

Un deuil à vivre «entre deux portes»



Pour les professionnel·le·s, se sentir en deuil à la suite d'un décès de bénéficiaire dans le cadre d'un accompagnement social et financier reste une situation difficile à faire reconnaître dans une institution sociale.

© aicandy/ Adobe Stock



Par **Albulenë Ukshini Sefa**, doctorante en travail social à l'Institut Transdisciplinaire de Travail Social (ITTS), Université de Neuchâtel

Dans le champ du travail social, malgré des travaux récents ^[1], la mort reste relativement peu évoquée en général. Pourtant, « les professionnel·le·s du social sont engagé·e·s auprès de populations à risque. Les décès, notamment les suicides, font partie de leur univers » (Herzog, 2005, p.6). La mort demeure peu abordée « en termes de réflexion, de formation, ou de sensibilisation. Les protocoles d'action en cas de décès sont rares » (Herzog, 2005, p.6).

Une étude menée en automne 2021 dans le cadre d'un travail de Master en Travail social (Ukshini Sefa, 2022) a porté le focus sur le vécu et les actions des professionnel·le·s travaillant dans un Centre social régional (CSR), lorsque la mort d'un·e bénéficiaire survient dans le processus d'accompagnement social et financier. Plus précisément, ce travail a questionné la place accordée à un tel deuil à différents niveaux (individuel, collectif et institutionnel). Cette recherche a ensuite invité à repenser cette place par une approche collective symbolique constituée par le développement d'un dispositif créatif voué à susciter la réflexion et à initier des interactions entre les différent·e·s professionnel·le·s autour de cette thématique.

Une toile comme dispositif créatif



La toile blanche, support de travail proposé aux participant·e·s. ©

AUSL'enquête de terrain a été composée de neuf entretiens semi-directifs de professionnel·le·s exerçant respectivement le métier d'assistant·e·s sociaux et sociales, gestionnaires de dossier, secrétaires réceptionnistes et responsables d'équipe. C'est à travers une « toile » blanche, constituant le dispositif créatif de l'étude, que la parole silencieuse, informelle, a circulé. Elle est venue à être formalisée spatialement, dans un lieu dans lequel le deuil — et surtout la parole à ce sujet — reste d'ordinaire peu formalisé, voire tabou. Ce support a été présenté aux différent·e·s professionnel·le·s interviewé·e·s à la fin de chaque entretien, afin qu'ils et elles puissent y déposer de manière créative leurs émotions ou réflexions autour de la thématique de recherche.

Pour fluidifier la création et la rendre accessible à tous et toutes, les outils (peinture, collage, dessin, etc.) n'ont pas été définis. C'est ainsi que les participant·e·s ont été entraîné·e·s dans une aventure collective de construction commune en matérialisant le regroupement des différents rapports d'affects, de savoirs et de pouvoirs.

Se sentir en deuil

La recherche empirique a confirmé que certain·e·s professionnel·le·s, particulièrement les assistant·e·s sociaux et sociales (AS) et les gestionnaires de dossier (GD), peuvent considérer que les émotions et actions émergeant à la suite du décès de l'un·e de leurs bénéficiaires s'apparentent à un deuil. Cet éventuel deuil se veut tempéré par la fonction qui, à ce stade, reste essentiellement tacite en comparaison avec un deuil éprouvé dans le cadre privé. Toutefois, il produirait des effets à intensité variable et nuancée, qui s'exprimeraient de manière informelle dans l'institution. Pierre ^[2] (AS) et Marie (GD), l'illustrent par ces propos :

« Le deuil, je pense que je l'ai fait en partie en en parlant, en sortant ça de mon organisme. J'y pense encore, ça fait quoi, deux ans maintenant ? Une année et demie en tout cas qu'il est décédé... Mais oui, ça reste... En plus, je constate : même si je vous en parle assez facilement, c'est vif, je vois encore son visage... Il est décédé dans des conditions difficiles. C'est un peu aussi ça, c'est la notion de dignité, c'est la solitude, le fait d'être à l'abandon, dans un appartement, entouré de cannette de bières et de bouteilles vides. » ^[2] (Pierre, AS)

« Ce n'est pas aussi fort qu'un deuil de la famille, mais une tristesse qui m'a suivie pendant quelque temps. » (Marie, GD).

Il s'agit pour l'essentiel d'un deuil vécu « de façon informelle entre deux portes » (Pierre, AS) dans le périmètre de

l'institution. Et c'est parce qu'il ne serait pas vraiment légitime dans le cadre institutionnel formel qu'il se manifeste que dans le cadre informel. Si les échanges avec les autres corps de métier sont bien présents, ceux avec les collègues de la même profession restent les plus fréquents, comme le précise Pierre :

« Je trouve assez bien d'aller parler à des collègues, de façon informelle, peut-être au café ou en mangeant, ou qui sont dans le couloir, entre deux entretiens : je vois que la porte est ouverte, je dis "ben écoute, j'ai appris que mon bénéficiaire, il a été retrouvé décédé..." L'échange se fait principalement avec des collègues AS ».

Un tel deuil s'éprouverait donc « en creux » des relations professionnelles. Il n'aurait sa place que dans l'intimité de la personne, sans transposition dans sa fonction autrement que par les actions telles que des démarches administratives, sociales ou symboliques non prescrites, ou des échanges entre collègues, qui viendraient ainsi « à s'agencer dans un cadre prescrit » (Berthod & Magalhães de Almeida, 2011, p.234). On relève bien ici que « les interactions qui caractérisent le deuil sont guidées par des principes d'intimité et de discrétion ; elles se déclinent sur le registre de l'informel » (Berthod & Magalhães de Almeida, 2011, p.233).

Pourtant, « quels que soient les deuils, ils génèrent des actions et des interactions » (Roudaut, 2012, p.25). C'est en cela que les professionnel-le-s qui ne déclarent pas éprouver de sentiment de deuil peuvent toutefois accomplir des actions et interactions, formelles mais surtout informelles, qui traduisent factuellement l'expression d'un rapport particulier à ce décès. Ce rapport n'est autre, pour reprendre le terme de Roudaut, qu'une forme de deuil, en l'occurrence prétendument dénué d'affects.

Crainte de ne pas être perçu-e comme professionnel-le

Outre le fait d'accepter d'avoir été en deuil, la recherche a mis en avant des éléments liés à la honte que les professionnel-le-s auraient pu ressentir si leurs collègues en avaient eu connaissance, par crainte de dévoiler, selon elles ou eux, une faiblesse. Cet élément fait écho aux représentations d'une professionnalité qui s'inscrit dans une distance par rapport aux émotions ressenties pour des bénéficiaires. De plus, se rajoute le manque de place formel pour ces événements de deuil au sein de l'institution, ce qui nourrit la peur du stigmaté. Comme l'illustrent ces propos :

« Je pense que j'aurais une certaine honte à reconnaître que ça touche... J'aurais quand même honte de parler à mes collègues du fait que j'ai vraiment un deuil par rapport à mes bénéficiaires. » (Pierre, AS).

« Il y en a qui pourront effectivement penser aussi que c'est un problème de distance professionnelle avec la personne et puis qu'on n'a pas, entre guillemets, à être aussi touché par une personne qu'on suit dans le cadre de notre travail... Au niveau de la direction, ce ne serait pas bien perçu ». (Françoise, AS).

Place du deuil au niveau institutionnel

À la lumière des données récoltées auprès des trois responsables d'équipe (secrétaires réceptionnistes, GD et AS), il ressort que, dans le CSR théâtre de l'étude, un-e collaborateur ou collaboratrice n'est pas censé-e éprouver un décès de bénéficiaire comme un deuil. Cette émotion pourrait en effet créer des tensions dans le bon fonctionnement de l'institution en raison de l'absence du collaborateur ou d'une mauvaise gestion des dossiers. Ainsi, rien de formel n'est prévu pour accompagner l'éventualité d'une telle situation. La thématique du deuil passe derrière d'autres qui sont priorisées, comme le harcèlement au travail ou la violence.

Les responsables hiérarchiques interviewé-e-s n'ont jamais été confronté-e-s à la situation de mettre en place un soutien pour un-e de leurs collaborateurs et collaboratrices qui éprouverait un deuil envers un-e bénéficiaire. Ils et

elles estiment cela improbable, ainsi que le rapporte Paul, responsable des AS : « J'ai l'impression que c'est impossible, ça peut paraître préjugé comme ça, mais qu'on vive aussi mal, enfin, que ce soit aussi difficile à passer, toutes ces étapes pour un bénéficiaire ».

Ces responsables mettent cependant en avant une reconnaissance informelle, notamment « par les pair-e-s et par le ou la cheffe directe » (Paul). Dans certains cas, ils et elles préfèrent prendre les situations en main et ne pas trop les relayer plus haut, de peur de pénaliser leur collaborateur ou collaboratrice dont l'attitude risquerait d'être jugée non professionnelle, comme le signifie Paul, responsable des AS :

« Il existe quand même la crainte que ça ressorte six mois plus tard, avec des phrases comme "déjà il n'avait pas géré ça". Je me sentirais plus de protéger les membres de mon équipe en n'en parlant pas et en trouvant des solutions à notre niveau. Moi, je me verrais tout à fait lui dire de rentrer et dire qu'il ou elle est malade... Se sentir en deuil, c'est une réelle cause de rentrer à la maison... Par contre, on ne peut pas mettre décès. Moi je sais pourquoi la personne est partie. C'est plutôt là que je vais jouer un peu les cartes. Dans ce sens, oui, je pense qu'il y a une reconnaissance à ce niveau-là, mais elle n'est pas institutionnalisée quand même. »

Ainsi, le deuil d'un-e bénéficiaire n'a sa place que dans l'informalité, jusqu'au moment où il devient difficilement gérable. Cette non-gestion est alors renvoyée au collaborateur ou à la collaboratrice, en faisant valoir qu'il ou elle a entretenu « un rapport privilégié » avec son ou sa bénéficiaire durant son vivant, et qu'il ou elle « n'arrive pas à mettre des limites » (Kati, responsable des GD). Un tel deuil n'aurait une prise en charge formelle par la structure sociale qu'à condition qu'il se traduise par une maladie ou une entrave au bon fonctionnement de l'institution (absence du collaborateur ou de la collaboratrice qu'il faudra gérer). Par cette prise en charge, l'institution est contrainte d'agir de manière formelle pour les effets d'un deuil d'elle ne légitime pas. Toutefois, une telle formalisation renverrait le collaborateur ou la collaboratrice à sa sphère intime, à sa personne, par un suivi thérapeutique ou une supervision.

Ce que la toile a généré

L'objectif de cette démarche créative, qui s'apparentait à une recherche-action de médiation culturelle, était de tester sa faisabilité et son intérêt dans une institution telle qu'un CSR. La réalisation du projet a permis de démontrer que l'institution, à travers ses professionnel-le-s, a accordé une place symbolique à la thématique du deuil : elle a offert un support à même d'extérioriser et reconnaître les affects en relation avec le décès et le processus de deuil — éprouvé ou non — par le silence, les images et les interrogations suscitées tant par les participant-e-s au projet que par celles et ceux qui y étaient confronté-e-s ^[4].

Cette forme de collectivisation a favorisé la création et la régénération du lien entre les différent-e-s professionnel-le-s n'appartenant pas au même corps de métier, mais œuvrant au quotidien pour une cause commune qui est l'autonomie du ou de la bénéficiaire :

« Il y avait une collègue que je ne connaissais pas et dont j'ai fait la connaissance, ce qui est une bonne chose » (Kati, responsable des GD).

Dans certains cas de figure, la toile a aussi suscité l'intérêt des bénéficiaires et généré des discussions non planifiées en cours d'entretien :

« J'ai eu une discussion intéressante avec une bénéficiaire qui a vu la toile dans mon bureau et je lui ai expliqué la démarche d'art collectif en lien avec le décès de bénéficiaires. C'était intéressant, car je lui ai dit que, forcément, en travaillant aussi longtemps avec des gens, on s'attachait à eux et elles et qu'au moment du décès on pouvait ressentir de la tristesse. » (Pierre, AS).

Le deuil en commun

Les professionnel-le-s renvoient le deuil d'un-e bénéficiaire à un modèle égocentré. L'élargissement de la notion de deuil à un « deuil mis en commun » dans la sphère professionnelle donnerait une meilleure visibilité — via une action de médiation telle que la « toile » — de celui-ci dans le cadre institutionnel. Ces démarches aident à matérialiser la relation à la mort des bénéficiaires par les professionnel-le-s et à reconnaître symboliquement la présence de la mort et du deuil au sein de la structure. De manière plus large, cette approche du deuil s'inscrirait dans le « paysage relationnel » et pourrait amener, dans le cadre de l'institution, à ce que les professionnel-le-s se sentent concerné-e-s à la suite d'un décès de bénéficiaire, même si celui-ou celle-ci ne fait pas partie de leur suivi. Cette approche collective encouragerait une réelle solidarité et la possibilité de « jouer dans la partition interpersonnelle de la mort et du deuil » (Berthod, 2014, paragr. 47) une dynamique de cohésion professionnelle et institutionnelle. Enfin, ignorer la thématique de la mort et du deuil au niveau institutionnel serait manquer de tenir en considération des éléments pertinents à la compréhension globale de ce qui se joue pour les professionnel-le-s dans le cadre de leur activité et donc, dans certaines situations, ne pas pouvoir prévenir une dégradation de la santé au travail.

Bibliographie

- BERTHOD, M.-A. (2014). [Le paysage relationnel du deuil](#). Frontières, 26 (1-2).
- BERTHOD, M.-A., & MAGALHÃES DE ALMEIDA, A. (2011). Vivre un deuil au travail : la mort dans les relations professionnelles. Éditions EESP.
- HERZOG, S. (2005). [La mort fait partie du travail social mais son déni reste vivace](#). Repère social, 71,6-8.
- ROUDAUT, K. (2012). Ceux qui restent : une sociologie du deuil. Presses universitaires de Rennes.
- UKSHINI SEFA, Albulenë (2022). Quand le décès d'un-e bénéficiaire survient. Quelle place accordée au deuil dans une institution sociale type CSR ? [Travail de Master, sous la direction de Antonio MAGALHÃES DE ALMEIDA]. HES-SO

^[1] Berthod, M.-A. & Magalhaes de Almeida, A. (2022). La mort, un enjeu de santé publique et de cohésion sociale. ActualitéSociale, 7, 12-15; Jeanrenaud, Ch. (2020). Le mandat à l'épreuve de la mort. Vivre le décès des personnes sous curatelle. In A. Magalhães de Almeida & M.-A. Berthod, L'accompagnement social et la mort. Lausanne : Éditions HETSLS. DOI: 10.26039/yvak-qs15

^[2] Tous les prénoms utilisés dans cet article sont fictifs afin de garantir l'anonymat des personnes interrogées.

^[3] Pour des raisons de lisibilité, REISO peut adapter légèrement les citations orales lors de leur transcription écrite.

^[4] La création artistique, la toile blanche, était à disposition seulement de celles et ceux qui ont participé au projet. Par l'intermédiaire des participant-e-s aux projets, des discussions avec d'autres collègues de l'institution et bénéficiaires ont émergé autour de celle-ci, sans toutefois qu'il n'y ait d'intervention sur la toile elle-même.

Lire également :

- Aurélie Masciulli Jung et Melissa Ischer, [«Le deuil ne s'arrête pas aux portes de l'entreprise»](#), REISO, Revue d'information sociale, publié le 12 septembre 2022
- Tania Simoes, [«Expérience du deuil personnel et travail social»](#), REISO, Revue d'information sociale, mis en ligne le 16 avril 2020