

# RITUELS FUNÉRAIRES, VILLE ET CIMETIÈRES

## ACCOMPAGNEMENT DES PERSONNES EN DEUIL

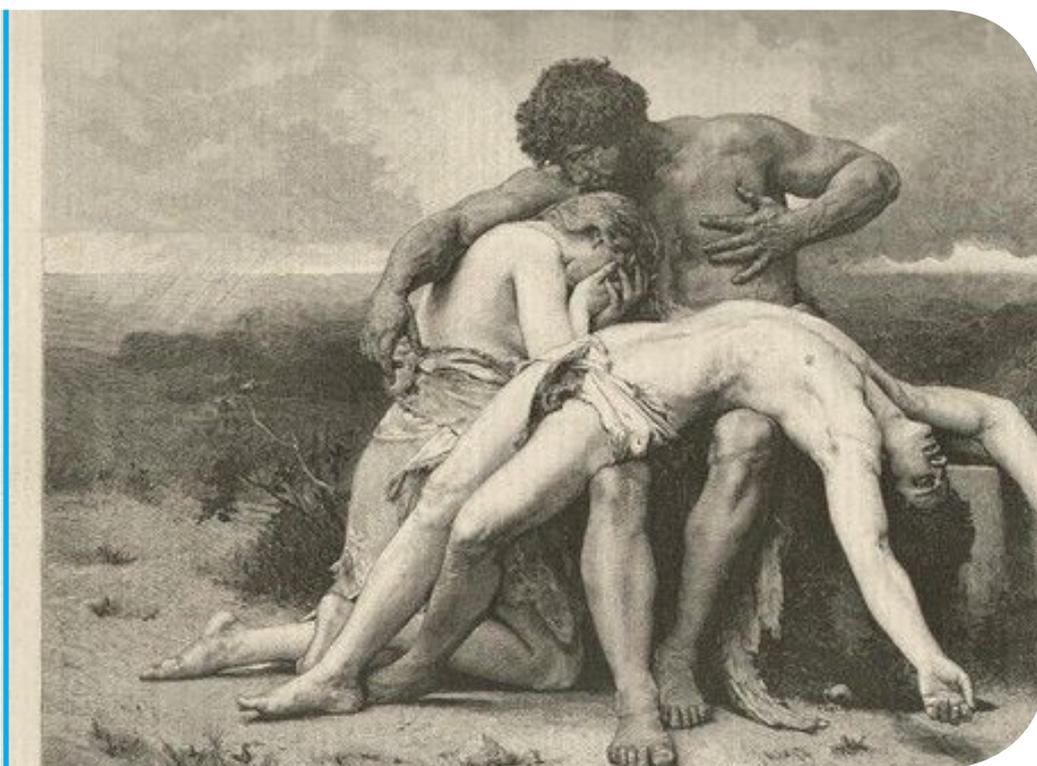
Qualité et éthique de service public dans un contexte commercial

Rapport de Anne-Caroline JAMBAUD  
septembre 2013

## L'accompagnement des personnes en deuil

Qualité et éthique de service public  
dans un contexte commercial





Anne-Caroline Jambaud  
pour La Direction de la Prospective  
et du Dialogue Public du Grand Lyon

Septembre 2013

Remerciement  
pour leurs collaboration à,  
Tanguy Châtel  
Daouïa Elyabadri  
Eric Fauveau  
Richard Feret  
Henri Kaïm  
Samira Kessai  
Corinne Loiodice  
Colette Maillard  
François Michaud Nérard  
Christele Portuguès  
Anny Talon  
Karine Vahramian  
Jean-François Vernay

Merci aussi à Brice Dury,  
Catherine Parnassier, Robert Revat  
et Ludovic Viévard,  
membres du réseau de veille de la DPPD  
pour leurs partages d'informations  
et de réflexions.

Crédits photos  
Couverture : Deuil ou la mort du peintre-1991-J-Cl. Guillaumon©DR  
Intérieur : William-Bouguereau-Premier-Deuil  
Antigone conduit Oedipe hors de Thèbes par Ch F Jalabert©DR  
Antigone et le corps de Polynice©Projet Gutenberg  
portrait de Karine Vahramian : Marie-Laure LUCA  
portrait de Anny Talon : Jérôme CEA

# Introduction

Le rite funéraire est une pratique spécifique à l'homme, et la sépulture un des premiers signes de l'humanité.

Au fil des évolutions des sociétés occidentales - progrès de la science et de la technique, urbanisation croissante, perte d'influence de la religion catholique, montée de l'individualisme et du multiculturalisme etc. -, le rapport à la mort n'a cessé de se modifier. La mort s'est institutionnalisée : près de 70% des Français meurent dans un établissement médicalisé. Elle s'est désocialisée, personnalisée et le plus souvent déritualisée, perdant de sa puissance symbolique et signifiante.

Chercheurs en sciences humaines et sociales et professionnels du funéraire s'accordent à souligner que la conjonction de la laïcisation de la société, de la banalisation de la crémation ou encore de la contraction du rite funéraire suscite un fort besoin d'accompagnement, notamment sur le plan civil. Cette nouvelle attente est même perçue comme l'une des principales évolutions des pratiques funéraires aujourd'hui, étroitement liée à l'augmentation continue du nombre de crémations. Ce besoin d'accompagnement se cristallise principalement autour de trois aspects : le besoin d'information et de transparence, le besoin de sens et de convivialité, le besoin de prise en charge globale et d'éthique.

*“ Aujourd'hui, le besoin d'accompagnement est croissant :  
les gens ont besoin d'être pris en charge et de comprendre ce qui est organisé ”*

*Richard Feret, Directeur délégué général de la CPFM,  
Confédération des Professionnels du Funéraire et de la Marbrerie.*

*“ Les familles veulent qu'on s'occupe de tout, qu'on les accompagne,  
sur tous les aspects : matériels, administratifs, psychologiques, spirituels ”*

*Corinne Loiodice, présidente de l'UPFP,  
Union du Pôle Funéraire Public.*

La tendance générale, pour les opérateurs funéraires, est d'être « moins dans les produits (les articles funéraires) et beaucoup plus dans les services ». Des services d'accompagnement personnalisés et complets permettant d'assurer une prise en charge globale des personnes en deuil.

Les nouvelles attentes du public se portent, de plus en plus, sur la qualité et la complétude des services non plus seulement sur les aspects matériels et techniques mais aussi sur la dimension éthique, esthétique et spirituelle. Non seulement pour l'organisation des funérailles, mais aussi pour le suivi psychologique ou les formalités post obsèques.

Ce souci de l'éthique et de la qualité de l'accompagnement renvoie aux valeurs du service public. Les services funéraires sont des services publics à caractère industriel et commercial depuis l'ouverture à la concurrence en 1993. Mais les valeurs publiques (éthique, loyauté versus mercantilisme) sont de plus en plus recherchées. 20 ans après la loi de 1993, la collectivité publique doit-elle réinvestir le champ du funéraire pour répondre aux attentes de ses populations en deuil ?

## 1 - Besoin d'information et de transparence

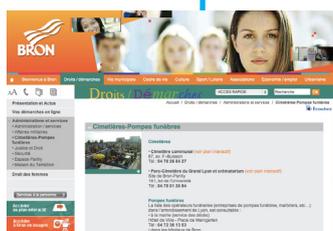
### > Développer une information loyale et fiable

C'est un paradoxe, constaté par l'ensemble des professionnels du funéraire : les gens déplorent un manque criant d'information au moment où ils sont confrontés à l'organisation d'obsèques. Mais ils reconnaissent ne rechercher ce type d'informations que lorsqu'ils se retrouvent en deuil. Difficile de les intéresser avant. Or le délai d'organisation des funérailles est de 6 jours maximum après le décès. Très vite se posent des questions cruciales, comme la possibilité d'un don d'organe dans le cas de décès brutaux. Cette démarche est effectuée par le corps médical, mais elle est facilitée quand l'hypothèse avait été discutée avec le futur défunt. Dans ce contexte d'urgence relative, et de peine, l'obtention d'une information précise et loyale est décisive.

Le besoin d'information se porte principalement sur les formalités à accomplir, les « prestations obligatoires » et les tarifs en vigueur.

Le premier vecteur d'informations est **la liste préfectorale des opérateurs funéraires habilités**, disponible dans les hôpitaux (chambres mortuaires et bureau des entrées), maisons de retraite, mairies et cimetières ou crematoriums. Elle recense tous les opérateurs habilités par la Préfecture, sur un arrondissement de référence, avec leurs coordonnées. Elle est souvent jugée peu lisible par les professionnels eux-mêmes.

Des informations sont également diffusées par des brochures ou dépliants papier qui peuvent être réalisés par des institutions comme des collectivités publiques (la communauté urbaine de Strasbourg édite le guide « Pour ceux qui restent – Guide des démarches à suivre en cas de décès » assorti d'un « Livret d'information aux familles musulmanes », les musulmans alsaciens disposant d'un cimetière musulman, par dérogation à la loi de 1905) ou des hôpitaux (« Livret d'accompagnement des familles en cas de décès à l'hôpital » réalisé par le CHRU de Montpellier).



L'information est généralement assez peu visible sur le site Internet des communes. Sur le site de la Ville de Lyon, il faut cliquer dans « mes démarches » sur le lien « Moments de vie » puis « J'ai un décès dans ma famille ». Sur le site de Caluire il faut cliquer sur « Autres démarches » qui renvoie directement au site service-public.fr. Sur le site de Bron, il faut aller dans l'onglet « Droits / Démarches » puis « Administrations et services » puis « cimetières – Pompes funèbres » où l'information est très succincte : on y trouve l'adresse des deux cimetières de Bron et les lieux où trouver la liste des opérateurs funéraires.

L'Etat propose un guide du décès recensant toutes les formalités à accomplir, auprès de l'employeur, des organismes sociaux, de la banque ou des impôts, avec les formulaires types de demande. <http://vosdroits.service-public.fr/particuliers/F16507.xhtml>

Enfin, dernière et sans doute principale source d'information : l'entretien avec le conseiller funéraire de l'entreprise de pompes funèbres.

*“ Au cours de l'entretien, le conseiller funéraire doit informer sur le champ des possibles, les contraintes, la réglementation, et présenter aux familles des devis. Le tout en 1h15 environ.*

*Sachant que les personnes ne sont pas toujours à leur niveau d'écoute maximal.*

*La formation à la conduite d'entretien est donc très importante ”*

*souligne Richard Feret, directeur général délégué à la CPFM.*

## > Améliorer la transparence tarifaire

La mésinformation dans le champ du funéraire ouvre la voie aux abus et autres « funestes pratiques » des opérateurs régulièrement dénoncés par les associations de consommateurs.

En octobre 2011, le mensuel UFC-Que choisir ? révèle que de grands écarts de prix persistent. Pour une demande similaire, des opérateurs funéraires présentent une facture totale qui va de 1300€ pour le plus économique à 6101€ pour le plus onéreux. Cet écart tarifaire s'explique non seulement par l'ajout de prestations « non obligatoires » mais aussi par des surfacturations. « Ainsi, les prix relevés pour les démarches et formalités administratives, qui sont des opérations standardisées, se situent dans une fourchette de 110€ à 263€ et les prestations pour les soins de conservation sont facturées entre 280€ et 365€ » relève l'étude d'UFC-Que choisir.

Pour assurer davantage de transparence sur les tarifs pratiqués par les opérateurs funéraires, l'arrêté ministériel du 23 août 2010 consécutif à la loi de 2008 fixe un modèle de devis obligatoire. Ce modèle de devis universel permet de comparer les services fournis par les différents opérateurs funéraires en instaurant une terminologie et des rubriques comparables.

Il fait en effet clairement apparaître, sur trois colonnes distinctes, « les prestations courantes », « les prestations complémentaires optionnelles » et « les frais avancés pour le compte de la famille ». En préambule dans un encadré bien visible, le document doit rappeler quelles sont les prestations obligatoires : « fourniture d'un véhicule agréé pour le transport du corps (avant et après la mise en cercueil), un cercueil de 22 mm d'épaisseur (ou 18 mm en cas de crémation), avec une garniture étanche et 4 poignées et, selon le cas, les opérations nécessaires à l'inhumation et/ou à la crémation (avec fourniture d'une urne cinéraire) ».

Ce préambule est important car trop souvent, les soins de conservation sont proposés avec insistance par les opérateurs funéraires. « La conservation d'un corps avec injection de formol n'est pas obligatoire et ne peut pas être imposée, hors obligation consulaire de rapatriement vers certains pays et déplacement sans mise en cercueil de plus de 600 km » rappelle l'Association française d'information funéraire – [www.afif.asso.fr](http://www.afif.asso.fr)

Malheureusement, l'enquête de UFC Que Choisir publiée en octobre 2011 révèle que 6 mois après l'entrée en vigueur de l'arrêté fixant un modèle de devis obligatoire, il était peu appliqué. Dans 18% des cas, les enquêteurs sont repartis sans le moindre devis et seuls 3% des devis récoltés respectent les modèles de devis obligatoires tandis que 39% s'en inspirent (enquête effectuée du 11 au 14 juin 2011 dans 997 magasins funéraires répartis sur 83 départements).

Pour améliorer la transparence tarifaire et l'information, il semble important de développer une communication claire sur un « coût moyen » des funérailles (avant d'être confrontées à un décès, les familles n'en ont généralement aucune idée) et sur les prestations obligatoires. D'autant que des opérateurs se positionnent désormais sur le créneau du low-cost et du discount.

L'information doit être disponible sur les lieux des décès (hôpitaux, maisons de retraite) et assortie d'un lexique (tout le monde ne sait pas ce qu'est une mise en bière ou à quoi correspond un soin de thanatopraxie). Internet étant devenu un important vecteur d'information auprès d'un large public, il est important de proposer des brochures et textes d'information en ligne.



Modèle de devis obligatoire (Ordonnance n° 2010-1488 du 23 août 2010)

Le présent modèle de devis obligatoire est applicable à compter du 23 août 2010. Il est destiné à être complété par le prestataire de services funéraires et transmis au client. Le client doit être informé de son droit de refuser ou d'accepter les prestations proposées et de son droit de résilier le contrat à tout moment. Le présent modèle de devis obligatoire est applicable à compter du 23 août 2010. Il est destiné à être complété par le prestataire de services funéraires et transmis au client. Le client doit être informé de son droit de refuser ou d'accepter les prestations proposées et de son droit de résilier le contrat à tout moment.

Prestations obligatoires		Prestations complémentaires optionnelles		Frais avancés pour le compte de la famille	
Description	Prix	Description	Prix	Description	Prix
1. Fourniture d'un véhicule agréé pour le transport du corps (avant et après la mise en cercueil)		1.1. Véhicule funéraire		1.1.1. Location	
2. Fourniture d'un cercueil de 22 mm d'épaisseur (ou 18 mm en cas de crémation), avec une garniture étanche et 4 poignées et, selon le cas, les opérations nécessaires à l'inhumation et/ou à la crémation (avec fourniture d'une urne cinéraire)		2.1. Cercueil		2.1.1. Location	
3. Soins de conservation		3.1. Soins de conservation		3.1.1. Location	
4. Démarches et formalités administratives		4.1. Démarches et formalités administratives		4.1.1. Location	
5. Transport du corps		5.1. Transport du corps		5.1.1. Location	
6. Inhumation ou crémation		6.1. Inhumation ou crémation		6.1.1. Location	
7. Prestations diverses		7.1. Prestations diverses		7.1.1. Location	
8. Prestations diverses		8.1. Prestations diverses		8.1.1. Location	
9. Prestations diverses		9.1. Prestations diverses		9.1.1. Location	
10. Prestations diverses		10.1. Prestations diverses		10.1.1. Location	
11. Prestations diverses		11.1. Prestations diverses		11.1.1. Location	
12. Prestations diverses		12.1. Prestations diverses		12.1.1. Location	
13. Prestations diverses		13.1. Prestations diverses		13.1.1. Location	
14. Prestations diverses		14.1. Prestations diverses		14.1.1. Location	
15. Prestations diverses		15.1. Prestations diverses		15.1.1. Location	
16. Prestations diverses		16.1. Prestations diverses		16.1.1. Location	
17. Prestations diverses		17.1. Prestations diverses		17.1.1. Location	
18. Prestations diverses		18.1. Prestations diverses		18.1.1. Location	
19. Prestations diverses		19.1. Prestations diverses		19.1.1. Location	
20. Prestations diverses		20.1. Prestations diverses		20.1.1. Location	
21. Prestations diverses		21.1. Prestations diverses		21.1.1. Location	
22. Prestations diverses		22.1. Prestations diverses		22.1.1. Location	
23. Prestations diverses		23.1. Prestations diverses		23.1.1. Location	
24. Prestations diverses		24.1. Prestations diverses		24.1.1. Location	
25. Prestations diverses		25.1. Prestations diverses		25.1.1. Location	
26. Prestations diverses		26.1. Prestations diverses		26.1.1. Location	
27. Prestations diverses		27.1. Prestations diverses		27.1.1. Location	
28. Prestations diverses		28.1. Prestations diverses		28.1.1. Location	
29. Prestations diverses		29.1. Prestations diverses		29.1.1. Location	
30. Prestations diverses		30.1. Prestations diverses		30.1.1. Location	
31. Prestations diverses		31.1. Prestations diverses		31.1.1. Location	
32. Prestations diverses		32.1. Prestations diverses		32.1.1. Location	
33. Prestations diverses		33.1. Prestations diverses		33.1.1. Location	
34. Prestations diverses		34.1. Prestations diverses		34.1.1. Location	
35. Prestations diverses		35.1. Prestations diverses		35.1.1. Location	
36. Prestations diverses		36.1. Prestations diverses		36.1.1. Location	
37. Prestations diverses		37.1. Prestations diverses		37.1.1. Location	
38. Prestations diverses		38.1. Prestations diverses		38.1.1. Location	
39. Prestations diverses		39.1. Prestations diverses		39.1.1. Location	
40. Prestations diverses		40.1. Prestations diverses		40.1.1. Location	
41. Prestations diverses		41.1. Prestations diverses		41.1.1. Location	
42. Prestations diverses		42.1. Prestations diverses		42.1.1. Location	
43. Prestations diverses		43.1. Prestations diverses		43.1.1. Location	
44. Prestations diverses		44.1. Prestations diverses		44.1.1. Location	
45. Prestations diverses		45.1. Prestations diverses		45.1.1. Location	
46. Prestations diverses		46.1. Prestations diverses		46.1.1. Location	
47. Prestations diverses		47.1. Prestations diverses		47.1.1. Location	
48. Prestations diverses		48.1. Prestations diverses		48.1.1. Location	
49. Prestations diverses		49.1. Prestations diverses		49.1.1. Location	
50. Prestations diverses		50.1. Prestations diverses		50.1.1. Location	
51. Prestations diverses		51.1. Prestations diverses		51.1.1. Location	
52. Prestations diverses		52.1. Prestations diverses		52.1.1. Location	
53. Prestations diverses		53.1. Prestations diverses		53.1.1. Location	
54. Prestations diverses		54.1. Prestations diverses		54.1.1. Location	
55. Prestations diverses		55.1. Prestations diverses		55.1.1. Location	
56. Prestations diverses		56.1. Prestations diverses		56.1.1. Location	
57. Prestations diverses		57.1. Prestations diverses		57.1.1. Location	
58. Prestations diverses		58.1. Prestations diverses		58.1.1. Location	
59. Prestations diverses		59.1. Prestations diverses		59.1.1. Location	
60. Prestations diverses		60.1. Prestations diverses		60.1.1. Location	
61. Prestations diverses		61.1. Prestations diverses		61.1.1. Location	
62. Prestations diverses		62.1. Prestations diverses		62.1.1. Location	
63. Prestations diverses		63.1. Prestations diverses		63.1.1. Location	
64. Prestations diverses		64.1. Prestations diverses		64.1.1. Location	
65. Prestations diverses		65.1. Prestations diverses		65.1.1. Location	
66. Prestations diverses		66.1. Prestations diverses		66.1.1. Location	
67. Prestations diverses		67.1. Prestations diverses		67.1.1. Location	
68. Prestations diverses		68.1. Prestations diverses		68.1.1. Location	
69. Prestations diverses		69.1. Prestations diverses		69.1.1. Location	
70. Prestations diverses		70.1. Prestations diverses		70.1.1. Location	
71. Prestations diverses		71.1. Prestations diverses		71.1.1. Location	
72. Prestations diverses		72.1. Prestations diverses		72.1.1. Location	
73. Prestations diverses		73.1. Prestations diverses		73.1.1. Location	
74. Prestations diverses		74.1. Prestations diverses		74.1.1. Location	
75. Prestations diverses		75.1. Prestations diverses		75.1.1. Location	
76. Prestations diverses		76.1. Prestations diverses		76.1.1. Location	
77. Prestations diverses		77.1. Prestations diverses		77.1.1. Location	
78. Prestations diverses		78.1. Prestations diverses		78.1.1. Location	
79. Prestations diverses		79.1. Prestations diverses		79.1.1. Location	
80. Prestations diverses		80.1. Prestations diverses		80.1.1. Location	
81. Prestations diverses		81.1. Prestations diverses		81.1.1. Location	
82. Prestations diverses		82.1. Prestations diverses		82.1.1. Location	
83. Prestations diverses		83.1. Prestations diverses		83.1.1. Location	
84. Prestations diverses		84.1. Prestations diverses		84.1.1. Location	
85. Prestations diverses		85.1. Prestations diverses		85.1.1. Location	
86. Prestations diverses		86.1. Prestations diverses		86.1.1. Location	
87. Prestations diverses		87.1. Prestations diverses		87.1.1. Location	
88. Prestations diverses		88.1. Prestations diverses		88.1.1. Location	
89. Prestations diverses		89.1. Prestations diverses		89.1.1. Location	
90. Prestations diverses		90.1. Prestations diverses		90.1.1. Location	
91. Prestations diverses		91.1. Prestations diverses		91.1.1. Location	
92. Prestations diverses		92.1. Prestations diverses		92.1.1. Location	
93. Prestations diverses		93.1. Prestations diverses		93.1.1. Location	
94. Prestations diverses		94.1. Prestations diverses		94.1.1. Location	
95. Prestations diverses		95.1. Prestations diverses		95.1.1. Location	
96. Prestations diverses		96.1. Prestations diverses		96.1.1. Location	
97. Prestations diverses		97.1. Prestations diverses		97.1.1. Location	
98. Prestations diverses		98.1. Prestations diverses		98.1.1. Location	
99. Prestations diverses		99.1. Prestations diverses		99.1.1. Location	
100. Prestations diverses		100.1. Prestations diverses		100.1.1. Location	

Enfin, même s'il est difficile de s'assurer a priori de la qualité de la prestation, il semble important de rencontrer l'opérateur funéraire et d'avoir un échange au préalable avec l'agent ou de s'enquérir de la bonne réputation de la maison (les petites PME peuvent être plus accueillantes que les grandes enseignes) car les différences de qualité de prestation peuvent être très sensibles et l'éthique de l'agent funéraire très relative. Certaines enseignes rémunèrent leurs agents funéraires en partie au prorata du chiffre d'affaires réalisé, ce qui les incite à « pousser à la consommation » les familles en deuil.

*“ Nous, on voit bien qu'il y a des écarts de prix et de qualité des prestations. Certains agents montrent plus de respect que d'autres, dans la considération qu'ils témoignent au défunt ou leur tenue vestimentaire. Il y en a qui, quand la famille n'est pas là, ne sont pas du tout respectueux des corps ”*

*souligne Christèle Portuguès, responsable du service funéraire du Groupement hospitalier Est des Hospices Civils de Lyon.*

Après la diffusion d'un énième reportage sur les « funestes pratiques » des opérateurs funéraires sur la télévision publique en février 2013, le ministère de l'Intérieur a édicté la circulaire du 15 mars 2013 qui rappelle aux préfets « les règles générales relatives aux modèles de devis et les contrôles qui peuvent être diligentés dans le secteur funéraire ».

Les préfets sont donc invités à renforcer le contrôle des opérateurs funéraires et à prendre des sanctions en cas de non respect des règles.

### Question > “Que penser du Low cost ?”

Les services funéraires de la Ville de Paris ont mis en place à l'automne 2012 un service de funérailles low cost accessible uniquement sur Internet : [www.revolution-obseques.fr](http://www.revolution-obseques.fr)

*« On avait déjà un certain nombre de gens qui nous appelaient de Brest ou Toulon pour nous demander d'organiser les obsèques de leur parent mort à Paris. On faisait tout par téléphone, fax et éventuellement Chronopost pour les originaux. Les gens arrivaient sur Paris uniquement pour les obsèques. Forts de constat, on a souhaité aller au bout de la démarche en proposant une agence en ligne, revolution-obseques.fr Il ne s'agit pas de faire du discount mais du low-cost, c'est-à-dire de ramener la prestation au cœur obligatoire. L'idée est de faire de la qualité. Mais les contraintes sont fortes : nous ne proposons qu'un seul modèle de cercueil, il faut forcément partir d'une chambre mortuaire d'hôpital ou d'une chambre funéraire pour arriver dans un cimetière connu ou dans un crématorium. Impossible de faire du sur mesure et de partir d'un domicile »* explique François Michaud-Nérard, directeur de la SEM Services Funéraires Ville de Paris.

Pour le directeur général délégué de la CPFM cette proposition, qui ne comprend que le véhicule, le chauffeur et le cercueil mais laisse les démarches et le portage à la charge des familles, fait un peu figure de « contre sens au moment où le besoin de services s'accroît ». Il souligne « ne pas avoir vu d'opérateur qui marche bien sur ce créneau car des services premiers prix sont disponibles chez tous les opérateurs ».

Après plusieurs mois d'exploitation, le retour d'expérience des services funéraires de la Ville de Paris est relativement mitigé. En avril 2013, son directeur confiait que le chiffre d'affaires de l'agence en ligne correspondait au chiffre d'affaires d'une agence, soit moins que prévu. Il observe que ce service low-cost en ligne cible principalement les CSP+ (Catégories Socio Professionnelles supérieures) et enregistre un pic de connexion à 21h30.



## 2 - Besoin de sens et de convivialité.

### Les funérailles, la plus importante des célébrations

Dans son étude sur **Les Français et la mort** commandée par le CPFM et le CSNAF en 2012, le sociologue Tanguy Châtel relève un notable « besoin de sens », inentamé par le recul des religions, et « un besoin de célébration (qui) demeure majeur ». Il rappelle quelques chiffres :

46% des Français considèrent qu'il y a quelque chose après la mort (source SOFRES)  
Pour 72% des Français, les funérailles demeurent la célébration la plus importante (source : Bréchon 2010), avant même le mariage.

58% des Français pensent que les rituels aident à faire le deuil (source CREDOC 2009).  
Phénomène relativement nouveau (moins d'un demi siècle), la crémation a été, à l'origine, un acte de militance de la part de laïcards convaincus qui refusaient tout cérémonial et tout décorum. Mais la crémation n'a cessé de se développer, pour atteindre aujourd'hui jusqu'à 50% des modes de funérailles en milieu urbain.

Ce n'est donc plus seulement une poignée de militants libres penseurs qui optent pour la crémation mais une large part de la population française qui a globalement conservé un rapport assez traditionnel à la mort. Pour eux, « la mort n'est jamais considéré comme un événement banal » et « la cérémonie est un moment important qui continue de faire lien et faire sens » (étude CPFM-CSNAF 2012). Pour une petite part, les personnes qui choisissent la crémation sont croyantes (notamment les catholiques, Vatican 2 tolérant la crémation) et peuvent bénéficier d'un rituel religieux. Pour une majorité, il est difficile de se retrouver face à une absence de ritualisation ou une sorte de bricolage spirituel improvisé. L'un comme l'autre : le rien comme le n'importe quoi, comportent des risques.

### Le risque du « rien » ou du « n'importe quoi »

Le « direct hôpital – cimetière » est en effet très éprouvant : quand rien n'est dit, on peut avoir le sentiment que la personne a été enterrée « comme un chien ».

Quand la cérémonie est bricolée ou personnalisée à outrance, elle oublie de s'adresser aux survivants. Or un rite funéraire consiste à rendre hommage au défunt pour qu'il conserve une existence dans la mémoire mais aussi à permettre à la communauté des vivants de tisser du lien ensemble pour se relancer dans la vie malgré la perte.

Ce phénomène de personnalisation excessive des funérailles est accru par les contrats obsèques qui permettent au futur défunt de tout prévoir, au point de ne pas laisser de place aux vivants. La cérémonie devient un spectacle mis en scène par le défunt qui, bientôt interviendra lui même via un hologramme ! Or les professionnels insistent sur l'importance d'une personne tierce, d'une altérité, dans la conduite d'une cérémonie.

« Les familles animent une cérémonie en passant les musiques préférées et en montrant des photos. C'est affreux parce qu'alors, l'émotion vient, les gens se mettent à pleurer, mais il n'y a rien pour les raccrocher. C'est comme si un psy commençait à casser les défenses de quelqu'un et s'en allait. C'est exactement le même phénomène. On ne peut donc pas laisser les gens faire n'importe quoi ». François Michaud-Nérard, Services funéraires Villes de Paris.

Les associations qui accompagnent les personnes endeuillées s'accordent pour souligner qu'une cérémonie indigente entraîne souvent une difficulté à « faire » son deuil. Alors « un an, dix ou quinze ans après, on leur propose une petite cérémonie, on les aide à retrouver des moments où ils puissent se recueillir, si possible en famille » témoigne Annie Vernat, présidente de l'association Vivre son deuil Rhône-Alpes.

L'évolution des Français face à la mort



### Pourquoi les rites funéraires ?

Un rite funéraire est une pratique réglée, collective, transmise qui permet d'ouvrir un espace symbolique, c'est-à-dire révélateur d'un sens donné à la vie du groupe, là même où il y a épreuve de perte et de séparation.

Selon les traditions culturelles (religieuses ou non), les rites ont des formes très variées mais visent toujours à mettre en valeur d'abord l'appartenance du défunt au groupe social et la séparation opérée par la mort qui bouleverse ces relations d'appartenance, puis la nécessité d'insérer le défunt à la fois dans un travail mémorial du groupe et dans la définition d'un nouveau statut auquel il accède. Ainsi est-il inscrit dans l'histoire du groupe.

Mais au-delà de l'appartenance au groupe (souvent à plusieurs groupes : la famille, les corps professionnels, les relations de loisirs, les adhésions à des associations culturelles, politiques, philosophiques ou religieuses), les actions rituelles soulignent la reconnaissance du défunt comme membre de l'humanité. Ainsi les rites funéraires renvoient toujours à cette histoire consignée dans la littérature grecque dès le 5<sup>e</sup> siècle avant Jésus-Christ : la démarche d'Antigone auprès du corps de son frère Polynice banni de la ville de Thèbes par le roi Créon. Des philosophes ont reconnu là le geste fondateur de l'éthique parce qu'il affirme que Polynice demeure un être humain malgré son exclusion sociale et politique.

Source : Centre national d'éthique du funéraire.



### Les initiatives de terrain

Pour répondre à ce vide symbolique et satisfaire ce besoin de cérémonies sans passer par un lieu de culte, les initiatives se sont multipliées sur le terrain. Les professionnels se sont auto-investis de cette mission en proposant des gestes rituels, souvent inspirés des rites religieux.

*“ Parce que la société a changé, parce que tout un système de croyances a été abandonné sans que rien de nouveau n'advienne, il faut bien apporter des réponses. C'est pour cela que sur le terrain, on assiste à des bricolages rituels. Des opérateurs funéraires qui sont là normalement pour gagner de l'argent proposer de poser le cercueil sur des tréteaux, de dire un petit mot, puis de faire un jeté de fleurs pour avoir un geste symbolique. Une sorte d'invention de terrain se fait parce que personne ne s'en occupe ”*

*estime François Michaud-Nérard.*

« Il y a, d'un point de vue anthropologique et psychologique une nécessité impérieuse de ne pas être totalement voué à l'oubli. Les cérémonies funéraires trouvent leur justification dans cette anthropologie. Mais aujourd'hui, elles prennent un tour différent puisqu'on est dans une société qui s'est fortement laïcisée, il y a de moins en moins de cérémonies religieuses.

Mais pas moins de cérémonies qui tentent quelque chose de spirituel. On demande ainsi aux professionnels du funéraire de « faire le curé » à l'occasion d'une cérémonie improvisée, personnalisée, au crématorium. On veut placer un petit texte qui a du sens, mettre des symboles, généralement assez primaires : des bijoux, des pierres, de la verdure. Tout cela est une tentative assez désordonnée, pour ne pas dire maladroite, pour ritualiser la cérémonie » analyse le sociologue Tanguy Châtel.

Les professionnels bricolent, inventent pour créer du rituel et combler le vide symbolique laissé par le recul des religions et l'augmentation continue du nombre des crémations. Parmi les initiatives des fabricants d'articles funéraires, on peut relever celle de Mémenis, société d'urnes funéraires haut de gamme basée à Saint-Priest, qui propose une urne qui se ferme avec un médaillon en argent qui peut être gardé en souvenir.



L'Autre Rive-Lyon



*“ Toute la difficulté est de donner du sens et du contenu aux cérémonies civiles ; ce rôle échoie, par défaut, aux professionnels du funéraire », Richard Feret, directeur général délégué CPFM*

Des acteurs associatifs se sont également engagés pour apporter une réponse à ce besoin croissant de cérémonie.

À Lyon, L'Autre rive a célébré 2038 cérémonies en 2012 dans l'agglomération lyonnaise, dont près de 40% non religieuses. L'association a été créée en 1990 avec le soutien du diocèse, et a d'emblée indiqué être disponible pour conduire des cérémonies sans référence religieuse dont le nombre « n'a cessé d'augmenter au fil des années ».

Aujourd'hui fonds de dotation abondé par la générosité des familles, l'Autre rive est constituée de 12 bénévoles et reverse de l'argent au diocèse.

*“ On respecte les quatre grandes étapes d'une cérémonie d'accompagnement : l'accueil du défunt et des proches, l'évocation du défunt – il s'agit de se souvenir, par des textes, des musiques, des dessins – éventuellement la prière puis l'adieu ”*

*explique Colette Maillard animatrice de L'Autre rive.*

Sur l'agglomération lyonnaise, L'Autre rive propose une aide aux funérailles et neuf associations apportent une aide aux personnes en deuil :

**Albatros Action et recherche en soin palliatif.** Accompagnement des personnes en deuil. Permanence téléphonique, rencontres, groupes de parole.

**Antenne EKR Rhône.** Accompagnement lors d'un deuil ou toute situation de rupture, entretiens individuels, soirées d'échanges, cafés deuil, groupe de soutien mutuel.

**Centre Bergeret.** Dans le cadre de l'espace de santé publique, une équipe de professionnels accueille les endeuillés par suicide.

**Conjoints survivants (Favec).** 13 sections dans le Rhône pour aider veufs, veuves, parents d'orphelins, tuteurs dans leurs démarches urgente et les défendre suite au décès de leur conjoint.

**Dialogue et solidarité.** Accueil, accompagnement et écoute des personnes en situation de veuvage.

**Espérance et vie.** Mouvement chrétien qui s'adresse à ceux et celles qui viennent de perdre leur conjoint.

**Jonathan Pierres vivantes.** Association constituée de parents et de frères et sœurs endeuillés propose une entraide et un partage moral de la souffrance.

**L'Enfant sans nom / Parents endeuillés.** Soutien des familles en deuil autour de la naissance, accompagnement après un deuil périnatal.

**Vivre son deuil Rhône-Alpes.** Pour les personnes touchées par le deuil.

### **Question > À Lyon, une carence du service public laïc ?**

Dans l'agglomération lyonnaise, l'organisation de cérémonies civile est de fait assumée par une seule association, L'Autre rive, en situation de quasi monopole, puisqu'elle anime près de 1000 cérémonies civiles par an.

Or ce fonds de dotation est une émanation du diocèse de Lyon, animé par des bénévoles obligatoirement chrétiens. N'est-ce pas là le signe d'une carence du service public laïc ?

### > Comment répondre de manière pertinente à ce besoin de cérémonie ?

Parmi les initiatives existantes, plusieurs ouvrent des pistes intéressantes.

#### • Former des officiants, travailler à la ritualisation d'une cérémonie civile.

La Confédération des professionnels du funéraire et de la marbrerie a milité pour obtenir la validation de deux diplômes au 1er janvier 2013 : conseiller funéraire et maître de cérémonie avec une formation renforcée en sciences humaines (ajout de modules sur la conduite d'une cérémonie et sur la connaissance des différents rites).

Le Centre National d'Ethique du Funéraire a réuni des représentants des 4 principales religions dans le but de décoder avec eux les différentes séquences, les gestes et le sens d'une cérémonie funéraire. « L'idée est de décoder le phénomène pour aider demain, peut-être, à établir une cérémonie civile qui serait à la croisée des différents rites » et pourvoyeuse de sens explique Richard Feret, directeur général délégué de la CPFM.

Les services funéraires de Montpellier agglo ont mis en place un « protocole de cérémonie civile » incluant la construction de rites. Les PFI de la région de Grenoble ont formé des maîtres de cérémonie à la conduite de cérémonies civiles – plus de 375 cérémonies civiles sont célébrés chaque année au centre funéraire PFI à La Tronche - ; le service fait partie des prestations payantes proposées aux familles.

#### • Accorder des lieux de qualité :

Beaucoup en sont convaincus : s'il existait davantage de lieux propices à la tenue de cérémonies funéraires civiles, il y aurait davantage de cérémonies de ce type. Il est encore courant, notamment en milieu rural ou périurbain, que le seul moment de prise de parole en cas d'obsèques non religieux s'effectue au cimetière, debout dans l'inconfort d'un lieu soumis aux intempéries. Des associations, collectifs ou élus prennent conscience de ce problème et réclament des lieux adéquats.

« En 2012, nous avons réalisé 2038 célébrations dont près de la moitié étaient sans référence religieuse. Je pense que la proportion serait plus importante encore s'il existait davantage de lieux, en dehors de Lyon, pour procéder à ces cérémonies civiles. Dans les communes à la périphérie de Lyon, il arrive souvent que les équipes municipales ne sachent pas que les cérémonies peuvent avoir lieu ailleurs que dans une Eglise. (...) Pourquoi forcerait-on les gens qui n'ont pas de religion à passer par une Eglise, ou à aller directement au cimetière ? » s'interroge Colette Maillard, animatrice de L'Autre rive.

Jean-François Vernay, président de Cellaïc, association organisant des célébrations laïques dans la Loire, cite plusieurs projets de créations de lieux de cérémonies : « Saint-Etienne métropole projette de créer un autre centre funéraire doté d'un espace pour les cérémonies. Des maires de la vallée du Giers se réunissent pour disposer d'un lieu intercommunal dédié à ces cérémonies. (...) Il faut qu'un espace laïc soit réservé pour ces familles qui ne se reconnaissent dans aucune religion mais ont droit à des funérailles et des célébrations comme tout le monde » estime cet ancien aumônier des gitans.

À Paris, le maire du 2e arrondissement Jacques Boutault a lancé un appel pour la création d'« une maison funéraire civile à Paris » (texte publié dans Le Monde du 21/10/2011) : « A l'instar des mairies qui disposent d'une salle pour y célébrer mariages civils ou baptêmes républicains, de manière entièrement gratuite, la ville devrait mettre à la disposition des athées un lieu décent où les derniers hommages leur seraient rendus.

Les rares lieux existants où une cérémonie civile peut s'accomplir sont payants puisqu'ils font partie du «circuit» des entreprises de pompes funèbres privées. Une maison funéraire commune, publique, civile et gratuite doit donc être créée à Paris. Une maison pour se recueillir, rendre hommage au disparu en présence de son cercueil, alors que la relation n'est pas encore tout à

fait interrompue. Une maison pour dire au revoir, pour évoquer, ensemble, le souvenir du défunt, pour se retrouver et commencer le travail de deuil » propose l' élu qui rappelle « l'observation de la liberté de conscience relève du devoir des autorités publiques ».

Jacques Boutault est intervenu lors du conseil municipal de Paris des 14 et 15/11/2011 pour demander la création d'une maison funéraire civile à Paris. Le vœu n'a pas obtenu d'avis favorable mais a entraîné la commande d'une étude pour savoir quels types de lieux pourraient être aménagés dans les cimetières parisiens pour répondre à ce besoin. « Nous attendons les résultats de cette étude pour décider de ce qui sera proposé aux Parisiens lors du prochain mandat » explique l' élu écologiste qui regrette que cette proposition n'ait pas suscité plus d'écho. « La mort reste un sujet tabou » constate Jacques Boutault qui rappelle que ce projet s'inscrit pourtant dans « une démarche assez actuelle de revaloriser l'idée de laïcité et de neutralité. Je suis convaincu qu'aujourd'hui, il y a beaucoup de gens qui ne sont pas croyants et qui vont vers les Eglises parce qu'il n'y a pas d'offres rituelles pour les grands moments de la vie dans les espaces laïcs ».

Une proposition de loi de Michel Sapin, le 29/01/2008, vise à « permettre aux personnes désirant des obsèques civiles d'avoir le droit à une cérémonie dans un lieu décent »

<http://www.assemblee-nationale.fr/13/propositions/pion0656.asp>

Pour les lieux existants, notamment au sein de centres funéraires, de nouvelles demandes apparaissent portant sur des salles de convivialité permettant de proposer une collation (service de traiteur). De nombreux crématoriums repensent actuellement leur salle de cérémonie pour qu'elle soit modulable (de 30 à 300 personnes), équipée techniquement (son, vidéo) et dotée d'espaces de réception. C'est le cas du crématorium de Lyon, en cours de rénovation, qui sera doté d'un troisième salle de cérémonie et d'un espace de réception.

En Belgique, des associations animent des maisons de laïcité (de statut public, financées par l'Etat) qui accueillent des cérémonies célébrant les moments clés de l'existence : naissance, mariage et bien sûr mort.

À Nantes, l'association « La maison des adieux » s'est créée en 2009 avec notamment pour objectif d' « avoir des lieux pour les sépultures civiles à Nantes et dans l'agglomération ». L'association recense sur son site les salles mises à disposition des familles endeuillées par la ville de Nantes et les communes environnantes, et notamment la maison du recueillement mise en service par la ville de St Herblain près du cimetière de l'Orvasserie.



### Question : Faut-il mettre en place des cérémonies funéraires républicaines ?

Face au vide symbolique laissé par l'absence de cérémonial civil, certaines voix se sont élevées pour demander la mise en place de cérémonies funéraires républicaines, en présence d' élu, comme lors des mariages et baptêmes républicains.

Une proposition de loi « instituant des funérailles républicaines » a été présentée par la députée Paulette Ginchard le 23 mai 2007. Elle prévoit que chaque commune garantisse l'organisation de funérailles républicaines, « c'est-à-dire avec la présence officielle d'un représentant de la commune ». « Cette présence permet, dans le cas où elle aurait été expressément souhaitée, de rétablir une certaine forme de solennité dans les obsèques civiles, notamment par la lecture d'un éloge funèbre. Il s'agit en fait de donner la possibilité à tout individu de s'en aller après un dernier salut officiel de la nation » explique le préambule de cette proposition de loi.

<http://www.assemblee-nationale.fr/12/propositions/pion3807.asp>

François Michaud-Nérard est l'un des plus fervents promoteurs de cette cérémonie républicaine, comme il l'explique dans ses ouvrages et le rappelle dans une tribune au Monde du 30 octobre 2012 intitulée « Il faut repenser les funérailles »

« Lorsqu'un couple se marie, il a droit à la parole d'un édile, ceint de son écharpe tricolore,

qui s'exprime au nom de la collectivité, dans la maison commune. Certaines mairies organisent même des baptêmes civils. Pourquoi les familles en deuil non pratiquantes n'auraient-elles droit qu'à des cérémonies indigentes dans des bâtiments sans âme situés dans une lointaine banlieue ? D'évidence, ce ne peut être seulement le rôle des entreprises commerciales de suppléer les religions ou la République pour donner du sens au moment de la mort d'un proche » estime le directeur des Services Funéraires Ville de Paris.

La réflexion autour d'une cérémonie funéraire républicaine se reporte beaucoup à la pratique des mariages à la mairie et des baptêmes républicains. « Ces événements ne sont pas seulement un acte intra-familial présidé par un des membres des familles réunies ; ils ne sont pas, non plus, négociés entre le couple parental et l'organisateur de la réception. Doit intervenir un personnage qui a un rôle social et citoyen » en l'occurrence le maire ou son adjoint » souligne le CNEF Comité national d'Ethique du funéraire.

« La présence active d'un meneur de cérémonie exprime en effet avant toute chose que le défunt n'est pas un « objet » au cœur d'une transaction ; il est un « sujet humain » lié à divers corps sociaux et reconnu dans son statut » rappelle en effet le CNEF. Ce rôle peut-il être assumé par des entreprises commerciales placées dans des situations économiques de concurrence interdisant d'assurer une rémunération et une formation correcte des maîtres de cérémonie ? Des entreprises comme les PFG avaient développé des postes de maîtres de cérémonie qu'ils ont ensuite supprimés – sans doute faute de rentabilité. De même, les associations de bénévoles aidant à l'organisation des funérailles estiment que cette prestation d'accompagnement spirituelle est difficilement monnayable.

« Je crois que la mise en place de célébrations civiles ne devrait pas être le fait d'une structure commerciale (...) qui n'est pas toujours dans l'accompagnement désintéressé » estime Colette Maillard, animatrice de L'Autre rive. « Comment parler de spiritualité et d'amour et présenter la facture ? » s'interroge de son côté Jean-François Vernay, président de Cellaïc. Mais cette mission doit-elle être assurée par un élu de la République ? Le sociologue Tanguy Châtel est « sceptique ». En tant que sociologue des religions il observe que « si les religions sont en perte de vitesse, le besoin de spiritualité lui est en développement assez rapide. Et ne se retrouve pas complètement dans les valeurs républicaines ».



### 3 – Besoin de prise en charge globale, d'éthique et de neutralité

#### > Une demande de prise en charge globale dès la fin de vie

Les professionnels du funéraire observent que les familles demandent de plus en plus à être accompagnées sur tous les aspects : matériels, administratifs mais aussi psychologiques et spirituels. Cela vaut aussi pour les personnes en fin de vie qui aspirent à une prise en charge globale qui leur permette, autant que faire se peut, d'adoucir leurs derniers instants.

Le développement des soins palliatifs a permis de mieux prendre en compte la douleur physique des personnes en fin de vie, d'éviter les situations d'acharnement thérapeutique. Mais qu'en est-il de la souffrance spirituelle des patients au seuil de la mort ? Pour les croyants, elle peut être, traditionnellement, prise en charge par les aumôniers de différentes religions. Mais pour les autres ? Dans les structures médicales, où surviennent 70% des décès, elle est diversement prise en compte.

« Dans les unités de soins palliatifs, les gens sont de plus en plus formés. Dans les services hospitaliers non palliatifs, c'est déjà plus rare. Cela procède d'une demande individuelle et non pas d'une démarche de service. Dans les maisons de retraite, c'est encore trop souvent inexistant » observe le sociologue Tanguy Châtel.

Dans les services hospitaliers comme la cancérologie où les décès sont relativement fréquents, on assure que « la mort fait partie du soin ». Les soignants accompagnent jusqu'au delà de la mort,

en s'occupant de la toilette funéraire, en écoutant les familles.

*“ La mort est quelque chose qu'on n'a pas sous-traité, c'est une « activité » qui reste chez nous. On reste dans le « prendre soin » jusqu'au bout. Après la toilette, le corps descend sur un chariot avec un drap plié sur les épaules. Pas question de le voir partir dans le grand sac plastique noir des opérateurs funéraires qu'ils plient et replient quand il est trop grand, pour entourer le corps d'un enfant par exemple. C'est réglementaire, mais épouvantable ! ”*

*explique Karine Vahramian, cadre de santé au centre Léon Bérard de Lyon.*

La responsable du service funéraire du Groupement hospitalier Est (hôpitaux neurologique et cardiologique, hôpital Femme Mère Enfant), Christèle Portuguès rappelle que « le mort a encore une existence tant qu'il n'est pas enterré ou crématisé » et déplore que certains agents des entreprises de pompes funèbres ne soient « pas du tout respectueux des corps » qu'ils viennent chercher. Pour autant, les soignants ne nient pas la difficulté qu'il y a à prendre en charge la mort, souvent vécue comme un échec par le personnel médical.

« C'est difficile d'accompagner des mourants, d'être disponible, de les écouter, de savoir que leur dire. C'est vraiment une question de sensibilité » souligne Karine Vahramian, cadre de santé au centre Léon Bérard de Lyon. « Nous sommes dans une démarche palliative à plus ou moins longue échéance. Cela suppose du temps, des formations, une circulation de la parole. Il faut faire des réunions pour éviter le burn out. On analyse notre pratique en se demandant : est-ce que le décès s'est bien passé ? » poursuit Anny Talon, directeur des soins au centre anticancéreux de Lyon.

Pour ces soignantes, un décès s'est bien passé quand le patient a été entouré, qu'il est « parti tranquillement, psychiquement et physiquement », et que ses volontés ont été respectées. Cela implique de connaître le patient, d'avoir eu des échanges avec lui et ses proches.

### > Une meilleure transmission de l'information

Connaître le patient, disposer d'informations sur le défunt semble être un point essentiel à l'accompagnement des mourants et des familles endeuillées.

Directrice de l'EHPAD (Etablissement d'Hébergement pour Personnes Âgées Dépendantes) ville de Lyon L'Étoile du jour (Lyon 5e), Daouïa Elyabadri, recueille ces informations dans un « projet de vie individualisé » établi lors de l'admission du résident dans l'établissement, en sa présence et celle de son soignant référent, de la psychologue, de la cadre de santé et d'un représentant de la famille.

*“ On aborde tous les points, y compris la fin de vie : quelles sont ses volontés, a-t-il souscrit un contrat d'obsèques, etc. ? Cela peut paraître un peu abrupt d'en parler dès l'entrée, mais ça se passe très bien : ce n'est pas tabou, et c'est important que le résident puisse poser lui-même ses choix. La réflexion éthique nécessite une démarche collégiale et interdisciplinaire en vue de la prise de décisions souvent délicates, il est donc primordial de connaître en amont ces choix, et de les intégrer dans cette réflexion.*

*Certains résidents ont souscrit eux-mêmes depuis plusieurs années un contrat d'obsèques. Ces éléments sont tracés dans leur dossier, dans un document que l'on nomme PVI, Projet de Vie Individualisé. ”*

C'est notamment sur la base de ces éléments que la fin de vie du résident est accompagnée par le personnel de l'EHPAD, qui se fait épauler dans cette tâche par l'association Résonance, une équipe mobile de soins palliatifs qui est composée de 2 médecins, 1 psychologue, 1 infirmier spécialisé en soins palliatifs, et une assistante sociale.

Christèle Portuguès insiste elle aussi sur la transmission des informations, garante de la qualité de la prise en charge des défunts. « Il est important qu'il y ait une vraie relève entre le service où le décès a eu lieu et le service funéraire, et non pas un échange de deux mots entre deux



portes dans un couloir. Disposer d'informations sur le contexte du décès nous permet de montrer aux familles qu'on est au courant de certaines choses, c'est un gage de qualité de la prise en charge du défunt et de la famille ».

Les agents des pompes funèbres sont également en demande d'information sur le défunt et son contexte familial. Pour des raisons juridiques, ils doivent en effet très vite apprécier si la personne qui les sollicite pour l'organisation d'obsèques a véritablement l'autorité sur le corps du défunt.

*“ Est-ce l'épouse qui vit séparée depuis plusieurs années ou la nouvelle compagne ?  
Le fils qui n'est jamais venu voir sa mère ou la petite-fille qui l'a veillé à l'hôpital ?  
Sans parler des problèmes d'usurpation d'identité... Certains contextes délicats nous obligent à mener une véritable enquête ”* explique Pierre Larribe, responsable juridique de la CPFM, Confédération des Professionnels du Funéraire et de la Marbrerie

Instaurer une meilleure transmission d'informations entre service hospitalier et service funéraire à l'hôpital mais aussi le service funéraire extérieur – une véritable « relève » - permettrait d'améliorer la qualité de la prise en charge du défunt et des personnes endeuillées

La demande de prise en charge s'exprime aussi après les obsèques. Les professionnels – du secteur des pompes funèbres mais aussi de la « bancassurance » - proposent des formules incluant le post-obsèques. Il s'agit généralement d'une aide aux formalités et d'une information sur les démarches à effectuer. Pour le suivi psychologique, le relais est généralement pris par des associations.

L'Union du Pôle Funéraire Public UPFP a mis en place il y a plusieurs années un service d'assistance post obsèques : Funéraire Public Assistance®. « Ce service consiste à apporter aux familles qui font appel aux opérateurs funéraires publics, une information de nature documentaire, juridique ou fiscale, dans la gestion des conséquences d'un décès.

C'est ainsi que nous remettons aux familles un livret contenant des informations relatives aux démarches après décès et des modèles de lettres à adresser à différents organismes sociaux sous forme d'édition classique et numérique. Les familles peuvent aussi avoir gratuitement des renseignements téléphoniques pendant les 3 mois qui suivent les obsèques.» explique Corinne Loiodice, présidente de l'UPFP.

### > Une demande de prise en charge spécifique

Les usagers réclament à la fois une prise en charge globale et spécifique : un service « à la carte » adapté à leur situation personnelle et religieuse. Cela se manifeste notamment à travers la floraison de pompes funèbres confessionnelles, et principalement musulmanes, depuis une vingtaine d'années. Elles disent assurer une meilleure connaissance des rites, un partage dans la même langue et l'assurance que les codes sont respectés.

*“ Nos pompes funèbres musulmanes ont été créées il y a dix ans, pour prendre en compte les besoins spécifiques des musulmans : toilette funéraire, cercueil le plus simple possible – droit et non pas en forme de croix -, etc. C'est plus facile pour une personne âgée qui n'a pas de famille ici de s'adresser à nous. On peut lui parler dans sa langue, lui traduire, la rassurer ”*

explique Samira Kessaï des Pompes funèbres musulmanes de Lyon.

*“ J'ai créé une société de pompes funèbres israélites pour amener des services spécifiques, assurer le respect strict des traditions, être à l'écoute des familles israélites ”*

justifie Henri Kaïm, directeur des pompes funèbres israélites Kaïm.



Les pompes funèbres confessionnelles estiment être mieux à même de prendre en compte les spécificités des rites funéraires religieux. Par exemple, pour s'occuper d'un défunt israélite, il faut nécessairement avoir la tête couverte ce qui n'est plus le cas dans les sociétés de pompes funèbres classiques depuis l'abandon de la casquette.

Corinne Loiodice, président de l'UPFP assure pourtant que « le pôle funéraire public, ainsi que les opérateurs privés savent parfaitement répondre à la demande d'obsèques confessionnelles de quelque nature que ce soit ». Très attachée à la laïcité entendue comme « la prise en compte de tous dans le respect égal de chacun », elle déplore que la profession d'opérateur funéraire puisse revendiquer une confession spécifique ; « Un opérateur funéraire remplit par définition une mission de service public, universelle. Nous ne regardons ni l'origine ni la confession et encore moins les opinions dans l'accomplissement de notre mission de service public. »

Ces pompes funèbres confessionnelles sont clairement en lien direct avec les rabbins et imams, voire placées sous leur autorité. Elles se sont créées avec leur accord, et sollicitent régulièrement leur autorisation. Certains observateurs les jugent « très pratiquantes » et s'inquiètent de la qualité du service proposé. Les observations que nous avons pu effectuer nous ont montré que dans telle pompe funèbre confessionnelle, il n'y avait pas d'espace pour recevoir les familles ou que dans telle autre, le patron partageait son temps avec une activité de convoyeur de fonds.

La création de pompes funèbres confessionnelles a été précédée, par la création, dans de nombreux cimetières, de carrés confessionnels qui permet à un nombre croissant d'israélites, mais surtout de musulmans de France d'opter pour une sépulture en France. Ces carrés sont dérogoires à la loi française qui garantit la neutralité des cimetières.

Mais la création de ces carrés est régulièrement incitée par des circulaires, au nom d'une « laïcité ouverte » qui favorise une meilleure intégration des personnes issues de différentes communautés religieuses dans la société française.

François Michaud Nérard a observé l'évolution du carré musulman d'un cimetière de la région parisienne sur 60 ans et note une « intégration » progressive dans le paysage.

*“ Les premières tombes sont assez dépouillées. Puis, dans les années 80 on voit apparaître quelques stèles en forme de minaret, là des plantations d'arbres, des encadrements de sépulture. Dans les années 90, on commence à voir des tombes assez classiques. Vous voyez des plaques, des fleurs, des photos sur les stèles, autant de signes qui sont totalement hors du référentiel musulman. Le jour de la Toussaint, le carré musulman est plein de gens qui viennent avec leur pot de chrysanthème. C'est extrêmement intéressant de voir comment ce qui pourrait apparaître a priori comme un ghetto est un extraordinaire facteur d'intégration. Enterrer ses morts c'est s'enraciner au sens propre du terme. Plutôt que d'envoyer leurs morts au Maghreb, ils affirment que leurs racines sont ici. Pendant toute une période encore, les carrés confessionnels vont être extrêmement importants pour ces populations et puis cela va sans doute s'estomper. Ils vont s'intégrer dans le paysage. ”*

D'autres, à l'image de Corine Loiodice, estiment que, les carrés confessionnels « ouvrent la porte à des dérives dangereuses sélectives, discriminatoires ».



### Question : Va t'on trop loin dans la confessionnalisation versus la laïcité ?

Pour le sociologue Tanguy Châtel, ces carrés confessionnels ne sont pas « une transgression de la laïcité », mais le fruit d'« accommodements raisonnables » selon l'expression des Québécois.

*“ Il nous faut inventer une laïcité intelligente, et non une laïcité stricte, abrupte, avec des règles enfermantes. Sinon, nous aurons une laïcité morte alors que nous cherchons à faire une laïcité vivante. Le service public, le sens public nous obligent à envisager la laïcité sous sa forme la plus dynamique possible. Cela veut dire que les règles ne doivent pas enfermer les gens mais créer un espace suffisamment sécurisé pour leur permettre de donner du sens à leur action, leur vie... Dans mon livre, je parle de « laïcité habitée », c'est cela l'enjeu. Une laïcité animée, qui permette de mettre en œuvre des principes qui s'adaptent sans remettre en cause une identité commune des citoyens participants d'une même république ”.*

Cette vision d'une laïcité ouverte semble la plus partagée. Mais les professionnels insistent sur un point qui leur semble être « la ligne rouge » à ne pas dépasser : c'est à la collectivité publique de gérer ces espaces, et non les autorités religieuses. Il y a là un enjeu très fort.

*“ C'est la collectivité qui doit gérer les carrés confessionnels en étant très stricte sur le fait que tous ceux qui le veulent ont droit à ce carré confessionnel. En aucun cas, les religieux n'ont leur mot à dire pour trier les « bons » croyants des « mauvais ». On arrivera alors à un équilibre qui fonctionne bien ”*  
*estime François Michaud-Nérard (Services funéraires Ville de Paris).*

Dans les faits, il semble que la délivrance d'un permis d'inhumer dans un carré confessionnel soit soumise à l'approbation de l'autorité religieuse. Pour Henri Kaïm, directeur des pompes funèbres israélites Kaïm, il apparaît très clairement que « c'est la synagogue qui gère le carré israélite. Par exemple, le maire de Villeurbanne demande l'autorisation du consistoire israélite pour délivrer le permis d'inhumer ». C'est également le cas à Bron et Rillieux-la-Pape. Comment en effet la collectivité publique pourrait-elle attester de l'appartenance religieuse des citoyens sinon en s'en remettant aux autorités religieuses ? Pourtant, la loi ne permet pas d'interdire à une personne qui le souhaite, de se faire inhumer dans un carré confessionnel.

Pour le sénateur Jean-Pierre Sueur, président de la commission des lois au Sénat, et « père » de la loi du 8 janvier 1993 (abrogeant le monopole communal des Pompes funèbres) et de la loi du 19 décembre 2008 (relative à la législation funéraire, réglementant la destination des cendres et simplifiant le contrôle des opérations funéraires), il n'est pas question d'aller plus loin dans la confessionnalisation des cimetières. Les carrés confessionnels sont « tolérés », leur création est même encouragée par des circulaires du ministère de l'Intérieur, mais ils ne peuvent être inscrits dans la loi. « Ce serait anticonstitutionnel » tranche Jean-Pierre Sueur.

### > Une demande d'éthique

Corinne Loiodice, présidente de l'UPFP rappelle que l'intention initiale de la loi de 1993 permettant une mise en concurrence des opérateurs funéraires était de limiter le coût des obsèques. « Vœu pieux, puisque nous avons assisté au contraire à une inflation permanente de la dépense obsèques, à tel point que l'on parle désormais du 'marché de la mort' » estime-t-elle. Un marché particulièrement « amoral » quand il profite de la faiblesse et du désarroi des personnes endeuillées. Soumis à la pression forte de la concurrence, et à la nécessité de « faire du chiffre », certains opérateurs funéraires rémunèrent leurs agents en partie au prorata du chiffre d'affaires réalisé.

Comment, dans ce contexte, les familles endeuillées peuvent-elles être assurées de la loyauté des conseils apportés ?



Un certain nombre de dispositions ont été prises, comme le modèle de devis type, pour favoriser une information fiable et comparable. Mais dans les faits, ces circulaires ne sont pas toujours respectées. Pour Corinne Loiodice, c'est précisément l'éthique et la loyauté envers les familles qui constituent la « raison d'être » des opérateurs publics du funéraire.

« Pas de mercantilisme ou de capital à rémunérer, mais des services et des équipements avec la volonté de répondre aux besoins d'une population et non d'une clientèle. (...) Il est essentiel de souligner qu'un opérateur funéraire public n'est pas devant une famille pour faire du négoce. Il est devant des personnes en deuil, vulnérables, qu'il doit conseiller et accompagner loyalement afin qu'elles puissent exprimer un choix sereinement et en toute dignité » explique la directrice des PFI de la région grenobloise.

De même, l'accompagnement des personnes en deuil, et l'organisation de cérémonies civiles relèvent d'une mission de service public qui s'accommode assez mal de la recherche du profit. Faut-il que le secteur marchand s'en saisisse, au risque que le défunt, dans sa dimension spirituelle, devienne un objet de transaction ? Le secteur associatif investi dans cette mission d'accompagnement en doute.

« Les Pompes funèbres forment leur personnel pour faire des cérémonies, mais je trouve qu'il ne faut pas mélanger le commercial et le spirituel. Je crois que la mise en place de célébrations civiles ne devrait pas être le fait d'une structure commerciale et nécessite une formation approfondie pour un personnel stable.(...) Or il y a un grand turn over chez les assistants funéraires, et à mon avis, ils ne sont pas toujours dans l'accompagnement désintéressé » estime Colette Maillard, animatrice de L'Autre Rive.

*“ La recherche du profit « à tout prix » ne fait pas partie de nos objectifs, mais la recherche de la satisfaction des familles est une priorité. Le service funéraire public a une mission d'intérêt général et de bien commun. Il doit, bien sûr, assurer son autonomie financière et dégager des excédents pour permettre de réaliser des investissements. Pour ce qui est de la SEM PFI de la région grenobloise, les bénéfices réalisés par l'activité sont réinvestis en permanence dans l'amélioration des équipements funéraires, des services, ainsi que dans la formation des personnels. Le choix de nos élus administrateurs a été, et reste, de ne pas rémunérer le capital afin de promouvoir cette forte éthique de la première intercommunalité funéraire de France ”*

*Corinne Loiodice, présidente de l'UPFP*



En 2001, Pierre Buraglio et Fabrice Pilorgé sont intervenus sur l'« Oratoire » de l'hôpital Bretonneau à Paris

### > Des espaces de qualité

Murs blancs, néons blafards et chaises anonymes pour les morgues, bâtiments sans goût ni grâce coincés entre périphérique et déchetterie pour les crématoriums... Pourquoi les lieux de mort sont-ils généralement si moches et purement fonctionnels ? La question revient souvent chez des personnes qui ont fait l'expérience du deuil. Ne serait-il pas possible d'humaniser les lieux de la mort, leur apporter qualité et beauté ? L'idée fait son chemin, mais en France les expériences sont encore rares d'un traitement véritablement qualitatif de ces espaces.

En 1996, la restructuration de la Salle des départs, chambre mortuaire de l'hôpital Raymond Poincaré à Garches a été confiée à l'artiste italien Ettore Spalletti. En 2000, Michelangelo Pistoletto et Giorgio Ferraris sont intervenus sur le Lieu de recueillement et de prière de l'Institut Paoli-Calmettes à Marseille. En 2001, Pierre Buraglio et Fabrice Pilorgé sont intervenus sur l'« Oratoire » de l'hôpital Bretonneau à Paris. Bruno Carbonnet a réalisé en 2006 un Espace de Deuil à l'hôpital de Fécamp. Le plasticien et enseignant à l'Ecole des Beaux-arts de Lyon a insisté sur un seuil très fort « pour éviter une confrontation trop abrupte avec le corps », un sol sombre



Salle des départs, Hôpital Poincaré, Garches par Ettore Spalletti.



Bruno Carbonnet a réalisé en 2006 un Espace de Deuil à l'hôpital de Fécamp

en béton verni « car les corps endeuillés sont souvent en perte de perception lumineuse, le regard descendant au sol », des panneaux verticaux « en opposition à l'horizontal du corps présenté », un éclairage indirect « de l'ordre de la veilleuse » et de la couleur.

À l'issue de cette expérience, il s'est forgé une conviction

*“ imaginer que l'art ou l'architecture va adoucir l'épreuve de la mort est une erreur de visée. Dans des moments de fragilité, il faut donner des éléments de dureté, de solidité.*

*Il ne faut pas laisser une nébuleuse, quelque chose de planant.*

*Il ne s'agit pas que ce soit beau mais juste ; il y a du réconfort quand vous êtes en adéquation avec ce moment extrêmement important : c'est quand on voit le corps mort que se fait le vrai passage ” estime Bruno Carbonnet.*

Les lieux de la dernière rencontre avec le défunt doivent être d'une qualité à la hauteur de l'importance que revêt ce moment décisif. Il s'agit de rendre possible et apaisé, le moment du dernier adieu.

### Question : Est-on allé trop loin dans la « privatisation » des services funéraires ?

Vingt ans après la loi de 1993 qui met fin au monopole municipal des Pompes funèbres, le pôle funéraire public s'est adapté et se mesure à la concurrence du privé mais ne traite que 15% des obsèques en France.

Sur la plupart des territoires, la population n'a plus le choix entre opérateurs privés et opérateurs publics. Dans l'agglomération lyonnaise, l'alternative publique n'est ainsi possible qu'à Lyon et Villeurbanne. L'enjeu porte aussi sur les crématoriums, dont la gestion est généralement confié au secteur funéraire privé dans le cadre d'une DSP (Délégation de Service Public). Or les crématoriums font partie intégrante des obsèques, comme les cimetières et sont, de plus en plus, le lieu central où se concentrent de nombreux services apportés à la population.

*“ Les services funéraires relèvent fondamentalement de la cité (...). Il faut que les collectivités offrent le choix entre public et privé à leur population ».*

*« J'espère qu'on arrivera à faire prendre conscience aux élus de l'importance d'avoir une approche éthique dans le domaine du funéraire, en mettant en œuvre une politique qui garantisse aux familles en deuil un accompagnement digne et loyal, et des services et des équipements funéraires de qualité ”.* Corinne Loiodice, présidente de l'UPFP.

### > La difficulté d'un portage politique

De même, la question de l'accompagnement des personnes endeuillées ne peut être laissée uniquement aux opérateurs privés - cela crée une tension entre spiritualité et mercantilisme - ou au secteur associatif, pour partie confessionnel - c'est le cas dans l'agglomération lyonnaise avec l'Autre rive, fonds de dotation animé par des bénévoles chrétiens rattachés au diocèse.

« S'il y a bien un sens à la mission de service public, oui c'est celui-là ! Vider des poubelles, cela peut parfaitement être fait par le privé. En revanche accompagner les proches d'un défunt, c'est le cœur même de la notion de service public : c'est la solidarité » estime François Michaud-Nérard, directeur des services funéraires Ville de Paris.

L'absence de réponse politique et de prise en compte publique de ces questions semble souvent liée à une difficulté de portage politique. Là où les communes et agglomérations, comme à Grenoble ou Montpellier, ont fait le choix de maintenir et développer un service funéraire public, la mission est clairement incarnée par des élus de référence. On observe d'ailleurs qu'il s'agit souvent d'élus qui, de par leur parcours ou leur histoire personnelle, sont convaincus de la nécessité de porter ces questions.



*“La mort n’est pas uniquement un tabou de notre société, c’est aussi un tabou pour nos politiques. Démocratie oblige, les politiques doivent être élus. Or, quand on cherche à être élus, on est forcément dans la séduction, c’est-à-dire l’Eros, et non le Thanatos.»*

*François Michaud-Nérard.*

## Conclusion

L’évolution des pratiques funéraires révèle un besoin croissant d’accompagnement des personnes endeuillées : non seulement sur les aspects matériels et techniques, mais aussi et peut-être plus encore dans la dimension éthique et spirituelle.

La demande se porte de plus en plus sur des services d’accompagnement personnalisés et complets assurant une prise en charge globale dès la fin de vie et au-delà des obsèques. Cela touche au cœur même de la mission de service public des opérateurs funéraires, devenus service public à caractère commercial et industriel depuis la loi de 1993 qui a mis fin au monopole municipal des pompes funèbres.

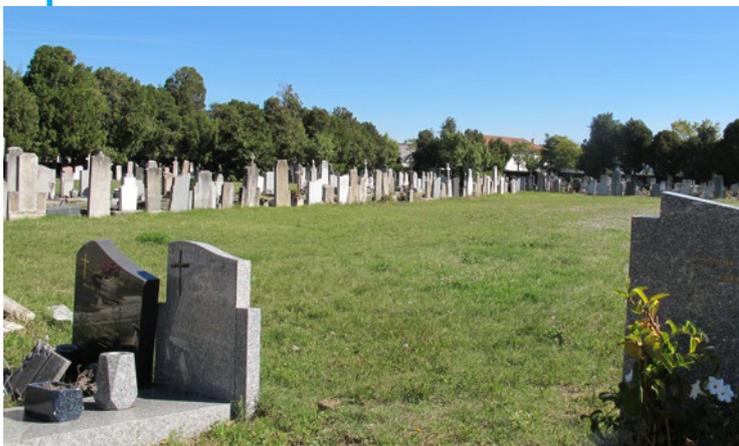
De plus, chacun aspire à la prise en compte spécifique de ses croyances ou de ses convictions à travers le respect de rites qui font sens pour sa communauté.

Cela peut générer des tensions et des frictions dans les lieux de la mort - qui sont des espaces laïcs - où ces croyances s’expriment : chambres mortuaires, services funéraires, crématoriums, cimetières.

Cela peut révéler aussi, pour les non croyants, un vide de sens non moins problématique quand il s’agit, au moment des funérailles, de rappeler l’appartenance à la communauté humaine.

Il y a donc des rites à «réguler» et des rites à réinventer, ce qui dans tous les cas, interroge la puissance publique.

Cette demande croissante d’accompagnement et de sens appelle une réflexion politique, à l’échelle d’un territoire, la cité, qui de tout temps est à la fois bassin de vie et lieu de sépulture.



Vue du nouveau cimetière de la Guillotière - Lyon  
Photo ACJPresse ©



# Entretiens

## 1 - Entretien avec Tanguy Châtel.

« Les gens ont besoin de ritualiser la perte de leur défunt »

Entretien avec Tanguy Châtel, sociologue, docteur en sciences sociales (Ecole Pratique des Hautes Etudes), spécialiste de l'accompagnement en fin de vie et de la mort.

Auteur de *Vivants jusqu'à la mort : accompagner la souffrance spirituelle en fin de vie*, éditions Albin Michel, 2013.

**Vous avez réalisé récemment une étude sur l'Evolution des Français face à la mort. Quels en sont selon vous les principaux enseignements ?**

Ce qui me semble déterminant c'est que le rapport à la mort est toujours un rapport de son temps : quand on observe le comportement des Français face à la mort on a une image, un concentré de nos valeurs et de nos ambivalences. La mort conserve une forte valeur traditionnelle - on ne badine pas avec la mort, on n'en fait pas n'importe quoi - mais comme elle est de son temps, on accepte d'introduire quelques éléments de modernité. À la marge. Car contrairement à certains propos qui voudraient nous faire croire que la mort se modernise très vite parce qu'elle fait appel à des nouvelles technologies ou parce que l'urbanisme est venu changer nos modes de vie, le paysage de la mort se modifie avec une certaine lenteur... tout en reflétant son temps.

Le 2e élément qui me semble important est qu'il y a un décalage entre ce que les observateurs disent du rapport des Français à la mort et la réalité de ce rapport à la mort quand on va faire une enquête qualitative. Quand on interroge les gens, ils font beaucoup moins état d'un tabou ; certes la mort se parle peu, se dit peu, mais elle est sans doute moins désocialisée qu'on ne le dit. Par exemple, on dit que les cimetières sont déserts mais les gens que j'ai interrogés tiennent à leur cimetière ! Simplement, ils n'y vont pas forcément à la Toussaint ou en le faisant savoir. Il faut être prudent quand on s'appuie sur des travaux universitaires répandus qui, depuis les années 70, accréditent l'idée qu'il y aurait une forte désocialisation de la mort. Je n'en suis pas convaincu. De même, il ne me paraît pas évident que la crémation continuera à se développer aussi rapidement que ces dernières années.

**Quels éléments tangibles vous donnent à penser que la mort est moins désocialisée qu'on ne le croit ?**

Les résultats de l'enquête de l'Institut national des études démographiques en 2012 montrent que seuls 11% des personnes en fin de vie n'ont reçu aucune visite dans le mois qui précède leur décès. Avant d'avoir ce chiffre, on entendait couramment dire qu'on mourrait très seul dans cette fin de XXe et début de XXIe. Ce n'est pas si évident. On a aujourd'hui des études récentes qui montrent que les choses seraient moins pire qu'il y a dix ans en terme de désocialisation et de déritualisation.

**Comment expliquer ce changement amorcé depuis dix ans ?**

Probablement qu'on a été, d'un point de vue sociologique et anthropologique, un peu trop loin dans le matérialisme de la mort, par exemple avec les cérémonies laïques des années 80 et 90. Il y a aujourd'hui un besoin de remettre de la ritualité. Y compris dans les crématoriums. Le matérialisme de la mort a sans doute touché son point extrême avec la surmédicalisation des années 90 et un pic autour de ce que l'on appelait l'acharnement thérapeutique ; la tendance est en train de s'inverser avec le développement des soins palliatifs et de l'accompagnement de la fin de vie.

De mon point de vue de sociologue, c'est lors des années 90-00 que la mort a été le plus désocialisé, et le plus « hors de la cité », bien plus qu'aujourd'hui.

Pour preuve : la mort est aujourd'hui non seulement présente sur tous les écrans mais surtout elle rentre dans le débat public. Cela a commencé en 1999 avec la loi sur les soins palliatifs, puis en 2005 avec la loi Léonetti sur Droit des malades et fin de vie, ça se prolonge aujourd'hui avec tous les débats autour de l'euthanasie.

Donc ça devient un sujet discuté, discutable, qui a de plus en plus droit de cité. La banalisation des soins palliatifs fait que les gens sont un peu plus familiers qu'ils ne l'étaient avec la question de la fin de vie. L'ouverture du marché des pompes funèbres fait qu'on voit les officines se multiplier, rendant la question plus présente dans le paysage urbain. Tout un tas de symptômes montrent me semble t'il qu'il est plus facile aujourd'hui d'aborder la question de la mort qu'il y a 20 ans.

### **Vous évoquez même dans vos ouvrages une injonction sociale à « réussir sa mort »...**

C'est ce que certains sociologues ont appelé le culte de la performance qu'on a vu se développer dans les années 70, dans le domaine du sport, du management, y compris dans le domaine de la consommation (voir les travaux d'Alain Ehrenberg). On observe que ce culte de la performance, cette injonction à réussir sa vie s'est déplacé et a gagné d'autres champs où il n'était pas question de réussir.

Depuis l'époque moderne au sens historique (XVIII<sup>e</sup> siècle), on se soucie de moins en moins de réussir sa mort et de plus en plus de réussir sa vie. Aujourd'hui le culte de la réussite gagne de nouveau non seulement la fin de vie avec la revendication en faveur de l'euthanasie mais aussi la question du deuil puisqu'aujourd'hui on a vite considéré qu'au bout de 3 mois votre deuil devient problématique voire pathologique. Il n'y a aucune politique publique en faveur du soutien aux endeuillés.

Il y a cette injonction, depuis la naissance et jusqu'à la mort et même au-delà pour les survivants, à devoir tout réussir tout le temps. Or typiquement, le moment du deuil est le moment où l'on est fracassé ; il échappe à la temporalité, à la linéarité et à la causalité de nos décisions. Il y a eu en matière de deuil cette expression qui consistait à dire « il faut faire son deuil » mais les psychologues se sont rebellés en disant qu'on ne fait pas son deuil comme on fabrique un outil ou comme on met en place un protocole. Aujourd'hui, on a cette tension entre d'un côté une société qui vous enjoint de réussir tous les actes de votre vie et de l'autre la réalité des faits qui fait que quand vous perdez un proche, vous pouvez vous effondrer avec pour effet que certains vont mettre trois mois pour se relever et d'autres dix ans.

### **Vous indiquez aussi dans votre étude qu'il y a un besoin de cérémonie qui est toujours fort, et qu'à travers lui s'exprime une quête de sens. Quelle importance revêt la cérémonie funéraire ?**

D'après une enquête du CREDOC, 72% des gens considèrent que c'est la cérémonie la plus importante d'une vie avant même le mariage ou le moment de fêter une promotion, un diplôme, etc. Dans une époque très matérialiste comme la nôtre, c'est la cérémonie qui rappelle que tout n'est pas réductible à de la matière. L'être humain rencontre ce besoin de célébrer ses défunts, de ne pas considérer qu'ils sont juste une corporalité qui disparaît. Parce que s'il laisse faire ça pour les autres, il sait qu'on risque de faire ça pour lui. Donc il y a cette répugnance à l'idée d'être considéré uniquement comme un corps. Cela se voit très bien dans les initiatives du collectif « Les morts dans la rue » qui chaque année répertorie les gens qui sont décédés dans la rue. La plupart du temps on ne connaît ni leur âge ni leur nom mais on éprouve le besoin de rendre publiquement hommage à ces gens qui sont nés, ont eu des parents, ont aimé, ont travaillé, avant de sombrer dans une forme d'anonymat. Il y a d'un point de vue anthropologique et

psychologique une nécessité impérieuse de ne pas être totalement voué à l'oubli. Les cérémonies funéraires trouvent leur justification dans cette anthropologie.

Mais aujourd'hui, elles prennent un tour différent puisqu'on est dans une société qui s'est fortement laïcisée. Il y a donc de moins en moins de cérémonies religieuses. Mais pas moins de cérémonies qui tentent quelque chose de spirituel. On demande ainsi aux professionnels du funéraire de « faire le curé » à l'occasion d'une cérémonie improvisée, personnalisée, au crématorium. On veut placer un petit texte qui a du sens, mettre des symboles, généralement assez primaires : des bougies, des pierres, de la verdure. Tout cela est une tentative assez désordonnée, pour ne pas dire maladroite, pour ritualiser la cérémonie.

### **Le rituel funéraire répond-il à une codification très précise ?**

Les religions, au cours des siècles, ont construit, non seulement du symbole, mais une pédagogie de la cérémonie funéraire, en plusieurs temps : après une plongée dans le chagrin s'ouvre une remontée dans la vie. La finalité d'une cérémonie funéraire est toujours de rendre hommage au défunt pour qu'il conserve une existence dans la mémoire mais aussi de permettre à la communauté des vivants de se relancer dans la vie malgré la perte. En plongeant dans le chagrin, ils prennent conscience qu'ils vivent encore et qu'ils vivent en lien les uns avec les autres ; cela permet de les relancer dans le monde de manière dynamique.

Or, aujourd'hui, en ayant rejeté l'ensemble du patrimoine religieux en matière de cérémonie funéraire, on a appauvri ces cérémonies. On les a recentrées sur des symboles très primaires qui ne font d'ailleurs pas toujours sens pour tout le monde parce que la plupart des cérémonies sont tellement personnalisées qu'elles s'adressent plus au défunt qu'au survivant.

Car, socialement, la cérémonie devrait être davantage à destination des vivants que des morts. Or, aujourd'hui, une personnalisation extrême de la cérémonie autour du défunt, puis le développement des conventions obsèques qui peuvent amener certaines personnes à prévoir dans les moindres détails leur propre cérémonie funéraire, font que la cérémonie ressemble à une sorte de spectacle mis en scène par le défunt. Les participants qui peuvent venir de loin et ne pas avoir vu le défunt depuis longtemps, participent alors à la cérémonie en qualité de spectateurs. Il y a comme un déplacement du côté du défunt au détriment de l'attention portée aux survivants, aux liens qu'ils peuvent tisser pour se relancer dans le monde.

### **N'est-il pas possible de combler le vide symbolique laissé par le retrait des religions, pour inventer de nouveaux rituels, des cérémonies laïques ? Le directeur des services funéraires de la ville de Paris milite pour une sorte de cérémonie funéraire républicaine, qu'en pensez-vous ?**

Je suis sceptique. Le baptême républicain reste très anecdotique, très peu développé en réalité. Dans les années 70-80 on y croyait beaucoup et on se rend compte que non, ça n'a pas autant pris que ce que l'on pensait. Donc je doute qu'une cérémonie funéraire laïque prenne. Je suis également sociologue des religions et j'observe que si les religions sont en perte de vitesse, le besoin de spiritualité lui est en développement assez rapide. Et il ne se retrouve pas complètement dans les valeurs républicaines.

Je crois davantage à une collaboration intelligente et raisonnée entre des religieux et des professionnels des pompes funèbres. Avec un rôle des religieux qui serait moindre, pas aussi omniprésent que celui qu'ils avaient dans le passé. Je fais également partie du Comité national d'éthique du funéraire, nous travaillons sur une proposition de délimitation des zones de compétences entre les religieux et les laïcs professionnels du funéraire. De sorte qu'on évite aux professionnels de s'improviser comme des prêtres de substitution, parce que ce n'est pas du tout leur rôle. Mais il faut qu'on leur permette quand même de poser ici ou là des actes qui peuvent être accomplis par tout laïc. Il ne s'agit pas du tout que des opérateurs funéraires se mettent à faire des semblants de messes. Mais il ne s'agit pas non plus de leur interdire de répondre à la

demande de leurs clients qui veulent quand même un peu de ritualité. Il faut d'abord délimiter les zones de compétences et ensuite réfléchir à comment ces gens peuvent travailler en bonne intelligence ensemble.

### **Le risque n'est-il pas de proposer une sorte de « bricolage rituel » ?**

Cela arrive quand un client vient voir un opérateur de pompes funèbres et lui dit : je n'ai pas envie d'un curé car dans ma famille on ne croit plus depuis longtemps, mais je veux bien que vous y mettiez un petit peu de sens. Et si on pouvait quand même réciter un « Je vous salue Marie » ou faire quelques projections d'encens ?

Il y a ce genre de demandes. Aujourd'hui, pour des raisons commerciales, les professionnels ont tendance à les accepter. Mais du coup ils outrepassent un peu leur mission. Aujourd'hui les choses ne sont pas du tout formalisées, elles se font de manière assez approximative, avec des possibilités de dérives assez importantes. Donc il faut, c'est le rôle du comité d'éthique, baliser le terrain en disant ce qui ne se fait pas, ce qui est envisageable et ce qui est tout à fait possible. Mais les cérémonies ne resteront pas aussi laïques que ce que l'on pense car, en particulier autour des crémations, j'ai recueilli beaucoup de commentaires estimant qu'il s'agissait d'une cérémonie très dure, très sèche, avec un officiant qui au mieux faisait semblant d'être le curé de service au pire tenait un rôle et c'est tout. On est frustrés, car il manque alors la dimension spirituelle d'hommage au défunt. Je pense que les choses vont évoluer non pas vers des cérémonies de plus en plus laïques mais vers des cérémonies de plus en plus spirituelles respectant pour autant les préceptes de la laïcité.

### **À l'adjectif « laïc », vous préférez celui de « spirituel » ?**

La crémation s'est construite au début du 20<sup>e</sup> siècle sur des revendications athées, anti religieuses. C'était un acte de révolte contre l'inhumation qui était le seul acte reconnu par l'Eglise. Aujourd'hui, la crémation ne peut plus se maintenir simplement dans cette perspective laïcarde et athée. Il y a de plus en plus de gens qui y recourent. Notamment parce que les religions - à part le judaïsme et l'Islam - l'admettent désormais. La crémation n'est donc plus un acte militant politique. S'il n'était nourri que de valeurs républicaines, il ne répondrait pas aux besoins des familles. Comment trouver aujourd'hui le moyen de « spiritualiser » la crémation sans pour autant l'inscrire dans une religion en particulier et sans l'inscrire non plus dans la seule « religion » républicaine ?

Aujourd'hui les quêtes spirituelles se développent de partout. Ça ne veut pas dire que les religions ont le vent en poupe, au contraire elles sont plutôt en régression, mais il y a ce que les sociologues appellent des « bricolages spirituels », donc un besoin de sens ; cela, c'est manifeste. Or, comme la cérémonie funéraire est encore considérée comme la cérémonie la plus importante, c'est probablement là qu'on verra d'abord s'expérimenter ces nouvelles formes de ritualités.

### **Dans votre dernier livre « Vivants jusqu'à la mort : accompagner la souffrance spirituelle en fin de vie », vous expliquez que la souffrance spirituelle des patients en fin de vie est difficile à prendre en compte dans un contexte de laïcité à la française qui place le soin à distance de la vie privée et des croyances personnelles. Vous expliquez que c'est une question éthique autant qu'une question de société : comment peut-on accompagner cette souffrance spirituelle de manière compétente et juste ? N'y a-t'il pas la même difficulté pour la mort que pour le soin en fin de vie ?**

Complètement. C'est probablement plus difficile encore pour le soin, parce qu'il y a le poids de l'hôpital dont les pouvoirs publics sont garants. De plus, le soin relève d'une activité scientifique - la médecine - qui, dans notre héritage culturel a tendance à penser que le spirituel c'est un peu de l'ordre de la magie. Regardez le récent rapport du Sénat conforté par la mission MIVILUDES de vigilance et de lutte contre les dérives sectaires. Dès qu'il y a des tentatives de soins un peu dérogoatoires à l'hôpital, on s'alarme tout de suite ! Donc le domaine du soin est encore plus hermétique à ce besoin là.

Si les soins palliatifs prétendent répondre à la souffrance globale de l'être humain, on ne peut pas faire l'économie de cette dimension essentielle de l'être. Tout ce qui touche depuis la nuit des temps à la question de la mort – que ce soit avant ou après – est une question d'anthropologie spirituelle. Ce n'est pas juste des êtres qui ont fini de vivre et dont on met les corps dans un trou. Il faut remonter à 40, 50 000 ans pour découvrir les premiers rituels funéraires, et tous les anthropologues s'accordent à dire que l'originalité de l'humanité tient aussi à cela. Si nous pensions aujourd'hui que notre modernité nous permet de nous en affranchir, ce serait à mon avis une posture intellectuelle car quand vous interrogez les gens vous vous rendez compte qu'ils ont besoin de ritualiser la perte de leur défunt. Ça ne peut être un acte purement formel. Même les personnes qui ne sont pas croyantes ont besoin de croire que leur défunt survit quelque part, leur parole.

L'être humain ne se débarrasse pas si aisément que cela de cette dimension et il ne faudrait pas croire que la modernité consiste à mettre tous les facteurs religieux à la poubelle comme étant une vaste superstition. Les besoins de l'être humain sont plus complexes que cela. Je ne crois pas un seul instant à la disparition de la dimension symbolique, spirituelle, sacramentale de tous les épisodes qui entourent la question de la mort.

### **Pensez-vous qu'il serait important que le service public essaie de prendre en compte ce besoin d'accompagnement ?**

Je pense que c'est absolument inévitable. Cela fait partie, précisément, de la mission de service public.

Il y a 50 ans il était inenvisageable que la psychologie gagne le champ du service public, on considérait que c'était une science inexacte, qui touchait à l'intime, et n'avait donc rien à voir avec la dimension publique. Maintenant, on constate que dès qu'il y a un accident d'autobus on met à disposition des victimes des psychologues rémunérés par le service public. À l'hôpital, on a des psychologues qui font partie des équipes soignantes, payés là aussi par le service public. Il ne serait pas exclu – même si pour des questions économiques, cela a peu de chances de se faire ! – que d'ici quelques années on puisse se faire rembourser les consultations auprès des psychologues libéraux. Le périmètre de la santé de l'individu concerne la puissance publique, car un individu en bonne santé qui ne présente pas de troubles psychiatriques est un citoyen qui ne met pas en péril l'ordre public et participe à la santé de la société. Dès lors qu'on admet que l'être humain est composé de plusieurs dimensions, dont une dimension spirituelle – et cette reconnaissance est aujourd'hui croissante –, cela va concerner la puissance publique. C'est une question de temps...

Je rappelle que les textes officiels et la doctrine en matière de soins palliatifs légitiment la prise en charge de la souffrance spirituelle au sein de l'hôpital. Celle-ci ne devrait pas se faire que par les aumôneries. Tout mon travail dans mon livre est de montrer que les médecins, les psychologues, les assistantes sociales, les ergothérapeutes, les bénévoles, etc. ont quelque chose à voir avec la dimension spirituelle de l'être et avec la « souffrance spirituelle » du malade, qui ne se confondent pas avec les options religieuses

### **La laïcité impose un cadre réglementaire rigoureux : les cimetières doivent être des lieux neutres, sans signe distinctifs ni séparation, ouverts à tous... Dans les faits, de nombreux accommodements avec la loi permettent de faire en sorte que les différentes communautés religieuses cohabitent...**

C'est indispensable, sinon le cimetière ne serait qu'un lieu juridique or c'est un lieu de recueillement, un lieu pour les morts mais aussi pour les vivants. Si on a des cimetières qui heurtent ceux qui y viennent, ils n'y viendront plus. Si on n'est pas capables d'avoir des carrés musulmans avec des tombes orientées vers la Mecque, nous ne nous mettons pas en accord avec les besoins des gens.

On n'est pas sur une transgression de la laïcité mais comme vous le dites justement, sur des accommodements, des « accommodements raisonnables » selon l'expression des Québécois. Il nous faut inventer une laïcité intelligente, et non une laïcité stricte, abrupte, avec des règles enfermantes. Sinon, nous aurons une laïcité morte alors que nous cherchons à faire une laïcité vivante. Le service public, le sens public nous obligent à envisager la laïcité sous sa forme la plus dynamique possible. Cela veut dire que les règles ne doivent pas enfermer les gens mais créer un espace suffisamment sécurisé pour leur permettre de donner du sens à leur action, leur vie... Dans mon livre, je parle de « laïcité habitée », c'est cela l'enjeu. Une laïcité animée, qui permette de mettre en œuvre des principes qui s'adaptent sans remettre en cause une identité commune des citoyens participants d'une même république. Il ne s'agit donc pas d'une laïcité qui encouragerait les corporatismes ou les communautarismes mais d'une laïcité qui ait des règles suffisamment précises mais suffisamment souples pour que chacun puisse vivre son originalité dans le respect d'une identité républicaine commune.

Si vous avez des règles trop strictes dans les cimetières, ces cimetières-là ne seront pas visités ni entretenus. Quand quelqu'un vient déposer des fleurs sur une tombe, il manifeste que le cimetière n'est pas qu'un lieu de mort, sinon il apporterait juste du granit et une stèle. A chaque fois qu'on met des fleurs sur une tombe, on pose comme acte qu'on croit que le défunt n'est pas totalement défunt, ne serait-ce que dans notre mémoire et qu'il vit encore en nous voire avec nous. Si nous bornons trop les règles qui concernent les cimetières, nous en ferons des lieux de mort et pas des lieux de vie.

**Vous estimez que le développement de la crémation risque à terme d'être sans doute moindre que prévu. Qu'est-ce qui permet de penser cela, alors que le développement de la crémation est encore exponentiel ?**

Un des chiffres les plus importants que je retiens de cette étude est qu'en 2004, il y avait 5% d'indécis entre inhumation et crémation alors qu'en 2010, ils sont 19%. En réalité, le souhait a priori pour la crémation est passé de 45 à 53% en 8 ans alors que celui pour l'inhumation a baissé de 20 points sur la même période. Cela me fait dire qu'on est plus aujourd'hui sur un rejet de l'inhumation que sur un véritable engouement pour la crémation. Et là, il ne s'agit que d'intentions. Mais quand vous interrogez les gens après, ils ont un vécu très mitigé parfois même très négatif. C'est ce 19% d'indécis qui me fait penser que les gens choisissent la crémation plus par rejet de l'inhumation, que par engouement pour la crémation. Si on avait, et on aura, une tierce option - il y a des initiatives étrangères (la promession par exemple, procédé qui consiste à plonger le corps dans un bain d'azote) pour réduire les corps par d'autres procédés que la crémation -, il n'est pas certain que la crémation se développe dans les mêmes proportions.

Elle ne pouvait que se développer très vite parce qu'elle venait de presque rien mais aujourd'hui, elle est je pense proche d'atteindre un palier. On est désormais face à une génération de gens qui nous font des retours qui ne sont pas forcément très positifs. Cela tient à la nature de l'acte qui est brutal, rapide, à la nature des lieux qui ne sont pas encore des lieux chargés d'histoire, sont mal placés, souvent dans des zones industrielles laides, et cela tient enfin à la pauvreté des cérémonies de crémations. Et ça commence à se savoir. Je ne parierai pas sur un développement de la crémation à l'identique de ce qui a eu lieu depuis 15 ans.

**Qu'est-ce qui explique selon vous le rejet de l'inhumation ?**

C'est assurément corrélé au rejet de la religion chrétienne. Mais je pense qu'il y a des raisons plus profondes encore. Je crois qu'on est sur un déplacement symbolique d'un point de vue sociétal. La vie a longtemps été associée au cycle végétal : la terre, l'humus, le fait qu'un arbre croît, perd ses feuilles puis se régénère et qu'un autre pousse à sa place...

C'était la symbolique de la vie, très corrélée au travail de la terre. Puis l'écologie a montré qu'on avait beaucoup abîmé la terre, et celle-ci est devenue davantage un symbole de mort qu'un symbole de vie.

La terre n'a plus le même pouvoir régénérant que celui qu'elle avait historiquement. En revanche, on opère un glissement symbolique de la terre, l'espace de l'ombre, vers la lumière. Le feu est aujourd'hui un symbole qui nous parle plus de régénération que la terre. Je pense que cela joue dans l'inconscient collectif en faveur du développement de la crémation. En plus, on est dans une époque qui veut aller vite et la crémation va plus vite que la corruption du corps dans la terre. Donc la crémation est plus en phase avec les valeurs symboliques du moment que l'inhumation.

### **Pourtant, la crémation n'est pas plus écolo que l'inhumation !**

C'est pour cela que, d'un point de vue pragmatique, la crémation n'a aucune raison de se développer : elle n'est ni plus écolo ni plus économe. Si elle se développe, c'est parce que symboliquement, elle est plus recevable.

### **Pourrait-on imaginer selon vous un retour à l'inhumation ?**

Oui, je le crois volontiers. Certainement pas dans les dix ans qui viennent parce qu'on est plutôt sur des poussées technologiques qui vont nous faire inventer une tierce voie, voire une 4<sup>e</sup> option. Je crois que si nous développons une approche réellement écologique dans notre société, alors la terre retrouvera la valeur, l'attrait, qu'elle a historiquement toujours eu. Cela peut générer un engouement pour l'inhumation. De même, si les cimetières deviennent des lieux plus accueillants, plus verdoyants, plus paysagers. Car le rejet de l'inhumation tient aussi au fait que les cimetières sont perçus comme des lieux froids, morts, sinistres. La symbolique autour de la terre et les politiques publiques en faveur des cimetières peuvent de nouveau encourager les inhumations.

### **Les politiques publiques n'ont pourtant pas forcément intérêt à promouvoir l'inhumation...**

Il est vrai que d'un point de vue de gestion de l'espace, la crémation est plus intéressante que l'inhumation : l'espace disponible devient de plus en plus rare et une urne occupe moins de place qu'une tombe. C'est pour cela que les politiques publiques encouragent aujourd'hui la crémation.

### **58% des Français décèdent à l'hôpital et ce chiffre est porté à 70% si l'on ajoute les maisons de retraite. La transition est parfois brutale entre l'hôpital et le cimetière ou le crématorium. Du coup, ce sont bien souvent les professionnels funéraires qui reçoivent le désarroi des proches...**

Avant, la détresse était plus encadrée car la plupart des gens portaient le deuil, le voisinage savait comment se manifester, on mourrait plus souvent chez soi. Aujourd'hui, on meurt à l'hôpital, dans un environnement le plus souvent impersonnel, avec des professionnels de santé trop rarement formés à l'accompagnement de la fin de vie. Les familles se retrouvent donc projetées brutalement auprès des professionnels du funéraire et c'est là qu'elles craquent.

Pas en fondant en larmes, c'est assez rare : quand on interroge les professionnels du funéraire, ils disent qu'il y en a assez peu qui décompensent et qui font des crises, mais dès que les personnes se sentent écoutées, elles parlent plus qu'auparavant. Il y a une forme de réserve, de dignité apparente qui les prévient d'être trop démonstratifs, mais en revanche il y a une demande de confiance. Et quand les familles sentent que les professionnels du funéraire savent les écouter, prennent leur temps, accueillent vraiment leur vécu et l'accompagnent, à leurs yeux cela constitue une valeur ajoutée considérable. Finalement, c'est presque ça le premier service qu'elles évoquent quand on leur demande comment ça s'est passé avec l'entreprise des pompes funèbres. « Ils m'ont accueilli comme jamais ! » C'est un vrai service rendu à la personne, qui n'est pas un service facturé, mais qui revalorise les professionnels du funéraire. Une enquête du CREDOC montrait que globalement les Français avaient une image mitigée des professions du funéraire a priori, mais elle devient très bonne a posteriori.

### Répondre à ce besoin d'accompagnement requiert-il des compétences, un savoir faire spécifiques ?

Accompagner des personnes en deuil demande effectivement des compétences. La confédération des professionnels du funéraire et de la marbrerie qui est le principal syndicat a mis en place depuis cette année, dans le cadre du diplôme des conseillers funéraires, une formation à l'accompagnement. Il y a donc une évolution. Les PFG le font depuis un moment déjà, ils ont compris l'utilité et la pertinence de cette approche. Le métier est en train de changer. Avant, on faisait de l'accompagnement de manière empirique, parfois de façon tellement obséquieuse qu'on voyait les grosses ficelles derrière. Aujourd'hui, on s'efforce de développer de l'accompagnement de façon quasi professionnelle. Sur le même modèle d'ailleurs que l'accompagnement qui se pratique en soins palliatifs.

Car dans les unités de soins palliatifs, les gens sont de plus en plus formés. Dans les services hospitaliers non palliatifs, c'est déjà beaucoup plus rare. Ça procède d'une demande individuelle et non pas d'une démarche de service. Dans les maisons de retraite, c'est quasiment inexistant. Le personnel est essentiellement composé d'aides soignantes qu'on laisse, la plupart du temps, livrées à elles mêmes.

### Du coup, c'est le champ associatif qui s'investit de cette mission ?

Les associations s'investissent à la fois dans les services de santé et dans les maisons de retraite ; elles ont un rôle, à la fois en terme d'accompagnement des personnes mais aussi en terme d'exemplarité. Elles montrent par la pratique aux personnels soignants comment on peut accompagner. Elles ne le disent pas, elles ne sont pas là pour faire de la formation, mais on s'aperçoit qu'en les regardant agir, les personnels soignants ouvrent les yeux, réfléchissent à certains aspects de leur pratique.

### De façon générale, quelle est la tolérance à l'innovation dans le champ de la mort ?

Il y a deux approches différentes. Mettre les nouvelles technologies au service de la production de l'information pour avoir des renseignements sur Internet ou ouvrir des forums est très apprécié. Les gens veulent pouvoir faire des recherches, commander des devis, dans l'intimité de leur chez soi ou bien après le décès, la nuit, quand ils n'arrivent pas à dormir. Dans la discrétion et l'anonymat. Mais globalement, l'utilisation de nouvelles technologies dans le funéraire est peu appréciée voire carrément critiquée. C'est notamment le cas pour la retransmission vidéo des obsèques pour le petit fils qui est à l'autre bout du monde. L'enregistrement de la cérémonie en DVD, ça marche pour les mariages pas vraiment pour les funérailles qu'on ne se repasse jamais.

À terme, il y en a qui commencent à réfléchir à l'opportunité de projeter des hologrammes du défunt ou un film du défunt pendant la cérémonie, mais tout cela est considéré comme étant d'assez mauvais goût. D'une manière générale j'ai observé qu'il y a une forme de bon sens dans les familles : pour qu'on puisse continuer à vivre, il faut quand même qu'on tourne la page. Donc le recours aux nouvelles technologies qui troublent les frontières en faisant croire que le défunt n'est pas totalement défunt, ce n'est pas très apprécié. C'est considéré comme une forme d'intrusion. J'ai montré des films de vidéos post-mortem déposés sur des sites destinées à être envoyées aux survivants à des dates anniversaire et cela a suscité systématiquement une grimace voire du dégoût.

En revanche, s'il s'agit, grâce aux nouvelles technologies d'utiliser des nouveaux matériaux, des nouveaux éclairages pour la cérémonie, pourquoi pas. Il faut faire preuve de discernement.

Concrètement, on observe que des innovations comme le cercueil en carton ne se vendent pas. De même pour les cercueils personnalisés sur lesquels vous mettez des coquelicots ou une photo du défunt en impression. Des Anglais se sont amusés à presser des disques vinyles avec les cendres du défunt, ça ne se développe pas non plus. D'autres ont imaginé qu'on pouvait faire par

compression des diamants avec les cendres du défunt, ça ne décolle pas. Même la « promession » (abolition du corps par plongée dans un bain d'azote) ne franchit pas les frontières des pays nordiques où elle reste expérimentale.

### **Avec les messages post mortem, c'est comme si on créait des fantômes 2.0...**

Ce sont exactement des fantômes modernes. Des fantômes des châteaux écossais mais au XXI<sup>e</sup> siècle. C'est une incapacité à assumer que le mort est mort. Alors que la société écossaise du XVII<sup>e</sup> vénérât les morts, dans la société française du XXI<sup>e</sup> on demande de tourner la page très vite et de reprendre le travail au bout de trois jours. Nous ne sommes plus dans le culte des morts. C'est donc en total décalage aujourd'hui de vouloir créer des fantômes.

### **On ne peut nier qu'il y a un désir d'immortalité qui continue à subsister en chacun de nous...**

Oui mais il prend d'autres formes aujourd'hui. Le désir d'immortalité va s'appuyer sur les technologies pour nous faire croire non pas que les défunts ne sont pas morts mais que nous pourrions être immortels. On va recourir aux prothèses, à l'informatique, on va numériser notre cerveau, toute notre séquence génétique... C'est à destination des vivants pour les empêcher de mourir. En revanche tenter de maintenir en vie de manière très artificielle des défunts cela ne provoque que des incapacités à faire le deuil. Deux films illustrent cela assez bien : *Minority report* de Steven Spielberg, où le personnage joué par Tom Cruise a perdu un enfant et s'aliène au passé en se repassant en boucle des films de son enfant disparu, et *Sous le sable* de François Ozon. Dans ce film, la femme interprétée par Charlotte Rampling perd son mari et continue à le « voir » vivant parce qu'elle ne consent pas psychiquement à faire le deuil. Si on ajoute de la technologie pour nous donner l'impression, d'un point de vue sensoriel, que les gens sont encore vivants, on crée de la névrose voire de la psychose.

D'un point de vue de santé publique, c'est dévastateur. Comment se reconstruire si on a toujours un fantôme sur nos épaules ?

Aujourd'hui les gens sont tentés d'être immortels grâce aux nouvelles technologies, mais une fois qu'ils sont morts, laissons les morts ! Célébrons-les en tant que morts. En allant dans les cimetières, en entretenant leur mémoire et non pas en faisant croire grâce à la technologie, grâce à des hologrammes ou des algorithmes qui nous donneraient l'impression qu'ils dialoguent avec nous, l'illusion qu'ils seraient encore vivants.

### **Ne peut-on imaginer que la jeune génération qui, à 90%, détient un profil Facebook, sera plus sensible à ces innovations technologiques ?**

Je me suis retrouvé dans une salle de cinéma pleine d'adolescents, quand a été diffusée une publicité pour un site présentant un service de messages post-mortem. Le rejet a été unanime. « C'est glauque ! » s'exclamaient les jeunes. Je ne crois pas du tout que ça ait la moindre perspective de développement. Au salon de la mort de 2011, plusieurs sociétés exposaient des produits comme cela. Elles n'ont pas vraiment réussi à se développer. Ce qui marche assez bien en revanche ce sont les sites pour exprimer ses condoléances, parce que c'est plus facile de mettre un message sur un forum que de prendre son manteau et d'aller sonner à la porte de son voisin. En revanche les sites qui font des vidéos pour les poster dix ans après votre mort, je ne suis pas devin mais je n'y crois pas.

### **Croyez-vous à la retransmission de cérémonies funéraires pour ceux qui ne peuvent pas se déplacer ?**

Pour les funérailles, on se déplace ! Beaucoup de personnes interrogées lors de l'enquête m'ont dit : je me souviens des funérailles de mon père et j'en veux toujours à mon beau-frère qui ne s'est pas déplacé, alors qu'il pouvait être là. Même quand on habite Los Angeles : on n'est plus à l'heure des bateaux transatlantiques, on prend un avion. Même dans une société virtuelle, ou peut-être justement parce qu'on est dans une société virtuelle, le besoin de présence réelle des gens est intact. On a besoin de se toucher, de se voir, de se sentir.

Ces perspectives de développement flirtent sur un attrait pour les nouvelles technologies, mais de la même manière que je vous disais que le rapport à la mort reste assez traditionnel, je ne pense pas que demain on fasse à grande échelle des vidéos conférences de funérailles. Ça marche pour le business, ça ne marche pas pour les funérailles, d'autant plus que les Français restent très attachés aux cérémonies funéraires.

### **N'y a-t'il pas des innovations technologiques qui apportent un vrai plus, un vrai service ?**

Il y en a une que je trouve amusante, qui pourrait se développer car elle est facile et ne vient pas bouleverser l'ordre des choses, ce sont les cimetières dans lesquels on a introduit des flash codes sur les tombes. Vous passez avec votre Smartphone et vous avez en dix lignes les informations sur le défunt qui est enterré là, ou quelques éléments historiques.

C'est valable pas seulement pour le Père Lachaise, mais pour tous les cimetières. Ce n'est pas compliqué à utiliser, ça répond à la curiosité d'un certain nombre de promeneurs dans les cimetières ou même de voisins, et ça ne porte pas offense au défunt. Je trouve ça assez original et recevable. Pour le reste, il me semble que la modernité passera plus par la dimension paysagère et le design. Lors des enquêtes qualitatives, plusieurs personnes m'ont demandé comment l'esthétique ou le design pouvait intégrer les cimetières afin qu'une créativité artistique et un sens du beau soient incorporés.

### **Le désir de beau n'est-il pas lié à un besoin de spiritualité ?**

Si, fondamentalement, même si les mots ne sont pas associés dans l'esprit des gens. La recherche du beau est une recherche d'élévation de l'âme, d'émerveillement, d'apaisement. Ce sont des recherches très liées à la spiritualité. Mais quand vous regardez ce que les créateurs en matière d'art funéraire tentent de proposer comme innovation esthétique, il n'y a aucune originalité. Je trouve qu'il n'y a aucun dynamisme dans l'art funéraire. J'imagine qu'ils retournent l'argument en disant : de toute façon si on propose des innovations, les clients ne les achètent pas. Oui mais les clients n'achètent pas car cela n'a pas encore atteint un effet de seuil qui fait que c'est rentré dans la culture. Ils ne vont pas acheter parce qu'ils ne veulent pas passer pour le provocateur de service. La difficulté c'est le positionnement du curseur : comment innover sans dénaturer ? Quand on fait appel aux nouvelles technologies pour des vidéos post mortem on innove en dénaturant, quand on met des flash codes dans les cimetières on innove mais sans dénaturer. Pour moi le critère est vraiment là.

### **Vous déplorez l'absence de politique publique en faveur des endeuillés. Que faudrait-il mettre en place selon vous ?**

C'est mathématique. 5000 décès surviennent par accident de la route chaque année, et l'on a une politique publique extrêmement médiatisée dans ce domaine. 550 000 personnes décèdent chaque année, ce qui fait 3 ou 4 fois plus de population endeuillée. En permanence dans le paysage français, on a donc entre 2 et 5 millions de personnes en situation de deuil. Ces personnes peuvent être en souffrance aiguë, se mettre en arrêt maladie, faire des dépressions, avoir des troubles du sommeil, devenir alcoolique, etc.

Or il n'y a aucune politique publique considérant que ce serait un problème de santé publique. Je trouve cela ahurissant ! Peut-être que les politiques locales peuvent compenser en proposant des espaces de rencontres ou en aidant des associations. Mais cela relève également du domaine de la loi : il faut reconnaître la situation de fragilité de ces gens-là au même titre que les accidents du travail.

En France quand vous perdez un enfant vous avez droit à 2 jours de congé, quand il s'agit d'un conjoint vous avez droit à un jour. Il y a une négation de ce danger là. On n'est pas plus vertueux que les autres. Dans les pays nordiques ils sont un peu plus scrupuleux sur ces aspects-là, et dans les sociétés américaines, c'est plutôt le volontariat qui prend le relais. Le bénévolat de proximité est très développé.

En France, on a une solidarité assez sommaire. On a encore quelques associations d'accompagnement du deuil, pas très développées, des paroisses qui mettent en place des groupes d'accompagnement, et pour le reste, débrouillez-vous ! Ne venez pas nous casser les pieds avec votre deuil. On a là des marges d'amélioration considérables.



## 2 - Entretien avec François Michaud Nérard.

**« Accompagner les proches d'un défunt, c'est le cœur même de la notion de service public : c'est la solidarité »**

Entretien avec François Michaud Nérard,  
directeur général des services funéraires de la ville de Paris.

**D'un point de vue prospectif, les services funéraires de la Ville de Paris prévoient-ils la poursuite de l'augmentation du nombre de crémations, ou un retour en grâce de l'inhumation ?**

Je suis absolument sûr que la crémation va continuer d'augmenter au même rythme qu'actuellement. On va ainsi se retrouver avec un noyau dur de catholiques très pratiquants, de juifs et de musulmans – de l'ordre de 15 à 20% de la population française – qui vont opter pour l'inhumation quand tout le reste de la population choisira la crémation. Je suis certain qu'au moins dans les zones urbaines on atteindra 80% de taux de crémation en France, d'ici 30 à 40 ans. Cela me paraît totalement inéluctable.

Il n'y a aucune raison objective pour que ce mouvement s'arrête. Les volontés exprimées par les vivants, les volontés exprimées à travers les contrats d'obsèques, aussi bien que la comparaison avec les pays étrangers de culture similaire plaident pour une poursuite de l'augmentation du taux de crémation.

**Pourtant un sociologue comme Tanguy Châtel estime que la crémation, perçue comme très violente, est arrivée à un seuil...**

Je ne suis pas d'accord avec lui. Si on regarde de façon objective, il n'y a pas plus de violence dans la crémation qu'il n'y a de violence dans l'inhumation. Entre mettre un corps entre quatre planches en bois pour le laisser pourrir dans le sol et le mettre dans un appareil de crémation où il va être réduit en cendres, c'est un égal désastre. La différence tient à mon avis à l'absence de représentation de la crémation pour le public. Autour de l'inhumation en revanche, il y a toute une symbolique et une sémantique : le corps repose en terre, dans sa dernière demeure, etc. L'art a illustré à foison l'inhumation mais pas la crémation. C'est ce qui explique, je pense, une vraie différence de perception du grand public. Ce qui me frappe, c'est que si on interroge les professionnels du funéraire, ceux qui savent ce qui se passe réellement quand il y a crémation ou inhumation, ils choisissent à plus de 90% la crémation. C'est abominable l'inhumation ! Pour quelqu'un qui a assisté à des exhumations notamment, le choix se porte objectivement sur la crémation. Il s'agit donc vraiment d'une question de représentation et de symbolique. Dans les sociétés nordiques où l'on a plus de 90% de crémation dans les zones urbaines autour de Copenhague ou de Londres, on n'a plus du tout cette vision.

**Comment vous préparez-vous à cette augmentation attendue du nombre de crémations ?**

Il faut créer des équipements de crémation. Mais aussi prendre en compte toute la question de l'accompagnement. Il faut également s'occuper des cimetières, anticiper sur une probable désaffection de ces lieux. Dans le Grand Londres où le taux de crémation s'élève à 90%, les cimetières ne vivent plus. Quand un cimetière n'est plus entretenu, qu'il n'y a plus de reprises de sépultures ni de nouvelles inhumations, c'est une catastrophe.

Les élus sont souvent focalisés sur un problème de saturation des cimetières, mais quand la crémation se développe comme elle s'est développée au Danemark, c'est le contraire qui se produit : le cimetière ne sert plus à enterrer les gens, il n'a plus cette fonction sociale. Cela peut donner des choses formidables, comme dans le grand cimetière intercommunal de Copenhague, conçu juste avant la poussée très forte de la crémation. Le cimetière est devenu un très bel espace vert où j'ai vu des biches se balader !

À partir du moment où les cimetières ne sont plus des lieux de vie, ils peuvent devenir des sortes de verrues stériles dans le tissu urbain. Sauf à envisager une légère modification de leur usage.

Quand ils sont bien faits, comme le cimetière de Clamart, ce sont des lieux, beaux, agréables, que l'on a plaisir à traverser. Mais s'il s'agit d'un banal cimetière complètement minéral avec des allées perpendiculaires, cela devient affreux.

Si l'on se projette dans l'avenir et que l'on réfléchit sur le nouveau cimetière, il faut donc prévoir une certaine polyvalence de leur usage.

### **Dans un de vos livres, vous vous êtes attaché à étudier l'évolution des carrés musulmans des cimetières depuis 60 ans. Qu'observez-vous ?**

Les premières tombes sont assez dépouillées. Puis, dans les années 80 on voit apparaître quelques stèles en forme de minaret, là des plantations d'arbres, des encadrements de sépulture. Dans les années 90, on commence à voir des tombes assez classiques. Vous voyez des plaques, des fleurs, des photos sur les stèles, autant de signes qui sont totalement hors du référentiel musulman. Le jour de la Toussaint, le carré musulman est plein de gens qui viennent avec leur pot de chrysanthème. C'est extrêmement intéressant de voir comment ce qui pourrait apparaître a priori comme un ghetto est un extraordinaire facteur d'intégration. Enterrer ses morts c'est s'enraciner au sens propre du terme. Plutôt que d'envoyer leurs morts au Maghreb, ils affirment que leurs racines sont ici. Pendant toute une période encore, les carrés confessionnels vont être extrêmement importants pour ces populations et puis cela va sans doute s'estomper. Ils vont s'intégrer dans le paysage.

### **Les carrés confessionnels sont pourtant dérogatoires à la loi qui interdit toute séparation dans les cimetières français...**

On est dans la contradiction totale, car le ministère de l'Intérieur publie des circulaires incitant à la création de carrés confessionnels ! La question de la laïcité est une question extrêmement compliquée en France, on ne sait pas la gérer correctement. On est le seul pays au monde, avec, dans une moindre mesure, la Belgique, à avoir une telle crispation sur la laïcité.

### **Comment faire cohabiter les différents rituels religieux pour qu'ils s'expriment pleinement, dans le respect des principes de la laïcité ?**

Refuser complètement le carré confessionnel en invoquant la laïcité stricte, signifie, inéluctablement, la création de cimetières privés, ou le renvoi de personnes dans leur pays d'origine, ce qui n'est pas souhaitable. Il y a un juste milieu à trouver. C'est la collectivité qui doit gérer les carrés confessionnels en étant très stricte sur le fait que tous ceux qui le veulent ont droit à ce carré confessionnel. En aucun cas, les religieux n'ont leur mot à dire pour trier les « bons » croyants des « mauvais ». On arrivera alors à un équilibre qui fonctionne bien.

La gestion d'un crématorium, qui est un établissement laïc, doit également se faire dans un esprit d'ouverture. On doit permettre à ceux qui en ont besoin, au moment de la mort d'un proche, de se rattacher à leurs racines culturelles et culturelles et surtout pas essayer d'interdire une pratique religieuse. Il faut arriver à faire cohabiter, même si c'est un peu difficile, des pratiques différentes. Pour cela, il faut discuter avec les représentants des religions, leur expliquer nos contraintes et montrer une certaine ouverture. Les musulmans par exemple sont prêts à faire des compromis pour l'exercice de leur pratique religieuse.

### **Plus que des solutions techniques, le « boom » des crémations appelle, selon vous, des réponses symboliques : il s'agit d'accompagner les familles et les proches abandonnés à un vide symbolique...**

Certes il faut pouvoir répondre quantitativement à la demande de crémations. C'est relativement facile sur le plan technique car on a beaucoup de souplesse. De plus, un équipement de crémation coûte bien moins cher qu'un cimetière. En revanche, un problème plus criant se pose : dans les grandes villes, de plus en plus de gens ne fréquentent plus les lieux de culte. À Paris, le pourcentage est impressionnant : quand il y a une crémation au père Lachaise, dans 83% des cas, les gens ne sont pas passés par un lieu de culte. Le crématorium est donc le seul endroit où il peut

se passer quelque chose de spirituel et de rituel. Il s'agit parfois d'une célébration religieuse (bouddhiste, catholique, etc.). Mais dans 66% des cas au père Lachaise, 60% à Champigny, le seul geste rituel est laïc.

C'est là qu'il est important de proposer des célébrations qui ont du sens. Les élus sont contents et fiers de célébrer des mariages dans la maison commune ceints par leur écharpe tricolore. C'est un devoir auquel ils se soumettent bien volontiers. Mais pourquoi, quand on se marie, on aurait droit à la maison commune et des gestes signifiants et quand les gens meurent, que leurs proches sont dans la détresse, la collectivité ne ferait rien ? Ce n'est absolument pas normal. Il faut commencer par avoir des crématoriums qui ont une certaine qualité symbolique, comme une mairie.

### **Or les crématoriums sont souvent moches et excentrés dans des zones industrielles à côté des déchetteries...**

Exactement. On doit avoir de beaux bâtiments, signifiants, et des gens pour animer les cérémonies. L'idéal, je ne le cache pas, serait des élus avec leur écharpe tricolore. Quand on fait des cérémonies du souvenir au moment de la Toussaint – la dernière, au père Lachaise a réuni plus de 500 personnes – la présence d'un édile venu, au nom de la collectivité, reconnaître la peine des endeuillés est extrêmement importante. On le voit : les gens viennent se masser autour de l'élue, à la fin, pour la remercier.

Je sais qu'il est très difficile d'imaginer la présence d'un élu à chaque funérailles. Mais au moins, acceptons de payer et former des gens qui puissent assurer cet accompagnement.

### **Ce serait donc à la collectivité de payer et former ces accompagnants ?**

Oui. Mais cela peut être rentabilisé. Cela n'a pas besoin d'être subventionné. Quand quelqu'un demande une cérémonie à l'Eglise, il paie 200 à 250€. Pour ce même prix, on a largement de quoi payer un maître de cérémonie, de la musique, etc. Ce n'est pas une charge financière pour la collectivité, il suffit de l'organiser.

Il faut du professionnalisme pour réintroduire ces rites correctement. Un curé se forme à 7 ans de séminaire. Avec la nouvelle réforme, on demande à un maître de cérémonie 70 heures de formation théoriques et 70 heures pratiques. C'est totalement insuffisant !

### **Comment repenser ces rituels funéraires laïcs ?**

Aux services funéraires de la ville de Paris, nous avons travaillé avec un anthropologue qui se définit comme ritologue. Il faut bien sûr travailler avec des gens qui ont étudié les rituels funéraires. Si on veut donner du sens, il faut rattacher les gens à quelque chose qui est profond, enraciné dans notre humanité et surtout pas inventé ou bricolé. Le pire c'est le rien. Mais juste après vient la pure personnalisation. Sans qu'il y ait un maître de cérémonie (c'est-à-dire une altérité) les familles animent une cérémonie en passant les musiques préférées et en montrant des photos. C'est affreux parce qu'alors, l'émotion vient, les gens se mettent à pleurer, mais il n'y a rien pour les raccrocher.

C'est comme si un psy commençait à casser les défenses de quelqu'un et s'en allait. C'est exactement le même phénomène. On ne peut donc pas laisser les gens faire n'importe quoi. Puisque personne ne s'en occupe, les professionnels se sont auto investis. Aux services funéraires de la Ville de Paris, nous sommes exactement dans ce cas-là. Parce que la société a changé, parce que tout un système de croyances a été abandonné sans que rien de nouveau n'advienne, il faut bien apporter des réponses.

Il s'est passé un mouvement parallèle dans le domaine de la mort néo natale, comme le montrent les travaux de Dominique Mémmi, sociologue au CNRS, auteur de La seconde vie des bébés morts. Pendant des années on a dit aux jeunes mères d'enfants morts nés, « ce n'est pas grave, tu en auras d'autres ». 20 ans après, on constate sur le terrain que cette façon de faire a produit des désastres. Du coup, dans les maternités, mais aussi dans les cimetières, chez les psys, etc., tout le monde s'est mis à inventer quelque chose pour ces mères. Il y a eu tout un foisonnement d'initiatives.

Ce n'est pas la société qui s'est saisie de cette question, ce sont des professionnels, sur le terrain, qui ont réagi à ce vide sidéral face auquel se trouvaient les parents qui perdaient un bébé.

Dans le champ funéraire, c'est exactement le même phénomène. Quand un convoi part de la chambre mortuaire de l'hôpital pour aller directement au cimetière, parce que le défunt n'était pas croyant, on ouvre la fosse, on met la boîte dans le trou et il ne s'est rien passé. Les gens reviennent complètement hébétés, en grande souffrance, en disant : « on l'a enterré comme un chien ». C'est vrai, car l'un des propres de l'homme, ce sont précisément ces rituels funéraires.

Sur le terrain, des gens se disent que ce n'est pas possible. C'est pour cela qu'on assiste à des bricolages rituels dans les cimetières : des opérateurs funéraires qui sont normalement là pour gagner de l'argent, proposent de poser le cercueil sur des tréteaux, de dire un petit mot, puis de faire un jeté de fleurs pour avoir un geste symbolique. Il y a une sorte d'invention de terrain qui se fait parce que personne ne s'en occupe.

### **Pour vous cela relève t'il d'une mission de service public ?**

S'il y a bien un sens à la mission de service public, oui c'est celui-là ! Vider des poubelles, cela peut parfaitement être fait par le privé. En revanche accompagner les proches d'un défunt, c'est le cœur même de la notion de service public : c'est la solidarité.

### **Vous estimez que ce besoin de rituel est particulièrement criant dans les cas de morts qui ne sont pas « dans le cours des choses » : morts prématurées, accidentelles...**

J'ai vécu l'affaire Saint-Vincent de Paul qui m'a frappé de façon extraordinaire ; j'y consacre d'ailleurs un chapitre dans La Révolution de la mort. En plein été 2005, on découvre près de 450 fœtus et corps d'enfants morts nés (pour certains conservés depuis plus de 30 ans), dans la chambre mortuaire de l'hôpital Saint-Vincent de Paul. L'Assistance Publique met en place un numéro vert ; des centaines de parents appellent pour savoir si leur enfant fait partie des corps découverts. On a organisé des obsèques. J'ai débriefé la personne des Pompes funèbres qui s'en est occupé ; elle était totalement traumatisée.

Pour l'entourage, c'était une fausse couche tardive. Ces mères allaient oublier, passer à autre chose, en faire un autre... Dans les faits, beaucoup ne s'en étaient jamais remis. Cet épisode dramatique a bien démontré que le besoin d'accomplir des gestes rituels n'est pas une invention. Peut-être que dans 90% des cas, effectivement, ça passe. C'est comme sur la route, dans 99% des cas, on n'a pas besoin de ceinture de sécurité.

Le rituel c'est un peu la ceinture de sécurité. S'il y a une faiblesse à un moment donné, il vaut mieux avoir accompli les gestes qu'il faut au bon moment pour que cela ne devienne pas une situation catastrophique.

### **Vous avez proposé l'idée de mettre en place une cérémonie laïque, républicaine. Des gens s'en sont-ils saisis ; fait-elle son chemin ?**

Dans la grande majorité des crématoriums en France, l'idée est passée et des choses sont faites. C'est extrêmement inégal, mais ça se fait. Lyon par exemple est une exception. C'est une chance extraordinaire que l'association L'Autre rive intervienne parce que cette association a une bonne théorisation de la cérémonie et une approche ouverte. Mais que se passerait-il s'il n'y avait pas cette association, ou si elle devait être en difficulté ? Car il n'y a rien d'autre pour l'instant. Je pense que pour toute inhumation ou crémation il est important que ceux qui le souhaitent puissent bénéficier d'une cérémonie.

### **Politiquement, des élus ou des citoyens ont-ils relayé cette proposition ?**

Non, tout se passe sur le terrain, cela se passe selon un mode d'organisation assez organique : par essais, erreurs, bourgeonnements, etc. Mais j'y travaille !

### **Vous travaillez sur un concept de complexe funéraire. De quoi s'agit-il ?**

L'idée du complexe funéraire propose une belle synthèse des innovations à venir. Actuellement, vous allez du domicile à la chambre funéraire, puis éventuellement à l'Eglise avant d'aller au cimetière ou au crématorium.

Avec un complexe funéraire qui regroupe crématorium, chambre funéraire et salle des cérémonies, vous partez du domicile pour aller au complexe funéraire. C'est le modèle espagnol. Il coûte moins cher, offre une meilleure qualité car les gens sont formés, est écolo car les déplacements sont limités. Par ailleurs, cet équipement peut offrir de nouvelles fonctionnalités, notamment pour les nouvelles religions. De plus en plus de populations immigrées en France (Tamouls, Pakistanais, Chinois, Indonésiens, etc.) n'ont pas de lieu de culte.

Dans ce type d'équipement, il est possible de discuter avec les représentants de ces cultes pour qu'ils aient un lieu à investir qui prenne en compte toutes leurs spécificités. Par exemple la communauté des Sri Lankais vient en nombre, uniquement les hommes, et se saoule bruyamment pendant la cérémonie. Il faut donc prévoir un espace insonorisé.

Pour de multiples raisons, le complexe funéraire est une solution intelligente et pas chère. Je pense donc que c'est une solution pour l'avenir. Mais ce complexe funéraire ne doit pas être mis sous la bretelle d'autoroute ou à côté de la déchetterie. Les gens qui se marient ont droit à la mairie en centre ville, les gens qui sont catholiques pratiquants ont droit à l'Eglise en centre ville, sans que les allées et venues du cercueil ne pose problème en ville...

Si l'on veut faire un très beau bâtiment, un coup de pouce à l'investissement est sans doute nécessaire, mais ensuite, l'équipement s'autofinance. Cela ne coûte donc pas cher à la collectivité, y compris le personnel qui assure les cérémonies.

### **Avec [www.revolution-obseques.fr](http://www.revolution-obseques.fr), vous avez mis en place un service en ligne de funérailles low-cost. Pourquoi avez-vous lancé ce service ; êtes-vous satisfaits des premiers résultats ?**

Toute une catégorie de la population a l'habitude de recourir à l'outil Internet. Avant d'acheter un billet d'avion, ils se connectent à un comparateur de prix et choisissent le vol le plus compétitif. Par ailleurs, pour une raison ou une autre, beaucoup de personnes n'ont pas forcément de peine au moment du décès ; ils ont simplement un acte social à accomplir.

Ce sont des gens qui organisent matériellement des obsèques mais qui ne supportent pas d'aller dans une agence funéraire avec un conseiller funéraire qui va essayer de les culpabiliser en disant « vous n'allez tout de même pas mettre votre mère dans ce cercueil en bois » !

On avait déjà un certain nombre de gens qui nous appelaient de Brest ou Toulon pour nous demander d'organiser les obsèques de leur parent mort à Paris. On faisait tout par téléphone, fax et éventuellement Chronopost pour les originaux. Les gens arrivaient sur Paris uniquement pour les obsèques. Forts de ce constat on a souhaité aller au bout de la démarche avec [revolution-obseques.fr](http://revolution-obseques.fr) Il ne s'agit pas de faire du discount mais du low-cost, c'est-à-dire ramener la prestation au cœur obligatoire.

L'idée est de faire de la qualité. Mais les contraintes sont fortes : nous ne proposons qu'un seul modèle de cercueil, il faut forcément partir d'une chambre mortuaire d'hôpital ou d'une chambre funéraire pour arriver dans un cimetière connu ou dans un crématorium. Impossible de faire du sur mesure et de partir d'un domicile. La clientèle est d'un bon niveau socio-culturel ; on a observé un pic de fréquentation du site vers 21h30. Pour l'instant, le résultat correspond à l'équivalent de celui d'une agence ; on espérait un peu plus.

### **Que pensez vous du service de vidéo à distance qui permet d'assister en direct aux obsèques, dont vous avez déjà équipé les salles de cérémonies du Père Lachaise ?**

Tout à fait honnêtement, je pense que pour les gens qui sont en deuil et qui souffrent, il est important de payer de leur personne, se déplacer, offrir des fleurs, accomplir des gestes symboliques. Si on regarde la fonction anthropologique de la cérémonie d'obsèques, il vaut mieux se déplacer. Il y en a qui ne peuvent pas, qui sont très malades, qui sont à l'étranger. Pour eux, c'est une alternative qui peut être intéressante. On ne fait pas de publicité.

C'est cher et compliqué à réaliser, notamment d'un point de vue juridique. Nous pilotons l'expérience mais nous avons un prestataire informatique. Je considère que c'est un gadget dans la mesure où ce n'est pas structurant. Nous ne cherchons pas à le développer.

### **Que pensez-vous des flash codes mémoriels ?**

Tout dépend comment on les utilise. On vient de sortir un site qui est un espace mémoire : tous les gens qui s'adressent à nous vont avoir droit à un faire part électronique gratuit et à un espace mémoire gratuit privatisé et personnalisable sur lequel les gens vont pouvoir venir déposer des messages et éventuellement des photos.

Il ne sera accessible qu'aux gens qui auront reçu un faire part électronique. Cet espace mémoire durera six mois maximum. Une semaine avant, on préviendra les gens qu'on va fermer l'espace et qu'ils peuvent alors télécharger sous forme de pdf l'espace mémoire et en faire une sorte de livret du souvenir sur papier. Cela deviendra alors quelque chose que l'on peut ranger dans un tiroir. Je pense que c'est bien car cela permettra aux gens de fonctionner comme ils fonctionnent habituellement avec l'informatique. Mais il ne faut pas que cet espace mémoire devienne une sorte d'ectoplasme numérique qui vienne hanter les vivants. D'où sa durée limitée.

### **Travaillez-vous à d'autres innovations ?**

On réfléchit notamment à la marbrerie, car dans ce domaine, on est encore au Moyen-Âge.

### **Comment expliquez-vous que le domaine du funéraire semble rétif à l'innovation et à l'originalité ?**

C'est vrai. Tout ce qui est gadget avec des cercueils de forme bizarre, etc., ne prospère pas. Un décès c'est toujours une déstabilisation. Pour se restabiliser, on se fie à des racines, à des choses connues. C'est pour cela qu'on suit des rituels. Tout ce qui sort du cadre est encore plus déstabilisant, c'est pour cela que ça ne peut pas marcher.

Nous avons en catalogue une gamme design, une gamme écolo. Mais il s'agit d'un design acceptable qui ne sort pas du cadre. Nous proposons par exemple un cercueil bicolore et écolo, qui reste dans une forme conventionnelle. Il est simplement creusé sur un côté pour qu'on puisse voir le visage du défunt sans avoir à se pencher dessus.

### **Dans votre livre, vous estimez que la mort est un « enjeu politique ». Or, politiquement, peu de personnes se saisissent de cette question qui touche pourtant tous les citoyens. Est-ce parce qu'il s'agit d'un tabou de notre société ?**

Ce n'est pas uniquement un tabou de notre société, c'est aussi un tabou pour nos politiques. Démocratie oblige, les politiques doivent être élus. Or, quand on cherche à être élus on est forcément dans la séduction, c'est-à-dire l'Eros et non le Thanatos. Avec le mariage, on est dans l'Eros, et là, il n'y a aucun problème pour que tout le monde s'implique ! J'ai remarqué que les politiques ont une sainte horreur de tout ce qui touche à la mort. Pourtant, pour discuter avec des élus qui ont vraiment eu l'occasion de travailler sur le funéraire, ils en sont changés. J'ai même un ancien président de la SEM (société d'économie mixte) des Services funéraires de la Ville de Paris qui m'a confié avoir suivi une véritable psychanalyse ici.



### 3 - Entretien avec Jean-François Vernay.

**«Je suis persuadé que des services d'accompagnement pour les célébrations funéraires civiles vont se développer »**

Entretien avec Jean-François Vernay, ancien prêtre, président de Cellaïc, association organisant des célébrations laïques.

**Qu'est-ce qui vous a poussé à proposer d'accompagner des célébrations funéraires civiles ?**

J'ai quitté l'Église en 2001. Lorsqu'on m'a demandé de l'aide pour célébrer des funérailles civiles, je me suis rendu compte de la pauvreté symbolique de ces funérailles. Des gens se regardent un quart d'heure pendant la diffusion d'une petite musique ou la lecture d'un texte passe partout ; c'est affreux ! On n'enterre pas un chien, ni le président de la République, on enterre une personne précise, qui a vécu une vie, qu'on a aimé...

Or, ce à quoi j'assistais était nul, inhumain. Ça m'a fait mal au cœur. C'est alors que j'ai écrit à tous les opérateurs funéraires de la région de Saint-Etienne pour leur dire que j'étais prêt à aider les personnes qui ne voulaient pas passer par une religion à organiser des funérailles civiles qui soient des célébrations dignes de ce nom. Certaines personnes des Pompes funèbres ont joué le jeu, d'autres pas du tout : ils préfèrent facturer 50€ de plus et faire choisir un texte dans une série de textes. Un opérateur s'est même permis de me dire : « mais mon petit monsieur, on fait ça depuis longtemps, on ne vous a pas attendu ».

J'ai réalisé un petit site Internet proposant l'organisation de célébrations de mariage, de naissance ou de funérailles. Je considère en effet qu'il ne faut pas attendre qu'on meure pour se dire je t'aime ! Ensuite, en 2009, j'ai créé l'association Cellaïc et j'ai « formé » d'autres personnes pour accompagner des célébrations. Désormais, nous sommes 3 à accompagner des funérailles et 2 pour des mariages et l'accueil d'enfants. Nous organisons en moyenne une cinquantaine de célébrations funéraires civiles par an. Nous proposons de sortir de l'alternative entre le tout clé en mains de la religion et le rien du tout ou le minimum vital (un texte) des cérémonies civiles.

**En quoi consiste pour vous une cérémonie funéraire civile ; quelle est sa fonction, quelles en sont les différentes étapes ?**

Pour moi, c'est une célébration. Elle est, par définition, transitive : on célèbre quelqu'un, sa vie, l'amour qui nous a unis, une histoire, etc. Il ne s'agit pas de nous lire un texte qui nous dit qu'il y a peut-être quelque chose après ou des généralités de ce genre. C'est le moment de dire la peine qu'on a parce qu'il est parti, de dire l'espoir qu'il soit toujours vivant dans notre cœur. Il s'agit de dire des choses personnelles : on parle à quelqu'un, et de quelqu'un de bien précis, qui a eu une histoire, des qualités et des défauts, des joies et des peines, etc.

Il faut qu'il y ait un récit de sa vie, des témoignages de gens qui l'ont connu, aimé, qui l'aiment encore, qui souffrent de son absence, des chansons qu'il a aimées, peut-être un signe ou deux, un symbole : de la lumière, des fleurs ? Cette célébration se bâtit avec la famille. On ne se contente pas de lire un texte qui parle de la mort, ça on s'en fiche ! Surtout que c'est toujours le même texte du bateau qui s'en va et que l'on ne voit plus parce qu'il aborde à une autre rive, ou du passage dans la pièce d'à côté... Une célébration n'a rien à voir avec une lecture de textes.

**Comment concevez-vous votre rôle d'accompagnant ?**

La célébration se construit avec la famille, ce sont eux qui choisissent tout, ils sont maîtres d'œuvre. On est là juste pour favoriser l'expression de leur spiritualité à eux, de leur amour. On n'arrive pas avec une vérité a priori. On peut discuter de nos convictions s'ils le souhaitent, mais en aucun cas nos convictions personnelles ne doivent apparaître pendant la célébration. Ce sont eux qui célèbrent la vie de la personne qu'ils ont aimée.

On est là pour les aider. Ça les rassure d'avoir quelqu'un à leur côté, parce que nous avons des schémas, des cadres par rapport auxquels ils peuvent se situer. Et puis nous avons l'expérience. On sait par exemple qu'on ne va pas mettre trois textes bout à bout sans mettre une petite musique ou intercaler un geste. L'essentiel, c'est d'être là, à leur écoute. Ce que je demande aux accompagnants, c'est d'abord d'affronter leur propre mort (on ne peut pas accompagner des gens face à la mort sans savoir soi-même qu'on est mortel) et puis être à l'écoute. Il faut aussi qu'ils sachent gérer leur émotion pour aider ceux qui sont dans le deuil.

Le temps de préparation est très important, peut-être plus important encore que la célébration elle-même. Ce temps permet à la famille de s'exprimer, en présence d'un tiers. Ensuite, à partir de ce qui s'est partagé pendant la préparation, on prévoit une célébration. Le plus souvent c'est nous qui nous en chargeons, mais parfois les personnes sont assez à l'aise pour le faire elles-mêmes. Si c'est nous, on leur présente la célébration une fois élaborée, et ils peuvent modifier, supprimer ou ajouter des choses pour que ça corresponde bien à ce qu'ils veulent.

La présence d'un tiers est primordiale. Dans la mesure où l'on ne connaît pas la personne, on leur dit « parlez-moi de lui » après chacun peut parler, dire des choses, c'est là qu'il y a des choses merveilleuses qui se disent, ou très dures parfois, des demandes de pardon, etc. Si l'on est vraiment à l'écoute, on n'en ressort pas indemne, on est toujours enrichi, et parfois bousculé par ce qui se dit.

### **Dans quels espaces organisez-vous ces célébrations ; êtes-vous satisfaits de ces lieux, vous paraissent-ils adaptés ?**

Bien avant nous, La ligue de la libre pensée et des personnes qui avaient vécu douloureusement un enterrement civil avaient entrepris des démarches auprès de la mairie de Saint-Etienne pour demander une salle et la mairie avait accordé que la salle de célébration qui est au crématorium soit mise à la disposition de tous, même des gens qui ne se font pas incinérer. Sinon, il y a aussi des salles municipales qui peuvent être louées dans certains cas. Et le cimetière reste une possibilité, mais il faut qu'il fasse chaud.

Saint-Etienne métropole projette de créer un autre centre funéraire. Et puis des maires cherchent à avoir un lieu intercommunal qui soit dédié à ce genre de choses, par exemple sur la vallée du Giers. Petit à petit, ça se met en place. Ça prendra du temps : l'emprise de l'Eglise et l'emprise des Pompes funèbres, sont fortes. Il faut qu'un espace laïc soit réservé pour ces familles qui ne se reconnaissent dans aucune religion mais ont droit à des funérailles, des célébrations comme tout le monde.

### **De quoi vit votre association ? Faites-vous payer les prestations d'accompagnement ?**

Notre association vit des dons. Nous n'avons pas de tarifs ! Toutes les familles nous demandent si elles nous doivent quelque chose. On répond que notre service est gratuit mais que notre association reçoit des dons et qu'ils sont les bienvenus. On vit pratiquement uniquement de ça. On reçoit également depuis deux ans une subvention de la ville de Saint-Etienne qui est consciente du service qu'on rend et qui nous a alloué deux fois 500 €. La mairie nous a également associé à la réflexion autour du nouveau centre funéraire, au même titre que les religions.

### **Que pensez-vous des opérateurs funéraires qui prévoient de former des maîtres de cérémonie pour répondre à la demande de cérémonies civiles ?**

J'ai beaucoup travaillé dans l'insertion, où la mode, le maître mot était aux « ensembleurs » ; ils veulent tout faire : ils ont l'entreprise d'insertion, l'association intermédiaire, la structure d'insertion par le travail intérim, etc. Je ne suis pas pour cela ; je suis pour le partage des tâches, que chacun fasse bien une partie du travail, sa partie dans laquelle il est compétent. J'ai de très bonnes relations avec la plupart des entreprises de Pompes Funèbres, au moins avec les personnes qui sont sur le terrain, maîtres de cérémonie ou porteurs. Ça se passe très bien car chacun reste bien dans son métier, ce qu'il sait faire.

Ce service doit rester gratuit. Je pense que le fond et la forme sont liés. On ne peut pas parler d'amour et de spiritualité et présenter une facture. Ça me paraît difficile de vendre des cercueils, des prestations et en même temps de s'intéresser à la vie beaucoup plus profonde des gens. On sera forcément un peu malhonnête dans l'un ou dans l'autre. Il y a 3 ou 4 entreprises de pompes funèbres sur la Loire qui jouent parfaitement le jeu ; elles font partie de l'association, ont un vrai contact avec les familles, sont les moins commerçants possible et même ces entreprises le disent : « on ne veut pas faire ça, c'est un métier ».

### **Certains militent pour la mise en place d'une cérémonie funéraire républicaine, en présence d'un élu, qu'en pensez-vous ?**

Ce n'est pas une préoccupation pour moi. Je crois que le passage à la mairie, pour un mariage par exemple, est souvent vécu comme quelque chose de très contractuel et administratif. À la mairie, on ne se dit rien, on signe juste un papier administratif. Ça pourrait être beaucoup plus développé, permettre l'expression de l'amour, mais ça ne l'est pas du tout ! Alors qu'un élu vienne à des funérailles, ça me laisse un peu perplexe...

En revanche, le fait que le mariage ou le baptême républicain à la mairie puissent s'étoffer et devenir une célébration de l'amour, ça me paraît vraiment intéressant. Une naissance ce n'est pas qu'une inscription sur un registre d'état civil !

### **Estimez-vous que l'accompagnement que vous proposez relève d'un service public ?**

J'ai vraiment ce sentiment, oui ! À tel point que j'ai écrit à plusieurs reprises au ministère des affaires familiales. Sans recevoir aucune réponse. Je crois qu'il y a beaucoup d'associations qui rendent des services publics qui pallient à un manque, une carence des pouvoirs publics. Dans beaucoup de domaines, les associations – ou les congrégations religieuses par exemple pour les hôpitaux – ont pallié à un service manquant avant d'être relayées par un service d'Etat ou de collectivité locale.

### **Pouvez-vous imaginer être relayé par un service d'Etat ou communal par exemple ?**

Pourquoi pas. La laïcité ne peut pas exister tant qu'il n'y a pas une expression de la spiritualité à l'intérieur de cette laïcité, une transmission des valeurs laïques. Et cette spiritualité ne s'exprime, collectivement, qu'au moment des grands événements de la vie. Malheureusement, il manque bien souvent cette expression qui donne un même sens à un événement - c'est d'ailleurs cela qui fait la collectivité. C'est ce qui fait que les laïcs ou même les athées passent encore par l'Eglise. Cette expression « passer par » en dit long : ils passent sous le joug de l'Eglise, parce que l'Eglise en profite pour tartiner un peu du Jésus Christ, etc.

### **Vous utilisez l'expression « spiritualité laïque ». Qu'entendez-vous par là ?**

L'expression « spiritualité laïque » ne veut pas dire que la laïcité est une religion ! C'est une façon de reconnaître que chaque humain, d'aussi basse condition soit-il, est porteur d'une spiritualité qui est unique. Même s'il a l'air cynique à fond, il a des interrogations face à la mort. Nous nous mettons au service de l'expression de cette spiritualité laïque, qui n'est pas une spiritualité révélée. Les gens ont besoin d'exprimer une spiritualité qui puisse émaner d'eux mêmes et qui ne soit pas imposée de l'extérieur.

Je pense que ce besoin est tellement fort que des réponses, des initiatives locales vont émerger de partout. Quand un besoin se ressent dans une société, la réponse se fait à plusieurs endroits à peu près en même temps. Je pense par exemple à l'émergence des associations intermédiaires au moment de l'apparition du chômage. Ce secteur intermédiaire était censé apporter une réponse jusqu'à la résorption du chômage, et elles ont éclos un peu partout en France, et puis une loi est venue entériner la chose. Je suis persuadé que des services d'accompagnement pour les célébrations funéraires civiles vont se développer, d'une façon ou d'une autre.

## 4 - Entretien avec Colette Maillard.

### « Chaque personne a droit aux rites humains »

Entretien avec Colette Maillard, animatrice de L'Autre Rive.

#### Comment et pourquoi a été fondée l'association L'Autre Rive ?

L'association a été créée en 1990, à l'initiative du père Christian Biot, pour éviter que les gens aillent directement des chambres funéraires au cimetière. Christian Biot avait le souci de la prospective : il estimait que dans le futur, il n'y aurait jamais assez de prêtres et qu'il fallait donc former des laïcs puisque les funérailles ne sont pas un sacrement. J'ai participé à une formation sur les funérailles qu'il organisait en 1989. Il a ensuite contacté tous les participants à cette formation pour nous demander si nous serions d'accord pour organiser des funérailles dans les centres funéraires.

À l'époque, des salles de cérémonie venaient d'ouvrir dans les centres funéraires ou à proximité des crématoriums, suscitant une demande de célébrations : des familles dénuées de cultures religieuses ne voulaient pas laisser partir le défunt sans un rite d'accompagnement. L'association a été créée avec le soutien du vicaire épiscopal Jacques Faivre ; grâce à lui, nous étions crédibles et nous pouvions nous référer au diocèse.

Mais dès le départ, nous avons indiqué que nous étions disponibles pour des cérémonies sans référence religieuse. Le manque de prêtre et la déchristianisation de la population nous poussaient à être très ouverts. Au départ, ces célébrations sans référence religieuse étaient très marginales puis leur nombre n'a cessé d'augmenter au fil des années. À l'origine, nous intervenions au funérarium Berthelot, aux crématoriums de Bron et La Guillotière et dans les maisons de retraite.

L'Institut médico-légal a créé une équipe de laïcs pour faire des cérémonies, de même que les hôpitaux. Pour les maisons de retraite, nous avons essayé de faire la jonction avec les paroisses, mais certaines paroisses ne veulent pas faire de cérémonies d'accompagnement. De même, au centre funéraire de Villeurbanne, certaines paroisses qui assurent les célébrations à tour de rôle refusent les cérémonies civiles.

#### Aujourd'hui, où intervenez-vous, pour quel type de cérémonie et à quelle fréquence ?

Actuellement, nous intervenons dans 8 lieux qui disposent de salles omnicultes dans l'agglomération lyonnaise : au centre funéraire et au crématorium de Berthelot, au parc cimetière communautaire de Bron, à Vénissieux, Ecully, St Genis-Laval, Vaulx-en-Velin et Rillieux-la-Pape. En 2012, nous avons réalisé 2038 célébrations. 1502 accompagnaient des crémations et 525 des inhumations. Près de la moitié étaient sans référence religieuse. Je pense que la proportion serait plus importante encore s'il existait davantage de lieux, en dehors de Lyon, pour procéder à ces cérémonies civiles. Dans les communes à la périphérie de Lyon, il arrive souvent que les équipes municipales ne sachent pas que les cérémonies peuvent avoir lieu ailleurs que dans une Eglise. Pour le décès d'un jeune sportif qui était arbitre de foot, je me souviens que la cérémonie avait eu lieu dans un gymnase. Pourquoi forcerait-on les gens qui n'ont pas de religion à passer par une Eglise, ou à aller directement au cimetière ?

#### Etes-vous associés, en tant qu'utilisateurs, à la conception des aménagements funéraires, notamment des salles de cérémonie ?

Nous avons été consultés pour l'aménagement de la salle polyculte du funérarium Berthelot. Pour l'aménagement de la nouvelle salle créée au crématorium de la Guillotière, nous n'avons pas été consultés. La salle est très belle, avec une belle symbolique lorsque le cercueil part pour la crémation, autour de l'ouverture des portes et des jeux de lumière puis la porte refermée apparaît un arbre de vie composé de feuilles dorées. Mais le sol est en légère déclivité si bien qu'on ne voit

plus le cercueil quand on est au fond de la salle. Nous avons demandé que les chariots soient surélevés. Au parc cimetière communautaire de Bron, nous n'avons plus le droit de changer les bancs de place ; il faudrait que l'espace soit plus modulable.

### **Vous venez de lancer un appel pour recruter de nouveaux bénévoles.**

#### **Êtes-vous en nombre suffisant pour répondre à toutes les demandes que vous recevez ?**

Nous sommes 12 bénévoles, alors que nous avons été jusqu'à 26. Mais les personnes ont vieilli en 24 ans ! Il est très difficile de voir arriver la relève. D'autant que n'importe qui ne peut pas assurer cette mission. Les jeunes n'ont pas assez d'expérience de vie. Il faut être très disponibles, pouvoir rencontrer les familles et organiser les cérémonies du jour au lendemain.

Il faut être totalement autonomes, pouvoir recevoir la famille, organiser et célébrer tout seul. Il y a parfois 4 célébrations à assurer à la suite par jour ; c'est très lourd. Il m'est déjà arrivé de faire 3 célébrations dans la journée. Il faut savoir prendre du recul par rapport à ce que l'on vient de vivre, avoir des centres d'intérêt ailleurs pour être efficace et garder une bonne santé mentale. Emotionnellement, c'est parfois très dur, notamment quand il s'agit de bébés, de jeunes, de suicidés. Hier, j'ai eu un appel pour organiser une cérémonie pour une femme de 40 ans décédée dans un accident de voiture ; il faudra faire très attention.

#### **Comment procédez-vous pour organiser ces cérémonies d'accompagnement ?**

Il faut d'abord écouter la famille. Nous leur proposons de faire une évocation du défunt. S'ils ne se sentent pas de l'écrire, nous leur soumettons un texte composé à partir de leurs paroles. Nous respectons les quatre grandes étapes d'une cérémonie d'accompagnement : l'accueil du défunt et des proches, l'évocation du défunt – il s'agit de se souvenir, de faire mémoire, par des textes, des musiques, des dessins -, puis l'adieu. On peut ponctuer ce processus de gestes : mettre une bougie, apporter quelque chose qui a appartenu au défunt ou qui symbolise sa profession ou un trait de caractère; on essaie d'innover.

Le besoin de personnalisation est très fort. Les personnes qui demandent des cérémonies d'accompagnement s'impliquent souvent plus que celles qui vont à l'Eglise, car à l'Eglise on impose un cadre très précis, un choix de textes définis, etc. À L'Autre Rive, on procède également à des cérémonies pour les morts sans toi(t) c'est-à-dire mort seul à domicile, sans famille ou seul dans la rue. Il m'est arrivé d'être toute seule à des obsèques. En ce cas je m'assieds, je mets de la musique ; on ne laisse pas le défunt seul ; c'est important de l'accompagner jusqu'au terme de son passage sur terre.

#### **Les bénévoles de L'Autre rive sont-ils tous chrétiens ? Ce ne doit pas être évident d'accepter de mener des cérémonies civiles sans référence religieuse alors que vous êtes croyants ; comment faites-vous la part des choses ?**

Nous ouvrons notre équipe à des bénévoles chrétiens. En ce moment, la majorité est catholique mais une collègue est protestante et l'un de nous est orthodoxe. Les rites funéraires de ces religions sont très proches.

Pour nous, chrétiens, cela ne nous pose aucune question de conscience d'assurer des cérémonies d'accompagnement humain. Nous sommes attachés à la dignité de chaque personne. Chaque personne a droit aux rites humains. Honorer dignement un mort quelque soit son origine, ses convictions, donner à la mort plus de respect, c'est, il me semble, faire grandir la qualité de vie de l'humanité.

#### **Quel est le statut juridique de L'Autre Rive, la nature de son lien avec le diocèse et ses moyens de subsistance ?**

Au départ L'Autre Rive était sous tutelle du diocèse, sans statut juridique. Tant que Christian Biot, prêtre du diocèse, était responsable, cela ne posait aucun problème mais il est parti en 2008. Depuis 2012, nous sommes structurés en Fonds de dotation, abondé par les dons des familles. Un prêtre

du diocèse assure toujours un accompagnement spirituel ; il est le garant pour la religion catholique. Nous reversons de l'argent au diocèse. Nous sommes bénévoles mais les frais réels nous sont remboursés. Nous n'avons pas de tarif. Si les gens veulent faire un don, ils le font, et c'est souvent plutôt généreux. Grâce à cela, nous sommes très libres, c'est une force.

### **Qui fait appel à vous ; par qui ces personnes vous sont-elles adressées ?**

Nous assurons une permanence tous les matins, et nous sommes en relation avec les Pompes funèbres. Toutes les agences nous connaissent et parlent de nous. Nous avons affaire à tous les caractères qui puissent exister, toutes les catégories sociales, culturelles, avec toutes les approches de la mort, tous les types de réaction. Il faut faire face à l'agressivité et à la violence entre les proches. Mais le pire est peut-être l'absence totale d'émotion.

Je me souviens d'une cérémonie sans aucune émotion pour la personne décédée ; j'étais très mal à l'aise. C'était un vieillard qui vivait chez ses enfants ; il passait du fauteuil au lit et ses enfants n'avaient rien à en dire.

### **Etes-vous favorable à la prise en charge de ces cérémonies d'accompagnement par les personnels des pompes funèbres ?**

Les Pompes funèbres forment leur personnel pour faire des cérémonies, mais je trouve qu'il ne faut pas mélanger le commercial et le spirituel. Je crois que la mise en place de célébrations civiles ne devrait pas être le fait d'une structure commerciale et nécessite une formation approfondie pour un personnel stable.

Généralement, ils n'ont pas le temps de préparer une célébration avec les familles. Ils ne sont pas suffisamment formés non plus. Ils se contentent de passer une musique ou de faire entendre un texte. À mon avis, ils ne sont pas toujours dans l'accompagnement désintéressé. De plus, il y a un grand turn over chez les assistants funéraires.



## 5 - Entretien avec Amy Talon et Karine Vahramian.

« L'accompagnement fait partie du soin, dans la maladie comme dans la mort »

Entretien avec Amy Talon, directeur des soins, et Karine Vahramian, cadre de santé, au centre Léon Bérard.

### Quelles évolutions observez-vous dans notre rapport à la mort ?

**Amy Talon :** Au centre Léon Bérard depuis 1977, je peux mesurer certaines évolutions. J'ai le sentiment qu'avant, la mort faisait davantage partie de la vie. Elle était perçue comme inéluctable, ressentie parfois comme un soulagement. J'ai l'impression qu'aujourd'hui, il faut la repousser de plus en plus, parfois dans des conditions inhumaines.

Pour les soignants, la mort ne fait plus partie de la vie, c'est quelque chose de difficile. Par exemple, on ne laisse plus un stagiaire s'occuper du corps d'un défunt, on le protège, alors qu'il était très courant auparavant de laisser un stagiaire faire une toilette mortuaire. Il faut dire qu'avant, il y avait beaucoup plus de décès en cancérologie ; la mort était moins un tabou.

### Pour les soignants, que représente la mort d'un patient : un échec, une ultime étape ?

**Karine Vahramian :** Sur le plan médical, la mort a toujours été vécue comme un échec : les médecins n'ont pas réussi à sauver leur patient. Pour les soignants, ce n'est pas le cas : on peut agir sur le confort, la douleur. Nous ne sommes pas dans l'optique de guérir, mais d'accompagner. L'accompagnement fait partie du soin, dans la maladie comme dans la mort. La maladie, c'est l'accompagnement des personnes dans le deuil de la santé qu'ils avaient, le deuil de ce qu'ils étaient avant : bien portants.

La mort, c'est l'accompagnement dans le deuil de ce qui n'est plus, ne sera plus. En chirurgie, le décès se passera toujours plus difficilement ; les soignants sont dans le soin de réhabilitation – on se bat pour redonner de l'autonomie au patient – alors que nous, en médecine, on est dans le soin de confort. En chirurgie, on se bat avec le malade ; en médecine, on l'accompagne au stade où il en est.

**Amy Talon :** Nous sommes dans une démarche palliative à plus ou moins longue échéance. Cela suppose du temps, des formations, une circulation de la parole. Il faut faire des réunions pour éviter le burn out. On analyse notre pratique en se demandant : « est-ce que le décès s'est bien passé ? »

### Qu'est-ce qu'« un décès qui s'est bien passé » ?

**Karine Vahramian :** C'est un décès lors duquel le patient a été entouré ; on a respecté ce qu'il voulait. Il est parti tranquillement, psychologiquement et physiquement. Il a pu dire ce qu'il voulait à qui il le voulait.

**Amy Talon :** Cela implique donc de connaître le patient, d'avoir des échanges avec lui, avec ses proches. À quel stade en est-il est dans le cheminement de sa maladie ? Est-il dans le déni ?

### Est-il toujours possible d'avoir le temps de connaître les patients quand vous travaillez en flux tendu, dans un contexte de compression des personnels de soin ?

**Amy Talon :** Le temps est un faux problème. On discutera dix minutes de moins à la relève. Il faut porter de l'attention au patient, simplement pousser sa porte. C'est difficile d'accompagner des mourants, d'être disponible, de les écouter, de savoir que leur dire. C'est vraiment une question de feeling, de sensibilité. Si les gens n'ont pas ça dans leurs tripes, c'est très difficile. Mais c'est aussi incroyablement enrichissant.

**Karine Vahramian :** Dans une journée, on peut investir beaucoup de temps avec le patient si l'on en a envie. Il suffit de s'arrêter cinq minutes quand on vient lui déposer son plateau repas ; ça passe par des choses anodines.

### Comment la mort est-elle prise en charge au centre Léon Bérard ? Y a-t'il l'intervention de prestataires privés ?

**Amy Talon :** La mort est quelque chose qu'on n'a pas sous-traité, c'est une « activité » qui reste chez nous. On reste dans le « prendre soin » jusqu'au bout. Après la toilette, le corps descend sur un chariot avec un drap plié sur le haut des épaules. Pas question de le voir partir dans le grand sac plastique noir des opérateurs funéraires, qu'ils plient et replient quand il est trop grand, pour entourer le corps d'un enfant par exemple. C'est réglementaire, mais épouvantable !

**Karine Vahramian :** La mort est quelque chose qu'il ne faut jamais sous-traiter, jamais, surtout en cancérologie ! Ce serait contraire à la philosophie et aux valeurs du centre et des soignants. La toilette mortuaire est prise en charge dans le service. Pour les soignants, ça fait partie du soin, c'est la finalité du soin. Ça les aide aussi : ils sont dans l'accompagnement jusqu'au bout. Même s'ils prennent du recul, les soignants ont besoin aussi de faire leur deuil. Ils peuvent eux aussi descendre à la chambre mortuaire. Le rôle du soignant s'arrête quand il délivre le certificat de décès. Le soignant accompagne la famille jusqu'au bureau des entrées où elle est prise en charge par des hôtesses d'accueil pour toutes les démarches à accomplir. Des salons de présentation du corps peuvent accueillir la famille – quel que soit son culte - pour des veillées. On donne un large accès à la chambre funéraire, même si en principe il y a des horaires. La cérémonie peut se passer dans la chapelle si la famille le souhaite. Mais la part de ceux qui font des cérémonies sur place est très minime.

### Qui s'occupe des chambres funéraires ?

**Amy Talon :** La gestion des chambres funéraires est rattachée au pool des équipiers – brancardiers. On a optimisé en interne ce qu'on pouvait faire. Pendant longtemps, une même personne s'est occupée du dépôt mortuaire. Aujourd'hui, une personne du pool s'occupe par rotation de la chambre funéraire. On a gagné en qualité d'accueil. Ça tourne, ce n'est pas toujours la même personne qui supporte la même charge mentale.

### Comment se passe l'accompagnement des proches ?

**Amy Talon :** Quand la famille est présente, nous intervenons en support. Nous pouvons proposer une aide psychologique, notamment pour accompagner les enfants. Le centre Léon Bérard comporte des chambres seules ; la famille peut donc rester jour et nuit. Il y a un salon des familles à l'étage, en bas plusieurs salons sont accessibles, ainsi que la chapelle à côté des chambres funéraires. Il est possible d'appeler l'aumônier, les bénévoles de l'aumônerie, de tous les cultes. Pour une grande partie de nos patients, la mort est vécue comme une délivrance. C'est aussi un travail du soignant. La famille est un peu comme une éponge, elle a tendance à penser comme le soignant. S'il considère que la mort est scandaleuse, inadmissible, c'est encore plus difficile. Ces valeurs sont portées par les soignants. Les soignants ont beaucoup de retours très positifs des familles. C'est très important pour eux.

### Le personnel bénéficie-t-il de formations spécifiques à l'accompagnement en fin de vie ?

**Amy Talon :** En cancérologie, la mort est omniprésente. L'accompagnement a toujours fait partie des soins. Cela fait partie de la formation proposée aux infirmières ; elles savent l'importance que le centre prend à la prise en charge des soins palliatifs. Les infirmières qui travaillent ici savent qu'on est dans le prendre soin, que le relationnel est aussi important que la technicité ; qu'on travaille à une prise en charge globale des patients. Si elles viennent pour guérir, apprendre tous les gestes techniques, elles s'épanouiront davantage en chirurgie.

**Karine Vahramian :** Les soins palliatifs et le traitement de la douleur sont des soins de support qui prennent une importance très grande. Cela fait partie intégrante de la maladie cancéreuse. Par ailleurs, dans chaque service, nous avons des correspondants « soins palliatifs » qui ont travaillé sur les rites funéraires et ont mis en place des protocoles pour tel ou tel rite funéraire.

### Vous êtes au centre Léon Bérard depuis de nombreuses années, au contact de patients souvent très éprouvés. Qu'est-ce qui explique cette longévité ?

**Karine Vahramian :** C'est une grande leçon de vie de travailler en cancérologie. Après, ça ne m'intéressait plus d'aller en maternité. Si on passe les premières années, on reste, notamment pour les valeurs institutionnelles du lieu. J'y suis depuis 17 ans. Les conditions matérielles sont excellentes pour les soignants



## 6 - Entretien avec Daouïa Elyabadri.

« Nous accompagnons le résident jusqu'au bout du chemin »

Entretien avec Daouïa Elyabadri, directrice de l'EHPAD

(Établissement d'Hébergement pour Personnes Âgées Dépendantes) l'Etoile du jour à Lyon 5e

### Comment accompagnez-vous les résidents de votre EHPAD qui sont en toute fin de vie ?

L'Etoile du jour accueille 69 résidents ; ces personnes sont souvent là depuis très longtemps, l'équipe les connaît bien. Ils sont admis dans l'établissement bien souvent en GIR 3 ou 4 (grille d'autonomie AGGIR : Autonomie, Gérontologie, Groupe Iso Ressources), c'est-à-dire encore valides mais souvent à bout de souffle et en perte d'autonomie. En 2012, nous avons connu 20 décès.

Quand une hospitalisation de résident survient, en accord avec la famille et le résident, on prévient l'hôpital que s'il n'y a plus rien à faire, il faut nous renvoyer le patient. L'HAD ; Hospitalisation à domicile intervient si besoin à ce moment là et se porte alors partenaire dans la prise en charge pour des soins spécifiques en s'occupant du volet technique (pompe morphiniques, perfusions...). Les équipes ainsi que les familles préfèrent que les résidents reviennent à l'EHPAD pour être entourés par du personnel qu'ils connaissent. De même, l'établissement se fait aider par le réseau de santé Résonance, une équipe mobile de soins palliatifs qui est composée de 2 médecins, 1 psychologue, 1 infirmier spécialisé en soins palliatifs, et une assistante sociale. Cette équipe a pour mission d'organiser la coordination des soins (elle met en lien tous les acteurs de soins et d'accompagnement), et aide l'équipe soignante à offrir des soins de qualité optimale, notamment en matière de lutte contre la douleur. L'équipe adresse au réseau une synthèse du parcours du résident ; son histoire de vie, ses antécédents médicaux, et les éléments justifiant la prise en charge par le réseau Résonance.

Un acte d'adhésion est signé par le résident ou sa famille s'il n'est plus en capacité de le faire. Ensuite, le médecin et son équipe se déplacent dans l'établissement pour y rencontrer l'équipe soignante afin d'échanger autour du résident, et discuter de quel accompagnement proposer au résident (en accord avec la famille). Puis, le médecin et le psychologue se rendent au chevet du patient et procèdent à une évaluation de soins et d'accompagnement psychologique à mettre en place et nous transmettent ensuite leur synthèse. Ils définissent ainsi en lien avec l'équipe de l'établissement un plan d'accompagnement, qui sera validé par le résident et sa famille.

### Comment élaborez-vous la synthèse du parcours du résident, l'histoire de sa vie ? Établissez-vous ce document avec son consentement ?

En fait, on fait tout ça lors de l'admission du résident dans l'établissement, en sa présence, avec son soignant référent, la psychologue, la cadre de santé et un représentant de la famille. On aborde tous les points, y compris la fin de vie : quelles sont ses volontés, a-t-il souscrit un contrat d'obsèques, etc. ? Cela peut paraître un peu abrupt d'en parler dès l'entrée, mais ça se passe très bien : ce n'est pas tabou, et c'est important que le résident puisse poser lui-même ses choix.

La réflexion éthique nécessite une démarche collégiale et interdisciplinaire en vue de la prise de décisions souvent délicates, il est donc primordial de connaître en amont ces choix, et de les intégrer dans cette réflexion. Certains résidents ont souscrit eux-mêmes depuis plusieurs années un contrat d'obsèques. Ces éléments sont tracés dans leur dossier, dans un document que l'on nomme PVI ; Projet de Vie Individualisé. Quand le résident n'a pas de famille, le tuteur s'est généralement occupé du contrat qui prévoit la toilette mortuaire, le transfert en chambre funéraire, ainsi que les obsèques. Si rien n'a été anticipé par le résident ou sa famille, nous avons pour habitude à L'Etoile du jour de faire appel aux PFI de l'avenue Berthelot.

### Assurez-vous une présence particulière auprès du mourant ?

Nous nous y efforçons. Chaque résident a son aide soignante référente. Au moment de la fin de vie, nous essayons de détacher cette personne de l'équipe de soins pour qu'elle passe le plus de temps possible au chevet du résident. C'est un peu difficile pour les équipes qui doivent assurer les soins à la place de cet agent, mais tout le monde y met de la bonne volonté. L'équipe entière a une

pensée pour le résident en fin de vie, et tous se relayent à son chevet : l'agent d'entretien, les aides-soignantes, les infirmières, la psychologue, le chef cuisinier, l'animatrice...

Nous accompagnons le résident jusqu'au bout du chemin. S'il demande un prêtre, un imam ou un rabbin, nous avons les coordonnées d'aumôniers. Les petits frères des pauvres et le prêtre de Ménilval acceptent volontiers de se déplacer dans l'établissement. De même, j'ai établi des contacts avec la Grande Mosquée de Bron, la Synagogue de Villeurbanne, et l'Eglise Orthodoxe d'Ecully.

### Que se passe-t-il au moment du décès ?

Le corps reste dans la chambre. Le médecin vient constater le décès. Les familles demandent souvent aux équipes de faire la toilette mortuaire. Elles font cela très tranquillement. Ça leur permet d'aller jusqu'au bout de la prise en charge. On ne précipite pas le départ du corps pour que tout le monde ait le temps de voir le résident une dernière fois. Quand il y a un contrat d'obsèques, on appelle la société d'assurances pour savoir si des Pompes Funèbres ont été désignées. S'il n'y a pas de contrat d'obsèques prévu, on peut accompagner les familles dans le choix d'un opérateur. Mais pour 80% des résidents, tout est prévu.

Au moment du décès, l'équipe appelle le réseau Résonance pour les informer et bien souvent ils nous demandent si on a besoin d'assistance. Si l'équipe a du mal à se remettre d'un décès ils viennent pour faire un petit débriefing. Les décès sont plus ou moins difficiles à vivre pour l'équipe en fonction des liens qui se sont créés avec les résidents, qui pour certains sont là depuis l'ouverture, en 2000. Notre travail ne s'arrête pas au moment du décès. La psychologue de l'établissement, mais aussi le psychologue de Résonance, se mettent au service des familles, qui reviennent parfois dans l'établissement après le décès pour rencontrer l'équipe.

### Comment les autres résidents sont-ils informés d'un décès au sein de l'établissement ?

On met une petite affiche pour annoncer le décès, mais avant on passe auprès des résidents pour leur annoncer le décès. C'est toujours un peu difficile pour eux car cette annonce les renvoie à leur propre mort. Parfois, ça fait un gros vide, surtout quand la personne était très présente, très volubile. Nous avons un cahier de condoléances, où les autres résidents, les familles et le personnel peuvent noter un petit mot.

### Êtes-vous parfois confrontée à des situations délicates, liées à la religion du résident ?

Depuis 2009, date de mon arrivée dans l'établissement, nous n'avons eu qu'un seul décès difficile à gérer. Une résidente qui était seule en France, toute sa famille étant au Maroc. La famille voulait rapatrier le corps au Maroc mais aucun membre n'a pu venir faute de visa. Ça s'est organisé au téléphone, avec le Consulat du Maroc qui a très bien géré les choses. Le transfert du corps a été payé par le curateur. La toilette mortuaire a été effectuée selon le rite musulman (souhait de la résidente) à la chambre funéraire par des personnes de la Mosquée de Lyon.

Parmi les résidents actuels, nous avons trois musulmans, plusieurs personnes de confession catholique et une israélite dont la famille est très présente (donc le décès sera très bien géré). Je m'informe sur la confession religieuse des résidents dès leur arrivée, afin de respecter le rite funéraire de chaque religion. Parfois certains résidents me disent que « ça démarre mal... » mais je préfère qu'il n'y ait pas de tabou. De plus, c'est très bien que ça se passe en présence du référent familial, car les familles sont souvent dans le déni.

### Vos personnels ont-ils bénéficié d'une formation spécifique aux soins en fin de vie ?

L'ensemble du personnel, aides-soignants, auxiliaires de vie et infirmiers, a suivi trois jours de formation « soins palliatifs, accompagnement fin de vie et prise en charge de la douleur ». C'est un objectif qui fait partie du projet d'établissement et du projet de soins qui en découle. Cette formation a été très aidante pour le personnel soignant, et elle leur a permis d'acquérir des compétences cliniques, thérapeutiques, relationnelles et éthiques, et de développer une approche centrée sur la personne en fin de vie, dans son contexte familial, social et culturel. Cette formation est très régulièrement prévue sur le plan de formation collectif pour l'ensemble du personnel de l'établissement. Pour certains agents, elle s'inscrit dans leur plan de formation individuel, c'est leur projet professionnel individuel (DU douleur, DU soins palliatifs).



## 7 - Entretien avec Christèle Portugès.

« **Le mort a encore une existence tant qu'il n'est pas enterré ou crématisé** »

Entretien avec Christèle Portugès, responsable du service funéraire du Groupement hospitalier Est (Hôpital cardiologique, hôpital neurologique, Hôpital Femme Mère Enfant) des Hospices Civils de Lyon.

### Que se passe-t-il quand un décès survient au sein du Groupement hospitalier est ?

Une procédure existe, mais rien n'est figé. Quand un décès survient dans un service de soins, le Service funéraire est informé dans un premier temps du décès. Le défunt reste dans le service de soins le temps que la relation se termine avec la famille et l'équipe soignante. On nous appelle ensuite pour venir chercher le défunt et assurer la relève. Le transport s'effectue en voiture ou en brancard, via les galeries souterraines.

Le corps est installé dans des modules réfrigérés. La toilette (au sens où l'on désappareille le corps, on enlève les canules, les pansements, etc.) est faite dans le service. Si les familles le souhaitent, le corps peut être déposé dans un salon de présentation. On accueille les familles de façon personnalisée, on les informe sur les formalités à effectuer au bureau des entrées. On présente notre service funéraire, on explique que les horaires sont stricts (fermeture à 18h). Cette contrainte pousse les familles de confession israélite à opérer un retour du corps sans cercueil avant 48h, à domicile ou dans une chambre funéraire privée, afin de veiller le corps. Il est possible de disposer de la salle omniculte du service funéraire pour une cérémonie ; il y en a 40 à 50 par an pour environ 800 décès annuels.

### Les familles se sentent souvent démunies, en manque d'informations. Exercez-vous un rôle de conseil auprès d'elles ?

On explique aux familles les démarches à faire, on leur rappelle qu'ils ont 6 jours pour procéder aux funérailles ; ils disposent donc d'un peu de temps. Deux documents sont à leur disposition comprenant la liste des opérateurs funéraires habilités par la Préfecture. Cependant, ce document officiel est assez indigeste, peu lisible. Peut-être serait-il bien de proposer une autre présentation ?

Notre mission ne consiste pas seulement à donner de l'information, nous conseillons également, en se gardant bien de privilégier tel ou tel opérateur. On se permet de dire aux familles de prendre le temps de rencontrer les compagnies de pompes funèbres car il est important d'avoir un bon feeling.

Notre message : « prenez votre temps et faites faire des devis ! ». De notre côté, nous savons qu'il y a des écarts de prix et de qualité des prestations. Certains agents montrent davantage de respect que d'autres, dans la considération qu'ils témoignent au défunt ou dans leur tenue vestimentaire. Mais on ne peut rien dire. On insiste beaucoup sur les soins de conservation. Cette prestation payante est souvent proposée aux familles par les Pompes funèbres alors que ce n'est pas forcément nécessaire. On se permet de rappeler qu'il n'y a pas d'obligation, notamment liée à la durée. De H0 à H48, le transfert du corps peut se faire sans mise en bière ni soins de conservation. Au-delà, la fermeture du cercueil se fait forcément au sein du SF.

### Le Service funéraire que vous dirigez dispose de locaux assez récents, clairs, spacieux et fonctionnels alors que longtemps les chambres mortuaires ont été des lieux délaissés, presque cachés. Est-ce le signe d'un changement de comportement vis-à-vis de la mort ?

On ne peut pas occulter la mort à l'hôpital. Mais avant, le service funéraire était au sous-sol, dans un local fermé, inadapté et vétuste, tenu par des agents peu motivés par leur travail. Il y a, effectivement, une vraie volonté de changement. Depuis quatre ans, le Service funéraire dispose de nouveaux locaux. Ici, tous les membres du service sont des volontaires avec une vraie éthique professionnelle. Quatre agents travaillent dans ce service, 7 jours sur 7, week-end compris. C'est toujours plus simple d'être dans des lieux agréables. On met en place des visites pour le personnel soignant : souvent, ils ne savent même pas où se trouve le service funéraire ! On les incite à dire aux familles de ne pas avoir peur de venir.

**Avec HFME, le service funéraire du GH Est comporte une particularité : l'accueil des enfants, et notamment des enfants nés sans vie. Y a-t-il une prise en charge spécifique ?**

On s'occupe des enfants sans vie qui ont été déclarés – même si ce n'est plus une obligation, quel que soit le délai. Au-delà de la 15<sup>e</sup> semaine – délai légal de l'IVG - et avant 22 semaines et/ou 500 gr, on peut déclarer une mort fœtale. Mais la décision est révoquable à tout moment. Un accompagnement est prévu à l'Hôpital Femme Mère Enfant, après l'accouchement. Les femmes qui ont déclaré un enfant mort né sont vues par des assistantes sociales. La déclaration de naissance implique des funérailles. Soit les parents s'en occupent, soit ils ne les prennent pas en charge. Ils ont 10 jours pour réclamer le bébé, au-delà c'est le GH Est qui supplée les parents. Nous avons une convention entre les HCL, le Grand Lyon et la ville de Bron avec les PFG. Le coût de la prise en charge est réparti entre les HCL et la ville de Bron. Pendant 5 ans, le bébé est dans un cercueil déposé dans un caveau commun. Au-delà de ce délai, il est soit crématisé soit déposé dans un ossuaire. Avant 5 ans, les parents ont la possibilité de récupérer le corps du bébé, après avoir remboursé les frais des funérailles. Autre difficulté liée aux prises en charge pédiatriques : dans notre groupement une grande proportion de décès pédiatriques sont signés par le médecin avec un obstacle médico-légal. De janvier à juin 2013, il y a eu 17 décès en réanimation d'enfants dont 9 ont été signés avec un obstacle médico-légal. Dans le cadre d'un OML et afin de compléter l'enquête judiciaire le procureur de la République peut demander une autopsie. Sept de ces enfants en ont subi une.

C'est très difficile car on doit expliquer alors à la famille et aux proches qu'on n'a pas le droit de présenter le défunt tant que la justice ne l'autorise pas en délivrant un permis d'inhumer.

**Qu'est-ce qui, selon vous, pourrait améliorer la qualité du service ? Quelles évolutions souhaitez-vous ?**

Il est important qu'il y ait une vraie relève entre le service où le décès a eu lieu et le service funéraire, et non pas un échange de deux mots entre deux portes dans un couloir. Disposer d'un minimum d'informations sur le contexte du décès nous permet de montrer aux familles qu'on est au courant de certaines choses, c'est un gage de qualité de la prise en charge. Le mort a encore une existence tant qu'il n'est pas enterré ou crématisé. Cet entre deux est un temps très important. On essaie donc d'améliorer la communication entre le service où a eu lieu le décès et le SF. C'est important qu'il y ait un relais pour la bonne prise en charge de la famille. On est soumis au secret médical et on a besoin d'informations pour être plus efficace auprès des proches.

**Etes-vous outillé pour respecter les rites funéraires des différentes religions ?**

La communauté religieuse la plus importante, après la communauté chrétienne, est la communauté musulmane. Dans 9 cas sur 10, on observe que les musulmans s'adressent à des pompes funèbres musulmanes ; tout est organisé pour la toilette, le jour de la mise en bière. Dans notre service, une salle de toilette rituelle est dédiée à cette activité. Pour les autres religions, on s'adapte. Pour une grande part de musulmans, on constate beaucoup de retours au pays, même de la part des jeunes. En revanche, dans les cas d'enfants morts nés, ils optent généralement pour l'inhumation en France.

**La cohabitation de différents rites funéraires peut, parfois, générer des tensions. Sentez-vous ces tensions ici au service funéraire du Groupement hospitalier Est ?**

Oui, mais c'est très récent. Quand le défunt est de confession musulmane, le rite religieux impose une toilette rituelle avant la mise en bière. Cette toilette prend une heure environ. Pendant ce temps, les proches – au sens large – sont très nombreux. De ce fait tout l'espace du SF est occupé laissant peu d'espace libre aux autres visiteurs.

Les musulmans sont démonstratifs dans leur pratique, ce qui peut poser problème dans un espace laïc et être gênant pour les autres familles. Cette intrusion de la religion dans un espace laïc, à un moment très douloureux, peut être vécue très violemment par les autres personnes en deuil qui se trouvent là. En tout cas en tant que responsable du SF cela me dérange et interroge mes valeurs et obligations professionnelles. J'ai pris contact avec le référent de l'aumônerie musulmane pour voir comment trouver des solutions: L'ouverture de la salle poly culturelle pour les prières est une piste. Mais c'est une des vraies difficultés du SF de ne pas pouvoir offrir une intimité à tous.

## 8 - Entretien avec Henri Kaïm.

« J'ai créé des pompes funèbres israéliites pour amener des services adaptés »

Entretien avec Henri Kaïm, directeur des Pompes funèbres israéliites Kaïm

### Pourquoi avez-vous décidé de créer une société de pompes funèbres israéliite ?

J'avais constaté l'existence de Pompes funèbres israéliites à Strasbourg, Paris, Marseille, mais pas à Lyon. Je suis allé voir le grand rabbin qui m'a encouragé. Les familles vont à la synagogue et demandent des informations, et notamment où être dirigées. J'ai créé une société pour amener des services spécifiques, être à l'écoute des familles israéliites, pas pour tout chambouler.

### Qu'apportez-vous de spécifique par rapport à un opérateur funéraire non confessionnel ?

Les Pompes funèbres lambda, comme les PFI ou les PFG s'occupent très bien des familles israéliites. Mais il manquait des gens qui connaissent bien la religion israéliite et les besoins des familles. Les rites sont très spécifiques : pas de crémation, l'inhumation est perpétuelle, si possible dans un cimetière israéliite.

Nous sommes là pour assurer le respect des traditions : inhumation par des israéliites portant la kipa, dépôt d'un linceul sur le visage dès le décès, toilette funéraire, prières et lecture de psaumes pendant les veillées, pose d'une pierre tombale le plus rapidement possible. Les juifs se font enterrer à 90% dans un cercueil lambda en pin – je rappelle que normalement il ne devrait pas y avoir de cercueil - portant une plaque d'identité (obligatoire) et éventuellement un emblème ou une étoile de David. Le délai d'inhumation doit être le plus court possible. Avec une dérogation préfectorale, on peut inhumer en moins de 24 h. Si j'appelle le vendredi matin, il est possible d'obtenir une inhumation dans la journée. On nous demande d'être très rapide, de répondre 24h/24 et d'écouter les familles. Moi, j'ai une autre activité ; je suis convoyeur de fonds – actuellement en disponibilité. Mais mon assistant est joignable et se rend disponible à tout moment. On nous demande d'être présents à la chambre funéraire ; on ne se contente pas d'apporter le corps. La synagogue s'occupe généralement des lectures de psaumes, de 19 ou 20h jusqu'à 23h. Nous on intervient après, pour que les lectures se poursuivent toute la nuit. Avec les PFI de Lyon et Villeurbanne nous savons que nous avons accès aux chambres funéraires toute la nuit. Les Israélites privilégiant le dépouillement, le coût moyen des funérailles est chez nous de 3300 € à Villeurbanne, avec la chambre funéraire et le creusement pour l'inhumation, et de 2700 € à Lyon ; la différence s'expliquant par une taxe communale plus importante à Villeurbanne.

Les gens ont plus de facilité à discuter avec nous, ils peuvent nous parler ouvertement, alors que devant le rabbin ils sont parfois gênés. Les familles très religieuses savent très bien que faire : elles envoient le corps de leur défunt en Israël ou disposent déjà d'une concession dans un cimetière israéliite de l'agglomération. Les autres ont besoin d'être accompagnées.

### Comment se passe l'inhumation d'une personne de confession israéliite dans l'agglomération ? Qui délivre l'autorisation d'être inhumé dans un carré israéliite ?

Il faut absolument être juif pour être enterré dans un carré confessionnel juif. En cas de couples mixtes, il peut y avoir des conflits entre les familles. Ce sont les intervenants des grandes synagogues qui se mettent en accord avec le maire. Avant tout, on doit respecter la loi française ; elle prime sur la religion. Mais c'est la synagogue qui gère le carré israéliite. Par exemple, le maire de Villeurbanne demande l'autorisation du consistoire israéliite pour délivrer le permis d'inhumer. Toutes les synagogues sont liées, de près ou de loin, à la gestion d'un carré confessionnel.

La synagogue qui gère le carré dispose d'un service de toilette religieuse pour hommes et pour femmes. On se met en accord avec eux pour les horaires. Sauf si la personne est contaminée, auquel cas le corps n'est pas toiletté et la mise en bière est immédiate. Les communes de Bron, Saint-Fons, Villeurbanne disposent d'un carré israéliite. Champagne au Mont d'Or accueille un cimetière israéliite privé. La synagogue du Quai Tilsitt gère les carrés de La Mouche et de la Boisse. Dès qu'on ouvre un nouveau dossier, on est en liaison avec la famille, le consistoire israéliite ou la synagogue et les autorités administratives – notamment en cas de transport du corps.

Dans ce cas, on a besoin d'un document qui justifie d'un titre de propriété d'une concession en Israël. Tous les documents doivent être estampillés par la Cour d'Appel de Lyon pour attester qu'ils sont réels, notamment l'acte de décès. 7 à 8 fois par an, nous procédons à une exhumation et un retour du corps en Israël ; un tel transfert se prévoit 6 mois à l'avance.

## 9 - Entretien avec Samira Kessai.

### « Prendre en compte les besoins spécifiques de musulmans »

Entretien avec Samira Kessai, secrétaire comptable aux Pompes Funèbres Musulmanes à Lyon.

#### Rites

Il y a 9 pompes funèbres musulmanes sur Lyon. Les nôtres ont été créées il y a dix ans, pour prendre en compte les besoins spécifiques des musulmans : toilette funéraire, cercueil le plus simple possible - droit et non pas en forme de croix, etc. C'est plus facile pour une personne âgée qui n'a pas de famille ici de s'adresser à nous. On peut parler dans sa langue, lui traduire, la rassurer.

#### Rapatriement

Presque tous les musulmans de Lyon préfèrent le rapatriement dans leur pays d'origine. Ici, la concession est payante, plusieurs fois et représente un coût très important. Pour une concession de 15 ans, il faut compter de 700 à 12 000€, à multiplier par deux pour 30 ans. Les nouvelles générations changent un peu. Certains préfèrent être inhumés ici, auprès de leurs enfants, ou parce qu'ils ont épousé un ou une française. Mais c'est encore marginal. Par exemple, en avril 2013, sur 23 dossiers, seuls deux défunts ont été inhumés à Lyon, dont un enfant mort né.

#### Assurances

Avant, les consulats prenaient en charge le rapatriement des corps. La Tunisie a été le dernier pays à continuer cette prise en charge, mais a arrêté récemment. De toute façon, la plupart des musulmans souscrivent des assurances qui prennent en charge le rapatriement du corps, ou l'inhumation locale (à l'exception de la concession). Beaucoup assurent même leurs enfants dès l'âge 2 ans. Dans la communauté algérienne, tunisienne et marocaine, la plupart prennent des assurances pour toute la famille. Les Turcs par exemple s'adressent tous à la même société d'assurance, à Décines.

En moyenne, une garantie d'assurance coûte 85€ par famille et par an et couvre les enfants scolarisés à charge de moins de 23 ans. Il en coûte 30€ par an pour un célibataire. Le coût du rapatriement varie selon le poids du défunt. Pour l'Algérie, il est de l'ordre de 2000 à 2600€. Il faut s'occuper de la déclaration de décès, de la fermeture du cercueil en présence d'un fonctionnaire de police, de la mairie, la préfecture, l'hôpital, des autorisations délivrées par le consulat, du transport, etc. Tout cela dans un délai le plus court possible.

#### Chambres funéraires

Pour les chambres funéraires, on préfère s'adresser aux PFI de Lyon car elles sont plus grandes ; à Villeurbanne, elles sont trop petites pour accueillir des communautés élargies. La tradition, pour les plus proches, est de venir voir le corps avant la toilette. Un fois le corps lavé, on n'a pas le droit de le toucher. Ensuite viennent toute la famille, les amis, les voisins. Parfois, même les plus grandes salles n'ont pas assez de place.

#### Carré musulman

L'inhumation dépend du lieu de décès ou du lieu d'habitation. À Pierre-Bénite, il n'y a pas de carré musulman mais on enterre quand même les corps orientés vers la Mecque. À la Guillotière, se trouve le seul vrai carré musulman, sinon, c'est juste un petit coin du cimetière, pas plus. L'imam supervise la toilette et la prière, puis la prière au cimetière avant la mise en terre, entre hommes, les femmes restant à l'écart. L'inhumation ici en France concerne surtout des couples mixtes, des familles qui perdent des enfants jeunes ou des parents dont les enfants sont là et se sentent complètement français.

Pendant les fêtes religieuses, les gens rendent visite aux sépultures. Trois jours après le décès se tient un grand repas, puis 40 jours après, et enfin la pierre tombale est posée au bout d'un an. Ceux qui partent rarement au pays préfèrent que ça se passe ici.

## 10 - Entretien avec Eric Fauveau.

**«Il faudrait que la modernité dans le deuil apparaisse un peu moins comme un manque de respect »**

Entretien avec Eric Fauveau, fondateur de Afterweb en 2009.

**Qu'est-ce que Mémoires de vie, quel est son modèle économique ?**

Mémoires de vie est un concept de cimetière virtuel. Dès 1999, une entreprise de pompes funèbres de Monaco avait créé un cimetière virtuel. D'autres créations ont eu lieu aux Etats-Unis, en Angleterre, au Canada. Les Français n'ont rien inventé. On est en train de surfer sur le fait que les Français passent de plus en plus de temps sur Internet. Dès avant sa naissance, on commence à avoir une vie numérique, pourquoi cette vie numérique ne se poursuivrait-elle pas après la mort ?

Il existe un marché à développer. Ce n'est pas du cynisme ni une envie forcenée de faire fortune, juste l'opportunité de faire vivre une petite entreprise aujourd'hui. C'est encore sans doute un peu tôt, mais il y a toujours une prime aux nouveaux arrivants. Internet est une très grosse loterie.

Mais la difficulté est la monétisation de ce genre de services sur Internet. C'est trop tôt : personne n'est prêt à payer pour avoir une petite concession dans un cimetière numérique. Environ 3000 personnes ont créé une tombe numérique, si c'était payant, il n'y aurait personne. Aux Etats-Unis, cela peut coûter 50\$ par an. Mais il y a davantage d'avancées technologiques et les religions sont plus permissives, plus ouvertes à ce genre de choses.

**Vous proposez également un service de retransmission vidéo des cérémonies funéraires. Comment fonctionne ce service, est-il très prisé ?**

En 2010 pour valoriser Mémoires de vie et trouver un modèle économique, nous avons développé un service de retransmission vidéo des cérémonies funéraires. Mémoires de vie devient ainsi un espace de souvenir et de retransmission. Nous avons installé 3 caméras à Paris au Père Lachaise, à Trèbes et à Canet en Roussillon. On en installe également au nouveau crématorium de Bergerac et dans l'Ain.

Les sociologues vont dire qu'assister à des funérailles à distance est une hérésie, que ça n'aide pas à faire son deuil, que les familles doivent être réunies. Aujourd'hui, le constat est que les familles sont de plus en plus éclatées en France ou à l'étranger. Les obsèques coûtent cher, mais ça coûte également aux proches : il faut payer le trajet, poser deux jours de congé. Aujourd'hui, avec la crise, les personnes peuvent moins se permettre une telle dépense. Par ailleurs, la population vieillit et se déplace moins.

Aujourd'hui, il y a une forte pression sociale entre les personnes qui sont là et celles qui ne sont pas là. Le fait d'avoir vu la cérémonie d'hommage et de pouvoir dire « tu as bien parlé » ou « cette cérémonie lui ressemblait », c'est un plus. Et puis pourquoi aurait-on le droit à une retransmission des obsèques pour Lady Di ou Madame Thatcher et pas pour un proche ?

Sur la 40aine de retransmissions que nous avons déjà réalisées les gens sont globalement contents. La caméra est pilotée à distance et peut zoomer, le son est parfait – à condition d'avoir une bonne ligne ADSL. Dans la nouvelle version, on donne la possibilité aux personnes absentes d'enregistrer un message vidéo, ça permet une certaine interactivité qui peut correspondre à un besoin pour certaines familles. Mais soyons clairs : notre but n'est évidemment pas de vider les crématoriums et les salles d'hommages.

La partie juridique est complexe. Il faut respecter le droit à l'image, instaurer des zones franches où la vidéo n'accède pas, protéger les enfants... C'est très cadré. Mais pourquoi ne pas cadrer aussi les cameramen qui filment les mariages ?

### Que pensez-vous d'autres innovations technologiques telles que les coffres forts numériques ou les messages post-mortem ?

Les sites de coffres forts permettant le partage de documents, photos et vidéo que le défunt a mis en sécurité, je n'y crois pas beaucoup. Le coffre fort numérique existe déjà gratuitement. Les messages post-mortem, c'est un peu glauque. After web n'a pas voulu se lancer dans ce genre de choses.

### Les études démontrent qu'il y a une faible tolérance des Français à l'innovation et l'originalité dans le champ du funéraire. Est-ce ce que vous constatez également ?

J'émetts quelques doutes sur la sincérité des auteurs de ces études réalisées sous l'égide du CPFM ou des plus gros syndicats de patrons des pompes funèbres. Ces sociologues sont souvent perclus de réflexes judéo-chrétiens ! Il y a beaucoup d'innovations dans le funéraire, comme les cercueils en carton par exemple. Le problème, c'est que les PFG n'en veulent pas, prétextant que ça pollue et encrasse les systèmes de crémation. Les pierres tombales métalliques, moins chères et plus jolies que les pierres traditionnelles, commencent à percer.

Dans le champ des innovations numériques, le concept de cimetière virtuel via des flash-codes est en train de se développer. Il y a aussi des vraies évolutions du côté des urnes funéraires, comme le montre une société telle que Méminis. Il faudrait que les Pompes Funèbres soient plus modernes, et que la modernité dans le deuil apparaisse un peu moins comme un manque de respect.

### Quels sont les autres services numériques proposés par After web ?

Funeraire-info est un site d'actualité sur le funéraire pour lequel nous misons sur un modèle publicitaire. Netcropole.com est un site de publication d'avis de décès. Il est aujourd'hui gratuit, mais à terme, il s'agit de proposer des services payants. Toutes les petites annonces, pour la recherche d'emploi comme pour les rencontres, sont passées sur Internet, alors pourquoi pas les avis de décès ? Sur le Progrès (ou tout autre quotidien régional), l'avis de décès est facturé environ 250€, ce qui représente 8 à 10% du coût des obsèques. C'est une obligation si cela figure dans le contrat d'obsèques. Le lobby de la presse régional est puissant !

### Pensez-vous que les nouvelles technologies puissent susciter l'émergence de « nouveaux rituels » funéraires ?

Ce qu'on appelle « nouvelles ritualités » ne fait que singer ce qui était fait à l'église. On supprime tous les signes religieux, on enlève le curé, l'étoile ou la croix, tout en gardant à peu près la même chose : textes, témoignages, musique, adieu... C'est le même rituel, mais laïc.

Ce qu'apporte surtout Internet, c'est de l'information, et notamment l'édition des devis. Mais aussi la possibilité de partager ce moment avec un bassin de proches. Internet permet en effet de créer une communauté plus large que celle du cercle familial. On peut identifier plusieurs cercles concentriques, selon l'âge du défunt, comme un oignon : la famille proche, la famille éloignée, les amis, les relations de travail, les relations sociales, les connaissances et au-delà. C'est ce que l'on observe aujourd'hui, quand un ado ou un parent d'ado décède : tout un réseau élargi qui trouve sa source dans Facebook se met en mouvement.

Comme il très compliqué de dire quelque chose à une famille en deuil, Internet permet de dire les choses au moment où on le souhaite, de la façon dont on le souhaite.



## 11 - Entretien avec Richard Feret.

« Il y a un besoin croissant de cérémonies civiles »

Entretien avec Richard Feret, directeur général délégué de la CPFM, Confédération des Professionnels du Funéraire et de la Marbrerie.

**Progrès des sciences et techniques, éclatement des lieux de décès, urbanisation croissante, perte d'influence du religieux, montée de l'individualisme, etc.**

**Toutes ces évolutions sociétales ont une incidence sur les pratiques funéraires et, partant, sur les professionnels du funéraire.**

**Quelles sont selon vous les évolutions les plus significatives ?**

L'évolution première me semble être le besoin croissant de cérémonies civiles. On en voit de plus en plus. On observe aussi que les crématoriums se dotent de plus en plus d'espaces dédiés aux cérémonies. Il y a trente ans, la crémation était marginale et le fruit d'une démarche très militante. Aujourd'hui, elle représente le tiers des modes de sépultures et s'accompagne de plus en plus de cérémonies.

Or, toute la difficulté est de donner du sens et du contenu à ces cérémonies. Si la cérémonie est religieuse, l'officiant est nécessairement un religieux, prêtre ou laïc. Quand les proches ne souhaitent pas de cérémonie religieuse, ce rôle échoit à l'opérateur funéraire, ou à des associations – comme les Charitons en Normandie ou L'autre rive à Lyon.

Ils se trouvent à la croisée d'un semblant de rite religieux qu'ils ne peuvent pas vraiment assurer. Généralement, ces associations se sont imprégnées des rites religieux auxquels elles ont enlevé le sacré. Hormis quelques structures, tout est fait de manière relativement empirique.

**Les professionnels du funéraire se sont-ils saisis de cette question ?**

**Comment répondre à ce besoin de cérémonie de manière professionnelle ?**

Le CNEF, Comité National d'Ethique du Funéraire – créé par la Société de Thanatologie et la CPFM – se pose des questions et réfléchit sur ce sujet. C'est en cours d'étude. Nous avons réuni quatre représentants des principales religions dans l'idée de décoder avec eux les différentes séquences et gestes, ainsi que le sens, des cérémonies funéraires. On y trouve beaucoup de convergences et quelques différences.

Le CNEF veut décoder ce phénomène pour aider demain, peut-être, à établir une cérémonie civile qui serait à la croisée de ces différents rites. L'important est de créer du sens. Le travail de l'assistant funéraire va être de plus en plus de bâtir cette cérémonie. Dans les professions du funéraire, il y a assez souvent la fonction de maître de cérémonie. Il reçoit la famille, construit la cérémonie avec eux, la valide avec les proches, et la conduit. On a milité dans ce sens au sein de la profession pour obtenir la validation de deux diplômes au 1er janvier 2013 : conseiller funéraire et maître de cérémonie. La formation a été renforcée en sciences humaines.

On a ajouté des modules sur le traitement d'une cérémonie ou la question du multiculturalisme. La profession a ressenti le besoin de renforcer les savoir faire et les savoir être de ses agents. C'est un cheminement logique pour répondre à l'accroissement de la demande d'accompagnement que nous observons.

**Si la demande d'accompagnement s'accroît, la demande en articles funéraires et objets du souvenir persiste-t-elle ?**

Jusqu'à ces dernières années, une grande part de l'hommage résidait dans des tentures dressées, des signes portés sur soi, le cercueil, des plaques sur la tombe, des fleurs. Aujourd'hui, le besoin de prise en charge des gens porte davantage sur le besoin de comprendre ce qu'ils vont organiser, et de prolonger le souvenir du défunt de façon virtuelle. On est moins dans les produits et beaucoup plus dans les services. Le nombre d'articles funéraires a tendance à diminuer. Certains pensaient que les articles funéraires allaient se ringardiser ; pourtant, ils persistent.

**Il semble que les gens soient de plus en plus attentifs à la qualité des lieux,  
- chambres funéraires, salons de présentation, crématoriums, etc.  
- Observez-vous cette tendance ?**

Les chambres funéraires n'existaient pas il y a 30 ans. Aujourd'hui, il y en a plus de 2000 en France. Avant, ces lieux n'étaient que fonctionnels. Aujourd'hui, on travaille sur les matières, les couleurs, les ambiances.

C'est vrai aussi pour les crématoriums qui se dotent désormais de salles de convivialité pour y servir des collations. Longtemps, les crématoriums ont été considérés comme des lieux techniques ; la convivialité, le besoin de réception étaient très peu exprimés. Ils sont souvent excentrés. Mais il en est des crématoriums comme des gares TGV : tout le monde en veut mais pas à côté de chez lui !

Désormais, la tendance est un peu inverse. Tous les crématoriums aujourd'hui repensent une salle de cérémonie modulable de 30 à 300 personnes – selon les recompositions familiales, les cercles d'amis et de connaissances –, équipée techniquement pour le son, la vidéo, la musique et dotée d'un espace de convivialité. Il y a 160 crématoriums en France et beaucoup d'autres sont en projet ou en cours de réalisation.

Les demandes des communes et des communautés de communes sont de plus en plus tournées vers des outils qui sont des vitrines : ils souhaitent un bâtiment basse consommation, en bois, doté d'un toit végétalisé... Inconvénient : les factures s'envolent. Avant il fallait compter 1,5 M€ pour un crématorium, aujourd'hui 4 à 5 M€. Ça contribue à renchérir le coût de la crémation, ce qui fait qu'à terme, on arrivera à une convergence du coût crémation – inhumation.

**On parle de plus en plus de « complexes funéraires » réunissant  
dans un même espace toutes les fonctionnalités du funéraire,  
comme en Espagne ou au pays-Bas. Est-ce un modèle d'avenir ?**

En Espagne, les professionnels du funéraire ont trouvé un terrain d'entente avec l'Eglise : les prêtres sont quasiment à demeure dans les complexes funéraires, à la différence de la France où ils viennent très peu. Aux Pays-Bas, où les cimetières sont privés, la notion de complexe funéraire intègre le salon d'organisation des obsèques, une maison funéraire, des boutiques et un vrai restaurant, ce qui est interdit en France, comme le fait de sigler d'une manière ou d'une autre le bâtiment.

Le complexe funéraire est une organisation qui tend à se développer. L'unité de lieu permet une plus grande réactivité, et une optimisation des coûts par une concentration des moyens. Elle présente un inconvénient pour les opérateurs : elle fait disparaître un certain nombre de prestations comme le convoi funéraire. À Grenoble par exemple, on est déjà dans un lieu qu'on peut presque qualifier de cathédrale, et là, il s'agit d'un pôle public.

Mais je pense que quelle que soit la nature de l'installation, il ne faut pas oublier de remettre au centre la personne la plus importante : le défunt, sa famille et ses proches. C'est vers eux que doivent être orientés les services. Il faut veiller à ne pas déshumaniser le lieu, ne pas oublier l'importance du contact.

**Les Pompes funèbres sont un « service public à caractère industriel et commercial ».  
Aux yeux des gens, les opérateurs funéraires publics – qu'ils soient régie municipale,  
société publique locale, société d'économie mixte, etc .  
- n'ont-ils pas un avantage certain sur les opérateurs privés dans l'exercice  
de cette mission de service public ?**

Il ne devrait pas y avoir confusion pour le grand public. Quelle que soit la forme juridique, elle a sa raison d'être. Je considère qu'il ne faut pas qu'il y ait d'avantages concurrentiels. On n'est pas en conflit avec le pôle public. On participe tous d'un service public.

### **Régulièrement, des mauvaises pratiques et des tarifs exorbitants sont épinglés chez les opérateurs funéraires. Comment éviter ces 'funestes' pratiques ?**

Si ces prétendues dérives existent, elles sont évidemment condamnables. J'entends assez souvent, quelle que soit la profession, qu'il existe 2% de délinquants. La vraie difficulté est de les identifier, d'apporter la preuve de leurs malversations, de les sanctionner et de remettre les choses en ordre. Sur une ville comme Paris, la profession a mis des années à faire retirer l'habilitation préfectorale à un opérateur connu pour ses mauvaises pratiques.

### **Cela ne passe t'il pas également par une clarté et une transparence de l'information, dans les documents présentés, les devis établis et lors de l'entretien avec l'agent funéraire ?**

Bien sûr, on est d'ailleurs tout à fait favorable au modèle de devis. La Confédération a travaillé avec les pouvoirs publics, les associations de consommateurs et les professionnels pour l'établissement de ce modèle de devis des prestations du funéraires. On demande aux opérateurs de respecter ce modèle même si sur quelques points (l'indication du prix TTC et HT notamment) il apparaît un peu confus pour les familles. La vraie difficulté c'est qu'avant la survenance du décès, ces informations n'intéressent personne ! Aujourd'hui, Internet permet de diffuser très largement l'information, avec une approche grand public.

Toute une documentation très codifiée est à disposition des familles chez les opérateurs funéraires. Au cours de l'entretien, le conseiller funéraire doit informer sur le champ des possibles, les contraintes, la réglementation, et leur présenter des devis. Le tout en 1h15 environ. Sachant que les personnes ne sont pas toujours à leur niveau d'écoute maximal. La formation à la conduite d'entretien est donc également très importante.

### **Les produits et services proposés par les opérateurs funéraires sont généralement très classiques. Comment expliquer cette résistance à l'innovation ; est-elle due au conservatisme des professionnels ou à celui des clients, peu enclins à l'originalité dans un moment douloureux ?**

Est-ce le vendeur qui vend ou le client qui achète ? Eternelle question... C'est un métier à innovation lente ! La tradition pèse, évolue doucement. On observe que les produits référencés qui font preuve d'originalité dans les formes, les matières, les essences de bois, ont un taux de vente très marginal. On voit cependant apparaître des formes plus épurées, des recherches stylistiques moins brutes, mais ce n'est pas la révolution.

### **Les professionnels du funéraires travaillent-ils à des alternatives à l'inhumation ou la crémation, telle que la promession, réduction du corps par plongée dans un bain d'azote ?**

Non, tout simplement parce que ce n'est pas autorisé en France.

### **Les nouvelles technologies favorisent l'apparition de nouveaux services : vidéo retransmission de funérailles, cimetières virtuels, mais aussi organisation de funérailles en ligne...**

L'Internet va modifier les comportements d'achat et les modes de distribution. Ce sera un facteur clivant au niveau des opérateurs : ceux qui ne seront pas présents sur la toile seront clairement défavorisés. D'ailleurs la chambre syndicale de l'art funéraire développe un site Internet grand public avec la présentation de ses produits mais aussi des informations sur ce que sont les obsèques en France. Un service de funérailles low cost en ligne comme Revolution-obseques.com, je crois que c'est essentiellement un support de communication.

Le prix présenté ne comprend que le cercueil et le véhicule avec chauffeur. Les démarches restent à faire, le portage est à la charge de la famille. Je n'ai pas vu d'opérateur sur le créneau low-cost qui fonctionne bien. Car des services premier prix sont disponibles chez tous les opérateurs. Et puis réduire les prestations au minimum quand le besoin de services est de plus en plus fort, c'est un peu un contre sens. Pour le reste, je pense que la vente de services tel le service de formalités après obsèques (hors aspect notarial) va se développer. Pour l'instant, ces services fonctionnent surtout en milieu urbain, mais leur disponibilité en ligne les rendra accessibles partout.



## 12 - Entretien avec Corinne LOIODICE.

### « Ethique et loyauté, la raison d'être du pôle funéraire public »

Entretien avec Corinne LOIODICE, directrice générale des PFI, Pompes Funèbres Intercommunales de la région grenobloise, et présidente de l'UPFP, Union du Pôle Funéraire Public, la fédération des services publics funéraires (pompes funèbres, crématoriums et cimetières).

#### Les PFI de la région de Grenoble sont souvent citées en exemple comme étant novatrices. Depuis trente ans, comment les PFI de Grenoble se sont-elles adaptées aux évolutions des pratiques funéraires ?

L'évolution des pratiques funéraires en France va de paire avec l'évolution de la société française et son mode de vie. Dans les années 80, la majorité des décès ont lieu en milieu hospitalier et non plus au domicile comme c'était le cas auparavant. Ce bouleversement a donc créé de nouveaux besoins, de nouvelles exigences des familles.

A l'époque, nous avons mis en place un certain nombre de réponses, notamment en matière d'accueil et d'accompagnement des familles, mais il nous fallait aussi mettre à leur disposition les équipements adaptés.

Notre attention s'est naturellement portée vers des réalisations d'autres collectivités, dont celle de Montpellier qui était la plus importante à cette période. C'est ainsi qu'une nouvelle génération de centres funéraires a fait son apparition. Grenoble en est un magnifique exemple qui fait désormais école. Notre volonté est de donner du sens à ces lieux et permettre le recueillement dans des conditions de confort et de dignité. C'est pourquoi nous avons voulu favoriser la convivialité et la quiétude, avec un traitement « hôtelier » tant des locaux que du service apporté aux familles, et une réponse personnalisée permettant l'expression de leurs croyances ou philosophies. En développant ces offres nouvelles, nous avons contribué fortement à installer une nouvelle pratique funéraire, comme le transfert des défunts en chambre funéraire, le retour à la célébration ou à l'hommage, qu'il s'agisse d'une inhumation ou d'une crémation, et le développement des cérémoniaux civils dans des salles de cérémonies adaptées.

Ces nouveaux enjeux sont à la hauteur des ambitions des opérateurs funéraires publics, qui ont une réelle volonté d'apporter en permanence le meilleur service aux familles dans des circonstances douloureuses et exceptionnelles pour elles.

#### Quelle évolution majeure observez-vous dans les demandes des familles et proches de défunts ?

« On ne subit plus des obsèques, on en est les acteurs », résume l'évolution significative des obsèques souhaitées par les familles. Néanmoins, l'accompagnement est au cœur de cette nouvelle approche et la prise en compte globale des exigences des familles, et elles sont nombreuses depuis leur accueil jusqu'après les obsèques, est essentielle.

Les accueillir avec dignité dans des locaux adaptés, prendre en charge leur défunt et leur permettre de se recueillir avec sérénité, leur expliquer le déroulement des différentes opérations funéraires et obligations réglementaires, organiser des obsèques conformes à leur souhait, leur présenter les différents produits et services, les soulager des démarches administratives, les impliquer dans le déroulement de la cérémonie, leur proposer l'assistance post obsèques... en leur apportant un conseil loyal et professionnel dans le respect de leurs intérêts matériels et moraux. Chaque volet est essentiel et nécessite une attention particulière.

Concernant l'assistance post obsèques, l'Union du Pôle Funéraire Public UPFP a mis en place il y a plusieurs années Funéraire Public Assistance®. Ce service consiste à apporter aux familles qui font appel aux opérateurs funéraires publics, une information de nature documentaire, juridique ou fiscale, dans la gestion des conséquences d'un décès. C'est ainsi que nous remettons aux familles un livret contenant des informations relatives aux démarches après décès et des modèles de lettres à adresser à différents organismes sociaux sous forme d'édition classique et numérique. Les familles peuvent aussi avoir gratuitement des renseignements téléphoniques pendant les 3 mois qui suivent les obsèques.

### **Constatez-vous une demande accrue du côté de l'organisation de cérémonie et de temps de convivialité ?**

L'habitat urbain n'est pas adapté à la réunion d'une famille et de proches nombreux lors d'obsèques. Il se dessine ainsi une tendance nette de demande de lieux de réunion familiale après les obsèques, dans l'environnement immédiat du centre funéraire ou du crématorium. À l'instar de plusieurs de nos collègues qui l'ont déjà mis en place, comme ceux de Béziers ou de Paris, nous pensons créer un tel lieu avec les services qui vont avec. En Belgique, Hollande, Allemagne, Espagne, etc... cette offre connaît un grand succès car elle répond à une forte attente des familles.

Un centre funéraire ou un crématorium ne sont plus uniquement des lieux de traitement de la mort, mais deviennent également des lieux d'expression sociétale, avec toutes les conséquences qui s'y rattachent, le moment privilégié de rassemblement et de partage après les obsèques en fait partie.

Pour l'organisation de cérémonie, il s'agit évidemment de cérémonies civiles, mais aussi de cérémonial d'adieu à l'occasion de crémations.

Les cérémonies civiles se déroulent dans la salle de cérémonie qui accueille tout type d'obsèques, religieuses ou civiles. Le maître de cérémonie organise avec la famille le déroulement de la cérémonie – thème musicaux, prises de parole, projection de photos ou vidéo – et la conduit. Il est célébré plus de 375 cérémonies civiles par an au centre funéraire PFI à La Tronche.

Le cérémonial d'adieu qui accompagne la crémation est constitué d'un recueillement en hommage au défunt, suivi de la projection d'un film de séparation, dans une version adulte et une version enfant, avec la vision par caméra du cercueil au départ pour la crémation.

Nous tenons à la qualité de ces cérémonies, car elles permettent aux familles de se séparer dignement et sereinement de leurs proches, favorisant ainsi leur processus de deuil.

### **Certains militent pour la création d'une cérémonie funéraire républicaine, en présence d'un élu. Qu'en pensez-vous ?**

Il me semble que les élus sont déjà bien occupés avec leur mandat sans ajouter ce type d'exigence. Il existe des cérémonies civiles en très grand nombre, et le personnel funéraire est maintenant formé pour diriger ces cérémonies. De surcroît, les familles s'impliquent très souvent par des prises de paroles et des textes qu'elles rédigent elles-mêmes, ce qui personnalise vraiment ce moment de recueillement et d'hommage.

### **Que pensez-vous de la recrudescence d'opérateurs de pompes funèbres confessionnelles, notamment musulmanes qui semblent être les plus nombreuses ?**

Le fait confessionnel s'affirme depuis une vingtaine d'années, cependant revendiquer une confession spécifique lors de l'exercice de la profession d'opérateur funéraire ne me semble pas une bonne chose. Un opérateur funéraire remplit par définition une mission de service public, universelle dirais-je. Nous ne regardons ni l'origine ni la confession et encore moins les opinions dans l'accomplissement de notre mission de service public. Notre société est une société laïque, et la laïcité est la prise en compte de tous, dans le respect égal de chacun.

Les cimetières ont ouvert la voie avec la création des carrés confessionnels. C'est très dommageable. Nous ouvrons la porte à des dérives dangereuses, sélectives, discriminatoires. Pour notre part, nous avons une conception du service public rendu à la population, à toute la population, et la France est porteuse également de cet esprit généreux et humaniste.

### **La spécificité des religions est-elle suffisamment prise en compte par les opérateurs funéraires ?**

Bien sûr et depuis toujours. Le pôle funéraire public, ainsi que les opérateurs privés savent parfaitement répondre à la demande d'obsèques confessionnelles de quelque nature que ce soit. Nous sommes pour notre part en rapports étroits avec les différentes confessions et nos échanges permettent l'amélioration constante de nos services afin de satisfaire les attentes de tous. Que ce soit pour l'Eglise catholique, la communauté juive de Grenoble, l'Eglise arménienne, les boudd-

histes, l'Eglise réformée, les musulmans... leurs pratiques funéraires ne posent aucun problème, ni d'éthique, ni de respect de leurs rituels. Bien au contraire, nous avons créé notamment une salle remarquablement équipée pour les différentes toilettes confessionnelles, qui donne entière satisfaction aux représentants des religions intéressées. Tout est accompli dans le respect des rites, des traditions, des volontés, et notre vocation est de répondre à l'ensemble de ces attentes.

### **Les musulmans se faisant de plus en plus inhumer en France, on assiste, à un risque de « spécialisation » des cimetières...**

Il est important de noter que nous en sommes à la quatrième génération du premier flux migratoire magrébin. Il est donc naturel que les inhumations ne se fassent plus dans le pays culturel d'origine, mais dans le pays de naissance et d'appartenance des nouvelles générations. Pour ce qui est de la « spécialisation » des cimetières, la culture de l'exception est un risque de marginalisation qui ne va pas dans le sens de notre mode de vie. Nous ne vivons pas chacun dans notre « bulle », nous vivons ensemble. À plus forte raison lorsqu'il s'agit de la mort. À créer des exceptions sous des prétextes notamment religieux, nous allons vers une radicalisation qui constitue une forme d'intolérance qui n'est pas... tolérable.

Le cimetière est un lieu universel, géré exclusivement par la collectivité et il doit le rester. Il est peut être une stratégie pour certains qui tendrait in-fine à aller vers une privatisation des cimetières. Ce n'est pas acceptable, et céder aux pressions multiples ne solutionne pas le problème, bien au contraire, il s'en trouve amplifié.

### **Quelle est la plus value ou l'avantage compétitif que peut avoir le public par rapport au privé ? Vous parlez d'« esprit public », de « conscience funéraire ». Quelle est la marque des opérateurs publics du funéraire ?**

Porter les valeurs de service public dans ce domaine particulièrement sensible, affirmer notre éthique avec un esprit de loyauté envers les familles, porter haut la dignité à chaque instant des étapes des obsèques, c'est notre vocation et notre raison d'être. Pas de mercantilisme ou de capital à rémunérer, mais des services et des équipements avec la volonté de répondre aux besoins d'une population et non d'une clientèle. Notre démarche est sensiblement différente de celle des opérateurs privés. D'ailleurs les familles ne s'y trompent pas, leur confiance et leur fidélité envers les opérateurs funéraires publics de leur secteur sont l'expression de leur reconnaissance de cette différence du funéraire public.

Il est essentiel de souligner qu'un opérateur funéraire public n'est pas devant une famille pour faire du négoce. Il est devant des personnes en deuil, vulnérables, qu'il doit conseiller et accompagner loyalement afin qu'elles puissent exprimer un choix sereinement et en toute dignité. La recherche du profit « à tout prix » ne fait pas partie de nos objectifs, mais la recherche de la satisfaction des familles est une priorité. Le service funéraire public a une mission d'intérêt général et de bien commun. Il doit, bien sûr, assurer son autonomie financière et dégager des excédents pour permettre de réaliser des investissements.

Pour ce qui est de la SEM PFI de la région grenobloise, les bénéfices réalisés par l'activité sont réinvestis en permanence dans l'amélioration des équipements funéraires, des services, ainsi que dans la formation des personnels. Le choix de nos élus administrateurs a été, et reste, de ne pas rémunérer le capital afin de promouvoir cette forte éthique de la première intercommunalité funéraire de France.

Nous assurons également une mission d'assistance aux collectivités, notamment pour les funérailles des personnes dépourvues de ressources suffisantes dans les mêmes conditions de service et de dignité. C'est notre devoir de dignité.

### **Faut-il développer selon vous les labels qualité ?**

Nous encourageons la certification des services par des organismes indépendants par exemple AFNOR avec ses normes ISO ou NF. Parler de la qualité c'est bien, l'éprouver régulièrement par des audits sérieux, c'est mieux et surtout cela contribue à l'amélioration permanente de nos services. La SEM PFI de la région grenobloise est certifiée Qualité Sécurité Environnement (ISO 9001, OHSAS 18001, ISO 14001), cette triple certification est une première européenne depuis 2006.

### **Vous vous êtes alarmée de la tendance croissante des municipalités à confier la gestion des crématoriums à des opérateurs privés. Cette tendance se confirme t'elle ? Pourquoi s'en inquiéter ?**

La loi de 1993 a ouvert le marché funéraire à la concurrence de toute entreprise habilitée, mettant fin au monopole communal exercé par la collectivité. Depuis 20 ans, à l'exception de celles qui disposaient d'un service funéraire public en 1993, les collectivités ne contrôlent plus ce service sur leur territoire, et se sont désengagées du service extérieur des pompes funèbres, alors que c'est leur rôle de prendre en charge les défunts.

Aujourd'hui, non seulement elles ne se sentent plus concernées par le service pompes funèbres, qui demeure pourtant une mission de service public, mais lorsqu'elles font le choix de créer un crématorium sur leur territoire, rares sont celles qui réfléchissent à une possible gestion publique. Ainsi, on constate malheureusement que la très grande majorité des crématoriums français sont gérés par le secteur funéraire privé, dans le cadre d'une DSP le plus souvent sous forme de concession de longue durée.

Pourtant, la gestion d'un crématorium s'inscrit dans un plan plus vaste de compétence funéraire qui doit rester dans la sphère publique, avec les outils dont elle dispose (régies, SEM, SPL), et dont le professionnalisme n'est plus à démontrer. Les opérateurs funéraires publics gèrent en effet avec succès les centres funéraires les plus importants de France, ils ont démontré également leur capacité à développer de nouveaux services et ils obtiennent la reconnaissance et la confiance des populations. Alors pourquoi s'en priver ?

### **Dans la plupart des communes et agglomérations, comme au Grand Lyon, il n'y a plus d'élus de référence en charge des services funéraires...**

Effectivement, il n'y a pas d'élus de référence car il n'y a pas de service funéraire public au Grand Lyon. A Lyon et à Villeurbanne, il y a des élus de référence car ces deux villes gèrent les PFI de l'agglomération lyonnaise et le crématorium de Lyon, dans le cadre d'un SIVU. La gestion du cimetière et du crématorium communautaires a pour sa part été déléguée. Cela confirme ce que je vous ai dit précédemment : lorsqu'elles n'ont pas de service funéraire public, les collectivités ne se sentent pas concernées. C'est regrettable mais il ne faut pas désespérer, le Grand Lyon est une communauté puissante et j'ai confiance dans une prise de conscience que ces services doivent être sous contrôle de la collectivité, seule garante du respect des populations et de stabilité et équité économiques.

### **La plupart des services funéraires en régie municipale se transforment en établissement public local, SEM ou SPL. Cela permet-il de mieux prendre en compte les évolutions dans le champ du funéraire ?**

Le statut de la régie a beaucoup servi, mais il n'est plus vraiment adapté aux exigences économiques contemporaines, notamment dans la gestion concurrentielle imposée par le législateur. L'évolution du statut régie vers les SEM-Sociétés d'Economie Mixte et depuis leur récente création vers les SPL-Sociétés Publiques Locales a commencé dès 1988. Il s'agit pour les collectivités d'apporter une réponse structurelle qui soit en mesure d'être un contre poids sérieux en matière de compétitivité. C'est aujourd'hui chose faite on compte chaque année de nouvelles entreprises publiques locales funéraires (SEM et SPL). Il y a donc adaptation et c'est très positif.

### **Toutes les communes de l'agglomération et bien au-delà adhèrent aux PFI de la région grenobloise. Est-ce que, pour des services funéraires, l'échelle de l'agglomération fait sens selon vous ?**

Ce qui fait sens, c'est que les familles sur un territoire donné puissent avoir le choix entre un opérateur public et un opérateur privé, et qu'elles soient en capacité d'exercer librement ce choix. Actuellement, seules les familles de Lyon et Villeurbanne ont cette possibilité. Ne pas avoir le choix est extrêmement préjudiciable et crée une inégalité au détriment des familles des autres communes de l'agglomération lyonnaise qui ne peuvent que s'adresser au secteur funéraire privé, dont l'opportunisme économique est souvent très éloigné des attentes des familles en deuil.

### Les nouvelles technologies impactent-elles beaucoup le domaine du funéraire ?

La technologie est présente partout dans notre vie, le funéraire ne déroge pas à cette règle. Les cérémonies sont désormais illustrées de thèmes musicaux choisis par les familles. Il en est de même pour la projection de photos, d'images vidéo ou encore de la diffusion d'obsèques sur internet pour des parents éloignés et dans l'impossibilité de se déplacer. Nos services s'adaptent en permanence, mais la génération des 60/70 ans qui est aujourd'hui celle en charge des obsèques de leurs proches ne semble pour l'instant pas très utilisatrice de ces sites d'organisation d'obsèques ou autres.

### Que pensez-vous du service de vidéo retransmission à distance des obsèques ; le proposez-vous ?

Nous étudions cette possibilité qui pose notamment un certain nombre de questions d'ordre juridique. En effet, même si ces innovations et facilités technologiques sont disponibles, il existe toujours des obstacles tels que le désaccord familial, le refus de certains intervenants d'être filmés et diffusés sur internet ... Il y a à la fois une volonté des uns de partager un événement avec le plus grand nombre, mais aussi la volonté des autres de confidentialité, voire d'intimité, par rapport à la nature de cet événement. Il est délicat de faire cohabiter ces deux exigences. Soulignons toutefois que le public auquel on s'adresse n'est pas la famille, mais ceux qui la connaissent et qui n'ont pas pu se déplacer

### 20 ans après la loi de 1993, comment se porte le pôle public du funéraire ?

Je dirais plutôt « comment se porte la loi de 1993, vingt ans après ! ». En effet le souhait initial du législateur était notamment une mise en concurrence des opérateurs funéraires, afin de limiter la hausse du coût des obsèques. « Vœu pieux » si je puis dire, puisque nous avons assisté au contraire à une inflation permanente de la dépense obsèques, à tel point que l'on parle désormais du « marché de la mort ». Quand cette loi a été votée, personne ne s'est élevé contre la privatisation des services funéraires. Pourtant, on ne choisit pas de mourir et c'est le rôle de la cité que de prendre en charge les défunts, même si on l'a oublié. Néanmoins, le pôle funéraire public a su s'adapter, et se mesurer à la concurrence du secteur privé, même s'il ne traite que 15% des obsèques en France.

J'espère qu'on arrivera à faire prendre conscience aux élus de l'importance d'avoir une approche éthique dans le domaine du funéraire, en mettant en œuvre une politique qui garantisse aux familles en deuil un accompagnement digne et loyal, et des services et des équipements funéraires de qualité.

Et tout cela, les familles l'ont bien compris et nous font confiance depuis longtemps. Il faut vraiment que les élus se réveillent !