HAL
open science

La perte du conjoint chez la personne âgée : expérience de deuil, processus d'affliction et consommation de services de soutien social

Cécile Plaud

▶ To cite this version:

Cécile Plaud. La perte du conjoint chez la personne âgée : expérience de deuil, processus d'affliction et consommation de services de soutien social. Gestion et management. Université de Bretagne occidentale - Brest, 2010. Français. NNT : . tel-00547350

HAL Id: tel-00547350
https://theses.hal.science/tel-00547350

Submitted on 16 Dec 2010

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

université de bretagne occidentale

THÈSE / UNIVERSITÉ DE BRETAGNE OCCIDENTALE
sous le sceau de l'Université européenne de Bretagne

pour obtenir le titre de
DOCTEUR DE L'UNIVERSITÉ DE BRETAGNE OCCIDENTALE
Mention : Sciences de Gestion
École Doctorale SHOS (ED 505)

présentée par
Cécile Arnould-Plaud
Préparée à
Ecole Supérieure de Commerce de Brest
Laboratoire ICI (Brest)

La perte du conjoint chez la personne âgée : expérience de deuil, processus d'affliction et consommation de services de soutien social

Thèse soutenue le 6 Décembre 2010
devant le jury composé de :

Olivier BADOT (Rapporteur)
Professeur à l'ESCP-EAP et à l'IAE de Caen-Basse Normandie

Denis GUIOT (Rapporteur)
Professeur à l'Université Paris Dauphine

Marie-Hélène FOSSE-GOMEZ (Suffragant)
Professeur à l'Université de Lille 2

Philippe ROBERT-DEMONTROND (Suffragant)
Professeur à l'Université de Rennes 1

Bertrand URIEN (Directeur de thèse)
Professeur à l'Université de Bretagne Occidentale

À mes enfants

« Les êtres humains sont incertains et divers comme ces nuages dans le nuage qui se transforment et disparaissent. Ce n'est que par commodité que nous les considérons comme des touts cohérents et fermés. Ils n'ont pas de qualité propre. Impossible de les réduire à une formule unique. La continuité n'est pas leur fort. Emportés dans le temps, victimes de leurs passions qui proviennent d'eux-mêmes sans doute, mais aussi de nulle part, ils n'ont de réalité que dans l'instant présent. Il n'est pas impossible de reconstruire leur passé. Personne ne peut prévoir leur avenir. Misère de la psychologie : nous ne pouvons rien faire d'autre que de les raconter »

Jean d'Ormesson, *Voyez comme on danse*

REMERCIEMENTS

Je remercie mon directeur de thèse, Le Professeur Bertrand Urien de m'avoir encadrée sur ce long et passionnant travail. Mes remerciements vont également aux Professeurs Badot, Guiot, Fosse-Gomez et Robert-Demontrond pour avoir accepté d'être membres de mon jury de thèse.

Sans le soutien de Monsieur Gilbert Dupont de la CRAM Bretagne et de Madame Maryon Ducoux du Groupe Mornay, ce travail n'aurait pas vu le jour. Je les remercie vivement aujourd'hui de m'avoir écoutée et facilité l'accès au terrain de cette recherche.

A vous Mesdames qui m'avez ouvert votre porte et confié votre témoignage, je vous suis reconnaissante. Je garde toujours en mémoire nos rencontres et j'espère en avoir fait bon usage.

A mes collègues, Gurvan, Nassiba, Suela, Youenn, je vous adresse mes remerciements pour m'avoir soutenue et écoutée ainsi que d'avoir pris sur votre temps pour relire ce travail.

En écrivant cette thèse, j'ai souvent pensé à toi Lucien. Tu n'as jamais douté de ma réussite quand moi-même je ne savais plus. Tu es parti si vite et trop tôt… Merci à toi.

Merci à Marie-Pierre d'avoir pris le temps pour lire ces pages et d'y avoir apporté son œil avisé.

Merci à Valérie, François, Pierre, Sandrine et Céline. Vous êtes de ceux que j'ai la fierté de compter pour amis et nos liens me sont chers.

Je remercie Sylvie pour son aide et sa présence amicale. Les mains tendues sont des souvenirs qui sont précieux, la sienne m'a souvent réconfortée.

Mes remerciements vont également à Béatrice. Nos discussions régulières m'ont grandement aidée à structurer ma pensée et à avancer dans ma réflexion. Si ce parcours doctoral s'achève maintenant, c'est parce que son soutien moral et sa présence amicale m'ont soutenue et portée alors même que la vie me jouait de vilains tours. Je lui dis merci, ce qui semble bien peu par rapport à ce que cela signifie pour moi.

Karine et Agnès, si la géographie nous a éloignées votre présence amicale n'a jamais failli, je vous adresse un grand merci.

A toi, Ingrid. Tu n'es plus là, mais tu m'accompagnes bien souvent par la pensée. Souvent j'entends ta voix, venue du fond de mon enfance. Ton souvenir m'a guidé et encouragé. Je sais que tu serais fière de moi aujourd'hui.

Merci à mes parents. Vous m'avez donné la force qui m'a aidée à poursuivre sur le chemin que j'avais choisi. Vous m'avez également appris la ténacité et le courage. Ce travail en témoigne, comme il témoigne, je le souhaite aussi, de la sensibilité que vous m'avez transmise et grâce à laquelle la vie prend toute sa saveur.

Laure et Jade, mes amours, ma « grosse fiche » vous est dédiée. Sans bien le comprendre encore sans doute, vous êtes celles qui ont rendu possible son écriture.

SOMMAIRE

AVANT PROPOS ..... - 13 -
INTRODUCTION GENERALE ..... - 14 -
1. **L'objet de la recherche** ..... - 16 -
2. **L'historique du sujet en sciences de gestion** ..... - 20 -
3. **L'intérêt de la recherche** ..... - 22 -
4. **La population étudiée et la problématique de la recherche** ..... - 26 -
5. **Le paradigme épistémologique de la recherche** ..... - 28 -
6. **Les objectifs assignés à la recherche** ..... - 30 -
7. **Le plan de recherche** ..... - 31 -

PREMIERE PARTIE ..... - 33 -
DU DEUIL A LA CONSOMMATION DE SERVICES DE SOUTIEN SOCIAL : CADRE THEORIQUE LIMINAIRE, PROBLEMATISATION DE LA RECHERCHE ET CHOIX METHODOLOGIQUE ..... - 33 -

INTRODUCTION DE LA PREMIERE PARTIE ..... - 34 -

CHAPITRE 1 – L'APPROCHE DU DEUIL EN MARKETING ..... - 37 -
INTRODUCTION DU CHAPITRE 1 ..... - 38 -
1-1- LES ANGLES D'ETUDE DU DEUIL EN COMPORTEMENT DU CONSOMMATEUR ..... - 39 -
1-1-1- Le deuil, un évènement stressant ..... - 39 -
1-1-2- Le deuil ou l'entrée dans l'état liminal ..... - 41 -
1-1-3- Le deuil, une situation de vulnérabilité face au marché ..... - 42 -
1-1-4- Synthèse ..... - 43 -
1-2- LES INCIDENCES DU DEUIL SUR LA CONSOMMATION ..... - 44 -
1-2-1- Les manques et désirs de la survivante solitaire ..... - 45 -
1-2-2- Le processus de décision durant le deuil ..... - 52 -
1-3- ENJEUX ET LIMITES DES RECHERCHES SUR LE DEUIL EN MARKETING ..... - 60 -
1-3-1- Enjeux de politique publique ..... - 61 -
1-3-2- Enjeux managériaux ..... - 62 -
1-3-3- Structuration de l'approche du deuil en comportement du consommateur ..... - 64 -
1-3-4- Deuil et marketing, des liens délicats. ..... - 67 -
SYNTHESE ET CONCLUSION DU CHAPITRE 1 ..... - 70 -

CHAPITRE 2 – LE DEUIL, CLARIFICATION CONCEPTUELLE ..... - 74 -
INTRODUCTION DU CHAPITRE 2 ..... - 75 -
2 1- DE QUOI PARLE-T-ON ? ..... - 75 -
2–2- QU'EST CE QUE LA PERTE? : L'EVENEMENT ..... - 78 -
2-2-1- La perte de repères ..... - 79 -
2-2-2- La perte du monde admissible ..... - 81 -
2-2-3 La perte des relations ..... - 82 -
2-2-4- Synthèse ..... - 83 -
2-3- COMMENT L'INDIVIDU VIT-IL CETTE PERTE ? L'EXPERIENCE DU DEUIL ..... - 84 -
2-3-1- Les manifestations physiques ..... - 85 -
2-3-2- Les manifestations affectives ..... - 86 -
(a) Le registre affectif ..... - 86 -
(b) La solitude ..... - 88 -
2-3-3- Les manifestations cognitives et comportementales ..... - 89 -
2-3-3- Synthèse ..... - 90 -
2-4- COMMENT S'Y ADAPTE-T-ON? L'ADAPTATION AU DEUIL ..... - 92 -
2-4-1- Le deuil en psychanalyse : le travail de deuil ..... - 92 -
2-4-2- Le deuil en anthropologie : la liminalité ..... - 95 -
2-4-3- Le deuil en psychologie : état de deuil et processus d'affliction ..... - 97 -
2-4-4-Synthèse ..... - 100 -
2-5- Conclusion du chapitre 2 ..... - 104 -
2-5-1- Vers une approche unifiée de l'expérience du deuil ..... - 105 -
2-5-2- L'expérience de la solitude comme point d'attention de l'expérience du deuil - 106 -
SYNTHESE ET CONCLUSION DU CHAPITRE 2 ..... - 107 -

CHAPITRE 3 – L'ADAPTATION AU DEUIL ET LA CONSOMMATION DE SOUTIEN SOCIAL. CADRE THEORIQUE LIMINAIRE ET PROBLEMATISATION DE LA RECHERCHE ..... - 109 -
INTRODUCTION DU CHAPITRE 3 ..... - 110 -
3-1- LE PROCESSUS D'AFFLICTION ..... - 111 -
3-1-1- Le deuil, un processus singulier de stress ..... - 111 -
3-1-2- Les apports de ce modèle pour notre recherche ..... - 114 -
3-1-2- Structuration de l'approche théorique du deuil ..... - 115 -
3-2- LES STRATEGIES D'AFFLICTION ..... - 118 -

3-2-1- Les stratégies d'adaptation orientées vers la perte ..... - 118 -
3-2-2- Les stratégies d'adaptation orientées restructuration ..... - 123 -
3-2-3- Le contexte du deuil et de l'affliction ..... - 125 -
3-3- LE SOUTIEN SOCIAL : UNE STRATEGIE ORIENTEE VERS LA RESTRUCTURATION ..... - 132 -
3-3-1 - Le soutien social, contours et déterminants ..... - 132 -
3-3-2- La servuction de soutien social formel ..... - 140 -
3-3-3- Problématique et questions de recherche associées ..... - 146 -
SYNTHESE ET CONCLUSION DU CHAPITRE 3 ..... - 152 -

CHAPITRE 4 –CHOIX EPISTEMOLOGIQUE ET METHODOLOGIQUE ..... - 154 -
INTRODUCTION DU CHAPITRE 4 ..... - 155 -
1- LE PARADIGME DE LA RECHERCHE ..... - 157 -
1-1-« La mort reste une question » ..... - 157 -
1-2- L'objet de recherche touche à l'identité ..... - 158 -
1-3- Le thème est façonné par la culture ..... - 159 -
2- LA COLLECTE DES DONNEES ..... - 161 -
2-1- Les critères d'échantillonnage ..... - 161 -
2-2- Modalités de recrutement des répondantes ..... - 163 -
2-3- Format de collecte ..... - 166 -
2-3-1- Les caractéristiques de la méthode ..... - 166 -
2-3-2- Le guide d'entretien ..... - 172 -
2-4- Matériau complémentaire ..... - 179 -
3- L'ANALYSE DES DONNEES ..... - 179 -
3-1- Fondements ..... - 179 -
3-2- Procédures d'analyse ..... - 181 -
3-2-1- Etape n°1 – Préparation des données ..... - 182 -
3-2-2- Etape n°2 – Pré-analyse ..... - 183 -
3-2-3- Etape n°3 – Analyse ..... - 183 -
3-2-4- Etape n°4 –Regroupement ..... - 186 -
3-3- La triangulation par l'analyse de données textuelles informatisée ..... - 186 -
3-3-1- Le choix du logiciel ..... - 187 -
3-3-2- Présentation d'Alceste ..... - 188 -
4- LA NATURE DE LA CONNAISSANCE PRODUITE ..... - 190 -
4-1- La fiabilité ..... - 190 -

4-2- Validité interne. ..... - 192 -
4-3- Validité externe..... - 192 -
4-2-1- Validité pragmatique ..... - 193 -
4-2-2- La dimension éthique de l'investigation scientifique..... - 194 -
SYNTHESE ET CONCLUSION DU CHAPITRE 4 ..... - 197 -
CONCLUSION INTERMEDIAIRE ..... - 198 -

SECONDE PARTIE ..... - 200 -
POUR UNE COMPREHENSION DU ROLE DU SOUTIEN SOCIAL FORMEL AU COURS DU DEUIL ET DU PROCESSUS D'AFFLICTION : ANALYSES ET PRESENTATION DES RESULTATS DE L'ETUDE EMPIRIQUE ..... - 200 -

INTRODUCTION DE LA SECONDE PARTIE ..... - 201 -

CHAPITRE 1 –L'EXPERIENCE DU DEUIL ET L'EXPERIENCE DE LA SOLITUDE ..... - 204 -
INTRODUCTION DU CHAPITRE 1 ..... - 205 -
1 – DE LA PERTE AU DEUIL ..... - 207 -
1-1- La perte des relations et la solitude ..... - 208 -
1-1-1- Décrire l'expérience ..... - 209 -
1-1-2- Comprendre l'expérience ..... - 211 -
1-1-3- Synthèse de la première situation..... - 217 -
1-2- La solitude sans perte des relations ..... - 218 -
1-2-1- Décrire l'expérience ..... - 219 -
1-2-2- Comprendre l'expérience ..... - 220 -
1-2-3- Synthèse de la seconde situation ..... - 227 -
2- COMPRENDRE L'EXPERIENCE DU DEUIL..... - 229 -
2-1- La lecture sexuée de l'expérience..... - 229 -
2-1-1- Les oppositions qui construisent la solitude..... - 230 -
2-1-2- La définition de soi en tant que personne veuve ..... - 234 -
2-2- La lecture en termes de cohortes ..... - 242 -
2-3- La lecture sociale ..... - 246 -
2-3-1- L'environnement social..... - 246 -
2-3-2- Les éthos..... - 252 -
2-3-3- Synthèse de la lecture sociale..... - 255 -

2-4- Synthèse des résultats sur l'expérience du deuil et l'expérience de la solitude . - 256 -
2-4-1- L'expérience du deuil et de la solitude ..... - 256 -
2-4-2- La solitude comme expérience subjective ..... - 257 -
2-4-3- Les trois lectures de la solitude durant le deuil ..... - 259 -
SYNTHESE ET CONCLUSION DU CHAPITRE 1 ..... - 264 -

CHAPITRE 2 –L'EXPERIENCE DU DEUIL ET L'EXPERIENCE DU VIEILLISSEMENT ..... - 267 -
INTRODUCTION DU CHAPITRE 2 ..... - 268 -
1- LA DEFINITION DE SOI PAR RAPPORT A LA CATEGORIE DES « VIEUX » ..... - 270 -
1-1- Les lieux symboliques des « vieux » ..... - 270 -
1-1-1- Le club : un ou des âges ? ..... - 270 -
1-1-2-Club, lien social et âge subjectif ..... - 271 -
1-2- Les références à des autrui ..... - 272 -
1-2-1-Se définir comme grand-mère ..... - 272 -
1-2-2-Se définir par rapport à sa propre mère ..... - 272 -
1-2-3-La définition de soi par rapport « aux vieux » et l'âge subjectif. ..... - 273 -
2- LA DEFINITION DE SOI PAR RAPPORT A DES POSSIBLES ..... - 274 -
2-1- La définition de soi en termes d'aspirations ..... - 274 -
2-1-1- Le possible de « refaire sa vie » : résolument contre ..... - 275 -
2-1-2 Le possible de « refaire sa vie » : résolument pour ..... - 278 -
2-1-3- Du possible de refaire sa vie à l'âge subjectif ..... - 279 -
2-2- La définition de soi par rapport à un possible redouté : la dépendance ..... - 279 -
2-2-1- Les modalités de construction face au possible de soi redouté ..... - 280 -
2-2-2 Fonction de soin auprès du mari et échéance dépendance ..... - 282 -
2-2-3- Les mécanismes d'ajustement à l'anticipation de sa dépendance ..... - 283 -
SYNTHESE ET CONCLUSION DU CHAPITRE 2 ..... - 284 -

CHAPITRE 3- LES MANQUES ET LES DESIRS AU COURS DE L'EXPERIENCE DU DEUIL ..... - 287 -
INTRODUCTION DU CHAPITRE 3 ..... - 288 -
1- LES MANQUES DE LA VEUVE SENIOR ..... - 290 -
1-1- Les manques relatifs à l'état de solitude ..... - 290 -
1-2- Les manques relatifs à l'isolement émotionnel ..... - 294 -
1-3- Les manques relatifs à l'isolement social ..... - 298 -
1-4- Synthèse des résultats ..... - 300 -

2- LES DESIRS DE LA VEUVE SENIOR ..... - 303 -
2-1- Les désirs tournés vers soi ..... - 303 -
2-1-1- Le désir de prendre soin de soi et de se faire plaisir ..... - 303 -
2-1-2- La recherche d'émotions positives ..... - 305 -
2-1-3- Le désir de gérer ses émotions ..... - 306 -
2-1-4- Le désir d'indépendance et d'autonomie ..... - 307 -
2-1-5- Le désir de reconnaissance ..... - 308 -
2-1-6- Le désir de retrouver son passé ..... - 312 -
2-1-7- Le désir de continuité temporelle ..... - 313 -
2-2- Les désirs tournés vers autrui ..... - 316 -
2-2-1- Le désir d'utilité ..... - 316 -
2-2-2- Le désir de transmission ..... - 318 -
2-2-3- Le désir de prévention ..... - 320 -
2-3-4- Le désir d'appartenance ..... - 323 -
2-4- Synthèse des résultats ..... - 326 -
3-LES MANQUES ET DESIRS DE LA VEUVE SENIOR : UNE ANALYSE DE DONNEES TEXTUELLES CONFIRMATOIRE ..... - 330 -
3-1- Les procédures de traitement informatisé des données ..... - 331 -
3-2- Les analyses des classes ..... - 334 -
3-2-1- Analyse de la classe 1 ..... - 334 -
3-2-2- Analyse de la classe n°3 ..... - 336 -
3-2-3- Analyse des classes 2 et 6 ..... - 338 -
3-2-4- Analyse des classes 4 et 5 ..... - 342 -
3-3- Mise en perspective ..... - 345 -
SYNTHESE ET CONCLUSION DU CHAPITRE 3 ..... - 349 -

CHAPITRE 4 – COMPRENDRE LE ROLE DES SERVICES DE SOUTIEN SOCIAL FORMEL AU COURS DU DEUIL ET DE L'AFFLICTION ..... - 352 -
INTRODUCTION DU CHAPITRE 4 ..... - 353 -
1- LES REPRESENTATIONS ET USAGES DES SAP ..... - 355 -
1-1- Les représentations des SAP ..... - 356 -
1-1-1- Type n°1 : Des services pour les personnes âgées dépendantes ..... - 358 -
1-1-2- Type n°2 : Des services d'écoute et de secours ..... - 366 -
1-1-3- Type n° 3 : Des services d'aide instrumentale ..... - 367 -

1-1-4- Type n°4 : non connaissance des SAP ..... - 368 -
1-1-5- Synthèse ..... - 369 -
1-2- Les usages des SAP ..... - 370 -
1-2-1- L'aide ménagère ..... - 372 -
1-2-2- Le jardinier ..... - 375 -
1-2-3- Synthèse ..... - 378 -
2- LA SYMBOLIQUE DU SOUTIEN SOCIAL AU COURS DE L'EXPERIENCE ..... - 380 -
2-1- Le soutien social informel au cours de l'expérience ..... - 380 -
2-1-1 Les fonctions remplies par le soutien informel au cours de l'expérience ... - 381 -
2-1-2- Comprendre la place du soutien informel au cours de l'expérience ..... - 394 -
2-2- Le soutien social formel au cours de l'expérience du deuil ..... - 399 -
2-2-1- Les fonctions remplies par le soutien formel hors SAP ..... - 399 -
2-2-2- Comprendre le soutien formel hors SAP au cours de l'expérience..... - 407 -
2-2-3- Synthèse ..... - 410 -
3- SYNTHESE DES RESULTATS SUR LE SOUTIEN SOCIAL AU COURS DE L'EXPERIENCE DU DEUIL - 415 -
SYNTHESE ET CONCLUSION DU CHAPITRE 4 ..... - 420 -

CONCLUSION DE LA DEUXIEME PARTIE ..... - 422 -

CONCLUSION GENERALE ..... - 424 -
1- SYNTHESE DES RESULTATS DE LA RECHERCHE ..... - 425 -
1-1- De la perte du conjoint à la solitude ..... - 426 -
1-2- De l'expérience du deuil à l'adaptation par le soutien social formel ..... - 427 -
2- LES APPORTS DE LA RECHERCHE ..... - 428 -
2-1- Les apports théoriques ..... - 428 -
2-2- Les implications managériales de la recherche ..... - 434 -
2-2-1- La définition de l'offre de services..... - 436 -
2-2-2- Le marketing relationnel ..... - 442 -
2-2-3- Le marketing opérationnel ..... - 444 -
3- LIMITES ET VOIES DE RECHERCHES FUTURES ..... - 447 -
3-1- Les limites théoriques et les voies de recherche future ..... - 448 -
3-2- Les limites méthodologiques ..... - 452 -
4- EPILOGUE… ..... - 460 -

RESUME DE LA RECHERCHE ..... - 462 -
BIBLIOGRAPHIE ..... - 466 -
LISTE DES FIGURES ..... - 480 -
LISTE DES TABLEAUX ..... - 482 -

AVANT PROPOS

D'une certaine manière, cette recherche raconte des histoires. Celles de femmes dont le point commun est d'avoir perdu leur conjoint. Celles que notre discipline classifie avec tact les « survivantes solitaires ». Quelle entrée en matière ! La terminologie du stade de vie est déjà un bout de l'histoire… Le choix du thème a surpris et surprendra certainement encore. Je ne concevais cependant pas de m'engager dans une telle aventure sans réfléchir avec soin au thème de recherche. J'aurai loisir au cours de ce travail d'en expliciter les raisons. Il serait faux de croire à l'avance que ces histoires sont forcément tristes. Elles sont tout simplement humaines, emplies de douleurs tout autant que de rires, peuplées de chaleur tout autant que de solitude. En racontant ces histoires je sais d'avance que les récits seront infidèles à leurs auteures. Qu'elles m'excusent d'avance d'avoir pris des libertés avec leur intention….Cette recherche fut pour moi une découverte, d'autrui tout autant que de moi-même. Le processus qui l'accompagne, parce qu'il tente de construire une réalité, transforme nécessairement celle qui le conduit.

Je vous remercie mesdames de m'avoir accueilli et de m'avoir fait confiance. Ce que vous m'avez confié est précieux. J'ai tâché d'en prendre soin. La seule certitude que j'ai en écrivant ces lignes c'est que je suis plus riche depuis que je vous ai rencontrées.

INTRODUCTION GENERALE

Le « Registre du Deuil » est un service gratuit créé pour arrêter l'envoi de courriers indésirables aux défunts. Lancé en 2004 en France, ce service a vu le jour en Angleterre en 2000 à l'initiative du REaD UK Group sous le nom « The Bereavement Project ». « Il répond à deux objectifs : éviter d'aggraver la douleur des proches du défunt qui reçoivent du courrier post-mortem, et éviter aux entreprises l'indélicatesse et les gaspillages que représentent des documents importuns envoyés à mauvais escient »[1]. Si le journaliste reconnaît l'utilité de ce fichier tant il répond à un besoin, l'idée demeure « choquante ». En 2007, le GAN diffuse un film publicitaire montrant un père qui meurt brutalement, laissant derrière lui deux enfants en bas âge. « Le thème est un peu rude pour une publicité diffusée à une heure de grande écoute. Si le traité en animation permet de rendre acceptable un sujet dramatique, la campagne a tout de même fait son petit effet dans le landerneau publicitaire, peu habitué à une confrontation aussi brutale avec le tabou ultime de la mort »[2].

Appréhendé sous cet angle, le deuil, puisque c'est de lui dont il est question, serait donc choquant, pour ne pas dire tabou. Le deuil définit « la douleur, la profonde tristesse que l'on éprouve à la suite de la mort de quelqu'un »[3]. L'étymologie du terme renvoie en effet au latin « *dol* », pour affliction ainsi qu'au bas latin « *dolus* » pour douleur[4]. Dans le sens courant, le deuil fait référence à l'expérience de la mort d'autrui[5]. Les personnes en deuil sont donc celles qui ont perdu un proche. Parmi elles, quatre millions ont perdu leur conjoint et sont ainsi veuves ou veufs. La situation matrimoniale du veuvage est fortement marquée selon l'âge et le sexe. 84% des individus veufs sont des femmes et parmi elles 88% ont plus de 60 ans[6]. Les rares recherches dans notre discipline sur le deuil soulignent que cette expérience, parce qu'elle fragilise l'individu, le rend plus vulnérable lors de ses interactions avec le marché[7]. Elles soulèvent également tant le rôle des pouvoirs publics que celui du secteur marchand. C'est alors moins le thème du deuil et de la mort qui est choquant dans notre discipline, que l'absence de recherche sur le deuil du conjoint en France en comportement du consommateur.

C'est précisément dans cette optique que cette recherche a été engagée. Après avoir situé son objet (1) et son historique au sein des sciences de gestion (2), nous étudierons l'intérêt de ce

---

[1] Marketing Direct N°85 - 01/06/2004 - Olivier Brusset
[2] Pascale Caussat - Information traitée dans Stratégies Magazine n°1475
[3] http://www.cnrtl.fr/definition/deuil
[4] http://www.cnrtl.fr/definition/deuil
[5] (Hardy P., Deuil normal et pathologique. Cours de Psychiatrie, *CNUP Université d'Angers* 2010, www.meduniv-angers.fr/psychiatie_adulte/cours.70-deuil.htm (accès le 13 mars 2010)
[6] Source INSEE Mise à jour 2007
[7] (GentryJ.W., Kennedy P.F., Paul C., Hill R.P., The vulnerability of those grieving the Death of a Loved One, Implications for Public Policy, *Journal of Public Policy and Marketing*, 1995(b), 14, 128-142)

thème (3). Ce qui nous permettra alors d'aborder la problématique et les questions de recherche qui lui sont associées (4). Cette problématique sera traitée dans un paradigme épistémologique approprié qui sera alors présenté (5), avant d'aborder les objectifs assignés à ce travail (6). Enfin, nous conclurons par la présentation du cheminement scientifique mis en œuvre pour répondre à la problématique (7).

1. L'objet de la recherche

En s'intéressant au sens que revêt la consommation de soutien social au cours du deuil du conjoint chez les seniors, l'objet de notre recherche s'inscrit au carrefour de deux courants : le premier repose sur l'approche en terme de soi étendu[8] ; le second sur celui des recherches issues de la sociologie familiale[9]. Nous nous positionnons dans ce second courant.

1-1- L'approche en termes de soi étendu

Notre recherche s'inscrit en premier lieu dans le courant qui s'attache à comprendre la dynamique qui s'opère entre les comportements de consommation d'une part et la construction identitaire d'autre part. En effet, dès lors que les marchés sont plus complexes, ils deviennent également plus symboliques. « Le consommateur n'est pas aussi fonctionnellement orienté qu'il le fut »[10] justifiant de compléter l'approche fonctionnaliste de la consommation d'une approche symbolique Alors que les transitions constituent des moments particuliers d'activation du processus identitaire[11], ce qui est le cas du deuil du conjoint, il s'agit de penser la consommation comme participant du projet symbolique de soi, autrement dit de penser la consommation comme œuvrant au sentiment d'identité. Il faut considérer que « le sens de soi est intensifié par ce que l'individu possède et diminué par ce qu'il perd »[12]. Alors que la conscience fait l'identité personnelle[13], cette même conscience repose sur un ensemble de sentiments : sentiment de son être matériel, sentiment d'appartenance, sentiment d'unité et de cohérence, sentiment de continuité temporelle[14]. Si la conscience de soi à un instant donné n'est que conscience d'une partie de soi-même, « nous étendons nos frontières de façon à nous identifier à une automobile, à une maison ou une

[8] (Belk R.W., Possessions and the extended self, *Journal of Consumer Research*, 1988, 15, 139-168)
[9] (Dubois B., *Comprendre le consommateur*, 2ème édition, Paris, Dalloz, 1994, 252)
[10] (Lévy S., Symbols for Sale, *Harvard Business Review*, 1959, 4, 117-124)
[11] (Caradec V., Les transitions biographiques, étapes du vieillissement, *Prévenir*, 1998, 35, 131-137)
[12] (Belk R.W., Deep Meanings in Possession: the Paper, *Advances in Consumer Research*, 1988, 15, 1-38)
[13] (Locke J., *Essai sur l'entendement humain*, vol. XXVII 6, 1690)
[14] (Mucchielli A., *L'identité*, PUF, Que Sais-Je?,1986 : 46)

famille »[15]. En ce sens, les « possessions constituent la manifestation objective de notre identité »[16]. Le concept de soi étendu définit ainsi la conscience de soi à travers les objets, personnes ou lieux. Ce concept permet de comprendre que les possessions visent à créer, préserver et/ou perfectionner l'identité[17]. Autrement dit l'individu se perçoit comme une certaine personne à travers les produits et services qu'il possède et consomme[18].

Ce faisant, le cours de l'existence oscille entre la perception de soi comme étant le même dans le temps tout en étant différent. « Un enfant devient un homme et il est tantôt gras, tantôt maigre, sans que change son identité »[19]. Si l'identité peut être la même, ce qui la fonde et la caractérise change avec le temps et les circonstances. Le temps impose des remaniements de soi liés à l'âge, quand les moments critiques de l'existence amènent à penser que le soi n'est plus comme avant. Ces moments critiques entament ou rehaussent l'estime de soi[20]. Le deuil en est un, il modifie le rapport au monde et voit le sentiment d'identité transformé[21]. En ce sens, la perte du conjoint peut s'analyser comme la perte d'un élément constitutif du soi étendu.

1-2- L'approche en termes de cycle de vie

Selon l'approche par cycle de vie, des évènements décisifs modifient les rôles et initient de nouvelles étapes de la vie qui bouleversent les priorités[22]. La recherche académique s'est ainsi penchée sur l'incidence des évènements de vie sur la consommation. Si le mariage, l'arrivée des enfants, plus récemment le départ à la retraite[23] ont constitué le terrain privilégié des recherches, les évolutions sociologiques ont justifié que les chercheurs s'attachent à d'autres transitions : le divorce[24], l'immigration[25], ou encore le deuil[26]. Le point commun à l'ensemble

---

[15] (Csikszentmihalyi M., *Vivre, la psychologie du bonheur*, Paris, Robert Laffont, Pocket Evolution,1990)
[16] (R. Belk 1988, op.cit)
[17] (R. Belk 1988, op.cit)
[18] (Wright N.D., Clairborne C.B., The Effects of Product Symbolism on Consumer Self-Concept, *Advances in Consumer Research*, 1992, 19, 27-42)
[19] (Hume D., *Traité de la nature humaine, Livre I : de l'entendement*, 1739)
[20] (Le Breton D., *L'interactionnisme symbolique*, Paris, PUF, 2004)
[21] (Le Breton 2004, :68, ibid)
[22] (Wilkes R.E., Household Life-Cycle Stages, Transitions and Product Expenditures, *Journal of Consumer Research*, 1995, 22, 27-42)
[23] (Tamaro-Hans A., Incidences des évènements de vie sur les activités de consommation. Application au départ à la retraite, Thèse de doctorat, 2005)
[24] (McAlexander J.H, Schouten J.W., Roberts S.C., Consumer Behavior in Coping Strategies for Divorce, *Advances in Consumer Research*, 1992, 19, 555-556)
[25] (Maldonado R., Transition Challenge in Consumer Acculturation, *Advances in Consumer Research*, 1999, 26 134-140)
[26] (Gentry J.W., Kennedy P.F., Paul C. Hill R.P., Family transitions during grief: discontinuities in household consumption patterns, *Journal of Business Research*, 1995, 34, 67-79)

de ces recherches tient à la reconnaissance que les transitions que l'individu vit au cours de son existence affectent ses comportements de consommation. En ce sens, les décisions de consommation ne peuvent être analysées « indépendamment du contexte qui leur a donné naissance »[27]. De ce constat générique découlent deux angles d'approche sur le thème de la transition de vie et de la consommation. Le premier s'attache moins aux transitions en elles-mêmes qu'à ses résultats. En ce sens, les transitions vont se traduire par l'entrée dans une nouvelle étape à laquelle sont associés des schémas de consommation adaptés[28]. Les travaux mettent ainsi en lumière les différences de consommation sur certaines catégories de produits et services : activités sportives, activités de loisirs, biens durables, services à domicile, alimentation et boissons[29]. Le second angle s'intéresse pour sa part au processus qui mène à la formulation de ces nouveaux besoins et préférences. L'analyse est alors centrée sur les modifications induites par le passage d'un stade à un autre, autrement dit par la transition de vie. Alors que le premier angle d'étude peut être qualifié de statique, le second, dynamique, vise à comprendre comment la consommation accompagne la transition.

1-2-1- Le stade de vie « survivant solitaire »

Le deuil du conjoint fait en effet entrer l'individu dans une étape spécifique du cycle de vie. Parler d'une unité de consommation concernant un « individu âgé seul » n'est pas nouvelle en comportement du consommateur. Des huit stades proposés par Wells et Gubar en 1966, « le survivant solitaire » est ainsi nommé comme représentatif des personnes retraitées veuves[30]. L'étude mettait en avant que la situation familiale, plus que l'âge, était plus pertinente dans l'étude des choix de consommation. Les évolutions sociologiques participent de la redéfinition des stades du cycle de vie qui ont suivis. Tout autant qu'elles expliquent l'évolution de la terminologie de ce concept. Le cycle de vie familial devient ainsi cycle de vie du foyer[31]. Alors que le « survivant solitaire » regroupait les personnes seules suite à la mort du conjoint, le stade « célibataire de plus de 64 ans » (Bachelor III) regroupe les personnes de plus de 64 ans vivant seules. Le stade « personne seule retraitée »[32] recoupe le précédent, substituant à l'âge l'évènement de la retraite. Dans ces deux versions du cycle de

[27] (B. Dubois 1994, 268, op. cit)
[28] (Schaninger C.M., Danko W.D., A Conceptual and Empirical Comparison of Alternative Household Life Cycle Models, *Journal of Consumer Research*, 1993, 580-594)
[29] (Wells W.D., Gubar G., Life Cycle Concept in Marketing Research, *Journal of Marketing Research*, 1966, 19, 3, 355-363)
[30] (Wells et Gubar 1966, ibid)
[31] (Wilkes 1995, op. cit)
[32] (Wilkes 1995, op. cit)

vie familial, l'origine de la solitude n'est pas considérée comme un critère déterminant. Sont ainsi prises en compte les personnes retraitées qui sont seules suite à un divorce, un deuil ou qui ont toujours vécu seules. Entre ces deux optiques - prendre en compte l'origine de la solitude ou ne pas la prendre en compte - nous nous inscrivons dans la première. C'est ainsi le stade « survivant solitaire » qui est l'objet de notre recherche.

1-2-2- La dynamique du cycle de vie

La famille « présente des particularités distinctives : pérennité, intimité, volonté d'harmonie, importance de l'empathie et de la dimension affective »[33]. Il s'agit alors de l'étudier comme un groupe dynamique et non comme la somme d'individus. Cette perspective rend mieux compte du caractère collectif des comportements de consommation[34] et porte l'attention sur la répartition des rôles au sein de l'unité familiale. Deux éléments permettent de cerner cette dynamique comportementale : le degré de spécialisation des individus d'une part et l'influence relative des époux dans la décision d'autre part. C'est à l'appui de ces derniers que l'on comprend mieux la répartition des rôles au sein du couple[35]. Alors que chaque membre reconnaît les compétences de son partenaire, faisant de lui un « spécialiste »[36], une répartition des rôles entre les époux s'opère. Cette reconnaissance fonde sa légitimité à décider. Si l'expertise fonde la spécialisation, le genre en est également un moteur. La famille est alors conceptualisée comme une « usine sexuée » ce qu'elle produit et consomme reflète les différences de genre entre le mari et la femme[37]. Dès lors, l'étude de la décision au sein du couple est contingente de la génération étudiée. Aux schémas reposant sur une répartition traditionnelle des rôles au sein du couple, se substitueraient des patterns plus égalitaires. L'augmentation du travail salarié féminin constitue l'élément objectif expliquant ces évolutions tout autant que la représentation plus égalitaire des rôles entre l'homme et la femme. A la dynamique de la transition elle-même, dont nous avons évoqué précédemment les contours, s'ajoute donc celle de l'unité familiale. Ce qui ancre l'objet de notre recherche sur la manière dont cette dynamique joue au cours du deuil du conjoint.

---

[33] (Divard R., La dynamique décisionnelle dans le couple, *Recherche et Applications Marketing*, 1997, 12, 1, 69-88)
[34] (Divard 1997, ibid)
[35] (Park C.W., Joint Décision in Home Purchasing, a Muddling through Process, *Journal of Consumer Research*, 1982, 9, 151-163)
[36] (Davis L.H., Decision Making within the Household, *Journal of Consumer Research*, 1976, 2, 241-261)
[37] (Gentry J.W., Commuri S., Jun S., Review of Literature on Gender in the Family, *Academy of Marketing Science Review* 2003)

Ainsi, notre recherche s'inscrit moins sur ce qui change dans la consommation entre le stade de vie « en couple » et le stade de vie « veuvage ». Mais elle s'attache à *comment* la consommation permet de passer du stade « en couple » au stade « veuvage ». Il s'agit alors de penser les transitions de vie comme des ruptures « qui ont des incidences sur la perception que l'individu à de lui-même et qui se traduira par de nouvelles préférences de consommation »[38]. La consommation est ainsi conçue comme une modalité d'adaptation à la transition ainsi qu'un moyen de reconstruire son identité en s'adaptant au nouveau statut que la transition impose.

2. L'historique du sujet en sciences de gestion

L'objet de cette recherche s'inscrit ainsi dans l'étude de la dynamique de la transition de vie consécutive au deuil du conjoint. Autrement dit, elle s'intéresse aux comportements de consommation au cours de l'expérience de la mort du mari. Ce périmètre de réflexion a été peu abordé en marketing, et plus largement en sciences de gestion. Néanmoins, certaines recherches existent. Ce qui nécessite de resituer notre travail dans une perspective historique afin, notamment, d'en mesurer la portée.

2-1- Le thème de la mort en sciences de gestion

Dès lors que le sujet s'attache au deuil, que ce dernier est définit comme l'expérience de la mort d'autrui, notre recherche s'ancre dans la perspective des travaux menés en sciences de gestion sur la mort. Aborder ce thème dans notre champ académique n'est pas chose aisée. C'est en effet une thématique taboue qu'il serait alors impossible de représenter publiquement[39]. En ce sens, la mort est une production culturelle, ancrée socialement et historiquement[40]. La mort était autrefois une réalité coutumière, vécue en famille, encadrée et cadrée par des rituels. Si ce tabou n'est pas récent, il explique très certainement la rareté des recherches en sciences de gestion, a fortiori en marketing[41].

Il y a deux manières d'aborder la mort: parler de celle d'autrui ou parler de la mort de soi. Les travaux menés relatifs à la mort de soi ont trait à l'attitude que le consommateur entretient

[38] (Schouten J.W., Selves in Transition, Symbolic Consumption in Personal Rites of Passage and Identity Reconstruction, *Journal of Consumer Research*, 1991, 17, 412-425)
[39] (Sabri O., Manceau D., Pras B., Le tabou : un concept peu exploré en marketing, *Recherche et Applications Marketing*, 2010, 25, 1, 59-86)
[40] (Sabri, Manceau et Pras 2010, ibid)
[41] (Turley D., *A Postcard from the Very Edge*, London, Routledge,1997)

avec sa propre mort[42]. L'anxiété face à la mort, qui définit les réactions affectives relatives à la disparition de soi[43], peut en effet se traduire par des comportements d'ajustement. Ces derniers peuvent trouver satisfaction dans le domaine de la consommation[44]. Par ces mécanismes d'ajustement, l'individu cherche à gagner l'immortalité symbolique (par exemple à travers le legs[45]) ou à augmenter l'estime de soi par l'adoption de comportements valorisés culturellement[46]. La seconde manière d'aborder la mort est d'en parler à la troisième personne et de faire référence à la mort d'autrui. C'est alors de deuil dont il est question et c'est précisément dans ce courant historique que notre travail s'inscrit.

2-2- Le thème du deuil en sciences de gestion

Si parler de la mort d'autrui peut paraître davantage pensable (par opposition à l'impensable de sa propre mort), elle n'en est pas moins délicate. L'étymologie du terme nous rappelle en effet ce qu'il charrie : la douleur, la souffrance, le chagrin. Par extension cependant, le deuil qualifie également « le sentiment de profonde tristesse liée à une cause occasionnelle (départ, rupture…) »[47]. Dans cette acception le deuil est « à faire », il impose de renoncer et d'accepter une perte. C'est précisément dans cette première optique, que l'on peut qualifier d'élargie, que les sciences de gestion ont abordé le deuil. Se posant ainsi la question des conditions d'application de la théorie du deuil aux sciences de gestion[48]. Le travail de deuil proposé par Freud[49] constitue le cadre à ces investigations théoriques. Si l'on s'en tient à l'acception première du deuil, celui qui résulte de la mort d'autrui, il apparaît que certains chercheurs se sont penchés sur ce thème, résolument convaincus qu'il est de leur responsabilité d'engager de tels travaux. Que nous apprennent alors ces derniers ? Confrontés à la mort d'un proche, les personnes en deuil ne sont plus capables d'interagir avec le marché dans le respect de leur intérêt[50]. Ce qui les expose à des pratiques frauduleuses ou illicites[51] ainsi qu'à l'adoption de

---

[42] (Urien B., L'anxiété face à la mort et son influence sur le comportement du consommateur, *Recherche et Applications Marketing*, 2003, 18, 24-40)
[43] (Urien 2003, ibid)
[44] (Urien et Guiot, Attitude face à la mort et comportement d'ajustement des consommateurs âgés : vers l'élaboration d'une réponse marketing, *Recherche et Applications Marketing*, 2008, 46, 1-19)
[45] (Price L.L., Arnould E.J., Curasi C.F., Older Consumers Disposition of Special Possessions, *Journal of Consumer Research*, 2000, 27, 179-192)
[46] (Urien 2003, ibid)
[47] Centre National des Ressources Textuelles et Lexicales
[48] (Pailot P., *Propositions sur les conditions d'application sur la théorie du deuil en sciences de gestion*, Cahier de Recherche, Lille, Centre Lillois d'Analyse et de Recherche sur l'Evolution des Entreprises, 1995)
[49] (Freud, *Métapsychologie*, Paris, Gallimard, Folio Essai, 1968)
[50] (Gentry, Kennedy, et al. 1995b, op. cit)
[51] (Gabel T.G., Mansfield P., Westbrook K., The Disposal of Consumers; an Exploratory Analysis of Death Related Consumption, *Advances in Consumer Research*, 1996, 23, 316-367)

comportements compulsifs dommageables pour leur santé physique et mentale[52]. Conjointement, le deuil se conçoit comme une expérience génératrice de stress ou de vulnérabilité qui va nécessiter la mise en œuvre de stratégies d'ajustement[53]. Les mécaniques décisionnelles en constituent la première traduction. Confrontée à la mort du conjoint l'individu s'appuie sur des heuristiques décisionnelles spécifiques, qui soulignent par exemple, l'influence post-mortem du défunt sur les décisions. La consommation d'adaptation en constitue la seconde traduction. Dans cette perspective, la consommation apparaît comme une modalité possible pour se réajuster suite à la perte du conjoint et restaurer l'identité amputée[54]. Ainsi en est-il de la chirurgie esthétique[55], des décisions relatives aux possessions[56], des produits et services funéraires[57]. C'est dans cette dernière optique que notre recherche s'inscrit.

3. L'intérêt de la recherche

En s'attachant au sens que revêt la consommation de soutien social au cours du deuil du conjoint chez les seniors, notre recherche se situe au carrefour de trois intérêts conjoints : sociétal d'une part, économique et politique d'autre part, managérial enfin.

3-1- L'intérêt sociétal

Le détour historique permet de comprendre que le marketing peut, en pratique ou par absence de pratiques, fragiliser les endeuillés[58]. Cependant, dans la sphère qui est la sienne, le marketing peut aider les individus en deuil à franchir cette transition douloureuse en s'attachant à l'étude de produits et services adaptés[59]. « Le système marketing pourra étendre sa conscience éthique et légale pour incorporer les nouvelles réalités et responsabilités » de la mort et du deuil[60]. Les responsabilités marketing sont donc soulevées dans le cadre du deuil et ce dans une optique résolument sociétale. Ce qui signifie que les travaux ont pour objectif « la recherche du bien-être à long terme de la collectivité au détriment, ou en complément, de la

[52] (Gentry, Kennedy, et al. 1995a, op. cit)
[53] (Gentry, Kennedy, et al. 1995b, op. cit)
[54] (Schouten 1991, op. cit)
[55] (Schouten 1991, op. cit)
[56] (Gentry, Kennedy, et al. 1995a, op. cit)
[57] (Bonsu S., Death becomes us: Negociating Consumer Identities through Funerary Products in Ghana, *Advances in Consumer Research*, 2001, 28, 340-346)
[58] (Gentry J.W., Goodwin C., Social Support for Decision Making during Grief due to Death, *American Behavioral Scientist*, 1995, 38, 553-563)
[59] (Schewe C.D., Balazs A.L., Role Transitions in Older Adult: a Marketing Opportunity, *Psychology and Marketing*,1992, 9, 85-99)
[60] (Gentry et Goodwin 1995, op. cit)

satisfaction des besoins immédiats des consommateurs et de la recherche des profits des entreprises »[61]. Ce périmètre élargi du marketing est une réponse aux préoccupations éthiques, morales et sociétales qui va se traduire par des engagements forts des entreprises (mécénat ou pratiques commerciales responsables par exemple)[62].

Dans le cadre du deuil du conjoint, ces responsabilités sociétales couvrent en premier lieu la protection du consommateur. Dès lors que le deuil constitue une expérience traumatique, il s'agit de le protéger et de l'informer. Le domaine funéraire est au premier chef concerné[63], mais également les sociétés d'assurance, l'administration publique, les services d'ordre juridique[64]. Si ce premier volet relève plus des pouvoirs publics, le secteur privé n'est pas en reste. Ses responsabilités sont multiples : former et informer son personnel pour qu'il soit à même de comprendre les réactions parfois vives des personnes endeuillées[65]. Développer ou améliorer les services existants pour qu'ils soient plus adaptés aux personnes en deuil est une autre piste. Enfin, alors que le deuil constitue un bouleversement qui atteint l'ensemble de l'unité familiale, les prestations de services de soutien social sont mises sur le devant de la scène[66]. On entend par soutien social l'aide de différente nature qu'une personne peut recevoir ou solliciter, au titre desquelles figurent les prestations de services à la personne (SAP). Le soutien social joue un rôle lors d'un évènement stressant[67], il fournit une aide effective et perçue[68] et constitue en ce sens un mécanisme d'ajustement au deuil. Dans un contexte d'éclatement et d'éloignement géographique des familles, les personnes endeuillées se trouvent en effet privées de la source traditionnelle de soutien en provenance de leurs proches[69]. Ce qui explique alors que la solitude devienne leur quotidien[70]. Cette dernière a un impact sur la santé physique et mentale[71]. Ceci est d'autant plus préoccupant que le deuil du

---

[61] (Rodhain A., Le marketing élargi à la sphère sociale, in *Société, consommation et consommateurs*, de Garabuau-Moussaoui, Desjeux, Filser, Remy, 29-39, Paris, L'Harmattan, 2002)
[62] En ce sens le marketing sociétal se distingue bien du marketing social. Ce dernier fait en effet référence à l'utilisation de « principes et techniques pour convaincre une cible d'accepter, de rejeter, de modifier, d'abandonner volontairement un comportement pour le bénéfice de l'individu, de groupes ou de la société dans son ensemble». (Kotler, Roberto et Lee 2002)
[63] (Gabel, Mansfield et Westbrook 1996, op. cit)
[64] (Gentry, Kennedy, et al. 1995b, op. cit)
[65] (Gentry, Kennedy, et al. 1995b, op. cit)
[66] (Gentry et Goodwin 1995, op. cit)
[67] (Graziani P., Swendsen J., *Le stress. Emotions et stratégies d'adaptation*, Paris, Nathan Université, Psychologie 128, 2004)
[68] (Devault A., Flechette L., Le soutien social et l'intervention de nature psychosociale et communautaire, *Cahier du GERIS – Série Recherche*, 19, 2002)
[69] (Gentry et Goodwin 1995, op. cit)
[70] (Delbes C., Gaymu J., Le choc du veuvage à l'orée de la vieillesse : vécus masculins et féminins, *Population, INED*, 2002)
[71] (Pettigrew S., Roberts M., Addressing Loneliness in Later Life, *Aging & Mental Health*, 2008, 12, 3, 302-309)

conjoint concerne majoritairement des individus de plus de 60 ans. Ce qui ouvre alors la porte aux prestations de services de soutien dit formel (services d'aide à domicile, aide psychologique par exemple), qui suppléeraient ou complèteraient le soutien dit informel (famille, amis). C'est précisément à ce stade que l'engagement sociétal, éthique et moral des acteurs marketing est mobilisé. Et c'est également là que nous nous positionnons.

3-2- L'intérêt économique et politique

Le soutien social formel répond donc aux enjeux sociétaux de cette recherche. Ce faisant, la préoccupation économique et politique n'est pas étrangère à ce choix. En effet, ce secteur regroupe les prestations qui fournissent de l'aide, qu'elle soit matérielle, affective, informative, normative ou socialisante[72]. Ce contour du secteur permet d'identifier les prestations qui sont rendues hors du domicile (par exemple l'assistance psychologique) de celles réalisées au domicile. Ces dernières relèvent d'un référentiel précis, celui des Services à la Personne (SAP) et font l'objet d'une attention toute particulière.

3-2-1- Le plan de développement des services à la personne

En effet, « les services à la personne représentent un gisement d'emploi important » ce qui justifie qu'il soit « capital de les mettre en valeur, afin de contribuer à la résorption du chômage »[73]. Le secteur fait aujourd'hui travailler 1.8 millions de personnes[74]. Forts de cette équation, les pouvoirs publics ont initié en 2005 le Plan de Développement des Services à la personne, dit Plan Borloo. Cinq ans après l'adoption de ce plan, les enjeux sont les mêmes et le lien entre le développement du secteur et le chômage demeure. « Il existe une tendance de fond à l'augmentation du nombre des emplois de services à la personne car ceux-ci répondent à des besoins fondamentaux »[75]. En effet, si les services à la personne réunissent les activités qui contribuent à simplifier la vie quotidienne[76], ils s'inscrivent dans les évolutions sociales et sociodémographiques de long terme : l'allongement de la durée de la vie, l'augmentation du taux de travail des femmes, l'éclatement géographique des familles. Ces éléments conjoints tendent ainsi à réduire la prise en charge familiale pour la transférer au secteur marchand. C'est exactement à ce point précis que les services à la personne interviennent car ils prennent en charge des services de la vie quotidienne dont une partie relève de la sphère privée : garde

[72] (Alarie C., L'impact du support social sur la santé des femmes. Une revue de littérature, *Recherche Politique Communauté*, 1998)
[73] http://www.servicesalapersonne.gouv.fr/le-plan-1-de-2006-(9008).cml?
[74] Le Monde, 16 Avril 2008
[75] (Verollet Y., Les services à la personne (suite), Conseil Economique et Social, 2008)
[76] Agence Nationale des Services à la Personne

d'enfant, ménage, repassage, jardinage, bricolage, soutien scolaire, prise en charge des personnes dépendantes (hors soins)[77].

3-2-2- L'avenir du plan

L'objectif du plan Borloo était ambitieux : créer 150 000 emplois en trois ans et atteindre les 500 000 en 5 ans. Au moment où ces lignes sont écrites, les cinq années touchent à leur fin et quel constat peut-on tirer ? Il est résolument « en demi-teinte » et l'enjeu de polémiques. Si la crise économique a imposé un ralentissement du taux de croissance du secteur depuis 2008, le prévisionnel est effectivement bien au-delà de ce qui est réaliste : 26 491 emplois équivalent temps plein ont été créés en 2006, 16 000 en 2009. Les polémiques viennent d'ailleurs de là : comment raisonner sur ce secteur d'activités dominé par le temps partiel ? En termes de nombres d'heures travaillées, la croissance est ainsi réelle : + 20% entre 2001 et 2006. L'OFCE est nettement plus critique estimant « qu'aucun changement significatif n'apparaît à la suite de la mise en œuvre du plan Borloo »[78]. Au-delà de cette polémique, qui souligne la difficulté à disposer de statistiques fiables sur le secteur, opérer un bilan du Plan Borloo c'est revenir sur les objectifs de ce plan. Ils sont au nombre de quatre : solvabiliser les services pour les rendre accessibles au plus grand nombre, accroître et structurer l'offre de services en remédiant à l'émiettement des opérateurs, développer la qualité des services rendus, qualifier et professionnaliser les intervenants[79]. Le bilan en regard de ces objectifs est mitigé[80], nécessitant que des efforts soient poursuivis. Une lecture attentive des objectifs du plan et des mesures qui l'accompagnent souligne la forte préoccupation sur l'offre. Côté demande, seul l'aspect financier est mis en avant. L'équation est donc bien là : alors que certains services peuvent potentiellement constituer des mécanismes d'ajustement au deuil, il paraît nécessaire de porter attention à ce qui fonde les attitudes et les désirs des consommateurs à l'égard de ces prestations. C'est précisément dans ce cadre que cette recherche s'inscrit.

3-3- L'intérêt managérial

C'est le troisième intérêt de cette recherche. Si 6 millions de ménages français seraient aujourd'hui demandeurs de SAP[81], ce marché est très disparate et nécessite ainsi des

---

[77] Cette liste n'est pas exhaustive
[78] (Lemoine M., Le plan Services à la Personne, quel bilan ?, clair&net@ofce, 28 avril 2008, http://www.ofce.sciences-po.fr/clair&net-48.htm, accès le 22 juillet 2008)
[79] http://www.servicesalapersonne.gouv.fr/le-plan-1-de-2006-(9008).cml?
[80] (Verollet 2008, op. cit)
[81] http://www.servicesalapersonne.gouv.fr/chiffres-cles-(2064).cml?

approches segmentées. L'un des facteurs clés de succès repose sur la capacité des acteurs à partir des besoins des particuliers analysés aux moments clés de leur vie[82]. Alors que les plus de 60 ans sont reconnus comme ayant le plus de potentiel, notamment parce qu'ils sont les plus solvables, les prestations les concernant se tournent aujourd'hui majoritairement vers les soins du corps et l'aide dans la vie quotidienne[83]. Ce qui est mis en avant relève alors de la fonction instrumentale, matérielle du soutien social. Pourtant le soutien social, au titre duquel les SAP, remplit d'autres fonctions : affective, normative, informative, socialisante. Ce faisant, le soutien social dans sa globalité, a un effet positif sur le bien-être, notamment durant les périodes de stress[84]. Ce qui le positionne alors résolument dans le cadre des préoccupations liées au vieillissement de qualité[85] d'une part et ouvre la voie à la valorisation et à l'innovation dans le secteur d'autre part. Une nouvelle équation émerge donc : les seniors sont potentiellement ceux qui seraient les plus gros consommateurs de SAP, ce sont également ceux qui sont le plus susceptibles de vivre des évènements stressants. Ce sont d'ailleurs eux, nous l'avons déjà souligné, qui sont majoritairement représentés au sein des personnes veuves. C'est précisément dans cette optique d'optimisation des services et d'innovation dans l'offre de prestations que notre recherche s'inscrit.

4. La population étudiée et la problématique de la recherche

Alors que la part des plus de 60 ans dans la population ne cesse d'augmenter sous l'effet de l'allongement de la durée de la vie, les enjeux relatifs à la « gestion » de cette « révolution »[86] sont là. Conjointement, nous l'avons déjà dit, la mort du conjoint est un évènement qui concerne majoritairement des individus de plus de 60 ans. En outre, ce sont les femmes qui sont les plus concernées. La convergence entre des préoccupations sociétales, économiques et managériales avec une réalité démographique et sociale justifie donc de délimiter le périmètre de recherche aux femmes âgées entre 60 et 80 ans ayant perdu leur conjoint.

Deux préoccupations animent notre travail. La première est sociétale et pointe l'attention sur la béance des recherches sur le stade de vie survivante solitaire en France. Outre le poids

[82] (Mercer Management Consulting, Services domestiques à l'horizon 2010. Futur eldorado ou miroir aux allouettes ?, 2005)
[83] (Arfeux-Vaucher G., Dorange M., *Solitude, isolement, veuvage : recherche auprès des adhérents de l'assoication Après*, Etude, Fondation Nationale de Gérontologie, 2003)
[84] (Devault et Flechette 2002, op. cit)
[85] (Coquillon M. L'impact de l'allongement de la durée de vie sur les systèmes d'aide et de soins, Avis du Conseil Economique et Social, 2007)
[86] (Ministère délégué à la Sécurité sociale, aux Personnes âgées, aux Personnes handicapées et à la Famille 2006)

quantitatif des individus concernés, entamer des recherches sur ce segment c'est être convaincue que notre discipline ne peut faire l'économie de ses responsabilités. L'inscription de notre travail dans le champ du marketing sociétal ne supporte à ce titre aucune ambigüité. Il en va de la déontologie du chercheur d'une part. Une telle recherche présente des risques certains. Pour les individus en deuil d'une part, car ces recherches touchent au plus profond de leur individualité et de leur intimité. A charge pour le chercheur de mesurer ce risque, de l'assumer et de garder à l'esprit que sa position sociale lui confère une responsabilité éthique essentielle. D'autre part, le chercheur lui-même prend des risques. Il peut s'agir de l'incompréhension de la communauté de ses pairs. Quand d'aucuns y verraient de l'audace (peut-être ?), d'autres pourraient être gênés d'une telle investigation. Ce faisant ce risque là est moins dommageable que le risque pris par le chercheur à l'égard de lui-même. Questionner la mort d'autrui renvoie forcément à questionner la mort de soi. Ce qui renvoie à l'angoisse fondamentale du sens d'être, à l'angoisse de la mort comme peur face à rien[87].

La seconde préoccupation est pragmatique et soutient que le développement des services à la personne ne peut se faire sans se préoccuper des attentes des populations les plus concernées. Autrement dit, il importe de sortir d'une vision centrée sur l'offre pour plonger au cœur des motivations de la demande. A l'heure où la consommation est reconnue comme constitutive de l'identité, son rôle durant le deuil ne peut être passé sous silence. Et ce d'autant plus que les recherches, pour peu nombreuses qu'elles soient, attestent que la perte du conjoint induit une situation très critique. Outre qu'elle modifie les conditions d'interaction avec le marché, rendant alors le consommateur vulnérable, elle se traduit par l'isolement social, d'autant plus fort à un âgé avancé. Or, ces mêmes recherches soulignent que la consommation de soutien social, comme modalité possible d'adaptation au deuil, peut rompre cet isolement. Dès lors, si l'on reconnaît que le marketing se conçoit comme une discipline de la relation et de l'échange, ses outils et techniques sont appropriés, quel que soit le contexte de la relation.

C'est sur ces deux fondements que repose la problématique de notre travail. Elle se formule ainsi : **Quelles sont les représentations attachées aux services de soutien social pour les individus en deuil suite au décès de leur conjoint ?**

Cette problématique se décline en quatre questions de recherche :

1° Comment les individus en deuil se représentent-ils l'expérience qu'ils vivent ?

[87] (Heidegger M., *Etre et temps*, 1927)

2° Comment comprendre la double expérience du deuil d'une part, du vieillissement d'autre part ?

3° Quelles sont les attentes des femmes seniors suite au décès de leur conjoint ?

4° Le soutien social formel en général, les services à la personne en particulier, participent-ils de la restructuration au deuil ?

5. Le paradigme épistémologique de la recherche

Le peu de recherches sur le deuil du conjoint en sciences de gestion, son absence en France, est un premier argument pour justifier l'approche interprétative dans laquelle nous nous inscrivons. S'en contenter serait réducteur tant il est vrai que le choix d'un paradigme dépend tant du contexte de recherche, de son thème, que du chercheur qui la conduit. Les choix qui sont faits sont en effet moins libres qu'il n'y paraît car ils relèvent « d'opinions qui auront été prises par le chercheur à des niveaux plus profonds »[88]. L'enjeu est ainsi clairement de démontrer que le choix du paradigme épistémologique est cohérent et pertinent en regard de l'objet de la recherche. Il est à ce titre essentiel de questionner la nature et la validité de la connaissance de notre travail. L'épistémologie[89] détermine en effet l'origine de la connaissance scientifique, sa valeur ainsi que sa portée. Deux hypothèses coexistent quant à la nature de la connaissance : une hypothèse réaliste selon laquelle il existe une essence propre à la connaissance ; une hypothèse relativiste selon laquelle l'essence ne peut être atteinte ou n'existe pas[90].

L'hypothèse réaliste repose sur une vision déterministe de la réalité. Le chercheur est alors considéré comme extérieur à cette réalité et indépendant de l'objet de sa recherche. Le monde est dans cette hypothèse fait de nécessités, des causes ont des effets. C'est dans cette vision que s'inscrit le courant positiviste. L'hypothèse relativiste soutient que le monde est fait de possibilités et que le sujet et l'objet sont dépendants l'un de l'autre. Il peut s'agir alors de privilégier la compréhension ou la construction. Cette vision de la connaissance relève du courant interprétatif et constructiviste[91]. Alors que dans l'hypothèse réaliste, les données ont pour objectif de révéler les comportements des acteurs, l'hypothèse relativiste privilégie la

[88] (Bergadaà M., Nyeck S., Recherche en marketing: un état des controverses, *Recherche et Applications Marketing*, 1992, 7, 21-41)
[89] Selon la définition du terme « épistémologie », Grand Dictionnaire Terminologique
[90] (Thiétard R.A., *Méthodes de recherche en management*, Paris, Dunod, 2003)
[91] (Thiétard 2003, ibid)

connaissance que ces acteurs ont de leur comportement[92]. L'hypothèse réaliste défend l'objectivité et l'universalité de la connaissance produite ; c'est ce qui lui octroie son statut scientifique indiscuté dans notre discipline. Quant à l'hypothèse relativiste, elle soutient que la connaissance est relative, contextuelle et processuelle[93]. C'est ce qui lui vaut le statut critique de son apport scientifique au sein des sciences de gestion.

Notre recherche s'inscrit dans le courant interprétatif qui privilégie en cela la connaissance que les acteurs ont de leur expérience. En effet, pour comprendre le sens que la consommation de soutien social formel revêt pour les individus en deuil, il est nécessaire de dépasser la dimension cognitive de la prise de décision et de s'attacher à l'ensemble du phénomène de consommation[94]. Cette posture privilégie la compréhension des diverses significations et la multiplicité des points de vue pour aborder la consommation[95]. L'approche interprétative en donnant naissance à la théorie culturelle de la consommation[96] repose sur des analyses complémentaires du phénomène de consommation. Elle appréhende ainsi le marché comme une ressource dans laquelle l'individu va puiser pour construire son identité[97]. La posture interprétative de la CCT parce qu'elle vise la description du réel et la mise à jour du sens que les acteurs donnent à leur comportement, privilégie l'induction et les méthodologies qualitatives[98].

Par cette posture compréhensive, notre recherche fera appel aux facteurs culturels, sociaux, historiques et cognitifs[99]. Si notre enjeu est bien de comprendre et moins de découvrir, c'est que l'expérience du deuil du conjoint est elle-même une expérience herméneutique[100] qui suscite un mécanisme d'interprétation symbolique. Ainsi, le paradigme interprétatif est adapté à l'essence de ce qui est étudié. L'interprétation est alors considérée non pas comme une « procédure supplémentaire de l'acte de connaissance mais elle constitue la structure

[92] (Bergadaà et Nyeck 1992, op. cit)
[93] (Mourgues (sous la dir), *Questions de méthode en sciences de gestion*, Colombelles EMS Editions, Les Essentiels de la Gestion, 2007 : 323)
[94] (Badot O., Carrier C., Cova B., Desjeux D., Filser M., L'ethnomarketing : un élargissement de la recherche en comportement du consommateur, *Recherche et Applications Marketing*, 2010, 24, 94-111)
[95] (Arnould E.J., Thompson C.J., Consumer Culture Theory (CCT) : Twenty Years of Research, *Journal of Consumer Research*, 2005, 868-882)
[96] Consumer Culture Theory ou CCT
[97] (Arnould et Thompson 2005, ibid)
[98] (Badot, et al. 2010, op. cit)
[99] (Anderson P.F., On Method in Consumer Research, a Critical Relativist Perspective, *Journal of Consumer Research*, 1986, 13, 155-173)
[100] (Deniau G. *Gadamer*, Ellipses, 2004)

originelle de l'être au monde »[101]. L'être au monde, au sens où Heidegger le définit, c'est précisément la compréhension de son être. Il s'agit alors d'appréhender un phénomène intrinsèquement complexe : qui est au monde et qui est dans le monde[102]. Ce paradigme interprétatif est en ce sens un paradigme de la traduction qui confronte le chercheur au problème de l'identité et de l'altérité[103]. Il doit avoir pleinement conscience que la connaissance produite sera la connaissance d'un sens donné. En cela, il renonce alors « au fantasme de la traduction parfaite pour s'ouvrir à l'autre dans son altérité. Le seul remède à une traduction impropre est une nouvelle traduction »[104].

Enfin, si le deuil qualifie l'expérience que nous étudions, sa visée est résolument de comprendre quelles sont les représentations sociales du soutien social formel au cours de cette expérience. Si les représentations circulent dans les discours et sont portées par les mots, elles expriment également ce que sont les individus et constituent en ce sens une vision consensuelle de la réalité pour le groupe étudié[105]. Elles se conçoivent ainsi comme des systèmes d'interprétation qui régissent, organisent et orientent les conduites[106]. Le paradigme interprétatif est dès lors le plus adapté pour en saisir la portée au cours du deuil du conjoint.

6. Les objectifs assignés à la recherche

Cette recherche vise trois types d'objectifs : académiques, méthodologiques et managériaux.

Les objectifs académiques

Ces derniers se situent au carrefour des préoccupations sociétales de la recherche précédemment présentées ainsi que des apports attendus au niveau théorique. Les deux sont en effet résolument indissociables. Le relativisme scientifique guidant notre recherche, nous admettons que la réalité est socialement construite[107]. Le marketing, en tant que discipline et pratique, participe de cette réalité.

---

[101] (Gadamer, *L'Art de comprendre. Ecrits II. Herméneutique et champ de l'expérience humaine*, Aubier, 1991 :206)
[102] (Greish, *Ontologie et temporalité. Esquisse d'une interprétation intégrale de Sein und Zeit*, Paris, PUF, 1994, 122-124)
[103] (Jervolino D., *Paul Ricoeur. Une herméneutique de la condition humaine*, Paris, Ellipses, 2002 : 42)
[104] (Jervolino 2002, ibid)
[105] (Jodelet 1989, 52, op. cit)
[106] (Jodelet 1989, 53, op. cit)
[107] (Berger P., Luckmann T., *La construction sociale de la réalité*, Paris, Armand Collin, 2006)

Au niveau sociétal, les objectifs sont 1° de s'intéresser à un segment de population peu ou pas étudiée par la recherche en comportement du consommateur 2° de participer à un marketing plus éthique et en recherche d'une vie meilleure[108].

Au niveau théorique, l'objectif est de clarifier l'approche du deuil dans notre discipline. A ce jour, les recherches s'appuient en effet sur des construits différents quoique complémentaires. Il s'agit ainsi d'élaborer un cadre conceptuel approprié pour saisir la dynamique identitaire du stade de vie et du rôle que la consommation y tient.

Les objectifs méthodologiques

Si la diversité scientifique est effectivement présente au sein de notre discipline, il n'en demeure pas moins que le courant positiviste est très largement majoritaire. Cette recherche a pour objectif de nourrir l'approche relativiste de la science en comportement du consommateur. Ce faisant concrètement elle vise à préciser ce que la nature réflexive de la recherche interprétative peut apporter à la construction de la connaissance. Nous porterons ainsi un soin tout particulier à décrire comment la connaissance est produite, en partant d'un point de vue intra individuel pour aboutir au point de vue interindividuel.

Les objectifs managériaux

Ces derniers découlent logiquement des intérêts économiques et managériaux précédemment présentés. Il s'agit 1° de comprendre les représentations attachées au soutien social formel au cours du deuil du conjoint 2° de proposer des pistes d'optimisation et d'innovation dans le secteur des services à la personne.

7. Le plan de recherche

Pour aborder le questionnement de la place du soutien social formel au cours du stade de vie survivante solitaire, notre travail suit un cheminement en deux parties. La structuration théorique de la recherche et les choix épistémologique et méthodologiques, sont abordés dans une première partie. A partir des travaux sur le deuil en comportement du consommateur, il en ressort que trois angles d'étude sont mobilisables pour comprendre l'entrée dans le stade de vie survivante solitaire (chapitre 1). Ce faisant, si cette multiplicité des angles souligne la richesse du thème, elle en complexifie l'approche. Dès lors, un retour aux disciplines sources

[108] (Mourgues (sous la dir) 2007, op. cit)

du deuil était incontournable pour clarifier les concepts étudiés (chapitre 2). De cette clarification conceptuelle émerge la structuration théorique de notre recherche. Cette dernière intègre des développements théoriques non mobilisés dans notre discipline. L'expérience de la perte du conjoint sera ainsi abordée comme un processus singulier de stress qui s'inscrit dans l'expérience plus globale du vieillissement individuel. Le cadre conceptuel de l'expérience de la perte du conjoint s'articule donc ainsi : l'évènement, l'expérience et l'adaptation (chapitre 3). C'est sur la base de ce cadre conceptuel qu'un dernier chapitre aborde nos choix épistémologique et méthodologique. La nature intime de l'expérience étudiée tout autant que le caractère exploratoire de ce travail, positionne notre recherche dans le courant interprétatif. L'enjeu étant de comprendre l'évènement du point de vue des acteurs qui le vivent, l'approche phénoménologique est dès lors appropriée (chapitre 4).

La seconde partie s'intéresse aux résultats de l'étude empirique. La présentation des résultats s'articule dans la continuité du cadre conceptuel élaboré dans la première partie. Il s'agit dans un premier temps de comprendre comment les individus construisent l'expérience qu'ils vivent. Pour cela il faut revenir sur l'évènement et l'expérience (chapitre 1) tout en la resituant dans celle du vieillissement individuel (chapitre 2). La manière dont les répondantes construisent leur expérience permet d'identifier des manques et des motivations spécifiques Ces derniers qualifient la manière dont les répondantes entendent s'adapter à l'expérience qu'elles vivent (chapitre 3). Sur la base de cette identification, il est alors possible de comprendre si le soutien social constitue une réponse aux manques exprimés et aux motivations identifiées (chapitre 4).

Cette recherche se conclut par la proposition d'actions marketing concrètes pour adapter l'offre de services aux attentes identifiées. Ces dernières seront resituées dans les limites de cette recherche et ouvriront également la voie à de futurs travaux.

PREMIERE PARTIE

DU DEUIL A LA CONSOMMATION DE SERVICES DE SOUTIEN SOCIAL : CADRE THEORIQUE LIMINAIRE, PROBLEMATISATION DE LA RECHERCHE ET CHOIX METHODOLOGIQUE

La recherche marketing s'est intéressée aux étapes du cycle de vie pour comprendre, expliquer puis prévoir l'incidence des changements de vie sur la consommation. Les stades du cycle de vie sont autant de moments de transition, « où s'opère le passage d'une position à une autre, où certains rôles sociaux disparaissent et où d'autres sont susceptibles d'apparaître, où le contexte relationnel se transforme, où l'identité sociale doit se reconstruire et la vie quotidienne doit se réorganiser sur de nouvelles bases »[109]. L'augmentation du nombre de transitions de vie qui va de pair avec celle du nombre de personnes susceptibles d'en vivre, laisse entendre tout l'intérêt de ce courant de recherches dans notre discipline. Et ce, dès lors que les liens entre transitions de vie et consommation sont établis et permettent d'appliquer des stratégies marketing appropriées. Le cycle de vie s'appréhende dans notre discipline de deux façons complémentaires. La première, à vocation prédictive, s'intéresse aux différences dans les schémas de consommation selon les différents stades. Ceci pour appliquer une approche de marketing différenciée reposant sur une segmentation appropriée selon le stade du cycle de vie. La seconde porte sur la dynamique des changements. L'attention se focalise sur la façon dont l'individu traverse une transition. La consommation s'envisage alors comme un moyen de s'y adapter. Notre recherche s'inscrit dans ce second courant.

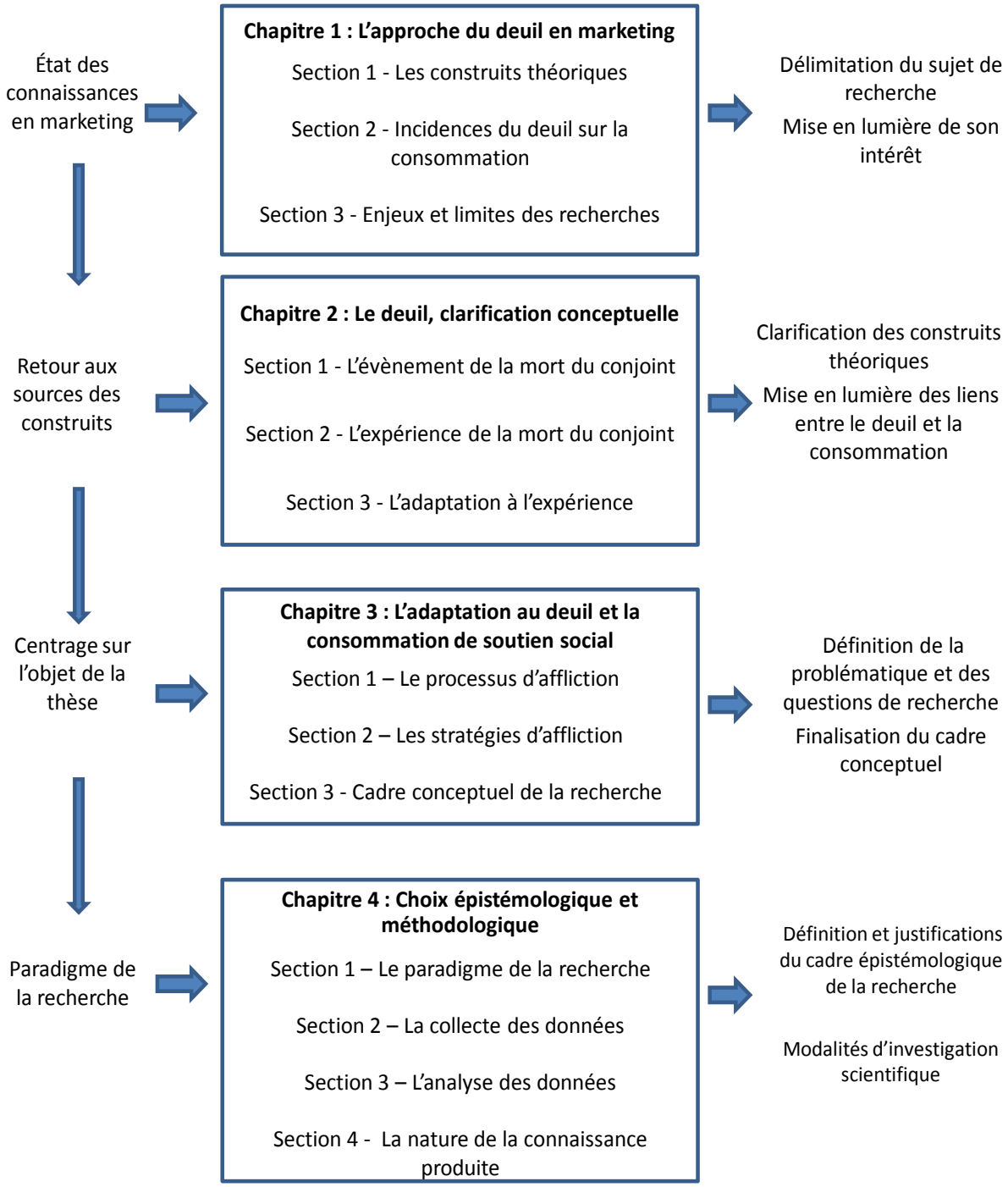
Si les transitions sont plus nombreuses, en raison d'évolutions démographiques et sociologiques, certaines sont plus critiques que d'autres. Ainsi en est-il de celle qui résulte du décès du conjoint. Alors que quatre millions de personnes sont veuves en France aujourd'hui, aucune recherche n'a été entreprise dans notre discipline, dans un contexte francophone, sur l'étape de vie « survivante solitaire », stade de vie qui en résulte. Notre recherche porte ainsi sur l'étude dynamique du stade de vie survivante solitaire. Elle s'inscrit dans une finalité sociétale, avec pour objectif le mieux être et la qualité de vie des consommateurs. Ainsi, son champ d'application managérial concerne les prestations de services de soutien social.

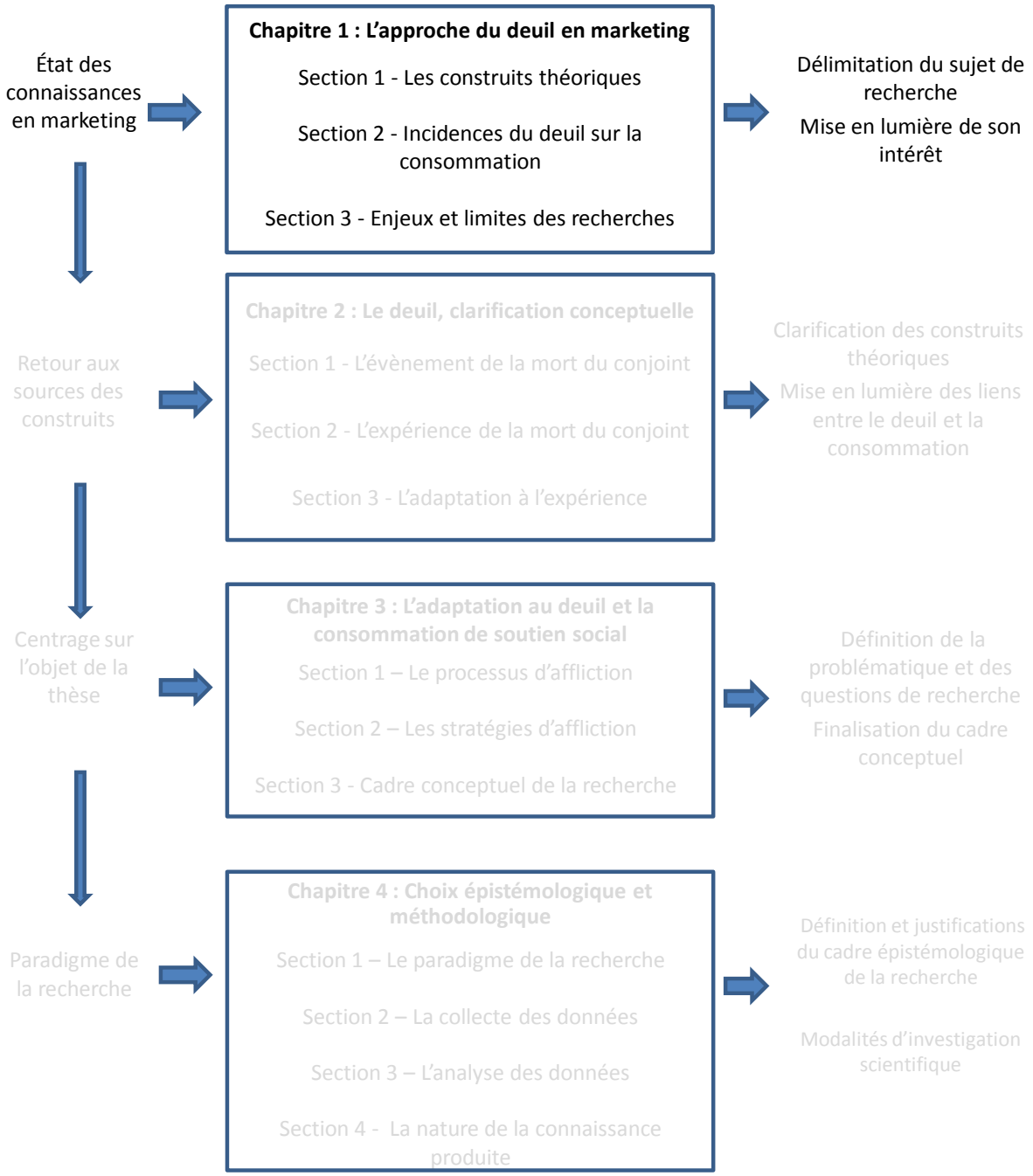
Le premier chapitre structure les connaissances relatives au deuil dans notre discipline. Il permet de cerner que la consommation en général, de services de soutien en particulier, constitue une modalité possible de gestion de cette étape de vie. La structuration des connaissances que nous proposons dans ce premier chapitre ne doit pas occulter la multiplicité

[109] (Caradec V., Grand âge et transformation du pouvoir sur soi et son environnement, *Colloque : L'âge et le pouvoir en question : inclusion et exclusion des personnes âgées dans les décisions publiques et privées*, Université de Paris V, 2007)

des angles théoriques mobilisés par les chercheurs ainsi que les difficultés à cerner réellement les liens entre deuil et consommation. A partir des limites identifiées dans le chapitre premier, le second chapitre va s'attacher à structurer la compréhension du stade de vie survivante solitaire. Par un retour aux disciplines sources de la perte et du deuil, il sera possible de clarifier ce que la mort du conjoint signifie et ce qu'elle implique. Soulignant ainsi que la perte du conjoint conjugue perte des relations et suscite la solitude. Cette structuration opérée, le troisième chapitre va proposer une perspective renouvelée quant à l'étude du deuil dans notre discipline, en proposant d'intégrer de récents développements théoriques sur le deuil. Cette approche renouvelée constitue le cadre théorique de notre recherche. C'est dans le cadre de cette dernière que seront formalisées la problématique de cette recherche et les questions associées. Le quatrième chapitre de cette première partie a pour objectif de poser le cadre épistémologique de notre travail et la stratégie de recherche qui en découle. La figure ci-dessous (Figure 1) présente le déroulé de cette première partie de notre recherche.

Figure 1 – Déroulé de la première partie de la recherche




État des connaissances en marketing
Chapitre 1 : L'approche du deuil en marketing
Section 1 - Les construits théoriques
Section 2 - Incidences du deuil sur la consommation
Section 3 - Enjeux et limites des recherches
Délimitation du sujet de recherche
Mise en lumière de son intérêt
Retour aux sources des construits
Chapitre 2 : Le deuil, clarification conceptuelle
Section 1 - L'évènement de la mort du conjoint
Section 2 - L'expérience de la mort du conjoint
Section 3 - L'adaptation à l'expérience
Clarification des construits théoriques
Mise en lumière des liens entre le deuil et la consommation
Centrage sur l'objet de la thèse
Chapitre 3 : L'adaptation au deuil et la consommation de soutien social
Section 1 – Le processus d'affliction
Section 2 – Les stratégies d'affliction
Section 3 - Cadre conceptuel de la recherche
Définition de la problématique et des questions de recherche
Finalisation du cadre conceptuel
Paradigme de la recherche
Chapitre 4 : Choix épistémologique et méthodologique
Section 1 – Le paradigme de la recherche
Section 2 – La collecte des données
Section 3 – L'analyse des données
Section 4 - La nature de la connaissance produite
Définition et justifications du cadre épistémologique de la recherche
Modalités d'investigation scientifique

INTRODUCTION DU CHAPITRE 1

Face aux enjeux du vieillissement de la population, la recherche marketing fait l'objet depuis plusieurs années de travaux consacrés aux séniors[110]. En dépit de l'importance croissante de leur nombre, aucune recherche n'a été menée sur le stade de vie survivant solitaire, alors même que 84% des personnes veuves sont des individus de plus de 60 ans. Outre cette absence de recherche, la mort du conjoint n'est pas sans incidence sur les comportements de consommation. Sans distinction de genre, il ressort qu'une rupture se produit lors du passage dans le stade ultime du cycle de vie[111]. Conjointement, les quelques recherches nord américaines en marketing sur ce stade de vie soulignent que comprendre le processus de deuil est nécessaire afin d'adapter l'offre de soutien social formel. En effet, le soutien social en tant que processus d'interactions favorise l'adaptation, la compétence, le sentiment d'appartenance[112], et constitue ainsi une stratégie adaptative mobilisable pour se reconstruire suite au décès du conjoint. De manière plus concrète, le soutien social fait référence à la politique sociale, aux programmes sociaux ainsi qu'aux services offerts[113] resituant en pratique le rôle que le marketing y tient, soit en termes de marketing public, soit en termes d'offres de services adaptées. Comment les auteurs en comportement du consommateur ont-ils appréhendé la place du soutien social au cours du deuil ? C'est à cette question que ce chapitre entend apporter des réponses. A cette fin, nous présentons ci-après la structuration des recherches en comportement du consommateur sur le deuil, ses enjeux ainsi que les choix que nous avons faits dans cette recherche. A ce stade de notre réflexion, le terme deuil sera employé dans son sens usuel, à savoir comme l'expérience de la mort d'autrui[114]. La première section vise à cerner comment les chercheurs ont appréhendé cette étape du cycle de vie et les construits théoriques à la base de leur réflexion. Aux termes de cette analyse, les sections deux et trois présenteront l'incidence du deuil sur la consommation. Elle est ainsi lisible en regard de manques et désirs[115] spécifiques (section 2) et d'un processus décisionnel particulier (section 3). La dernière section porte sur les enjeux de notre recherche l'inscrivant dans une finalité appropriée.

---

[110] Moschis, 1996 ; Guiot, 2006 ; Boulbry, 2004 ; Tamaro-Hans, 2005
[111] (Dupré J., L'hétérogénéité des comportements de consommation des seniors, *Gérontologie et Société*, 1996, 76, 24-33)
[112] (Devault et Flechette 2002, op. cit)
[113] (Alarie 1998, op. cit)
[114] (Hardy 2010, op. cit)
[115] Dans cette recherche, les termes de « motivation » et de « désir » sont considérés comme synonymes. Ils font tous les deux références à ce qui suscite et invite à adopter tel ou tel comportement.

1-1- Les angles d'étude du deuil en comportement du consommateur

L'analyse des recherches aboutit à l'identification de trois courants permettant de comprendre l'influence de la perte du conjoint sur la consommation, soulignant en outre le rôle du soutien social dans l'adaptation. Le premier conçoit la mort du conjoint comme un évènement stressant qui modifie le statut de l'individu. La consommation est alors conceptualisée comme une stratégie possible d'adaptation au stress. Le second s'attache à montrer que la consommation constitue un rite de passage personnel permettant de sortir de la liminalité, état d'entre-deux caractéristique de toute transition de vie. Dans le troisième courant, l'expérience de la perte du partenaire crée de la vulnérabilité qui se répercute dans les comportements de consommation. Ces trois courants sont ci-après présentés.

1-1-1- Le deuil, un évènement stressant.

« Parce qu'ils rompent un équilibre, posent un problème d'adaptation, et engendrent du stress, les évènements de vie peuvent conduire à une consommation visant à réduire cette situation de stress »[116]. La mort du conjoint constitue une transition contrainte. Cette expérience se cumule avec la perte identitaire et la socialisation vers de nouveaux rôles. Autant d'éléments qui constituent des facteurs de stress et modifient la manière dont un individu interagit avec autrui et avec le marché. La mort du partenaire constitue ainsi un « évènement transactionnel »[117], la perte est en elle-même stressante et ses conséquences également[118]. Le stress constitue ainsi l'élément central de toute transition : « le stress est si fondamental à l'expérience de transition que certains scientifiques considèrent que stress et transition sont synonymes »[119].

Le stress et la consommation

Défini comme « toute demande environnementale, sociale ou interne nécessitant que l'individu adapte ses comportements habituels », les liens stress et consommation sont à la fois directs et indirects[120]. De façon indirecte, le stress impacte la consommation en raison de l'évaluation des conséquences du changement (positives ou négatives) ; de la propension des

[116] (Tamaro-Hans 2005, op. cit)
[117] Les auteurs parlent en effet d'évènements transactionnels comme synonymes de transition.
[118] (Moschis G.P., Lee E., Mathur A., Life Events and Brand Preference Changes, *Journal of Consumer Behavior*, 2003b, 3, 129-141)
[119] (Goodwin C., Gentry J.W., The Role of Services during Role Transitions, *Research in Consumer Behavior*, 1997, 8, 271-291)
[120] (Goodwin et Gentry 1997, ibid)

individus à changer et du nombre de changement[121]. D'un autre côté, le stress ressort comme une variable directe du niveau de satisfaction ou d'insatisfaction du consommateur à l'égard des produits et services. « Le stress peut augmenter l'insatisfaction avec la vie en général et les produits et services en particulier »[122]. Dès lors, les consommateurs insatisfaits sont plus susceptibles de modifier leur comportement de consommation. Par ailleurs, le niveau de satisfaction augmente lorsque le consommateur modifie ses schémas de consommation. L'adaptation progressive des préférences aux nouvelles attentes renforce la satisfaction post-achat[123].

Dans la continuité du modèle du stress cognitif, le stress est lié aux ressources dont dispose l'individu pour gérer sa situation. Parmi celles-ci figurent l'estime de soi, la maîtrise, le statut économique, l'emploi. Dès lors, « les individus sont vulnérables au stress quand ils sont mal équipés pour y faire face »[124]. Si le stress varie en fonction des ressources dont l'individu dispose, il est également fonction de trois facteurs liés à la transition qui, selon leur intensité, accroît le niveau de stress : la distance (au sens de l'éloignement culturel ou géographique), la capacité à contrôler la transition, la vision de la transition dans le sens d'une entrée ou d'une sortie.

Enfin, le stress appelle une réponse de la part de l'individu qui peut passer par des comportements de consommation visant à gérer la situation de stress. Le registre adaptatif se décline selon celui proposé par la théorie du stress cognitif, entre stratégies orientées émotion et stratégies orientées problèmes. Si la recherche ne permet pas de conclure à la réussite de l'adaptation par la consommation, elle montre qu'il existe une relation positive entre le stress global et les changements dans les styles de consommation[125].

Le stress et la consommation de soutien social

Ces recherches soulignent que les activités sociales (changement dans les relations amicales et activités religieuses) constituent l'une des stratégies mobilisées pour gérer le changement de vie. Si cette recherche apporte des éclairages sur les liens stress et consommation, elle ne s'attache pas à un évènement de vie spécifique ni à un segment de population particulier. En

[121] (Andreasen A.R., Life Status Changes and Changes in Consumer Preference and Satisfaction, *Journal of Consumer Research*, 1984, 11, 784-794)
[122] (Andreasen 1984, ibid)
[123] (Andreasen 1984, ibid)
[124] (Goodwin et Gentry 1997, op. cit)
[125] (Moschis, Lee et Mathur 2003b, op. cit)

outre, elle se limite à quelques activités relevant du soutien social (recherche de nouvelles amitiés, recherche de soutien spirituel), laissant notamment de côté les prestations de services de soutien, quelle que soit leur origine (aide psychologique, aide matérielle par exemple).

Une autre typologie des stratégies adaptatives est également envisageable. Cette dernière distingue trois catégories de réponse au stress : la réponse émotionnelle qui vise spécifiquement à gérer le stress, la réponse comportementale qui relève de l'apprentissage social et la réponse cognitive qui a trait au management de l'identité[126]. Ces réponses sont inter reliées et visent la reconstruction du concept de soi. Concernant le soutien social, les consommateurs confrontés à l'éloignement géographique et à l'éclatement des familles, se trouvent privés de la source « naturelle » du soutien, celui venant de la famille, des amis. Ce qui les incite alors à se tourner vers les prestataires de services pour gérer la situation stressante qui est la leur[127]. Si ces travaux soulignent le rôle des services de soutien au sens large, ils n'ont cependant pas fait l'objet de test empirique, limitant ainsi leur portée managériale.

1-1-2- Le deuil ou l'entrée dans l'état liminal

La lecture des transitions en tant que rites de passage peut permettre de « mieux comprendre la symbolique de consommation dans le processus de reconstruction identitaire »[128] ainsi que la spécificité du processus décisionnel qui accompagne le deuil. La liminalité est un état d'entre deux, une forme de mise en marge. Durant celle-ci l'individu est soustrait de toute règle et obligation sociale. Il peut ainsi expérimenter des soi possibles, s'essayer à des jeux identitaires pour intégrer un nouveau statut et gérer la transition de vie. La réussite du passage d'un stade de vie à un autre peut passer par des expériences nouvelles de consommation. « Les comportements de consommation symboliques et expérientiels sont importants pour la réussite des transitions car ils aident à l'exploration, l'établissement et apportent du soutien pour l'appropriation de nouveaux rôles et identités »[129]. Posant ainsi que la consommation peut constituer un rite de passage personnel, une forme d'adaptation pour gérer la transition. Dans cette optique, les prestations de service participent des différentes étapes des rites de passage[130] : désengagement vis-à-vis de prestataires durant la phase de séparation, recherche

[126] (Goodwin et Gentry 1997, op. cit)
[127] (Goodwin et Gentry 1997, op. cit)
[128] (Schouten 1991, op. cit)
[129] (Schouten 1991, op. cit)
[130] (Van Gennep A., *Rites de passage*, University of Chicago Press, 1960)

de nouveaux services ou nouveaux prestataires durant la phase liminale, stabilisation et fidélisation dans la phase d'incorporation[131]. Si la perspective proposée en regard des rites de passage peut en effet constituer une variable d'étude opportune pour comprendre le rôle des services durant les transitions de vie, les travaux des auteurs demeurent cependant à vocation théorique.

En outre, la liminalité caractérise l'interruption du flux de la vie personnelle, celle des rôles précédemment occupés ainsi que la modification de la structure relationnelle au sein de la famille et avec le monde extérieur. L'état liminal permettrait ainsi de comprendre que choquées par le deuil, les personnes survivantes ne peuvent adopter un comportement de consommateur rationnel[132]. En effet, les caractéristiques propres à cet état altèrent les capacités du consommateur à adopter le comportement rationnel de consommation propre aux achats implicants. Or nombre de décisions qui suivent le décès sont implicantes soit par leur coût financier (les funérailles par exemple) soit par leur valeur affective (les possessions favorites par exemple). Il y aurait ainsi un état, dit liminal, qui justifie d'appréhender différemment le processus décisionnel durant le deuil.

1-1-3- Le deuil, une situation de vulnérabilité face au marché

La perte du partenaire rend les personnes survivantes vulnérables car « elles ne sont pas préparées à endosser et gérer les nouveaux rôles »[133]. La vulnérabilité serait ainsi au centre de la compréhension de l'impact du deuil sur les relations entre le consommateur et le marché. Si la vulnérabilité affecte la consommation c'est parce qu'elle se traduit par la perte du contrôle de soi[134]. Cette vulnérabilité peut être durable, l'individu est alors en état vulnérable. La vulnérabilité peut également être transitoire. Tel est le cas lorsque survient le décès d'un proche[135]. L'expérience de la vulnérabilité se traduit à trois niveaux.

1° En tant qu'incapacité à contrôler leur environnement[136], elle impacte les capacités du consommateur à agir en consommateur éclairé et rationnel. Les fortes émotions, le traumatisme de la mort expliquent la vulnérabilité des consommateurs en deuil. Cela se

[131] (Goodwin et Gentry 1997, op. cit)
[132] (Martin O., Loisiel J.P., Fauconnier N., Le vécu et la perception du deuil et des obsèques, *CREDOC, Etudes*, 1999)
[133] (Gentry, Kennedy, et al. 1995b, op. cit)
[134] (Baker S.M., Gentry J.W., Rittenburg T.L., Building Understanding of the Domain of Consumer Vulnerability, *Journal of Macro Marketing*, 2005, 128-139)
[135] (Baker, Gentry et Rittenburg 2005, ibid)
[136] (Baker, Gentry et Rittenburg 2005, ibid)

traduit par un processus de prise de décision principalement gouverné par l'émotion. Cette dernière expose les consommateurs à des pratiques frauduleuses ou abusives. La vulnérabilité serait d'autant plus forte s'agissant du deuil en raison d'évolutions sociologiques sensibles[137], au titre desquelles la privatisation de la mort. Dans le domaine funéraire, les consommateurs anticiperaient ainsi peu les dépenses liées aux funérailles, se retrouvant alors confrontés, dans l'urgence, à une décision de forte implication.

2° L'incapacité à contrôler crée une plus grande dépendance à l'égard des facteurs externes, notamment marketing[138]. Cette dépendance rend vulnérable aux représentations sociales véhiculées par les stimuli marketing et ce alors même que l'image des personnes veuves est souvent absente ou représentée négativement[139]. En outre, la perte de contrôle de soi s'accuse avec l'âge, notamment en raison de facteurs liés à l'état de santé.

3° L'expérience de la vulnérabilité va pousser le consommateur à mettre en œuvre des stratégies d'adaptation visant à la gérer. Parmi celle-ci figure par exemple la chirurgie esthétique[140] ou encore la recherche de soutien social[141]. En effet, confrontés à une situation de vulnérabilité, privés du soutien des amis et de la famille en raison des évolutions sociologiques, les individus sont en recherche de soutien venant d'autres sources, ceci afin de partager leur expérience, d'en parler[142]. Ces stratégies adaptatives visent le retour à la « normalité du consommateur »[143], c'est-à-dire au « désir de vivre comme les autres consommateurs, d'être acceptés comme les autres consommateurs le sont, et de s'accepter soi-même dans les contextes de consommation »[144]. Ces comportements de consommation s'entendent alors comme des formes d'adaptation qui vont en retour renforcer le concept de soi[145].

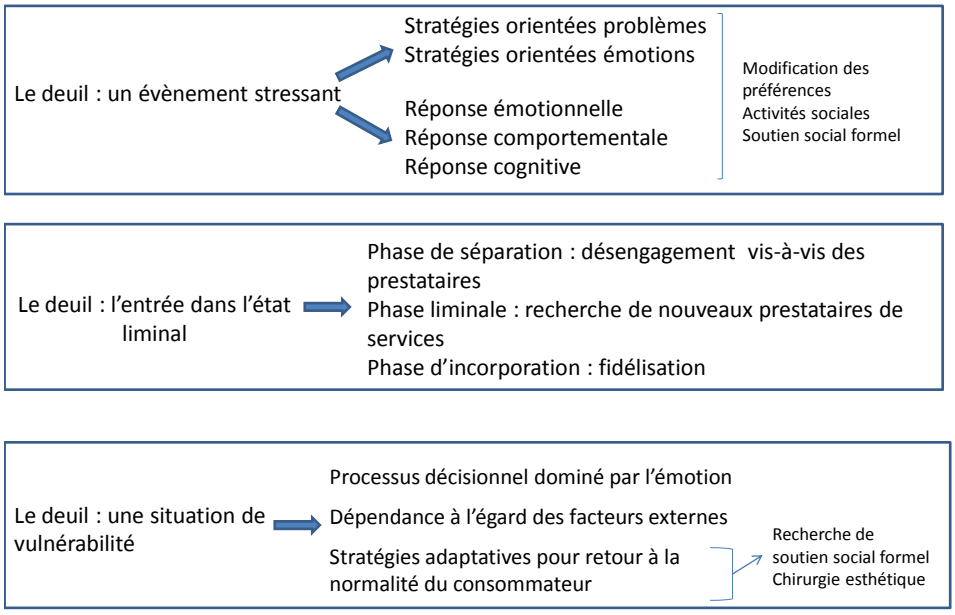
1-1-4- Synthèse

Les précédentes analyses soulignent ainsi que la mort du conjoint modifie les conditions d'interaction du consommateur avec le marché. Ces modifications sont analysables sous

[137] (Gabel, Mansfield et Westbrook 1996, op. cit)
[138] (Baker, Gentry et Rittenburg 2005, op. cit)
[139] (Schewe et Balazs 1992, op. cit)
[140] (Schouten 1991, op. cit)
[141] (Baker, Gentry et Rittenburg 2005, op. cit)
[142] (Gentry, Kennedy, et al. 1995b, op. cit)
[143] (Baker S.M., Consumer Normalcy: Understanding the Value of Shopping through Narratives of Consumers with Visual Impairments, *Journal of Retailing*, 2006, 82, 37-50)
[144] (Baker 2006, ibid)
[145] (Baker, Gentry et Rittenburg 2005, op. cit)

l'angle du stress, de la liminalité ou de la vulnérabilité. Sur la base de ces trois angles théoriques, il en ressort que la consommation en général, de prestations de services de soutien social en particulier, peut constituer une modalité possible d'adaptation à la nouvelle situation. La figure ci-dessous présente une synthèse des travaux (Figure 2).

Figure 2 – Synthèse des angles d'étude du deuil en comportement du consommateur



1-2- Les incidences du deuil sur la consommation

Quel que soit l'angle d'étude adopté en marketing pour comprendre les liens deuil et consommation, les recherches permettent de structurer ces derniers en deux grands volets. En premier lieu, la perte du conjoint en amputant le soi étendu peut conduire à une modification des schémas de consommation. La consommation constitue en cela une stratégie adaptative durant le deuil que l'étude des manques et des désirs de consommation met en lumière (1-2-1). En second lieu, l'état liminal, le stress et la vulnérabilité modifient les conditions d'interaction du consommateur avec le marché. En cela, le processus décisionnel qui accompagne le deuil est sous influence (1-2-2).

1-2-1- Les manques et désirs de la survivante solitaire.

« Selon l'approche par cycle de vie, des évènements décisifs modifient les rôles et initient de nouvelles étapes de la vie qui bouleversent les priorités »[146]. En tant qu'éléments constitutifs du soi étendu de l'individu, les produits et services sont le reflet des interruptions de l'identité caractéristiques des transitions de vie. En l'espèce, il ressort que le départ du conjoint semble produire cette « mini rupture » dans les comportements de consommation[147]. En comparant les indices médians sur onze postes de consommation sur la variable « présence ou non du conjoint au-delà de 50 ans », il en ressort une hausse sur les postes liés à l'apparence personnelle tel le textile et la beauté, une baisse sur l'alimentation, les loisirs, l'équipement[148]. Si la solitude constitue en soi une variable permettant de segmenter les consommateurs (moindre aversion au risque, plus innovants, plus forte conscience des marques), son origine constitue une variable de sous segmentation[149]. En effet, les consommateurs seuls par contrainte, comme suite au deuil, utilisent un registre adaptatif sensiblement différent de ceux seuls par choix : plus grande sensibilité aux marques, plus grande propension aux achats d'impulsion et durée d'écoute de la télévision plus élevée[150]. L'analyse des travaux met ainsi en lumière que les comportements de consommation qui accompagnent le deuil sont l'expression de motivations visant la reconstruction du soi étendu. Conjointement, les recherches mettent en évidence que la mort du conjoint se traduit par l'expression de manques. Les manques seront en premier lieu présentés. Les désirs seront analysés dans un second volet.

1-2-1-1- Les manques au cours du stade de vie

Quel que soit l'angle d'étude adopté pour étudier l'incidence de la mort du conjoint sur la consommation, il en ressort que des manques s'expriment. Ainsi, le veuvage, indépendamment de l'âge auquel il survient, pose un certain nombre de problèmes aux femmes. Quand il survient plus tardivement dans le cycle de vie, des problèmes spécifiques s'y ajoutent[151].

[146] (Goodwin et Gentry 1997, op. cit)
[147] (Dupré 1996, op. cit)
[148] (Dupré 1996, op.cit)
[149] (Donthu N., Gilliand D.J., The Single Consumer, *Journal of Advertising Research*, 2002)
[150] (Donthu et Gilliand 2002, ibid)
[151] (Barak B., Elderly solitary survivors and social policy : the case for widows, *Advances in Consumer Research* 1982, 8, 1, 27-30)

Le manque d'occasion d'exprimer sa peine[152]constitue un problème « générique » du stade de vie. Il traduit tant le manque de soutien, passé un certain délai après la mort[153], qu'un vécu différent du deuil au sein de l'unité familiale[154].

L'impossibilité d'exprimer sa peine est étroitement liée au manque de soutien que les endeuillés ressentent. L'éloignement géographique d'avec les proches, l'éclatement plus fréquent des familles en est un élément explicatif[155]

Des problèmes financiers peuvent également survenir en cas de décisions hasardeuses dans les mois qui suivent le décès[156]. La plus forte propension à dépenser des personnes endeuillées[157] présente ainsi des risques pour l'équilibre budgétaire des ménages dans cette situation. Si la mort du conjoint se produit à un âge avancé, les possibilités de revenus complémentaires pour les veuves se trouvent fortement réduites, ce qui les rend plus vulnérables à la précarisation[158].

Enfin, alors même que les personnes survivantes doivent faire face à leur nouvelle situation et assumer par exemple les démarches qui suivent le décès, l'état liminal dans lequel elles se trouvent se traduit par un manque de motivation[159]

Si le veuvage se produit plus tardivement dans le cycle de vie, les problèmes spécifiques aux stéréotypes de l'âge s'ajoutent à ceux ci-dessous listés[160]. Majoritairement représentée comme une perte de rôle triste et douloureuse[161], la peur du rejet est ainsi plus sensible au sein des veuves âgées[162]. Ce qui laisse entendre un manque de reconnaissance. Conjointement, les possibilités de rencontres avec des pairs se trouvent réduites. Enfin, les situations d'urgence se révèlent plus problématiques à gérer[163].

---

[152] (Barak 1982, op. cit)
[153] (Barak 1982, op. cit)
[154] (Gentry, Kennedy, et al. 1995b, op. cit)
[155] (Gentry, Kennedy, et al. 1995b, op. cit)
[156] (Barak 1982, op. cit)
[157] (Gentry, Kennedy, et al. 1995a, op. cit)
[158] (Barak 1982, op. cit)
[159] (Gentry, Kennedy, et al. 1995a, op. cit)
[160] (Barak 1982, op. cit)
[161] (Schewe et Balazs 1992, op. cit)
[162] (Barak 1982, op. cit)
[163] (Barak 1982, op. cit)

1-2-1-2 Les désirs au cours du stade de vie

A partir de l'étude des travaux en comportement du consommateur, nous avons identifié un certain nombre de motivations au cours du stade de vie.

Le désir de présence

L'étude des conséquences du deuil souligne qu'il se conjugue avec solitude. En termes de comportement de consommation, il apparaît que les « machines à communiquer » meublent le silence et fournissent une occupation aux personnes veuves[164]. Ainsi, si la durée d'écoute de la télévision s'accroît avec l'âge, elle est encore plus forte pour les veuves de plus de 60 ans.

Le désir d'individualisation

Dans l'étude des modifications qui surviennent suite à la mort du partenaire, il importe de distinguer ce qui relève des activités faites en couple de celles faites en solitaire. Si certaines activités réalisées en commun ne font plus sens pour la personne survivante, d'autres perdureront mais dans une logique d'individualisation. Cette dernière traduit tant une réduction des besoins consécutifs à l'entrée dans la nouvelle phase du cycle de vie que des contraintes économiques plus fortes, mais aussi le souhait de s'approprier un quotidien nouveau. L'individualisation va conduire à l'abandon de nombreux appareils qui peuvent même disparaître de l'équipement domestique, ou à l'acquisition de nouveaux objets : le four à micro ondes, le réfrigérateur-congélateur, l'automobile[165].

Le désir d'indépendance et d'autonomie

Face à l'expérience de la vulnérabilité s'expriment les désirs d'indépendance et d'autonomie. Et ce notamment des femmes veuves qui ont fortement inhibé leurs propres choix personnels durant leur vie commune et qui ressentent alors une forme de libération conjugale[166]. Cette « veuve moderne » se réinvestit dans la société, engage de nouvelles activités[167], culturelles, sportives, ludiques[168]. La chirurgie esthétique constitue une autre modalité possible de

[164] (Caradec V., La diversité des usages des technologies. Etude auprès des couples à la retraite et des personnes âgées veuves, Cahier de Recherche, MIRE, 2000, 18)
[165] (Caradec 2000, ibid)
[166] (Caradec 2004, op. cit)
[167] (Schewe et Balazs 1992, op. cit)
[168] (Caradec V., *Vieillir après la retraite. Approche sociologique du vieillissement*, Paris, PUF, 2004)

reconstruction[169]. Plus largement, cela peut concerner « d'autres produits et services tels le style vestimentaire, l'équipement de la maison, l'automobile, la formation »[170], les loisirs et activités sportives[171], les choix immobiliers et les activités bénévoles[172]. Ces ruptures dans les comportements permettent à l'individu de « rompre avec le passé, lui offrant ainsi l'opportunité de repenser et de réorganiser sa vie »[173], en jouant « un rôle dans le maintien ou la reconstruction du concept de soi »[174]. Par ces changements comportementaux, les individus expriment un sentiment de plus grande indépendance[175], et font des choix qui sont plus le reflet de goûts personnels[176]. Ces changements identitaires « conduisent à faire des choix plus signifiants tout en renforçant l'estime de soi »[177].

Le désir d'accomplissement à travers le rituel funéraire

L'individualisme croissant semble expliquer une « nouvelle approche des biens et services liés à la mort »[178]. Ceux-ci constituent une nouvelle forme d'expression de soi tout en aidant à « donner un sens à la mort de l'être cher »[179]. « Les endeuillés font des choix de consommation funéraire les plus proches de leurs aspirations identitaires »[180]. La consommation apparaissant dans ce cas comme un moyen d'accomplissement personnel. La personnalisation des rituels témoigne que « la norme, l'étiquette, les conventions sont dévaluées au profit de la vérité de la conscience personnelle »[181]. La primauté donnée à l'individu se traduit ainsi par une plus grande intériorité des rituels, « les rites de passage étant remplacés par des cérémonies diverses, plus informelles » qui regardent moins la société que les familles »[182]. Le lieu d'habitat – rural *vs* urbain - constitue une variable modératrice dans l'intensité d'expression de cette personnalisation. Les cérémonies funéraires ressenties comme plus anonymes en milieu urbain, nécessitent alors une réappropriation par « l'injection

[169] (Schouten 1991, op. cit) ; (Danforth D.D., Glass J.C. Jr, Liste to my Words, Give Meanings to my Sorrow; a Study of Cognitive Constructs in Middle Age Bereaved Widows, *Death Studies*, 2001, 25, 513-529)
[170] (Schouten 1991, op. cit)
[171] (Caradec 2004, op. cit)
[172] (Danforth et Glass 2001, ibid)
[173] (Andreasen 1984, op. cit)
[174] (Schouten 1991, op. cit)
[175] (Schewe et Balazs 1992, op. cit)
[176] (Caradec 2004, op. cit)
[177] (Danforth et Glass 2001, op. cit)
[178] (Van Gelderen M., Death as a Market, *Colloque UNICES*, 2003)
[179] (Martin, Loisiel et Fauconnier 1999, op. cit)
[180] (Bonsu 2001, op. cit)
[181] (Dechaux J.H., Hanus M., Jesu F., *Les familles face à la mort. Entre privatisation et resocialisation de la mort*, L'Esprit du Temps, Psychologie, 1998)
[182] (Dechaux, Hanus et Jesu 1998, ibid)

d'éléments personnels dans le rituel »[183]. Concrètement cela se traduit par exemple par un désir de soutien personnalisé pour l'organisation des obsèques : « l'accueil, les fleurs, la musique, l'ambiance doivent être en rapport avec les goûts et les désirs des familles »[184].

Le désir de reconnaissance sociale

« Le travail du deuil qui s'effectue de longs mois, nécessite psychologiquement un point d'origine qui n'est pas tant la mort du disparu que son officialisation sociale. Le rituel des obsèques demeure donc un élément fondamental du deuil »[185]. Au-delà de l'officialisation, les rituels funéraires constituent un facteur d'intégration sociale[186], procurent des bénéfices sociaux[187] et en ce sens aident à assumer les changements de statuts et de rôles[188]. Ainsi, le rituel funéraire permet de témoigner du statut social du défunt[189]. La symbolique de consommation des funérailles reste fortement basée sur la somme d'argent et le faste associés comme expression d'un certain statut social. « Le faste de la cérémonie funéraire est intrinsèquement lié aux moyens financiers dont disposent les proches de la personne décédée »[190]. La reconnaissance sociale à travers les rituels funéraires s'exprime également par le nombre de personnes assistant à la cérémonie, « la présence du plus grand nombre est un élément important du soutien affectif »[191]. Tout en donnant la possibilité de reconstruire pour un temps éphémère des familles éclatées.

Le désir de mémoire et de témoins : la réification de l'autre

Constitutives du soi étendu, les possessions « favorites, chéries, spéciales, adorées »[192] jouent un rôle essentiel durant les transitions de vie en « renforçant les nouveaux concepts de soi »[193]. Si la perte de l'être aimé peut précipiter la nécessaire disposition des possessions, elles se révèlent ambivalentes le deuil survenu[194], et ce d'autant plus lorsqu'il survient à un âge avancé. Garder ces objets est douloureux car ils constituent un rappel constant du défunt

[183] (Martin, Loisiel et Fauconnier 1999, op. cit)
[184] (Dubois I., Les nouvelles attentes des familles à l'égard de la mort et des obsèques, Dans : *Les familles face à la mort*, de Déchaux, 1998 : 61)
[185] (Martin, Loisiel et Fauconnier 1999, op. cit)
[186] (Gentry, Kennedy, et al. 1995a, op. cit)
[187] (Bonsu 2001, op. cit)
[188] (Gentry, Kennedy, et al. 1995b, op. cit)
[189] (Bonsu 2001, op. cit)
[190] (Martin, Loisiel et Fauconnier 1999, op. cit)
[191] (Martin, Loisiel et Fauconnier 1999, op. cit)
[192] (Price, Arnould et Curasi 2000, op. cit)
[193] (Young M.M., Disposition of Possessions during Role Transitions, *Advances in Consumer Research*, 1991, 18, 33-39)
[194] (Gentry, Kennedy, et al. 1995b, op. cit)

et de son absence. Se séparer d'eux, ce n'est plus avoir trace de ce qui a été, de la vie partagée. La mort donne un sens nouveau à ces possessions « sans prix »[195]: « de *bric à brac*, elles deviennent mémoire sacrée »[196]. Dans le cours du deuil, les objets transitionnels jouent un double rôle : la simplification de la vie des survivants et le resserrement des liens familiaux[197]. Dans cette acception, les possessions constituent un message à soi-même[198], au sens d'un ancrage rassurant dans le monde des vivants et jouent un rôle dans le processus de deuil : leur existence prouve que la mort n'a pas tué les liens familiaux. Il semble qu'à l'extrême, la perte de ces objets fortement investis de sens « serait aussi dramatique que la perte de l'individu auxquels ils appartenaient »[199]. La réification de l'autre passe également par son idéalisation, la sanctification du défunt[200].

Le désir de continuité

Le décès du partenaire a deux principales conséquences : la survivante doit prendre seule l'ensemble des décisions et assumer de nouveaux rôles de consommation. La dynamique décisionnelle des couples revêt des dimensions particulières. Un effet d'apprentissage fait qu'avec le temps « les époux apprennent les préférences de l'autre et peuvent mémoriser ce qu'ils savent au sujet de leur partenaire sans le consulter directement »[201]. Ainsi, la prise de décision conjointe tend à diminuer avec l'avancée en âge du couple, l'apprentissage des préférences de l'autre et leur connaissance réduit le besoin d'échanger sur la prise de décision. La perte du conjoint ne semble pas altérer fondamentalement ce mode de fonctionnement, « celui qui est mort a une influence importante sur le processus familial »[202]. Les « veuves - sont ainsi enclines - à imiter et poursuivre les comportements de consommation de leurs maris défunts et à se référer aux souvenirs qu'elles ont de leurs préférences pour décider de leurs achats »[203]. La survivante opère alors des choix à l'identique de ceux de son conjoint décédé[204]. La continuité des comportements d'achat semble même apparaître pour des achats n'ayant pas eu de précédents du vivant du mari[205]. La structure intériorisée des préférences du

[195] (Gentry, Kennedy, et al. 1995a, op. cit)
[196] (Turley 1997, op. cit)
[197] (Gentry, Kennedy, et al. 1995a, op. cit)
[198] (Turley 1997, op. cit)
[199] (Gentry, Kennedy, et al. 1995a, op. cit)
[200] (Lopata H.Z., Self-Identity in Marriage and Widowhood, *The Sociological Quaterly*, 1973, 14, 407-418)
[201] (Heslop L.A., Marshall J., Prise de décision jointe chez les couples âgés, un schéma d'étude, *Recherche et Applications Marketing*, 1990)
[202] (Gentry, Kennedy, et al. 1995a, op. cit)
[203] (Turley D., Dialogue with the departed, *European in Advances Consumer Research*, 1995, 2)
[204] (Gentry, Kennedy, et al. 1995b, op. cit)
[205] (Turley 1995, ibid)

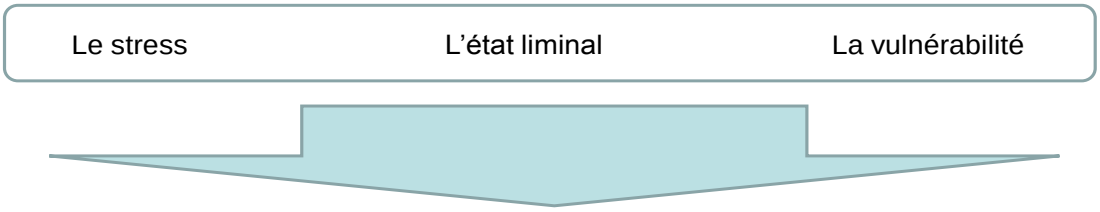
défunt, ajoutée à la « consultation » régulière de ce dernier par son épouse, peuvent expliquer ce constat. Au titre des motivations de certains choix de consommation, la personne survivante continue ainsi de voter comme lui, de tondre la pelouse comme lui, de faire appel aux mêmes prestataires que de son vivant[206]. Ces motivations sont autant de mécanismes « de défense afin de gérer l'affliction qu'elles endurent »[207].

1-2-1-3- Synthèse

Les précédentes analyses mettent ainsi en lumière que l'entrée dans le stade de vie survivante solitaire se traduit concrètement par l'expression de manques et de désirs qui peuvent trouver réponses dans les activités de consommation. Ce qui précise les liens entre le deuil et la consommation et étaye l'idée que la consommation constitue une voie possible par laquelle l'individu s'adapte à l'état liminal, au stress et à la vulnérabilité. Ce faisant il importe de garder présent à l'esprit que rien n'étaye l'idée que les manques identifiés vont se traduire par le souhait de combler ces manques. Nous avons synthétisé ci-dessous l'avancée de notre réflexion (Figure 3).

[206] (Turley 1995, op. cit)
[207] (Turley 1995, op. cit)

Figure 3 – Deuil et consommation – Synthèse des travaux



Les manques
Manque d'occasion d'exprimer sa peine
Manque financier
Manque de motivation
Manque de soutien
Manque de reconnaissance

Les désirs	
Désir de présence	Désir d'accomplissement
Désir d'individualisation	Désir de reconnaissance sociale
	Désir de mémoire et de témoin
	Désir de continuité
	Désir d'indépendance et d'autonomie

1-2-2- Le processus de décision durant le deuil

En sus de manques et de motivations spécifiques au deuil précédemment présentés, il est possible de comprendre l'influence de ce dernier sur la consommation en analysant le processus décisionnel. En l'espèce, « le deuil, parce qu'il est confusion et souffrance, constitue une turbulence qui modifie significativement le fonctionnement du consommateur »[208]. En ce sens, alors même qu'il fait face à des changements majeurs dans son existence, il doit assumer des responsabilités et rôles non familiers. Le processus décisionnel qui accompagne le deuil est ainsi sous influence. Cette dernière est lisible de deux manières : 1° le deuil modifie les conditions d'interaction du consommateur avec le marché car il impacte ses capacités à se comporter en consommateur rationnel, 2° le deuil s'accompagne de décisions spécifiques, notamment les funérailles, qui sont l'illustration d'un processus décisionnel sous influence. Ces deux points seront traités successivement.

1-2-2-1- Un processus de décision sous influence

L'entrée dans le nouveau stade du cycle de vie signifie la nécessité pour les veuves d'endosser des rôles nouveaux, sociaux et de consommation. Or, « la souffrance du deuil, rompt le flux

[208] (Turley 1997, op. cit)

habituel de la vie personnelle »[209]. En l'espèce, la baisse d'estime de soi de la survivante solitaire entrave ses capacités à se comporter en consommateur éclairé car les individus se jugent moins efficaces. En outre, confrontées à une situation financière plus précaire, les personnes survivantes doivent faire face à de fortes dépenses qui les fragilisent[210]. Cette rupture du flux procède également de « l'incapacité à savourer les moments de consommation autrefois appréciés mais aujourd'hui expression de la solitude et de la désolation »[211]. Les activités menées en commun sont ainsi les plus menacées par le décès du partenaire, car même si elles perdurent au-delà de la mort, elles se trouvent vidées de leur sens : le faire à deux[212] : les sorties se font moins nombreuses, la voiture, l'appareil photo sont moins utilisés, la signification des repas est souvent altérée.

L'incertitude provoquée par cette interruption du flux quotidien affecte le processus décisionnel tant en termes de règles de décision qu'en termes de déroulé séquentiel. En l'espèce, les règles de décision propres au deuil font ressortir 1° l'influence du défunt sur la prise de décision. Il est ainsi envisagé de considérer que le défunt agit comme une source d'information spécifique notamment dans des domaines où son expertise est reconnue. Ceci en retour simplifie la prise de décision pour la personne survivante. 2° L'influence des sources externes notamment marchandes. Ce qui peut poser des problèmes éthiques et déontologiques[213]. 3° Déléguer à d'autres personnes la prise de décision. Ces différents éléments renforcent le sentiment de non contrôle de l'individu sur sa propre vie. Ceci peut en retour accroître la baisse d'estime de soi et renforcer le sentiment d'incapacité à assumer certaines tâches.

Le processus décisionnel qui accompagne le deuil ressort ainsi comme un processus spécifique que le changement dans la vie de l'individu, l'état liminal, le stress dans lequel il se trouve peuvent aider à comprendre. Permettant ainsi de poser l'idée d'un processus spécifique au deuil, le processus de décision en état liminal[214]. Ce dernier est censé rendre compte de choix décisionnels échappant au déroulé classique de la prise de décision et reflète un

[209] (Gentry, Kennedy, et al. 1995b, op. cit)
[210] (Gentry, Kennedy, et al. 1995b, op. cit)
[211] (Turley 1997, op. cit)
[212] (Caradec 2000, op. cit)
[213] (Gentry, Kennedy, et al. 1995b, op. cit)
[214] (Gentry, Kennedy, et al. 1995b, op. cit)

processus de choix dont le principal ressort a trait à la reconstruction du soi étendu[215]. Les funérailles constituent l'exemple le plus éclairant de ce processus de décision en état liminal.

1-2-2-2- Les funérailles, un exemple de processus décisionnel sous influence

La situation d'engagement du consommateur sur le marché funéraire est particulière, tant par la nature fortement implicante de la consommation que par la structure de captation du marché lui-même. Cette situation singulière est celle d'un « client engagé dans un achat implicant mais simultanément faible en habileté de calcul et de jugement et confronté à un espace d'offres le plus souvent méconnu »[216]. A partir des recherches sur le deuil, nous avons repris chacune des étapes du processus extensif de prise de décision[217], propre aux achats de forte implication. Ainsi, seront mises en lumière les singularités du processus de décision liminal.

(a) La reconnaissance du problème

« La prise de conscience du problème apparaît lorsque le consommateur a le sentiment d'une différence significative entre son état au moment considéré et un état souhaité ou perçu comme idéal »[218]. L'intensité du décalage entre l'état désiré et l'état perçu résulte des enjeux qui se posent à la veuve : entrée dans un nouveau stade du cycle de vie familial, appropriation de nouveaux rôles (sociaux et de consommation), reconstruction identitaire. L'état perçu par la veuve serait compris en regard du deuil et des pertes qui l'accompagnent.

Concernant les décisions sur les rituels funéraires, la préparation des obsèques se présente pour les individus comme « une épreuve supplémentaire », une « situation d'urgence à gérer »[219] et ce, dans un état psychologique très particulier. Achat contraint, « les services funéraires sont loin d'être systématiquement et raisonnablement anticipés, aussi bien par le futur trépassé que par ses proches »[220]. A la contrainte de l'obligation s'ajoute celle du temps, qui « pèse de façon systématique sur le processus de décision »[221]; l'organisation de la crémation et de l'inhumation étant encadrée par la loi. En outre, ce poste budgétaire, pourtant

[215] (Schouten 1991, op. cit)
[216] (Trompette P., Une économie de la captation : les dynamiques concurrentielles au sein du secteur funéraire, *Revue Française de Sociologie*, 2005,46, 2, 233-264)
[217] (Solomon M., Tissier-Debordes E., Heilbrunn B., *Comportement du consommateur*, Paris, Pearson Eduction, 2005)
[218] (Solomon, Tissier-Debordes et Heilbrunn, Comportement du consommateur 2005, ibid)
[219] (Martin, Loisiel et Fauconnier 1999, op. cit)
[220] (Trompette 2005, ibid)
[221] (Trompette 2005, ibid)

élevé, n'est majoritairement pas budgété par les ménages. Cette dépense inattendue est financièrement très lourde, de fait mal ressentie, et les consommateurs sont souvent contraints d'emprunter pour y faire face[222].

(b) La recherche d'informations

Les travaux relatifs aux décisions relatives aux funérailles font état de l'absence (ou quasi absence) de cette étape dans le processus décisionnel. « Parce que les individus en deuil sont fréquemment inaptes à gérer les situations d'interaction avec le marché, il n'existe pas de tradition de recherche active d'informations concernant les prestataires de la mort et du deuil »[223]. L'étude du CREDOC souligne que les formalités et démarches relatives aux funérailles souffrent d'un manque de standardisation, de centralisation et d'informations : « il semble qu'aucun organisme ne soit susceptible de fournir à la famille de l'information couvrant l'ensemble des démarches à effectuer, trop souvent découvertes par les proches au gré des demandes des différents organismes concernés »[224].

Les tabous qui entourent la mort freinent également les démarches de recherche d'informations d'anticipation de ces dépenses. Le frein principal aux contrats obsèques semble être le manque d'information. « Même si de nombreuses personnes sont en attente de renseignements sur ce sujet, il paraît peu vraisemblable qu'elles fassent elles-mêmes la démarche de rencontrer un prestataire pour s'entretenir avec lui des différentes offres qu'il propose »[225]. Il s'ensuit que les principales sources d'informations concernant les funérailles relèvent de canaux personnels et plus spécifiquement des proches, qui jouent le rôle de prescripteur à qui « l'on fait d'autant plus confiance que l'on est soi-même désemparé face à la situation »[226]. C'est ainsi le déni de la mort qui ôte aux individus l'accès aux informations relatives aux funérailles[227]. Il semble dès lors que les décisions relatives aux funérailles soient prises sur la base de l'urgence, alors même que les sommes engagées sont très élevées.

[222] (Martin, Loisiel et Fauconnier 1999, op. cit)
[223] (Gentry, Kennedy, et al. 1995a, op. cit)
[224] (Martin, Loisiel et Fauconnier 1999, op. cit)
[225] (Martin, Loisiel et Fauconnier 1999, op. cit)
[226] (Martin, Loisiel et Fauconnier 1999, op. cit)
[227] (Turley 1997, op. cit)

(c) L'évaluation des possibilités

« La phase d'évaluation des solutions possibles du problème de consommation ressenti par l'individu constitue le cœur du processus de prise de décision »[228]. L'analyse des décisions funéraires fait ressortir que la logique sous jacente à cette phase clé du processus échappe aux règles classiques des comparatifs. En effet, l'évaluation des possibilités d'achat relève d'une séquence en trois étapes : l'évaluation, la formation de l'ensemble des marques prises en compte et la sélection d'une règle de décision[229]. Cette séquence sous-tend un processus relativement rationnel par lequel le consommateur évalue les possibilités selon certains critères, puis met en œuvre une heuristique de choix. Concernant les funérailles, « lorsque le deuil survient, l'exigence première est de permettre un 'passage' digne au mourant, alors que le choix du prestataire doit s'effectuer rapidement, et que l'on ne connaît bien souvent aucune de ces entreprises »[230]. L'exigence d'urgence rend caduque l'étape de comparatifs. Ce d'autant plus que ces derniers sont tabous[231]. Le rapport mort/argent est mal ressenti et se traduit par l'ambiguïté du statut des entreprises de pompes funèbres. Le statut commercial est ainsi peu cohérent avec leur métier. Parallèlement, l'investissement financier dans les funérailles demeure un ressort important de la prise de décision, dans le sens où dépenser de l'argent pour le défunt constitue un moyen de lui prouver son amour et de respecter des normes sociales[232]. « Le sens de la mort est réduit à la dépense d'argent, certainement afin de démontrer symboliquement combien on se soucie du défunt ou pour éviter les signes associés à des funérailles 'bas de gamme' »[233]. Parler d'attributs semble ainsi mal approprié aux dépenses funéraires, ce qui semble guider les choix relevant beaucoup plus de normes sociales et de symboles.

(d) L'achat

« Du fait même de cette méconnaissance des 'marques' et des propositions, au final, on ne peut pas vraiment parler de choix dans la sélection d'une entreprise funéraire »[234] Il semble donc que les consommateurs choisissent au hasard l'entreprise ou par prescription d'un proche. Le déni de la mort dans la société occidentale, la douleur du deuil, se lisent au niveau

[228] (Filser M., *Le comportement du consommateur*, Paris, Dalloz, 1994 : 235)
[229] (Filser 1994, ibid)
[230] (Martin, Loisiel et Fauconnier 1999, op. cit)
[231] (Gentry, Kennedy, et al. 1995a, op. cit)
[232] (Martin, Loisiel et Fauconnier 1999, op. cit)
[233] (Gabel, Mansfield et Westbrook 1996, op. cit)
[234] (Martin, Loisiel et Fauconnier 1999, op. cit)

marketing par l'absence de fonctionnement classique du marché. Concernant les produits funéraires, les consommateurs ne comparent pas les offres, ne discutent pas des prix, connaissent peu les entreprises en présence… Ils s'en remettent donc aux entreprises funéraires ou aux proches, déléguant ainsi la décision. « En pratique, les endeuillés sont satisfaits de se départir des tâches du quotidien en tant que consommateurs et de déléguer les décisions nécessaires à d'autres tels que des membres de la famille plus éloignée ou des amis proches. Les directeurs funéraires peuvent également combler ce vide »[235]. La méconnaissance du marché réduit cependant le recours à des prestations de service incluant la prise en charge des lourdes démarches administratives qui suivent le décès. Alors même que la satisfaction des individus ressort comme plus importante dans les cas de prise en charge totale de la prestation[236]. Les dispositifs sociotechniques des entrepreneurs agissent en outre comme des capteurs de clients, « les acheminant malgré eux dans un processus séquentiel qui les conduit à mandater un opérateur »[237] sans en avoir eu vraiment le choix.

(e) Les conséquences de l'achat

Les travaux relatifs au veuvage font état des conséquences de l'achat concernant les produits et services funéraires. Cette étape est importante « pour le renouvellement ultérieur des achats »[238]. Cette notion de fidélisation ne semble opérante concernant les rituels funéraires qu'en regard d'un bouche à oreille positif sur certains prestataires, voire sur la profession elle-même. Le secteur des pompes funèbres constituant « un univers mal connu et peu différencié aux yeux du grand public »[239], l'évaluation post-achat se fait ainsi au niveau sectoriel plus qu'au niveau des prestataires eux-mêmes.

La recherche académique se fait l'écho d'une certaine ambivalence au regard de cette étape du processus décisionnel. « Lorsque les consommateurs se tournent vers les prestataires de services comme substituts des amis, les relations deviennent problématiques »[240] Les professionnels du secteur sont considérés comme incontournables et compétents dans le domaine de la mort. Cependant, par nature, la relation étant commerciale, elle suscite une perception post-achat mitigée. Le jugement sur le service funéraire est impossible,

[235] (Turley 1997, op. cit)
[236] (Martin, Loisiel et Fauconnier 1999, op. cit)
[237] (Trompette 2005, op. cit)
[238] (Filser 1994, 251, op. cit)
[239] (Martin, Loisiel et Fauconnier 1999, op. cit)
[240] (Gentry et Goodwin 1995, op. cit)

l'évaluation post-achat évitée[241]. « Le directeur funéraire est davantage vu comme un ami et un conseiller que comme un vendeur de produits et services »[242]. L'ambivalence ressort quant à la perception post-achat entre prestation (liée à la cérémonie elle-même) et produits (articles funéraires notamment). « Si les services sont jugés globalement satisfaisants, l'art funéraire, et son cortège de " produits " - cercueil, capiton, ornement... - renvoie à l'image fortement contestée d'une marchandisation de la mort »[243]. Le tabou mort/argent se retrouve dans cette dichotomie des perceptions. En outre, certaines pratiques, par trop mercantiles, entachent fortement la relation commerciale, ce d'autant plus que les individus en deuil ne sont pas aptes à remplir leur rôle traditionnel dans leur transaction avec le marché[244]. Passé un certain laps de temps, les consommateurs se font alors l'écho de certaines inconvenances dans les rapports commerciaux.

L'évaluation post-achat concerne également l'accueil des personnes en deuil. Les représentants de ces sociétés de service y sont peu formés, notamment en ce qui concerne la compréhension du processus de deuil et de l'état liminal. « Si le comportement des pompes funèbres est jugé satisfaisant durant la cérémonie, l'accueil des proches d'une personne décédée est souvent jugé froid et impersonnel. Le principal reproche concerne la non prise en compte de l'état de choc affectif dans lequel on peut se trouver lorsque l'on vient consulter ces entreprises »[245]. Ces résultats soulignent que, tant les gens de marketing que tout un chacun dans la société, n'est ni formé, ni informé sur l'état liminal consécutif au deuil[246].

Au final, les consommateurs se sentent captifs d'un marché qu'ils maîtrisent mal et que la situation d'affliction dans laquelle ils sont, les rend inaptes à apprécier rationnellement. Ce sentiment de dépossession s'accuse de pratiques jugées parfois trop mercantiles et d'une insuffisance des professionnels du deuil relativement aux relations développées avec leurs clients. Le déroulé de ces différentes séquences du processus décisionnel fait clairement ressortir des spécificités lors du deuil, que nous avons repris dans le tableau ci-après.

[241] (Gentry et Goodwin 1995, op. cit)
[242] (Gentry et Goodwin 1995, op. cit)
[243] (Martin, Loisiel et Fauconnier 1999, op. cit)
[244] (Gentry, Kennedy, et al. 1995b, op. cit)
[245] (Martin, Loisiel et Fauconnier 1999, op. cit)
[246] (Gentry, Kennedy, et al. 1995b, op. cit)

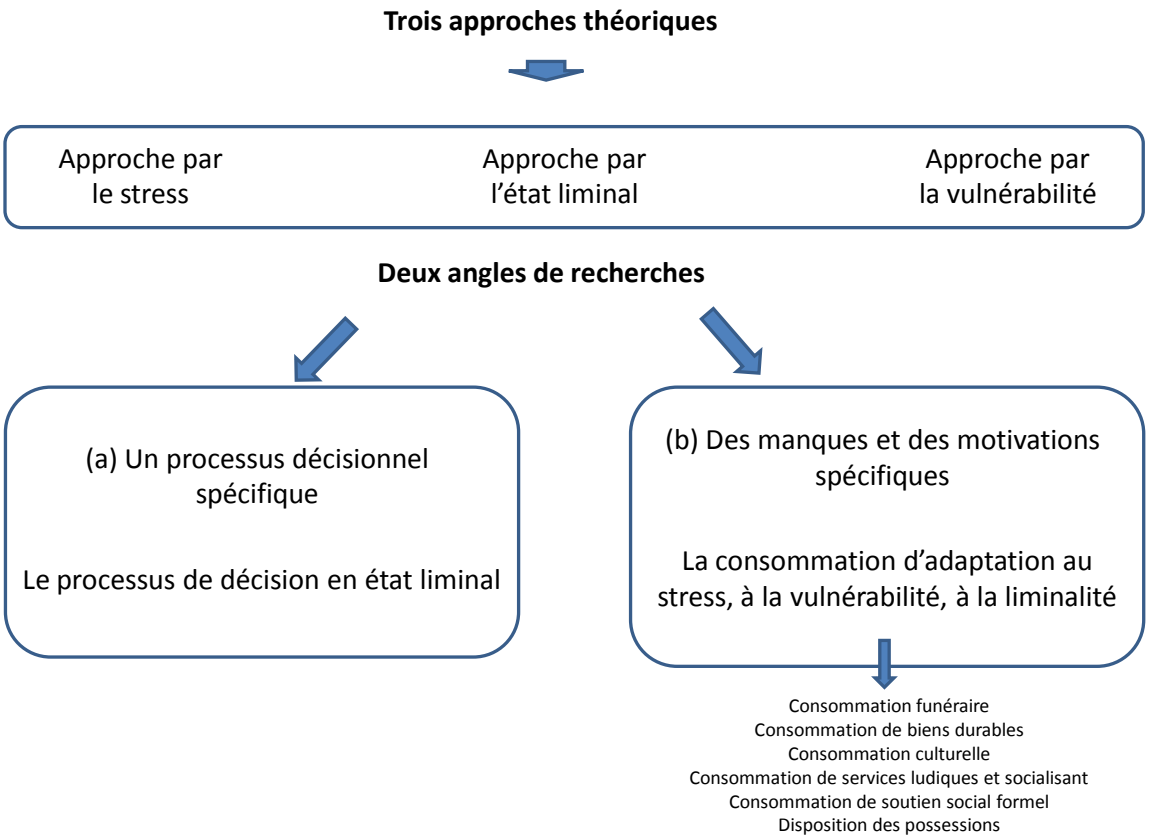
Tableau 1 – Les étapes du processus de prise de décision funéraire[247]

	Décisions relatives aux funérailles
Reconnaissance du problème	▫ Situation d'urgence à gérer
Recherche d'informations	▫ Etape souvent occultée ▫ Source principale d'informations: les proches (prescripteurs) ▫ Rôle clé du directeur service funéraire
Evaluation des possibilités	▫ Prix comme signe social mais majoritairement contesté (tabou mort/argent) ▫ Indécence des tarifs ▫ Personnalisation des rituels ▫ Simplification ▫ Attentes sociales (désirabilité) ▫ Comparatifs tabous ▫ Manque d'alternatives
Achat	▫ Délégation aux professionnels ▫ Délégation aux membres de la famille
Conséquences de l'achat	▫ Sentiment de dépossession ▫ Evaluation post-achat évitée ▫ Indécences dans les rapports commerciaux

Au terme de la structuration des connaissances sur le deuil en marketing, il est possible de synthétiser les recherches selon la figure ci-dessous (Figure 4). Les angles d'étude proposés sont complémentaires et s'inscrivent dans trois volets : la liminalité, le stress et la vulnérabilité. Ils permettent de comprendre d'une part que le processus décisionnel est spécifique durant le deuil. Ainsi, les décisions de consommation à forte implication, telles les funérailles, échappent au processus extensif de prise de décision. D'autre part, les liens deuil et consommation sont lisibles en termes de manques et de motivations, et spécifiques à l'entrée dans le stade survivante solitaire. Il apparaît ainsi que la recherche de soutien social pourrait combler certains manques ou répondre à certains désirs.

[247] Les étapes du processus extensif de processus de décision, adapté de (Solomon M., Bamossy G., Askergaard S., *Consumer Behavior, a European Perspective,* 2002, Prentice Hall, 2nd édition.)

Figure 4 – Structuration des connaissances sur le deuil en marketing



1-3- Enjeux et limites des recherches sur le deuil en marketing

La structuration des connaissances proposée met en lumière les perspectives prometteuses quant à l'apport de connaissances nouvelles sur les liens deuil et consommation, et plus largement aux liens transitions de vie et consommation. Nous avons regroupé ces apports en deux grands volets. Le premier souligne que la turbulence du deuil modifie les conditions d'interaction du consommateur avec le marché en raison de la vulnérabilité, du stress et de l'état liminal. Soulevant alors les questionnements relatifs aux responsabilités marketing et aux enjeux de politique publique (1-3-1). Le second volet porte sur la consommation comme modalité possible de stratégie adaptative durant le deuil. Mettant l'accent sur le rôle clé des prestations de services de soutien social formel durant cette étape de vie. (1-3-2). Cependant la structuration des connaissances que nous avons proposée ne doit pas en cacher les limites. Ces dernières sont autant de points d'ancrage qui justifient de clarifier l'approche du deuil en comportement du consommateur (1-3-3). Enfin, s'intéresser au deuil en marketing ne va pas de soi et soulève autant de questions d'ordre éthique et déontologique inscrivant résolument

toute démarche de recherche dans le cadre d'une perspective sociétale (1-3-4). Ces quatre points seront présentés successivement.

1-3-1- Enjeux de politique publique

La modification des conditions dans lesquelles les survivants interagissent avec le marché, résultat du stress, de la vulnérabilité, de la liminalité, rend critique la nécessité de mettre en œuvre des mesures de protection et d'éducation. Ces programmes d'éducation viseraient les consommateurs dans leur ensemble. Ceci afin de les sensibiliser à la réalité du processus de deuil et aux conséquences qu'il entraîne dans les difficultés à se comporter en consommateur rationnel, sur des décisions de forte implication[248]. Pour Gentry et Goodwin, le recours croissant aux groupes de parole témoigne à lui seul des besoins ressentis par les survivants d'acquérir des connaissances sur l'impact de la perte d'un proche[249]. Ces programmes de formation peuvent inclure de la prévention quant au risque des survivants d'adopter des comportements erratiques, ou d'engager des « activités destructives de soi » (forte consommation d'alcool, de tabac, fortes dépenses)[250]. A ce rôle direct en termes de diffusion de connaissances, la politique publique porterait également sur les aides fournies aux entreprises qui, de par leur activité, sont en contact régulier avec des survivants. Il ne s'agit pas tant du secteur funéraire, logiquement fortement sensibilisé, mais de prestations de services plus informelles qui sont ressorties des travaux comme soutien des consommateurs en deuil (coiffeurs, lieux de restauration…)[251].

Dans un volet plus juridique, compte tenu des abus et fraudes que les auteurs ont constaté dans le secteur funéraire, des lois visant la protection des consommateurs vulnérables devraient être prises[252]. Nous avons précédemment souligné que les dépenses funéraires échappent au processus extensif de prise de décision, alors même que l'implication du consommateur est forte. Les recherches font état que si satisfaction il y a à l'égard de ces prestations, elle résulterait plus de la passivité induite par le stress, l'état liminal et la vulnérabilité. Interprétation que les sentiments post-achats semblent conforter. En effet, passé un certain laps de temps, les consommateurs se font l'écho d'une ambivalence dans les rapports commerciaux et de commentaires moins positifs à l'égard des prestataires (retard

[248] (Gentry, Kennedy, et al. 1995b, op. cit)
[249] (Goodwin et Gentry 1997, op. cit)
[250] (Gentry, Kennedy, et al. 1995a, op. cit)
[251] (Goodwin et Gentry 1997, op. cit)
[252] (Gabel, Mansfield et Westbrook 1996, op. cit)

dans la livraison de pierre tombale, manque de comparatifs par exemple). L'éducation du consommateur relativement à la consommation funéraire reste à faire[253] car au moment où la mort se présente, le comportement rationnel de consommation ne peut se manifester. Entre contrainte de temps, contrainte légale et déficit de connaissances, le consommateur se trouve en quelque sorte *piégé*.

Toutes ces pistes visent à renforcer la protection des consommateurs dès lors que l'évènement de vie rend caduques leurs aptitudes à agir en consommateur rationnel et les expose à des prises de risque par l'adoption de comportements erratiques. De manière plus générique, elle s'entend d'une diffusion élargie des connaissances quant aux réalités du processus de deuil et au rôle informel de sources marchandes autres que les spécialistes de l'industrie funéraire. Tout ceci suppose cependant que les organismes et organes politiques eux-mêmes reconnaissent que ce rôle est effectif[254].

1-3-2- Enjeux managériaux

Ces pistes d'amélioration des politiques publiques ne peuvent également être effectives que si les entreprises elles mêmes prennent conscience de leurs responsabilités. Responsabilités qui portent tant sur les risques d'abus qu'elles peuvent commettre qu'au rôle qu'elles peuvent jouer comme soutien, par la mise en œuvre de mesures appropriées (1-3-2-1). En outre, les recherches font état du rôle clé des prestations de service de soutien (1-3-2-2).

1-3-2-1- Positionnement des offres et formation du personnel en contact

La prévention concerne ainsi toutes entreprises dont les personnels, par leur fonction, sont amenés à interagir avec les survivants, avocats, notaires par exemple[255]. Cette connaissance leur serait utile pour mieux comprendre les réactions empreintes de fortes émotions des individus en état liminal et y adapter leurs propres réactions. Se traduisant par exemple, par des programmes de formation du personnel en contact.

A cette reconnaissance du rôle de soutien s'ajoutent des opportunités marketing en termes de positionnement d'offres commerciales. La propension à changer de marque étant plus forte en phase d'ajustement vers de nouveaux rôles, il est nécessaire que les marques soient

[253] (Trompette P., Boissin O., Entre les vivants et les morts : les pompes funèbres aux portes du marché, *Sociologie du Travail*, 2000, 483-504)
[254] (Goodwin et Gentry 1997, op. cit)
[255] (Gentry, Kennedy, et al. 1995a, op. cit)

conscientes du risque encouru de perdre des clients fidèles[256]. L'identification des consommateurs en transition de vie constitue alors un segment de consommateurs sur lequel des moyens d'action marketing spécifiques peuvent être mis en œuvre. Conjointement, les évolutions sociologiques vers un individualisme croissant, renforcent les attentes de personnalisation des produits et services funéraires et constituent des opportunités d'innovation dans ce secteur[257]. La reconnaissance du rôle que les entreprises peuvent jouer s'entend enfin d'une évolution des informations véhiculées par les stimuli marketing pour aider les consommateurs à mieux évaluer et élaborer leurs identités suite aux transitions[258].

1-3-2-2- Prestations de services de soutien

Les innovations portent en outre sur le soutien que les services peuvent apporter lors des transitions de rôle que les seniors sont susceptibles de vivre[259]. Ainsi des programmes de management du stress, des produits ou services visant à mieux le gérer pourraient être spécifiquement dédiés aux individus en deuil[260]. En outre, quand la perte du conjoint se produit à un âge plus avancé, elle se combine souvent avec la solitude durable qui porte atteinte à l'estime de soi et peut précipiter la perte d'autonomie[261]. Les prestations de services de soutien social formel peuvent alors constituer une réponse appropriée pour permettre aux personnes veuves de sortir de leur isolement[262], favoriser la participation et l'intégration des seniors dans la communauté[263] répondant ainsi aux enjeux du vieillissement de qualité[264]. Le soutien social est associé positivement avec le fonctionnement psychologique, une meilleure santé mentale[265] car il joue un effet « tampon » contre les évènements difficiles[266]. Autant de constats conjoints qui supportent l'idée que les services de soutien social peuvent aider à traverser la période de transition du deuil[267]. Que l'incidence de la perte du conjoint soit étudiée sous l'angle du stress, de la vulnérabilité ou de l'état liminal, les recherches menées en marketing soulignent un tel constat. Or les recherches en comportement du consommateur que

[256] (Moschis, Lee et Mathur 2003b, op. cit)
[257] (Van Gelderen 2003, op. cit)
[258] (Schouten 1991, op. cit)
[259] (Schewe et Balazs 1992, op. cit)
[260] (Martin, Loisiel et Fauconnier 1999, op. cit)
[261] (Lavile d'Epinay C., *Entre retraite et vieillesse. Travaux de sociologie compréhensive*, Collectifs Age et Société, 1996)
[262] (Barak 1982, op. cit)
[263] (Veninga J., *Capital social et sain vieillissement*, Bulletin de Recherche sur les politiques de santé, Centre pour la promotion de la santé, 2006)
[264] (Coquillon 2007, op. cit)
[265] (Greenglass E., Fiksenbaum L., Eaton J., Relations between Coping and Social Support, *Anxiety, Stress and Coping*, 2006)
[266] (Veninga 2006, ibid)
[267] (Goodwin et Gentry 1997, op. cit)

nous avons présentées concernant le rôle des services de soutien durant le deuil sont parcellaires et aucune n'a fait l'objet d'une étude d'envergure, encore moins dans un contexte francophone[268].

1-3-3- Structuration de l'approche du deuil en comportement du consommateur

La richesse du thème du deuil en comportement du consommateur est donc réelle, ses intérêts au niveau managérial et des politiques publiques indéniables. Reste que la structuration des connaissances que nous avons proposée ne doit pas occulter les principaux manques des recherches existantes.

1° Le premier concerne le peu de recherches en marketing au niveau international et leur absence dans un contexte francophone. Cependant, il existe des études en sociologie[269] et en gérontologie notamment, qui soulignent tant l'impact de la perte du conjoint sur la vie quotidienne que le rôle spécifique joué par le soutien social au cours de cet évènement. Rappelons qu'il y a aujourd'hui 4 millions de personnes veuves en France.

2° En second lieu, les recherches existantes sont peu nombreuses, notamment celles ayant fait l'objet de tests empiriques. Les quatre recherches qui ont fait l'objet d'un test empirique et comprenant uniquement des personnes veuves sont reprises dans le Tableau 2. La moitié des recherches portent sur la consommation funéraire et une seule (Gentry, Kennedy, et al. 1995a) s'attache aux prestations de services (et ceci non exclusivement)[270].

[268] (Goodwin et Gentry 1997, op. cit)
[269] Soulignons l'étude de Caradec en sociologie (Caradec V., *L'aide ménagère, entre technique et relationnel, entre logique personnelle et logique professionnelle*, Cahier de Recherche, UNASSAD, 1999, 5-23), et de Caserta en gérontologie par exemple (Caserta M.S., Lund D.A., Obray S.J., Promoting Self-Care and Daily Living Skills among Older Widows and Widowers : Evidence from the Pathfinder Project, *Omega*, 2004, 217-236)
[270] (Gentry, Kennedy, et al. 1995a, op. cit)

Tableau 2 – Recherches sur le deuil en comportement du consommateur

Auteur	Thème des recherches	Echantillon
Recherches portant sur les consommateurs en deuil exclusivement		
(Bonsu 2001), (Bonsu et Belk 2003)	Négociation de l'identité des survivants à travers la consommation de rituels funéraires.	11 personnes dont 5 femmes et 6 hommes âgés de 31 à 72 ans
(Gabel, Mansfield et Westbrook 1996)	Vulnérabilité associée à la consommation funéraire et sentiments post-achat.	4 entretiens en profondeur : 2 femmes et 2 hommes âgés entre 40 et 60 ans. + 1 entretien avec un ancien employé du secteur funéraire.
(Gentry, Kennedy, et al. 1995a)	Rôle des possessions et processus de décision familial suite au décès d'un membre de la famille (conjoint, enfant)	38 interviews en profondeur.
(Turley 1995)	Processus de décision de la veuve et influence post-mortem du défunt sur les décisions.	Administration d'une échelle dite de « sanctification du mari » à 196 veuves + 39 entretiens en profondeur de femmes veuves.

Les recherches sont parfois anciennes, comme le souligne le tableau précédent. Or, des travaux en sociologie et psychologie ouvrent des voies de compréhension renouvelées quant à l'impact de la perte d'un être proche sur l'individu et la façon dont il s'adapte à cette étape de vie. Notre recherche vise ainsi à apporter en comportement du consommateur ces nouvelles connaissances et ce par un retour aux sources des connaissances sur la perte et le deuil

3° L'étude des recherches existantes met en évidence un manque de clarté quant aux terminologies employées. Plus spécifiquement, elles soulèvent des questionnements essentiels sur les termes utilisés par les auteurs entre le chagrin (en anglais *grief*), le deuil (en anglais *mourning*), la perte (la mort du conjoint)[271].

4° La structuration que nous avons présentée ne doit pas cacher que les auteurs, en multipliant les points d'ancrage, complexifient la compréhension.

- Les concepts de vulnérabilité, liminalité et stress sont étroitement imbriqués. Posant la question de savoir par exemple, si la vulnérabilité est constitutive du stress et si oui de quelle manière. Ou encore si l'état liminal peut constituer un état de stress. La recherche devra permettre de faire la lumière sur ces différents construits et leur implication.

- Concernant les stratégies adaptatives, la multiplicité des approches rend difficile la compréhension des liens. Les recherches étudiées font état que la perte du conjoint

[271] (Gentry, Kennedy, et al. 1995a, op. cit)

ampute le soi étendu[272]. En cela, les stratégies adaptatives visent clairement à le reconstruire. Au-delà de cette convergence des recherches, tour à tour sont soulignées que la perte du conjoint c'est également la perte de rôle sociaux et de consommation, la perte d'identité, la baisse d'estime de soi, la perte du contrôle de soi. Autant d'éléments qui soulèvent des questionnements sur la nature même de l'évènement perte du conjoint, sur ce qui en constitue réellement les contours. La recherche doit permettre de clarifier cela.

- Concernant le répertoire adaptatif lui-même, dans l'approche par le stress, deux volets adaptatifs seraient utilisés, entre stratégies centrées sur les problèmes et stratégies centrées sur les émotions. Cependant les recherches menées à ce jour portent plus sur celles liées aux émotions[273]. Une autre typologie est proposée soulignant trois registres adaptatifs : celui de gestion du stress, celui de management de l'identité et celui de l'appropriation des rôles. Soulignant par ailleurs, que l'ensemble de ce répertoire vise la reconstruction du concept de soi[274]. Or, si la perte du conjoint constitue en soi un facteur de stress, l'ensemble du répertoire adaptatif n'est-il pas en lui-même gestion du stress ? Par ailleurs, distinguer management de l'identité d'une part et appropriation de rôles d'autre part est peu clair, notamment parce que le rôle est constitutif de l'identité et relève de l'identité sociale. La recherche devra donc préciser les modalités d'adaptation à la perte du conjoint.

Autant d'éléments qui justifient de poser les bases les plus claires possibles quant à l'approche de cette étape de vie. Pour cela, nous proposons de structurer l'évènement perte du conjoint selon les questionnements suivants :

1° Qu'est ce que la perte ? Il s'agit de cerner la nature de l'évènement,

2° Comment la personne qui reste vit-elle cette perte ? Il s'agit de cerner l'expérience de l'évènement,

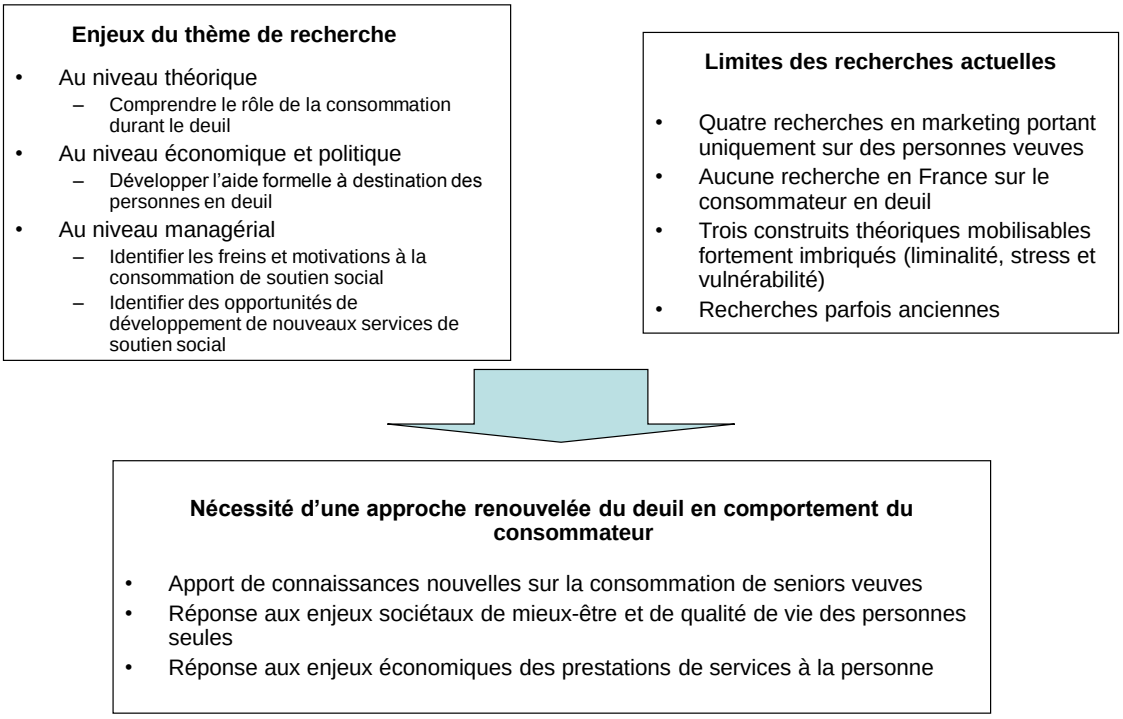
3° Comment s'y adapte t'elle ? Il s'agit de cerner les modalités d'adaptation à cet évènement.

Cette structuration permettra de clarifier les liens entre ce qui advient dans la vie de l'individu et la façon dont cela se traduit dans la consommation, plus spécifiquement dans la consommation de soutien social formel. Pour appréhender le rôle de ce dernier, nous nous

[272] (R. Belk 1988, op. cit)
[273] (Martin, Loisiel et Fauconnier 1999, op. cit)
[274] (Goodwin et Gentry 1997, op. cit)

appuierons sur les études menées en sociologie, gérontologie et psychologie. Il ressort de ces différents travaux, que, de par ses différentes fonctions, le soutien social joue un rôle sur le bien-être et la santé mentale, notamment dans les périodes critiques de l'existence, comme c'est le cas suite à la perte du conjoint. Cette structuration opérée, notre recherche s'attachera à comprendre les motivations de consommation de prestations de soutien social formel au cours de cette étape de vie. Les résultats attendus répondent aux enjeux de politique publique[275] d'une part et aux responsabilités marketing d'autre part. Il en ressortira la mise en évidence d'opportunités d'innovation et d'optimisation des prestations de services dans le secteur du soutien social formel. La Figure 5 synthétise notre point de vue en regard des enjeux d'une part, des limites d'autre part et des implications de la recherche enfin.

Figure 5 – Les justifications de notre recherche



1-3-4- Deuil et marketing, des liens délicats.

Si les enjeux sont donc importants, proposer d'apporter des éléments de réponse ne dispense pas de s'interroger sur la nature même de ce type de recherche, tant les travaux disponibles

[275] A ce titre soulignons, 1°La vieillesse constitue l'objectif n°1 de la présidence française de l'Union Européenne, 2° le plan 'Bien vieillir' du Ministère de la santé et de la solidarité

soulignent avec force le bouleversement majeur que produit la mort du conjoint et touche à la sphère intime de l'individu. Dès lors, s'intéresser en tant que spécialiste marketing à ces personnes pose de profondes questions, sources d'autant de dilemmes, voire de conflits. Ainsi, les liens mort et marketing sont délicats et, présentés comme tels, ils deviennent antinomiques. Comment en effet une discipline née de la recherche du profit des entreprises peut-elle aborder, prétendre même s'intéresser à cet évènement que d'aucuns qualifient de tabou et qui dans tous les cas de figure fragilise l'individu, touche à ce qu'il a de plus privé, de plus personnel ? Pour éclairer ce débat, plusieurs éléments méritent d'être soulignés.

La discipline marketing est une discipline relativement jeune, inscrite historiquement dans une période de rejet de la mort[276]. Cet élément justifierait le peu de recherches sur ce thème. « Le marketing en tant que discipline académique semble inconfortable et en retrait face à la mort »[277]. Le rôle de veuve semble ainsi négligé car il incarne tristesse et douleur, que cet évènement de vie se produit le plus souvent à un âge avancé dans l'existence, alors même que « les gens de marketing se préoccupent plus des jeunes que des seniors »[278]. Quand bien même, les seniors soient l'objet d'un nombre accru de recherches dans notre discipline, peu s'attachent aux seniors en deuil. La valorisation des valeurs de jeunesse, de progrès, de succès rend la mort moins visible, voire évitée[279] en tout état de cause individualisée, rendue à la sphère strictement privée. Le consommateur comme le marketer sont les dépositaires de ces évolutions culturelles. Force est cependant de constater, au travers des travaux recensés, que les gens de marketing peuvent, par certaines pratiques ou par leur absence, fragiliser encore plus les endeuillés[280]. A contrario, dans la sphère qui est la sienne, le marketing pourrait aider les individus en deuil à s'approprier ce rôle douloureux de survivant solitaire, soit en travaillant sur la représentation qui en est faite, soit par l'étude de produits et services adaptés[281]. « Le système marketing pourra alors étendre sa conscience éthique et légale pour incorporer les nouvelles réalités et responsabilités (de la mort et du deuil) »[282].

De cette reconnaissance naît cependant un nouveau conflit car « il n'est pas toujours aisé de se proposer d'être au service du mieux-être individuel ou du bien-être social pour une

[276] (Turley 1997, op. cit)
[277] (Turley 1997, op. cit)
[278] (Schewe et Balazs 1992, op. cit)
[279] (Van Gelderen 2003, op. cit)
[280] (Gentry et Goodwin 1995, op. cit)
[281] (Schewe et Balazs 1992, op. cit)
[282] (Gentry et Goodwin 1995, op. cit)

discipline née de la recherche du profit des firmes »[283]. Si cela n'est pas chose aisée, c'est cependant possible, dès lors que le marketing se conçoit au-delà de techniques et technologies, comme un processus social ou plus largement « comme une discipline de l'échange, s'intéressant au processus de création et de résolutions des relations d'échange »[284]. Il s'inscrit alors dans une perspective sociétale avec « pour premier objectif la recherche du bien-être à long terme de la collectivité au détriment (ou en complément) de la satisfaction des besoins immédiats des consommateurs et de la recherche de profit des entreprises »[285].

La recherche que nous menons s'inscrit ainsi dans un cadre déontologique et éthique approprié. Ce cadre s'applique à la finalité des recherches d'une part. Ces dernières relèvent du marketing sociétal. Ce qui signifie qu'elles sont ancrées dans la recherche de la qualité de vie du consommateur. Il concerne également la stratégie de recherche employée qui sera présentée dans le chapitre quatre de cette première partie.

[283] (Rodhain 2002, op. cit)
[284] (Cochoy F., *Une histoire du marketing*, Paris, La Découverte, 1999)
[285] (Rodhain 2002, 32, op. cit)

SYNTHESE ET CONCLUSION DU CHAPITRE 1

Ce chapitre avait pour objectif de présenter la structuration des recherches en comportement du consommateur sur le deuil, ses enjeux, afin d'éclairer les choix que nous avons faits dans notre recherche.

L'approche des auteurs en comportement du consommateur sur le deuil s'articule sur la base de trois courants théoriques. Le premier conçoit la mort du partenaire comme un évènement stressant. En modifiant le statut de l'individu, le deuil va générer des comportements adaptatifs, au titre desquels la consommation. Cette dernière constitue alors une modalité possible de reconstruction du soi étendu. Le second courant s'attache à montrer que la consommation constitue un rite de passage personnel qui permet de gérer la liminalité. Cette dernière se comprend comme un état suscité par la perte du conjoint. C'est un espace d'entre-deux durant lequel la personne survivante va s'attacher à s'approprier le nouveau rôle, celui de veuve. La consommation de prestations de services constitue une voie possible dans ce processus de socialisation. Le dernier courant conçoit la mort du conjoint comme une expérience de vulnérabilité qui affecte le concept de soi. En retour un double mécanisme se produit. (1) la vulnérabilité se répercute sur le fonctionnement du consommateur qui devient vulnérable notamment aux incitations marketing et peut dès lors se trouver abusé par le marché. (2) Le consommateur va chercher à recouvrer la normalité à travers la consommation pour regagner un sens de contrôle sur lui-même et son environnement. Le soutien social constitue une modalité possible de retour à la normalité du consommateur.

Ces différentes approches du deuil permettent de comprendre l'incidence qu'il a sur la consommation. En premier lieu, le deuil se traduit par l'expression de manques et de motivations spécifiques. Les manques illustrent ce qui fait défaut aux personnes survivantes et peuvent constituer des pistes pour la pratique marketing. En l'espèce, les recherches mettent en évidence des manques matériels (problèmes financiers par exemple) ainsi que des manques affectifs (manque de soutien, manque d'occasion d'exprimer sa peine par exemple). Ces manques peuvent se révéler plus aigus encore si le veuvage survient plus tardivement dans le cycle de vie. Conjointement, l'entrée dans le nouveau stade de vie se traduit par l'expression de motivations spécifiques. Ces dernières peuvent trouver un terrain d'expression à travers la consommation funéraire, la consommation de biens durables, la consommation culturelle, la

consommation de services ludiques et socialisant, la consommation de chirurgie esthétique, la consommation de soutien social formel, ou encore la disposition des possessions.

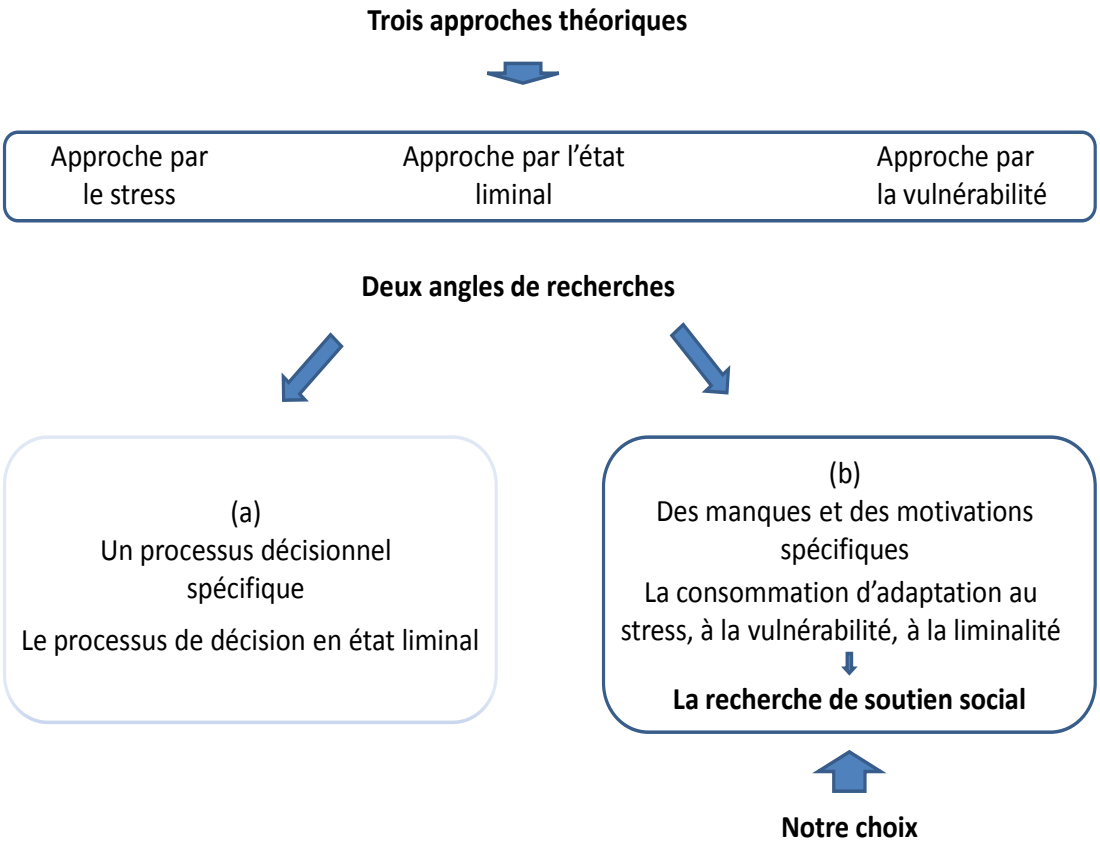
En second lieu, le deuil parce qu'il est confusion traumatique et souffrance, impacte le processus de prise de décision. En effet, il apparaît que la vulnérabilité, le stress et l'état liminal rendent la personne survivante incapable de se comporter en consommateur rationnel. Et ce alors même que la perte du partenaire lui fait endosser l'ensemble des rôles de l'unité de consommation et qu'elle s'accompagne de décisions implicantes. L'incertitude provoquée par la transition de vie affecte l'estime de soi de la survivante ainsi que son sentiment d'auto efficacité. Les heuristiques décisionnelles qui sont alors mises en œuvre illustrent cette gestion de l'incertitude : prolonger les choix faits auparavant par le défunt ou se reposer sur ses préférences intériorisées, déléguer à autrui la prise de décision, se reposer sur des sources externes, notamment marchandes. L'étude détaillée et séquentielle du processus de prise de décision concernant les funérailles constitue un exemple éclairant du processus propre au deuil. Achat de forte implication, l'analyse fait pourtant ressortir qu'il échappe aux règles propres au processus extensif de prise de décision.

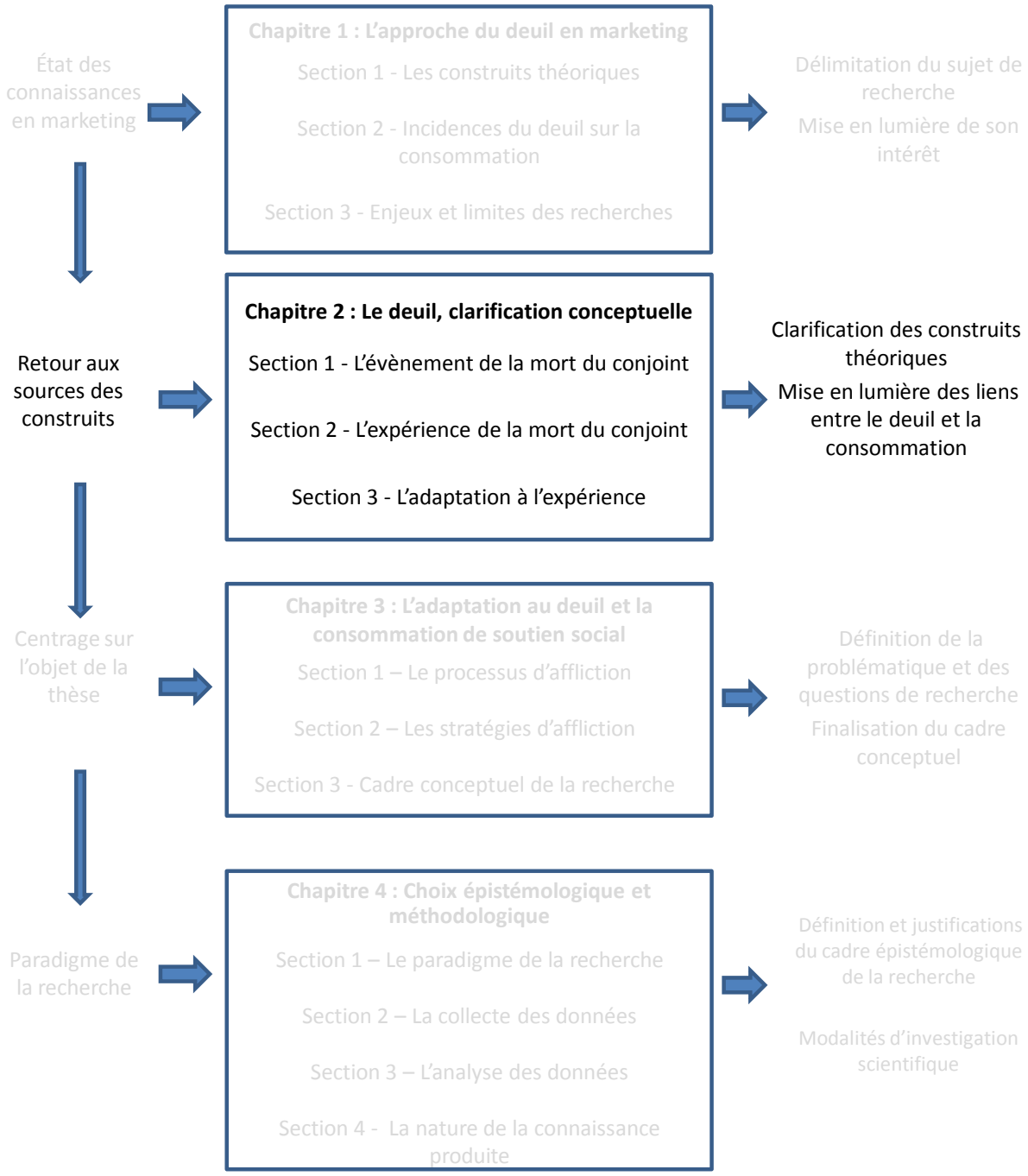
La structuration des connaissances a permis de mesurer l'étendue des possibles quant aux liens deuil et comportement de consommation. Mettant en lumière qu'il affecte le consommateur dans ses transactions avec le marché, des questions relatives aux responsabilités de politique publique sont soulevées. Ceci afin de diffuser plus largement les connaissances relatives au deuil, sa réalité, et permettre ainsi aux individus de mieux faire face. Les responsabilités marketing sont également mobilisées notamment en termes de développement de produits et services visant à gérer cette étape de vie. Outre le positionnement des offres commerciales et la représentation plus systématique et valorisante des personnes seules, les enjeux se tournent vers les prestations de service, plus spécifiquement celles relatives au soutien social. De par des fonctions de socialisation, le soutien social peut ainsi jouer un rôle clé dans l'adaptation à la mort du conjoint. En outre, à l'heure où les services constituent le moteur de la création d'emplois, il semble alors essentiel de comprendre leur rôle durant le deuil afin de mieux adapter les stratégies marketing les concernant. Cependant, de nombreuses limites en entravent la compréhension. Les recherches sont non seulement peu nombreuses mais aucune n'a été menée dans un contexte français. Les approches proposées, quoique complémentaires sont multiples, se chevauchent, s'imbriquent. Entre liminalité, deuil, stress, vulnérabilité, identité, rôle…, les points d'ancrage sont

nombreux et complexifient la lecture. En outre, les liens existant entre deuil, consommation et adaptation au deuil sont peu clairs dans les recherches. Dès lors que l'objectif de notre recherche est de cerner les comportements de consommation d'adaptation durant le deuil, appliqué au soutien social, il importe au préalable de clarifier ce que l'on sait de cette étape de vie. Plus spécifiquement, il est nécessaire de comprendre ce qu'est la perte (la nature de l'évènement « perte du conjoint »), comment l'individu vit-il cette perte (l'expérience) pour enfin cerner comment cet évènement est géré (l'adaptation à cet évènement). Aux termes de cette compréhension, nous aurons clairement identifié ce qu'est la perte, ce qu'est le deuil et ce qu'est l'adaptation au deuil. Ceci nous permettra alors de l'appliquer au champ de la consommation. Reste que s'intéresser au deuil en comportement du consommateur soulève des questions d'ordre éthique dont on ne peut faire l'économie. Face à la vulnérabilité des individus, compte tenu d'attentes spécifiques, les recherches sur le deuil en marketing doivent résolument s'inscrire dans le cadre du marketing sociétal.

Aux termes de ce chapitre, les choix que nous faisons dans notre recherche sont les suivants. En premier lieu, des deux volets concernant l'incidence du deuil sur la consommation (cf. (a) et (b) Figure 6), nous retenons celui relatif aux motivations spécifiques au deuil (b). En second lieu, compte tenu des enjeux économiques dans le secteur des services, notre choix se porte sur les prestations de soutien social formel. La nature de ces prestations est en adéquation avec la perspective de marketing sociétal que nous adoptons. La figure ci-après synthétise ces choix.

Figure 6 – De l'état des connaissances aux choix de recherche




État des connaissances en marketing
Chapitre 1 : L'approche du deuil en marketing
Section 1 - Les construits théoriques
Section 2 - Incidences du deuil sur la consommation
Section 3 - Enjeux et limites des recherches
Délimitation du sujet de recherche
Mise en lumière de son intérêt
Retour aux sources des construits
Chapitre 2 : Le deuil, clarification conceptuelle
Section 1 - L'évènement de la mort du conjoint
Section 2 - L'expérience de la mort du conjoint
Section 3 - L'adaptation à l'expérience
Clarification des construits théoriques
Mise en lumière des liens entre le deuil et la consommation
Centrage sur l'objet de la thèse
Chapitre 3 : L'adaptation au deuil et la consommation de soutien social
Section 1 – Le processus d'affliction
Section 2 – Les stratégies d'affliction
Section 3 - Cadre conceptuel de la recherche
Définition de la problématique et des questions de recherche
Finalisation du cadre conceptuel
Paradigme de la recherche
Chapitre 4 : Choix épistémologique et méthodologique
Section 1 – Le paradigme de la recherche
Section 2 – La collecte des données
Section 3 – L'analyse des données
Section 4 - La nature de la connaissance produite
Définition et justifications du cadre épistémologique de la recherche
Modalités d'investigation scientifique

INTRODUCTION DU CHAPITRE 2

L'étude des travaux en comportement du consommateur mettait en évidence qu'une clarification était nécessaire afin de comprendre la manière dont s'inscrit le soutien social formel au cours du stade de vie survivante solitaire. A cette fin, il importe de définir ce dont il est question en éclaircissant la terminologie employée. Ce détour par les définitions permettra alors de répondre aux trois questions que nous avons précédemment soulevées à savoir 1° qu'est ce qui a été perdu ? 2° comment l'individu vit cette perte ? 3° comment s'y adapte t'il ? Car si les recherches montrent clairement que la consommation constitue une modalité d'adaptation possible à la mort du conjoint, il importe de comprendre dans un premier temps ce qui a été perdu. Si le soi étendu se trouve amputé d'une part importante de ce qui le définit, l'onde de choc de la mort ne s'arrête pas à l'absence de l'autre. Elle se comprend également comme une perte d'identité qui atteint tant le récit de vie de l'individu, ses modèles de pensée et de compréhension du monde, que ses réseaux relationnels. Cet évènement une fois cerné permettra de *lire* et de comprendre les manifestations consécutives à la perte. De nature multidimensionnelle, l'évènement perte du conjoint se manifeste en effet par des dysfonctionnements qui sont autant d'éléments lisibles et visibles de ses incidences. De la compréhension de cette expérience, l'enjeu sera enfin de cerner comment l'individu lui fait face et peut reconstruire cette identité amputée.

Ce chapitre a ainsi pour objectif de structurer notre approche théorique du stade de vie survivante solitaire. Un premier volet s'attachera à clarifier la terminologie employée. Un second volet permettra de cerner la nature de l'évènement (qu'est ce qui a été perdu ?). Pour cela seront cernées les pertes qui lui sont constitutives. Puis sera mise en évidence l'expérience, autrement dit les manifestations qui l'accompagnent (comment l'individu vit-il cette perte ?). Ce sera l'objet du troisième volet. Enfin, seront étudiées les théories qui permettent de comprendre les mécanismes d'ajustement mis en œuvre (comment s'y adapte-t-on?). Ce sera l'objet du dernier volet.

2 1- De quoi parle-t-on ?

Jusqu'à présent nous avons délibérément utilisé le terme de deuil dans son emploi usuel, pour qualifier l'expérience de la mort d'autrui. Comme nous l'avons souligné dans le chapitre premier, il est nécessaire à ce stade de notre réflexion de préciser les termes qui guideront désormais notre travail.

Etymologiquement le mot deuil vient du latin *dol* (pour affliction) et *duel*, affliction causée par perte de l'être aimé. Le deuil est défini comme « l'état affectif douloureux provoqué par la mort de l'être aimé » et désigne également « l'ensemble des marques, signes extérieurs d'affliction prescrits par l'usage à l'occasion de la mort d'un être proche : prendre le deuil, quitter le deuil »[286]. Dans le langage courant, le mot deuil renvoie ainsi à deux significations. D'une part le deuil est l'état affectif douloureux provoqué par la mort d'un être aimé. D'autre part, le deuil signifie la période de douleur et de chagrin qui suit cette disparition. Cette période est une contingence de l'évènement, le deuil suit en effet toute perte[287]. Cependant, « le deuil consécutif à la mort lui imprime un caractère particulier en raison de sa radicalité, de son irréversibilité, de son universalité et de son implacabilité »[288]. Il y a donc deuil quand il y a perte, celle-ci pouvant être déclenchée par la mort. La perte, dans ce cas, s'entend comme le « fait d'être privé de la présence d'un proche par la mort ou la séparation »[289]. Il s'agit donc de deux construits distincts : l'un, la perte, est un évènement, c'est « ce qui survient, ce qui arrive »[290]. Cette dernière est à multiples facettes : de relations, de statut, de modes de vie, d'assistance, de projets pour le futur[291]. Le deuil pour sa part recouvre des significations plus vastes et multiformes. Nous avons repris dans le tableau ci-dessous les définitions du deuil tirées des travaux que nous avons étudiés (Tableau 3). L'analyse des termes clés de chaque définition permet de mieux en cerner les contours.

Une première clé de lecture du deuil s'intéresse à sa dimension. Le deuil est individuel et collectif, selon que l'on insiste sur la dimension privée de la mort ou sa dimension collective, renvoyant dans ce dernier cas aux rituels qui entourent la mort.

Une seconde clé de lecture est de le comprendre en termes de perspective. D'un côté le deuil est conçu dans une perspective restreinte, que l'on peut qualifier de statique, c'est alors un état, une manière d'être, une situation. D'un autre côté, le deuil est appréhendé de façon élargie, dynamique, c'est alors une réaction, une expérience, une épreuve, un ajustement.

Tableau 3 – Le deuil, définitions et contours

[286] Dictionnaire de l'Académie Française
[287] (Fauré C., *Vivre le deuil au jour le jour*, Paris, Albin Michel, 2004)
[288] (Hanus M., Les Etapes du Deuil, *Gérontologie et Société*, 2000, 71-86)
[289] Nouvelle Encyclopédie Larousse, (1998)
[290] Dictionnaire de l'Académie Française
[291] (Gentry, Kennedy, et al. 1995b, op. cit)

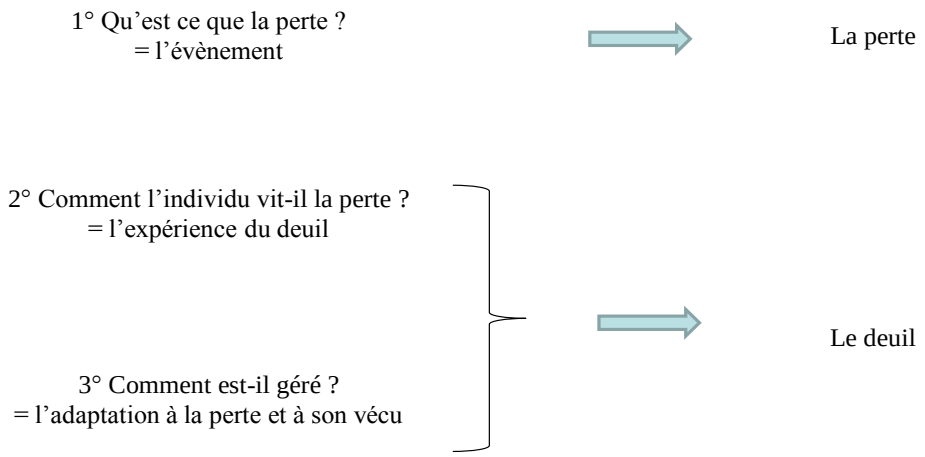
Auteurs	Définitions proposées	Commentaires[292]	Perspective
(Freud 1917)	**Réaction** à la perte de la personne aimée ou d'une abstraction venue à sa place	Une réaction est une manière de réagir face à un évènement	Dynamique
(Caserta et Lund 1992)	Le deuil du conjoint est un **évènement** de vie significativement stressant	Un évènement est ce qui arrive, ce qui survient	Statique
(Augagneur 1995)	Le deuil psychologique qualifie le **vécu** douloureux et pénible consécutif à tout ce qui offense notre élan vital.	Le vécu est ce qui se passe réellement, c'est l'expérience.	Dynamique
(Gentry, Kennedy, et al. 1995b)	C'est **l'expression** du chagrin « on pleure la perte de quelque chose qui a fait de vous ce que vous êtes aujourd'hui ».	L'expression est une action, celle de manifester ce que l'on ressent, ce que l'on éprouve.	Dynamique
(Hanus 2000)	Le deuil est tout à la fois personnel (travail de deuil), familial (vécu du deuil) et social (pratiques collectives)	Le deuil est multidimensionnel	Dimension
(Catlin 2001)	Le deuil est le **résultat** de la perte d'un guide important et d'un élément d'une façon de penser la vie	Un résultat est ce qui résulte d'une action.	Dynamique
(Attig 2004)	Le deuil est un **état** de privation	Un état est une situation	Statique
(Balk 2004)	Le deuil est le prototype de la **crise de vie**, elle-même considérée comme une dangereuse **opportunité**.	Une crise est un état momentané de désarroi. Une opportunité est ce qui vient à propos.	Statique Dynamique
(Genevro 2004)	Le deuil est **l'expérience vécue** de la famille et des amis sur la mort et les **ajustements** nécessaires à la mort d'un être cher.	Une expérience est une appréhension directe et immédiate d'un objet.	Dynamique
(Hardy 2010)	- **réaction** psychologique consécutive à cette perte - **manifestations** individuelles, familiales et sociales.	- Une manifestation est une action, celle de rendre perceptible, de faire connaître ce qui est caché.	Dynamique

Ce détour par les définitions permet à ce stade de notre recherche de poser les premières bases de notre structuration théorique. La perte, qui résulte de la mort du conjoint, est un fait, un évènement. Le deuil dans sa perspective statique se confond avec l'évènement, la perte elle-même. Dans sa perspective dynamique, il définit le processus réactif et actif qui s'enclenche après la mort de l'être cher. Dans un souci de clarté et de structuration, nous considérons dans cette recherche que perte et deuil sont deux construits distincts. La perte sera l'évènement, la

[292] Nous avons tiré ces définitions du Dictionnaire de l'Académie Française ainsi que de la Nouvelle Encyclopédie Larousse

mort du conjoint. Le deuil qualifie ce qui s'enclenche après l'évènement. Perte et deuil désignant l'expérience de la mort du conjoint. Ce qui nous permet de structurer nos questionnements en regard de ces définitions (Figure 7**Erreur ! Source du renvoi introuvable.**).

Figure 7 – L'expérience de la perte du conjoint – Prémisses de structuration théorique



2–2- Qu'est ce que la perte? : L'évènement

Répondre à cette question, c'est cerner ce que la mort du conjoint signifie, recouvre, pour celle qui la subit. En faisant « vaciller le sentiment de sécurité ontologique » et s'effondrer « les allants de soi de la vie quotidienne », la mort du partenaire touche les perceptions que l'individu a de lui[293]. La perte du conjoint s'analyse ainsi en termes de déficits : perte du support instrumental, perte du support de validation et perte du support au soutien social[294]. La privation radicale de la présence, tant de la personne que de la relation gratifiante[295], constitue une triple perte : celle des repères d'une part qui touche la temporalité et la narration

[293] (Caradec V., Le veuvage, une séparation inachevée, *Terrain, Revue d'Ethnologie de L'Europe*, 2001, 1-26)
[294] (Stroebe W., The Role of Loneliness and Social Support in Adjustment to Loss, *Journal of Social and Personal Relationships*, 1996, 1241-1249)
[295] (Augagneur 1995, op. cit)

de soi (2-1-1), la perte des visions du monde d'autre part, qui touche aux structures de compréhension et d'interprétation du monde (2-1-2), et la perte des relations enfin (2-1-3).

2-2-1- La perte de repères

La mort du conjoint suscite un état de privation[296], celle de l'objet d'amour[297] tant de celui que l'on donne que de celui que l'on reçoit. Le conjoint est en effet le partenaire privilégié, celui par lequel s'est construit, validé, entretenu ce qui fait *soi* aujourd'hui. « Quand on perd quelqu'un que l'on aime ou dont on prend soin, on expérimente que le quotidien est détruit »[298]. L'agencement de la vie quotidienne construite sur le mode du couple, basé sur l'autrui signifiant [299] n'est plus possible. Ce deuil du présent est celui du deuil physique lié à l'absence[300] : absence de l'autre pour les activités du quotidien, les *rituels* qui se construisent au fil du temps, le partage de la vie affective. En cela, la mort du conjoint rompt les habitudes et la sécurité qu'elles apportent[301]. La rupture du lien d'attachement c'est également la rupture de la fonction de soin attachée au comportement d'attachement. Fonction de soin qui assure une protection à l'individu[302]. Cette perte peut être d'autant plus douloureuse si la place occupée par le défunt dans la vie du survivant était centrale. Le vécu du deuil s'imprimera alors de forts marqueurs sociaux, tant dans les stéréotypes de la répartition sexuée des rôles que de la représentation personnelle que le survivant a du couple[303].

L'absence de celui par lequel le quotidien s'organise, c'est également l'absence de celui par lequel le quotidien s'est construit. Cette rupture dans l'histoire personnelle[304] constitue en cela une perte du passé[305]. Or, « la mort de ceux qui sont les témoins de notre passé, de ce qui a construit nos mémoires, anéantit le sens de ce que nous avons été »[306]. Cette perte du passé participe de la douleur vécue et ressentie par l'endeuillé car il ne lui est plus possible de réparer ni de compenser les indélicatesses et défaillances[307]. A cette impossibilité de retour en arrière, s'ajoute la nécessité de revisiter le passé pour l'explorer d'un regard différent et

[296] (Attig T., Meanings of Death seen through the Lens of Grieving, *Death Studies*, 2004, 341-360)
[297] (Bowlby J., Processes of Mourning, *Journal of Psycho Analysis*, 1961, 317-340)
[298] (Attig 2004)
[299] (Attig 2004)
[300] (Fauré 2004, op. cit)
[301] (Augagneur 1995, op. cit) ; (Fauré 2004, op. cit)
[302] (Bowlby J., La perte, tristesse et dépression, vol 3, Dans *Attachement et perte*, Bowlby J., Paris, PUF 1980)
[303] (Attig 2004) (Fauré 2004, op. cit)
[304] (Attig 2004)
[305] (Fauré 2004, op. cit)
[306] (Fauré 2004, op. cit)
[307] (Augagneur 1995, op. cit)

comprendre ainsi sa douleur[308]. Cette dernière s'avive de la crainte de l'oubli, « de ne pas pouvoir garder vivant ce qui ne peut plus être partagé »[309].

L'interruption dans la continuité de la narration implique enfin que les prochains chapitres de l'existence ne seront pas tels qu'imaginés, attendus, rêvés[310]. Cette perte du futur pose un défi aux visions de long terme que l'on s'est construites[311] et qui fondent le sentiment de sécurité en donnant direction et sens au chemin de vie. L'âge auquel survient le décès du partenaire joue un rôle clé dans la douleur ressentie de la perte du futur. Quand le veuvage se produit à un âge plus avancé, s'impose la nécessité d'abandonner les perspectives formulées ensemble sur la vie commune durant la période de la retraite[312]. Questions qui peuvent s'aviver si l'opportunité de *refaire sa vie* se présente à la personne survivante[313].

« La perte se conjugue ainsi à tous les temps »[314]. Cette triple perte, du passé, du présent et du futur, crée un sentiment d'insécurité qui mine les perceptions que l'individu a de lui. En cela, la perte du partenaire est « une crise de vie dont l'épaisseur temporelle remonte au passé individuel, à la définition de soi au présent, et à la projection de soi dans le futur »[315]. La perte du conjoint c'est un arrachement qui crée une désorganisation majeure de l'existence[316]. La perte des repères c'est ainsi « l'expérience du vide, l'impression de vide dans la maison faisant écho au vide intérieur »[317]. Cet impact sur la perception de soi est d'autant plus fort qu'il réactualise l'angoisse existentielle que tout être humain habite : l'angoisse de la mort[318]. Car « personne n'a de réponse à la question : comment dois je comprendre qu'un jour moi qui suis en ce moment animé par une pensée, je ne suis pas ? »[319]. Il semble bien ainsi que la mort soit impensable, nous faisant croire que nous sommes immortels[320]. Reste qu'à un âge avancé, perdre son conjoint ôte l'illusion de l'immortalité[321].

---

[308] (Fauré 2004, op. cit)
[309] (Fauré 2004, 135, op. cit)
[310] (Attig 2004, op. cit)
[311] (Neimeyer R.A., Prigerson H.G., Davies B., Mourning and Meaning, *American Behavioral Scientist*, 2002, 235-251)
[312] (Neimeyer, Prigerson et Davies 2002)
[313] (Fauré 2004, op. cit)
[314] (Fauré 2004, 134, op. cit)
[315] (Balk D.E., Recovery following Bereavement : an Examination of the Concept, *Death Studies*, 2004, 361-374)
[316] (Augagneur 1995, op. cit)
[317] (Caradec 2004, 59, op. cit)
[318] (Augagneur 1995, op. cit)
[319] (Gadamer H.G., *Langage et Vérité*, Paris, Gallimard, 1995 : 125)
[320] (Freud, *Actuelles sur la mort et la guerre*, 1917)
[321] (Pléau D., L'adaptation durant la vieillesse, *Psychologie*, 2004)

2-2-2- La perte du monde admissible

« Toutes les situations que nous rencontrons dans la vie sont interprétées en fonction des modèles de représentations que nous avons du monde qui nous entoure et de nous-mêmes »[322]. Ces schémas cognitifs, structure abstraite de connaissance, sont faits d'un ensemble de postulats et théories qui fournissent à l'individu des références et construisent ses espérances sur lui-même et sur le monde dans lequel il est[323]. Ce monde admissible participe en cela de l'équilibre nécessaire au fonctionnement humain dans un monde complexe et changeant[324], lui fournissant un sentiment d'invulnérabilité. Or « la perte ébranle ce monde admissible, nos croyances, nous faisant prendre conscience de nos erreurs à prendre les choses pour acquises et de présumer que le monde est solide et permanent »[325]. Les postulats fondamentaux reposent sur trois registres principaux :

(1) La bienveillance du monde et des hommes par laquelle se construit l'idée que la mauvaise fortune est rare et la survenue d'un évènement négatif est moins probable pour soi même que pour autrui[326].

(2) La perception que le monde a du sens, que les ressources sont distribuées de façon juste et que l'individu peut contrôler ce qui lui arrive par l'adoption de comportements adéquats.

(3) Les croyances sur soi-même qui découlent des deux autres perceptions et relèvent de la dignité de soi, de l'adéquation de ses comportements (faire ce qu'il faut) et des perceptions développées à l'égard de la chance ou de l'absence de chance[327].

La mort du conjoint ébranle ce monde admissible, faisant vaciller le sentiment d'invulnérabilité[328]. Comment en effet concilier la bienveillance du monde avec la perte de l'autrui qui participe de ce monde où l'on vit ? Comment concilier un monde porteur de sens avec la mort de celui qui donnait un sens à la vie? Comment, enfin, concilier dignité de soi quand la perte de l'objet d'amour mutile une part de nous même ? « Il s'agit alors de savoir si

[322] (Bowlby 1980, op. cit)
[323] (Janoff-Bulman R., Assumptive Worlds and the Stress of Traumatic Events: Applications of the Schema Constructs, *Social Cognition*,1989, 113-136)
[324] (Janoff-Bulman 1989)
[325] (Attig 2004, op. cit)
[326] (Janoff-Bulman 1989)
[327] (Janoff-Bulman 1989)
[328] (Attig 2004, op. cit)

(et de quelle manière) il va être possible d'établir un nouveau rapport au monde et de l'investir de significations nouvelles »[329].

Dans cette perte du monde admissible, les évolutions des représentations de la mort dans la culture et la société occidentale jouent certainement un rôle clé. A l'heure des progrès médicaux et du recul de l'âge de la mort, cette dernière semble dénaturée. « Mourir de vieillesse semble de plus en plus incongru, la recherche systématique des causes de la mort et la tendance à la rationalisation rendent impossibles les morts naturelles »[330]. Entretenant l'illusion que la science va vaincre la mort, cette dernière se retrouve exclue du quotidien[331]. Comment alors penser la mort de son conjoint quand les représentations de celle-ci l'occultent, en fait le dernier des tabous, le laissant seul face à ce vide[332] ?

2-2-3 La perte des relations

Avec le conjoint qui disparaît, disparaissent aussi des relations : celle construite avec lui et celles qui s'inscrivent au sein du réseau relationnel, tant familial qu'amical. En cela, le survivant fait face à un changement de statut social majeur et chargé de représentations spécifiques[333]. Le décès du partenaire c'est la perte de « l'autrui par excellence de la définition identitaire » qui impose une « transaction relationnelle » c'est-à-dire une redéfinition de ceux qui participent de l'identité[334]. « Le couple n'est plus, l'abord et la vision de son entourage ; le positionnement social se modifie »[335]. Les amitiés de couple sont ainsi menacées après le décès du conjoint notamment si elles reposaient principalement sur lui.

La perte du conjoint impose ainsi d'affronter seul(e) l'ensemble des évènements, de se confronter au tissu relationnel tant familial qu'amical, au singulier. Les occasions de retrouvailles familiales - noël, anniversaires, vacances - sont autant d'épreuves douloureuses, dont les effets peuvent perdurer longtemps[336]. Cela crée un fort sentiment de solitude et d'incompréhension[337], les personnes veuves étant le type de ménage les plus isolées

---

[329] (Caradec 1998, op. cit)
[330] (Hanus M., Bacqué M.F., *Le Deuil*, 3ème édition, PUF, Que Sais-Je ?, 2000 : 15)
[331] (Augagneur 1995, op. cit)
[332] (Thomas L.V., *Anthropologie de la mort*, Paris, Payot, 1975)
[333] (Augagneur 1995, op. cit)
[334] (Caradec 1998, op. cit)
[335] (Ribes G., De l'inconsolable à la veuve joyeuse, *Gérontologie et Société*, 2000, 87-98)
[336] (Fauré 2004, op. cit)
[337] (Hervé N., Le veuvage est-il ignoré ?, *Gérontologie et Société*, 2000 , 117-129)

relationnellement mais aussi les plus sensibles au sentiment de solitude[338]. Si le soutien social informel peut s'intensifier suite au décès du partenaire de vie, « le vide affectif laissé par la disparition de l'autre n'est qu'imparfaitement comblé »[339].

Le veuvage caractérise l'état d'une personne veuve et non remariée, état qui suit la mort du conjoint[340] et fait endosser à l'individu qui la subit le rôle de veuve ou veuf. Contrairement à d'autres rôles sociaux, celui-ci est représenté beaucoup plus comme une perte de rôle que comme un nouveau rôle[341]. En survenant à un âge avancé, la personne veuve n'a, en outre, que peu de rôles de substitution. Car en dépit d'indices qui laissent supposer une augmentation du nombre de personnes de plus de 60 ans qui reforment un couple, cet évènement demeure relativement rare[342]. On compte 15,2% de personnes veuves en France[343], soit près de 4 millions de personnes. Cette situation matrimoniale est fortement marquée selon l'âge et le sexe. 84% des individus veufs sont des femmes et parmi elles 88% ont plus de 60 ans. Si le veuvage semble ainsi « un destin de femme », « la fréquence de cette situation ne semble pas leur rendre l'expérience moins douloureuse »[344]. Or « se définir en tant que veuve est devenu difficile »[345]. Ce rôle social est « un de ceux auquel on est le moins préparé, d'autant plus que c'est un rôle interdit, tabou, sacré, auquel on n'a pas le droit de penser, même secrètement, à l'avance »[346]. Le regard de la société à l'égard de la mort en fait un phénomène que l'on isole et qui est alors méconnu. Cette méconnaissance conduit à un décalage profond entre celles qui subissent la mort de leur conjoint et les autres. Décalage lui-même accentué par un vécu de l'évènement différent entre les membres de la même famille.

2-2-4- Synthèse

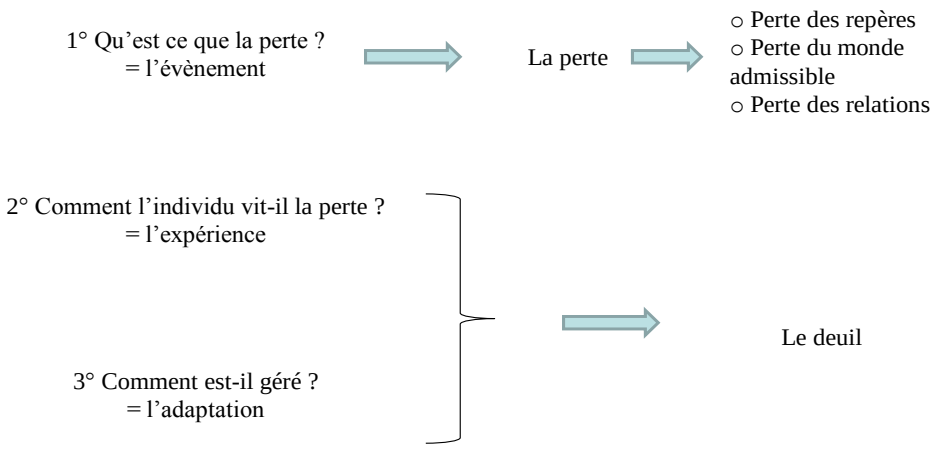
La perte du conjoint recouvre ainsi une réalité multiple. A la perte du lien d'attachement[347], s'ajoute la privation radicale de la présence de la personne et de la relation gratifiante, tonifiante[348]. En cela il y a perte d'objet et perte de fonction[349]. Ces pertes touchent l'identité

---

[338] (Pan Ké Shon J.L., Vivre seul, sentiment de solitude et isolement relationnel, *Collection Rapport, INSEE*, 1999)
[339] (Delbes et Gaymu 2002, op. cit)
[340] Encyclopédie Universelle Larousse
[341] (Schewe et Balazs 1992, op. cit)
[342] (Caradec 2004, op. cit)
[343] INSEE, mise à jour 01/2007
[344] (Delbes et Gaymu 2002, op. cit)
[345] (Hervé 2000, op. cit)
[346] (Augagneur 1995, op. cit)
[347] (Bowlby 1980, op. cit)
[348] (Augagneur 1995, op. cit)
[349] (Ribes 2000, op. cit)

selon son volet biographique (rapport à soi-même) et son volet relationnel (rapport à autrui)[350], tout en faisant basculer les visions du monde que l'individu s'est construit au fil du temps. Dans la progression de notre réflexion, nous saisissons désormais mieux ce qui se joue au moment de la mort du conjoint. Ce qui nous permet de répondre à notre première question : qu'est-ce que la perte ? A la perte du conjoint, s'ajoute la perte des repères, du monde admissible et des relations. La figure ci-dessous illustre l'avancée de notre cheminement (Figure 8).

Figure 8 – L'évènement de la perte du conjoint : Qu'est-ce que la perte?



2-3- Comment l'individu vit-il cette perte ? L'expérience du deuil

La nature de l'évènement cernée, il s'agit de comprendre comment il se manifeste au niveau individuel. En l'espèce, de s'attacher à circonscrire le premier volet du deuil. En dépit de fortes variations quant aux effets de la perte, les recherches attestent que la perte du conjoint provoque un état de tension nécessitant un investissement émotionnel important[351]. L'amputation du soi étendu provoquée par la mort du conjoint se traduit par des manifestations physiques, émotionnelles, cognitives et comportementales. En effet, en dépit

[350] (Caradec 2004, op. cit)
[351] (Harvey J.H., The Psychology of Loss as a Lens to a Positive Psychology, *American Behavioral Scientist*, 2001, 838-853)

d'un vécu qui demeure individuel et unique, la perte du conjoint peut se lire de façon générale à travers ses diverses manifestations, illustrant en cela le choc majeur que produit cet évènement sur l'individu.. Nous présentons ces manifestations en trois principaux volets : physiques (2-3-1), affectives (2-3-2), cognitives et comportementales (2-3-3).

2-3-1- Les manifestations physiques

« Toutes les études disponibles montrent que la plupart des femmes mettent très longtemps à surmonter la mort de leur mari et […] presque toujours leur état de santé va en souffrir »[352]. La sidération qui suit la mort du conjoint, comme un coup violent qui frappe, provoque vertiges, nausées, insomnies[353], maux de tête, anxiété, fatigue[354]. Ces troubles physiques sont l'illustration d'un état dépressif, un « intervalle de temps où le vide et l'absence gagnent en acuité »[355]. A la douleur affective causée par la perte, répondent des douleurs physiques multiples : crampes, tremblements, essoufflement, faiblesse musculaire, troubles de l'appétit. Les troubles de l'état de santé peuvent prendre un tournant plus fatal, en augmentant la probabilité de survenue d'une maladie grave[356], comme le cancer du sein chez les veuves[357]. L'évidence semble donc acquise que l'expérience de la perte implique une moins bonne santé physique[358], résultat de la moindre attention que les survivants ont d'eux-mêmes[359]. Cette lecture de l'impact de la perte du conjoint sur l'état de santé demeure cependant incomplète si elle ne prend pas en compte l'intervalle de temps entre l'évènement (la mort du conjoint) et la mesure des troubles physiques qui surviennent. Sans cette prise en compte temporelle, les résultats d'autres études peuvent paraître contradictoires avec ce qui vient d'être souligné. Ainsi en est-il des résultats proposés à partir de l'enquête « Passages »[360]. Selon cette étude, « la perte du conjoint n'affecte pas l'évolution de l'état de santé » des personnes entre 62 et 75 ans. L'analyse de ces résultats ne dit rien de cet intervalle temporel permettant de distinguer les personnes récemment veuves de celles qui le sont depuis plus longtemps. Il semble cependant que « si une minorité de veuves ne parviennent pas à récupérer leur état de santé, la majorité de celles qui y parviennent, ou qui en approchent, mettront deux à trois ans

[352] (Bowlby 1980, 133, op. cit)
[353] (Augagneur 1995, op. cit)
[354] (Bowlby 1980, op. cit)
[355] (Fauré 2004, 99, op. cit)
[356] (Bowlby 1980, op. cit)
[357] (Fauré 2004, op. cit)
[358] (Genevro J.L., Report on Bereavement and Grief Research, *Death Studies*, 2004)
[359] (Caserta, Lund et Obray 2004, op. cit)
[360] (Delbes et Gaymu 2002, op. cit)

pour y parvenir »[361]. Cet élément souligne l'importance de l'horizon temporel dans l'appréhension de l'expérience de cet évènement de vie. Les recherches en marketing sur le deuil font d'ailleurs peu état du rôle du temps dans l'expérience. Si les travaux de nature empirique mentionnent l'intervalle de temps depuis le décès (ou avant pour l'une d'entre elles), aucune ne fait mention du rôle du temps dans l'adaptation à l'expérience[362]. A l'appui des travaux dans les disciplines sources, ce point sera donc à prendre en compte dans le design de la présente recherche.

2-3-2- Les manifestations affectives

Dans la mesure où la mort de l'autre c'est aussi la mort d'une partie de soi, elle suscite un ensemble de réactions affectives, intenses dans les premiers temps du veuvage (a) mais qui perdurent sous forme de solitude « qui, elle, ne s'atténue pas avec le temps »[363] (b).

(a) Le registre affectif

« Les gens en deuil ont dans *les tripes* toute une série d'émotions qui doivent s'exprimer d'une façon ou d'une autre »[364]. La rupture du lien d'attachement en créant le vide provoque « l'errance de l'endeuillé », une sorte de « non sédentarisation » et suscite un état d'échec plus ou moins perpétuel[365]. Le registre affectif provoqué par la mort du conjoint illustre les troubles de l'adaptation des conduites qui surviennent en cas de stimuli majeur[366]. Il se décline principalement autour de trois émotions : la peur, la colère, la culpabilité.

- La *peur* se nourrit de la douleur et du danger de destruction ressenti[367] tout en obnubilant la capacité d'objectiver dans le temps[368]. Pour les personnes veuves cette peur est liée à la perte des repères. C'est la peur du quotidien[369] face à la nécessité qui est leur d'assumer l'ensemble des tâches. C'est la peur de la douleur elle-même, de ne pouvoir y survivre, la peur d'être incompétent face à elle[370]. C'est aussi la peur de

[361] (Bowlby 1980, 134, op. cit)
[362] (Turley 1995, op. cit) = femmes ayant perdu leur mari au cours des dix dernières années
(Bonsu 2001, op. cit) = veufs depuis moins de 5 ans
(Gabel, Mansfield et Westbrook 1996, op. cit) = avant et après le décès sans autre précision temporelle
(Gentry, Kennedy, et al. 1995a, op. cit) = après le décès sans autre précision temporelle
[363] (Bowlby 1980, 136, op. cit)
[364] (Kübler-Ross E., *La mort, dernière étape de la croissance*, Paris, Pocket, 2002)
[365] (Augagneur 1995, op. cit)
[366] (Lieury A., *Manuel de psychologie générale*, Paris, Dunod, 1990)
[367] (Lieury 1990)
[368] (Augagneur 1995, op. cit)
[369] (Fauré 2004, op. cit)
[370] (Augagneur 1995, op. cit)

l'oubli : l'oubli de la personne que l'on aime et l'oubli de l'amour qu'elle nous portait[371]. C'est enfin, la peur de la mort car nous sommes démunis face à elle, renvoyant l'individu à sa propre finitude. Ces peurs, constitutives de la perte des repères, peuvent aller jusqu'à la peur de soi-même face aux tendances suicidaires qui peuvent survenir[372].

- La *colère* est une réaction humaine normale à la perte[373]. Elle s'exprime envers le défunt que le survivant *accuse* de l'avoir abandonné mais est difficile à s'avouer et à supporter[374]. Elle se tourne vers l'environnement : tant ceux qui souhaitent apporter aide et soutien qu'envers les représentations médicales et religieuses. Elle exprime une forme de révolte contre Dieu et/ou la Destinée[375], une réaction à la perte du monde admissible. Et enfin, la colère la plus dangereuse, est celle que le survivant s'adresse à lui-même et qui se nourrit de la culpabilité.

- La *culpabilité* est un sentiment très fort car elle renvoie au regard que l'on porte sur soi-même, « tout ce que l'on a intégré comme bien et comme mal, remonte à la surface » [376]. Cette émotion se nourrit de trois principaux ressentis. La survivante se sent coupable de vivre alors que l'être aimé n'est plus là, elle se sent coupable de ressentir de la colère vis-à-vis du défunt et enfin, elle se sent coupable de n'avoir pas toujours fait tout *correctement* pour lui. Reviennent alors à la surface tous ces petits riens de la vie quotidienne, ces refus, ces remarques négatives qui prennent, à l'aune de la disparition, un caractère tragique, car rien n'est plus réparable.

Ces manifestations affectives créent un sentiment de dévalorisation de soi[377] et d'état dépressif. Cette dépression, au sens d'une humeur ressentie par la plupart des personnes de temps à autre, « accompagne inévitablement tout état au cours duquel le comportement se désorganise, comme c'est vraisemblablement le cas suite à une perte »[378]. Reste que cette humeur dépressive constitue en elle-même une forme de comportement adaptatif mis en

[371] (Fauré 2004, op. cit)
[372] (Fauré 2004, op. cit)
[373] (Bowlby 1980, op. cit)
[374] (Fauré 2004, op. cit)
[375] (Fauré 2004, op. cit)
[376] (Fauré 2004, 96, op. cit)
[377] (Augagneur 1995, op. cit)
[378] (Bowlby 1980, 318, op. cit)

œuvre face à un évènement traumatisant, et ne perdurerait pas chez les personnes « ayant une santé mentale normale »[379].

(b) La solitude

Le deuil du conjoint constitue le premier facteur de risque quant à la survenue de la solitude[380]. Ce qui explique que les seniors soient surreprésentés parmi les individus qui expriment ressentir cette émotion[381]. La solitude se définit comme une expérience subjective qui résulte de la perception d'un écart existant entre le souhait de lien social ou de soutien émotionnel et ce qui est mobilisable par l'individu dans son environnement[382]. Cette expérience a été associée à une augmentation du risque de mortalité, du risque de suicide, de dépression[383], d'hypertension, de troubles du sommeil et de réponses anormales au stress[384]. En affectant la santé mentale et physique[385], l'enjeu est donc grand dans le cadre du deuil. En effet, si le soutien social formel ressort comme une modalité d'adaptation à la solitude, il constituera alors un axe de travail essentiel des politiques de prévention chez les seniors ayant perdu leur conjoint. L'utilité de notre recherche se situe, entre autres, à ce niveau là. Ce faisant, la solitude en tant qu'expérience peut être approchée de manière plus concrète, donc plus opérante, selon deux dimensions qui sont l'isolement émotionnel d'une part et l'isolement social d'autre part[386]. Examinons successivement ces deux dimensions.

L'isolement émotionnel

L'isolement émotionnel (ou solitude émotionnelle), semble « persistant et profond » parmi les personnes survivantes. Ce sentiment, reconnu comme une expérience négative[387], est « largement inapaisé malgré les amis »[388]. « Malgré l'intensification de la présence des proches, le vide affectif laissé par la disparition de l'autre n'est qu'imparfaitement comblé »[389]. Ce sentiment, « niché au cœur de notre humanité », est un « état d'abandon »[390]

[379] (Bowlby 1980, 318, op. cit)
[380] (Luanaigh C.O., Lawlor B.A., Loneliness and the Health of Older People, *International Journal of Geriatric Psychiatry*, 2008, 1213-1221)
[381] (Hawkley L.C., Cacioppo J.T., Aging and Loneliness, *Current Directions in Psychological Science*, 2007, 71-74)
[382] (Golden J., Conroy R.M., Bruce I., Loneliness, Social Support Networks, Mood and Wellbeing in Communitu-Dwelling Elderly, *International Journal of Geriatric Psychiatry*, 2009, 674-700)
[383] (Golden, et al. 2009)
[384] (Luanaigh et Lawlor 2008)
[385] (Pettigrew et Roberts 2008, op. cit)
[386] (Pettigrew et Roberts 2008, op. cit)
[387] (Pettigrew et Roberts 2008, op. cit)
[388] (Bowlby 1980, 135, op. cit)
[389] (Delbes et Gaymu 2002, op. cit)

dans lequel se sent l'être humain face à la société. Le sentiment de solitude « résulte du fait plus général de se voir confronté à un problème, une crise, un manque, et de ne trouver d'aide satisfaisante pour résoudre le problème, surmonter la crise ou combler le manque, ni dans son entourage, ni en soi-même »[391]. Ce sentiment, présent plus ou moins fortement dans tout être humain, se réveille ou s'exacerbe lors de certains évènements de vie. Si on accepte que le seul remède à ce sentiment soit « l'investissement dans une relation impliquant un engagement mutuel sans lequel n'existe pas de sentiment de sécurité »[392] la plus grande fréquence exprimée de la solitude émotionnelle par les veuves âgées ne surprend dès lors guère. Ressenti de solitude qui atteint la confiance en soi, accroît la vulnérabilité et provoque le détachement[393].

L'isolement social

Ce dernier définit pour sa part la rareté ou le manque de réseaux sociaux auquel l'individu a accès. Il fait référence aux relations entretenues avec différents réseaux : la famille, le travail, les amis, les voisins et les activités associatives. En d'autres termes, l'isolement social peut-être considéré comme l'isolement objectif[394]. Ce qui permet d'étayer l'idée qu'il ne soit pas systématiquement négatif dès lors que le temps passé seul est perçu positivement par l'individu[395]. Si de récentes études accréditent l'idée que l'isolement social n'est plus l'apanage de la vieillesse[396], les seniors demeurent le segment de population le plus touché par le risque d'isolement social. Et ce en raison notamment du décès du conjoint. En outre, à cette perte s'ajoutent, pour les seniors, la perte des amis et la distanciation des réseaux intrafamiliaux (enfants et petits enfants)[397].

2-3-3- Les manifestations cognitives et comportementales

L'onde de choc du bouleversement de la vie de la survivante n'épargne pas ses compétences intellectuelles ni ses comportements. En l'espèce les perspicacités de jugement des individus s'en trouvent altérées. La baisse des compétences intellectuelles « se traduit par une impression de tête vide, un rythme des pensées qui paraît ralenti », des difficultés de

---

[390] (Lavile d'Epinay 1996, 141, op. cit)
[391] (Lavile d'Epinay 1996, 153, op. cit)
[392] (Bowlby 1980, 136, op. cit)
[393] (Danforth et Glass 2001, op. cit)
[394] (Fondation de France, Les solitudes en France, Synthèse d'étude, Paris, 2010)
[395] (Pettigrew et Roberts 2008, op. cit)
[396] (Fondation de France 2010)
[397] (Fondation de France 2010)

concentration[398]. Autant d'impacts qui « invitent à éviter de prendre toute décision majeure durant les premiers mois qui suivent la mort »[399]. Ces manifestations s'expliquent également par la nécessité pour les survivantes d'endosser de nouveaux rôles et responsabilités précédemment réalisés par le conjoint[400]. Dans la majeure partie des cas, la mort du partenaire crée un vide dans la capacité à assumer certaines tâches. Rendant alors aigüe la nécessité de solliciter le processus d'apprentissage, alors même que la période de choc affectif majeur la rend caduque[401]. La répartition sexuée des rôles au sein du couple constitue une difficulté complémentaire à surmonter pour celle qui reste. Cet état d'affaiblissement dans la capacité à contrôler crée une dépendance à l'égard des facteurs externes de quelque nature que ce soit, et affecte en retour les perceptions que l'individu a de lui[402], créant un sentiment de moindre efficacité de soi[403].

L'impact de la mort rend l'individu incapable de tenir tranquille, dans un mouvement continu et sans but, en perpétuelle recherche de quelque chose à faire. Préoccupés par leur douleur, les survivants se négligent souvent eux-mêmes au niveau alimentaire, en terme d'activité physique, font moins attention à leur propre sécurité, sont plus susceptibles d'avoir des accidents[404]. Il semble qu'ainsi les capacités de contrôle sur soi-même soient atteintes se traduisant alors par une plus forte consommation d'alcool, de tabac ou le recours plus fréquent aux médicaments[405].

2-3-3- Synthèse

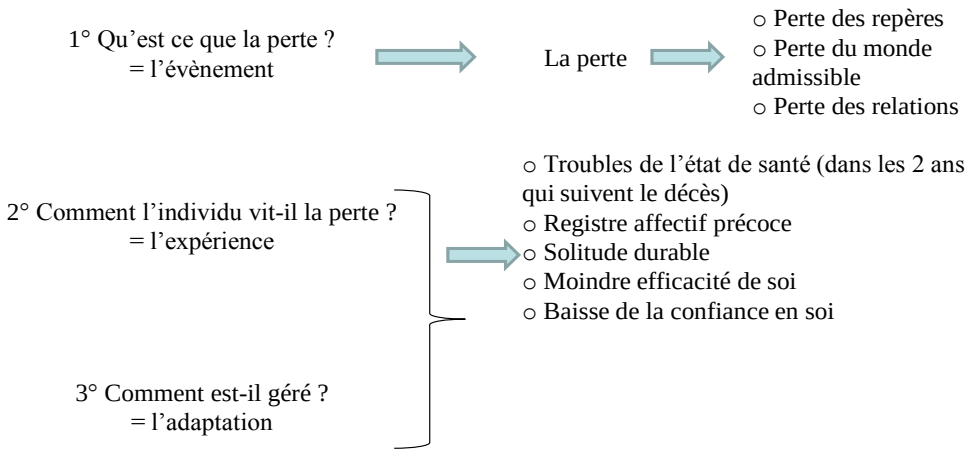
L'étude des manifestations consécutives à la perte du conjoint que nous venons de structurer caractérise l'expérience du deuil. En l'espèce, à l'appui des travaux étudiés, ce dernier conjugue troubles de l'état de santé, colère, peur, culpabilité, solitude, moindre efficacité de soi et perte du contrôle de soi. Autant de dysfonctionnements qui sont l'expression manifeste d'une atteinte à l'identité de l'individu. Conjointement, l'étude des manifestations souligne que l'horizon temporel est un élément important à cerner pour comprendre l'expérience[406]. Ce point constitue un apport par rapport aux travaux menés sur le deuil dans notre discipline. En

[398] (Fauré 2004, 102, op. cit)
[399] (Fauré 2004, 103, op. cit)
[400] (Gentry, Kennedy, et al. 1995a, op. cit)
[401] (Caserta, Lund et Obray 2004, op. cit)
[402] (Baker, Gentry et Rittenburg 2005, op. cit)
[403] (Caserta, Lund et Obray 2004, op. cit)
[404] (Caserta, Lund et Obray 2004, op. cit)
[405] (Gentry, Kennedy, et al. 1995a, op. cit)
[406] (Bowlby 1980, op. cit)

effet, si certaines recherches mentionnent le délai depuis la mort du conjoint dans le descriptif de leur échantillon, aucune ne s'attarde sur la portée de l'horizon temporel dans l'expérience. Or cet horizon semble important dans le deuil, et donc potentiellement dans l'adaptation. Concernant les manifestations affectives, une distinction se fait jour entre un registre affectif précoce, voire concomitant à l'annonce de l'évènement (peur, colère, culpabilité). Et un sentiment plus profond et persistant[407], l'isolement émotionnel. Ce sentiment participe de l'expérience de la solitude. De la même manière, les troubles physiques que nous avons évoqués sont particulièrement sensibles *dans les premiers temps du deuil*. Bowlby évoque ainsi la disparition des troubles dès la seconde année après le décès[408]. Enfin, certaines manifestations cognitives et comportementales sont, de la même manière, prééminentes dans les premiers mois qui suivent la mort. Ainsi en est-il de la capacité à assumer certaines tâches[409]. La figure ci-après (Figure 9) présente la progression de notre réflexion et les réponses que nous proposons d'apporter à notre seconde question : comment l'individu vit-il la perte de son conjoint ? Ces clarifications permettent de progresser dans la compréhension du stade de vie étudié. A la multiplicité des pertes qui accompagnent la mort du conjoint répond une expérience. Cette dernière se manifeste physiquement, affectivement, ainsi qu'au niveau cognitif et comportemental.

[407] (Bowlby 1980, op. cit)
[408] (Bowlby 1980, op. cit)
[409] (Fauré 2004, op. cit)

Figure 9 – L'expérience du deuil – Comment l'individu vit-il la perte ?



2-4- Comment s'y adapte-t-on? L'adaptation au deuil

L'étude de l'évènement perte du conjoint souligne qu'au-delà de la perte physique, c'est bien l'identité de l'individu qui est ébranlée. Cet évènement fait basculer l'individu dans le deuil. D'une part, le deuil qualifie l'expérience de la perte. D'autre part, il recouvre la gestion de cet évènement, l'adaptation à la perte. La compréhension de l'adaptation au deuil, se situe au carrefour de trois angles théoriques. Celui de la psychanalyse qui introduit le concept de travail de deuil, celui de l'anthropologie qui s'intéresse à la gestion sociale de la mort et celui de la psychologie qui propose de distinguer le deuil de l'affliction. Nous allons successivement étudier chacun des trois angles pour y resituer ensuite les recherches menées en comportement du consommateur présentées au chapitre 1.

2-4-1- Le deuil en psychanalyse : le travail de deuil

Le deuil est provoqué par la rupture d'un lien d'attachement. Ce dernier se comprend de tout type de comportement qui vise à obtenir ou maintenir une proximité avec un individu pour lequel existe une préférence. Conjointement, en assurant une fonction de soin, le comportement d'attachement joue un rôle protecteur pour l'individu. En cela, la menace de la perte du lien d'attachement suscite l'angoisse, la perte elle-même le chagrin, toutes deux la

colère[410]. Le travail de deuil définit alors le travail intrapsychique que l'individu doit faire pour se détacher, rompre le lien d'attachement pour l'investir ailleurs[411]. Le travail de deuil est un ensemble d'opérations mentales que le survivant doit accomplir. Ces dernières visent à se détacher de l'objet perdu, à retirer l'ensemble des affects que l'individu porte pour lui. Le deuil a pour objet le retrait libidinal dans l'objet perdu pour l'investir dans un autre objet ou personne[412]. Le terme du deuil est atteint quand l'incorporation de l'objet perdu au moi est réalisée, dans le but ultime de conserver le lien et d'éviter ainsi la perte. Le travail de deuil est supposé achevé quand l'individu parvient à rester en vie tout en gardant l'amour pour le disparu. Les effets du deuil seront variables et les réponses apportées à la perte également, compte tenu de la nature des liens d'attachement entre la personne survivante et la personne décédée[413].

Le travail de deuil peut se comprendre comme un travail d'adaptation à une situation externe qui change. De la même manière que le système physiologique fonctionne correctement à température stable, mais se déstabilise quand la température s'élève fortement ou à l'inverse décroît fortement, la perte du conjoint provoque ce dysfonctionnement du système intrapsychique. Les conditions de l'environnement qui produisent ce dernier sont appelés les facteurs de stress (*stressors*), l'état lui-même état de tension (stress) et le vécu de l'individu la détresse (*distress*)[414]. Le travail de deuil consiste en la mise en œuvre d'actions de maintien de l'attachement en dépit de la perte. Au terme de ce processus, la cicatrisation est opérée et dans le cas de deuils dits normaux, l'individu peut se ré-investir dans d'autres sujets ou objets. Le déroulement clinique du deuil semble passer par les mêmes phases : la phase de choc, la phase de désorganisation et la phase de résolution.

La phase de choc

De façon générale la première réaction d'un individu à l'annonce de la mort est la non acceptation, *non, ce n'est pas possible*. Cette forme de sidération sera plus ou moins forte selon les circonstances de la mort, prévisible comme suite à une longue maladie, ou soudaine[415]. Ce refus se traduit par des cris, des pleurs, des sanglots qui semblent nécessaires pour que le travail de deuil puisse se faire. En cela, le choc initial est indispensable pour

[410] (Bowlby 1980, op. cit)
[411] (Freud 1917, op. cit)
[412] (Freud 1917, op. cit)
[413] (Bowlby 1980, op. cit)
[414] (Bowlby 1961, op. cit)
[415] (Hanus 2000, op. cit)

accepter la réalité[416]. Si l'individu est traversé de fortes émotions, une ambivalence de sentiments s'exprime également. Entre volonté de parler du défunt et souhait de ne plus l'évoquer. Dans cette étape du travail de deuil, le survivant, en quête de la personne perdue, ressent une profonde tristesse. La recherche infructueuse du défunt ouvre la porte de la seconde phase du travail de deuil.

La phase de désorganisation

Considérée comme le cœur du travail de deuil[417], cette étape souligne la désorganisation[418], l'individu est en état émotionnel intense, souvent retiré au niveau social. C'est durant cette phase que s'opère le détachement d'avec la personne décédée. La désorganisation procède de la confrontation avec la réalité : l'autre n'est plus et la personne survivante est singulière. Si elle ne se reconnaît pas encore comme telle, elle se rend compte de la place qu'occupait le défunt, de ce qu'il représentait ainsi que de l'ensemble des tâches, rôles et fonctions qu'il occupait. Cette épreuve de la réalité, en montrant que l'objet d'amour n'est plus, suppose que l'ensemble des affects lui soit retiré. C'est le retrait libidinal nécessaire pour s'investir ailleurs[419].

La phase de résolution

Cette dernière étape marque l'acceptation de la perte et le réinvestissement de l'individu. Elle se caractérise par un double phénomène, celui d'identification d'une part et celui de correspondance d'autre part[420]. L'identification est un moyen pour la personne survivante de ne pas perdre totalement l'objet qu'elle a aimé et l'objet qui l'aimait. En cela, elle agit comme une assimilation inconsciente qui permet de préserver l'image du défunt, dans ses qualités comme dans ses défauts. Cette identification est nécessaire pour que le deuil poursuive harmonieusement son cours. Le phénomène de correspondance pour sa part s'il stimule la cicatrice du deuil, permet de maintenir vivante la relation avec le défunt[421]. Elle explique que le maintien des liens avec ce dernier joue un rôle protecteur car ainsi « le sentiment d'identité

[416] (Hanus 2000, op. cit)
[417] (Hanus 2000, op. cit)
[418] (Augagneur 1995, op. cit)
[419] (Freud 1917, op. cit)
[420] (Fauré 2004, op. cit)
[421] (Fauré 2004, op. cit)

est préservé » et les personnes survivantes « deviennent capables de réorganiser leur vie d'une façon qui leur paraisse comme ayant un sens »[422].

Au terme de ce travail, l'individu évolue de la désorganisation interne de son existence à une réorganisation plus ou moins partielle[423]. Si chaque deuil est unique[424], la séquence qui l'accompagne est relativement prévisible[425] et permet à l'individu de sortir du désarroi[426]. L'espace temporel du travail de deuil, pour difficile à circonscrire qu'il soit, peut durer des mois, voire des années. Si la phase de choc s'enclenche dès l'annonce de la mort, la phase de désorganisation survient plus tardivement, de six à dix mois après le décès[427]. « Le terme du deuil est atteint quand le sujet a retrouvé sa liberté. Mais si le moi redevient libre, il ne redevient pas comme avant »[428]. Les études disponibles tendent à montrer qu'un ajustement réussi se produit trois ans après le décès[429].

2-4-2- Le deuil en anthropologie : la liminalité

Dans la perspective anthropologique, la perte du conjoint se conçoit comme le passage d'un stade de vie à un autre stade de vie. Tout cycle de vie individuel s'opère par le franchissement d'étapes qui sont marquées par une structure tripartite commune : une phase de séparation vis-à-vis du groupe, une phase de mise en marge (ou liminale), une phase de réintégration (ou agrégation) au sein d'un groupe, dans une nouvelle situation sociale. La transition d'un état à un autre, d'un statut à un autre suit une séquence qui se déroule en trois étapes, comme dans le travail de deuil. A chacune de ces étapes sont associés, de façon différenciée selon les cultures et les transitions, des cérémonies et des rituels qui marquent d'un sceau la transition.

Les étapes du passage

La phase initiale de séparation consiste en un détachement de l'individu d'avec la structure sociale. La phase suivante, dite phase liminale se caractérise par une forte ambiguïté des individus; ces derniers ne sont plus dans un état passé et pas encore dans un nouvel état. Cette phase constitue une coupure, une période de marge, durant laquelle les individus sont en situation marginale d'avec les règles et obligations sociales *normales*. « Le *limen* (en latin)

[422] (Bowlby 1980, 131, op. cit)
[423] (Augagneur 1995, op. cit)
[424] (Fauré 2004, op. cit)
[425] (Bowlby 1980, op. cit)
[426] (Augagneur 1995, op. cit)
[427] (Fauré 2004, op. cit)
[428] (Hanus 2000, op. cit)
[429] (Bowlby 1980, op. cit)

est un seuil assujetti de propriétés spécifiques »[430]. Ceux qui sont en état liminal ne sont « ni ici, ni là »[431]. Les individus sont ainsi pris entre deux états; ils oscillent dans un passage sans référent, n'ayant plus les obligations et droits de leur ancienne position, et pas encore acquis ceux de leur futur statut, ils sont en quelque sorte « morts pour le monde »[432]. Les individus en état liminal sont retirés des yeux d'autrui mais également retirés de tout ce qui touche à leur ancienne position : retrait des habits, changement de noms, retrait de symboles, insignes des statuts passés. Les entités liminales ne possèdent symboliquement plus rien. Sur ce seuil, les individus sont en germe de quelque chose. « Le passage est un temps de marge, et la marge, comme le marginal, est le lieu de toutes les potentialités »[433]. Ainsi, la liminalité semble particulièrement propice au jeu, à l'expérimentation. Le sujet en liminalité a la possibilité de tester de nouveaux ressorts d'action, de nouvelles combinaisons symboliques. Ceci lui est autorisé car la marge dans laquelle il est, ne connaît pas de droits ni d'obligations, il n'est assujetti à aucune norme sociale. « Pour le sujet en marge, les issues de son errance restent de l'ordre des possibles, il n'y a rien encore de déterminé. Son être même se maintient dans le virtuel. Il est mort symboliquement et ce qu'il sera reste encore imprévisible »[434]. La liminalité se conçoit ainsi comme une libération des capacités cognitives, affectives, « la libération de la volonté et la créativité de l'homme des contraintes normatives qui lui incombent dès lors qu'il occupe un statut social »[435]. Dans la phase ultime de réagrégation, le passage est consumé, l'individu est de nouveau dans un cadre et un état stables, et de ce fait a des droits et des obligations relatives à son nouveau statut. « Il est -ainsi- attendu du sujet qu'il se comporte en accord avec certaines règles et standards liés à sa position sociale »[436]. L'individu au terme de ces étapes est réincorporé dans la sphère sociale.

Les rituels

Le franchissement de ces étapes s'opère à travers des rituels « qui accompagnent chaque changement de place, de position sociale, et d'âge »[437]. Les rituels sont « des séquences stéréotypées d'activités réalisées dans un ordre précis et dont l'objet est d'influer sur les

[430] (Turner V., *Variations sur le thème de la liminalité*, Secular Ritual, Amsterdam,1977)
[431] (Goguel D'Allondas T., *Rites de passage, rites d'initiation. Lecture d'Arnold Van Gennep*, Les Presses de l'Université de Laval, 2002 : 47)
[432] (Turner 1977)
[433] (Goguel D'Allondas 2002, 76)
[434] (Goguel D'Allondas 2002, 76)
[435] (Turner V., *The Ritual Process, structure and antistructure*, London, 1969)
[436] (Turner 1977)
[437] (Van Gennep 1960, 40, op. cit)

entités et forces au service d'intérêts et de buts de l'individu »[438]. Les différents rituels qui entourent la mort sont des marqueurs sociaux permettant ainsi au survivant de s'identifier et de s'approprier son nouveau statut. Les rituels de transition dans le deuil sont de loin les plus importants en raison de leur durée et de leur complexité. « La période de deuil consiste pour le survivant en une période de transition, passant par des rites de séparation et renaissant avec des rites d'intégration dans la société »[439]. Ces rituels sont le fait tant du survivant que du défunt : le défunt intègre le monde des morts et le survivant réintègre le monde des vivants. Au-delà de ce rôle de passager, les rituels, en offrant structure, ordre, stabilité, référents, sont également pour le survivant des réducteurs d'angoisse et d'incapacité : « ils offrent structure et ordre dans des moments de chaos et de désordre. Ils renferment – ainsi – une vraie propriété de guérison »[440]. Les rituels funéraires remplissent ainsi plusieurs fonctions : possibilité d'exprimer sa douleur, partage avec la communauté, reconnaissance par la communauté de la perte, possibilité de poursuivre les liens avec le défunt.

La structure tripartite des rites de passage permet ainsi de comprendre comment un individu passe du statut de conjoint à celui de veuve ou veuf. Les rituels qui encadrent chacune de ces étapes sont autant de marqueurs de transition permettant de s'approprier les nouveaux rôles. Au cœur de ce processus, dont l'espace temporel n'est pas précisé, l'individu peut s'essayer à un jeu identitaire car il n'a, aux yeux de la structure sociale, aucun statut. A l'issue de ce passage, il est alors réintégré dans la sphère sociale, soumis aux droits et obligations de son nouveau statut.

2-4-3- Le deuil en psychologie : état de deuil et processus d'affliction

La psychanalyse s'est attachée, à travers le concept de travail de deuil, à montrer que ce processus intrapsychique gouvernait les réactions à la perte du conjoint. En cela, le travail de deuil « se fera qu'on le veuille ou non »[441]. La perte du conjoint est ainsi uniformément conceptualisée comme un évènement difficile auquel le survivant est confronté et auquel il doit faire face. Pour les psychologues cette vision clinique est trop restrictive, s'attache plus aux symptômes et ignore en quoi le deuil peut constituer un choix délibéré[442]. « Ni les étapes, ni les théories médicales ne fournissent un cadre adéquat à la compréhension du deuil et les

[438] (Turner 1977, op. cit)
[439] (Van Gennep 1960, 147, op. cit)
[440] (Goguel D'Allondas 2002, op. cit)
[441] (Fauré 2004, 31, op. cit)
[442] (Attig 2004, op. cit)

modèles médicaux mélangent deuils pathologiques et deuils normaux »[443]. La psychologie propose ainsi d'opérer une distinction entre le deuil comme état, et le deuil comme processus, autrement nommé affliction. Le deuil c'est l'état de privation, la perte elle-même. L'affliction pour sa part décrit à la fois ce qui arrive et ce que l'individu fait de ce qui lui arrive[444].

Ce qu'est l'affliction

« Il faut accorder à la mort une indéniable puissance de destruction / séparation et aussi de transfiguration…la mort transforme la vie en destin, elle me confirme que je suis mortel et me surprend tel que je suis, c'est-à-dire inachevé »[445]. Dans cette optique, le deuil n'est pas seulement un travail nécessitant un effort pour survivre, il n'est pas seulement une réaction d'ajustement, il n'est pas seulement une modification identitaire, recherche de confiance en soi, réaffirmation du moi ; il n'est pas seulement une construction de sens nécessitant ajustement cognitif et évolution spirituelle ; il n'est pas seulement modifications comportementales (ajustement des désirs, motivations, habitudes, modèles de vie) ; il n'est pas seulement ajustement du cercle familial, réorganisation des rôles et partage de sens[446], il est tout cela à la fois. Il s'inscrit dans le chemin individuel en provoquant une crise de vie et induit une réévaluation de tout ce que l'individu a construit et ce auquel il aspire ou croit. Dès lors, au deuil comme *réaction à*, contingent de la vision freudienne, la psychologie le complète d'une *action de*. « Le deuil est à la fois ce qui arrive (subir) et ce que nous faisons de ce qui nous arrive (choix) »[447] Dans ce cadre, au concept de deuil s'ajoute celui d'affliction qui décrit un phénomène naturel et constructif qui, de part sa nature, a « des incidences sur notre identité »[448] et nécessite la mise en œuvre de stratégies d'adaptation à la perte subie. L'affliction peut constituer un choix délibéré et s'analyse alors comme « une réaction humaine normale, bien que douloureuse, à un évènement stressant »[449]. Comprendre l'affliction en terme de processus de stress, c'est ainsi tenir compte du contexte individuel et situationnel, prendre en compte que ce qui est en jeu c'est la recherche d'un sens à sa vie, intégrer la possibilité que persiste une certaine relation conjugale et s'attacher à cerner les processus de régulation et d'adaptation émotionnels qui sont mis en œuvre.

[443] (Attig 2004, op. cit)
[444] (Attig 2004, op. cit)
[445] (Thomas 1975, 242, op. cit)
[446] (Attig 2004, op. cit)
[447] (Attig 2004, op. cit)
[448] (Harvey 2001, op. cit)
[449] (Attig 2004, op. cit)

Ce qu'elle décrit

L'affliction fait référence au processus de gestion du deuil, aux réactions qui suivent la perte et aux réponses actives pour se redéfinir suite à cette perte. « Nous changeons nos motivations, nos habitudes, nos comportements, nous modifions nos relations, nous développons de nouvelles pensées et nous nous modifions dans ce processus »[450]. Pour comprendre l'affliction, il est alors nécessaire de distinguer ses composantes cognitives et ses composantes affectives ; de l'appréhender comme un phénomène non constructif et un phénomène constructif[451]. Tant les éléments de rupture que d'adaptation sont à prendre en compte. Ceci afin de « passer d'une attention sur les symptômes à une attention sur leur signification, de raisonner non plus en symptômes biologiques mais aussi en symptômes psychologiques »[452]. L'affliction, en ce sens, permet d'appréhender les survivants « comme luttant pour reconstruire et affirmer une vision personnelle du monde qui a été mise en branle par la perte »[453]. L'affliction constitue en cela un processus de régulation émotionnelle consécutif à la perte qui se traduit par un double processus adaptatif :

(1) La recherche de sens : ceci en s'interrogeant sur ce que la perte apprend à l'individu sur lui-même et sur ses relations aux autres. Les principaux résultats des auteurs montrent que les individus qui donnent sens à la perte considèrent que la mort était prévisible, que c'est une étape naturelle de la vie ou doit être comprise à la lumière de croyances spirituelles. Les recherches menées soulignent que donner sens à la perte est relié à l'ajustement émotionnel dans les premiers mois consécutifs à la mort et pas dans le long terme[454].

(2) La recherche de bénéfices : le survivant est capable d'attribuer une valeur positive à l'évènement et lui permet ainsi de préserver un sens à sa vie. En outre, ceci contribuerait à augmenter l'estime de soi et le bien-être du survivant. Des études menées sur ce point, il ressort plusieurs moyens de tirer bénéfice à la perte : maturité

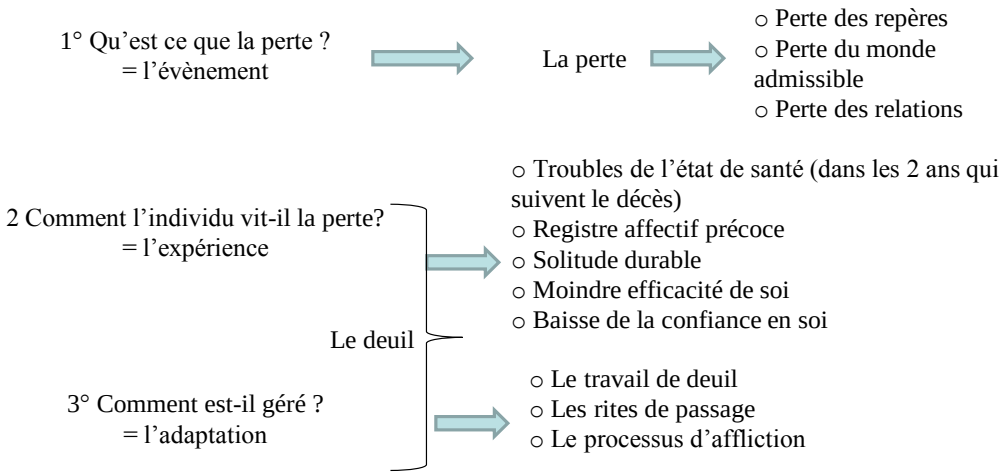
[450] (Attig 2004, op. cit)
[451] (Stroebe M., Bereavement Research and Theory: Retrospective and Prospective, *American Behavioral Scientist*, 2001, 854-865)
[452] (Neimeyer R.A., Searching for the Meaning : Grief Therapy and the Process of Reconstruction, *Death Studies*, 2000, 541-558)
[453] (Neimeyer 2000)
[454] Le design de cette recherche repose sur un protocole longitudinal. Les répondants ont été interviewés à trois périodes temporelles distinctes : avant le décès, six mois après le décès, treize mois après le décès. Le court terme correspondrait à l'horizon des treize mois après le décès.

de caractère, gain de projets, renforcement du relationnel[455]. Cet ajustement, dont l'horizon temporel n'est pas clairement précisé dans la recherche, est totalement déconnecté de l'ajustement précédent.

2-4-4-Synthèse

L'étude des théories de l'adaptation que nous venons de présenter apportent des réponses à la troisième question soulevée relative aux modalités d'adaptation au deuil. Trois construits théoriques sont ainsi mobilisables. Complémentaires les uns des autres, ils soutiennent l'idée que la mort du conjoint suscite un mécanisme d'adaptation qui vise à s'adapter aux pertes et à l'expérience du deuil. La figure ci-dessous (Figure 10) synthétise la progression de notre réflexion.

Figure 10 – L'adaptation à la perte et au deuil – Comment s'y adapte t-on ?



Les analyses précédentes soulignent la richesse du thème et les construits théoriques qui le fondent. Après avoir synthétisé ces derniers, puis resitué la place du soutien social, nous nous interrogerons sur l'existence d'un cadre intégrateur à ces différentes théories.

[455] (Davis C.G., Nolen-Hoeksema S.N., Larson J., Making Sense of Loss and Benefiting from the Experience, *Journal of Personality and Social Psychology*, 1998, 561-574)

2-4-4-1- Adaptation au deuil et consommation

L'étude de ces trois angles théoriques recoupe en les enrichissant les connaissances issues des recherches en comportement du consommateur. Il est ainsi clair que la perte du conjoint est multidimensionnelle et atteint l'identité. La perte du conjoint se traduit par un certain nombre de manifestations qui sont autant de signes tangibles de la force du bouleversement. Pour restaurer un équilibre, l'individu va mettre en œuvre un processus adaptatif.

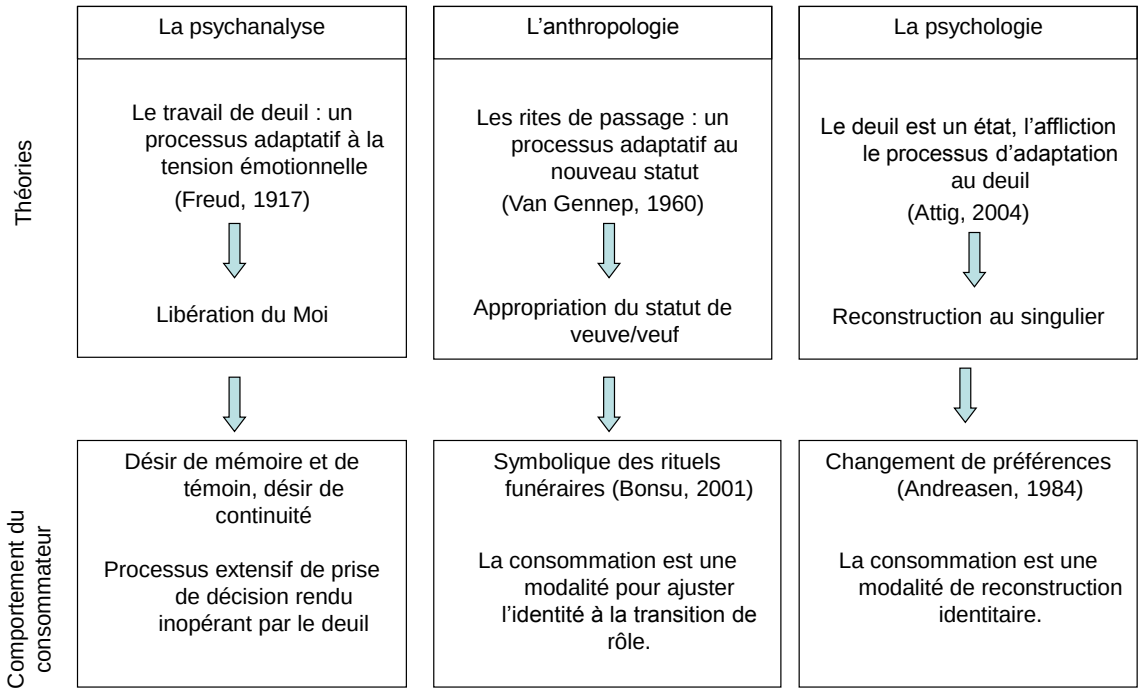
Le concept de travail de deuil insiste sur le processus d'intériorisation de la personne disparue. Transposé en comportement du consommateur, le travail de deuil permet de comprendre les heuristiques décisionnelles propres au deuil soulignées dans le chapitre 1. Continuer d'agir comme le faisait le défunt, décider en fonction de ses préférences intériorisées et non des siennes propres, constituent autant de voies d'intériorisation et d'acceptation de la mort sans en effacer le souvenir. En soulignant la force du bouleversement à travers l'état de désorganisation, le travail de deuil permet également de comprendre que choqués et préoccupés par le deuil, les consommateurs ne peuvent pas se comporter en consommateur rationnel pour des achats de forte implication.

La liminalité s'intéresse à la gestion sociale de la mort et focalise sur l'appropriation des rôles. Transposés en comportement du consommateur, les rites de passage permettent de comprendre la symbolique attachée aux rituels funéraires qui marquent le passage de vie à trépas pour le défunt, et du statut de conjointe à veuve pour la survivante. En outre, la liminalité permet de comprendre que l'individu peut, à travers la consommation, s'essayer à des jeux identitaires pour tester des sois possibles en modifiant ses préférences, en développant de nouvelles activités, en modifiant son apparence, en ayant recours ou non aux prestations de soutien.

L'affliction enfin, soutient que l'individu agit consciemment pour tirer bénéfice de l'expérience. L'affliction conçoit ainsi l'évènement « mort du conjoint » tant comme un évènement porteur de souffrance qu'un évènement porteur de nouveauté ou de découverte de soi. Transposée en comportement du consommateur, l'affliction permet de comprendre que la consommation constitue une voie possible de reconstruction de son identité notamment à travers le changement de préférences, l'engagement dans de nouvelles activités, le changement de mode de vie, le recours au soutien social. Autant de stratégies qui ont pour objet la reconstruction identitaire de la personne survivante, qui peut ainsi tirer des bénéfices de l'expérience.

Ces trois angles théoriques fournissent un cadre de compréhension concernant l'adaptation au deuil, en réponse à notre question initiale : comment s'y adapte-t-on ? En mettant en parallèle ces angles théoriques et les approches proposées en comportement du consommateur, il en ressort que le soutien social constitue une stratégie mobilisable pour s'adapter à l'évènement. Nous avons repris dans la Tableau 4 les théories sur l'adaptation présentées, en lien avec les travaux menés dans notre discipline (cf. chapitre 1, figure n°2).

Tableau 4 – Les théories de l'adaptation et les comportements de consommation



En outre, ces travaux fournissent quelques éclairages sur l'horizon temporel du deuil. Le travail de deuil souligne qu'un ajustement réussi se produit dans les trois années qui suivent le décès[456]. L'affliction soutient que l'ajustement « recherche de sens » a un effet positif sur l'équilibre émotionnel uniquement dans le court terme.

2-4-4-2- Adaptation au deuil et consommation de soutien social

Conjointement, ces trois angles théoriques permettent de resituer la consommation de soutien social au cours du deuil.

[456] (Bowlby 1980, op. cit)

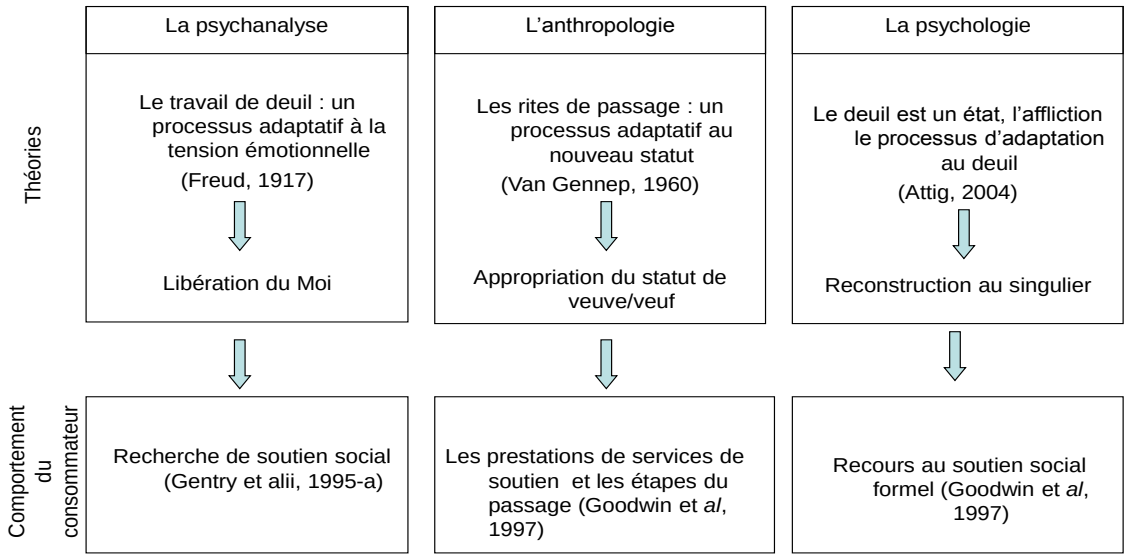
Le concept de travail de deuil permet de comprendre que la rupture du lien d'attachement suscite un processus qui va de la désorganisation interne vers une réorganisation plus ou moins partielle. Ce processus affecte l'ensemble des membres de la famille. Cependant, chacun vit la perte d'une manière qui lui est spécifique ce qui peut conduire à un vécu différent du deuil au sein de l'unité familiale[457]. L'incompréhension qui en résulte peut alors priver les conjoints survivants du soutien traditionnel de la famille. Ce soutien peut en outre faire défaut en raison de l'éloignement géographique et de l'éclatement des familles plus fréquents dans la société contemporaine[458]. Ces éléments combinés plaident dès lors pour mettre en avant le rôle du soutien formel comme substitut au soutien familial traditionnel.

Le concept de rites de passage insiste sur l'aspect séquentiel et par étapes du deuil. Ce processus séquentiel vise à se détacher d'un ancien rôle pour s'en approprier un nouveau. C'est dans ce cadre que la consommation de soutien social peut trouver sa place en permettant à la personne endeuillée de s'approprier le nouveau rôle de veuve ou de veuf[459].

Le concept d'affliction enfin permet d'approcher la consommation de soutien social comme un moyen de se construire une nouvelle identité que la mort du conjoint a ébranlée[460]. Une synthèse du soutien social au cours de l'adaptation au deuil est présentée dans la Figure 11.

[457] (Gentry, Kennedy, et al. 1995b, op. cit)
[458] (Gentry, Kennedy, et al. 1995b, op. cit)
[459] (Goodwin et Gentry 1997, op. cit)
[460] (Goodwin et Gentry 1997, op. cit)

Figure 11 – Les théories de l'adaptation et la consommation de soutien social formel



2-5- Conclusion du chapitre 2

Aux termes du chapitre premier, il apparaissait qu'une clarification du stade de vie survivante solitaire était nécessaire avant de s'attacher à l'adaptation par le soutien social au cours du deuil. Pour cela, nous avons structuré notre réflexion autour de trois questions. Il est désormais clair que la perte du conjoint peut s'analyser selon une séquence en trois volets : l'évènement, l'expérience, l'adaptation. La perte du conjoint constitue un évènement multidimensionnel qui recouvre d'autres pertes. Elle fait entrer l'individu dans le deuil. Faire l'expérience du deuil c'est expérimenter la solitude, des troubles de l'état de santé, une baisse de l'estime de soi, une moindre efficacité de soi. Faire cette expérience c'est également mettre en œuvre un processus adaptatif qui vise à rompre le lien d'attachement, à s'approprier le nouveau rôle et à reconstruire son identité. Cette perspective séquentielle permet de considérer que la perte du conjoint est un évènement qui déclenche un processus de régulation émotionnelle visant à restaurer l'équilibre que la mort a rompu. Dans ce processus, il semble que la consommation en général, de soutien social en particulier, puisse jouer un rôle. Cependant, et les limites sont là, des zones de flou demeurent. Deux limites sont identifiables. La première invite à questionner la nécessité d'une approche renouvelée du deuil dans notre

discipline. La seconde pousse à positionner précisément le point d'intérêt de cette recherche. Ces deux éléments sont ci-dessous abordés.

2-5-1- Vers une approche unifiée de l'expérience du deuil

La première limite est d'ordre logique. Si la perte du conjoint est un évènement multidimensionnel, il est nécessaire d'aborder le registre adaptatif de la même manière. Les trois angles théoriques que nous avons présentés sont complémentaires mais distincts les uns des autres. Posant en retour la question de l'existence ou non d'un cadre intégrateur aux théories de l'adaptation. Un tel cadre existe-t-il ? Dans l'affirmative, quels peuvent en être les apports pour notre recherche ? Permet-il de mieux cerner le rôle du soutien social durant le stade de vie survivant solitaire ? Nous l'avons souligné, les recherches en comportement du consommateur évoquent le soutien social mais aucune n'a fait l'objet d'une étude d'envergure et spécifique à ces prestations de service dans le cadre du deuil. Un cadre théorique qui tiendrait compte de la nature multidimensionnelle de l'évènement pourrait permettre de mieux comprendre son rôle durant ce stade de vie. Une approche existe aujourd'hui qui permet d'aller plus avant dans la compréhension du deuil et qui unifie les théories précédemment mobilisées. Cette approche, non mobilisée dans notre discipline, est celle du modèle dual d'adaptation à la perte[461] dont la structure et les composantes relèvent du modèle du stress cognitif. A la lumière de ce modèle, le deuil se conçoit comme un processus singulier de stress et recouvre les angles théoriques présentés. Le travail de deuil soutient en effet que la perte du conjoint est une perte majeure et constitue ainsi un facteur de stress universel qui provoque un dysfonctionnement du système intrapsychique et se traduit par la mise en œuvre d'actions d'adaptation. Sans évoquer le terme de stress, la liminalité peut cependant se comprendre également comme un processus d'adaptation, focalisant le point de vue sur la dimension sociale du deuil et des rituels qui lui sont associés. L'affliction pour sa part, en s'appuyant sur la multi dimensionnalité de la perte, soutient que le deuil est tant un processus réactif qu'actif qui va se traduire par un volet adaptatif à double dimension. A l'appui de ce modèle, nous proposons ainsi d'étudier le stade de vie survivante solitaire comme un processus singulier de stress. Ce sera l'objet du troisième chapitre de cette première partie.

[461] (Stroebe M., Schut H., The Dual Model Process of Coping with Bereavement: Rationale and Description, *Death Studies*, 1999, 197-224)

2-5-2- L'expérience de la solitude comme point d'attention de l'expérience du deuil

La seconde limite est plus pragmatique et invite à positionner précisément le point d'intérêt de cette recherche. Trois éléments conjoints justifient que l'expérience du deuil soit abordée sous l'angle particulier de l'expérience de la solitude.

a. Le soutien social, nous l'avons précisé dans les enjeux managériaux, est reconnu comme un processus d'interaction qui permet, entre autres, de sortir de l'isolement. Ce faisant il constitue potentiellement une modalité adaptative. Plus précisément encore, la consommation de soutien social formel peut permettre de s'adapter à l'une des manifestations de la perte du conjoint, en l'occurrence la solitude. Se concentrer sur cette dernière permet donc d'assurer une cohérence entre la façon dont nous abordons l'expérience et le champ d'application de cette recherche.

b. L'absence de recherche en marketing sur le soutien social formel, leur faible nombre dans les disciplines sources invitent à trouver le juste équilibre entre tenir compte de la multi dimensionnalité de l'évènement (ce qui constituera un point critique de la stratégie de recherche) et le caractère opératoire de la recherche (pour répondre aux enjeux managériaux). En se focalisant a priori sur l'expérience de la solitude, nous disposons d'un fil conducteur pour répondre à notre problématique. A charge dans la phase d'investigation de ne pas s'enfermer dans une vision étroite et linéaire de l'expérience.

c. Dans l'étude des manifestations affectives à la perte du conjoint, il apparaît clairement une distinction entre un registre affectif précoce, voire concomitant à l'annonce de l'évènement (peur, colère, culpabilité). Et un sentiment plus profond et persistant[462], l'isolement émotionnel. Sentiment qui participe de l'expérience de la solitude.

Ces différents points justifient de focaliser l'attention sur l'un des volets du registre émotionnel du deuil, en l'occurrence la solitude en laissant de côté les autres manifestations affectives.

[462] (Bowlby 1980, op. cit)

SYNTHESE ET CONCLUSION DU CHAPITRE 2

Ce chapitre avait pour objectif de clarifier l'approche théorique du stade de vie survivante solitaire. Cette structuration, nous avons proposé de l'appréhender en répondant à trois questions successives : qu'est ce que la perte ? Comment l'individu vit-il la perte de son conjoint ? Comment s'y adapte-t-il ? Au préalable, de l'investigation de ces questionnements, une clarification terminologique est indispensable. En effet, les auteurs en comportement du consommateur que nous avons étudié, évoquent conjointement perte du conjoint, perte de rôle, baisse de l'estime de soi, perte d'identité, moindre efficacité de soi, deuil, chagrin… Cette multiplicité des terminologies complexifie la compréhension de ce stade de vie. Un détour par les travaux en psychologie nous a permis de préciser ce dont on parle et de distinguer deux construits distincts. En l'espèce, la perte qualifie l'évènement lui-même, ce qui survient, la mort du conjoint. Le deuil pour sa part désigne ce qui s'enclenche après l'évènement. C'est l'expérience de la perte.

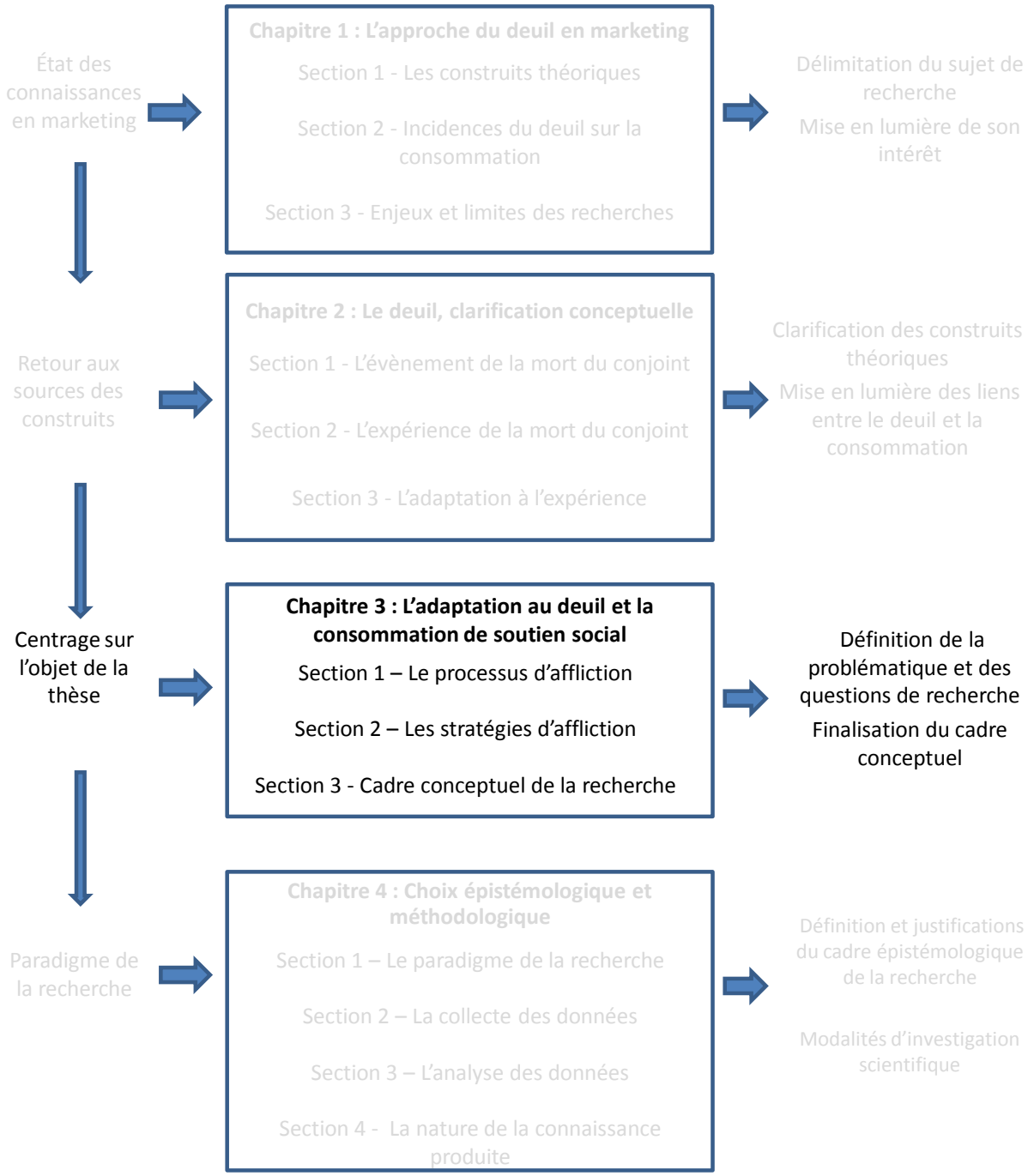
La clarification du stade de vie étudié passe dans un premier temps par la compréhension de ce qui a été perdu. L'analyse des travaux en psychologie permet de comprendre qu'en perdant son conjoint, on perd la personne que l'on aime et qui vous aime. Mais au-delà de la perte physique et de l'objet d'amour, la mort du conjoint entraîne avec elle d'autres pertes. Celle des repères, celle du monde admissible et celle des relations. Autant de pertes qui font de la perte du conjoint un évènement multidimensionnel qui suscite la vulnérabilité, l'insécurité et la solitude.

Cette perte à multiples facettes fait entrer l'individu qui la subit dans le deuil. Ce dernier se comprend d'une part à travers les manifestations qui suivent l'évènement, d'autre part à travers ses modalités d'adaptation. La clarification du stade de vie étudié passe ainsi dans un second temps par l'analyse des manifestations qui suivent la mort. En l'espèce, le deuil se caractérise par des troubles du fonctionnement. Ces derniers se manifestent au niveau physique, affectif, cognitif et comportemental. Et ce sont ces derniers qui permettent de *lire* en quoi la perte du conjoint constitue une atteinte à l'identité.

Dans un troisième temps, le deuil qualifie les modalités d'adaptation à la perte. Cette dernière se situe au carrefour de trois angles théoriques conjoints. Le premier issu de la psychanalyse pose que la perte du conjoint va susciter un travail, le travail de deuil dont l'issue est le retrait

libidinal. Au terme de ce travail, la mort du conjoint est acceptée et la personne survivante peut se réinvestir dans d'autres objets d'amour. Transposé en comportement du consommateur, le travail de deuil permet de comprendre les heuristiques décisionnelles propres au deuil ainsi que son incapacité à se comporter en consommateur rationnel. Le second angle théorique mobilisable est celui de la liminalité. Issu de l'anthropologie, l'évènement perte du conjoint est conçu comme un rite de passage qui fait évoluer l'individu d'un statut à un autre statut. Comme pour le travail de deuil, l'individu va passer par trois étapes, la séparation, la liminalité, la réintégration. Chacune d'elle est franchie au travers de rituels. Transposés en comportement du consommateur, les rites de passage permettent de comprendre la symbolique des rituels funéraires. La liminalité pour sa part offre une clé de lecture des comportements de consommation comme rites de passage personnels. Le troisième courant, issu de la psychologie distingue deux concepts, celui de deuil et celui d'affliction. Le deuil est un état, celui consécutif à la mort du partenaire. L'affliction est le processus adaptatif à la mort, autrement dit le processus adaptatif au deuil. Ce processus adaptatif vise la reconstruction de l'identité de la personne survivante afin de restaurer l'équilibre que la mort a rompu. Deux volets adaptatifs sont mobilisables : celui de la recherche de sens, celui de la quête de bénéfice. Transposée en comportement du consommateur, l'affliction permet de comprendre que la consommation constitue une voie possible de reconstruction de son identité. Ainsi, le changement de préférences, l'engagement dans de nouvelles activités, la consommation de chirurgie esthétique ou encore la recherche de soutien social formel peuvent participer de la restructuration de l'identité après la mort du conjoint.

Au terme de ce chapitre, la structuration proposée permet de comprendre qu'à la perte répond le deuil. Ce dernier qualifie l'expérience de la perte. Le soutien social formel constitue une stratégie mobilisable pour s'adapter au cours de cette expérience. En effet, un retour aux disciplines sources des théories de l'adaptation à la perte nous a permis de clarifier l'incidence du deuil sur la consommation. Cependant la complexité demeure car chacune de ces théories ne permet de comprendre qu'une des facettes quant aux liens deuil et consommation. Ce qui justifie d'investiguer plus avant les construits théoriques mobilisables pour comprendre l'adaptation au cours du stade de vie. Ce sera l'objet du chapitre trois de cette première partie.


État des connaissances en marketing
Chapitre 1 : L'approche du deuil en marketing
Section 1 - Les construits théoriques
Section 2 - Incidences du deuil sur la consommation
Section 3 - Enjeux et limites des recherches
Délimitation du sujet de recherche
Mise en lumière de son intérêt
Retour aux sources des construits
Chapitre 2 : Le deuil, clarification conceptuelle
Section 1 - L'évènement de la mort du conjoint
Section 2 - L'expérience de la mort du conjoint
Section 3 - L'adaptation à l'expérience
Clarification des construits théoriques
Mise en lumière des liens entre le deuil et la consommation
Centrage sur l'objet de la thèse
Chapitre 3 : L'adaptation au deuil et la consommation de soutien social
Section 1 – Le processus d'affliction
Section 2 – Les stratégies d'affliction
Section 3 - Cadre conceptuel de la recherche
Définition de la problématique et des questions de recherche
Finalisation du cadre conceptuel
Paradigme de la recherche
Chapitre 4 : Choix épistémologique et méthodologique
Section 1 – Le paradigme de la recherche
Section 2 – La collecte des données
Section 3 – L'analyse des données
Section 4 - La nature de la connaissance produite
Définition et justifications du cadre épistémologique de la recherche
Modalités d'investigation scientifique

INTRODUCTION DU CHAPITRE 3

La structuration que nous avons présentée permet de comprendre que la perte du conjoint est un évènement multidimensionnel qui plonge l'individu qui le vit dans le deuil. Les manifestations consécutives à la perte portent atteinte à l'identité de la personne survivante. Afin de s'adapter à cet évènement et de reconstruire le soi étendu, un mécanisme d'adaptation s'enclenche dont l'issue est l'ajustement émotionnel. Plus spécifiquement, notre structuration permet de clarifier que la perte du conjoint implique perte des relations. Cette dernière suscite la solitude. Les personnes veuves sont ainsi les plus isolées au niveau relationnel et les plus sensibles au sentiment de solitude[463]. L'étude des travaux en comportement du consommateur, présentés dans le premier chapitre, mettait en évidence que les prestations de soutien social formel constituent une modalité possible d'adaptation au deuil afin par exemple de gérer la vulnérabilité[464], de sortir de l'isolement[465]. Ouvrant ainsi des opportunités de développement de nouveaux services. Reste que si l'on comprend désormais mieux le cheminement qui part de l'évènement vers l'adaptation, les théories mobilisées n'offrent pas de cadre unifié de la compréhension des liens deuil et consommation. Des développements théoriques issus de la psychologie, non mobilisés à ce jour dans notre discipline, offrent un éclairage adéquat pour investiguer cette problématique.

Ce chapitre a donc pour objectif de présenter la structuration de l'approche renouvelée du deuil sur laquelle se fonde notre articulation théorique. Cette dernière repose sur le modèle dual d'adaptation à la perte[466] qui ressort comme un construit unifié et multidimensionnel intégrant les approches théoriques présentées dans le chapitre précédent. Ce modèle sera étudié dans le premier volet. Cette approche renouvelée permet de comprendre les stratégies d'adaptation mises en œuvre dans le deuil y compris celles relevant de la consommation de soutien social formel. Ce sera l'objet du second volet. Au terme de cette analyse, la structuration théorique finale sera présentée dans le troisième volet.

[463] (Pan Ké Shon 1999, op. cit)
[464] (Baker, Gentry et Rittenburg 2005, op. cit)
[465] (Barak 1982, op. cit)
[466] (Stroebe et Schut 1999, op. cit)

3-1- Le processus d'affliction

Dans la mouvance des travaux sur la théorie de l'affliction, Stroebe et Shut ont élaboré le modèle dual[467] afin de comprendre quels sont les processus de coping efficaces et ceux qui le sont moins. Le modèle dual d'adaptation à la perte développé par ces auteurs a ainsi pour objectif de comprendre l'efficacité du coping. Partisans d'une approche élargie de la perte et de ses conséquences, les chercheurs souhaitent, en intégrant les recherches et travaux sur l'adaptation, développer un modèle qui traduise la dynamique du processus de gestion de cet évènement de vie. Les construits théoriques aux fondements de ce modèle sont d'une part ceux relevant de l'étude du stress (stress cognitif, et syndrome de réponse au stress ou SRS), d'autre part les recherches sur l'affliction. Ceci tout en intégrant les fondements théoriques de la psychanalyse et le concept de travail de deuil. L'aboutissement de leurs travaux consiste en un modèle unifié qui tient compte tant de la variabilité des contextes qui entourent l'évènement que de la différence dans les réponses individuelles qui lui sont apportées.

3-1-1- Le deuil, un processus singulier de stress

Si la perte du conjoint constitue une crise de vie, elle déclenche aussi une crise cognitive[468], une remise en cause des schémas et présupposés sur lesquels se fondait le quotidien, l'existence et le futur de la survivante. Il est alors nécessaire d'analyser la perte physiquement, matériellement, socialement, psychologiquement et spirituellement[469]. Avec cette perte, il y a mise à l'épreuve des capacités d'adaptation de l'individu[470], car la mort du partenaire nécessite que la personne survivante rétablisse l'équilibre de son existence en opérant la transition d'épouse (rôle connu) à veuve (rôle inconnu)[471]. Cet évènement renvoie ainsi « aux multiples difficultés auxquelles l'individu a du mal à faire face et aux moyens dont il dispose pour gérer ces problèmes »[472]et doit être compris comme une réponse au stress de la séparation[473].

---

[467] (Stroebe et Schut 1999, op. cit)
[468] (Janoff-Bulman 1989, op. cit)
[469] (Fauré 2004, op. cit)
[470] (Hanus 2000, op. cit)
[471] (Hansson R.O., Stroebe M., *Bereavement in Late Life, Coping, Adaptation and Developmental Influence*, Washington, APA, 2007: 78)
[472] (Graziani et Swendsen 2004, 10, op. cit)
[473] (Neimeyer 2000, op. cit)

Les facteurs de stress

Le modèle dual de l'adaptation à la perte pose que cet évènement recouvre plusieurs facteurs de stress. Ce qui doit être géré c'est la mort du conjoint. A ce facteur de stress initial, sur lequel l'individu n'a pas de prise, sont associés des facteurs de stress spécifiques, sur lesquels l'individu peut agir[474]. En effet, la personne survivante doit faire face à des ajustements qui sont autant de conséquences secondaires à la mort[475] et sur lesquels l'individu peut avoir prise. Il s'agit par exemple de la prise en charge des tâches précédemment réalisées par le conjoint, de la réorganisation de la vie quotidienne sans le conjoint, de la construction de sa nouvelle identité de veuve ou encore de l'adaptation à la perte des relations et à la solitude.

L'adaptation au stress

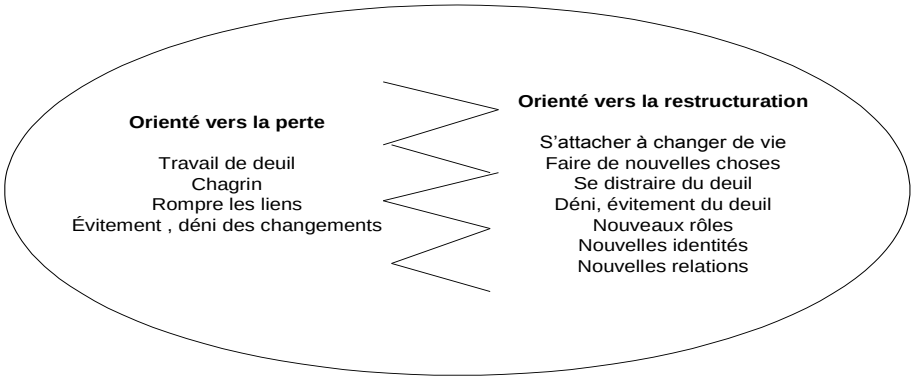
A chacun de ces facteurs de stress est associé un coping approprié. Sous le terme de coping, on regroupe « les stratégies adaptatives, les efforts cognitifs et comportementaux qu'une personne exerce afin de maîtriser une situation de stress ou réduire les demandes associées à cette situation »[476], dès lors que « la situation est appréciée comme excédant ou mettant en jeu ses ressources »[477]. Ainsi, face à la perte du conjoint, l'individu va construire cognitivement la perception de la situation, analysera sa capacité d'y faire face. Ceci afin de déterminer ce qu'il peut faire pour prévenir des situations négatives ou bien pour tirer bénéfices de la situation[478]. Cette évaluation permet de comprendre la variabilité individuelle des réponses à l'évènement[479] et débouche sur la mise en œuvre des stratégies de coping.

En tant que processus, le coping procède par stades, évolue, est reformulé. Ce modulateur des réactions individuelles au stress et des émotions associées a pour fonction d'atténuer les conséquences de l'évènement[480]. Le répertoire adaptatif à la perte combine stratégies centrées vers la perte et stratégies centrées sur la restructuration. Celles centrées sur la perte (*loss orientation*) ont trait aux efforts de « concentration, de gestion de l'expérience de la perte elle-même dans le respect du défunt »[481]. Elles visent principalement la personne perdue, son absence physique. La rupture du lien d'attachement constitue alors le facteur de stress initial.

[474] (Hansson et Stroebe 2007, 45, op. cit)
[475] (Hansson et Stroebe 2007, 47, op. cit)
[476] (Ducharme F., Corin E., Y a-t-il restructuration des stratégies adaptatives au veuvage ? Une étude longitudinale, *Revue Canadienne du Vieillissement*, 2000, 160-185)
[477] (Lazarus R.S., Folkman S., *Stress, Appraisal and Coping*, Springer Publishing Company, 1984)
[478] (Graziani et Swendsen 2004, op. cit)
[479] (Lazarus et Folkman 1984)
[480] (Graziani et Swendsen 2004, op. cit)
[481] (Stroebe et Schut 1999, op. cit)

Il s'agit pour la personne survivante de se concentrer sur la relation et les liens qui l'attachaient au défunt et à circonscrire les circonstances qui ont conduit à la mort[482]. Il peut s'agir par exemple de rumination, de languissement de la personne perdue, de regarder les photos. Celles centrées sur la restructuration (*restoration orientation*) s'attachent aux sources spécifiques de stress. Elles portent sur ce qui doit être géré (la solitude par exemple) et sur comment la gérer (en l'évitant par exemple)[483]. La Figure 12 présente les deux volets de l'adaptation à la perte.

Figure 12 – Le modèle du processus dual d'adaptation à la perte[484]



Ce répertoire adaptatif est par nature un processus dual, de va-et-vient, juxtaposant, alternant les formes et enjeux des stratégies mises en œuvre[485]. Il permet de gérer la double menace qui pèse sur soi et sur la vision du monde, de s'ouvrir vers de nouvelles relations, de recouvrer une activité créative[486]. Les recherches empiriques confirment que le chemin du deuil est « un mix de perte et de gain, un mélange de malaise et de plaisir à la vie »[487], qui se traduit par une maturité de caractère, un gain dans les perspectives, le renforcement des liens. Les bénéfices tirés étant alors un changement identitaire, dans l'évaluation de ses capacités, un meilleur ajustement[488], réduisant ainsi le stress de long terme[489].

[482] (Hansson et Stroebe 2007, 46, op. cit)
[483] (Stroebe et Schut 1999, op. cit)
[484] (Stroebe et Schut 1999, op. cit)
[485] (Richardson V.E., Balaswamy S., Coping with Bereavement among Elderly Widowers, *Omega*, 2001, 129-144)
[486] (Augagneur 1995, op. cit)
[487] (Balk 2004, op. cit)
[488] (Davis et Nolen-Hoeksema 2001, op. cit)

3-1-2- Les apports de ce modèle pour notre recherche

Le modèle dual d'adaptation à la perte que nous venons de présenter constitue celui à la base duquel nous structurons notre approche théorique. En effet, deux caractéristiques de ce modèle en justifient les atouts pour notre recherche :

1° Cette approche unifie les différentes théories de l'adaptation mobilisées par les auteurs en comportement du consommateur. L'intégration de ces différentes approches permet tant de s'appuyer sur l'existant des recherches, que de proposer d'en lever les principales faiblesses[490]. Sur la base de ces différents construits, le modèle est spécifiquement dédié à la perte du conjoint. En outre, dans le cadre qui nous occupe, il opère une distinction très claire entre ce sur quoi l'individu a prise et ce qu'il ne peut changer. En l'occurrence, l'individu ne peut pas faire revenir la personne décédée. Les stratégies orientées vers la perte visent à gérer cette absence. Les stratégies orientées vers la restructuration sont celles par lesquelles l'individu va accompagner son changement de vie. Les comportements de consommation peuvent s'inscrire dans l'un ou l'autre registre adaptatif. L'identification du facteur de stress à l'origine du comportement de consommation lève la complexité que nous avons soulignée dans les travaux en comportement du consommateur (cf. chapitre 1). Permettant en retour de mieux adapter les efforts marketing qui peuvent être mis en œuvre.

2° Pour les auteurs, il était essentiel de développer une approche qui soit spécifique non seulement à l'évènement lui-même, mais également adaptée à une population particulière : celle des seniors. Ainsi, le modèle est développé afin de comprendre « les schémas adaptatifs à la perte du conjoint chez les seniors ». En effet, au-delà de la diversité des points de vue quant aux liens deuil et âge, les recherches utilisent l'âge comme une variable de segmentation, mais aucune n'a resitué la perte du conjoint dans une perspective gérontologique[491]. Le modèle dual, parce qu'il s'attache au contexte individuel et situationnel de l'entrée dans ce stade de vie, permet de tenir compte de l'interaction entre l'âge et la perte d'une part et de la variabilité des réponses au sein des plus de 60 ans d'autre part. Dès lors

[489] (Bonanno G.A., Loss, Trauma and Human Resilience, *American Psychologist*, 2004, 20-28)
[490] (Hansson et Stroebe 2007, 40, op. cit)
[491] (Hansson et Stroebe 2007, op. cit)

que les recherches en comportement du consommateur soulignent la nécessité d'adapter les construits théoriques aux populations seniors[492], le modèle dual est pertinent.

3-1-2- Structuration de l'approche théorique du deuil

Le modèle dual d'adaptation à la perte apporte ainsi un cadre unifié des théories précédemment mobilisées, en enrichissant les construits théoriques à la base de la compréhension du stade de vie survivante solitaire. L'approche renouvelée du deuil que nous proposons permet de comprendre de manière structurée et progressive la dynamique de ce stade de vie. La perte du conjoint constitue un évènement multidimensionnel qui s'accompagne d'autres pertes. Cet évènement fait entrer l'individu qui le vit dans le deuil. Dans la progression de notre réflexion, nous avions jusqu'à présent qualifié le deuil par ce qui s'enclenche après la mort du conjoint. Le deuil dans cette acception recouvrait tant l'expérience que les stratégies mises en œuvre pour s'adapter. A l'appui du modèle dual d'adaptation à la perte, nous proposons à ce stade de notre réflexion, de qualifier deuil l'expérience. L'affliction pour sa part recouvre les modalités de gestion de l'évènement dont l'objectif est la reconstruction de l'identité. Ainsi, la mort du conjoint en tant que processus singulier de stress se conceptualise selon une séquence en trois volets : la perte, le deuil, l'affliction. Le tableau ci-dessous illustre cette séquence, clarifie la terminologie retenue et propose une définition des différents concepts.

Tableau 5 – Le stade de vie survivante solitaire : un processus singulier de stress

Les séquences du processus de deuil	La terminologie retenue	La définition proposée
1° Qu'est ce que la perte ?	La perte	Elle définit **l'évènement**, la mort du conjoint.
2° Comment l'individu vit-il la perte de son conjoint ?	Le deuil	Il définit **l'expérience** et se caractérise par des manifestations physiques, affectives, cognitives et comportementales. L'expérience de la solitude est une manifestation du deuil. Le deuil semble suivre un rythme temporel.
3° Comment l'individu s'y adapte t-il ?	L'affliction	Elle définit le **processus adaptatif** au deuil et recouvre les réactions et les réponses actives mises en œuvre pour se redéfinir suite à la perte. L'affliction se décline en stratégies orientées perte et stratégies orientées restructuration.

[492] (Guiot D., Un cadre d'analyse du processus du vieillissement et de son influence sur le comportement d'achat du consommateur âgé, *Recherche et Applications Marketing*, 2006, 57-79)

La séquence générique du processus se décline en séquences spécifiques. Ainsi, la perte du conjoint s'accompagne, entre autres, de la perte des relations qui suscite la solitude. Cette dernière constitue ainsi un facteur de stress spécifique, qui, dans la continuité du modèle d'adaptation à la perte, va appeler un processus de gestion adapté, orienté vers la restructuration. Le soutien social constitue une stratégie mobilisable pour gérer la perte des relations et la solitude qui l'accompagne. En effet, le soutien social joue un rôle lors d'évènements stressants et favorise l'adaptation[493]. Alors même que les femmes veuves expriment une plus grande solitude et des tendances dépressives plus fréquentes[494], notamment en raison de la centralité du lien conjugal chez ces générations de femmes[495], le soutien social peut ainsi constituer une réponse appropriée pour lutter contre la solitude et/ou l'isolement. L'enjeu est d'autant plus grand que la solitude est reconnue comme une expérience négative qui affecte la santé mentale et physique[496]. Définie comme une émotion, la solitude recouvre deux dimensions : l'isolement émotionnel d'une part (c'est le sentiment de solitude) et l'isolement social d'autre part[497]. La solitude est ainsi une expérience subjective qui résulte de la perception d'un écart existant entre le souhait de lien social ou de soutien émotionnel et ce qui est mobilisable par l'individu dans son environnement[498]. Cette expérience a été associée à une augmentation du risque de mortalité, du risque de suicide ou encore de dépression[499].

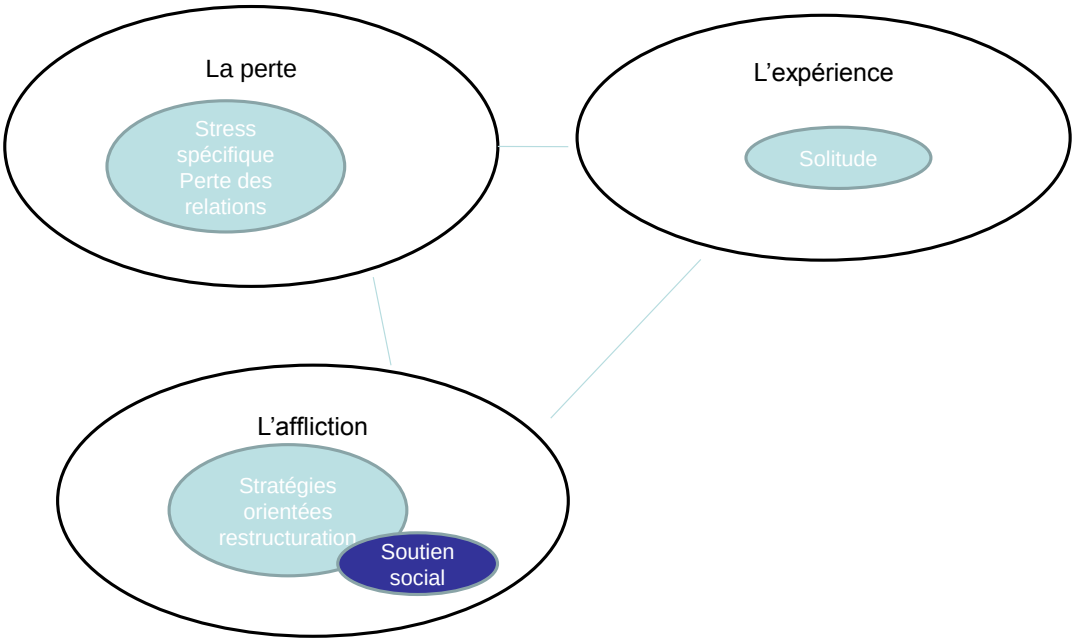
Ces éléments clarifiés, de nombreux questionnements sont cependant soulevés. En premier lieu, si les recherches menées en comportement du consommateur soulignent le rôle du soutien social pour sortir de l'isolement et gérer la perte des relations[500], ces mêmes recherches n'ont pas fait l'objet de test empirique. En second lieu, si le soutien social peut être une réponse adaptative à des évènements stressants[501], les travaux sur le deuil se focalisent principalement sur le soutien d'origine informelle, celui venant des amis, de la famille, ou encore des voisins. Or le soutien social peut également provenir de source formelle, notamment des services à la personne (SAP). Qu'en est-il alors de leur place au cours de l'expérience de la perte du conjoint ? Si la perte du conjoint se conjugue avec la solitude, le

[493] (Alarie 1998, op. cit)
[494] (Delbes et Gaymu 2002, op. cit)
[495] (Ribes 2000, op. cit)
[496] (Pettigrew et Roberts 2008, op. cit)
[497] (Pettigrew et Roberts 2008, op. cit)
[498] (Golden, et al. 2009, op. cit)
[499] (Golden, et al. 2009, op. cit)
[500] (Goodwin et Gentry 1997, op. cit)
[501] (Alarie 1998, op. cit)

soutien formel peut-il permettre de gérer ce sentiment ? et dans l'affirmative comment ? En troisième lieu, des travaux en sociologie nous apportent des éclairages intéressants sur la place des services de soutien durant le stade de vie solitaire[502], soulignant notamment l'aspect relationnel de la prestation de service concernant l'aide ménagère. Outre qu'aucune recherche n'a été menée en comportement du consommateur sur ce type de prestations, qu'en est-il des autres services, notamment de ceux relevant du référentiel des services à la personne (SAP)[503] ? Quelle place peuvent tenir ces prestations dans l'adaptation centrée sur la restructuration ? Comment les personnes concernées se les représentent-elles? Enfin, sur une population de senior, l'attention se focalise aujourd'hui sur les soins à domicile et l'aide dans la vie quotidienne[504]. Or, au-delà de cette fonction instrumentale, le soutien social recouvre d'autres fonctions, nous les détaillerons plus tard[505]. Ces fonctions complémentaires du soutien social sont peut être importantes pour lutter contre l'isolement et le sentiment de solitude. Mais de la même manière, quelles sont les attentes des personnes veuves à l'égard du soutien social ? Comment le perçoivent-elles au cours de leur expérience ? Dans le cadre de ces questionnements, notre recherche s'attache ainsi à partir du point de vue des acteurs qui vivent l'expérience, afin de comprendre comment ils conçoivent le soutien social formel en général, les SAP en particulier. Ceci afin de cerner les représentations qu'ils y attachent et d'y adapter les efforts marketing en conséquence. La figure ci-après présente la structuration théorique du deuil sur laquelle nous nous appuyons (Figure 13).

[502] (Caradec 1999, op. cit)
[503] Le référentiel des services à la personne défini par le décret n°2005-1968 du 29/12/2005, comprend les prestations suivantes : garde malade, préparation de repas à domicile, livraison de repas et courses à domicile, assistance aux seniors hors actes médicaux, aide à la mobilité et au transport de personnes, accompagnement dans les promenades et les actes de la vie courante, aide pour les personnes dépendantes, entretien de la maison et travaux ménagers, collecte et livraison de linge repassé, petits travaux de jardinage, prestations de petit bricolage, gardiennage et surveillance temporaire des résidences principales et secondaires, assistance administrative, assistance informatique et internet.
[504] (Arfeux-Vaucher et Dorange 2003, op. cit)
[505] (Alarie 1998, op. cit)

Figure 13 – Structuration de l'approche théorique



3-2- Les stratégies d'affliction

A partir de l'étude des recherches, nous avons classifié les stratégies d'adaptation selon les deux volets du modèle dual : orientation perte et orientation restructuration. Ce faisant, nous pourrons alors identifier à quel niveau le soutien social sera susceptible d'intervenir. Les stratégies orientées perte sont présentées dans un premier volet, les stratégies de restructuration dans un second.

3-2-1- Les stratégies d'adaptation orientées vers la perte

Selon le modèle dual d'adaptation, les stratégies orientées perte s'attachent à la personne perdue, c'est la rupture du lien d'attachement qui constitue le facteur de stress. Les stratégies mises en œuvre visent ainsi à pallier cette rupture. Il s'agit pour la personne survivante de se concentrer sur la relation et les liens qui l'attachaient au défunt et à circonscrire les circonstances qui ont conduit à la mort[506]. En ce sens, les stratégies orientées perte constituent des pistes de réponses à tout ou partie des pertes des repères et du monde admissible précédemment identifiées.

[506] (Hansson et Stroebe 2007, 46, op. cit)

Perte des repères

La perte des repères se traduisait par une remise en cause majeure de la temporalité de l'individu. L'affliction permet d'apporter des réponses en termes de réactions à la perte du passé et du présent, tout en aidant à gérer le flux émotionnel du deuil.

Perte du présent

A la perte du présent répond la stratégie d'idéalisation, tant de la vie commune que du défunt. Elle permet de soulager la douleur de la perte. Avec le temps, elle fait place à celle d'identification, c'est-à-dire à « l'assimilation inconsciente d'une qualité ou d'un attribut d'une personne »[507], ceci afin de ne pas perdre totalement son objet d'amour. L'identification correspond à l'image globale du défunt dans ses qualités comme dans ses défauts, à le reconnaître comme individu, être humain. Et se distingue en cela clairement du phénomène d'idéalisation. « C'est véritablement quand on commence à percevoir l'autre comme ayant été capable du meilleur comme du pire qu'on trouve un terrain d'égalité où le deuil peut harmonieusement poursuivre son cours »[508]. Continuer d'agir selon les préférences du défunt, d'entretenir un dialogue imaginaire avec lui, et tout autre forme de réminiscence constituent par ailleurs, une source de satisfaction et de sécurité, préservant le sentiment d'identité de la survivante[509]. Il y a ainsi continuité de la vie conjugale, qui se nourrit d'interactions imaginaires[510]. La persistance des relations passe par exemple par des conversations avec le défunt, les rêves, un sentiment de sa présence, de ses conseils… La persistance du sentiment d'attachement constitue un garant de la préservation du sens de l'identité. « Certaines personnes pourront se retrouver en train de faire des choses comme le faisait la personne perdue, d'autres pourront même entreprendre des activités bien qu'elles ne les aient jamais faites auparavant »[511]. En maintenant ainsi vivant le couple, la personne survivante établit un « équilibre entre la part du souvenir et celle de l'oubli »[512].

[507] (Fauré 2004, 123, op. cit)
[508] (Fauré 2004, 124, op. cit)
[509] (Unruh D.R., Death and Personal History : Strategies of Identity Preservations, *Social Problems*, 1983, 341-351)
[510] (Caradec 2004, op. cit)
[511] (Bowlby 1980, 131, op. cit)
[512] (Caradec 2004, 80, op. cit)

Perte du passé

A la perte du passé correspond le phénomène de correspondance : il fait ré-émerger en diverses occasions le souvenir du défunt : dates anniversaires, musique, chansons, lieux… Le phénomène de correspondance stimule la cicatrice du deuil mais c'est également par ce phénomène que la relation au défunt est encore vivante[513]. Il apparaît ainsi que la redéfinition des liens avec le défunt passe par une intériorisation de ceux-ci, un vécu intérieur au survivant. Autre expression du maintien du « moi conjugal » « les voies du souvenir »[514], la mémoire des choses, les rituels de commémoration ainsi que le travail de remémoration permettent de contrôler le flux du souvenir. Maintenir ses liens d'attachement par la mémoire des choses et des lieux, en réduisant le sentiment d'angoisse, accroît la capacité à surmonter la perte[515].

Gestion du flux émotionnel du deuil

Au vécu douloureux de l'expérience du veuvage répondent des stratégies adaptatives visant à gérer, réduire son impact émotionnel. « La colère et la tristesse constituent les ajustements de court terme au deuil » en offrant la possibilité d'extérioriser le blâme, de mobiliser des ressources, de défendre le concept de soi[516]. Ce rôle des émotions négatives se révèle cependant ambivalent, leur persistance pouvant être signe de désespoir et d'exclusion sociale, travailler à les réduire pouvant permettre de libérer des ressources pour concentrer les efforts vers des stratégies d'ajustement de plus long terme[517]. Si le rôle des émotions positives est plus largement ignoré, elles peuvent « améliorer le stress du deuil en augmentant le nombre de contacts avec l'environnement ». Stimuler le rire, le sourire permet ainsi de réduire l'impact du deuil dans les quinze à vingt cinq mois après la mort[518]. Dès lors que l'efficacité du processus de coping est fonction de la relation individu / environnement, les stratégies d'évitement, de minimisation, de relaxation, constituent des voies alternatives qui peuvent se révéler efficaces en réduisant l'impact émotionnel[519].

---

[513] (Fauré 2004, op. cit)
[514] (Caradec 2004, op. cit)
[515] (Reisman A.S., Death of a Spouse : Illusory Basic Assumptions and Continuation of Bonds, *Death Studies*, 2001, 445-460)
[516] (Bonanno G.A., Kaltman S., Toward an Integrative Perspective on Bereavement, *Psychological Bulletin*,1999, 760-776)
[517] (Bonanno et Kaltman 1999)
[518] (Bonanno et Kaltman 1999)
[519] (Bonanno et Kaltman 1999)

Perte du monde admissible

« En déracinant notre âme »[520], la perte du monde admissible se traduisait par la vulnérabilité de la survivante. Les stratégies adaptatives mises en œuvre visent à « réapprendre le monde, à s'y réengager » en s'accommodant à cette expérience humaine[521]. Cet apprentissage s'opère selon un schéma de représentations du monde qui se révèle stable, la réinterprétation s'opérant sur la perte elle-même[522]. Par ce processus de réinterprétation, l'individu parvient à une certaine maîtrise du monde dans lequel il vit[523]. Ces stratégies de « recadrage » redéfinissent les situations de façon à les rendre plus « malléables »[524], en relativisant son propre malheur, en considérant que la mort était préférable à la survie, en opérant un retour réflexif sur sa propre vie, source de contentement[525]. Tant l'âge du décès que les croyances religieuses jouent un rôle clé dans cette capacité à attribuer du sens à l'évènement[526]. A un âge avancé, la mort semble alors plus « admissible »[527]. Par le recours à la prière, au système de croyances, la « foi en la vie »[528] relativise le veuvage comme une « épreuve à surmonter », un évènement qui pousse à « reprendre le dessus »[529].

Les stratégies mises en œuvre visent également à reconstruire le monde admissible. Le travail biographique constitue l'élément pivot de ce processus car il permet de donner sens à la mort du conjoint[530]. En effet, « le processus de guérison commence par raconter l'histoire »[531]. Parler de la mort, de la perte en décrivant ses propres pensées et sentiments, constitue une aide à la restructuration cognitive[532]. La participation à des groupes de paroles constitue en cela un soutien émotionnel dans une période de détresse[533].

Le tableau ci-après présente une synthèse des stratégies orientées perte que nous avons identifiées dans les recherches (Tableau 6).

---

[520] (Attig 2004, op. cit)
[521] (Attig 2004, op. cit)
[522] (Davis C.G., Nolen-Hoeksema S., Loss and Meaning, *American Behavioral Scientist*, 2001, 726-741)
[523] (Moscovici S. (sous la direction de), *Psychologie Sociale*, Paris, PUF, 1999)
[524] (Ducharme et Corin 2000)
[525] (Caradec 2001, op. cit)
[526] (Davis et Nolen-Hoeksema 2001, op. cit)
[527] (Davis et Nolen-Hoeksema 2001, op. cit)
[528] (Ducharme et Corin 2000, op. cit)
[529] (Caradec 2001, op. cit)
[530] (Caradec 2004, op. cit)
[531] (Danforth et Glass 2001, op. cit)
[532] (Bonanno et Kaltman 1999, op. cit)
[533] (Lund D.A., Caserta M.S., Older Bereaved Spouses' Participation in Self-Help Groups, *Omega*, 1992, 47-61)

Tableau 6 – Les stratégies adaptatives orientées perte[534]

Stratégie	Objectif de la stratégie	Auteur
Perte des repères		
Perte du présent = poursuite du lien d'attachement • Idéalisation de la vie commune • Identification • Continuer d'agir selon les préférences • Dialogue imaginaire • Réminiscence	Soutien émotif Réduction de la peur de l'oubli Réduction de l'angoisse de la mort Soulager la douleur de la perte Source de satisfaction et de sécurité Préservation de l'identité	Caradec, (2004) Davis et *al*, (2001) Reisman, (2001)
Perte du passé = phénomène de correspondance • Sélection d'objets comme symboles du défunt ou de la relation • Mémoire des choses • Rituels de commémoration	Réduction du sentiment d'angoisse Augmentation de la capacité à surmonter la perte	Reisman (2001) Romanoff et *al*, (1998) Fauré (2004) Caradec (2004)
Gestion du flux émotionnel • Evitement • Exprimer sa colère • Exprimer sa tristesse • Susciter des émotions positives • Relaxation	Réduction de l'impact émotionnel Externalisation du blâme Prévenir d'autres attaques Encouragement de la réflexion, de la résignation et de l'acceptation Stimule la sympathie Maintien de la santé mentale Réduction du stress Minimisation de l'émotion	Bonnano (2004)
Perte du monde admissible		
Perte du monde admissible • Parler du défunt • Parler des évènements difficiles • Récits de vie • Narration de soi • Groupes de parole	Réduction de la détresse Réduction de l'angoisse de la mort Restructuration cognitive Soutien émotionnel durant une détresse	Bonnano (2004) Davis et *al*, (2001) Lund et al, 1992

[534] Tableau élaboré à partir de (Caradec 2004, op. cit), (Balk 2004, op. cit), (Bonanno 2004, op. cit), (Danforth et Glass 2001, op. cit), (Reisman 2001, op. cit) (Davis et Nolen-Hoeksema 2001, op. cit), (Ducharme et Corin 2000, op. cit), (Unruh 1983, op. cit)

3-2-2- Les stratégies d'adaptation orientées restructuration

Selon le modèle dual d'adaptation à la perte, les stratégies orientées restructuration s'attachent aux facteurs secondaires (ou spécifiques) de stress. La personne survivante doit ainsi faire face à des ajustements qui sont autant de conséquences secondaires à la mort[535] et sur lesquels l'individu peut avoir prise. Les stratégies mises en œuvre en termes de restructuration visent par exemple la prise en charge des tâches précédemment réalisées par le conjoint, la réorganisation de la vie quotidienne sans le conjoint, la construction de sa nouvelle identité de veuve ou encore l'adaptation à la solitude. Ce sont ces dernières qui sont l'objet de notre attention à présent.

L'adaptation à la solitude et le recours au soutien social

Le sentiment de solitude s'exacerbe lors des moments critiques de l'existence[536]. En survenant à un âge avancé, la probabilité de reformer un couple, se fait plus rare[537], et ce notamment pour les femmes en raison de l'écart de l'espérance de vie entre sexe. Si le vide n'est qu'imparfaitement comblé malgré l'intensification de la présence des proches, le deuil, demeure en effet « une affaire de communauté et de lien »[538]. Les stratégies d'affliction attachées au soutien social apportent un soutien instrumental, structurent le cadre spatio-temporel des survivants et peuvent prendre place à différents moments du deuil[539]. Le soutien social a un effet protecteur tant sur la santé physique que sur la santé mentale dans la mesure où il aide « à réduire l'isolement social en augmentant le niveau de bien-être et de contrôle perçu » [540] et exerce un effet préventif quant à la survenue de troubles psychologiques[541].

Le soutien social informel et semi formel[542]

Au moment du décès, le soutien social informel, la famille, les amis, prennent le relais, et apporte le soutien affectif. « En remplacement du soutien conjugal, les veuves privilégient notamment le soutien provenant de femmes faisant partie de la famille et d'amies, plus

[535] (Hansson et Stroebe 2007, 47, op. cit)
[536] (Lavile d'Epinay 1996, op. cit)
[537] (Caradec 2004, op. cit)
[538] (Fauré 2004, op. cit)
[539] (Caradec 2001, op. cit)
[540] (Veninga 2006, op. cit)
[541] (Devault et Flechette 2002, op. cit)
[542] Le soutien informel est l'aide venant des amis, de la famille. Le soutien semi formel correspond à l'intégration de l'individu dans des groupes non institutionnalisés. Le soutien formel correspond à l'aide fournie par les professionnels.

particulièrement d'autres veuves qui prennent le rôle de confidente »[543]. Le lien social peut se faire plus intime par la recherche d'un confident[544] ainsi que la perspective de refaire sa vie. L'écart d'espérance de vie entre hommes et femmes ainsi que le souhait de demeurer fidèle au défunt explique que cette stratégie soit plus répandue chez les veufs que chez les veuves[545].

L'aide à la remobilisation de soi[546] constitue une voie par laquelle le soutien informel se manifeste également. En demandant à l'endeuillé d'aider, les femmes veuves se perçoivent elles-mêmes comme source de soutien pour autrui[547]. Outre l'occupation temporelle de ces activités, cette sollicitation donne ainsi à la veuve le sentiment qu'elle est « encore utile et que son existence a encore un sens aux yeux d'autrui »[548].

Le soutien semi formel est par ailleurs souligné par la littérature. Ainsi en est-il du soutien spirituel[549], de la participation à des activités sociales et ludiques[550], ou à des évènements sociaux à l'église[551].

Le soutien social formel

Outre que les recherches sont parcellaires concernant cette source de soutien, elles soulignent qu'il est perçu comme un soutien de dernier recours par les femmes qui ne le mobilisent qu'en situation d'urgence[552]. Ce constat est d'ailleurs l'un des creusets à la source de notre recherche. Pourquoi les femmes veuves ne mobilisent-elles pas plus le soutien formel ? Que cache ce comportement ? Que signifie recourir au soutien formel pour ces femmes ? Alors même que le soutien social, quelle que soit son origine, constitue une modalité adaptative à la solitude, que les femmes sont les plus touchées par cette dernière, comment comprendre cette perception ? Ces questionnements sont au cœur de notre problématique de recherche que nous allons formaliser plus avant.

Nous avons synthétisé dans le tableau ci-après les stratégies d'affliction orientées restructuration ayant trait au soutien social (Tableau 7).

---

[543] (Ducharme et Corin 2000, op. cit)
[544] (Ducharme et Corin 2000, op. cit) ; (Richardson et Balaswamy 2001, op. cit)
[545] (Caradec 2004, op. cit) (Parkes C.M., Grief : Lessons from the Past, Visions for the Future, *Death Studies*, 2002, 26, 367-385)
[546] (Caradec 2004, 65, op. cit)
[547] (Ducharme et Corin 2000, op. cit)
[548] (Caradec 2004, 65, op. cit)
[549] (Ducharme et Corin 2000, op. cit)
[550] (Ducharme et Corin 2000, op. cit)
[551] (Richardson et Balaswamy 2001, op. cit)
[552] (Ducharme et Corin 2000, op. cit)

Tableau 7 – Les stratégies d'affliction à la solitude : le soutien social

Stratégies	Objectif de la stratégie	Auteurs
L'adaptation à la solitude		
La recherche de soutien social informel Mobilisation de la famille, des amis Sollicitation de la personne survivante Faire de nouvelles rencontres (i.e. *refaire sa vie*) Recherche d'un confident Avoir des contacts avec les voisins	Sentiment d'auto-efficacité Sentiment d'utilité Soutien instrumental Structuration spatiotemporelle	Caradec, 2004 Ducharme et al 2000
La recherche de soutien semi formel Participation à des activités sociales et ludiques Participation à des évènements sociaux à l'église Soutien spirituel	Structuration spatio-temporelle Amélioration du bien être	Ducharme et al (2000) Richardson (2001)
La recherche de soutien formel Recherches parcellaires Peu de connaissances sur son rôle	Soutien de dernier recours pour les femmes	Ducharme et al (2000)

3-2-3- Le contexte du deuil et de l'affliction

Le processus singulier de stress dont nous avons cerné les contours, constitue une trame générique permettant d'approcher l'incidence du deuil sur la consommation. Ce faisant, ce processus variera selon les contextes et selon les individus. En effet, « chacun va percevoir le deuil qu'il traverse au travers des filtres qu'il a acquis durant son existence »[553]. Ainsi, pour répondre à notre problématique, il est nécessaire de compléter notre approche d'une étude des variables que la littérature souligne comme pouvant expliquer les variations dans l'expérience, ainsi que dans les réponses apportées à la perte du conjoint. Ces variables se regroupent en trois volets : sociodémographique, psychosociologique, et situationnel. Il faut préciser que la littérature évoque le contexte du deuil et de l'affliction de manière conjointe. En ce sens, les variables ci-après présentées sont à prendre en compte à la fois dans le cadre de l'expérience et dans celui de l'affliction. Autrement dit c'est au niveau du processus étudié (le deuil comme processus de stress) que ces variables sont mobilisables.

3-2-3-1- Les variables sociodémographiques

Le Sexe

La situation matrimoniale du veuvage est fortement marquée selon l'âge et le sexe. 84% des individus veufs sont des femmes et parmi elles 88% ont plus de 60 ans Si le veuvage semble ainsi « un destin de femme », « la fréquence de cette situation ne semble pas leur rendre

[553] (Fauré 2004, 82, op. cit)

l'expérience moins douloureuse »[554]. L'expérience du deuil chez les femmes veuves de plus de 60 ans se traduit par une perception de la vie et de la retraite plus négative, une plus grande solitude, et des tendances dépressives plus fréquentes. « Toutes les études s'accordent sur ce point : les femmes sont plus dépressives que les hommes et les veufs plus que les personnes mariées »[555]. Les différences de genre se lisent dans la facilité d'expression des émotions et dans la manière de faire face aux bouleversements[556]. Les codes culturels peuvent également expliquer ces différences, les hommes ayant plus de répugnance à faire état de leurs sentiments[557]. En outre, les réactions adaptatives prolongent cette différence entre hommes et femmes : « culture des loisirs comme dérivatif à la solitude côté masculin, recentrage sur l'univers domestique côté féminin »[558]. En matière de recours au soutien social formel, les différences sont encore plus fortes. « Soutien de dernier recours lors d'une situation d'urgence ou d'épuisement », le soutien social formel « ne semble pas inscrit dans les habitudes de cette cohorte d'aînées »[559]. Illustrant en cela que l'aide professionnelle serait perçue comme résultant de l'abandon filial[560]. En l'espèce, le recours plus fréquent des femmes veuves au soutien informel s'explique par ce rôle traditionnel de gardienne des relations interpersonnelles qu'elles maintiennent après le décès de leur conjoint. Confrontées à la perte de leur partenaire, les femmes veuves privilégient alors les femmes de la famille, les amies, tout en « continuant à accorder une place importante au soutien de leur conjoint » par la stratégie de réminiscence[561]. Ces stratégies de coping ont pour résultat un sentiment d'auto efficacité et pour certaines « le sentiment de disposer d'une liberté et d'une autonomie nouvelle »[562]. En tenant compte du temps depuis le décès du conjoint, il ressort enfin que les femmes expriment un niveau de bien-être inférieur aux hommes dans le plus long terme. Avec le temps, il semble ainsi que ces derniers « trouvent des sources d'affection alternatives : nouvelles partenaires, amies »[563]. Tout ceci concourt « à montrer que le quotidien des veuves est plus difficile »[564].

---

[554] (Delbes et Gaymu 2002, op. cit)
[555] (Delbes et Gaymu 2002, op. cit)
[556] (Bowlby 1980, op. cit)
[557] (Bowlby 1980, op. cit)
[558] (Delbes et Gaymu 2002, op. cit)
[559] (Ducharme et Corin 2000, op. cit)
[560] (Pitrou A., Le mythe de la famille et du familial, Dans *Faire ou Faire Faire ? Familles et services*, de Kaufmann J.C., 25-37, Les PUR, 1995)
[561] (Ducharme et Corin 2000, op. cit)
[562] (Davis, Nolen-Hoeksema et Larson 1998, op. cit)
[563] (Nieboer A.P., Lindenberg S.M., Conjugal Bereavement and Well-Being of Elderly Man and Women : a preliminary Study, *Omega*, 1998/99, 113-141)
[564] (Delbes et Gaymu 2002, op. cit)

L'âge

« Les âges sont des catégories à la fois anthropologiques et historiques et possèdent une double dimension individuelle et sociale »[565]. L'impact de l'âge sur l'ajustement à l'expérience de la perte suppose ainsi de le resituer tant dans celle, plus globale, du vieillissement de l'individu que dans l'histoire et les représentations de sa génération d'appartenance. « Car si l'on considère parfois qu'il est plus facile de gérer la mort à un âge avancé, intervenant alors de façon 'logique' dans le parcours de vie », certaines recherches font état d'un ajustement plus difficile et une tristesse plus durable pour les femmes les plus âgées[566]. Le veuvage précoce (vers la cinquantaine) pour cassure violente et défi énorme qu'il soit, intervient de « façon trop prématuré pour qu'on s'y résigne. La vie reprend ses droits, il s'agit de la réorganiser »[567]. En survenant plus tardivement, le veuvage porte atteinte au sentiment de sécurité de l'individu construit sur la base de la continuité et de la stabilité des liens affectifs[568]. A l'heure où le quotidien s'organisait sur le couple en retraite, « comment négocier cette solitude que l'on n'attendait pas ? »[569].

A l'âge d'entrée dans le veuvage s'ajoute ainsi le nombre d'années de vie commune. Les trajectoires de vie, empreintes de valeurs attachées à certaines générations, permettent ainsi de comprendre que se définir au singulier pour les personnes plus âgées semble d'autant plus difficile. Ces dernières sont en effet « passées directement de leur famille à un conjoint, d'une famille à un couple sans espace de temps de vie seule, sans avoir pu ressentir, sans avoir pu se confronter à ce qui était important, signifiant pour elle »[570].

Lorsqu'elle se combine avec l'expérience du vieillissement, la mort du conjoint peut imposer à l'individu un double deuil : celui de l'autre et celui de soi. « Ce moment où je ne me reconnais plus dans l'être que je suis devenu et où je me désole de la perte de celui que j'étais »[571]. Dans cette phase d'autonomie menacée, l'individu doit gérer les pesanteurs de l'âge, la gestion de son entrée dans la vieillesse[572]. Si le rapport à soi évolue, le rapport au monde également. « Par bien des aspects, le monde en transformation rapide tend à devenir

[565] (Deschavanne E., Tavoillot P.H., *Philosophie des âges de la vie*, Paris, Grasset, 2007: 25)
[566] (Sable P., Attachment, Loss of Spouse and Grief in Elderly Adults, *Omega*, 1991, 129-142)
[567] (Lavile d'Epinay 1996, 148, op. cit)
[568] (Sable 1991)
[569] (Lavile d'Epinay 1996, 148, op.cit)
[570] (Ribes 2000, op. cit)
[571] (Lavile d'Epinay 1996, 150, op. cit)
[572] (Lavile d'Epinay 1996, op. cit)

plus étranger pour ceux qui vieillissent »[573]. Si cette perception s'accuse à la mort du conjoint, car elle induit perte des relations gratifiantes et constitutives de l'identité, réduction des opportunités d'engagement, le vieillissement se traduit par le sentiment de n'avoir plus sa place dans la société d'aujourd'hui et de ne plus comprendre le monde, qui ne vous comprend plus [574].

3-2-3-2- Les variables psychosociologiques

Elles regroupent les styles d'attachement d'une part et la définition de soi par rapport au conjugal d'autre part.

Les styles d'attachement

Les figures d'attachement, développées durant l'enfance et l'adolescence, vont jouer un rôle critique dans l'adaptation au deuil. Façonnant les styles d'attachement, ces modèles de représentation des figures d'attachement, sont « en grande partie responsables du modèle des relations affectives durant la vie »[575]. Et peuvent ainsi permettre de comprendre les différences d'ajustement au deuil entre les individus d'un style d'attachement *secure*[576] de ceux d'un style d'attachement *insecure*. En l'espèce, les individus insecure expriment plus de désespoir, de colère, de culpabilité, d'anxiété face à la mort, d'isolement social, de rumination et de symptômes somatiques que les individus secure[577]. Concernant les stratégies adaptatives liées à la poursuite des liens avec le défunt (sous forme de réminiscence, de dialogue imaginaire par exemple), elles sont, pour les individus de style secure « source de réconfort et de sécurité »[578].

La définition de soi par rapport au conjugal

« La relation conjugale est le plus puissant facteur de développement ou d'inhibition »[579]. Dès lors que le soutien instrumental du partenaire, sous forme d'affection, de confirmation, de

[573] (Caradec 2007, op. cit)
[574] (Caradec 2004, op. cit)
[575] (Bowlby 1980, 301, op. cit)
[576] Les termes *secure* et i*nsecure* sont utilisés comme tels par les chercheurs dans un contexte francophone. Nous avons pour cela choisi de ne pas les traduire. « Cet anglicisme *secure* permet de signifier que le fait de s'attacher donne la force de s'éloigner » (Cyrulnik B., 2001, *Les Vilains petits canards*, Paris Odile Jacob, page 75).
[577] (Waskowic T.D., Chartier B.M., Attachment and the Experience of Grief following the Loss of a Spouse, *Omega*, 2003, 77-91)
[578] (Waskowic et Chartier 2003)
[579] (Ribes 2000, op. cit)

statut, joue un rôle sur le bien-être[580], le caractère exclusif ou pas de ce soutien, peut modifier les réactions au cours du processus d'affliction. L'investissement individuel dans la relation de couple peut en effet produire des modes de fonctionnements conjugaux moins contraignants que d'autres[581]. La disparition du couple et des fonctions qui l'accompagnent (affective, sécuritaire et structurante)[582] impacte dès lors différemment l'identité selon le rôle que jouait le couple pour le maintien de l'identité. Lorsque l'existence était centrée sur la vie conjugale, que l'identité y trouvait son principal ancrage, elle se trouve « affaiblie, comme anémiée »[583]. « Cet affaiblissement peut être temporaire mais il arrive qu'il perdure des années après le décès »[584], car les fonctions de confirmation, d'affection, de statut se trouvent privées de leur source unique, le conjoint. Plus l'individu était dépendant (matériellement, psychologiquement, émotionnellement, socialement) plus l'absence du partenaire constitue un trou béant[585].

Outre ces deux variables, les recherches sur la perte du conjoint soulignent que l'existence de facteurs de stress antécédents et/ou de désordres dépressifs impactent tant le vécu de l'évènement que les réponses apportées[586]. Conjointement, en dépit de la menace que représentent la mort et ses conséquences sur les croyances religieuses et plus largement la spiritualité, ces dernières facilitent le deuil, notamment en termes de sens à donner à l'évènement[587].

3-2-3-3- Les variables situationnelles

Elles regroupent les circonstances de la mort d'une part et l'environnement social d'autre part.

Les circonstances de la mort

« Les circonstances du décès apparaissent importantes pour la gestion immédiate et pour la gestion à long terme »[588]. En effet, elles « influencent fortement la capacité à mobiliser ses moyens de défense et la façon de se reconstruire après le décès »[589], tout en jouant un rôle

[580] (Nieboer et Lindenberg 1998/99, op. cit)
[581] (Caradec 2004, op. cit)
[582] (Fauré 2004, op. cit)
[583] (Caradec 2004, 73, op. cit)
[584] (Caradec 2004, 73, op. cit)
[585] (Fauré 2004, op. cit)
[586] (Genevro 2004, op. cit)
[587] (Davis L ., 1976, op. cit)
[588] (Ribes 2000, op. cit)
[589] (Fauré 2004, 42, op. cit)

dans le sentiment de culpabilité[590]. Les derniers instants de la vie cristallisent en effet les images mentales et la mémoire qui vont déterminer le cours du deuil[591]. Derniers instants de la vie qui se produisent majoritairement en milieu hospitalier : 70% des personnes meurent aujourd'hui à l'hôpital. Les décisions médicales marqueront alors fortement l'expérience[592].

En cas de mort soudaine, il s'agit d'une « attaque imprévisible, qui prend au dépourvu »[593] et constitue une véritable injustice, un sentiment d'abandon source de ressentiment à l'égard du défunt[594]. L'absence de prédictibilité atteint le monde admissible en provoquant angoisse, insécurité, précarité[595] La mort attendue, comme suite à une longue maladie, si elle peut ménager un temps de préparation et d'acceptation[596] voire de délivrance[597], nourrit la culpabilité à moyen et long terme[598]. Culpabilité relative aux fonctions de soins, aux fonctions d'affection et plus largement à la mise en échec de « la toute puissance quasi immortelle que conférait la vie à deux »[599]. La mort, quand elle survient suite à une longue maladie, donc attendue, se produit cependant dans un contexte où se dévouer pour son conjoint fournissait du sens à la vie[600]. Avec sa mort, la veuve perd sa dernière raison de vivre, « dorénavant et définitivement elle reste seule »[601].

L'environnement social

Ce dernier est lui-même source de stress en raison des demandes sociales d'une part et du changement social d'autre part. Les demandes sociales, en tant qu'attentes normatives peuvent, dans les périodes de changement de rôle, créer du conflit, de l'ambiguïté si l'individu se sent non conforme aux attentes[602]. Le changement social de son côté en créant de nouvelles demandes peut générer une perte de repères, d'ancrage, créant ainsi le sentiment que le monde s'effondre, n'est plus prévisible, ni familier[603]. L'avancée en âge et l'appartenance générationnelle produisent une non synchronie entre l'individu et la société. « Les individus

590 (Ribes 2000, op. cit)
591 (Fauré 2004, op. cit)
592 (Fauré 2004, op. cit)
593 (Fauré 2004, 42, op. cit)
594 (Ribes 2000, op. cit)
595 (Fauré 2004, op. cit)
596 (Fauré 2004, op. cit)
597 (Ribes 2000, op. cit)
598 (Ribes 2000, op. cit)
599 (Ribes 2000, op. cit)
600 (Lavile d'Epinay 1996, op. cit)
601 (Lavile d'Epinay 1996, 152, op. cit)
602 (Lazarus et Folkman 1984, op. cit)
603 (Lazarus et Folkman 1984, op. cit)

démarrent leur vie dans un contexte historique donné, et développent des images de la vieillesse à partir de leurs propres grands-parents »[604]. Ce décalage est alors source de stress et impose un réajustement face à une société qui change continuellement.

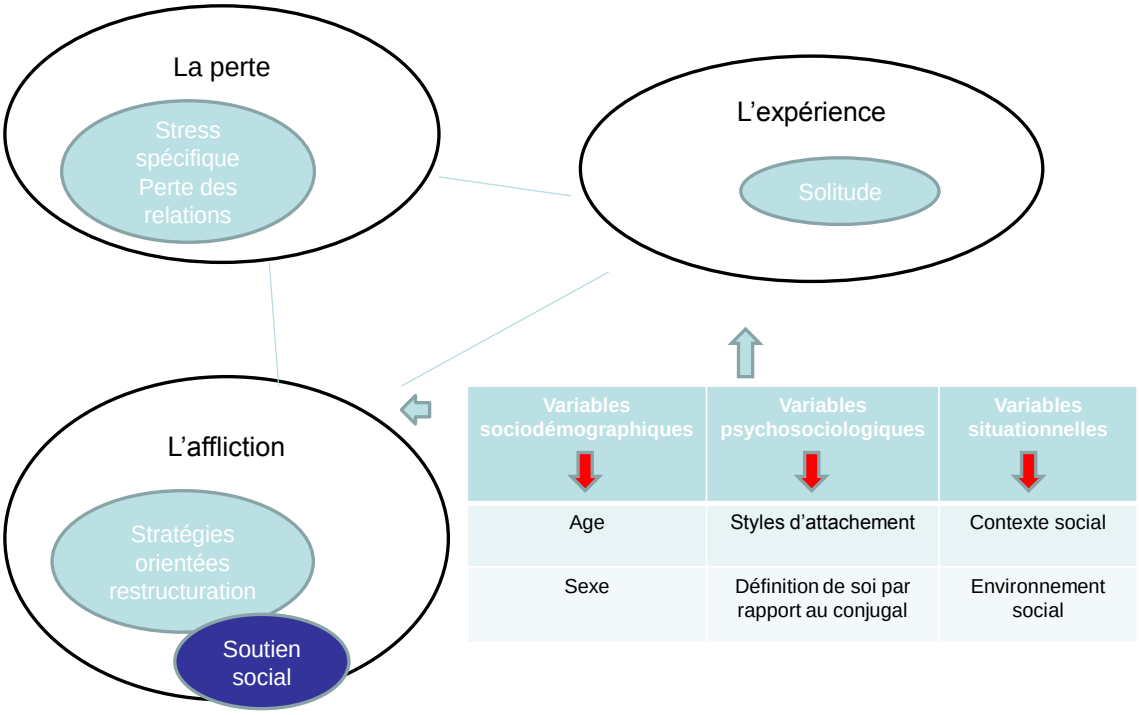
« La manière dont une personne âgée vit sa vieillesse est largement organisée par les représentations, les images que nous nous faisons des âges de la vie, du jeune, du vieux, de la mort aussi »[605]. La seconde modernité[606] en posant l'impératif d'être soi-même, de rester maître de son destin, soulève « le risque vieillesse » contre lequel l'individu doit se prémunir, tâche d'autant plus difficile qu'elle ne dépend pas totalement de lui. L'individualisation des âges en privant l'individu des références communes et universelles sur les représentations des âges de la vie, le laisse certes plus libre mais plus désemparé aussi[607]. Car si le monde dans lequel nous vivons semble vouer la vieillesse à un non sens absolu, au « pourquoi vieillir ? », les réponses deviennent problématiques[608]. Combinée à l'âge auquel survient le veuvage, le changement social accuse dès lors une non synchronie entre l'individu et la société.

3-2-3-4- Synthèse sur le contexte de l'affliction

Le processus singulier de stress variera ainsi selon les contextes et selon les individus. Trois groupes de variables sont à prendre en compte pour approcher l'expérience ainsi que l'affliction : les variables sociodémographiques, les variables psychosociologiques, et les variables situationnelles. Ces éléments clarifiés nous permettent d'enrichir la structuration théorique précédemment présentée (Figure 14).

[604] Riley, cité par (Lazarus et Folkman 1984, op. cit)
[605] (Lavile d'Epinay 1996, 178, op. cit)
[606] Les auteurs ((Deschavanne et Tavoillot 2007) préfèrent parler de « seconde modernité » plutôt que de « post modernité »
[607] (Deschavanne et Tavoillot 2007, op. cit)
[608] (Deschavanne et Tavoillot 2007, 392, op. cit)

Figure 14 – Le contexte de l'expérience du deuil et de l'affliction



3-3- Le soutien social : une stratégie orientée vers la restructuration

Le soutien social formel constitue, nous l'avons vu, une stratégie adaptative mobilisable pour répondre à la perte des relations. A ce stade de notre travail, il est possible d'en déterminer maintenant les objectifs en situant la problématique et les questions de recherche soulevées. Au préalable, il importe de cerner les contours du soutien social, d'en étudier ses déterminants et de le resituer dans une approche marketing appropriée. Ceci fait, nous présenterons le cadre final de notre thèse.

3-3-1 - Le soutien social, contours et déterminants

Le soutien social, contours

Le soutien social en tant que processus d'interactions[609] s'appréhende selon trois points de vue conjoints. 1° Le soutien social est lié au réseau social, celui vers lequel l'individu se tourne ou pourrait se tourner pour obtenir de l'aide ; 2° Le soutien social est « l'ensemble des

[609] (Devault et Flechette 2002, op. cit)

actions et comportements qui fournissent effectivement de l'aide » ; 3° le soutien social « fait référence à l'évaluation cognitive d'une personne à propos du soutien qu'elle estime recevoir d'autrui »[610].

Ces trois points de vue soulignent que le soutien social se réfère ainsi à l'aide effective ou perçue. La provenance de cette aide constitue une variable possible pour segmenter les formes du soutien social[611]. Il est ainsi possible de distinguer : 1° le soutien social informel qui recouvre l'ensemble des relations personnelles qu'un individu entretient avec son partenaire, ses amis, ses enfants, sa famille, ses voisins et ses collègues. 2° le soutien social semi-formel ou l'intégration de l'individu dans des groupes organisés mais non institutionnalisés, tels les groupes d'entraide, les regroupements de loisirs. 3° le soutien social formel ou l'aide apportée par les professionnels. Dans cette catégorie nous distinguerons les prestations réalisées au domicile, dont relèvent celles inscrites dans le décret 2005-1698 du 29 décembre 2005, de celles réalisées hors du domicile.

En sus de l'analyse en termes de provenance, la notion même de soutien est multidimensionnelle et renvoie à cinq grandes fonctions[612].

1° La fonction affective fait référence au sentiment d'être aimé, à la confiance, à l'intimité. C'est le soutien d'ordre émotif : l'écoute, l'affection, la compréhension, le réconfort

2° La fonction instrumentale renvoie aux aides concrètes, matérielles et/ou financières

3° La fonction normative fait référence au renforcement par autrui de l'identité sociale, à la reconnaissance de sa valeur. Il lui procure le sentiment de son appartenance sociale, le poussant à adopter telle ou telle conduite par la communication des attentes comportementales.

4° La fonction informative recouvre les conseils, les informations

5° La fonction socialisante concerne l'accès à de nouveaux contacts sociaux, les activités récréatives, l'accompagnement, la distraction.

[610] (Beauregard L., Dumont S., La mesure du soutien social, *Service Social*, 1996, 56-76)
[611] (Devault et Flechette 2002, op. cit)
[612] (Alarie 1998, op. cit) (Devault et Flechette 2002, op. cit)

Le soutien social comme stratégie de restructuration au deuil

Le soutien social, en tant que variable proximale[613], joue un rôle lors d'évènements stressants[614]. Les fonctions du soutien social favorisent le coping, l'estime de soi, l'appartenance et la compétence au moyen d'échanges de ressources matérielles ou psychologiques[615]. Son effet positif sur la santé et le bien-être est particulièrement sensible durant les périodes de stress[616]. Il semble enfin que ce soit plus la perception du soutien par l'individu (et non la mesure objective du soutien) qui soit à prendre en compte[617].

Si le soutien social constitue donc une modalité d'adaptation à la solitude, son rôle nécessite d'aller plus avant dans l'analyse, en s'appuyant sur la distinction entre soutien social formel et soutien social informel.

Le soutien informel et l'adaptation

Les recherches sur le soutien social soulignent toute l'ambigüité du soutien informel dans l'adaptation. En effet, alors que l'impact sur le bien-être et l'estime de soi est réel, le soutien social informel recouvre des aspects négatifs, notamment concernant l'aide apportée par la famille. Cette aide peut imposer un « devoir être » voire susciter parfois, « non seulement un sentiment d'enfermement et de contrôle de la vie privée, mais aussi de solitude »[618] ce qui porte atteinte à l'estime de soi[619].

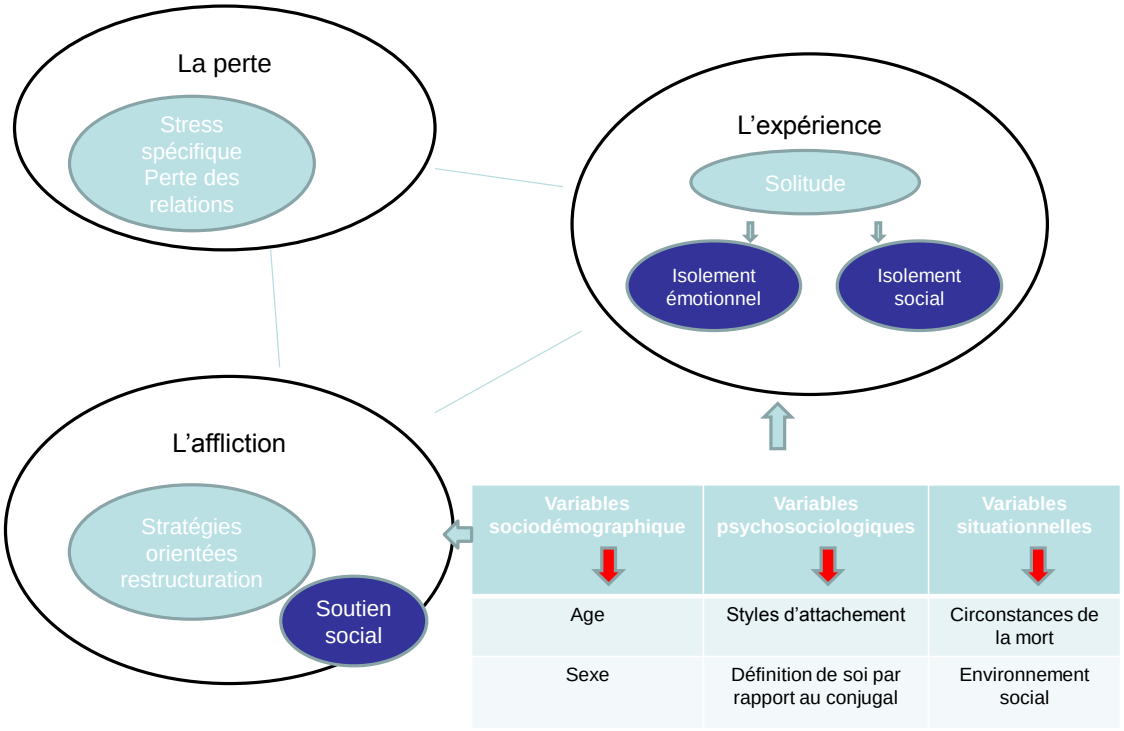
Le soutien formel et l'adaptation

Quant au rôle du soutien social formel dans l'adaptation, son étude nécessite de revenir sur le concept de solitude présenté plus avant. Nous avons en effet défini la solitude comme une expérience subjective qui résulte de la perception d'un écart existant entre le souhait de lien social ou de soutien émotionnel et ce qui est mobilisable par l'individu dans son environnement[620]. Ce faisant, la solitude en tant qu'expérience peut être approchée de manière plus opérante, selon deux dimensions : l'isolement émotionnel d'une part et l'isolement social

[613] Proximale se dit de la partie d'un membre ou d'une section de membre qui est la plus proche du tronc ou du corps, ceci par opposition à distale. (Nouvelle Encyclopédie Larousse)
[614] (Graziani et Swendsen 2004, op. cit)
[615] (Alarie 1998, op. cit)
[616] (Devault et Flechette 2002, op. cit)
[617] (Devault et Flechette 2002, op. cit)
[618] (Martin C., Solidarités familiales : débat scientifique, enjeux politiques, Dans *Faire ou Faire Faire ? Famille et Services*, de Kaufamnn J.C., 1995 :63)
[619] (Devault et Flechette 2002, op. cit)
[620] (Golden, et al. 2009, op. cit)

d'autre part[621]. Ce qui nous permet de compléter le cadre conceptuel précédemment élaboré (Figure 15).

Figure 15 – La solitude comme expérience subjective, un construit en deux dimensions



L'isolement social définit l'absence d'engagement dans des réseaux sociaux. Il suscite l'ennui, voire la marginalisation. Nous l'avons dit, l'isolement social s'exacerbe au fur et à mesure que l'individu vieillit, notamment par la réduction de ses réseaux de parents et d'amis[622].

L'isolement émotionnel pour sa part est un état d'abandon dans lequel se sent l'être humain face à la société. Le meilleur protecteur à ce sentiment est la présence d'un conjoint et également d'enfants au foyer[623]. Le ressenti de la solitude des personnes en deuil est plus fort à un âge avancé (cf .infra). Ceci peut se comprendre en regard des spécificités des stades de vie au-delà de 50 ans que le Tableau 8 synthétise. Lorsque la retraite est là et que la mort survient, « le vide est alors à la mesure des projets que l'on ne réalisera plus et de l'intensité du plaisir qu'on prenait à être ensemble »[624]. La capacité ou non de la survivante à affronter le

[621] (Pettigrew et Roberts 2008, op. cit)
[622] (Fondation de France 2010, op. cit) ; (Veninga 2006, op. cit)
[623] (Pan Ké Shon 1999, op. cit)
[624] (Lavile d'Epinay 1996, 149, op. cit)

sentiment de solitude pourrait précipiter sa perte d'autonomie[625]. Plus tard encore, quand chacun des deux époux ressent le poids de la vieillesse, le conjoint constitue le garant de la préservation de l'autonomie. Perdre son conjoint dans cette phase « d'autonomie menacée est un drame cruel, l'être chéri s'en va et son départ condamne l'autre à sa perte, à la perte de soi »[626]. Certaines recherches font ainsi état que la probabilité d'entrée en institution est particulièrement forte dans les premiers mois qui suivent la mort du conjoint[627]. Ce tableau constitue une trame d'analyse générale de l'incidence de la perte du conjoint selon la phase dans le cycle de vie. Nul doute que tant les circonstances de la mort, la nature des liens entre époux[628] ou encore le niveau d'étude et le sexe[629] jouent un rôle dans la force du ressenti de la solitude. Cependant, conjugués, isolement émotionnel et isolement social accentuent l'état dépressif à mesure de l'avancée en âge, ce d'autant plus chez les femmes[630].

Tableau 8 - Le sentiment de solitude et le veuvage selon les phases de vie après 50 ans[631]

Phases de vie à partir de 50 ans	Caractéristiques	Veuvage et sentiment de solitude
Phase 1 – L'avancée en âge	Le nid vide Petits enfants et vieux parents Ménopause Horizon retraite Conscience des limites	Veuvage précoce Enorme défi mais « la vie reprend ses droits » : enfants au foyer, vie professionnelle Equilibre entre réseau relationnel et amical et solitude chez soi
Phase 2 – La vie autonome	La retraite à deux Invention d'un nouveau projet de vie Réorganisation de la vie quotidienne	Deux cas 1° si le décès survient suite à une maladie, « il sera le plus souvent bien accepté », voire une délivrance. 2° les deux conjoints en phase 2, la retraite était un âge de liberté = fort sentiment de solitude
Phase 3 – Autonomie menacée	Les pesanteurs de l'âge Le deuil de soi	Plusieurs cas 1° épouse en phase 3 et conjoint en phase 2 ou 3 : « le décès du conjoint est un drame cruel » = fort sentiment de solitude, d'abandon 2° épouse en phase 3 époux en phase 3 ou 4 : 2 possibilités : - libération ou délivrance pour l'épouse - ou perte du sens de la vie que procuraient les soins apportés au mari.
Phase 4 – La dépendance	Les handicaps majeurs L'autonomie brisée En institution (?)	

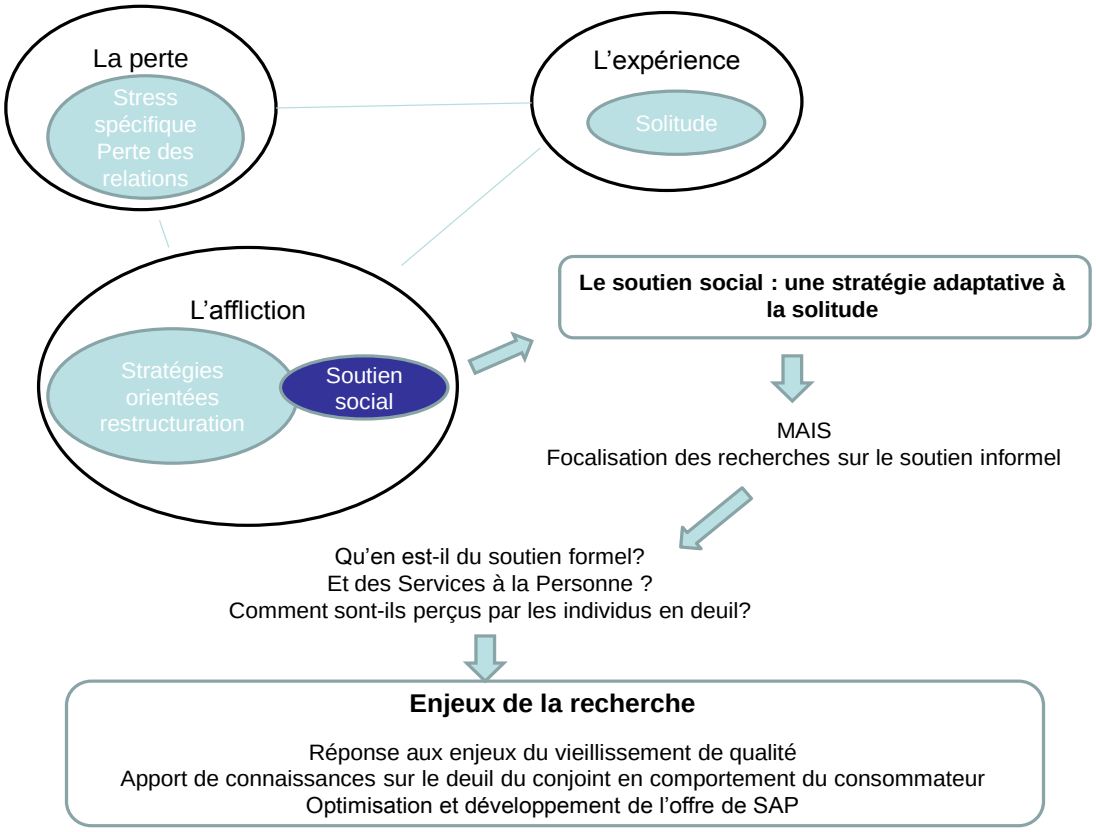
Cette trame permet de comprendre que le soutien social formel peut donc jouer un rôle dans la solitude car il agit en protecteur contre l'isolement social et joue un rôle palliatif (sur la santé),

[625] (Lavile d'Epinay 1996, op. cit)
[626] (Caradec 1998, op. cit)
[627] (Nihtilä E., Martikainen P., Institutionalization of Older Adults after the Death of a Spouse, *American Journal of Public Health*, 2008, 1228)
[628] (Lavile d'Epinay 1996, op. cit)
[629] (Pan Ké Shon 1999, op. cit)
[630] (Arfeux-Vaucher et Dorange 2003, op. cit)
[631] Adapté de (Lavile d'Epinay 1996, op. cit)

normatif (d'aide à la remobilisation de soi)[632] et socialisant. Les recherches attestent ainsi que les « personnes qui demeurent socialement engagées dans la vie sont plus heureuses, plus en forme physiquement et mentalement »[633]. Le soutien social formel peut constituer en cela une stratégie adaptative au deuil du partenaire, répondant par exemple à la motivation d'utilité, œuvrant à la réduction du sentiment d'ennui, voire prévenant la perte d'autonomie. Certaines recherches font ainsi état de souhaits d'une vie sociale plus active sous forme d'échange, de conversations et de sorties. « Les sentiments de solitude et d'inutilité peuvent être diminués si des actions préventives et d'accompagnement se mettent en place, tant au niveau d'une prise en charge relationnelle que de moyens concrets et matériels réinsérant les personnes dans la société »[634]. L'isolement des personnes vieillissantes constitue d'ailleurs une préoccupation forte des autorités publiques françaises à la base de la mise œuvre du plan de développement des services à la personne[635]. Ainsi, maintenir des relations sociales contribue au vieillissement de qualité, en favorisant le sentiment d'utilité et en évitant le repli sur soi[636]. Théoriquement donc le soutien social formel pourrait constituer une modalité de lutte contre la solitude dans le cadre du deuil du conjoint. Reste à savoir cependant comment il est perçu par les individus en deuil. Les enjeux de cette recherche sont bien là et nous les avons synthétisés dans la Figure 16.

[632] (M. Stroebe 2001, op. cit) ; (Caradec 2004, op. cit)
[633] (Veninga 2006, op. cit)
[634] (Arfeux-Vaucher et Dorange 2003, op. cit)
[635] (Verollet Y., Le développement des services à la personne, Conseil Economique et Social, 2007, 35)
[636] (Coquillon 2007, op. cit)

Figure 16 – De l'état des connaissances sur le deuil aux enjeux de la recherche



Les variables qui influencent le recours ou non au soutien social.

Dans l'étude du rôle du soutien social, deux variables sont à souligner : le contexte social et la classe sociale.

Le contexte social.

L'expérience de la perte du conjoint est façonnée par le contexte social[637] dans lequel elle s'inscrit. Le rythme plus rapide du changement social en termes d'urbanisation, d'industrialisation, de technicisation, de sécularisation, et de déritualisation, peut rendre les individus plus vulnérables durant cette période de changement de vie[638]. Ancrées dans les cultures, les valeurs attachées à l'autonomie de l'individu, à la place du réseau familial et amical dans la définition du soi étendu, jouent sur l'évaluation des ressources, notamment en termes de soutien social[639]. Demander de l'aide ou en recevoir dans ce contexte de

[637] (Catlin G., The Role of Culture in Grief, *The Journal of Social Psychology*, 2001, 173-184)
[638] (Rando T.A., The Increasing Prevalence of Complicated Mourning. The Onslaught is just beginning, *Omega*, 1992/1993, 43-59)
[639] (Catlin 2001, op. cit)

valorisation de l'indépendance et de l'autonomie porte atteinte à l'estime de soi car l'individu « affiche alors sa vulnérabilité »[640]. Lorsque la mort du partenaire survient, le recours au soutien social informel ressort clairement, mais des contradictions apparaissent alors : l'aide des enfants constitue un retournement de la relation éducative. Cependant recourir aux prestations professionnelles, demeure le témoin de l'abandon filial[641]. Alors même que les pratiques révèlent que soutien informel et soutien formel apparaissent complémentaires[642], « on préfère se féliciter de l'existence de la solidarité naturelle et gratuite que l'on brandit comme une alternative ou comme une menace, lorsqu'il s'agit de s'inquiéter de l'individualisme rampant »[643]. Les femmes « naturellement pourvoyeuses de la solidarité familiale » semblent encore plus touchées par ces représentations de l'action sociale, qui ne les utilisent que comme soutien de dernier recours[644].

La classe sociale.

Si le rôle des supports, tant matériels que relationnels, est mis en lumière par les recherches sur le deuil, car ils constituent « un élément clé de maintien dans le monde et de la préservation de l'autonomie »[645], une ressource mobilisable dans une situation de détresse, quelle que soit sa provenance, le soutien relationnel varie cependant nettement selon les milieux sociaux « Aux milieux populaires correspondent des réseaux centrés principalement sur la parenté, que l'on fréquente avec assiduité »[646]. Outre que cette solidarité familiale n'annule pas le sentiment de solitude, elle porte en elle le poids de l'obligation mutuelle, rendant alors plus aigu le risque de dépendance du bénéficiaire. Dans les milieux mieux dotés, si la famille assure un rôle de support inconditionnel, à la règle de l'obligation, se substitue celle de l'autonomie, de l'affirmation d'un « je-sujet »[647]. En cela, la classe sociale permet de comprendre tant la quantité que la nature des échanges, qui sont « d'autant plus rares et moins denses que l'on a affaire aux milieux sociaux les moins favorisés »[648]. Ecarts de sociabilité

[640] (Devault et Flechette 2002, op. cit)
[641] (Arfeux-Vaucher et Dorange 2003, op. cit)
[642] (Lemel Y., La rareté des aides à la production domestique, Dans *Faire ou faire faire ? Famille et Services*, Kaufmann J.C., 1995, 199-211, Les PUR)
[643] (C. Martin 1995, 60, op. cit)
[644] (Ducharme et Corin 2000, op. cit)
[645] (Caradec V., Vieillir au grand âge, *Recherches en Soins Infirmiers*, 2008, 28-41)
[646] (C. Martin 1995, 63, op. cit)
[647] (Lavile d'Epinay 1996, op. cit)
[648] (C. Martin 1995, 63, op. cit)

qui se retrouvent dans la probabilité de recours à des aides extérieures au foyer « d'autant plus grande que la taille du réseau est importante »[649].

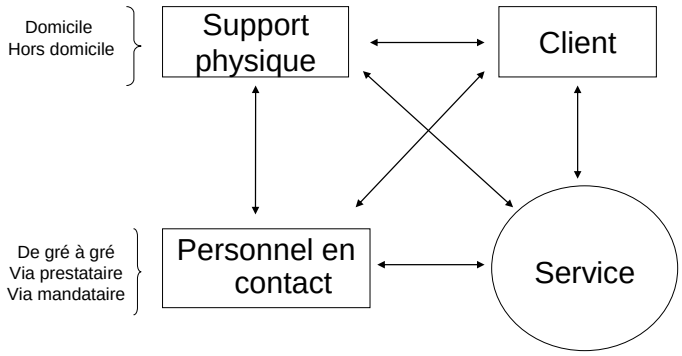
Un paradoxe semble alors se faire jour entre un environnement social prônant l'autonomie, un changement social œuvrant à l'éclatement des familles et un vécu du deuil qui se conjugue avec solitude et risque de dépendance accru à un âge avancé. Ces travaux nous fournissent certes des éclairages intéressants offrant des pistes de réponses quant aux représentations attachées au soutien social. Cependant, ils soulèvent également des questionnements. Ce paradoxe que nous avons souligné concerne t-il le soutien social dans son ensemble, quelle que soit son origine ? Dès lors que le contexte du deuil est essentiel à prendre en compte pour comprendre l'adaptation à cet évènement, comment joue ce contexte sur les représentations du soutien social ?

3-3-2- La servuction de soutien social formel

Analysé sous l'angle marketing, le soutien social formel relève des prestations de service auxquelles s'applique une approche marketing spécifique. Cette dernière souligne que le processus de production de service, ou servuction, combine un système d'interactions entre trois éléments : le support physique, le personnel en contact et le client (ou consommateur) (Figure 17). L'étude de la nature des prestations de soutien social formel révèle que ce processus de production est emprunt d'ambiguïtés en regard de deux éléments clés : elles touchent à la sphère privée des individus (1) et elles se trouvent en concurrence avec la solidarité familiale (2). Ambiguïtés qui impactent chacune des composantes du processus de production (3).

[649] (Lemel 1995, 205, op. cit)

Figure 17 – La servuction de soutien social formel



Le support physique

Si l'approche marketing appliquée aux services souligne que le client est partie intégrante de la production de la prestation, au sens où sans client le service n'existe pas, la nature même des prestations de soutien social formel en accuse la particularité. Le soutien social formel touche à la sphère privée des individus soit au niveau physique, soit au niveau mental.

Lorsque la prestation est rendue au domicile, cet aspect se révèle plus aigu encore. « Le recours à l'intervenant à domicile implique un rapport de confiance entre le consommateur et celui qui assure la prestation »[650]. Soulignant en cela tant la nécessaire haute qualité de service, que la nécessité de lever les freins à la consommation. Au titre desquels prendre en compte « la susceptibilité de nos contemporains quant à l'intrusion d'une personne étrangère dans leur intimité »[651]. 46% des femmes de 25 ans et plus mentionnent ainsi l'intrusion dans l'intimité comme un frein à la consommation[652]. Une recherche sur l'aide ménagère au domicile des personnes âgées souligne également l'ambivalence de la relation de service car il faut gérer la co-présence. Cette dernière fait cohabiter « le droit de la personne âgée à faire ce qu'elle veut chez elle » et celui de « l'aide ménagère de disposer de l'espace utile à son

[650] Communiqué Agence Nationale des Services à la Personne, 8 Décembre 2006
[651] (Eleb M., La frontière mouvante entre vie privée et vie publique dans la maison, Dans *Faire ou faire faire ? Familles et Services*, Kaufmann J.C., 1995, 180)
[652] L'observatoire Caisse d'Epargne 2006, Services à la personne : modes de vie, modes d'emploi,

travail »[653]. La nature de la relation peut alors osciller entre une logique purement professionnelle, une logique purement relationnelle ou une logique technique[654]. La nature de la relation développée entre client et personnel en contact sera cependant fonction du type de prestations concernées, de leur degré de standardisation, du niveau de contact entre personnel et consommateur.

Concernant les prestations de soutien social produites hors du domicile, si le caractère intrusif dans la sphère privée est moins tangible, il demeure néanmoins. Notamment parce qu'elles s'adressent à des individus en deuil qui, tout en rendant les consommateurs vulnérables dans leur situation avec le marché, fragilisent leurs aptitudes cognitives. Soulevant alors des questions majeures quant à l'approche marketing appropriée pour inciter les consommateurs en deuil à se tourner vers le soutien social formel. Et ce d'autant plus que les prestations de services souffrent d'une perception d'uniformité de l'offre en raison de leur caractère intangible.

Le tableau ci-dessous (Tableau 9) structure les prestations de soutien social formel que nous avons identifiées à ce stade de notre réflexion. Elles comprennent celles relevant du référentiel « Services à la personne » défini dans le décret n°2005-1698 du 29 décembre 2005 et celles que nous avons tirées des travaux étudiés[655]. Ce Tableau 9 classe les prestations en identifiant leur nature ainsi que leur finalité.

[653] (Caradec 1999, op. cit)
[654] (Caradec 1999, op. cit)
[655] Liste établie à partir de (Lemel 1995, op. cit), (Caserta, Lund et Obray 2004, op. cit)

Tableau 9 – Classification des prestations de soutien social formel[656]

		Destinataire de l'action	
Type d'actions		**Personnes**	**Biens**
Actions tangibles	**Référentiel Services à la Personne**	▫ Garde malade (hors soins) ▫ Préparation des repas à domicile ▫ Livraison de repas ou de courses à domicile ▫ Assistance aux seniors hors actes médicaux ▫ Aide à la mobilité et au transport des personnes ▫ Accompagnement dans les promenades et les actes de la vie courante ▫ Aide pour les personnes dépendantes : conduite de véhicule personnel, soins et promenades d'animaux domestiques, soins d'esthétique à domicile	▫ Entretien de la maison et travaux ménagers ▫ Collecte et livraison de linge repassé ▫ Petits travaux de jardinage ▫ Prestations de petits bricolages ▫ Gardiennage et surveillance temporaire des résidences principales et secondaires
	Hors référentiel Services à la Personne	Sessions de formation d'entretien physique, conseils nutritionnels	▫ Réparations et lavage de voiture ▫ Raccommodage, tricot, couture ▫ Maçonnerie ▫ Menuiserie ▫ Entretien du chauffage ▫ Faire la vaisselle
Actions intangibles	**Référentiel Services à la Personne**		▫ Assistance administrative ▫ Assistance informatique et internet
	Hors référentiel Services à la Personne	▫ Assistance psychologique ▫ Programmes de formation : management du stress, compréhension du deuil	

Le client

Si l'accord semble se faire sur l'enjeu économique des prestations de service à caractère formel comme moteur à la création d'emplois, la question sous jacente mérite d'être creusée tant l'écart semble encore aujourd'hui grand entre un prévisionnel quantitatif porteur et une réalité plus nuancée. Répondre à cette question c'est s'interroger sur la place du soutien social dans la vie quotidienne et dans la famille. Et pour cela il faut comprendre « la chair de la vie

[656] Classification selon la grille des services proposée par Lovelock, (Lovelock C.H., Classifying Services to gain Strategic Marketing Insights, *Journal of Marketing*, 1983, 9-20)

quotidienne et l'intime du fait familial lui-même »[657]. Les prestations de soutien social formel concernent pour partie des services rendus dans le cadre de la sphère domestique, les services dits *naturels*, dispensés par les proches. Soutien formel et informel se trouvent alors concurrents, mais à quel degré et dans quelle mesure ? La place et les représentations de la famille ainsi que des solidarités familiales permettent de comprendre que « recourir au soutien social formel constitue le témoin de l'abandon filial et de la perte d'autonomie »[658] Ceci pouvant expliquer que l'externalisation d'activités de soutien se produise majoritairement lors de dysfonctionnements de l'unité familiale ou « font suite à des évènements perturbateurs rendant d'une manière ou d'une autre la vie difficile »[659]. Au sein du fait familial, les services sont par nature sans prix, non mesurables[660]. L'externalisation en modifie la nature. La concurrence est alors double : (1) celle entre « le faire soi-même » et « le faire-faire à l'extérieur » (que ce soit gratuitement ou de manière payante), qui renvoie aux freins à trouver une aide à l'extérieur et (2) celle entre le « faire-faire gratuitement » ou le « faire-faire à titre payant », car même si ces deux modalités ne sont pas corrélées négativement[661], elles peuvent souligner les freins liés au sentiment d'abandon filial. Déléguer à autrui des tâches relevant de la sphère privée c'est également se poser la question de la notion même de « *service* ». Or « qu'on le veuille ou non, ce terme renvoie dans l'imaginaire collectif soit au service religieux, soit au bénévolat soit à la servilité »[662]. Il peut être ainsi difficile pour les consommateurs de se concevoir eux-mêmes comme donneurs d'ordre soulevant, d'une autre manière, l'ambiguïté de la relation avec le personnel en contact.

Le personnel en contact

Si pour toute activité de service, le personnel en contact constitue l'un des pivots à la réalisation de la prestation car aux yeux du client il *est* l'entreprise de service, son importance est vive dans les prestations de soutien social formel. Quand les prestations sont produites au domicile, le personnel en contact est seul face au client. Si l'on met en parallèle la nature refuge de ces emplois[663], encore dominés par le temps partiel et la faible qualification, se mesure alors toute la difficulté à répondre à l'enjeu de qualité. Ce d'autant plus que le support

[657] (Kaufmann J.C., *Faire ou faire faire ? Familles et services*, Les PUR, 1995 : 14)
[658] (Pitrou 1995, op. cit)
[659] (Kaufmann 1995)
[660] (Pitrou 1995, op. cit)
[661] (Lemel 1995, op. cit)
[662] (Le Borgne Uguen F., Allocution introductive, *Services à la personne en Finistère, Mutations, Enjeux, Développements*, Colloque, Plougastel Daoulas, 2007)
[663] (Le Borgne Uguen 2007, op. cit)

physique échappe au contrôle du prestataire. Alors qu'aujourd'hui le marché reste dominé par le gré à gré, l'intermédiation pourrait gagner du terrain en contrepartie de qualité et de proximité[664]. Ceci nécessitant tant de valoriser l'utilité de la fonction et le lien social créé côté personnel en contact, que le rôle de facilitateur et de bien-être côté consommateur. Ce qui revient à privilégier les aspects relationnels des prestations : le plaisir réciproque de rendre service et de recevoir le service[665].

Quant aux prestations réalisées hors du domicile, si le contrôle du support physique est directement entre les mains du prestataire, l'exigence de qualité demeure identique et la force du lien relationnel prééminente.

[664] Observatoire Caisse d'Epargne 2006
[665] Etude IFOP

3-3-3- Problématique et questions de recherche associées

Le nombre d'années de vie commune et la centralité du lien conjugal chez les personnes âgées donnent à la perte du conjoint une signification particulière et en font « une expérience de rupture des plus importantes dans l'existence de l'individu »[666]. Cette rupture qui constitue notre objet de recherche, nous proposons de l'étudier de la manière suivante. L'étude de l'évènement perte du conjoint nous a permis de cerner qu'à l'absence du conjoint s'ajoutent la perte des repères, la perte du monde admissible et la perte des relations. La nature multidimensionnelle de cet évènement en fait une expérience spécifiquement douloureuse qui atteint l'identité de la personne survivante. Cette expérience constitue le deuil. La perte des relations s'exprime notamment à travers la solitude. Cette dernière serait d'autant plus prononcée à un âge avancé et selon le sexe. Les femmes seraient ainsi plus sensibles au sentiment de solitude, permettant ainsi de comprendre que le deuil est plus mal vécu par les femmes que par les hommes[667]. Alors que la solitude définit à la fois l'isolement social et l'isolement affectif[668], elle est identifiée comme un facteur de risque au niveau de la santé physique et mentale[669].

Confrontée au deuil, la survivante va réagir et agir pour se reconstruire. Le processus d'affliction décrit ce chemin d'adaptation qui permet de gérer le deuil. Ce répertoire adaptatif, par nature dual, constitue au final les voies par lesquelles la personne survivante reconstruit son soi étendu. Le coping s'oriente vers le défunt d'une part, il s'agit des stratégies orientées vers la perte qui recouvrent par exemple la réminiscence, le dialogue imaginaire, les objets transitionnels, les récits de vie. Le coping s'oriente vers la restructuration d'autre part, qui vise à gérer la nouvelle situation, à accompagner le nouveau mode de vie et le passage d'épouse à veuve. On y retrouve par exemple le changement de carrière, la réorganisation des priorités, les activités sociales et ludiques, les modifications physiques et enfin le soutien social. Ce dernier offre des réponses à la perte des relations et, de par ses différentes fonctions, joue un rôle palliatif, informatif, instrumental, normatif et socialisant. Il constitue ainsi l'adaptation appropriée pour soulager ce que les recherches ont mis en lumière, par exemple le sentiment d'ennui ou l'isolement social. Tout en favorisant les souhaits également soulignés relatifs à une vie sociale plus active. En outre, à un âge plus avancé, s'il s'avère que

[666] (Ducharme et Corin 2000, op. cit)
[667] (Delbes et Gaymu 2002, op. cit)
[668] (Pettigrew et Roberts 2008, op. cit)
[669] (Grenade L., Boldy D., Social Isolation and Loneliness among Older People : Issues and Future Challenges in Community and Residential Settings, *Australian Health Review*, 2008, 468-479)

la mort du conjoint peut précipiter la perte d'autonomie, le soutien social peut permettre de la prévenir. Au final, le soutien social permet d'augmenter le niveau de bien-être, de restaurer l'estime de soi en atténuant les effets délétères du stress sur l'état de santé. Ces éléments théoriques clarifiés soulèvent cependant de nombreux questionnements. Au titre desquels la focalisation des recherches étudiées sur le soutien social d'origine informelle, les amis, la famille, les voisins. Qu'en est-il du soutien formel en général et des SAP en particulier ? Si des recherches soulignent que les femmes veuves n'ont recours au soutien formel qu'en cas d'urgence ultime[670], ce comportement soulève bien des questions. Pourquoi une telle inclination à l'égard du soutien formel ? Que recouvre ce dernier dans l'esprit des individus ? Conjointement, d'autres recherches mettent en lumière la relation particulière et plurielle qui se crée dans une relation de service de soutien[671]. Outre qu'aucune recherche n'a été menée en comportement du consommateur sur ce type de prestations, qu'en est-il des autres services, notamment de ceux relevant du référentiel des services à la personne (SAP)[672] ? Quelle place peuvent tenir ces prestations dans l'adaptation centrée sur la restructuration ? Comment les personnes concernées se les représentent ? Enfin, sur une population de senior, l'attention se focalise aujourd'hui sur les soins à domicile et l'aide dans la vie quotidienne[673]. Or, au-delà de cette fonction instrumentale, le soutien social recouvre d'autres fonctions[674]. Ces fonctions complémentaires du soutien social sont peut être importantes pour lutter contre l'isolement et le sentiment de solitude. Mais de la même manière, quelles sont les attentes des personnes veuves à l'égard du soutien social ? Comment le perçoivent-elles au cours de leur expérience ?

Conjointement, ce travail de recherche présente des enjeux managériaux réels. En effet, si aujourd'hui, les services dans leur ensemble sont le bassin de créations d'emploi, ceux relatifs au soutien social formel, parmi lesquels les prestations à domicile, constituent le foyer de fortes attentes pour endiguer durablement le chômage. En initiant le Plan de Cohésion Sociale

[670] (Ducharme et Corin 2000, op. cit)
[671] (Caradec 1999, op. cit)
[672] Le référentiel des services à la personne définit par le décret n°2005-1968 du 29/12/2005, comprend les prestations suivantes : garde malade, préparation de repas à domicile, livraison de repas et courses à domicile, assistance aux seniors hors actes médicaux, aide à la mobilité et au transport de personnes, accompagnement dans les promenades et les actes de la vie courante, aide pour les personnes dépendantes, entretien de la maison et travaux ménagers, collecte et livraison de linge repassé, petits travaux de jardinage, prestations de petit bricolage, gardiennage et surveillance temporaire des résidences principales et secondaires, assistance administrative, assistance informatique et internet.
[673] (Arfeux-Vaucher et Dorange 2003, op. cit)
[674] (Alarie 1998, op. cit)

en 2005[675], le gouvernement entendait répondre à un double enjeu : celui de la transition démographique d'une part, celui de la lutte contre le chômage d'autre part. Ce plan d'actions sur cinq ans vise ainsi à traiter de manière globale les problèmes qui mettent en péril la cohésion sociale. Le programme n°9 de ce plan a pour objectif d'accélérer le développement des services et s'est traduit par la Loi de programmation du 26 juillet 2005 relative au développement des services à la personne (SAP)[676]. A l'instar de cette loi et des décrets et arrêtés qui l'ont suivie[677], le concept de « service à la personne » s'est imposé. Il recouvre tant l'aide fournie aux personnes âgées et handicapées, qu'une gamme complète de services à destination de l'ensemble de la population[678]. Ce programme vise ainsi conjointement à solvabiliser la demande et à structurer l'offre de services à domicile. Il s'articule en trois objectifs : 1° le développement d'enseignes de référence, 2° la réorganisation de l'administration de l'Etat 3° l'adaptation des réglementations pour dynamiser une offre plurielle de qualité[679]. C'est un « Big Bang » pour les uns[680], une « révolution équivalente à celle du téléphone portable » pour Jean Louis Borloo[681], un secteur en très fort développement pour d'autres[682]. Avec des prévisions de croissance de l'ordre de 5 à 10% par an d'ici 2010, des parts de marché trois fois moindres que celles de nos voisins britanniques, les enjeux placés dans cette activité économique sont importants. Les résultats à ce jour demeurent cependant en demi-teinte[683]. Si 160 000 emplois ont été effectivement créés en 2006, le prévisionnel initial de 500 000 emplois d'ici 2010 semble peu réaliste[684]. Le contexte économique peu favorable depuis 2008 a par ailleurs imposé un ralentissement du rythme de croissance du secteur. Ainsi, en 2009, ce sont seulement 16 000 emplois en équivalent temps plein qui ont été créés[685]. Entre volonté politique et réalité économique, il faut lever le voile pour comprendre ce difficile retour à la réalité après tant d'enthousiasme. Côté offre, si elle se structure et que l'entrée des acteurs privés a dynamisé le marché, les emplois proposés demeurent majoritairement à temps partiel et peu qualifiés. Côté demande, les incitations

[675] Plan de Cohésion Sociale, Ministère de l'Emploi, du Travail et de la Cohésion Sociale, présenté lors du Conseil des Ministres du 30 Juin 2004
[676] Loi du 26 Juillet 2005, n°2005-841, 'Développement des services à la personne et mesures en faveur de la cohésion sociale'
[677] Il s'agit 1° du décret n°2005-1698 du 29 décembre 2005, fixant la liste des activités du référentiel services à la personne, 2° du décret 2005-1281 du 14 octobre 2005 relatif à l'Agence Nationale des Services à la Personne (ANSP) 3° de l'arrêté du 24 octobre 2005 portant nomination du Directeur Général de l'ANSP
[678] (Verollet 2007, op. cit)
[679] (Verollet 2007, II-44, op. cit)
[680] Le Figaro, 15 février 2006
[681] Les Echos, 29 décembre 2006
[682] Les Echos, 17 août 2006
[683] Le Monde, 13 Mars 2008
[684] Prévisionnel du Plan de Cohésion Sociale
[685] Observatoire de l'emploi et de l'activité dans les services à la personne, Octobre 2009, ANSP

fiscales mises en place en 2005 ont certes permis à un plus grand nombre de consommateurs d'accéder à ces prestations de service mais sans le boom attendu. « Entre eldorado et miroir aux alouettes »[686], le débat est ouvert mais pointe cependant le projecteur sur un constat : la préoccupation forte sur l'offre. Et pour l'heure une insuffisante réflexion sur les liens entre services à la personne et moments de vie de l'individu. Concernant les seniors, les prestations sont aujourd'hui majoritairement tournées vers les soins du corps et l'aide matérielle dans la vie quotidienne[687]. Or, au delà de cette fonction instrumentale, le soutien social formel remplit également des fonctions affectives (être écouté, pouvoir parler par exemple), des fonctions normatives (d'incitation à), informative (conseils sur la gestion financière par exemple) et au final socialisante (nouvelles activités, nouveaux contacts sociaux, accompagnement). Fonctions qui constituent des opportunités de développement de nouvelles offres de service mais qui n'ont jamais été investiguées dans notre discipline. Leur mise en œuvre nécessite ainsi au préalable de s'intéresser au point de vue des acteurs eux-mêmes, afin de cerner comment ils conçoivent le soutien social formel au cours de leur expérience.

Dans ce contexte, notre problématique est la suivante :

Quelles sont les représentations attachées aux services de soutien formel pour les individus en deuil suite au décès de leur conjoint?

Les questions de recherche associées sont :

1° **Comment les individus en deuil se représentent-ils l'expérience qu'ils vivent (QR1)?** Le cadre théorique soulignait que pour comprendre l'expérience du deuil, il est nécessaire de s'attacher au sens que les individus donnent à l'expérience qu'ils vivent[688]. Alors que la solitude ressort comme une modalité clé de l'expérience du deuil, les travaux étudiés restent allusifs quant à la manière dont les individus se représentent cette expérience. De la même manière, les recherches sur lesquelles nous nous appuyons sont principalement nord-américaines. Cette première question de recherche investigue précisément ce questionnement.

[686] (Mercer Management Consulting 2005, op. cit)
[687] (Arfeux-Vaucher et Dorange 2003, op. cit)
[688] (Attig 2004, op. cit)

2° **Comment comprendre la double expérience du deuil d'une part et du vieillissement individuel d'autre part (QR2**)? Le modèle dual d'adaptation à la perte[689] soutient que la mort du conjoint doit être replacée dans une perspective gérontologique, ceci afin de tenir compte du double contexte de l'âge et du deuil. Ce questionnement est d'autant plus pertinent que l'entrée dans le stade de vie survivante solitaire concerne majoritairement des seniors. Le cadre théorique nécessite en effet d'être plus précis sur ce point.

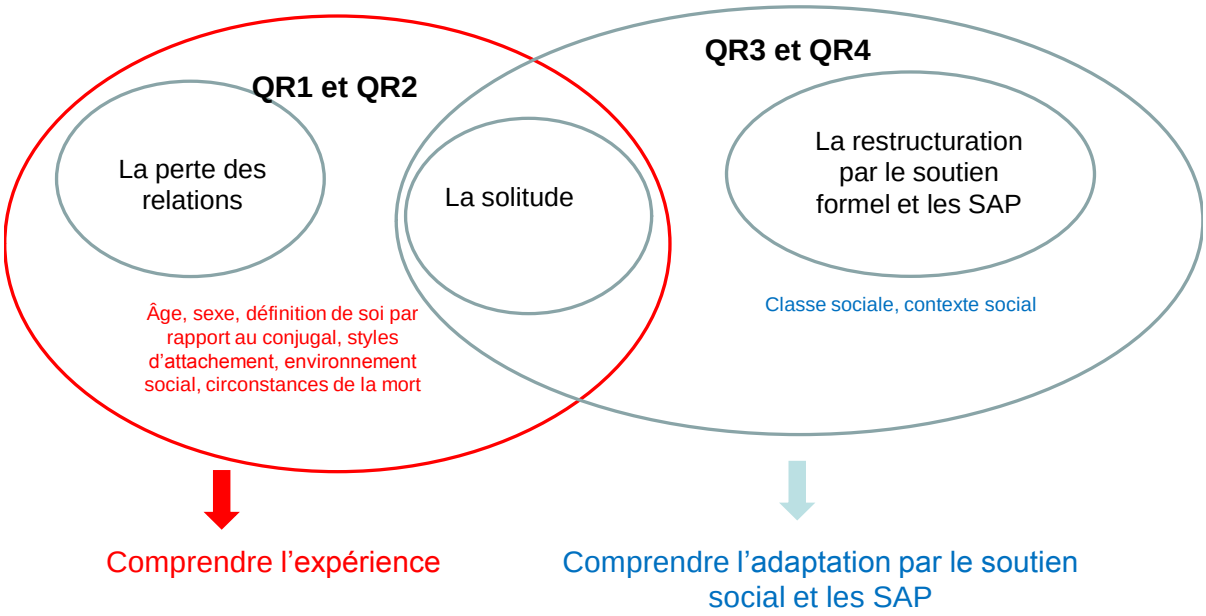
3° **Quelles sont les attentes des femmes seniors suite au décès de leur conjoint (QR3)?** Le cadre théorique soulignait que l'entrée dans le deuil se manifestait par l'expression de manques et motivations spécifiques[690]. Il s'agit à travers ce questionnement de préciser et/ou de prolonger ces manques et désirs. Ces derniers serviront de base à l'étude de la place tenue par le soutien formel et les SAP.

4° **Le soutien social formel en général, les SAP en particulier, participent-ils de la restructuration au deuil ? (QR4)?** Il s'agit par ce questionnement de comprendre la place du soutien formel et des SAP. Pour cela, il s'agira de cerner tant les significations que les usages du soutien formel et des SAP au cours de l'expérience. Ce faisant alors nous pourrons répondre à la problématique de cette recherche.

La problématique de cette recherche et les questions associées sont rattachées à la structuration du stade de vie que nous venons d'analyser (Figure 18).

[689] (Stroebe et Schut 1999, op. cit)
[690] (Goodwin et Gentry 1997, op. cit)

Figure 18 – Structuration de la recherche, problématique et questions de recherche



SYNTHESE ET CONCLUSION DU CHAPITRE 3

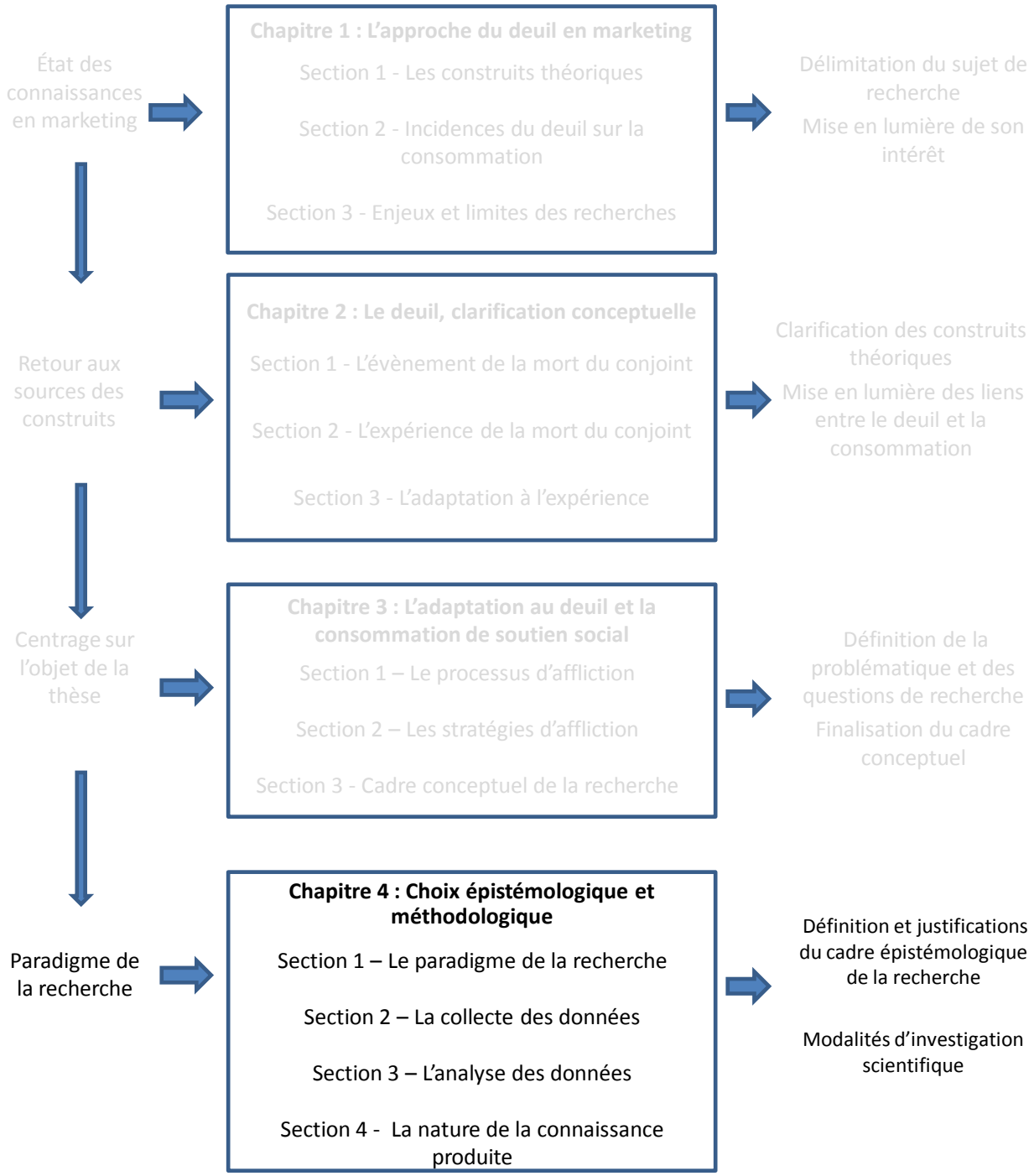
Ce chapitre avait pour objectif de proposer une approche renouvelée du deuil en comportement du consommateur. A partir de la structuration du stade de vie survivante solitaire opérée au précédent chapitre, il apparaissait clairement que la perte du conjoint est multidimensionnelle, à la perte du lien d'attachement s'ajoutent d'autres pertes. Cumulées, ces pertes affectent l'identité de la personne vivante. Pour rétablir l'équilibre, l'individu met en œuvre des mécanismes d'ajustement. Trois construits théoriques sont mobilisables pour décrire ces derniers : le concept de travail de deuil, celui de rite de passage et celui d'affliction. Des travaux plus récents en psychologie offrent un cadre unifié de ces angles théoriques en proposant d'étudier la perte du conjoint comme un processus singulier de stress. Ce dernier est décrit dans le modèle dual d'adaptation à la perte[691]. A l'appui de ce modèle, nous proposons d'utiliser le terme de deuil pour caractériser l'expérience de la perte du conjoint et celui d'affliction au processus de gestion de cette même expérience.

Ce modèle dual pose que l'évènement perte du conjoint recouvre plusieurs facteurs de stress. La mort du conjoint constitue le facteur de stress initial. A ce dernier sont associés des facteurs de stress spécifiques. A chaque catégorie de facteurs de stress correspondent des coping appropriés. Les stratégies mises en œuvre vont d'une part s'orienter vers la perte de la personne perdue. L'absence physique et la rupture du lien d'attachement constituent alors le facteur de stress initial. Les stratégies vont par ailleurs s'orienter vers la restructuration visant à gérer les facteurs secondaires de stress. Ce faisant l'individu pourra rétablir un équilibre et réduire les manifestations inhérentes à l'expérience de la perte (troubles de l'état de santé et solitude par exemple).

C'est dans le cadre de ce volet adaptatif que le soutien social est mobilisable. La mobilisation de ce dernier peut en effet permettre de gérer la perte des relations et ainsi de réduire la solitude. Par ses fonctions, le soutien social joue un rôle socialisant qui accompagne le processus d'adaptation à la nouvelle situation. Cependant, les recherches étudiées s'intéressent principalement au soutien informel, posant alors la question de ce qu'il en est du soutien formel, au titre duquel les SAP. Des travaux en sociologie offrent certains éléments de réponse à ce questionnement mais ils se focalisent sur un type de prestation. Soulevant alors d'autres questionnements concernant les autres prestations de soutien formel. Enfin, aucune

[691] (Stroebe et Schut 1999, op. cit)

recherche n'a été conduite en marketing sur le soutien social et les SAP et ce alors même que ce secteur d'activité est porteur d'enjeux managériaux essentiels dans une économie portée par les services. C'est dans ce contexte que notre travail s'intéresse à la problématique suivante : **Quelles sont les représentations attachées aux services de soutien formel pour les individus en deuil suite au décès de leur conjoint?**


État des connaissances en marketing
Chapitre 1 : L'approche du deuil en marketing
Section 1 - Les construits théoriques
Section 2 - Incidences du deuil sur la consommation
Section 3 - Enjeux et limites des recherches
Délimitation du sujet de recherche
Mise en lumière de son intérêt
Retour aux sources des construits
Chapitre 2 : Le deuil, clarification conceptuelle
Section 1 - L'évènement de la mort du conjoint
Section 2 - L'expérience de la mort du conjoint
Section 3 - L'adaptation à l'expérience
Clarification des construits théoriques
Mise en lumière des liens entre le deuil et la consommation
Centrage sur l'objet de la thèse
Chapitre 3 : L'adaptation au deuil et la consommation de soutien social
Section 1 – Le processus d'affliction
Section 2 – Les stratégies d'affliction
Section 3 - Cadre conceptuel de la recherche
Définition de la problématique et des questions de recherche
Finalisation du cadre conceptuel
Paradigme de la recherche
Chapitre 4 : Choix épistémologique et méthodologique
Section 1 – Le paradigme de la recherche
Section 2 – La collecte des données
Section 3 – L'analyse des données
Section 4 - La nature de la connaissance produite
Définition et justifications du cadre épistémologique de la recherche
Modalités d'investigation scientifique

INTRODUCTION DU CHAPITRE 4

Notre problématique de recherche est de comprendre le rôle du soutien social formel au cours de l'expérience de la perte du conjoint, plus spécifiquement quel rôle jouent les prestations de services à la personne. Alors même que le champ de recherche sur les seniors est important, que ce sont eux qui sont majoritairement concernés par le deuil du conjoint et par ailleurs les plus consommateurs des SAP, l'enjeu est clairement de combler la béance des recherches marketing sur ce thème d'un point de vue général, en France particulièrement. Conjointement, si l'analyse des recherches en sociologie et psychologie fournit des éclairages quant au rôle du soutien social au cours du deuil, ces mêmes recherches se focalisent principalement sur celui d'origine informelle, l'aide venant des amis, de la famille, voire des voisins. Qu'en est-il alors du soutien formel ? Alors même que le soutien social, quelle que soit son origine, constitue une stratégie adaptative pour reconstruire le soi étendu, notamment en aidant à gérer le sentiment de solitude et d'isolement, comment le soutien formel est-il perçu par les individus en deuil ? La compréhension de ces représentations est le préalable incontournable à la mise en œuvre d'actions marketing appropriées. Ces questions sont d'autant plus cruciales que les SAP constituent une préoccupation forte des pouvoirs publics à l'heure d'une économie tournée vers les services. Notre recherche se situe ainsi au carrefour d'enjeux liés au vieillissement réussi, au développement de services œuvrant au mieux-être des individus et à l'optimisation de prestations de services, sources de création d'emplois. Ces différents questionnements, auxquels s'ajoute un thème particulièrement sensible, justifient une approche empirique appropriée. La nature exploratoire de notre recherche l'inscrit donc dans une approche d'investigation à vocation compréhensive, de nature interprétative. Pour atteindre cet objectif de compréhension il est nécessaire d'approcher l'expérience, les comportements qui l'accompagnent ainsi que le contexte dans lequel la réalité s'est construite du point de vue des acteurs eux-mêmes[692]. Ainsi, notre approche empirique sera de nature qualitative appropriée pour « définir les qualités essentielles de l'objet étudié »[693]. Le paradigme interprétatif dans lequel nous nous inscrivons vise à comprendre l'expérience du point de vue des individus qui la vivent et à construire une réalité. Cette dernière sera objectivée au cours du processus d'analyse et d'interprétation.

[692] (Hudson Anderson L., Ozanne J.L., Alternative Ways of Seeking Knowledge in Consumer Research, *Journal of Consumer Research*, 1998, 14, 508-521)
[693] (Bergadaà et Nyeck 1992, op. cit)

Ce chapitre a pour objectif de présenter le paradigme de la recherche et les raisons qui ont présidé à ce choix. Ce sera l'objet du premier volet. De ce paradigme interprétatif découle une investigation scientifique adaptée dont nous présentons successivement la nature des données collectées (2-2), les procédures de construction de la connaissance (2-3) et enfin la nature de la connaissance produite (2-4).

1- Le paradigme de la recherche

L'objet de notre recherche s'il inscrit résolument sa portée dans le champ sociétal, soulève également la question de son inscription paradigmatique. En effet, « toute recherche est enchâssée dans une vision du monde »[694]. Dès lors, cela fonde la réflexion sur « les schémas directeurs et les conceptions partagées par les membres d'une communauté scientifique », matrice à partir de laquelle « s'inscrivent les connaissances »[695]. Sans revenir sur les deux courants conjoints en marketing qui ont fait l'objet de nombreux travaux et débats, entre la construction objective d'une réalité scientifique (lire approche positiviste) et une approche qui s'attache à comprendre les représentations des acteurs et à construire avec eux une réalité sociale[696] (lire interprétatif), attachons nous à discerner ce qui fonde notre choix et en quoi il est en cohérence avec notre objet de recherche. Nous souhaitons comprendre le rôle du soutien social formel au cours de l'expérience de la perte du conjoint. Dans cette optique, notre approche relève d'un paradigme interprétatif à vocation compréhensive. Approche qui permet ainsi de comprendre comment les produits et services sont perçus par les consommateurs[697].

1-1-« La mort reste une question »[698]

« A la différence de tous les autres êtres vivants, notre marque distinctive, c'est que la mort est quelque chose pour nous »[699]. Elle l'est alors à double titre dans l'expérience de la perte du conjoint. En premier lieu, parce qu'elle provoque la rupture irrémédiable d'avec celui qui participe intimement de la définition identitaire[700] et touche en cela le sens d'être. Cet autrui qui n'est plus provoque l'insécurité car il validait, entretenait, prenait soin de ce qui fait soi aujourd'hui. En second lieu, parce qu'elle renvoie la personne survivante à sa propre condition, celle de la finitude. Tout en restant dans la certitude de la vie, la personne survivante se trouve alors confrontée, « obsédée, assiégée de cette fin qui n'arrive pas moins d'arriver »[701]. Cela peut être alors la véritable angoisse selon Heidegger, celle d'en éprouver

[694] (Gentric M., La relation client magasin : de la stimulation sensorielle au genius loci, Thèse de doctorat, Rennes, 2005)
[695] Selon la définition d'un paradigme, Nouvelle Encyclopédie Larousse
[696] (Gentric 2005)
[697] (Thompson C.J., Interpreting Consumers : a Hermeneutical Framework for Deriving Marketing Insights from the Texts of Consumer's Consumption Stories, Journal of Marketing Research, 1998, 34, 438-455)
[698] (Gadamer 1995, op. cit)
[699] (Gadamer 1995, op. cit)
[700] (Caradec 2004, op. cit)
[701] (Derrida J., Entretien avec Jacques Derrida mené par Antoine Spire, www.lemonde.fr/mde/ete2001.html, 2000)

devant rien, car « personne n'a de réponse à la question : comment dois je comprendre qu'un jour, moi qui suis en ce moment animé d'une pensée, je ne suis pas ? »[702]. Dès lors, étudier ce stade de vie c'est s'attacher à comprendre une expérience herméneutique. Ce qui signifie pour « celui qui l'a fait, être bouleversé, atteint en plein cœur par cela même qui arrive et qui modifie du même coup la compréhension du monde dans lequel il vit »[703]. L'essence même de l'expérience perte du conjoint est herméneutique, elle est quête de sens, recherche de signification, sujette à interprétation. C'est pour cela qu'elle justifie une approche empirique appropriée.

1-2- L'objet de recherche touche à l'identité

Cette réflexion philosophique montre que le thème de la recherche touche au cœur du sens de l'existence, de ce qui fait soi, de l'identité. L'expérience de la perte du conjoint « pénètre au cœur de notre soi, notre intégrité personnelle et notre identité »[704]. Cette expérience est en cela « une épiphanie », c'est-à-dire « un moment de révélation dans la vie de l'individu qui marque un tournant »[705]. Tournant qui altère fondamentalement les structures de compréhension de sens de la vie individuelle. Dès lors, s'attacher à la comprendre, c'est comprendre en profondeur, pénétrer ses multiples significations. La nature de l'expérience perte du conjoint met clairement en évidence qu'elle est multidimensionnelle, qu'elle touche aux différentes facettes de l'identité. Celle qui a trait à l'histoire de soi, aux engagements et croyances qui la fondent, aux autrui qui la définissent, ainsi qu'aux modèles auxquels elle se réfère. En effet, « pour une grande part, l'identité d'une personne est faite de ces identifications à des valeurs, des normes, des idéaux, des modèles dans lesquels la personne se reconnaît»[706]. Touchant à l'identité, se pose alors la question de savoir comment elle se saisit, s'appréhende. Or, ce n'est pas un « morceau d'information ordinaire »[707] qui ne peut s'articuler que dans la dimension temporelle de l'existence humaine, fondement de l'identité narrative[708]. C'est ainsi le processus d'interaction et de conversation qui permet d'approcher l'identité mais qui du même coup en impacte l'objectivité.

[702] (Gadamer 1995, 125, op. cit)
[703] (Deniau 2004, 56, op. cit)
[704] (Attig 2004, op. cit)
[705] (Denzin N.K., *Interpretive biograhy*, Qualitative Research Method Series, Sage University Paper, 1989)
[706] (Ricoeur P., *Soi même comme un autre*, Paris, Seuil, 1990 : 146)
[707] (Csikszentmihalyi 1990, 62, op. cit)
[708] (Ricoeur 1990, op. cit)

1-3- Le thème est façonné par la culture

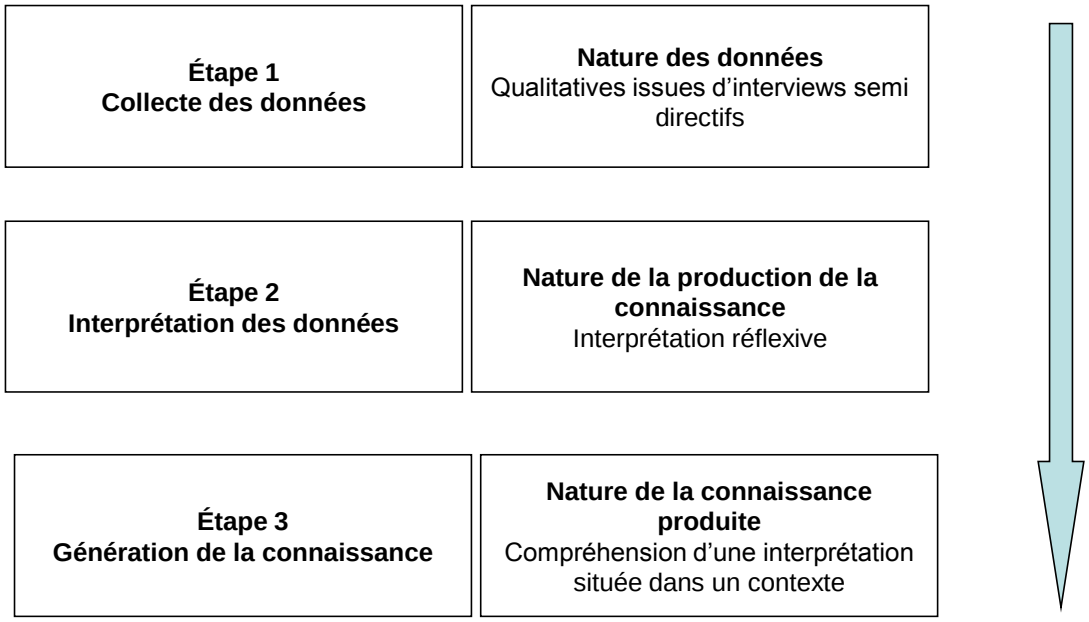
La mort, en tant qu'évènement social concerne la société dans son ensemble, comme en témoignent les lois qui la régissent[709]. La mort en tant que fait social est ainsi chargée de représentations spécifiques qui marquent le processus de socialisation du deuil. L'étude de l'évolution historique des représentations qui définissent et régulent les différentes tensions contenues dans le deuil et la mort s'articule autour de la succession de trois modèles[710]. Le premier, le modèle traditionnel, repose sur la communauté, la théologie et la tradition. Encadrée par des rituels, des mythes, une liturgie codifiée, la mort semble assumée[711]. Le second, le modèle moderne, consacre la mort taboue, qui sépare radicalement les vivants des morts, abandonne les esprits, les rites et les mythes au nom de la science[712]. La mort est confiée à l'hôpital, aux experts, aux médecins. Reste qu'en faisant disparaître les rites collectifs et codifiés par la culture, « rien n'est offert en échange aux individus pour exprimer leur angoisse, qui se trouve alors privée de garde fou »[713]. Le troisième, le modèle intime, consacre la mort privée, familiale, témoignant en cela d'une « société où prévalent l'individualisme et l'idéologie de la singularité et de l'autonomie du sujet »[714]. Dans ce modèle se manifeste des pratiques qui conjuguent rituels publics et rituels privés, permettant l'injection d'éléments personnels dans les rituels du deuil. Cette privatisation de la mort ne dispense pas de la socialiser autrement « car plus que jamais il importe que la mort ne soit pas l'apanage exclusif de la famille et qu'elle redevienne l'affaire de la collectivité »[715]. En effet, le deuil reste une affaire sociale qui nécessite son expression et doit s'accompagner de soutien[716].

En touchant à l'identité, à l'intime d'un questionnement sur le sens d'être, au poids des représentations culturelles qui façonnent la mort, le thème de notre recherche explique une approche d'investigation appropriée. Ainsi, les recherches menées en comportement du consommateur ayant fait l'objet d'un test empirique et comprenant uniquement des veuves et

[709] (Augagneur 1995, op. cit)
[710] (Roudaut K., Les nouvelles formes de socialisation du deuil, Séminaire de sociologie, Université de Bretagne Occidentale, Brest, 2005)
[711] (Thomas 1975, op. cit)
[712] (Thomas 1975, op. cit)
[713] (Thomas 1975, op. cit)
[714] (Dechaux, Hanus et Jesu 1998, 317, op. cit)
[715] (Dechaux, Hanus et Jesu 1998, 325, op. cit)
[716] (Augagneur 1995, op. cit)

des veufs[717] relèvent toutes d'une approche interprétative avec une méthodologie qualitative. « Les résultats les plus éclairants sur les relations entre mort et comportement du consommateur sont ceux émanant d'auteurs ayant adopté une approche post-positiviste »[718]. Le choix fait dans notre recherche est celui d'une approche interprétative réflexive[719], appropriée pour : saisir ce qui se passe suite à la perte du conjoint, comprendre cette expérience, comprendre le rôle de la consommation de prestations de service à la personne comme stratégie adaptative. Nous comprenons le terme réflexif dans deux perspectives conjointes : celle qui émane du répondant d'une part, celle qui émane du chercheur d'autre part. Nous avons représenté dans la figure ci-dessous (Figure 19) le paradigme interprétatif dans lequel nous nous inscrivons et la logique qui le sous-tend. Les implications d'une telle démarche se situent au niveau de la nature des données, de la nature de la production de la connaissance et enfin de la nature de la connaissance produite, points que nous allons successivement présenter.

Figure 19 – Paradigme de la recherche



[717] Cela concerne les 5 articles suivants : (Bonsu 2001, op. cit) (Bonsu et Belk, Do not go cheaply into that good night, death rituals consumption in Asante, Ghana, *Journal of Consumer Research*, 2003, 30), (Gabel, Mansfield et Westbrook 1996, op. cit), (Gentry, Kennedy, et al. 1995a, op. cit), (Turley 1997, op. cit)
[718] (Turley 1997, op. cit)
[719] (Alvesson M., Sköldberg K., *Reflexive Methodology*, SAGE Publication, 2005)

2- La collecte des données

Dans un premier volet seront présentés les critères d'échantillonnage. La nature du thème de recherche imposait des modalités de recrutement des répondantes adaptées. Ces dernières seront l'objet du second volet. Le format de collecte sera ensuite présenté (troisième volet). Un quatrième volet s'attachera au matériau complémentaire dont nous disposerons pour les analyses.

2-1- Les critères d'échantillonnage

L'étude de l'expérience du deuil du conjoint que nous avons proposée précédemment met en lumière qu'elle est datée et sexuée. En l'espèce elle concerne majoritairement des femmes de plus de 60 ans. Outre ce constat quantitatif, les recherches font également état que les femmes vivent moins bien cette expérience, expriment plus de sentiment de solitude et d'isolement et sont plus dépressives. Autant d'éléments qui nous ont amené à retenir les femmes veuves entre 60 et 80 ans. A ces trois critères a priori, âge, sexe et statut matrimonial, nous avons intégré un quatrième critère qui répond à notre problématique de recherche d'une part et au cadre éthique que nous nous sommes fixé d'autre part. Ce critère concerne le temps écoulé depuis le décès du conjoint. Pour justifier le choix que nous avons fait quant au critère temporel, nous avons au préalable tiré des différents travaux étudiés ce que soulignaient les auteurs. Nous avons retenu ceux qui portaient uniquement sur l'ajustement à l'expérience. Nous avons repris ces éléments dans le tableau ci-dessous (Tableau 10), mentionnant si la recherche citée incluait une phase empirique ou non.

Tableau 10– Horizon temporel de l'expérience

Auteur	Nature de la contribution	Cadre temporel
(Bowlby 1980)		Un ajustement réussi dans les trois ans après la perte
(Sable 1991)	Empirique	Veuves depuis 1 an et moins de 3 ans
(Davis, Nolen-Hoeksema et Larson 1998)	Empirique	Ajustement de court terme *sense making* : moins de 13 mois Ajustement de moyen terme, *seeking benefits* : plus de 13 mois
(Loconto 1998)	Empirique	Moins de 3 ans après le décès
(Nieboer et Lindenberg 1998/99)	Empirique	Non précisé en terme de mois ou d'années : veufs et veuves *récents* / veufs et veuves *depuis plus longtemps*
(Caradec 2000)	Empirique	Veuves et veufs depuis plus de 2 ans et moins de 8 ans.
(Ducharme et Corin 2000)	Empirique	Veuves et veufs depuis 18 à 23 mois.
(Danforth et Glass 2001)	Empirique	Veuves depuis plus d'1 an et moins de 5 ans
(Caradec 2004)	Empirique	Veufs et veuves depuis plus de 2 ans et moins de 8 ans.

A l'analyse de ce tableau, il apparaît que s'opère une distinction entre l'ajustement de court terme, que l'on peut situer dans l'année qui suit le décès, et l'ajustement de moyen terme voire long terme, au-delà d'un an après le décès. Notre choix concernant l'horizon temporel est le suivant : le décès s'est produit depuis plus d'un an et moins de trois ans. Ce choix se justifie ainsi :

1° Plus d'un an après le décès. Notre cadre éthique a pour principe n°3 le respect de la dignité de la personne (cf. supra). Or, l'étude des fondements théoriques à la base de notre réflexion met en lumière que dans les semaines qui suivent le décès, les manifestations sont particulièrement fortes. Par ailleurs, dans la 1ère année du deuil, 40% des personnes connaissent des signes prolongés de dérèglements ainsi qu'une forte anxiété[720]. Respecter la dignité des répondantes, c'est ainsi s'interdire de les rencontrer dans cet horizon temporel perturbé de l'année qui suit le décès[721].

2° L'affliction soutient que l'ajustement « recherche de sens » a un effet positif sur l'équilibre émotionnel uniquement dans le court terme. Cette forme d'ajustement porte principalement sur des stratégies de relativisation, d'attribution, de réminiscence, qui relèvent des stratégies orientées vers la perte (Tableau 6 – Les stratégies adaptatives orientées perte- 122 -). Notre objectif de recherche porte sur une stratégie de restructuration. Sans pouvoir le situer précisément au niveau temporel, l'étude de la littérature permet d'avancer que cette forme d'ajustement se situe au-delà d'un an après le décès du conjoint.

3° Moins de 3 ans après le décès. Le travail de deuil souligne qu'un ajustement réussi se produit dans les trois années qui suivent le décès[722]. Notre objectif est de comprendre en quoi la stratégie de soutien social peut participer de la reconstruction du soi étendu, comme signe d'un ajustement réussi (relativement au contexte individuel et situationnel).

Ainsi, il faut trouver un juste équilibre entre se situer trop près de l'évènement ou trop loin, au risque supplémentaire d'accroître l'effet du biais mémoriel. Dès lors que notre recherche s'attache à l'adaptation orientée vers la restructuration, l'intervalle temporel retenu est adapté.

[720] (Neimeyer, Prigerson et Davies 2002, op. cit)
[721] Deux répondantes m'ont effectivement dit qu'elles n'auraient pas souhaité me rencontrer dans les six mois / un an qui ont suivi le décès de leur mari.
[722] (Bowlby 1980, op. cit)

Reste que cet horizon temporel ne sera pas fixe. Le propre d'une recherche de nature interprétative est de répondre à un design émergent[723].

2-2- Modalités de recrutement des répondantes

L'accès au terrain constituait un point critique de notre recherche. L'intermédiation s'est avérée incontournable afin de respecter le cadre éthique que nous nous sommes fixé. Ainsi, nous avons contacté par courrier, des caisses de retraite, des associations de veuves et veufs, des organismes de prévoyance ainsi que les enseignes nationales de prestations de service à la personne. Au total, vingt-huit organismes ont été contactés et deux ont accepté de nous ouvrir les portes de notre terrain de recherche : la CRAM Bretagne d'une part et le Groupe Mornay d'autre part.

- La CRAM Bretagne a ainsi adressé à deux cents personnes veuves un courrier nominatif à l'en tête de la CRAM accompagné d'un courrier rédigé par mes soins[724]. Les deux cents personnes, allocataires de retraite de la CRAM et vivant en Bretagne, ont été sélectionnées sur la base des critères constitutifs de notre échantillon à savoir l'âge (entre 60 et 80 ans), l'intervalle temporel depuis le décès du mari (plus d'un an et moins de trois ans). Le courrier de la CRAM soulignait l'intérêt de la recherche. La lettre rédigée par mes soins présentait le thème, informait les répondantes de la confidentialité et de l'anonymat des entretiens. Confidentialité et anonymat constituent les éléments essentiels du cadre déontologique fixé. Trente-deux personnes parmi les deux cents contactées, ont renvoyé une réponse positive. Recontactées ensuite par téléphone, quinze personnes ont finalement participé à la recherche.

- Le Groupe Mornay de son côté, m'a invitée à présenter mes travaux lors d'un stage qu'il a organisé. Ce stage intitulé « Le deuil » regroupait des personnes veuves ayant fait le choix de suivre une semaine de formation sur le thème du deuil encadré par un psychologue spécialiste. La réunion s'est déroulée le 5 octobre 2007 durant une heure et demi devant dix stagiaires et s'est structurée en trente minutes de présentation et une heure de questions/réponses. La présentation s'articulait en trois parties[725]. Après m'être présentée, le contexte de la recherche était précisé (volet 1). L'objectif de la

[723] (Spiggle S., Analysis and Interpretation of Qualitative Data in Consumer Research, *Journal of Consumer Research*, 1994, 21, 491-503)
[724] Les courriers figurent en annexe
[725] La présentation figure en annexe

recherche était souligné dans un second volet. Afin de ne pas orienter la teneur des entretiens futurs et que les répondantes ne préparent pas l'entretien[726], l'objectif présenté était général : comprendre ce qui se passe suite à la perte du conjoint afin de soulager cette période de l'existence. Enfin un troisième volet soulignait les engagements que je prenais à l'égard des personnes qui acceptaient d'y participer. A l'issue de cette présentation, j'ai proposé aux stagiaires de les recontacter individuellement par téléphone sous quinzaine, leur laissant ainsi le temps de la réflexion. Six personnes contactées par ce biais ont ainsi été rencontrées.

- Enfin, certaines répondantes ont été contactées par l'intermédiaire d'un membre de leur famille ou par des amis. Trois personnes sont dans ce cas.

L'échantillon total sur lequel repose notre enquête terrain est un échantillon théorique[727] comprenant vingt quatre répondantes dont le tableau ci-après présente les caractéristiques (Tableau 11). Chaque personne a été rencontrée à son domicile pour des entretiens d'une durée d'une heure et parfois jusqu'à quatre heures trente. La durée moyenne d'un entretien est de deux heures.

[726] (Evrard Y., Pras B., Roux E., *Market. Etudes et recherches en marketing*, Paris, Dunod, 2003 : 103)
[727] (Hlady Rispal M., *La méthode des cas. Application à la recherche en gestion*, Bruxelles, De Boeck Université 2002 : 82)

Tableau 11 – Descriptif de l'échantillon

Nom fictif	Age au moment de l'entretien	Situation professionnelle au moment de l'entretien	Intervalle de temps depuis le décès
Mme F	68	Retraitée, ancienne ouvrière	1 an et 5 mois
Mme I	71	Retraitée, ancienne gérante	1 an et 2 mois
Mme Q	68	Retraitée, ancienne profession indépendante	1 an et 3 mois
Mme P	58	En activité, employée	1 an et 3 mois
Mme R	67	Retraitée, ancienne fonctionnaire	2 ans et 3 mois
Mme K	65	Retraitée, ancienne gérante	2 ans et 8 mois
Mme T	61	Retraitée, ancienne employée	1 an et 5 mois
Mme H	65	En activité, profession intermédiaire	3 ans et 6 mois
Mme O	79	Retraitée, ancienne profession intermédiaire	1 an et 7 mois
Mme B	65	Retraitée ancienne ouvrière	1 an et 10 mois
Mme C	64	Retraitée ancienne commerçante	2 ans
Mme E	74	Retraitée, ancienne agricultrice	2 ans et 2 mois
Mme Z	76	Femme au foyer	2 ans et 1 mois
Mme Y	81	Femme au foyer	1 an 10 mois
Mme D	72	Retraitée ancienne infirmière	1 an et 11 mois
Mme U	67	Retraitée, ancienne gérante	2 ans
Mme G	75	Retraitée, ancienne ouvrière	2 ans
Mme J	74	Retraitée, ancienne artisan	2 ans et 2 mois
Mme N	79	Retraitée, ancienne employée	2 ans
Mme M	65	Retraitée, ancienne gérante	1 an et 10 mois
Mme S	65	Retraitée, ancienne employée	1 an et 10 mois
Mme W	74	Retraitée, ancienne profession intermédiaire	2 ans et 1 mois
Mme L	72	Retraitée, ancienne gérante	2 ans
Mme X	65	Femme au foyer	3 ans

2-3- Format de collecte

Notre recherche vise à comprendre le rôle joué par les prestations de soutien social formel au cours de l'expérience de la perte du conjoint. Cette recherche du rôle de la consommation sous-tend d'en rechercher le sens, comment le soutien social s'inscrit dans l'expérience de la perte, quelles en sont les représentations. Face à cet objectif, il faut ainsi utiliser des méthodes spécifiques pour « saisir le sens que les individus donnent aux évènements qui caractérisent les processus sociaux auxquels ils sont quotidiennement confrontés »[728]. Ce sens pourra être fourni par les individus qui vivent cette expérience et qui le construisent à travers un processus de conversation, de réflexion et d'analyse[729]. Se raconter constitue ainsi le processus par lequel pourrait être saisi l'objet de notre recherche. L'entretien en face-à-face constitue dès lors la méthode d'investigation appropriée. Le format d'enquête retenu est donc celui de l'entretien semi-directif, forme d'entretien compréhensif[730]. Les entretiens menés reposent ainsi sur un guide d'entretien élaboré sur la base de notre structuration théorique. Cette méthode est adaptée au caractère exploratoire de notre travail car elle s'intéresse à la manière « dont l'individu perçoit son environnement, à ses croyances et à ses intentions »[731].

2-3-1- Les caractéristiques de la méthode

« Dans ce type de recherche, les questions formulées dans le guide d'entretien ne sont quasiment jamais posées comme elles sont inscrites dans le papier… ni posées dans un ordre fixe »[732]. Ainsi, derrière ce vocable de semi-directif, il faut se garder d'appliquer une vision univoque. En effet, tant le contenu du guide d'entretien, que la personnalité du chercheur ainsi que la situation d'interaction elle-même, nous amènent plutôt à penser que notre format de collecte se situe sur un continuum entre non directivité et semi directivité[733]. L'entretien est semi-directif au sens *strict* dans la mesure où il repose sur un guide d'entretien élaboré préalablement sur la base de notre structuration théorique. Ainsi, nous avons l'assurance que tous les thèmes identifiés seront abordés pour toutes les répondantes[734]. L'entretien est également non directif dans la mesure où les thèmes ne sont pas abordés dans un ordre précis mais s'appuient sur le rythme de leur apparition en cours d'entretien. C'est ainsi chaque

[728] (Giordano Y., *Conduire un projet de recherche : une perspective qualitative*, Colombelles EMS Editions, Les Essentiels de la gestion, 2003 : 135)
[729] (Danforth et Glass 2001, op. cit)
[730] (Kaufmann 1995, 303, op. cit)
[731] (Jolibert A., *Marketing Research*, Paris, Dunod, 2006 : 17)
[732] (Bergadaà M., Le don d'objets : dimensions centrales et profils de donneurs aux œuvres de bienfaisance, *Recherche et Applications Marketing*, 2006, 21, 19-39)
[733] (Jolibert 2006, 19)
[734] (Bowlby 1980, op. cit)

répondante qui fixe l'agenda de la rencontre, et chaque rencontre suit sa logique singulière. En outre, la non-directivité qui se traduit par des questions générales (pouvez vous me parler de…) laisse toute liberté à la répondante d'aborder des thèmes non envisagés préalablement. Ceci laisse ainsi toute place à la découverte[735].

Cette méthode de collecte repose sur la collaboration des répondantes. Ainsi, il est nécessaire de tenir compte des distorsions possibles dans les réponses en tenant compte de ce qui les motive à participer à la recherche[736].

1° Les personnes rencontrées étaient volontaires et considéraient qu'elles avaient quelque chose à dire, que répondre à cette étude pouvait servir certains de leurs intérêts individuels. La phase interprétative s'attachera à objectiver les motivations des répondantes.

2° Les personnes rencontrées par l'intermédiaire du groupe Mornay participaient à une session sur le deuil. Cette démarche volontaire est également essentielle à prendre en compte lors de l'interprétation des données.

2-3-3-1- Le lieu de conduite des entretiens

Tous les entretiens ont été menés au domicile des répondantes. Ceci se justifie en regard de deux éléments conjoints :

1° La confiance accordée au chercheur. Lors de la prise de rendez vous téléphonique, je précisais aux répondantes que je pouvais me déplacer pour les rencontrer. En acceptant de me recevoir chez elles, lieu familier, personnel et intime, elles manifestaient un premier pas dans la confiance à mon égard.

2° L'implication de l'enquêtée est jugée plus élevée lorsqu'il existe une adéquation entre le lieu de collecte des données et le thème de la recherche[737]. Touchant à la sphère privée et intime, l'adéquation lieu/thème est ici totalement opérante.

2-3-3-2- Le rôle de l'enquêteur.

Dans ce format de collecte, le rôle du chercheur repose sur trois principes de base : le respect des silences, l'initiative laissée au répondant quant à l'ordre des thèmes traités, l'absence de commentaires des réponses ou de marques de surprise[738]. En ce sens, l'enquêteur adopte une

[735] (Kaufmann 1995, 303, op. cit)
[736] (Jolibert 2006, 19, op. cit)
[737] (Jolibert 2006, 21, op. cit)
[738] (Giannelloni J.L., Vernette E., *Etudes de marché*, Paris, Vuibert, 2001)

posture et une gestuelle d'assentiment[739]. L'empathie que doit manifester le chercheur vise enfin à réduire « la violence symbolique en instaurant une écoute active et méthodique » [740] et ce en utilisant le vocabulaire des répondantes lors des questions et relances. Il faut ainsi surveiller le niveau de langage employé par le chercheur afin de ne pas fausser les données et d'induire des présupposés[741]. Il est également indispensable d'éviter les « pourquoi »[742]. Cette dernière formulation invite à rechercher des causes alors même que l'enjeu est la recherche de sens. Pour atteindre la profondeur de l'expérience, les questions de relance permettent de situer tel ou tel comportement évoqué dans un contexte particulier[743], tout en sollicitant la répondante pour qu'elle explicite le plus possible ce vécu dans ses propres termes.

2-3-3-3- Un processus d'interaction

Ce format de collecte de données a des incidences sur leur nature. En effet, vivre une expérience et la raconter sont deux choses distinctes. Ce qui est accessible à travers l'entretien, c'est l'expression d'une expérience singulière, ainsi que la conscience de cette expérience singulière. Ce qui est alors collecté ce n'est pas le « je », mais le soi. « Dire soi, ce n'est pas dire je. Le je se pose ou est déposé. Le soi est impliqué à titre réfléchi dans des opérations dont l'analyse précède les retours vers lui-même »[744]. Au cours de l'entretien, l'individu s'il rend dicible son expérience, la reconstruit également. Ce que l'individu dit de lui-même ne saurait être remis en cause. Par contre, les données sont de l'ordre de la narration et non du vécu réel. Ainsi présentent-elles un certain nombre de caractéristiques qui tiennent au contexte d'interaction dans lequel elles sont produites. Nous en avons identifié trois.

Caractéristique n°1 - L'impact de la verbalisation

Au cours de l'entretien, la répondante porte au langage son expérience[745]. Cette verbalisation a pour effet de la modifier. Non seulement parce que la répondante fait appel à sa mémoire, ce qui n'est pas sans biais. Mais également parce que se représenter le passé est une construction du présent[746]. Raconter ce passé a ainsi pour effet de reconstruire ce qui a été vécu. Le langage ne dit pas tout et dit ce qu'il veut bien dire. Il est ainsi nécessaire de garder à l'esprit

[739] (McCracken G., *The Long Interview*, SAGE Publication, 1988)
[740] (Bourdieu P. (sous la dir.), *La misère du monde*, Paris, Editions du Seuil, 1993 : 1393)
[741] (Giordano 2003, 190, op. cit)
[742] (McCracken 1988, op. cit)
[743] (C. Thompson 1998, op. cit)
[744] (Ricoeur 1990, 29, op. cit)
[745] (Jervolino 2002, op. cit)
[746] (Cyrulnik B., *Les vilains petits canards*, Paris, Odile Jacob, 2001 : 24)

que l'expérience du deuil du conjoint n'est pas communicable telle quelle. Et qu'il faut par ailleurs « contrôler l'intention verbale du texte »[747]. Si le langage est le sédiment de l'expérience, il possède des caractéristiques qui en font un matériau particulier. Non seulement il est motivé mais il met en jeu nos préjugés, les soumet à nos propres doutes[748], construit le sens de ce que nous sommes[749]. En outre, « il est de l'essence du parler effectif que la pensée dépasse sans cesse ce qui est dit »[750]. Il y a donc appropriation du langage lors de la narration et nécessité de s'en pénétrer, de l'interpréter pour accéder à la compréhension[751].

Caractéristique n°2 – L'impact du thème de recherche

La répondante se raconte à un autrui qu'elle ne connaît pas sur un sujet d'une très forte sensibilité. Dans notre recherche, nous avons accédé au terrain par des méthodes de recrutement appropriées, précédemment présentées. Si cela répondait à nos préoccupations déontologiques, il s'agit d'en contrôler les effets sur la nature des données collectées. Au titre desquels, la capacité de la répondante à s'adapter à son interlocuteur pour lui plaire, pour cacher ce que l'on ne dit pas à une personne inconnue, ou encore de croire que le monde de l'interlocuteur est très proche du sien. Ainsi, la répondante dit ce qu'elle veut bien dire. Il est juste de considérer que son accord explicite de participer à cette recherche constitue une condition sine qua non de l'éthique de notre travail, il l'est tout autant d'en cerner les effets.

Caractéristique n°3 – L'impact du format de collecte

La relation d'enquête est une situation d'interaction, dont il est nécessaire de comprendre le fonctionnement pour, là encore, en contrôler les effets. En tant qu'expression de l'expérience de vie, les données biographiques sont cadrées par certaines conventions qui les structurent. L'existence d'autrui est nécessaire à la production de la narration mais cela signifie que les textes produits le sont dans une double perspective : le narrateur et l'autre qui l'écoute[752]. Or l'interaction entre narrataire et narrateur est marquée par les usages de codes sociaux et conversationnels[753], influencés par le sexe et la classe, enracinée dans la famille, son histoire

[747] (Ricoeur P., *Le conflit des interprétations. Essais d'herméneutique*, Paris, Seuil, 1969 : 225)
[748] (Gadamer 1991, 60, op. cit)
[749] (Le Breton 2004, op. cit)
[750] (Gadamer 1991, 30, op. cit)
[751] (Denzin, Interpretive biograhy 1989, op. cit)
[752] (Denzin, Interpretive biograhy 1989, op. cit)
[753] (Giordano 2003, 154, op. cit)

et ses membres[754]. En tant que relation sociale, l'enquête est ainsi un champ mutuel d'influence[755]. L'enquêté se fait une représentation de l'enquêteur, notamment par l'observation de signes, tels l'âge et le sexe. « A partir de là, l'enquêté s'efforce de rapprocher la situation qu'il vit de situations déjà connues pour lesquelles il maîtrise les règles de bienséance, pour lesquelles il dispose de répertoires d'interaction où puiser ses réparties »[756]. C'est cependant le chercheur qui assigne le jeu et en fixe les règles, créant une dissymétrie à laquelle se greffe une distance sociale réelle, en raison du statut de maîtrise de la connaissance dont le chercheur est attribué[757].

2-3-3-4- L'objectivation du contexte de collecte des données

Autant d'éléments qui illustrent les distorsions créées lors de la relation d'enquête et qu'il est nécessaire de contrôler afin d'objectiver le contexte de collecte des données. Cette objectivation est à la base de la validité interprétative de notre recherche[758]. La conduite des entretiens revêt ainsi un caractère particulièrement critique soumis à certaines conditions. Nous en avons identifié trois principales.

Condition n°1 – Adopter un questionnaire circulaire

Ce procédé qui fonctionne par retours successifs[759], permet de gérer les biais liés à la rationalisation a posteriori, la reconstruction, ainsi que ceux liés à l'image que la répondante souhaite donner d'elle-même. En revenant à différents endroits de la conversation sur les mêmes thèmes par des formulations différentes, il est ainsi possible de décrypter ces biais. En outre, lorsqu'une répondante passe une à quatre heures avec une personne qui la fait revenir par des questions générales, puis plus précises, sur cet épisode de sa vie, « il lui serait difficile de mentir tout le temps, de maintenir une fausse cohérence »[760]. Les entretiens menés au cours de notre étude terrain ont une durée moyenne de deux heures. Le caractère prolongé de l'introspection limite ainsi les biais produits par la nature du format de collecte.

---

[754] (Denzin 1989, op. cit)
[755] (Le Breton 2004, op. cit)
[756] (Fournier P., Le sexe et l'âge de l'ethnographe : éclairants pour l'enquêté, contraignants pour l'enquêteur, *ethnographics.org*, 2006)
[757] (Bourdieu 1993, op. cit)
[758] (Maxwell J.A., Understanding and Validity in Qualitative Research, *Harvard Educational Review*, 1992, 62, 3, 279-300)
[759] (Gentric 2005, op. cit)
[760] Mossuz-Lavau J., (2002), cité dans (Sommier, Du franquisme à la démocratie parlementaire, l'évolution des relations hommes/femmes et la construction sociale des sentiments à Huelma, Thèse de Doctorat, EHESS, 2003 :22)

Condition n°2 – Maîtriser les effets de l'interaction

Maîtriser les effets inévitables de l'interaction suppose que le chercheur exerce son rôle de médiateur[761]. Ceci impose de gérer la distance en développant une conscience critique avec ce qui est familier au chercheur[762]. Tout en veillant à adopter une attitude empathique afin que l'enquêté se sente légitimé à être ce qu'il est[763]. Cette double gestion de la distance / familiarité s'incarne fortement dans le contenu des questions. « Ce qui est décisif, ce qui en science constitue essentiellement le chercheur, c'est le fait de poser des questions »[764].

- **Gestion de la distance**. Pour garder la distance avec le phénomène étudié, les relances invitent la répondante à creuser les évidences, les sous entendus. Ainsi lorsqu'une répondante me dit en cours de narration « vous voyez ce que je veux dire » ou « vous comprenez ? », les relances formulées, par exemple « pouvez-vous me préciser…. », l'invitent à préciser sa pensée, à en creuser le sens. Garder la distance nécessaire c'est ainsi débusquer les *cela va de soi*, les tenus pour acquis qui jalonnent une rencontre, et que l'excès de confiance risque de provoquer. Ce questionnement par effet miroir permet d'amener la répondante à expliciter ses propos, lui demandant de les situer dans un contexte précis. Cette posture de novice[765], qui qualifie la capacité du chercheur à rebondir, permet de sortir des présupposés communs, *c'est ce que tout le monde dit*. Ainsi, aux répondantes affirmant que « de toute façon quand on est veuve on ne vous invite plus », je leur demandais qui ne les invitait plus, quelle était la fréquence de leurs relations auparavant ....

- **Gestion de la familiarité**. Pour instaurer une relation égalitaire, il m'a fallu gagner et conserver la confiance des répondantes. Ainsi :

  1- L'accord des répondantes pour participer à la recherche signifiait pour elles de me recevoir à leur domicile. L'entretien ainsi conduit dans leur lieu de vie, espace familier et protecteur, constitue un premier gage de leur confiance. Par ailleurs, j'insistais, lors de la présentation du travail de recherche, sur l'importance du témoignage de chaque personne, sur le caractère singulier et unique de ce dernier.

[761] (McCracken 1988, op. cit)
[762] (McCracken 1988, op. cit)
[763] (Bourdieu 1993, op. cit)
[764] (Gadamer 1991, 51, op. cit)
[765] (McCracken 1988, op. cit)

2- L'assurance de l'anonymat constitue un moyen complémentaire pour briser cette distance sociale. Les répondantes m'ont confirmé elles-mêmes le caractère égalitaire (ou partiellement égalitaire) de nos interactions. Si en préambule de l'entretien, elles affirmaient que leurs vies n'avaient rien d'original, elles découvraient que d'en parler durant deux heures pouvait naître un véritable plaisir, permettait « de confier ses difficultés et du même coup de s'en libérer »[766]. Les entretiens se sont bien souvent prolongés de conversation, de visites du domicile, de l'offrande d'un bouquet de fleurs…

3- La parenté de genre constitue un autre atout. Il est ainsi intuitivement plus aisé pour une femme de parler de sa vie et notamment de ce qui touche à son couple, lorsqu'elle s'adresse à une autre femme.

4- J'ai fait le choix d'un code vestimentaire le plus neutre possible lors de chaque rencontre : pas de maquillage, des vêtements *passe partout*.

Condition n°3 – Respecter le rythme de chaque entretien

Chaque entretien suit son rythme propre qu'il est indispensable de respecter, pour aider la répondante à dire cette pensée qui se cherche. Les silences sont ainsi autant de moments qui permettent à la répondante d'opérer un retour réflexif sur elle-même qu'il est nécessaire de ne pas interrompre trop rapidement.

2-3-2- Le guide d'entretien.

L'entretien mené repose sur un guide d'entretien élaboré à partir de la structuration théorique que nous avons proposée au chapitre trois. Ce guide d'entretien remplit quatre fonctions : (1) couvrir l'ensemble des thèmes à aborder (2) gérer la distance (3) établir la direction et l'objet du discours (4) permettre à l'enquêteur de donner toute son attention au témoignage de la répondante[767].

Le guide d'entretien est structuré en quatre phases, elles mêmes déclinées en étapes. La structuration de ce guide est progressive afin d'être en adéquation avec la structuration théorique de notre recherche.

[766] (Sommier 2003, 24, op. cit)
[767] (McCracken 1988, op. cit)

Phase 1 _ La première phase de l'entretien est introductive. Elle permet de s'assurer de la pleine collaboration de la répondante et d'instaurer un climat de confiance. Elle se décline en deux étapes.

- *Etape 1.* J'ai rappelé l'objectif de mon travail, en restant très général afin de ne pas induire le contenu de l'entretien. J'ai de nouveau assuré la répondante de l'anonymat de son témoignage et sollicité son accord pour enregistrer l'entretien. J'étais ainsi pleinement à l'écoute de son récit. J'avais pris garde cependant à disposer d'une feuille vierge afin de noter des mots ou des expressions. Par cela je respectais le flux du discours de chaque personne, sans l'interrompre. Dans le même temps, cela m'assurait de pouvoir rebondir sur des éléments pertinents en regard de l'objet de ma recherche en relançant la répondante sur ces mêmes mots, ou expressions à d'autres moments durant la conversation.

- *Etape 2.* Je demandais à la répondante de répondre à des questions descriptives, tels sa date et son lieu de naissance, son niveau d'étude, la profession exercée… Ces questions descriptives, en entretenant le climat de confiance, permettent également de cerner si la personne a des enfants, des petits enfants, des frères et/ou de sœurs, ainsi que de connaître leurs lieux de résidence. Ces éléments sont cruciaux à connaître car les membres de la famille constituent l'une des composantes du soutien social d'origine informelle.

Phase 2 _ La seconde phase de l'entretien contextualise l'objet de la recherche en abordant le parcours de vie de la répondante ainsi que la manière dont elle s'est adaptée à la perte. En regard du cadre théorique, il est en effet essentiel de saisir le contexte individuel et situationnel de l'évènement et de l'expérience. C'est une phase qui permettra de comprendre le sens que les individus donnent à leur expérience.

- *Etape 1.* Ainsi cette phase démarrait avec une première étape invitant la répondante à raconter les éléments marquants de sa vie. Je ne préjuge ainsi nullement que la perte de son conjoint constitue l'évènement le plus marquant. Certaines personnes l'ont abordé spontanément mais d'autres sont revenues sur leur enfance, le vécu de la guerre, la naissance des enfants. Conjointement, peuvent apparaître d'autres pertes, de personnes proches, d'emploi, de parents, de lieux fortement investis. Autant de

situations singulières qui permettront dans la phase d'analyse et d'interprétation de mieux cerner en quoi la mort de leur mari constitue le marqueur d'une vie qui s'arrête, d'une vie qui continue, d'une vie qui se transforme…

- *Etape 2*. La seconde étape vise à cerner les modalités génériques d'adaptation à la perte du conjoint, mettant l'accent sur les pertes de relations. Il s'agit de cerner comment la répondante a géré le passage vers ce nouveau stade de vie et comment elle organise sa vie depuis le décès de son mari. Sur la base de l'agencement de la vie à deux et de la répartition des rôles au sein du couple, la répondante sera amenée à confier comment elle gère désormais les tâches que prenaient en charge son mari, comment elle décide aujourd'hui, de quelle manière s'organisent ses journées. Le double volet adaptatif de notre structuration théorique pourra ainsi être abordé laissant la répondante s'exprimer sur ce qu'elle a pris en charge, sur qui elle s'est appuyée, sur ce qui lui a manqué.

- *Clôture de la phase 2*. Le cadre théorique met en lumière que la perte du conjoint atteint l'identité. Afin de cerner cela, cette seconde phase de l'entretien se termine par une question d'ordre général (*Vous sentez vous la même personne aujourd'hui?*), invitant la répondante à réfléchir sur une dichotomie continuité / interruption de son identité. Par ailleurs, cette question permettra dans la phase d'analyse de cerner les rationalisations dans le récit de l'individu. Cette question invite en effet à réfléchir à ce qui a changé autour de soi, en soi, et en quoi cela affecte l'identité. Cette question constitue ainsi un élément du processus circulaire de l'entretien permettant d'objectiver le processus de reconstruction de l'évènement de vie.

Phase 3_ Cette phase centre l'introspection sur l'objet de recherche proprement dit. Il est important de ne l'aborder que dans cette troisième phase car à ce stade de l'entretien, la répondante est « parfaitement impliquée et les mécanismes d'autocensure ou de défense sont minimisés »[768] L'entretien durant cette phase évolue vers du semi-directif. L'objet de notre recherche porte sur l'adaptation centrée sur la restructuration au titre de laquelle le soutien social formel en général, les prestations de services à la personne en particulier.

[768] (Jolibert 2006, 23, op. cit)

- *Etape 1*. Afin de ne pas influer sur le sens que prennent les services à la personne dans la vie des personnes concernées, j'abordais dans un premier temps les stratégies de restructuration liées à la consommation dans leur ensemble. En cela, j'invitais la répondante à me parler des changements dans son cadre de vie (équipement, décoration), dans ses habitudes de repas, de lecture, d'écoute de la télévision, de la radio, de loisirs, de vacances… Puis je précisais sur les stratégies liées au soutien social formel, l'engagement dans de nouvelles activités, la rencontre de nouvelles personnes, la sollicitation d'aides de quelque nature que ce soit. Le processus circulaire de notre guide d'entretien repose dans cette étape sur des questions complémentaires relatives à la manière dont la répondante gère les tâches ou rôles précédemment assumés par son mari : le jardinage, les courses, la gestion des finances du ménage, les démarches administratives… En précisant sur des faits particuliers, je pourrai ainsi croiser ces réponses avec celles de l'étape n°2 dans un souci d'objectivation du discours.

- *Etape 2*. A ce stade de l'entretien, j'aborde explicitement les prestations de services à la personne. C'est à cette étape que nous investiguons les représentations associées à ces prestations : *que sont pour vous les services à la personne ?, pour quels types de services ? pour quelles personnes ?* Introduire explicitement le thème lié à nos enjeux managériaux uniquement à ce stade de l'entretien était essentiel afin de collecter le matériel nécessaire à la compréhension des paradoxes soulevés dans notre structuration théorique. En allant plus loin dans les questionnements, je demandais à la répondante si dans sa situation actuelle, telle que je la rencontrais aujourd'hui, elle pourrait avoir recours à ces prestations. Que la réponse soit affirmative ou négative, je creusais le sens de cette attitude, en rebondissant sur les termes que la répondante associe spontanément à ces prestations.

Phase 4_ L'entretien se clôt par une question d'opinion qui vise à cerner la représentation que la répondante a du statut de veuf/veuve. L'étude des travaux mettait en effet en lumière que ce rôle était associé plus souvent à une perte de rôle qu'à une prise de rôle et qu'ainsi les représentations qui lui étaient associées étaient négatives. Enfin, je remerciais la répondante d'avoir participé à ma recherche et de m'avoir consacré du temps, sans omettre au préalable de lui demander si elle avait quelque chose d'autre à dire.

Nous avons représenté dans le tableau ci-après (Tableau 12) l'articulation entre la structuration théorique et la structuration empirique de notre recherche.

Tableau 12 – Articulation de la recherche entre théorie et investigation

Phases de l'entretien	Etapes de l'entretien	Objectifs	Justifications	Contenu de l'étape
1- L'introduction	Liminaires	1. Mise en confiance 2. Vaincre les appréhensions 3. Valoriser l'importance du témoignage de la répondante	Sujet sensible Personne vulnérable (Hill 1995)	Présentation de l'objet général de la recherche : comprendre ce qui se passe suite à la perte du conjoint. Sollicitation de l'accord d'enregistrer l'entretien. Rappel des règles d'anonymat et de confidentialité des données.
	Eléments descriptifs	Etablissement du dialogue	Les questions larges et descriptives invitent la répondante à prendre confiance, sans rentrer trop dans l'émotion, (McCracken 1988)	Eléments sociodémographiques
2 - La contextualisation	Parcours de vie	Laisser la répondante raconter son histoire avec ses propres termes. Permet de situer le veuvage dans le parcours de vie et d'identifier des pertes précédentes.	Prise en compte du contexte culturel, social et historique de la répondante (Fauré, 2004, Neimeyer, 2002). Relativisation du discours Identification a posteriori des bonnes réponses (Sommier, 2003)	Question générale : *Si vous deviez me raconter les éléments marquants de votre vie, qu'est ce que vous me diriez ?*
	L'affliction	Les changements suite au veuvage en termes de relations, d'activités, de vision du monde	Cette étape de l'entretien vise à cerner quels sont les niveaux auxquels les changements sont intervenus : nouvelles relations, relations perdues, arrêt / nouvelles activités sociales et ludiques, aides reçues, attendues ou inadaptées (Bonnano, 1999, Bowlby, 1980 ; Hanus, Bacqué, 2000)	Question générale : *Est ce que vous pourriez me raconter comment vous avez organisé votre vie depuis le décès de votre mari ?* Question générale de clôture de la phase de contextualisation - *Vous sentez vous la même personne ?*

Tableau n° 12 – Articulation de la recherche entre théorie et investigation (suite)

Phases de l'entretien	Etapes de l'entretien	Objectifs	Justifications	Contenu de l'étape
3 - Le centrage sur l'objet de recherche	L'affliction centrée sur la restructuration : la consommation dont le soutien social formel en général	Cerner le rôle de la consommation.	Le veuvage modifie les comportements de consommation (Gentry et alii, 1995 ; Schouten, 1991 ; Turley, 1997)	Question générale : *Est-ce que vous pourriez me raconter ce qui a changé dans votre vie quotidienne ?*
	L'adaptation centrée sur la restructuration dont les services à la personne en particulier.	Connaissance et attitudes vis-à-vis des prestations à la personne	Apports managériaux (Ducharme et al 2000 ; Delbes et al, 2002).	- *Que sont pour vous les services à la personne ?* - *Cela s'adresse à quel type de personnes selon vous, dans quel contexte ?* - *Selon vous, les services à la personne c'est quel type de service par exemple ?* - *Pour vous cela est payant ou gratuit ?* - *Dans votre situation aujourd'hui, pensez vous que vous pourriez avoir recours aux services à la personne ?*
4 - La conclusion	Présentation de soi et questions d'opinion	Prise de recul	Saisir la représentation du statut de veuve (Hervé, 2000).	*Etre veuve de manière générale cela signifie quoi pour vous ?*
	Clôture de l'entretien	Remercier la répondante pour le temps consacré à la conversation. Assurance de l'anonymat, sollicitation de la recontacter pour précisions éventuelles.	Clôturer l'entretien Remercier la répondante	*Pensez-vous avoir autre chose à dire ?*

2-4- Matériau complémentaire

Notes de terrain

Les données issues des entretiens sont complétées par la prise systématique de notes de terrain, qui consignent les informations, depuis la prise de rendez vous téléphonique jusqu'à la fin de l'entretien. Ces notes permettent de « se rendre compte des liens entre la qualité des entretiens et celle de la relation établie »[769]. Les notes de terrain sont construites selon les thèmes ci-après[770] : accueil, réactions à l'introduction, climat général de la rencontre, descriptions des sentiments du chercheur lors de la rencontre, description de la personne qui se raconte, commentaires généraux sur l'entretien.

3- L'analyse des données

Les données recueillies sont ensuite analysées. Après avoir présenté les fondements de ces analyses (3-1-), les procédures seront explicitées (3-2).

3-1- Fondements

La connaissance produite dans notre recherche s'appuie ainsi sur un matériau spécifique, la narration d'une expérience au cours d'une interaction. L'étude de la nature des données collectées a permis d'en cerner les caractéristiques ainsi que les techniques et attitudes que le chercheur doit maîtriser pour gérer les biais. Ceci est une première condition pour objectiver la réalité qui sera construite à l'issue de la recherche et répondre ainsi au critère de validité interprétative. La seconde condition à l'objectivation tient à l'analyse qui sera produite à partir de ces données. L'interprétation qui en découle se trouve en effet confrontée aux problèmes de l'identité et de l'altérité[771]. Ces éléments conjugués soulignent la réflexivité de l'approche empirique. Par réflexivité, il faut entendre la conscience qui se prend elle-même pour objet[772]. Pour cela il est nécessaire de prendre en compte un triple contexte : celui de la répondante, celui du chercheur, celui de l'interaction. Ces contextes se conjuguent et sont façonnés par la nature politique, rhétorique et sociale de la recherche empirique.

- Le contexte de la répondante renvoie à son histoire, son ancrage social, les représentations qu'elle se fait d'elle-même et son milieu social. Par le jeu du retour sur

[769] (Giordano 2003, 156, op. cit)
[770] Notes de terrain élaborées à partir de (Giordano 2003, op. cit)
[771] (Jervolino 2002, op. cit)
[772] Nouvelle Encyclopédie Larousse

soi au cours de l'entretien, elle construit une réalité qui peut elle-même la surprendre, voire lui faire peur. L'attention portée à son contexte pourra alors permettre d'en saisir le sens.

- Le contexte du chercheur le renvoie de la même manière à sa propre histoire, son ancrage social mais également à ses objectifs en tant que chercheur. Tout ceci induit l'existence de présupposés, de préconceptions qui façonnent l'appréhension qu'il a du phénomène qu'il étudie. La réflexivité du chercheur tient alors à ce que les narrations produisent sur lui-même, sur ce qu'elles lui apprennent de lui, ce à quoi elles font écho en lui. Il doit alors veiller à faire un usage réfléchi de la conscience qu'il a de lui-même, pour en faire une opportunité au cours de l'interprétation.

- Le contexte de l'interaction enfin, car le récit fait par la répondante s'inscrit dans un horizon de question qui est en soi un horizon de sens[773]. Questions et réponses étant alors indissociables.

Pour prendre en compte cette triple réalité qui produit de la subjectivité, il est nécessaire d'objectiver la phase interprétative. Pour cela, il faut asseoir cette étape sur des postures ou idéologies qui portent sur le sens du langage. La compréhension, visée finale de notre travail, est en effet médiatisée par des signes et des symboles[774]. Dans ce cadre, le chercheur est un interprète, un instrument[775], un médiateur[776], qui doit s'attacher « à déchiffrer le sens caché dans le sens apparent, à déployer des niveaux de signification impliqués dans la signification littérale »[777]. La phase d'analyse de notre recherche suppose ainsi de s'abstraire pour aller chercher les non-dits derrière ce qui est dit[778].

- Il y a alors l'analyse du discours lui-même, afin d'en identifier la structure. Chaque entretien suit sa logique propre. La manière dont l'entretien démarre est essentielle à saisir. Telle répondante sera ainsi en posture d'attente face au chercheur, telle autre s'exprimera d'emblée, sans attendre la phase introductive de l'entretien. Ainsi, Mme K qui m'invite à la « questionner » une fois les objectifs de mon travail présentés. A l'inverse, Mme W, sans attendre, comme dans l'urgence de dire, me parle d'emblée de

[773] (Gadamer 1991, 51, op. cit)
[774] (Ricoeur 1969, 33, op. cit)
[775] (Hudson Anderson et Ozanne 1998, op. cit)
[776] (Gadamer 1991, 206, op. cit)
[777] (Ricoeur 1969, 16, op. cit)
[778] (Gadamer 1991, 66, op. cit)

ses difficultés à être seule et d'un idéal auquel elle aspire, celui de la colocation senior. Interpréter suppose ainsi de comprendre cette logique, de la resituer dans la triple réalité de la répondante, du chercheur et de l'interaction.

- L'interprétation sera complétée de tout ce qui est de l'ordre du non verbal (les rires, les pleurs, les soupirs, les silences, les hésitations, les gestes) qui sont essentiels à la construction de la réalité du phénomène étudié. La sensibilité de notre recherche exprimera alors toute sa force, entre les répondantes qui souhaitent ne pas laisser aller leurs émotions, tentent de les contrôler et celles qui les laissent venir, de celles enfin qui ne les attendaient pas.

- Il faut enfin identifier les préconceptions par lesquelles la réalité sociale est construite. Le chercheur, en tant que membre de cette réalité, en fait dès lors partie[779]. Il s'agit en quelque sorte de décentrer l'interprétation pour décrypter les jeux de pouvoir, de domination, d'autorité, à l'origine des préconceptions des acteurs. Plutôt que des obstacles ces dernières sont des opportunités pour atteindre la compréhension[780].

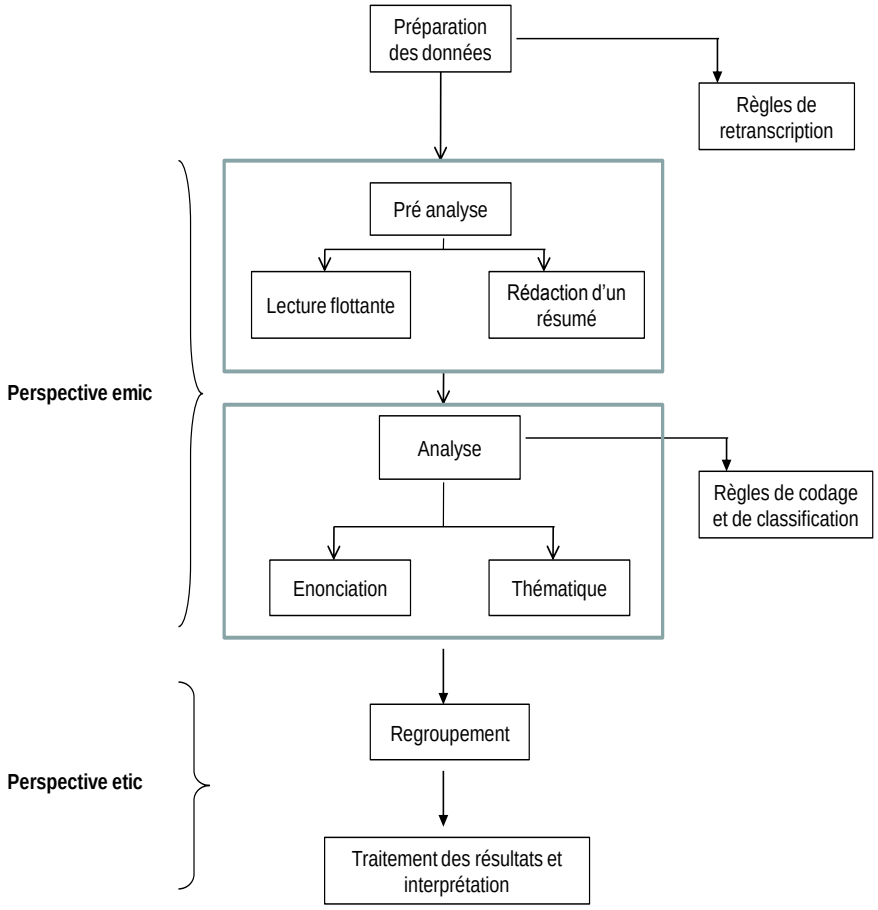
L'interprétation combine ainsi plusieurs niveaux qui tiennent compte de la nature du matériel collecté, ceci afin d'aboutir à un éclairage holistique, émergent, extra logique et compréhensif[781].

3-2- Procédures d'analyse

La phase d'analyse s'attache à diviser l'ensemble complexe de données collectées afin de disséquer, réduire, trier et reconstituer les données[782]. Les procédures d'analyse que nous utilisons sont des analyses de contenu par lesquelles on « cherche à savoir ce qui est derrière les paroles »[783]. Notre analyse s'opère en différentes étapes synthétisées dans la Figure 20, où sont mis en évidence le niveau d'analyse, le contenu de l'analyse ainsi que les règles définies préalablement à sa conduite. Ce découpage rigoureux des procédures d'analyse permet de rendre compte des mécanismes génératifs, base de la validité externe de notre recherche[784].

[779] (Alvesson et Sköldberg 2005, op. cit)
[780] (Arnold S.J., Fisher E., Hermeneutics and Consumer Research, *Journal of Consumer Research*, 1994, 21, 55-70)
[781] (Spiggle 1994, op. cit)
[782] (Spiggle 1994, op. cit)
[783] (Bardin L., *L'analyse de contenu*, Paris, Quadrige, PUF, 2007)
[784] (Giordano 2003, op. cit)

Figure 20 – Organisation et étapes de l'analyse de contenu[785]



3-2-1- Etape n°1 – Préparation des données

Les entretiens ont été intégralement retranscrits. La retranscription, assurée par nos soins, permet de s'immerger dans les données et de noter, en cours de retranscription, des premiers éléments d'analyse. La retranscription d'un discours narratif suppose d'en établir clairement les règles car il faut coller au plus près de l'intention de la répondante tout en rendant lisible un discours oral. La retranscription n'est dès lors pas neutre. Passer de l'oral à l'écrit « impose des infidélités qui sont sans doute la condition d'une vraie fidélité »[786]. Durant les retranscriptions, nous avons ainsi noté les silences, les rires, les marques de surprise, les pleurs, les hésitations.

[785] Inspiré de (Bardin 2007, 133, op. cit)
[786] (Bourdieu 1993, 1417, op. cit)

3-2-2- Etape n°2 – Pré-analyse

Cette seconde étape s'opère en premier lieu par une lecture approfondie et répétée de chaque entretien séparément. Ceci afin de s'imprégner de chaque texte[787]. Elle débouche sur la rédaction d'un résumé de chaque répondante. Cela permet tant de dévoiler ce qui est essentiel dans l'expérience de chaque personne que de réduire la transcription originale[788]. Ce résumé a été rédigé en utilisant le plus possible le vocabulaire des répondantes[789]. Ces résumés sont structurés au niveau temporel : avant le décès, au moment du décès, après le décès, l'avenir.

3-2-3- Etape n°3 – Analyse

Cette étape combine une double analyse, chacune étant menée dans la perspective propre à chaque expérience. L'attitude emic ainsi adoptée entend respecter le plus possible les concepts et thèmes émis par les participantes elles-mêmes. Ceci est une autre condition à la validité interprétative de notre recherche. Au préalable de cette double analyse, il est nécessaire de déterminer des règles de découpage, de codage et de classification (concernant cette dernière cela ne concerne que l'analyse thématique). Ces règles permettront ensuite d'opérer des comptages sur la base d'indicateurs préalablement déterminés. Nous distinguerons dans notre analyse :

- l'unité d'enregistrement qui correspond au mot, à l'évènement ou au personnage dans l'analyse de l'énonciation ; au thème dans l'analyse thématique ;
- l'unité de contexte qui correspond à la phrase, ou au segment de phrase. Cette unité permet de coder l'unité d'enregistrement. Plus large que l'unité d'enregistrement, elle permet d'accéder à la signification de cette dernière[790].

Analyse de l'énonciation. Nous avons précédemment souligné que l'expérience n'est accessible que par le détour d'une pensée qui se dit, impactant dès lors fortement la nature des données collectées. Il est ainsi nécessaire d'objectiver les récits collectés en les resituant dans le triple contexte de la répondante, du chercheur et de l'interaction. L'analyse de l'énonciation va ainsi s'attacher à cerner les modes d'appropriation du langage par la personne qui se raconte afin d'identifier la structure propre à chaque entretien[791]. L'analyse de l'énonciation

[787] (Bergadaà M., Le rôle du temps dans l'action du consommateur, Thèse de doctorat, Université de Québec, 1987)
[788] (Miles M.B., Huberman A.M., *Analyse des données qualitatives*, De Boeck, Méthodes en Sciences Humaines, 2003 : 166)
[789] (Bergadaà 1987)
[790] (Bardin 2007, 138, op. cit)
[791] (Bardin 2007, 96/97, op. cit)

combine une analyse de la dynamique de l'entretien, une analyse lexicale ainsi que celle de sa rhétorique[792].

- **L'analyse dynamique** s'appuie sur l'identification de sa logique et de ses séquences. Pour cela il est possible de se concentrer sur des segments larges du langage[793] afin d'identifier les relations, l'enchaînement des propositions. Puis de délimiter des séquences en termes de changements de sujet, de passage de la narration à la description, de la description à l'explication[794]. A titre d'exemple, voici un extrait de l'analyse conduite sur l'entretien de Mme E :

> « La ferme, l'agriculture, la campagne, tout cela revient de façon récurrente dans le récit de Mme E, comme un témoin de la place que cela occupe dans son identité voire s'y confond. En quelque sorte il y a comme une symbiose entre la terre et elle, faisant que ce type d'évènement (la mort du conjoint) n'est en soi pas une rupture mais un passage, c'est un évènement naturel qui vient en quelque sorte comme les saisons. D'ailleurs, les gens de la campagne ce sont des « *costauds* » (p9), « *la ferme cela reste toujours* » (p10). La campagne est présentée en opposition à la ville (p17) = la campagne c'est la solidarité, la ville c'est « *chacun de son bord* ». C'est un « *nous* ». La terre est également le symbole mobilisé pour le rituel funéraire (p29). La ferme revient en écho à la prise en charge des tâches suite au décès de son mari et très vite elle enchaîne sur son fils qui a repris la ferme = la transmission, la continuité du métier sont des éléments clé pour comprendre ce récit (p48) ».

- **L'analyse rhétorique** pour sa part s'attache « à l'énumération aussi ample et aussi complète que possible des formes symboliques »[795] ainsi qu'à déceler la variabilité et les régularités du langage utilisé. Ceci ayant pour objectif de saisir comment chaque répondante élabore ses arguments, construit sa vision du monde. Pour mener à bien cela, le chercheur s'appuie sur des figures de style[796], telles la métaphore, la métonymie, la synecdoque, l'ironie etc. A titre d'exemple, voici un extrait de l'analyse conduite sur l'entretien de Mme J :

> Trois choses semblent étroitement liées 1° l'insistance de Mme J à présenter son couple comme deux personnes qui « *se bouffaient le nez* » (p8/11), insister ainsi sur les désaccords, pour mieux faire passer ensuite « *mais on s'aimait* » qui devient plus crédible. Le couple permet également de se singulariser, Mme J n'est pas une femme comme tout le monde et elle entend le dire, le montrer,

[792] (Bardin 2007, 225, op. cit)
[793] (Daymon C., *Qualitative Research Methods in Public Relations and Marketing Communications*, New York, Routledge, 2002: 142)
[794] (Bardin 2007, 230, op. cit)
[795] (Ricoeur 1969, 16, op. cit)
[796] (Spiggle 1994, op. cit) (Alvesson et Sköldberg 2005, op. cit)

elle n'était pas toujours « *normale* » (p11). Se raconter à un autrui de même sexe, mais de génération différente, c'est ainsi présenter son couple en rupture avec la représentation traditionnelle des attributs hommes/femmes : ainsi à lui la délicatesse et à elle la dureté : elle « *coupait le bois* », elle « *rentrait le bois* », elle « *charriait les cordes de bois* » (p14). 2° les parallèles nombreux sur le divorce qui sous tendent les représentations qu'elle y attache : la femme qui se retrouve seule à devoir assumer les enfants, les problèmes financiers, c'est « *même dur* » selon elle, propos qu'elle n'a jamais tenu en ces termes sur son veuvage. 3° entre un mari qui l'aime « *forcément* » et la mise bout-à-bout de ce qu'elle dit de son mari, la reconstruction se fait jour : « *Il oubliait qu'elle existait, elle était la dernière roue de charrette* » (p13), « *Il accaparait tout le monde et elle était en retrait* » (15), « *Il fallait qu'elle répète parce qu'il n'écoutait pas ce qu'elle disait* » (p17), « *Tout lui tombait dans le bec finalement* » (p18), « *il ne s'est jamais occupé de ses gosses, Il ne s'occupait pas des garçons, il ne s'occupait de rien* » (p20), « *Il se laissait vivre* » alors même qu'*elle » était active »* (p20), Elle était « *une bobonne qui faisait tout* » (p38). Elle faisait « *tout le boulot* » (c'est même *le foin*, « *il fallait bien le faire* », p17, seule «*une canaque* » pourrait faire ce qu'elle assumait, p22), *il ne voyait que par son bateau, seule la mer comptait* (p6)…

- **L'analyse lexicale** s'attache au style employé par la répondante, à l'usage des modes verbaux, à la fréquence des mots, à l'usage de la négation, à l'emploi des pronoms personnels…. A titre d'exemple, voici un extrait de l'analyse lexicale de l'entretien de Mme T :

  « Le discours est assez fluide mais entrecoupé de silence et de pleurs, de rires aussi.
  - Silences : page 4 à l'évocation de ce qui a marqué sa vie
  - Pleurs : page 3 à l'évocation du chien / page 4 à l'évocation de la solitude / p12 à l'évocation d'une collègue de travail / p15 sur l'abandon des amis. / p20 sur vécu du deuil différent dans la famille / p22 sur les souffrances de son mari / p23 / p25 sur la comparaison personnes en couple et elle.

  Concernant l'évènement de la perte du conjoint : il est nommé comme tel (« *mon mari est décédé* »), elle évoque également le terme de « *deuil* ». D'autres fois elle parle de *séparation, d'issue fatale* (page 9).

Analyse thématique. L'analyse thématique s'attache à découper les entretiens en regard des thèmes du guide d'entretien tout en laissant place à l'émergence de thèmes non identifiés au préalable. Le codage de l'analyse thématique ne doit pas imposer un système externe aux données[797], au risque de jeter « l'ensemble des éléments signifiants dans une sorte de sac à thèmes détruisant définitivement l'architecture cognitive et affective des personnes

[797] (Daymon 2002, 233, op. cit)

singulières »[798]. Cette étape de l'analyse, tout en réduisant les données, constitue le préalable à l'établissement d'une analyse horizontale, entre les entretiens[799]. Les unités d'enregistrement seront ainsi classifiées selon les thèmes suivants : contexte de l'expérience / les pertes / l'expérience / l'affliction. Ce dernier thème est décliné comme suit : adaptation orientée restructuration / adaptation par le soutien formel / adaptation par les SAP / adaptation par le soutien informel / autres stratégies d'adaptation / représentation du rôle. Ces thèmes seront déclinés en sous thèmes qui s'enrichiront au fur et à mesure de l'analyse.

3-2-4- Etape n°4 –Regroupement

Codage et catégorisation visent la recherche de schémas qui intègrent les informations dans un cadre stable, compact et cohérent, ceci afin d'y mettre du sens[800]. Elle permet ainsi de s'abstraire pour élaborer des construits de niveau plus conceptuel, à regrouper les catégories dans des classes d'ordre plus générales[801].

Ces procédures analytiques en manipulant les données permettent de les interpréter, c'est-à-dire de leur donner sens ceci afin de générer des conclusions, des éclairages, des significations, une représentation de la réalité telle que décrite par les données[802]. Par nature, ce processus analytique procède par itérations, des allers-retours constants entre le matériel empirique, les interprétations et la remise en cause de celles-ci[803]. Il y a ainsi interactions entre différents niveaux interprétatifs, afin que ceux-ci soient le plus réflexifs possible.

3-3- La triangulation par l'analyse de données textuelles informatisée

Pour renforcer notre interprétation et répondre au critère de la validité externe de notre recherche, nous avons complété notre analyse manuelle d'une analyse textuelle informatisée. Deux raisons ont présidé à ce choix. La première tient à la crédibilité des résultats. L'analyse informatisée, agissant en méthode de triangulation, renforce la robustesse des interprétations. La seconde s'appuie sur la complémentarité des approches. L'analyse informatisée par son caractère plus mécanique et statistique, est particulièrement pertinente comme analyse confirmatoire d'un traitement manuel des données. Enfin, qu'elle soit particulièrement adaptée pour « caractériser les discours des clients ou prospects sur leurs perceptions ou

[798] (Bardin 2007, 95, op. cit)
[799] (Miles et Huberman 2003, 133, op. cit)
[800] (Daymon 2002, op. cit)
[801] (Spiggle 1994, op. cit)
[802] (Spiggle 1994, op. cit)
[803] (Alvesson et Sköldberg 2005, op. cit)

croyances, attitudes, motivations ou comportements »[804], ne fait que renforcer la justesse de cette analyse.

3-3-1- Le choix du logiciel

Si de nombreux logiciels sont à disposition sur le marché, au sein de la recherche marketing, trois sont principalement utilisés[805] : Spad-T, Sphinx Lexica et Alceste. Des travaux se sont attachés à comparer ces logiciels à la fois en termes de fonctionnalités et de résultats[806]. Conjointement, il est opportun de regarder dans d'autres champs disciplinaires les outils qui sont utilisés par les chercheurs[807]. En effet, tout l'enjeu est de s'attacher à choisir un outil qui soit le plus à même de correspondre à l'objet de notre recherche. Dans la mesure où l'analyse informatisée vient en confirmatoire d'une analyse manuelle, le degré d'intervention du chercheur dans le traitement du corpus devra être le plus réduit possible. Au risque sinon d'appliquer la grille manuelle au corpus à traiter, et dès lors de limiter fortement la portée des traitements statistiques. Cette première condition invite à laisser de côté Tropes, N-Vivo et QDA Miner. Ces outils nécessitent en effet l'intervention des chercheurs. Il s'agit de coder les données au préalable soit en regard du cadre théorique pour Tropes[808], soit sur un mix entre le cadre théorique et des thèmes émergents pour N'Vivo[809]. QDA Miner présente la même caractéristique[810]. Par ailleurs, le logiciel devra être particulièrement adapté pour une recherche exploratoire qui s'attache aux représentations et à leurs incidences sur les comportements. L'analyse lexicale par contexte est alors pertinente. En effet, cette analyse donne « accès aux représentations des consommateurs en faisant correspondre les thématiques, leurs fondements sémantiques et la segmentation comportementale des consommateurs »[811]. Sur la base de cette seconde condition, les logiciels Spad-T et Sphinx Lexica ne peuvent être retenus. Ces derniers ont en effet pour fondement théorique une analyse lexicale stricto-sensu à savoir une analyse qui se base sur les mots comme unités de

---

[804] (Helme-Guizon A., Gavard-Perret M.L., L'analyse automatisée de données textuelles en marketing : comparaison de trois logiciels, *Décisions Marketing*, 2004, 36, 75-90)
[805] (Helme-Guizon et Gavard-Perret 2004)
[806] (Helme-Guizon et Gavard-Perret 2004)
[807] Ce volet de ma recherche doit beaucoup au Professeur Jean Pierre Mathieu auprès de qui j'ai eu la chance de suivre un séminaire de recherche qualitative en décembre 2008.
[808] (Gentric 2005, op. cit)
[809] (Raby C., Analyse du cheminement qui a mené des enseignants du primaire à développer une utilisation exemplaire des technologies de l'information et de la communication en classe, Thèse de doctorat, UQAM, 2004)
[810] (Collin S., Meunier H., Analyse de données qualitatives QDA Miner ou N'Vivo ? Quel outil d'analyse utiliser ?, Québec, 2009, http ://www.crifpe.ca/conference/view/68.)
[811] (Mathieu J.P., L'analyse lexicale par contexte : une méthode pertinente pour la recherche exploratoire en marketing, *Décisions Marketing*, 2004, 34, 67-77)

sens[812]. Ces éléments nous ont amenée à retenir Alceste comme outil de triangulation des analyses manuelles.

3-3-2- Présentation d'Alceste

Alceste a été développé en 1986 par Max Reinert. Ce logiciel a pour objectif de quantifier un texte pour en extraire les structures signifiantes les plus fortes. Il s'agit de repérer des logiques d'organisation non linguistiques au sein d'un corpus, d'identifier les contextes, qui sont autant de modes lexicaux propres à l'énonciateur. A cette fin, le logiciel combine trois approches. La première est une analyse lexicale. La seconde est une analyse de contenu qui va découper le texte en unités. La troisième est une analyse de données qui vise à trouver une forme de modélisation au discours. Outre cette complémentarité des analyses, Alceste présente la particularité de procéder à une classification descendante hiérarchique après lemmatisation du corpus. La lemmatisation consiste à remplacer la forme textuelle par sa forme réduite. En cela, l'outil part du texte global et par partitions successives, identifie des classes de mots[813]. Alceste fonctionne en effet par itérations successives. La première classe analysée comprend l'ensemble des unités de contexte retenues. Ensuite, à chaque pas, une partition en deux de la plus grande des classes restantes est recherchée. La procédure itérative s'arrête lorsque le nombre total d'itérations demandé est épuisé.

Dans la continuité des raisons qui ont présidé au choix de ce logiciel, l'intervention du chercheur sur le corpus est limitée à un « toilettage du document et à une attention portée à sa mise en forme »[814]. L'étape de préparation des données est cependant souvent longue et nécessite de distinguer :

- Les unités de contextes initiales, dans le cas présent, il s'agit d'entretiens semi-directifs.
- Les informations « hors corpus » : ces informations ne seront pas prises en compte dans l'analyse. Le chercheur peut ainsi décider d'exclure des mots de l'analyse en les marquants en majuscule dans le corps du texte.

Deux conditions sont nécessaires pour que des résultats signifiants soient issus du traitement informatisé.

[812] (Gentric 2005, op. cit)
[813] (Helme-Guizon et Gavard-Perret 2004, op. cit)
[814] Manuel d'utilisation Alceste

1° La première est que le corpus doit se présenter comme un tout ayant une certaine cohérence. En l'espèce, le corpus de notre recherche comprend des entretiens qui abordent les mêmes thèmes.

2° La seconde condition tient au volume du corpus qui doit être suffisamment important. Dans le cadre de cette recherche, le corpus comprend 768 pages de retranscription, ce qui correspond à 44 heures d'entretien cumulées. Les deux conditions d'utilisation d'Alceste sont donc réunies pour notre recherche.

3-3-3- Préparation du corpus et apports attendus

Chacun des vingt-quatre entretiens a été relu afin d'en valider la ponctuation d'une part et de supprimer les signes non verbaux d'autre part. Il faut en effet porter un soin particulier à la ponctuation car elle est prise en compte par le logiciel lors des traitements. Dans la continuité des précédents propos, l'intervention du chercheur s'est limitée à cette mise en forme afin de ne pas induire une grille d'analyse a priori.

Les résultats que nous retiendrons se structurent autour des éléments suivants :

1° Les formes représentatives : c'est le premier indicateur retenu par le chercheur. Il s'agit des mots les plus représentatifs de la classe.

2° Le vocabulaire spécifique de la classe : il vient en complément des formes représentatives pour les étayer.

3° Les variables de la classe : il s'agit des unités de contexte initiales qui identifient dans le cas présent : le nom de la répondante (rep_MmeX), son âge (age_78), sa participation ou non au stage sur le deuil (stage_oui / stage_non).

4° Les segments répétés de la classe : ce sont des indicateurs de la forme des énoncés identifiés à travers leur fréquence.

Apports attendus

L'analyse informatisée si elle présente l'atout certain de mécaniser l'analyse des données et de produire des statistiques, présente cependant le défaut de réduire le sens des données. Sur cette base, son utilisation dans le cadre de notre recherche a pour seule fin la confirmation des résultats. Le peu de recherche sur le thème du deuil positionne le sujet de notre travail dans

une optique exploratoire « pure ». La découverte est prééminente au classement, tout autant que la compréhension prend le pas sur la déduction.

Ces éléments clarifiés positionnent ainsi très clairement les résultats d'Alceste dans notre recherche. Il ne s'agira nullement de construire une typologie par exemple, mais d'identifier comment les répondantes construisent leur expérience et comment les services à la personne s'y inscrivent. Par la triangulation, Alceste nous permettra d'asseoir nos analyses. Ce faisant, nous garderons également à l'esprit les limites inhérentes à l'outil, notamment celle concernant les inconvénients de la classification descendante hiérarchique qui « ne garantit pas une totale homogénéité des classes obtenues »[815].

4- La nature de la connaissance produite

« L'interprétation a pour fin la compréhension »[816]. Par son caractère médiateur, l'interprétation permet d'accéder à la compréhension d'un sens donné, d'une réalité construite. Tenir compte de la nature du matériel collecté pour en contrôler les biais, contextualiser l'interprétation de ces données, sont ainsi les voies par lesquelles la réalité sera objectivée. La connaissance est ainsi produite et non découverte[817]. Cette dernière constitue alors *une* réalité et non *la* réalité. Pour jouir d'un sceau scientifique, cette connaissance produite doit répondre à des règles précises, elles mêmes adaptées au paradigme dans lequel s'inscrit la recherche.

4-1- La fiabilité

La fiabilité (ou fidélité) du codage constitue le premier critère d'évaluation scientifique de notre recherche. La fiabilité fait référence à l'accord entre différents codeurs sur le classement des réponses[818]. Ceci permet de s'assurer de la reproductibilité des analyses conduites[819]. Ce qui signifie que « des codeurs différents, analysant le même contenu, doivent obtenir des résultats identiques »[820]. La fidélité constitue ainsi une « certaine garantie de la justesse des résultats »[821]. Afin de répondre à ce critère, nous avons soumis un échantillon du corpus à un chercheur indépendant. Le matériau qui lui a été transmis contenait deux entretiens

[815] (Helme-Guizon et Gavard-Perret 2004, op. cit)
[816] (Deniau 2004, 9, op. cit)
[817] (Hirschman E.C., Humanistic Inquiry in Marketing Research: Philosophy, Method and Criteria, *Journal of Marketing Research*, 1986, 23, 237-249)
[818] (Hlady Rispal 2002, op. cit)
[819] (Thiétard 2003, op. cit)
[820] (Grawitz M., *Méthodes des sciences sociales*, Paris, Dalloz, 1993: 554)
[821] (Grawitz 1993, 317)

retranscrits. Nous avons fait le choix de ne pas transmettre notre grille thématique a priori afin de renforcer la robustesse de cette double codification. A la suite de ce second codage, un test à été conduit qui permet de calculer un indice de fiabilité du codage. Il existe différentes mesures de fiabilité[822]. La plus simple est la proportion d'accord entre deux analystes. Si cette mesure présente l'avantage de sa facilité de calcul, elle suppose que le nombre de catégories de codage soit identique entre les différents codeurs[823]. Ce qui n'est pas notre cas, aucune grille a priori n'ayant été fournie au chercheur. Deux autres mesures ont retenu notre attention. Le Kappa de Cohen d'une part, « compare le pourcentage d'accord entre les analystes à celui qui serait obtenu par le hasard »[824]. Le PRL d'autre part (*Proportional Reduction in Loss*), proposé par Rust et Cooil. C'est cette dernière mesure que nous avons retenue. Elle se présente en effet comme un prolongement des autres mesures, en s'appuyant sur des outils de la théorie de la décision[825]. Ainsi, elle tient compte du nombre d'analystes et du nombre de catégories codées. La mesure PRL est définie comme suit :

$$\text{PRL} = (E_{max}(L) - E(L))/E_{max}(L)$$

Où E(L) est la perte probable et E_{max} (L) est le maximum de perte probable (cas lorsque les jugements des chercheurs sont peu fiables). En cas d'accord parfait entre les chercheurs le PRL = 1. Un PRL de 0.70 est considéré comme adéquat dans le cadre d'une recherche exploratoire[826].

Dans cette recherche, le nombre d'analystes est de deux, le nombre de catégories est de cinq (quatre catégories a priori : contexte de l'expérience / les pertes / l'expérience / l'affliction et une cinquième relative aux thèmes émergents). Sur la base du matériau codé par les deux analystes, il en ressort un PRL de 0.77. Ce qui illustre un recouvrement élevé entre les deux codages[827].

[822] (Rust R.T., Cooil B., Reliability Measures for Qualitative Data : Theory and Implications, *Journal of Consumer Research*, 1994, 31, 1, 1-14)
[823] (Evrard, Pras et Roux 2003, 128, op. cit)
[824] (Evrard, Pras et Roux 2003, 129, op. cit)
[825] (Rust et Cooil 1994)
[826] (Rust et Cooil 1994)
[827] Le détail des calculs de l'indice de fiabilité sont présentés en annexe.

4-2- Validité interne.

La validité interne d'une recherche interprétative n'est pas liée à la méthodologie employée mais ancrée tant dans les données que dans les contributions[828]. Elle ne s'appréhende donc pas, comme dans l'approche positiviste, par « l'assurance que les variations de la variable de réponse sont causées uniquement par les variations de la variable indépendante »[829].

- *L'adéquation*. Relative au phénomène étudié, située dans son contexte, la validité porte ainsi sur l'adéquation entre la connaissance qui est produite et la situation dont elle est issue. Le chercheur doit ainsi montrer que les concepts et théories mobilisées sont valides en regard du phénomène étudié. Tout en démontrant que la méthode d'investigation est adéquate pour répondre à la problématique[830]. Nous avons souligné à plusieurs reprises l'absence de notre thème de recherche dans un contexte francophone ainsi que l'absence de travaux sur le soutien social formel et les SAP. Ces éléments, conjugués avec la sensibilité de notre sujet, répondent pleinement au critère de l'adéquation.

- *L'authenticité*. Les données utilisées dans notre recherche font l'objet d'une interprétation dont la logique de construction doit être ancrée dans les concepts et les termes des participantes. La perspective emic ainsi adoptée est à la base de la validité interprétative[831]. L'objectivation de la production de la connaissance, en tenant compte du contexte dans lequel les données ont été collectées, permet de cerner ce que le phénomène étudié signifie pour les participantes selon leur propre perspective. Les procédures d'analyse de données que nous venons de présenter, sont à la base du critère d'authenticité de notre recherche.

4-3- Validité externe.

Inscrite dans un contexte et une période donnée, notre recherche ne peut être répliquée dans les mêmes conditions d'expérimentation. Pour être généralisable, elle nécessite ainsi d'être reproduite dans d'autres contextes, d'autres situations. La connaissance produite étant une réalité, il importe de connaître les variations possibles du phénomène dont elle est issue. En ce

[828] (Maxwell 1992, op. cit)
[829] (Evrard, Pras et Roux 2003, 68, op. cit)
[830] (Mourgues (sous la dir) 2007, 312, op. cit)
[831] (Maxwell 1992, op. cit)

sens, la validité externe de notre recherche s'intéresse à la valeur des analyses conduites et s'appréhende donc comme « une réponse qui ne vaut que par rapport à la question posée, au but poursuivi et à l'objet de la recherche »[832]. Cela passe notamment par « la traçabilité des mécanismes génératifs »[833] à savoir l'aptitude du chercheur à démontrer la cohérence de sa logique interprétative[834], ce que nous avons fait précédemment. La triangulation des interprétations permettra d'atteindre également cet objectif. Cette dernière a été réalisée sur la base d'une analyse textuelle informatisée sous le logiciel Alceste® que nous avons précédemment présenté. L'objectivation du contexte, en s'attachant à comprendre la nature de la situation, des relations et de leurs impacts sur la tenue de l'entretien permet enfin de cerner comment le phénomène étudié peut varier dans d'autres situations[835]

A ces deux critères qui permettent à notre recherche de jouir d'un sceau scientifique, deux critères complémentaires s'ajoutent dans une démarche interprétative, celui de la validité pragmatique d'une part, celui de l'éthique de l'investigation scientifique d'autre part.

4-2-1- Validité pragmatique[836]

Elle constitue un critère essentiel dans l'évaluation d'une recherche interprétative. En effet, la connaissance produite étant relative, il importe d'en cerner son utilité. Il s'agit ainsi de s'interroger sur la capacité du travail de recherche à construire des connaissances qui soient utiles aux individus et communautés concernées[837]. L'utilité renvoie en premier lieu au fait de « donner la parole » aux femmes veuves pour la première fois en France dans notre discipline. En second lieu, en sus des publications dont notre travail a fait l'objet et que nous poursuivrons, les résultats seront présentés aux deux organismes qui nous ont permis d'accéder à notre terrain. Nous souhaitons par cela leur donner des éléments concrets pour améliorer les services proposés aux populations concernées. Conjointement, cette recherche proposera des actions marketing concrètes afin d'optimiser l'offre de SAP en les adaptant aux attentes des veuves seniors. Ces implications managériales seront présentées dans la conclusion générale de notre travail.

[832] (Grawitz 1993, 558, op.cit)
[833] (Giordano 2003, op. cit)
[834] (Bergadaà et Nyeck 1992, op. cit)
[835] (Maxwell 1992, op. cit)
[836] (Miles et Huberman 2003, 506, op. cit)
[837] (Miles et Huberman 2003, 507, op. cit)

4-2-2- La dimension éthique de l'investigation scientifique

La vision du monde dans laquelle s'inscrit notre recherche soulève des questionnements quant à sa dimension éthique. Quoiqu'elle vise la qualité et le bien-être du consommateur, elle n'est pas neutre et suppose nécessairement d'en définir les « principes moraux » qui s'imposent à elle ainsi « qu'aux personnes qui la conduisent »[838]. Bien plus, l'éthique constitue un critère d'évaluation de la validité scientifique d'une recherche interprétative. Cette dernière ne sépare pas le chercheur du citoyen[839] et suppose ainsi de définir et d'évaluer le code de conduites de la recherche. Nous avons précédemment souligné le choix qui est nôtre quant à l'objet de recherche, ancré dans le marketing sociétal. De la même manière, il importe maintenant de circonscrire les règles de notre investigation scientifique. Si notre discipline ne dispose pas à ce jour d'un code éthique et déontologique propre, le chercheur dispose d'un certain nombre de règles de conduite qu'il doit mettre en pratique. L'éthique de notre recherche se décline dans la conduite des entretiens, dans l'exploitation de ses résultats, dans les procédures confirmatoires et dans l'engagement du chercheur qui la conduit enfin.

La conduite des entretiens

En touchant à la sphère privée et aux expériences intimes et personnelles, les populations concernées sont vulnérables et constituent en ce sens un groupe « sensible »[840]. Dès lors « d'un point de vue éthique, de telles études doivent être conduites avec sensibilité et sympathie »[841] L'approche éthique lors de la collecte de données doit ainsi s'opérer sur la base des principes de bienfaisance, de respect et de justice[842]. Dès lors que les personnes interrogées révèlent des aspects intimes et profonds de leur expérience de vie, le consentement explicite des répondantes est indispensable tout en demeurant révocable. Car « ces vies qui nous sont confiées, l'ont été sur la base d'une promesse, celle que nous protègerons ce qui a été partagé »[843].

La publication et l'exploitation des résultats

Si « aucune recherche empirique sur la personne ne doit être entreprise qui n'ait pour but l'acquisition de connaissances susceptibles de contribuer à l'amélioration de l'état de

[838] Selon la définition de l'éthique de l'Académie Française, Grand Dictionnaire de l'Académie Française
[839] (Mourgues (sous la dir) 2007, op. cit)
[840] (Hill R.P., Researching Sensitive Topics in Marketing: the Case of Vulnerable Populations, *Journal of Public Policy and Marketing*, 1995, 14, 1, 143-149)
[841] (Bowlby 1980, 110, op. cit)
[842] (Hill 1995)
[843] (Denzin 1989, op. cit)

l'homme et de la société »[844], reste à définir ce que cela recouvre. En tant que chercheurs en comportement du consommateur, cela signifie apporter de la valeur au consommateur[845], s'assurer des risques et bénéfices du projet de recherche pour les participants, voire de s'autocensurer si la publication des résultats n'est pas conforme aux principes moraux que le chercheur s'est fixé[846]. Enfin, si notre recherche vise le bien-être et la qualité de vie du consommateur, le cadre éthique suppose de prendre en compte la nature subjective de ce qu'est le bien-être. Ceci ne sera pas sans incidence sur les implications managériales de notre travail.

Les procédures confirmatoires

Au titre des procédures qui permettent d'asseoir la validité d'une recherche qualitative, la retranscription des entretiens peut être retournée aux enquêtés afin qu'ils donnent leur aval sur la fidélité de ces retranscriptions. Si cette procédure nous semble pertinente, nous avons fait le choix de ne pas y recourir dans notre travail. C'est la sensibilité de notre thème de recherche et la fragilité émotionnelle des répondantes qui nous ont guidées dans cette décision.

L'engagement du chercheur

La liberté du chercheur ne le dispense pas de sa responsabilité politique, car « la connaissance est pouvoir et ceux qui le détiennent déterminent également ce qui est éthiquement acceptable »[847]. Pour cela, le chercheur doit prendre en compte tant l'effet que sa parole peut produire[848] que la nature subjective de l'interprétation. En reconnaissant que ses paroles ont un impact, le chercheur est prêt à s'autocensurer en regard du code de conduites qu'il s'est fixé. Par ailleurs, le chercheur doit rester humble face à l'apport de connaissances, reconnaissant en cela que ces dernières ne sont ni vraies ni fausses, mais qu'elles rendent compte d'une réalité objectivée au cours du processus interprétatif. Au final, ce que nous pouvons dire c'est « je pense que ce que nous avons appris » plutôt que de prétendre avoir pénétré la densité des interprétations[849].

Le code de conduite de notre investigation scientifique s'appuie ainsi sur certains principes que nous avons repris dans le tableau ci-après (Tableau 13).

---

[844] (Demontrond R., *Méthodes d'observation et d'expérimentation*, Apogée, 2004)
[845] AMA, (2004), Statements of Ethics
[846] (Hill 1995, op. cit)
[847] (Denzin 2001, op. cit)
[848] (Gadamer 1991, 39, op. cit)
[849] (Arnold et Fisher 1994, op. cit)

Tableau 13 – Code de conduite de notre investigation scientifique élaboré à partir de Robert-Demontrond (2004)[850]

N°	Principe	Application à notre recherche
1	Aucune recherche empirique sur la personne ne doit être entreprise qui n'ait pour but l'acquisition de connaissances susceptibles de contribuer à l'amélioration de l'état de l'homme et de la société	Notre recherche s'inscrit dans le cadre du marketing sociétal qui a pour but l'amélioration du bien être et la qualité de vie des consommateurs. Le secteur d'activité retenu pour champ d'application managérial est celui du soutien social formel. Ce dernier apporte une aide affective, normative, informative, instrumentale et socialisante susceptible de combler la solitude des personnes survivantes.
2	Aucune recherche empirique sur la personne ne doit être entreprise si elle ne respecte pas la dignité de la personne.	L'approche interprétative réflexive de notre recherche s'attache à comprendre l'expérience de vie *perte du conjoint* du point de vue des personnes qui vivent cette expérience. Aucun point de vue n'est prééminent par rapport à un autre. En cours d'entretien, en fonction de la réaction des personnes et de leur état émotionnel, le chercheur demandait explicitement si la répondante souhaitait interrompre l'entretien. Nous nous sommes interdit de rencontrer les répondantes dans l'année qui suit le décès de leur mari. Nous nous sommes également interdit de procéder à une validation des retranscriptions (ou synthèses) des entretiens par les répondantes.
3	Aucune recherche empirique sur la personne ne doit être entreprise si les sujets participants encourent des risques démesurés d'atteinte à leur intégrité physique, morale et psychologique.	Les répondantes ont été contactées par le biais d'organismes référents qui présentaient les objectifs de notre recherche. Avant chaque entretien, les participantes sont assurées de la confidentialité totale des données collectées.
4	Aucune recherche empirique sur la personne ne doit être entreprise si les sujets participants n'ont pas donné un accord exprès, libre, éclairé et révocable.	Les personnes rencontrées dans le cadre de notre recherche ont donné leur accord explicite de participation. Elles ont été informées par écrit ou lors d'une présentation orale des objectifs de la recherche. Passé un délai de réflexion, elles ont été recontactées individuellement par téléphone. Enfin, chaque entretien débutait systématiquement par une nouvelle présentation des objectifs de la recherche et l'assurance explicite de l'anonymat.
5	Aucune recherche empirique ne doit être achevée sans que l'équipe de recherche ne veille à l'élimination de ses éventuels effets négatifs.	Notre engagement de confidentialité et d'anonymat porte tant sur la publication de notre travail de thèse que sur d'éventuelles publications futures.
6	Les chercheurs participant à une recherche empirique sur la personne sont pleinement responsables de leur conduite.	Les différentes étapes de notre recherche empirique ont été menées par nos soins. Les analyses et interprétations de notre recherche seront présentées à la première personne, comme témoignage de notre prise de responsabilité.
7	Les chercheurs en SHS doivent reconnaître et faire connaître la portée limitée de leurs théories.	Le paradigme de recherche dans lequel nous nous inscrivons souligne sa portée limitée, qui demande à être reproduite dans d'autres contextes pour être généralisable.
8	Les chercheurs en SHS doivent anticiper l'exploitation de leurs travaux, veiller à ce que ceux-ci ne soient pas détournés vers des fins autres que celles prévues.	Notre travail de recherche sera présenté dans le cadre de la soutenance de thèse et pourra faire l'objet de publications à caractère académique. Les entretiens réalisés ne seront jamais publiés dans leur intégralité, seuls des extraits significatifs seront publiés et cela anonymement. Les organismes intermédiaires qui nous ont donné accès aux répondantes seront informés des résultats obtenus mais les données brutes collectées resteront confidentielles et non publiées. Le chercheur a proposé aux répondantes de leur fournir les principaux résultats de ce travail. Celles qui ont souhaité recevoir cette information seront contactées à l'issue de la soutenance de notre thèse.

[850] Tableau repris de (Gentric 2005, op. cit), tiré de (Demontrond 2004, op. cit)

SYNTHESE ET CONCLUSION DU CHAPITRE 4

Si notre recherche sur le stade de vie survivante solitaire relève du courant de recherche sur la dynamique du cycle de vie, la nature particulière de cette expérience implique une approche empirique appropriée. Cette dernière est nécessaire à deux niveaux. En premier lieu, le faible nombre de recherches dans notre discipline fait que les connaissances sur le soutien social formel au cours du deuil sont parcellaires. En second lieu, les personnes qui vivent cette expérience sont émotionnellement fragilisées, en tout état de cause, vulnérables. En effet, la mort de l'autre renvoie l'individu au questionnement philosophique du sens de la vie, et de la mort. L'approche empirique que nous adoptons relève ainsi d'un paradigme interprétatif de nature compréhensive, seul à même de saisir la multi-dimensionnalité de l'expérience et de s'adapter à la fragilité des personnes survivantes. Cette approche est guidée par une éthique appropriée qui se décline à tous les stades de la phase empirique. Ce type d'approche relève du courant interprétatif, certes moins développé et sujet à débat en marketing, mais approprié en comportement du consommateur dès lors que la compréhension d'un phénomène constitue l'objet de la recherche. Tel est notre cas.

La stratégie de recherche qui en découle s'appuie ainsi sur des entretiens de nature semi-directive, permettant de laisser la personne s'exprimer librement sur son expérience tout en s'assurant que l'ensemble des thèmes soient couverts lors de l'entretien. L'échantillon théorique est constitué sur la base des critères d'âge, de sexe, de situation matrimoniale et de l'intervalle de temps depuis la perte du conjoint. Le guide d'entretien élaboré repose sur la structuration théorique, centrant l'introspection sur le basculement de la vie individuelle suite à l'évènement et l'adaptation à la perte des relations, puis sur la représentation du soutien social formel par les personnes concernées. Les modalités de recrutement des répondantes s'inscrivent dans la déontologie que nous revendiquons.

L'analyse des entretiens s'opère sur la base d'une analyse de contenu logico-sémantique puis thématique. Elle constitue le préalable à l'interprétation. Cette analyse débouche sur l'interprétation qui combine allers-retours constants entre théorie / matériel empirique et remise en cause philosophique des présupposés ainsi que le recours à des figures de style, nécessaires pour cerner et dépasser la subjectivité des récits. Ainsi sera construit un cadre holistique et compréhensif de l'expérience perte du conjoint et du rôle du soutien social formel dans cette expérience.

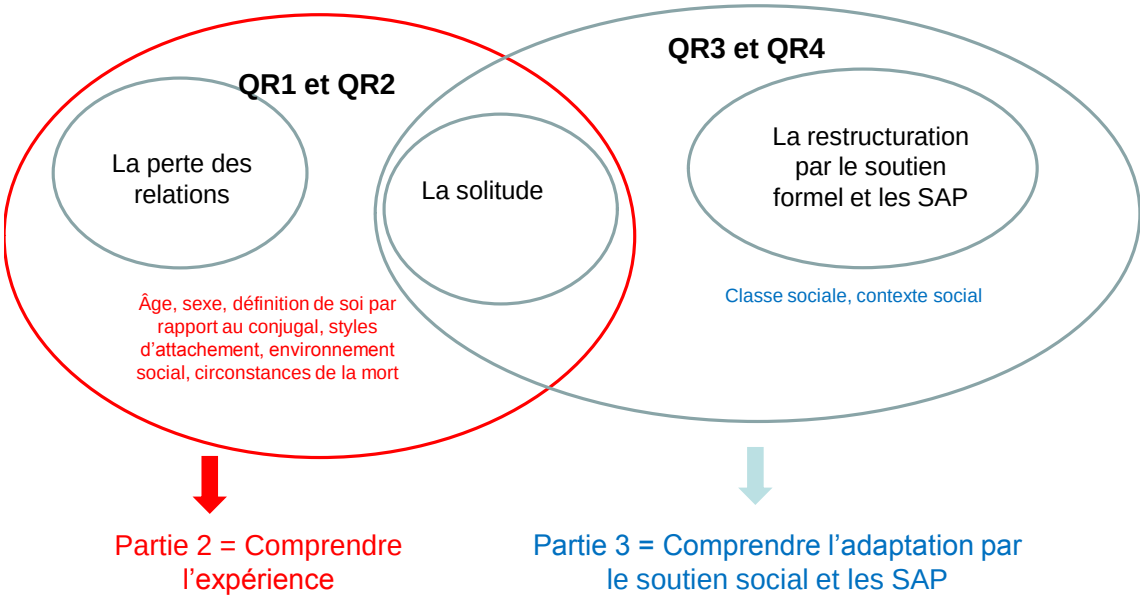
CONCLUSION INTERMEDIAIRE

Cette recherche a pour ambition de comprendre le rôle que tient la consommation de soutien social au cours de l'expérience du deuil. Pour cela, il est nécessaire de s'attacher à cerner ce que l'entrée dans ce stade de vie signifie, ce qu'il implique et comment on peut y faire face. La visée compréhensive de ce travail va s'attacher à cerner en quoi l'expérience de deuil « pénètre le cœur de notre soi, notre intégrité personnelle et notre identité »[851]. Elle est en effet, « implacable, radicale, irréversible[852].

Au cours de cette partie, après avoir exposé les travaux des auteurs en comportement du consommateur, nous avons progressivement enrichi le cadre de compréhension de notre objet de recherche relatif aux liens entre deuil et consommation. L'aboutissement en est la construction d'un cadre théorique, support d'une approche renouvelée du deuil dans notre discipline. Les quatre chapitres composant cette première partie ont ainsi permis de clarifier l'expérience du stade de vie survivante solitaire en soulignant le rôle que peuvent jouer les prestations de soutien social formel en tant que modalité adaptative à cette expérience. L'approche proposée est unifiée, tout en tenant compte du caractère multidimensionnel de cette expérience et de l'importance du contexte individuel et situationnel dans lequel elle se produit. En effet, la séquence perte / deuil / affliction que nous avons proposée se comprend dans un contexte donné. Celui-ci doit tenir compte de variables sociodémographiques - l'âge et le sexe ; de variables psychosociologiques - les styles d'attachement et la définition de soi par rapport au conjugal ; de variables situationnelles - les circonstances de la mort et l'environnement social. Conjointement, le recours ou non au soutien social semble déterminé par deux variables qui sont la classe sociale et le contexte social. C'est à l'appui de cette conceptualisation (Figure 21) que la problématique de notre recherche pourra être abordée dans la suite de ce travail.

[851] (Attig 2004, op. cit)
[852] (Hanus 2000, op. cit)

Figure 21 – Conceptualisation du stade de vie survivante solitaire



Notre problématique de recherche se résume ainsi : **Quelles sont les représentations attachées aux services de soutien formel pour les individus en deuil suite au décès de leur conjoint**? Cette problématique se décline en quatre questions de recherche qui sont rattachées à la structuration théorique de notre travail. Il s'agit ainsi dans un premier temps de s'attacher à comprendre ce qui se joue entre la perte des relations et la solitude. Il s'agit dans un second temps de comprendre l'adaptation au deuil par le soutien social.

En regard de ce questionnement, une dernière remarque s'impose. Absent de la recherche en comportement en consommateur en France, le deuil est un sujet délicat, pour ne pas dire ambigu, voire risqué. Si l'approche sociétale dans laquelle nous nous inscrivons résolument constitue une modalité de réponse à ce constat, il guide également une conduite appropriée pour la partie empirique de la recherche. En l'espèce, tant la nature intime et douloureuse de l'expérience que le faible nombre de recherches sur ce thème, imposent une approche interprétative de nature compréhensive. C'est dans cette visée compréhensive, que les analyses de données ont été conduites. La seconde partie y sera consacrée.

SECONDE PARTIE

POUR UNE COMPREHENSION DU ROLE DU SOUTIEN SOCIAL FORMEL AU COURS DU DEUIL ET DU PROCESSUS D'AFFLICTION : ANALYSES ET PRESENTATION DES RESULTATS DE L'ETUDE EMPIRIQUE

L'entrée dans le stade de vie survivante solitaire se conçoit donc comme un processus singulier de stress. A l'appui des analyses théoriques précédemment conduites, la mort du conjoint se traduit par une séquence en trois volets: la perte, le deuil et l'affliction. Cette séquence générique qui structure le stade de vie, se décline en séquences spécifiques. Notre recherche s'attache à l'une d'entre elles. Celle qui va de la perte des relations, passe par la solitude et aboutit à l'adaptation par le soutien social. Ce dernier joue en effet un rôle apaisant lors d'évènements stressants, améliore le niveau de bien-être et de contrôle perçu et réduit l'isolement social. En ce sens, le soutien social constitue une stratégie adaptative visant la restructuration de la personne en deuil. Ce faisant pourtant, et l'enjeu est bien là, les travaux étudiés se sont focalisés sur le soutien social informel. Or, le soutien peut également provenir de source formelle, notamment marchande. Ce qui ouvre la voie à la problématique de cette recherche : **comment les individus en deuil suite au décès de leur conjoint se représentent-ils le soutien social formel ?**

S'il s'agit de comprendre le rôle du soutien social formel au cours de l'expérience, il importe au préalable de cerner l'essence de cette expérience. Le cadre théorique souligne que pour comprendre l'affliction, il est nécessaire de comprendre auparavant l'expérience du deuil[853]. Dans le cadre de cette dernière nous avons fait le choix de nous focaliser sur l'expérience de la solitude. Et ce notamment pour être logique en regard du champ d'application managérial retenu. Ce faisant, le cadre théorique souligne également que pour comprendre l'affliction, il est nécessaire de tenir compte du caractère multidimensionnel de l'évènement. La solitude est une dimension de l'expérience mais elle ne la résume pas. Se focaliser a priori sur la solitude, comme modalité d'expression du deuil, ne dispense donc pas d'approcher l'expérience dans une vision holistique. L'intérêt scientifique de cette dernière, en s'intéressant au deuil comme un tout, laisse place à la découverte. En outre, elle permet à la fois de se départir des présupposés théoriques tout en enrichissant le cadre théorique. En ce sens, elle est en adéquation avec la posture épistémologique que nous avons retenue. Ainsi, il s'agit dans un premier temps de comprendre l'expérience du deuil. Ensuite il sera possible de porter le regard sur le soutien social, dans un second temps. C'est précisément dans cette logique que cette seconde partie est structurée.

[853] (Attig 2004, op. cit)

Le chapitre premier s'attache à la question de recherche n°1 : Comment les individus en deuil se représentent-ils l'expérience qu'ils vivent (QR1)? Le chapitre deux s'attache à répondre à la question de recherche n°2 : Comment comprendre la double expérience de la perte du conjoint d'une part et du vieillissement individuel d'autre part (QR2)? Sur la base de ces résultats, le chapitre trois s'attache à cerner la manière dont les répondantes entendent s'adapter à la solitude. Ainsi, la question de recherche n°3 - quelles sont les attentes des femmes seniors suite au décès de leur conjoint (QR3) - pourra trouver réponse. Le chapitre quatre a pour objectif de répondre à la question de recherche n°4 : Le soutien social formel en général, les SAP en particulier, participent-ils à la restructuration au deuil ?(QR4) Pour cela, une analyse comparée des usages et des représentations des SAP sera conduite. La figure ci-après présente la structuration de la seconde partie (Figure 22).

Figure 22 – Déroulé de la seconde partie de la recherche

Chapitre 1 : L'expérience du deuil et l'expérience de la solitude

Section 1 – De la perte au deuil

Section 2 – Comprendre l'expérience du deuil

→ Analyse et interprétation de l'expérience du deuil. Réponses à la question de recherche n°1 : Comment les individus se représentent-ils l'expérience qu'ils vivent?

Chapitre 2 – L'expérience du deuil et l'expérience du vieillissement

Section 1 - La définition de soi par rapport aux « vieux »

Section 2 – La définition de soi par rapport à des possibles

→ Analyse et interprétation de l'expérience du deuil resituée dans celle du vieillissement.

Réponse à la question de recherche n°2

Comment comprendre la double expérience du deuil d'une part et du vieillissement d'autre part?

Chapitre 3 : L'expérience du deuil : les manques et les désirs

Section 1 – Les manques de la veuve senior

Section 2 –Les désirs de la veuve senior

Section 3 – Les manques et les désirs de la veuve senior : une analyse de données textuelles confirmatoire

→ Réponses à la question de recherche n°3 : Quelles sont les attentes des femmes seniors suite au décès de leur conjoint?

Chapitre 4 – Comprendre le rôle du soutien social au cours du deuil et de l'affliction

Section 1 – Les représentations et les usages des SAP

Section 2 – La symbolique du soutien social

→ Réponse à la question de recherche n°4

Le soutien social formel et les SAP participent-ils de la restructuration au deuil ?

Chapitre 1 : L'expérience du deuil et l'expérience de la solitude

Section 1 – De la perte au deuil

Section 2 – Comprendre l'expérience du deuil

→ Analyse et interprétation de l'expérience du deuil. Réponses à la question de recherche n°1 : Comment les individus se représentent-ils l'expérience qu'ils vivent?

Chapitre 2 – L'expérience du deuil et l'expérience du vieillissement

Section 1 - La définition de soi par rapport aux « vieux »

Section 2 – La définition de soi par rapport à des possibles

→ Analyse et interprétation de l'expérience du deuil resituée dans celle du vieillissement.
Réponse à la question de recherche n°2
Comment comprendre la double expérience du deuil d'une part et du vieillissement d'autre part?

Chapitre 3 : L'expérience du deuil : les manques et les désirs

Section 1 – Les manques de la veuve senior

Section 2 –Les désirs de la veuve senior

Section 3 – Les manques et les désirs de la veuve senior : une analyse de données textuelles confirmatoire

→ Réponses à la question de recherche n°3 : Quelles sont les attentes des femmes seniors suite au décès de leur conjoint?

Chapitre 4 – Comprendre le rôle du soutien social au cours du deuil et de l'affliction

Section 1 – Les représentations et les usages des SAP

Section 2 – La symbolique du soutien social

→ Réponse à la question de recherche n°4
Le soutien social formel et les SAP participent-ils de la restructuration au deuil ?

INTRODUCTION DU CHAPITRE 1

La mort du conjoint, en tant que processus singulier de stress, se conceptualise selon une séquence en trois volets. Nous avons fait le choix de l'étudier sous un angle particulier, celui qui va de la perte des relations à l'adaptation par le soutien social formel, en passant par la solitude. C'est à l'appui de cette conceptualisation que la problématique de notre recherche pourra trouver réponse. Pour cela, notre démarche se décompose en quatre questions de recherche.

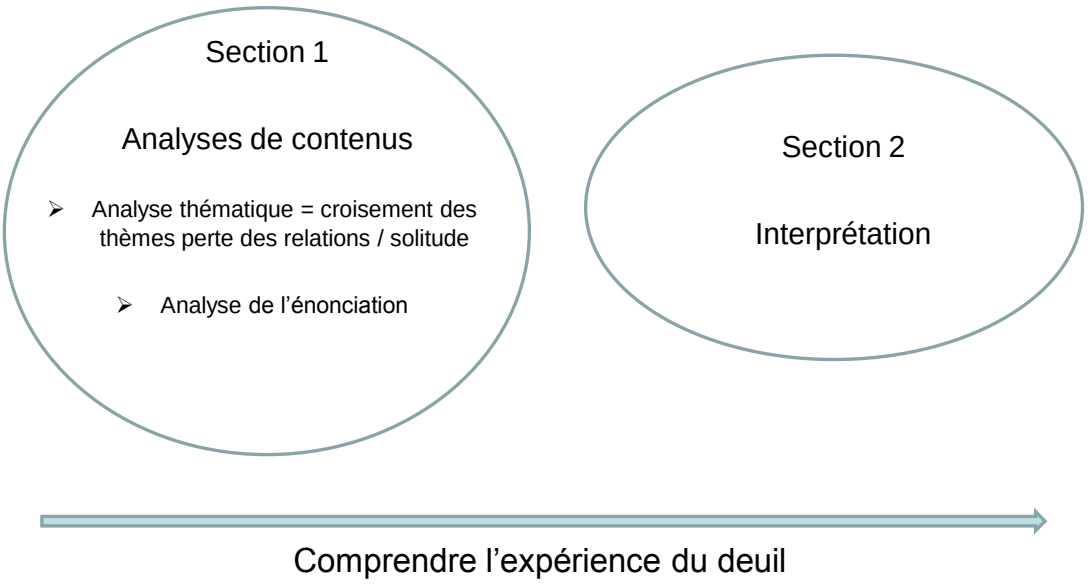
Le cadre théorique soulignait que pour comprendre l'expérience du deuil, il est nécessaire de s'attacher au sens que les individus donnent à l'expérience qu'ils vivent[854]. La première question de recherche investigue précisément ce questionnement. Dans la langue française, l'expérience définit la « pratique de quelque chose, de quelqu'un », c'est également « faire quelque chose une fois, vivre un évènement » et le considérer « du point de vue de son aspect formateur »[855]. L'expérience du deuil renvoie ainsi directement à la manière dont l'individu vit la perte du conjoint ainsi que celle des relations qui l'accompagne. Elle a trait également au sens qu'il donne à cette expérience. De cette expérience, l'individu en tire connaissance. C'est à partir de cette dernière que la connaissance de cette recherche sera ainsi élaborée. Si l'expérience est connaissance, elle est aussi essai, épreuve. L'étymologie du terme vient en effet du latin *experientia* (de *experiti*) qui signifie faire l'essai[856]. Il y a ainsi au cœur de l'expérience une forme d'apprentissage des faits, de la vie et de soi. Cette mise à l'essai peut se concevoir enfin comme une épreuve. C'est d'ailleurs ainsi que Stendhal évoque la « mise en expérience » comme synonyme de mise à l'épreuve. De cette dernière il est possible de tirer une leçon de sagesse[857]. Ce détour par le sens des termes offre ainsi le cadre dans lequel ce chapitre est élaboré. Pour répondre à la question de recherche n°1 - **comment les individus en deuil se représentent-ils l'expérience qu'ils vivent ? -** il s'agit de comprendre l'expérience du deuil. Sur la base des connaissances théoriques, cette dernière s'inscrit dans un contexte donné qui fait intervenir des variables sociodémographiques, psychosociologiques, et situationnelles.

Pour approcher l'expérience du deuil, ce chapitre est structuré en deux volets. Dans la continuité de la conceptualisation de cette recherche, le premier volet va s'attacher à

[854] (Attig 2004, op. cit)
[855] Dictionnaire Larousse
[856] Dictionnaire Larousse
[857] http://www.cnrtl.fr/definition/expérience

comprendre ce qui se joue entre la perte des relations et la solitude. Les analyses de contenu serviront de base à cette première étape. Le second volet s'attache à l'interprétation afin de construire le sens de l'expérience du deuil. Le déroulé du présent chapitre est illustré dans la Figure 23.

Figure 23 – De la perte au deuil, séquences d'élaboration de la connaissance



1 – De la perte au deuil

L'analyse de données qualitatives confronte le chercheur à une « masse de faits particuliers si considérable en nombre et en variété qu'il apparaît impossible de les traiter individuellement »[858]. Il est ainsi nécessaire de trouver une « ficelle »[859] pour démarrer l'analyse de l'intégralité des données de l'échantillon. Le cadre théorique a permis de cerner qu'en survenant plus tardivement dans le cycle de vie, la perte du conjoint porte atteinte au sentiment de sécurité de l'individu construit sur la base de la stabilité et de la continuité des liens affectifs[860] et impose alors de négocier une solitude que l'on n'attendait pas[861]. Cette solitude se nourrit de la perte des relations qui accompagne le décès du conjoint. La perte des relations relève tant du tissu relationnel qui se transforme ou se tarit, que de la place sociale occupée par l'individu qui le fait passer du statut « en couple » au statut « veuve ». Pour comprendre l'expérience de la solitude, il est ainsi nécessaire de comprendre ce qui se joue entre solitude et perte des relations. Pour mener à bien cette première étape, il est possible d'opérer un traitement de données sous forme d'analyse combinatoire ou « tables de vérités »[862]. Ces dernières consistent à « identifier les caractéristiques que vous voulez utiliser pour décrire vos cas ; à les diviser en ce qui semble approprié puis à construire un tableau dans lequel les catégories d'une caractéristique forment les titres d'une ligne du tableau, et les catégories d'une autre forment les contenus des colonnes »[863]. Ainsi, en croisant perte des relations et solitude, le Tableau 14 illustre logiquement les différentes situations.

Tableau 14 – Croisement des thèmes perte des relations et solitude

		Perte des relations	
		+	**-**
Solitude	**+**	**1**	**2**
	-	**3**	**4**

Quatre situations sont théoriquement envisageables. Deux situations où la solitude est présente, deux où elle ne l'est pas. L'étude de ce tableau permet d'avancer deux résultats préliminaires.

[858] Lazarsfeld, cité dans (Becker H.S., *Les ficelles du métier. Comment conduire sa recherche en sciences sociales*, Paris, La Découverte, 2002 : 259)
[859] Selon le terme d'Howard Becker, (Becker 2002, ibid)
[860] (Sable 1991, op. cit)
[861] (Lavile d'Epinay 1996, op. cit)
[862] (Becker 2002, 263, ibid)
[863] (Becker 2002, 274, ibid)

1° Il apparaît que sur l'échantillon étudié aucune femme ne se situe dans les situations où la solitude est un thème absent. Ce constat est en soi intéressant car l'absence de quelque chose est déjà quelque chose par son manque même[864]. Au-delà du fait qu'il est conforme à la littérature sur le deuil, ainsi qu'aux études menées sur le veuvage chez les femmes de plus de 60 ans[865], il pousse à investiguer cette absence. En effet, il apparaît que tous les récits recueillis s'égrènent d'unités de contexte évoquant la solitude. Sous ce thème cependant, se cachent des situations et expériences singulières. Il s'agira alors d'identifier les modalités d'expression de la solitude pour mieux en cerner l'essence et voir dans quelle mesure elle s'insère dans la définition présentée dans le cadre théorique.

2° Le traitement des données de l'échantillon permet de répartir les différents cas entre deux situations : celle où les thèmes de la solitude et de la perte des relations sont présents en même temps (situation 1); celle où la solitude est présente et la perte des relations absente (situation 2). La première situation, qui regroupe onze répondantes, est conforme au cadre théorique présenté en première partie de cette thèse. La seconde, qui regroupe treize répondantes, ouvre d'autres possibles qu'il convient d'analyser avec soin.

1-1- La perte des relations et la solitude

Cette première situation illustre ce que le cadre théorique présenté en première partie souligne, à savoir que la perte du conjoint suscite la perte des relations, engendrant elle-même la solitude. Sur la base de matériau recueilli, onze répondantes sont dans ce cas. A partir des portraits de chacune des répondantes[866], les données relatives à ces deux thèmes (perte des relations et solitude) ont été isolées. Une analyse de l'énonciation est ensuite conduite. Ce qui me permet alors de proposer une esquisse de l'expérience. Cette structuration des résultats permet de partir du point de vue intra-individuel pour aboutir à un point de vue interindividuel, et d'assurer en cela la traçabilité des mécanismes génératifs[867].

[864] (Becker 2002, 268, op. cit)
[865] (Delbes et Gaymu 2002, op. cit)
[866] Afin de ne pas surcharger la lecture, les portraits sont présentés en annexe.
[867] (Giordano 2003, op. cit)

Tableau 15 – Liste des répondantes du cas n°1 : la solitude avec perte des relations

Nom fictif	Age au moment de l'entretien
Mme F	68
Mme I	71
Mme Q	68
Mme R	67
Mme K	65
Mme T	61
Mme H	65
Mme C	64
Mme Y	81
Mme D	72
Mme S	65

1-1-1- Décrire l'expérience

De la perte des relations…

Pour ces femmes, la perte des relations a de multiples visages. C'est la famille qui s'éloigne, qui ne vous comprend plus ou que l'on ne comprend plus (Mme D), ce sont les « bons amis » qui « laissent » (Mme F), qui « fuient » (Mme K), desquels on n'a « plus de son, plus d'image » (Mme T), d'ailleurs de « vrais amis on en a très peu » (Mme I). C'est le partage avec l'autrui qui n'est plus possible (Mme H), ce sont les rencontres familiales qui deviennent plus problématiques (Mme S), c'est « la mort qui coupe » de tout le monde (Mme Y). Continuer de voir ses amis c'est encore « demeurer dans le même contexte » (Mme C), être avec d'autres couples, « cela fait mal » (Mme E), « ce n'est pas la même chose quand vous arrivez avec votre époux » (Mme R). Il y a bien un avant et un après, dont la mort du conjoint a imposé le rythme. Cette dichotomie temporelle peut s'installer dans l'immédiateté de la mort ou survenir quelques temps plus tard. A l'annonce du décès, il est ainsi inconcevable que les enfants ne soient pas présents. Cette absence est même plus marquante que la mort elle-même (Mme K). Il est également incompréhensible et douloureux que des autrui ne se manifestent pas : « je connaissais pas mal de monde et puis c'est vrai qu'on était bien ensemble et puis quand il est mort ils n'ont même pas appelé » (Mme Y). La perte des relations peut survenir plus tardivement : « Au début vous étiez très entourée, c'est à se demander pourquoi des fois, parce qu'après rien, c'est une fois tous les deux, trois mois et encore » (Mme F). « Cà c'est, ça c'était important, parce que c'est vrai, c'est vrai que ce jour là y a toujours plein de monde, mais après, l'après…» (Mme H).

… A l'expérience de la solitude

La solitude que ces femmes ressentent et expriment s'inscrit temporellement : l'alternance du jour et du soir (Mme K, Mme E), celle des saisons (Mme C, Mme S), celle de la semaine et du dimanche (Mme T). La solitude est spatiale, située dans des lieux : les murs dans lesquels elles mangent seules (Mme F, Mme H, Mme D), les lits où elles dorment seules (Mme S), parce que ce lit est « vide » (Mme I). Les lieux perdent leur sens (Mme Y). Cette solitude se fait contrainte pour partir en voyage (Mme F, Mme K, Mme T), pour aller au cinéma (Mme F), pour marcher (Mme T), prendre des décisions devient problématique (Mme H), fait peur (Mme S). Les retours chez soi après les voyages, « cela est horrible » (Mme R), c'est dur même de revenir des courses et de savoir « qu'il n'est plus là » (Mme I). Elle impose de faire seule, de se débrouiller seule (Mme F, Mme T, Mme E). Si la solitude marque l'absence de motivation (Mme C), elle suscite le sentiment d'être inutile (Mme S, Mme I).

Dans la continuité du cadre théorique, la solitude exprimée par ce premier groupe de répondantes répond à l'idée qu'elle est effectivement une expérience négative[868] : la solitude impose et contraint. Il en va en quelque sorte d'une privation de liberté, à tout le moins de libre arbitre. La solitude est par ailleurs une expérience subjective[869]. Les récits soulignent toute la variabilité et toute la singularité de cette expérience. Enfin, concernant la double dimension de la solitude mise en lumière dans le cadre théorique, les entretiens laissent entrevoir que ce construit est plus complexe qu'il n'y paraît. Je rappelle que la solitude est un construit à deux dimensions : l'isolement émotionnel d'une part, l'isolement social d'autre part. La solitude émotionnelle définit le sentiment de solitude. « Je me sens seule » est alors l'expression qui caractérise ce sentiment. Dans cette première situation, six répondantes font état de leur isolement émotionnel. L'isolement social caractérise l'absence ou le manque d'accès à des réseaux sociaux. « Je suis isolée » ou « Je ne vois personne » sont des expressions qui le caractérisent. Au sein de cette première situation, aucune répondante ne fait état de son isolement social. Par contre, cinq répondantes disent être seule. Il ne s'agit ni d'un sentiment, ni de l'absence d'engagement dans des réseaux sociaux, mais d'un état, d'une condition : « je suis seule ». Ce qui laisse entrevoir qu'aux deux dimensions de la solitude, il faut peut-être adjoindre une troisième, qui définirait une condition. Auparavant, il importe de creuser l'expérience en analysant plus avant les données.

[868] (Pettigrew et Roberts 2008, op. cit)
[869] (Luanaigh et Lawlor 2008, op. cit)

1-1-2- Comprendre l'expérience

La description précédente précise la nature de l'expérience dans cette première situation. Il s'agit à présent de comprendre comment les répondantes lui donnent sens et se l'expliquent. L'analyse de l'énonciation a permis d'identifier comment les répondantes présentent et articulent la perte des relations et leur solitude. Pour cela, les récits de vie mobilisent trois acteurs : le couple, le « je », le mari. C'est à partir de l'identification à ces trois personnages que l'expérience est en effet expliquée. L'interaction entre ces trois personnages m'a permis de dresser quatre cas (Tableau 16) qui seront successivement détaillés.

Tableau 16 – Les cas de la solitude avec perte des relations

Numéro du cas	**Cas n°1**	**Cas n°2**	**Cas n°3**	**Cas n°4**
Intitulé du cas	La perte du « nous »	La perte du mari comme personnage singulier	La perte du rôle d'épouse	La perte de la référence statutaire au mari
Descriptif	Le couple est le personnage principal. Il est présenté comme le « nous » fruit de deux histoires singulières ou fruit d'une entité supérieure : la terre.	Le mari est le personnage principal. Il est présenté en termes « d'adresse » mais aussi en termes de référence[870].	Le « je » est le personnage principal.	Le « je » et le couple sont présents conjointement. Le couple est présenté comme le « nous » ou par le « on ».
Répondantes	Mme H Mme K Mme E	Mme Y Mme R	Mme S Mme D	Mme F Mme C Mme T Mme I

Cas n°1 – La perte du « nous » du couple

Dans ce premier cas, la solitude renvoie à la fois à l'isolement émotionnel, les répondantes faisant état du fait qu'elles se « sentent seules ». La solitude renvoie également à une condition, les répondantes soulignent qu'elles « sont seules ». J'identifie deux modalités de présentation du couple.

Le couple, fruit de « notre histoire »

Pour Mme H et Mme K, le « nous » du couple est le personnage central du récit, c'est celui autour duquel gravite le « je ». Non pas que ce dernier soit secondaire mais il s'efface, il n'est, ne pouvait être, que parce qu'il était fondu dans le nous du couple. D'ailleurs, pour

[870] « Les termes « d'adresse » sont ceux auxquels on s'adresse à ses apparentés ; les termes de désignation ou référence, ceux qui sont utilisés dans le discours pour parler du parent concerné » (Héritier, *Masculin/féminin. La pensée de la différence*, Paris, Odile Jacob, 1996 : 50). Ainsi, le mari sera nommé en adresse si la répondante en parle avec son prénom (« Jean» par exemple); en référence si elle l'évoque comme « mon mari ».

Mme K, « cela est difficile de raconter sa vie car elle l'a toujours faite avec son mari ». Ces deux femmes ont rencontré leur mari à 16 ans, se sont mariées à 18 et 21 ans et sont ainsi passées du foyer parental au foyer marital sans transition[871], ce qui ne leur est pas spécifique dans notre échantillon. Le couple pour ces deux femmes ce sont les difficultés qui rapprochent, les coups durs qui le fondent : le vécu de la guerre, le travail, la perte d'emploi, l'éloignement géographique d'avec la famille d'origine, les deuils de leurs parents, la maladie enfin. La durée de l'union se trouve justifiée par les épreuves que l'on traverse ensemble, qui font alors « qu'ils tenaient sûrement l'un à l'autre » (Mme H), ou qu'il « faut croire que les sentiments étaient forts» (Mme K). Dans un monde contemporain où les mariages se font et se délient plus rapidement qu'auparavant, nul doute que ce sentiment de proximité affective se trouve avéré de fait. Ceci concourt à faire du présent de ces femmes un vécu « pas évident » ou « pas facile », ni pour l'une ni pour l'autre. Si les sentiments viennent a posteriori fonder le couple, c'est aussi parce qu'il ne peut en être autrement dans la société contemporaine où prévaut le lien amoureux. En effet, « que le mariage consacre l'union d'un homme et d'une femme qui s'aiment est une conception relativement neuve. L'intérêt matériel a longtemps prédominé et reste une préoccupation importante »[872]. Mme H et Mme K y ont trouvé leur ancrage identitaire, fondant alors leur identité autour du « moi conjugal ». De ce qui initialement n'était peut-être qu'un devoir ou une nécessité, est née une proximité affective réelle, en tout état de cause un sentiment de sécurité et d'enracinement protecteur.

Le couple, fruit de « notre terre »

A ce « nous » du couple, construit sur les évènements qui « rapprochent », s'ajoute celui qui s'est fondé, fondu même dans une entité plus vaste : celle de la terre. Tel est le cas de Mme E. Pour cette femme, le « nous » est également un « on », c'est le monde de la campagne opposé à la ville, c'est la ferme où elle et son mari travaillaient ensemble. Couple et métier sont indissociables. Cela se transmet de générations en générations, les mariages se font « de frères et sœurs ». Cela ne se discute pas, puisqu'« avant on était marié pour la vie », point final. Cette union c'est le soutien dans le travail, c'est aussi le soutien moral, le soutien tout court. Si l'affectif vient en renfort pour expliquer le couple, ce n'est pas cette rupture qui suscite la solitude. Celle-ci traduit la difficulté à se voir veuve dans le regard des autres, parce qu'il faut « être acceptée » comme telle. Ces relations « qui n'ont plus le même sens », Mme E les espace alors. La perte des relations est ainsi pour elle une forme de gestion de son nouveau statut.

[871] (Ribes 2000, op. cit)
[872] (Bard C., *Les femmes dans la société française au 20ème siècle*, Paris, Armand Colin, 2001 : 40)

Cas n°2 – La perte du mari comme personnage singulier

Dans ce second cas, comme pour le précédent, la solitude est tout à la fois l'isolement émotionnel et une condition, celle d'être seule.

Si « le mariage est fondateur de l'identité pour les femmes beaucoup plus que pour les hommes »[873], si ainsi il n'était d'autre choix pour ces femmes que l'union maritale, au « contrat » (Mme Y) qui lie deux êtres, s'amorce avec le temps une fusion qui n'en font plus qu'un seul. Tel semble être le cas de Mme Y et de Mme R. Dans leurs récits, ce n'est pas le couple qui prédomine mais leur mari, dont elles parlent en termes d'adresse tout autant que de référence. C'est tout à la fois le personnage singulier qui est mis en avant (l'emploi du prénom du mari pour en parler illustre cela) que la référence statutaire et sociale (le mari est alors désigné comme « *le mari* » ou « *mon mari* »).

Pour Mme Y, il existe un moi conjugal tellement fort qu'elle n'est plus, ou plutôt elle est toujours, car elle porte en elle « l'ADN de son mari ». Mme Y fait sienne l'histoire de son mari, elle s'approprie ses dires en lui donnant la parole. La solitude n'en est que plus cruelle, « sa moitié » est partie. Finalement, Mme Y voit qu'à « sa rivale » ancienne, la chasse, celle du temps où ses enfants étaient jeunes, celle qui lui volait son mari les dimanches, la laissant « seule », s'est substituée une rivale bien plus puissante et fatale, la mort. Cette dernière ne date pas du décès, elle est antérieure, remonte à la maladie de son mari qui a signé une forme de mort symbolique. La solitude qu'elle ressent quand je la rencontre semble lui revenir comme un boomerang, illustrant en cela le décalage entre ceux pour qui la mort est lointaine et celle pour qui elle est toujours trop proche[874].

Le mari de Mme R est ce qui a fait sa vie, elle évoque « notre carrière », son mari demeure au présent, c'était un peu « son père » (terme qu'elle emploie par lapsus pour se reprendre aussitôt). Si la fusion du « je » dans le « nous » du couple n'est pas aussi puissante, elle est construite comme telle. Cette construction s'opère en opposition entre une famille d'orientation que l'on « vous impose » et la famille de procréation « qu'elle a choisie ». Cette dernière est la famille « au sens amour », qui dépasse les frontières de la famille nucléaire pour intégrer les frères et sœurs de son mari qui sont un « clan » et dont elle fait partie. La solitude pour elle c'est « se trouver seule », ce qui est d'autant plus difficile en présence de couple car il

[873] (Bard 2001, 43 op. cit)
[874] (Hanus 2000, op. cit)

faut alors « s'imposer ». C'est ressentir une forme d'insécurité à être seule dans une grande maison.

Cas n°3 – La perte du rôle d'épouse

Dans ce cas, la solitude renvoie à une seule dimension : celle de la condition de femme seule. Pour ces répondantes, le moi conjugal semble exploser à la mort du mari. Dans les récits de Mme S et de Mme D, ce qui prédomine c'est elles-mêmes, le « je », sujet qui se présente autonome ou se découvre comme tel. La mort de leur mari signe la fin d'une époque, celle de l'épouse. C'est un monde qui s'effondre, posant crument la question de qui sont-elles maintenant?

Pour Mme D qui s'est construite, structurée, enracinée dans son rôle d'épouse en milieu bourgeois dont elle a adopté les codes de conduite, dont elle a fait siennes les règles de bienséance, comment concevoir que sans son mari, elle n'est plus ? Que finalement elle n'était acceptée dans ce milieu que parce qu'elle était l'épouse de son mari ? Ainsi, en parlant de sa belle famille : « Je m'attendais à ce qu'ils me disent veux-tu qu'on te remmène huit jours ? Personne, personne, et je me suis dit mais alors, ça c'est 45 ans de ma vie et la vie de famille elle a tenu par moi, les noëls qu'on a fait à la maison avec les neveux, avec les belles-mères, mais cette famille que j'avais considéré comme la mienne, mes neveux, et brusquement ça n'existe plus !, ça paraît aberrant !... ». Une forme de vacuité s'exprime, c'est « une expérience ratée », un pan de vie long de quarante-cinq ans qui se trouve amputé de ce qui faisait sens.

Pour Mme S, issue d'un milieu modeste, ayant suivi les cours d'art ménager, la mort de son mari signe la fin du seul rôle social signifiant qu'elle n'ait jamais pu exercer. Les cours d'art ménager constituent en effet le lieu de socialisation où les jeunes filles vont apprendre leur rôle d'épouse et de mère. « Les travaux d'aiguille dressent le corps et l'esprit des femmes » tout autant qu'ils les conditionnent[875]. N'ayant pas eu d'enfant, elle s'est en effet trouvée privée de l'autre fonction assignée aux femmes, celle d'être mère et d'assumer ainsi son devoir de descendance[876]. Si l'on accepte que la non fertilité est « avant tout l'affaire des femmes », car « par définition le sperme est toujours fertile »[877], que l'on resitue ce vécu dans la génération d'appartenance de cette femme, il est aisé de comprendre l'investissement prééminent dans le rôle d'épouse. Et la forme de sujétion à laquelle elle était contrainte. Ainsi,

[875] (Bard 2001, 35, op. cit)
[876] (Héritier 1996, op. cit)
[877] (Héritier 1996, 261, op. cit)

Mme S en évoquant sa vie de couple, souligne qu'elle « servait de tout ». Elle fut l'épouse, attentive et dévouée certainement pour expier sa non fertilité, elle occupe l'espace privé, à son mari est dévolu l'espace public. Elle a cessé de travailler à la demande de son mari, elle l'a soigné car « personne ne devait s'immiscer dans leur intimité », elle se levait le matin pour faire « sa gamelle ». Ce que Mme S a perdu c'est ainsi le seul rôle qui lui apportait de la reconnaissance, notamment familiale. Se confronter à cette dernière, c'est ainsi se trouver face à une forme de vide : « Quand vous avez des réunions de famille, qu'on parle des enfants, des petits-enfants, ceci, cela, vous **voyez toujours la place de celui qui n'est pas près de vous**, je pense que le statut de veuve sans enfant est plus dur à vivre encore qu'avec enfants ». Cet être qui n'est « pas près de vous » est un anonyme, mais de genre masculin, nullement l'être singulier du mari de Mme S. C'est ce que représente cette personne dans l'espace public qui fait alors défaut. Cette perte est si forte qu'elle « stresse » car les relations ne « sont pas toujours faciles à maîtriser » (Mme S).

Cas n°4 – La perte de la référence statutaire au mari

Dans ce dernier cas, les récits oscillent entre un « on », plus rarement un « nous » distinct du « je ». La solitude se fait à la fois isolement émotionnel et condition. Le couple c'est **Le** mari et **La** femme. Mme T et Mme F avaient « **un** mari », pour Mme C et Mme I c'était « **son** mari » mais aussi « **le** mari ». Qu'il soit personnel ou impersonnel, le pronom désigne tantôt ce qui est à soi, tantôt ce qui est à côté. Dans tous les cas, cette référence fonde le couple. La perdre ne va pas de soi, d'autant plus si dans le même temps le « je » part en retraite (Mme T et Mme C) ou si cette référence constituait l'ancrage du quotidien (Mme F). Cette référence perdue peut en outre expliquer la mise en marge de la veuve senior (Mme I).

Le deuil du conjoint et la retraite

La conjugaison de la retraite et du veuvage livre un visage de la solitude relationnelle. Celle qui sépare ceux qui travaillent, de ceux qui ne travaillent plus, comme deux mondes à part (Mme C). Celle qui isole parce que « c'est difficile d'arrêter de travailler, enfin parce que le contact et tout ça » (Mme T). Cette rupture là fait que l'on n'a « plus d'obligation » (Mme T), plus de projet ni de motivation (Mme C). Il y a non-synchronie entre soi et les autres, d'autant plus incompréhensible qu'elle touche au monde admissible. Cette vie où « l'on n'a fait que travailler tout le temps » méritait d'être récompensée (Mme C). Ce monde qui « ne laisse personne tranquille » alors même que « l'on a bien travaillé toute une vie » (Mme T), ce monde là n'est pas.

La solitude, ces femmes ne l'attendaient effectivement pas[878]. Entre un couple où « ils faisaient tout à deux », et un autre où travaillant ensemble « *forcément* ils étaient toujours ensemble », il semble inconcevable que la retraite soit vécue seule.

Le rôle de la classe sociale dans l'expérience

Conjointement, perdre l'autre composante du couple, c'est se trouver seule face à un monde devenu hostile, indifférent, un monde qui change, où l'égoïsme prédomine. Dans ce cas là, le couple s'ancre dans le tangible, le quotidien, l'instrumental. Devenir veuve pour Mme F c'est ressentir que « rien ne soit fait pour elle », que « l'on n'a pas tout pareil ». Perdre son mari se traduit par « tout qui lui retombe dessus » et ce alors même que les relations se perdent aussi. Si l'on conjugue le milieu populaire de Mme F, où le couple assure la sécurité financière et permet d'accéder à une certaine place sociale, avec sa génération d'appartenance, il est plus aisé encore de comprendre la force du bouleversement biographique. Pour elle, se retrouver seule, c'est être célibataire, car « veuve ou célibataire, c'est bien pareil ». Cette assimilation entre veuvage et célibat n'a rien d'anodin. Ce dernier est une « idée incompréhensible », une forme de non accomplissement qui suscite la crainte, la frayeur, parce qu'une « femme n'a pas de place dans la vie en dehors du mariage »[879]. Une « Non mariée » est une identité par défaut, ce qui n'en fait pas une, c'est même contre nature[880]

De la perte du mari à la mise en marge de la veuve senior

Enfin, le récit de vie peut osciller entre le « nous » du couple auquel fait écho un « je ». L'un occupe l'espace privé quand l'autre est dévolu à la vie professionnelle. Dans le cas de Mme I, si le « nous » du couple n'est plus, faisant que l'on « ne vous invite plus », le « je » souligne cependant que « de vrais amis » il en existe peu. Le cours, pas si tranquille de la vie professionnelle, l'explique alors : « J'ai vécu des moments très difficiles en affaires et ça je peux vous dire que plus vous êtes en bas, plus on vous enfonce la tête, vous êtes seule à vous en sortir. » La solitude serait ainsi le fruit de l'apprentissage faisant qu'à la mort du mari, elle ne s'accuse pas autant qu'on nous le laisse à voir. Par contre, la condition de femme seule c'est autre chose. Elle semble provoquer une forme de mise en marge car suscite de « la répugnance » faisant que « l'on n'a plus besoin de vous ».

[878] (Lavile d'Epinay 1996, op. cit)
[879] (Héritier 1996, 239, op. cit)
[880] (Bard 2001, 39, op. cit)

1-1-3- Synthèse de la première situation

Cette première étape des analyses s'intéressait à la situation où les thèmes de la solitude et de la perte des relations sont présents. Onze répondantes sont dans ce cas. Pour expliquer leur solitude, les récits s'articulent autour de trois personnages. La représentation de ces derniers constitue le pivot à partir duquel les répondantes se définissent.

(1) Dans un premier cas, le « nous » constitue le personnage prédominant du récit. Il désigne le couple qui recouvre alors le « moi conjugal »[881] forme d'entité unique, synthèse de deux êtres. Le couple se construit sur les évènements qui rapprochent d'une part. Le couple se fond dans une entité qui dépasse la temporalité humaine d'autre part. C'est alors la terre qui prend le dessus. Cette dernière modalité laisse entrevoir que la classe sociale est un critère à mobiliser pour comprendre l'entrée dans le stade de vie survivante solitaire. Ce qui est un complément par rapport au cadre théorique.

(2) Dans un second cas, le mari constitue le personnage pilier de l'identité, ce qui au moment de sa mort suscite l'isolement émotionnel.

(3) Dans un troisième cas, le couple s'efface devant le « je », sujet qui se présente et se veut autonome. Le décès du mari confronte alors avec des questionnements identitaires majeurs. Plus qu'au sexe, cette modalité de construction renvoie à la construction du genre féminin. Ce qui est également un complément au cadre théorique.

(4) Dans le dernier cas, le couple renvoie aux références statutaires. Par l'existence de ce couple, l'individu se voit assigné des rôles et places spécifiques au sein de l'espace social. Quand l'un des membres de ce duo vient à faire défaut, l'autre se retrouve résolument seul dans un monde hostile. Conjointement, lorsque la mort du conjoint survient au moment de la retraite, elle peut accuser la solitude. Ce qui conforte l'idée qu'il soit nécessaire de penser le veuvage conjointement à l'avancée en âge[882]. Enfin, la perte du référent statutaire implique la condition de femme seule, ce qui positionne la veuve senior en situation de marge. Ce qui ouvre la voie à la mobilisation du concept de liminalité présenté dans la partie théorique.

[881] (Caradec 2004, op. cit)
[882] (Hansson et Stroebe 2007, op. cit)

Le Tableau 17 présente une synthèse de ces situations en les resituant selon les différentes dimensions de la solitude. Dans les cas de cette première situation, l'isolement social ne ressort pas des récits analysés. Par contre, à l'appui des précédents résultats, au cadre théorique qui faisait de la solitude un construit en deux dimensions (isolement social et isolement émotionnel), une troisième dimension pourrait compléter ce concept : celle de l'état de solitude. Ce dernier définirait une condition : celle d'être seule. Avant de cerner plus avant ce dernier, il importe de poursuivre nos analyses de la solitude en nous attachant à la seconde situation. C'est l'objet du prochain volet de ce chapitre.

Tableau 17 – Synthèse de la solitude avec perte des relations

Numéro du cas	Cas n°1	Cas n°2	Cas n°3	Cas n°4
Intitulé du cas	La perte du « nous »	La perte du mari comme personnage singulier	La perte du rôle d'épouse	La perte de la référence statutaire au mari
Les dimensions de l'expérience de la solitude	Isolement émotionnel Etat de solitude	Isolement émotionnel Etat de solitude	Etat de solitude	Isolement émotionnel Etat de solitude
Commentaires complémentaires		Evocation du sentiment d'insécurité	Evocation du stress	Evocation de la mise en marge et de la non synchronie entre soi et le monde.

1-2- La solitude sans perte des relations

Dans cette seconde situation, si le thème de solitude s'exprime, celui de la perte des relations n'est pas présent. Sur la base du matériau recueilli, treize répondantes sont dans ce cas. Alors que le cadre théorique soulignait que la perte des relations se manifeste par la solitude, les données de cette recherche soutiennent l'idée que cette relation n'est pas mécanique. Ainsi, il peut y avoir solitude sans perte des relations. Sur la base de ce résultat préliminaire, il importe à présent de comprendre la nature de cette solitude. A partir des portraits de chacune des répondantes[883], les données relatives au thème de la solitude ont été isolées. Une analyse de l'énonciation est ensuite conduite. Ce qui me permet alors de proposer une esquisse de l'expérience de cette seconde situation. Comme précédemment, cette structuration permet de partir du point de vue intra-individuel pour aboutir à un point de vue interindividuel, et assure en cela la traçabilité des mécanismes génératifs[884].

[883] Afin de ne pas surcharger la lecture, les portraits sont présentés en annexe.
[884] (Giordano 2003, op. cit)

Tableau 18 – Liste des répondantes du cas n°2 = solitude sans perte des relations

Nom fictif	Age au moment de l'entretien
Mme Q	68
Mme P	58
Mme O	79
Mme B	65
Mme Z	76
Mme U	67
Mme G	75
Mme J	74
Mme N	79
Mme M	65
Mme W	74
Mme L	72
Mme X	65

1-2-1- Décrire l'expérience

Des pertes à l'expérience de la solitude

Pour ces femmes la solitude a de multiples visages. C'est une perte des repères, celle d'un quotidien et celle d'un avenir. Elle est rupture de l'habitude (Mme J, Mme B, Mme N, Mme Q). Le quotidien se nomme manque, absence, vide, non-présence (Mme G, Mme U, Mme M, Mme N, Mme Q, Mme X). Manger seule « cela est terrible », cela en ôte l'envie, on a moins d'appétit (Mme Z, Mme M, Mme G). La solitude c'est celle d'un avenir dans lequel il n'y a plus rien, plus de projets (Mme L, Mme M), c'est l'absence de motivation qui suscite le sentiment d'inutilité (Mme W), c'est celle de ne plus trouver de sens au voyage (Mme Q). Cette solitude temporelle est rythmée par les saisons, par l'alternance du jour et du soir (Mme B, Mme G). En outre, cette solitude c'est se trouver privée d'un « guide », d'un « roc », de « quelqu'un sur qui l'on peut compter » (Mme N, Mme O, Mme L). La solitude est enfin concrète, matérielle, les avantages qui se perdent (Mme O, Mme N), le niveau de vie qui se trouve réduit (Mme M), l'absence de mains pour faire (Mme U), alors que le mari « faisait tout » (Mme G). La solitude a pour conséquence de susciter la peur, car cela « stresse » d'être seule (Mme N, Mme B). Elle rend faible (Mme B, Mme W, Mme L, Mme U), elle fait que le froid s'immisce en soi (Mme U, Mme L), ce d'autant plus si l'on est âgée (Mme O) et que l'on vit à

la campagne (Mme G, Mme O). Etre seule n'interdit cependant pas, ni de prendre l'avion seule, ni de partir entre amis (Mme M), ni de boutiquer, ni d'aller au café (Mme J). La solitude peut également ne rien changer, sauf de se sentir différente « maintenant» puisque l'on est seule (Mme P).

Si l'on s'en tient à la définition de la solitude du cadre théorique, il apparaît également que cette expérience est négative[885] : elle se fait contrainte, privation, réduction, absence. Mais elle est aussi l'opposé : elle peut ne pas interdire, elle peut ne pas contraindre. Conjointement, si la solitude est subjective[886], car elle prive de sens, elle est également concrète, matérielle. Concernant les dimensions de la solitude, il ressort que six répondantes font état de leur isolement émotionnel, deux de leur isolement social et sept de leur condition de femme seule. Ces trois modalités pouvant être complémentaires.

1-2-2- Comprendre l'expérience

A l'appui de cette description, il en ressort que la solitude est le fruit d'autres pertes et pas de celle des relations évoquées dans la situation précédente. Comment alors comprendre cette situation et qu'est ce qui en fait l'essence ? L'analyse de l'énonciation a de nouveau permis de comprendre comment les répondantes donnent sens et expliquent leur solitude. De ces analyses, il ressort trois cas (Tableau 19) qui sont ci-après détaillés.

Tableau 19 – Les cas de la solitude sans perte des relations

Numéro du cas	Cas n°5	Cas n°6	Cas n°7
Intitulé du cas	La solitude fruit d'oppositions	Des pertes à l'isolement	Du lien marital aux liens de sang
Descriptif	Le couple est construit sur des oppositions. Ce sont elles qui expliquent la solitude.	La perte du mari se confond avec les pertes de l'avancée en âge, la condition ouvrière et l'habitat rural	Les liens affectifs peuvent être hiérarchisés.
Répondantes	Mme Z - Mme L - Mme W Mme M - Mme U - Mme B Mme X - Mme J - Mme N	Mme O Mme G	Mme P Mme Q

Cas N°5 – La solitude est le fruit d'oppositions

Dans ce cinquième cas, la solitude se rattache à l'isolement émotionnel ainsi qu'à la condition : les répondantes se disent *être* seules et se *sentent* seules.

[885] (Pettigrew et Roberts 2008, op. cit)
[886] (Luanaigh et Lawlor 2008, op. cit)

L'analyse de discours met en lumière que la solitude s'explique par la représentation d'un monde fait d'oppositions. En effet, d'une part les répondantes comprennent leur solitude au regard des modalités de construction de leur couple. C'est alors l'opposition mariage à divorce qui vient l'expliquer. D'autre part, à l'appui d'autres oppositions, les répondantes expliquent ce qu'être une femme seule signifie. Ces deux volets sont ci-après détaillés.

L'opposition mariage et divorce

Dans les discours, le moi conjugal que présentent les répondantes se construit sur une opposition : celle du mariage contre le divorce. Pour six de ces femmes en effet, le divorce vient rappeler ce qu'elles n'ont pas vécu, fort heureusement d'ailleurs. Cette construction du couple peut s'opérer de manière indirecte à travers les enfants dont on se félicite qu'aucun ne soit divorcé (Mme Z) ou dont on tente de faire avec, quand ils le sont (Mme L, Mme W) :

> *Quand vous dites que vous essayez de continuer?*
> Mme L : « Bah c'est-à-dire des fois c'est dur parce que…, mon fils ainé a divorcé »

Le divorce serait le mauvais chemin opposé au bon. Quand les coups du sort s'en mêlent, le couple qui tient est, comme le bateau qui prend l'eau sans sombrer. L'évidence des sentiments vient le justifier (Mme M), certainement pour donner le change à une femme plus jeune à laquelle on se raconte :

> *Quand vous dites un couple très, très solide qu'est ce que vous entendez par là ?*
> Mme M « Bah parce qu'il y avait toujours de l'amour, quelque chose, des liens extraordinaires c'est sûr voilà… Mais un couple qui peut par exemple être en balance, enfin, au niveau amour ou je sais pas, qui se déchire déjà, bah, s'il n'est pas solide, il ne tient pas le coup. Parce que malheureusement on voit de telles situations, je pense que, …. Toutes les situations qu'on voit, ces séparations ces choses là, le travail est la base »
> *Hum, hum*
> « Enfin je pense, franchement, mais bon on avait cette chance là, on a avancé quoi, on a continué à avancer ensemble et à **aller dans le bon chemin** ».

Ce mauvais qui s'oppose au bon est également ce qui oppose l'anormal au normal : le couple marié et qui le reste est « normal » (Mme W). Il est alors impossible de comprendre ses propres enfants parce qu'ils forment des « familles éclatées » de toute part. D'autant plus impossible que soi-même malgré l'absence d'amour envers son mari, en dépit de la « destruction mentale » dont on faisait l'objet et qui « fait plus de mal parce qu'elle ne se voit pas», en dépit de la souffrance à vivre avec un homme « dur », en dépit de tout cela, Mme W n'a pas divorcé. Si elle tire fierté

de « n'avoir eu qu'un homme dans sa vie », nul doute cependant que son propre parcours entre en dissonance avec celui de ses propres enfants :

> Mme W : « C'est vrai y a eu, j'avais tellement de chagrin, ouf, c'est lourd quoi ! Si j'avais eu un couple,…C'est dur à accepter quoi, toute cette pagaille là quoi, c'est des choses qui ne devraient pas exister… Mais il y a de quoi s'y perdre quoi, s'il y avait une stabilité dans un couple… ».

Mobiliser le divorce peut également s'opérer en faisant appel aux valeurs de sa génération. Il y a alors les jeunes de « maintenant » par opposition à elles-mêmes :

> Mme W : « Maintenant les jeunes sont censés connaître plein de choses. Nous on avait que l'exemple des parents, les conseils, tandis que maintenant tout est pondu soit par la télé, soit par les bouquins, et ma foi on n'en fait pas meilleur usage, loin de là »
>
> Mme J : « Vous votre génération, bon, on en a marre on se casse quoi, nous non ! On va se bouffer le nez… C'était pas comme vous autres, si je compare avec la génération de mes enfants que je vois, … tous les copines et les copains, c'est des couples reconstitués et ça, alors ça mon mari n'acceptait pas, il ne pouvait pas comprendre qu'on puisse se séparer, heu, … c'était…, on était encore vieille école.»
>
> Mme B : « On s'arrangeait, on avait des coups de gueule, on n'était pas toujours d'accord non plus !, que maintenant, maintenant pour un oui pour un non, on se sépare et … , on supportait davantage, c'était peut être, la femme était plus à la maison avant, tandis qu'avant bon la femme travaillait pas, elle pouvait pas partir, elle avait pas de salaire donc automatiquement elle restait avec son mari, nous on n'a pas eu ce problème là, on s'arrangeait quand même».

Comme nous le dit Mme B, finalement le problème c'est que la femme travaille. En appeler aux valeurs de sa génération, à la durée qui fonde de facto le couple, aux sentiments également, se comprend d'autant mieux si l'on admet que pour ces femmes le divorce charrie des représentations très lourdes. « Le divorce est en soi vécu comme un échec ; le sentiment de libération lui est bien postérieur. Le divorce est conflictuel, violent, culpabilisant pour les mères. Il a un coût social et psychologique beaucoup plus élevé pour les femmes »[887]. Le divorce était-il seulement pensable et possible ? Pour Mme W qui m'a confié avoir à deux reprises souhaité vouloir divorcer, ayant été jusqu'à en discuter avec son notaire, faire ce choix c'était certes devoir affronter son mari « très dur », mais comment faire également ne travaillant pas avec trois enfants? Elle déménageait souvent pour suivre son mari, n'ayant exercé une activité professionnelle que quand il fut à la retraite. Pour Mme B qui a travaillé à

[887] (Bard 2001, 200, op. cit)

l'âge de 14 ans, parce que « c'était comme ça, fallait obéir aux parents», divorcer n'est même pas pensable, cela n'est pas son monde. Mme J travaillait avec son mari, artisan, mais elle-même n'était pas déclarée. Pour ces femmes, être une femme divorcée c'est forcément « dur ». C'est inconcevable matériellement, socialement, culturellement.

Le non-divorce explique ainsi le couple. Il nourrit des évidences qui jalonnent les récits, comme des postulats fondamentaux, naturels, qui expliquent alors la solitude, la construisent dans le monde tel qu'il est perçu par ces femmes : celle de la durée de l'union (Mme J, Mme W, Mme B, Mme L, Mme Z), celle du travail qui soit fonde le couple soit le dilue (Mme M), celle de l'évidence des sentiments (Mme J, Mme M, Mme U, Mme B).

Ce qu'être une femme seule signifie

Si le non-divorce explique le couple, les récits livrent également la manière dont les répondantes expliquent leur situation de femme seule. Pour cela, elles mobilisent d'autres oppositions.

Le fort opposé au faible. La femme seule est faible parce qu'à deux « on est plus fort » surtout lorsque le conjoint était un « peu Dieu » (Mme U). Le mari est tantôt « un roc », cette masse de pierre très dure faisant corps avec le sous-sol[888] et que rien ne peut ébranler (Mme L), tantôt le rempart qui protège des évènements : « on se dit quand on est deux, c'est tellement, je dis mon, je parle de moi là, ce que je ressentais c'est que ma profession, mon barrage, mon soutien, n'était plus là, c'était une protection » (Mme W). La présence du mari était rassurante et le fait d'être seule suscite l'appréhension (Mme B), elle invite à rechercher la sécurité (Mme N).

Le chaud opposé au froid. La femme seule est froide :

> Mme U « Ce sont plusieurs femmes, vraiment elles sont, (soupir), je ne peux pas dire, elles sont ***froides*** mais elles se sentent mieux seules »
> Mme L « Quand on se retrouve seule, voilà, parce que c'était quand même un bout en train donc c'est différent, du coup, ça ***refroidit*** un peu quoi»

La vie opposée à la mort. Du froid qui oppose au chaud pointe la mort qui s'oppose à la vie. Un corps mort est froid par nature. La femme seule serait elle morte également? Pour Mme W, chez elle seule, « elle se cache de la vie ». Mme U quant à elle « ***était*** vivante avec son mari », elle doit « sortir du trou ». Ce trou serait-il celui de la tombe ? Pour cette femme, le couple était un

[888] Nouvelle Encyclopédie Larousse

personnage en soi : « On était comme des jumeaux, on était tellement en double, on peut dire nous deux c'était une personne ». Pour Mme W, le couple, s'il est demeuré, n'en était plus un : « Le couple a été couple 10 ans et a été, comment on appelle ça, colocataire 40 ans, ça résume…. ». Ces deux femmes que les récits de leur vie conjugale semblent situer aux extrémités d'une ligne qui va de l'amour fusionnel à la « colocation » nécessaire, se retrouvent pourtant autour de cette dichotomie mort/vie. Comment le comprendre alors ? La mort qui a touché leur mari peut-elle les atteindre elles aussi en contagion ? Les travaux sur le deuil en psychanalyse soulignent ainsi que la proximité de la mort, d'autant plus forte que l'individu entretient une proximité affective singulière avec la personne disparue, peut susciter le désir de rejoindre la personne aimée[889]. Il s'agit cependant là plus de tendances suicidaires sous-jacentes que de la verbalisation du sentiment de mort. Pour le comprendre, deux lectures complémentaires me semblent intéressantes.

1° D'une part, ces femmes seraient encore dans la phase de marge des rites de passage. Les rituels funéraires, qui suivent la structure tripartite de tout rituel présentée dans la première partie, sont « de loin les plus importants en raison de leur durée et de leur complexité »[890]. En terme de durée, ces deux femmes ont perdu leur mari depuis deux ans l'une comme l'autre. En sus de cela, s'ajoutent les caractéristiques attachées aux survivants durant ces rituels. Ces derniers durant la phase d'entre-deux font *corps* avec le défunt, ils forment une seule et même entité, un duo en marge du monde, tant de celui des morts que de celui des vivants. La nature particulière qui unit deux êtres au sein du mariage fait que les personnes veuves demeurent plus longtemps dans la phase liminale. Or, les « liminaries », terme qui définit les individus en état liminal, sont symboliquement « morts pour le monde »[891].

2° D'autre part, les femmes si elles peuvent porter la vie portent également la mort, car la mort est femme. « Dans la plupart des représentations populaires, la Mort est femme, et c'est aux femmes qu'il appartient de pleurer les morts parce que la mort est leur œuvre »[892]. Les femmes pleurent les morts mais ce sont elles aussi qui s'occupent des morts, comme elles ont charge des nouveaux nés. Aux deux extrémités de la vie, les femmes sont ainsi *naturellement* à l'œuvre[893].

---

[889] (Fauré 2004, op. cit)
[890] (Turner 1977, op. cit)
[891] (Turner 1977, op. cit)
[892] (Beauvoir de S., *Le deuxième sexe*, Vol 1, Paris, Folio, Essais, 1949 : 247)
[893] (Verdier Y. *Façons de dire, façons de faire*, Paris, Gallimard, 1979)

Cas n°6 – Des pertes à l'isolement

Les récits de vie expliquent également la solitude sur la base d'oppositions où s'affrontent deux lieux et deux âges, finalement deux temps. Mme G et Mme O sont toutes deux ouvrières, l'une s'est mariée à 18 ans, l'autre à 21 ans. Elles résident dans la ville où elles ont nées, c'est d'ailleurs « le village », « le quartier ». De leurs récits parallèles, bien des choses les rapprochent : leur année de naissance, 1929 et 1933, avant la seconde Guerre Mondiale, leur appartenance au milieu ouvrier, leur horizon géographique faisant qu'au delà de « la vallée » c'est un autre « pays », c'est « étranger », leur vie faite de travail, des enfants. Ce travail si convoité parce qu'il procure un salaire :

> Mme O : « Tout le monde était un peu couturière et payé avec un lance pierre, et on a trouvé après, on était quand même, bon, payé au SMIC, oh on a trouvé ça formidable !, maintenant bien sûr, il ne trouverait plus personne, toute la journée dans l'eau, toute trempée, on était gelé, pas de chauffage bien sûr, bon c'était le travail et personne ne se plaignait ».

Ce travail permet d'accéder à la propriété, procure l'argent pour financer les études des enfants, cet argent que l'on économise et qui symbolise une forme de réussite. Pour ces deux femmes, le couple ainsi qu'elles-mêmes, se fondent dans un « on » indéterminé mais englobant, celui des « aînés », celui des « gens de la campagne ». Les personnages des récits ce sont « ***la*** mère », « ***les*** enfants », « ***le*** mari », en référence à leur place dans l'espace social. Le « on » du couple oppose deux temps : celui de l'avant, la « vie tranquille », de celle de maintenant, « luxueuse », confortable mais qui « crée des besoins » (Mme O), dans laquelle « si on veut on peut trouver des dépenses » (Mme G). Ces éléments contextuels mis bout à bout permettent de mieux comprendre que la solitude pour elles, c'est l'isolement dans lequel elles disent se trouver et qu'elles construisent sur l'opposition de la campagne qui isole, à la ville qui divertit et de celle d'un monde, celui des jeunes dont les aînés sont isolés :

L'opposition ville/campagne	Mme O « On essaye de s'occuper à la campagne, si vous ne vous occupez pas, vous tombez dans la…, c'est vrai on perd un peu les pédales parce que vous ne voyez personne, vous ne pouvez pas faire les magasins »
	Mme G : « C'est sûr qu'en ville y a plus d'activités qu'à la campagne, la vie est tout à fait différente des villes, on sort, on boit quelque chose »
L'opposition jeunesse/vieillesse	Mme G : « Tout le monde…, plus personne n'a le temps, tout le monde est pressé, je ne sais pas pourquoi »
	Mme O : « Bien sûr vous perdez votre mari vous perdez tout ça c'est clair, vous avez plus personne à qui parler surtout le soir, vous arrivez de quelque part, vous entendez quelque chose, des nouvelles, vous voulez la partager cette nouvelle, (rires), y a plus personne !, c'est ça c'est la solitude quoi, on parle de la solitude des personnes âgées mais c'est vrai ».

Ces oppositions qui construisent pour ces femmes l'isolement social dans lequel elles se trouvent, expliquent le passage d'une vie où elles disposaient du soutien instrumental de leur mari vers une vie où elles ne l'ont plus. Ce passage provoque de la vulnérabilité. Cette dernière se conçoit comme une situation où l'on « est paumée », prise au piège entre des traditions rurales et « la machine » administrative ou bancaire qui ajoute de la douleur à la douleur (Mme O). L'isolement de la campagne c'est alors « perdre les pédales », forme de perte du contrôle de soi (Mme O).

La vulnérabilité doit également être comprise comme le passage vers une situation incertaine, étrangère. Mme G ne voyage plus depuis la mort de son mari parce que « cela n'est pas possible ». L'horizon géographique de cette femme semble circonscrit dans un rayon de quelques kilomètres. En effet, en évoquant le passage de son permis Mme G me confie que « c'était dur » : « Ha oui, il fallait aussi aller là-bas à l'auto-école, traverser la vallée pour avoir mon permis ». Ce « là-bas » accessible par « la vallée » est à trente kilomètres environ. D'autres lieux, plus lointains encore situés à cinq cents kilomètres, ce sont « les pays chauds ». Ainsi, je comprends l'impossibilité qui est sienne à voyager seule. Ce serait quitter le familier protecteur pour affronter l'étranger incertain. Son mari qui lui « faisait tout » était aussi celui qui lui permettait de franchir le pas.

Cas n°7 – Du lien marital aux liens de sang

« La relation conjugale est le plus puissant facteur de développement ou d'inhibition »[894]. Ainsi, si l'identité était construite exclusivement sur le lien conjugal, en perdant l'alter qui le constituait, elle se trouve « affaiblie, anémiée »[895]. Les récits de Mme P, Mme Q et Mme X tendent à conforter cette idée. Pour ces femmes en effet, le lien conjugal constitue l'un des éléments constitutifs de leur identité mais il n'est pas ce lien central et unique. De ce constat qui les rapproche, il est intéressant d'identifier comment elles construisent leur couple d'une part et les éléments de contexte de vie d'autre part. Pour ces femmes, le couple qu'elles formaient avec leur mari se fonde sur l'opposition : « les couples qui font tout à deux » et les autres, tels leurs couples. Il y a alors un constat qui sonne comme une évidence : il est plus douloureux de perdre son conjoint dans la première situation que dans la seconde. Les modalités qui fondent cette opposition trouvent cependant leur ancrage à une source différente. Pour Mme P, un couple certes « c'est être deux » mais « chacun a sa vie ». De l'union qui fonde le couple ne nait ni fusion, ni friction. Le couple est, parce que c'est naturel qu'il le

[894] (Ribes 2000, op. cit)
[895] (Caradec 2004, 73, op. cit)

soit, c'est un contrat mais chacun reste soi. Mme P avait « l'habitude de faire des choses seule », elle a « ***ses*** copines », mais également « ***sa*** sœur », « ***son*** beau-frère », « **ses** enfants ».

Le couple que formait Mme Q était « normal » mais de ceux où la femme « place les enfants avant le mari ». Pour cette femme qui a abandonné une « bonne place » pour suivre son mari, qui a du vivre la vente de lieux fortement investis suite à la faillite de son mari, qui suivait son mari les dimanches au sport bien qu'elle n'aimât pas cela, qui a connu « l'exclusion » quand le couple s'est installé là où elle vit, la mort de son mari suscite « ***évidemment*** du chagrin » mais « c'est autre chose ». Cet « autre chose » s'inscrit dans la comparaison entre lien de sang *vs* lien filial. Pour cette femme qui a perdu un neveu qu'elle considérait comme son fils, perdre son mari, s'il peut raviver un ancien deuil, inscrit surtout cet évènement sur une échelle de douleur qui place le sang filial au-dessus du lien conjugal. A telle enseigne qu'à l'évocation de la mort de son neveu, Mme Q ressent de fortes émotions.

> Mme Q : « Quand ma mère est décédée c'est pareil, c'était totalement différent et mon neveu c'était la même chose, mon neveu c'était comme mon fils, comme si j'ai perdu un enfant
> *Et c'est diffèrent à quel niveau ?*
> Mme Q : « Ce qu'on ressent, disons que je suis plus affectée encore même maintenant, je serai toujours affectée de la mort de mon mari c'est pas ça mais… , plus affectée par la mort de mon neveu que, même maintenant que ça fait 3 ans ou 4 ans qu'il est mort. Mais bon c'est vrai que ma mère, cela fait 12, 13 ans et puis bon ça s'apaise, on y pense différemment, on y pense tout le temps mais c'est plus pareil».

Les liens de sang peuvent en outre expliquer l'ancrage dans un présent rassurant. Ainsi, c'est l'exil de sa terre natale qui a été le plus douloureux dans la vie de Mme X. Vivre aujourd'hui dans une terre qui n'est pas celle de ses ancêtres, celle de sa culture, sans son mari, rend effectivement le présent plus délicat à gérer. Mais Mme X si elle est seule, de facto, ne se sent pas seule. D'un couple « traditionnel car guidé par l'Islam », duquel est née une descendance, Mme X y trouve l'ancrage rassurant de son *maintenant*.

La prééminence des liens de sang est ce qui permet de comprendre la nature de la solitude exprimée par ces femmes. En effet, c'est la condition de femme seule qui domine leur récit. Ni l'isolement émotionnel ni l'isolement social, qui sont les deux dimensions de la solitude au niveau théorique, ne sont mobilisables.

1-2-3- Synthèse de la seconde situation

Cette seconde étape des analyses s'intéressait à la situation où le thème de la solitude est présent, celui de la perte des relations absent. Treize répondantes sont dans ce cas. Ce résultat est en soi un apport par rapport au cadre théorique. Les modalités de construction de cette

situation s'articulent dans les récits selon trois modalités. Ces dernières font référence à la manière dont les répondantes construisent le couple et leur identité.

(1) Dans le premier cas, les répondantes présentent leur couples et expliquent leur solitude sur la base d'oppositions : celle du mariage opposé au divorce, celle du faible opposé au fort, du froid opposé au chaud, de la mort opposée à la vie. Cette représentation de leur expérience fonde l'isolement émotionnel et la condition de femme seule.

(2) Dans le second cas, les répondantes font état de leur isolement social qui se combine avec l'isolement émotionnel. Cette expérience de la solitude est le fruit d'autres oppositions : avant *vs* maintenant, vieillesse *vs* jeunesse, campagne *vs* ville. Ces oppositions sont notamment exprimées par des femmes issues du milieu ouvrier, ce qui étaye de nouveau l'idée du rôle joué par la classe sociale dans l'expérience.

(3) Dans le troisième cas, les analyses mettent en évidence que le lien marital peut ne pas être le lien exclusif de l'identité. Ce faisant la mort du mari constitue un choc mais pas une rupture aussi forte qu'on ne le laisse à voir. Une autre centralité affective est ainsi à prendre en compte : celle des liens de sang. Ceci expliquant peut-être cela, les répondantes dans ce cas sont seules mais ne se sentent ni seules ni isolées.

Le Tableau 20 présente une synthèse de cette seconde situation. A l'appui des précédents résultats, au cadre théorique qui faisait de la solitude un construit en deux dimensions (isolement social et isolement émotionnel), la troisième dimension – l'état de solitude – ressort également de cette seconde situation. Ceci tend à accréditer l'idée que la solitude puisse se définir selon un construit en trois dimensions : l'isolement émotionnel (ou sentiment de solitude), l'isolement social et l'état de solitude. Avant de conclure sur cette définition, il importe cependant de creuser le sens de l'expérience. Ce qui est l'objet du prochain volet de ce chapitre.

Tableau 20 – Synthèse de la solitude sans perte des relations

Numéro du cas	**Cas n°5**	**Cas n°6**	**Cas n°7**
Intitulé du cas	La solitude fruit d'oppositions	Des pertes à l'isolement	Du lien marital aux liens de sang
Les dimensions de l'expérience de la solitude	Isolement émotionnel Etat de solitude	Isolement social Isolement émotionnel	Etat de solitude
Commentaires complémentaires		Suscite la vulnérabilité	

2- Comprendre l'expérience du deuil

Les analyses précédentes donnent à voir que la solitude n'est pas une mais plurielle, qu'elle se construit tout autant qu'elle se vit. Qu'elle se fasse isolement émotionnel, isolement social ou qu'elle soit une condition, elle illustre une coupure entre l'avant - du temps ou chaque répondante était épouse - et un après, où chacune se retrouve veuve. Ces visages que nous livrent les récits de l'échantillon permettent de mieux cerner l'essence du stade de vie survivante solitaire, préalable à la compréhension de la place que le soutien social formel y tient. Le croisement des deux thèmes, perte des relations et solitude met en évidence l'existence de deux situations. La première est conforme au cadre théorique : la solitude est liée à la perte des relations qui accompagne le décès du conjoint. Cela concerne onze répondantes. La seconde prolonge le cadre théorique. Cette situation concerne le reste de l'échantillon, soit treize répondantes. Par ailleurs, il apparaît qu'aucun cas de l'échantillon ne se situe dans les situations où la solitude est absente. L'analyse de discours dans les deux situations met en lumière que la solitude prend plusieurs visages. Sept cas ont en effet été identifiés. Chacun fait référence aux modalités de définition de l'identité. Il s'agit à présent de dépasser cette lecture analytique des récits de vie afin de les interpréter.

A l'appui du cadre théorique, l'expérience du deuil doit être comprise dans un contexte donné. Ce dernier mobilise trois types de variables : sociodémographiques, psychosociologiques et situationnelles. Les précédentes analyses laissent entrevoir que le genre peut intervenir, que les liens affectifs sont moins univoques qu'il n'y paraît, que la solitude en tant que construit dépasse les deux dimensions envisagées au niveau théorique. Ces résultats sont certes des apports mais ils ne sont que des pistes pour répondre à la question de recherche. Comment en effet penser le stade de vie et l'expérience du deuil chez la femme senior ? Comment, in fine, puisque tel est l'enjeu de ce chapitre, les individus en deuil se représentent-ils l'expérience qu'ils vivent ? A l'appui des analyses de discours, il est nécessaire d'approcher l'expérience sur la base de trois lectures complémentaires. La première est une lecture sexuée, la seconde est une lecture en termes de cohorte, la troisième est une lecture sociale. Après avoir présenté chacun de ces angles d'étude, une synthèse des résultats sera proposée.

2-1- La lecture sexuée de l'expérience

Le cadre théorique soulignait que tant le vécu que l'adaptation au deuil étaient fortement douloureux pour les femmes. Ces dernières exprimaient des tendances dépressives plus

fréquentes, leur niveau de bien-être à long terme était inférieur à celui des hommes[896]. Le sexe joue donc un rôle dans le deuil et dans l'adaptation. Que nous apporte sur ce point les récits de l'échantillon ? Leur analyse met en avant que les répondantes construisent leur vécu autour d'oppositions : celle d'un rôle « avec » face à un rôle « sans », celle du froid opposé au chaud, du faible opposé au fort, de la mort opposée à la vie, du divorce opposé au mariage. « Ces oppositions binaires peuvent être neutres mais elles sont hiérarchisées. Ainsi, le haut est supérieur au bas, le plein est supérieur au vide, le dur au mou, la hardiesse à la passivité, la création à la répétition. Ces oppositions sont extrêmement fortes et elles permettent de distinguer le masculin du féminin, le pôle supérieur étant toujours associé au masculin et l'inférieur au féminin »[897]. Cette première clé de lecture donne à voir que la solitude exprimée par les répondantes peut être comprise à l'aune de la construction sociale du genre féminin. Cette dernière apporte un éclairage sur l'évidence du vécu douloureux de ce stade de vie. Cette lecture que je qualifie de lecture sexuée, s'inscrit dans le courant des « Gender Studies » ou Etude Genre. Concevant les rapports homme/femme comme le fruit d'une construction sociale, ce courant propose une lecture sexuée du monde social et des rapports de pouvoir qui le traversent[898]. Détaillons à présent nos analyses en abordant dans un premier temps comment les oppositions qui jalonnent les discours construisent cette solitude. Dans un second temps, l'analyse des réponses à deux questions complèteront cet angle d'étude.

2-1-1- Les oppositions qui construisent la solitude

Les analyses conduites étayent l'idée que la solitude se comprend en regard d'un monde construit sur des oppositions : « avec » opposé à « sans » ; masculin opposé au féminin. Ce qui conduit à l'identification d'une prémisse fondatrice[899], source première de la construction de cette représentation de la veuve senior.

Avec opposé à sans

Sept répondantes construisent leur situation à partir d'une opposition : celle d'un rôle « avec » et d'un rôle « sans » : sans rien (Mme S), sans utilité (Mme H, Mme I), sans famille (Mme D), sans mari (Mme K, Mme T, Mme R), sans crédibilité (Mme H). Pour ces femmes qui se sont construites dans un contexte historique donné, le genre féminin recouvre un certain nombre

[896] (Nieboer et Lindenberg 1998/99, op. cit)
[897] (Héritier F., *Masculin / Féminin II. Dissoudre la hiérarchie*, Paris, Odile Jacob, 200 :, 127)
[898] (Bereni L., Jaunait A., Chauvin S., Revillard A., *Introduction aux Gender Studies. Manuel des études sur le genre*, Paris, De Boeck, 2008)
[899] (Becker 2002, op. cit)

d'attributs. Ne plus les avoir atteint alors l'identité qui fait que l'on est autre. En effet, nées entre 1938 et 1946, elles accèdent à la majorité avant Mai 68, évènement « à l'origine de profondes mutations de la société française qui ont tout particulièrement modifié la vie des femmes »[900]. Mais être femme signifiait quoi avant Mai 68 ? S'il est des clichés qui ont la vie dure, tel celui de l'émancipation des femmes après la seconde guerre mondiale, les politiques menées jusqu'au début des années 70 s'inscrivent pourtant résolument dans une volonté de cantonner la femme au foyer. En effet, le principal rôle des femmes, leur fonction première, est d'être mère et de s'occuper des enfants[901]. Accédant à la majorité civile, alors à 21 ans, entre 1958 et 1967, ces répondantes se sont construites sur l'image de la femme, non pas comme sujet autonome, mais vouées à devenir des « épouses sous influence et des mères sensibles aux intérêts familiaux »[902]. Resitué dans un tel contexte, l'évènement que vivent nos répondantes se comprend d'autant mieux. Dans ce cadre, les discours construisent une réalité en l'abordant à travers le comparatif opposant le couple à la personne seule. Ainsi, se retrouver seule au milieu de couples perturbe les règles de savoir vivre :

> Mme K : « Ce n'est pas facile voyez, imaginez un couple, je les invite bon, le temps que j'aille à la cuisine … ils restent tous les deux et ils ne se sentent pas à l'aise, alors que quand il y a le couple, bah il y a un des deux qui reste, systématiquement »
>
> Mme D : « La manière de recevoir, je vais vous dire des choses concrètes et quand on reçoit on est deux, il y en a toujours un qui reste à table, ça quand ma belle-sœur me l'avait dit quand elle a perdu son mari après 38 ans de mariage, elle m'a dit tu sais il faut que je fasse attention à mes menus. Qu'est ce que tu vas chercher là ? Bah, oui parce que je peux pas rester trop longtemps dans la cuisine, quand tu es pas en couple, les gens sont tous seuls à table, c'est un petit détail concret et c'est vrai ».
>
> Mme I « Habituellement, un voyage et bien vous vous installez à une table, vous avez d'autres couples avec vous, là vous êtes seule, il faut attendre que tout le monde soit installé pour trouver votre place, c'est ça le plus dur »

Se trouver seule provoque une anormalité : « C'est difficile quand même au départ, ça c'était dur au départ de voir les autres avec leur mari » (Mme T). Mme R « Mais, quand on va seule, non, je pense que ce n'est pas pareil, je pense toujours qu'y a un petit peu de recul ». Il y a comme « une répugnance » (Mme I), c'est ainsi de l'aversion, une femme parce qu'elle est sans mari, écœure, dégoûte[903].

Masculin opposé à féminin

---

[900] (Bard 2001, 169, op. cit)
[901] (Bard 2001, op. cit)
[902] (Bard 2001, 158, op. cit)
[903] Selon la définition de répugnance et répugner, Nouvelle Encyclopédie Larousse

Cette opposition couple *vs* seule ne saurait se lire uniquement dans un simple constat numérique. Ce n'est pas tant l'opposition être à deux / être seul qui est douloureuse. C'est être une femme seule face à un couple constitué d'un homme et d'une femme qui pose problème. C'est presque un postulat en soi, un rapport de force naturel qui existe entre couple et célibataire.

> Mme D : « C'est plus difficile de recevoir un célibataire, je peux pas vous expliquer, les couples, les couples formés, instinctivement ils font attention, il y a un instinct primaire de défense de son territoire et quand on est veuf ou veuve, les gens ne se l'avouent pas parce qu'ils auraient honte à notre âge, enfin si j'étais une veuve de 30 ans, je pense que ce serait plus compréhensible, mais il y a quand même une défense, la position où on est en minorité avec d'autres couples, en minorité et découverte aussi, on se sent un peu infériorisées ».

> Mme C : « J'ai l'impression qu'on laisse un petit peu de côté les veuves justement, je ne sais pas pourquoi. Alors une fois, je parlais justement avec une veuve qui était ma couturière, je lui dis je ne sais pas pourquoi on laisse un petit peu les veuves de côté, vous ne savez pas pourquoi elle me dit ? Je lui dis non, mais parce qu'elles ont peur qu'on leur prenne leur mari ! C'est ça donc !, (rires), je sais pas si c'est vrai mais enfin, ha là j'en revenais pas !, on a l'impression qu'on est mis un petit peu sur le côté, je ne sais pas, où alors ils ont peur »

Non seulement, la femme seule devient chasseur, donc potentiellement dangereuse pour un autre couple, mais en plus elle se trouve dans un rapport de dominée à dominant. Le couple, parce qu'il y a un homme, et non pas parce qu'ils sont deux, a *naturellement* plus de poids. Une femme seule est ainsi « démunie » (Mme H, Mme S), une femme seule est « inférieure » (Mme D), une femme seule ne peut sortir ou partir en vacances (Mme F), une femme seule a plus de difficulté à s'imposer (Mme K, Mme R). Ce qui se joue ainsi c'est ce que représentent un homme et une femme et la manière dont chaque genre est socialement construit. Une femme n'a de place que parce qu'elle a un mari, le perdre va au-delà d'une modification sensible de la position sociale[904]. C'est la définition de soi dans l'espace social qui est atteinte. Perdre son mari c'est se trouver en situation de fragilité face à un monde ressenti comme hostile, car dominant. « Vous savez que mine de rien, vous êtes fragilisée quelque part et vous vous sentez après seule pour lutter contre tout le monde qui est de plus en plus méchant » (Mme S). C'est ainsi un ordre construit et institué qui vole en éclat. Outre qu'en tant qu'épouse, ces femmes occupaient une place précise dans cet espace, cette même place constituait pour elle un élément clé de leur définition identitaire. La solitude se comprend alors d'autant mieux. Perdre sa place, être seule, c'est devenir vulnérable, démunie, diminuée. Il en relève d'un

[904] (Ribes 2000, op. cit)

combat des petits contre les grands, de David contre Goliath : Mme S se trouve « confrontée à », Mme D est « en minorité », Mme H est « plus méfiante », Mme F est « obligée de se défendre, elle a toujours peur », il s'agit de « s'imposer » (Mme K, Mme R), Mme T ne part pas seule « si jamais… ».

Au-delà des oppositions, une prémisse fondatrice

Cherchons cependant plus avant encore. Pourquoi ces postulats? Quelle prémisse non formulée[905] sous-tend ce raisonnement ? Chercher cette prémisse c'est en effet se donner la possibilité d'identifier « un point d'accroche analytique potentiel » d'une réalité[906], de même que cela permet de comprendre en quoi la solitude de ces femmes constitue un problème pour elles, parce qu'elles la définissent comme tel. Le mariage, comme le genre, est une réalité socialement construite[907]. En effet, « depuis Durkheim, c'est un lieu commun de la sociologie de la famille de dire que le mariage sert à l'individu de protection contre l'anomie »[908]. L'anomie « caractérise la situation où se trouvent les individus lorsque les règles sociales qui guident leur conduites et leurs aspirations perdent leur pouvoir »[909]. Ainsi, être marié c'est vivre conformément à une norme sociale, c'est même la norme. Que le nombre de divorces augmente n'y change fondamentalement rien. En effet, si les conditions du divorce sont aujourd'hui facilitées, si la libération qu'il suscite peut être valorisée[910], le mariage reste et demeure ce qui structure l'individu. « Les individus dans notre société ne divorcent pas parce que le mariage a perdu pour eux de son importance, mais parce qu'il est devenu tellement important qu'ils ne peuvent tolérer moins que le succès complet de cet engagement. On le comprend mieux, lorsque l'on saisit le besoin capital de cette sorte de monde que seul le mariage peut produire dans notre société, un monde sans lequel l'individu est fortement menacé d'anomie, au sens le plus fort du mot »[911]. Cette construction sociale du mariage est telle que les statistiques l'entretiennent et l'attestent : « il est tout à fait vrai, *évidemment*, que les gens mariés sont plus stables sentimentalement, plus murs dans leur vues, et plus sûrs d'eux-mêmes »[912]. Ces statistiques ne font qu'illustrer la « matrice sociale » à partir de laquelle les individus construisent eux-mêmes le mariage. *Evidemment* alors « les femmes

[905] (Becker 2002, 253, op. cit)
[906] (Becker 2002, 249, op. cit)
[907] (Berger et Luckmann 2006, op. cit)
[908] (Berger et Luckmann 2006, 307, op. cit)
[909] Encyclopedia Universalis
[910] (Bard 2001, op. cit)
[911] (Berger et Luckmann 2006, 333, op. cit)
[912] (Berger et Luckmann 2006, 331, op. cit)

veuves de plus de 60 ans sont celles qui expriment une plus grande solitude et des tendances dépressives plus fréquentes »[913]. L'existence hors du mariage n'en est finalement pas une, elle est forcément douloureuse, évidemment difficile, fondamentalement déstructurante. Cette construction sociale du mariage sonne l'évidence d'une expérience douloureuse, que l'on fait sienne où dont on se départit pour mieux se construire.

Cette première lecture de la solitude permet ainsi de comprendre que non seulement elle est contingente de l'expérience, il ne peut pas ne pas y avoir de solitude pour la veuve. Les données de notre échantillon ne font que conforter ce point de vue puisque toutes les répondantes ont abordé ce thème. Par ailleurs, elle permet de cerner que la solitude porte en elle les volets inférieurs, négatifs des oppositions qui la construisent : la solitude est faiblesse, la solitude est froide, la solitude c'est la mort, la solitude est féminine. Cette construction sociale de la solitude sonne alors l'évidence de son vécu douloureux.

2-1-2- La définition de soi en tant que personne veuve

Ces premiers résultats se trouvent complétés par l'étude de ce que le stade de vie survivante solitaire signifie pour les répondantes, plus exactement ce que « devenir veuve » porte comme représentations. Pour cela il convient de circonscrire l'identité sociale de la femme veuve, c'est-à-dire de décrire « l'ensemble des critères qui permettent une définition sociale de l'individu ou d'un groupe »[914]. Sur la base du matériau recueilli, il apparaît que la définition du stade de vie, tel qu'il est construit et vécu, s'opère de deux manières conjointes : les femmes se définissent en référence à ce qui manque d'une part, en référence à ce qu'elles perçoivent être d'autre part.

La définition de soi en regard de ce que l'on est

Si la femme qui perd son mari est « sans » ou « manque », elle « est » aussi : elle est tantôt seule, tantôt veuve, parfois elle se sent seule, parfois elle est célibataire. Cette définition s'inscrit dans une lecture de l'identité fondée sur la mêmeté (du latin *idem*) et l'ipséité (du latin *ipse*)[915]. Si le soi n'existe que parce qu'il en a conscience[916], il se perçoit également dans l'idée « de quelque chose qui demeure invariable et ininterrompu à travers le temps »[917] tout autant qu'il perçoit ce qui est différent. Il en va ainsi d'une double question : que-suis-je ? et

[913] (Delbes et Gaymu 2002, op. cit)
[914] (Mucchielli 1986, op. cit)
[915] (Ricoeur 1990, 140, op. cit)
[916] (Csikszentmihalyi 1990, 62, op. cit)
[917] (Hume 1739, 243, op. cit)

qui suis-je ?[918]. La mêmeté renvoie en effet à la première question. Elle définit ce qui est semblable, permanent, c'est l'identité *idem*. L'ipseité pour sa part renvoie à la seconde question. Il s'agit alors de dépasser l'identité comme permanence de soi, de la concevoir indépendamment du temps et de l'histoire. Ainsi, « un bateau, dont une partie considérable a été changée par de fréquentes réparations, est toujours considéré comme identique, et la différence de matériaux ne nous empêche pas de lui attribuer l'identité »[919]. Sur la base des données recueillies, il est intéressant de mettre en parallèle deux questions qui intervenaient à des moments différents dans les entretiens. La première « Est-ce que vous vous sentez aujourd'hui la même personne ? », question posée dans la phase 2, dite phase de contextualisation. La seconde « Etre veuve de manière générale, cela signifie quoi pour vous ? », posée en phase de conclusion (cf. partie 1, chapitre 4). Que nous livre ce parallèle ?

Continuité ou différence.

Quantitativement, dix répondantes s'inscrivent dans une différence : ce qu'elles sont aujourd'hui est différent de ce qu'elles étaient. Soit elles se définissent différentes parce qu'elles sont seules, c'est alors le changement de statut qui vient l'expliquer. Soit elles situent leur différence dans une opposition liée au rapport entre fort et faible, qui peut jouer dans les deux sens. Soit elles sont différentes parce qu'elles sont libres. Soit enfin elles sont différentes parce qu'il y a un manque, un vide. Quatorze répondantes s'inscrivent dans une continuité, faisant que le sentiment de mêmeté coïncide avec celui d'ipséité. De la même manière, elles peuvent se percevoir comme étant la même femme en dépit d'un vide, d'un manque. La perception de sa continuité s'opère en se situant par rapport à autrui desquels on n'est pas différent. Elle s'opère également via la perception que soi est le même, mais que le monde autour de soi a changé et change encore. Par ailleurs, même si le temps passe et que l'on perçoit ses effets, on ne se sent pas différente. Enfin, la continuité s'inscrit dans un rôle, celui de mère, qui est toujours, mais dont rien n'est dit sur l'épouse (Tableau 21).

[918] (Ricoeur 1990, 147, op. cit)
[919] (Hume 1739, 246, op. cit)

Tableau 21 – Verbatim à la question continuité / différence

Mme P	Non, parce que je suis seule
Mme O	Non, pas du tout, pas du tout, par rapport à beaucoup de choses qui ont changé ma vie quoi, c'est comme ça, Oui, y a une partie de vous-même qui s'en va hein…
Mme G	Non, non, disons que j'ai perdu beaucoup, quand il est mort…, ça me revient, mais ça change toute une vie.
Mme U	Non, je suis une autre personne, je suis…, je pense que je suis plus fragile comme. J'ai besoin de partager mes sentiments avec une personne
Mme R	Non, parce que je suis seule
Mme C	Non (silence), je suis trop toute seule (pleurs), et ça je n'y arrive pas, on ne peut pas rester assez indépendante et solitaire
Mme D	Je me sens différente parce que, je pense qu'il comprendrait, alors, je me sens beaucoup plus responsable, beaucoup plus libre et beaucoup plus décidée à faire des choses qui sont vraiment très importantes pour moi.
Mme M	Différente, oui, oui, oui sûrement, plus forte, plus forte
Mme W	Je suis libre.
Mme F	J'étais forte avant, ce ne sera plus pareil.
Mme H	…, je dirais oui et non,… y a quand même un vide énorme quoi
Mme X	Je me sens la même personne mais avec un vide
Mme I	Non toujours la même, différente non, plus endurcie qu'avant, la vie vous endurcit, non autrement non
Mme E	Non, je me sens…, je me suis remis dans la même personne
Mme Q	Non, je ne me sens pas différente, non, non
Mme Y	Toujours la même, simplement il me manque
Mme S	Non personnellement moi je me sens pas, je me sens pas différente des autres
Mme K	Bah, c'est pareil sinon que mes idées sur certaines choses ont changé
Mme T	Non différente d'avant (silence), non je ne vois pas comment je pourrais être différente, bah disons que ma vie elle a un peu changé le fait que je sois tout le temps à la maison aussi, non le travail ça forçait déjà à sortir
Mme L	Je me sens la même quand même, démolie un peu quoi, beaucoup plutôt, oui, non, je me sens pareille, pourquoi autrement, non, je suis toujours pareil, je ne peux pas dire, ça me manque
Mme J	Non, pareille, moi je suis pareille à moi-même, sauf je vous dis que je ne vais pas à avoir, cette anxiété que j'avais quelques années avant son décès
Mme B	Oui ma foi je trouve que je n'ai pas changé, …
Mme N	Différente comment ? Non, on vieillit quoi, alors on change quoi, alors on oublie des choses, mais non autrement non, je ne vois pas, je ne vois pas
Mme Z	Je pourrais dire oui, mais je commence à sentir les années quand même, la même personne, oui vis-à-vis de mes enfants

Ce que veuve veut dire.

Qu'en est-il du terme lui-même ? Les verbatim (Tableau 22) en livrent plusieurs lectures : veuve est un statut, c'est une situation, qui implique des nécessités. Ce terme a des synonymes : la solitude, le manque de communication, l'inutilité, la fin, la survie. Ce terme peut être totalement rejeté. Ce rejet est difficile à traduire en mot, c'est affectif, il fait « horreur ». Comment comprendre ces connotations négatives qui lui sont attachées? Si dans le

langage courant, veuve définit « avoir perdu quelqu'un », l'étymologie et les usages historiques de ce terme livrent des repères intéressants. Ce n'est qu'au XVIème siècle, que « la prise de conscience de l'antagonisme grammatical entre les mots » s'opère, amenant « la formation du masculin veuf ». Ainsi donc, la veuve précède historiquement le veuf, peut-être aussi parce que de veuf il n'y avait point. Cette antériorité ne lui est pas que bénéfique si l'on en juge par les usages qui en sont fait, et les analogies qui lui sont attachées, usages qui n'ont d'ailleurs, pas de pendant masculin. En botanique, la veuve est certes une fleur, mais noire. En ornithologie, c'est un passereau d'Afrique de plumage sombre. En zoologie, c'est une araignée vénéneuse d'Amérique du Sud. Quant à l'argot, il offre la conclusion à ce tableau sans nuance : c'est la potence, la guillotine. « Epouser la veuve » c'est ainsi être pendu ou guillotiné[920]. Quel lourd passif donc et comment ne pas souhaiter s'en détacher ! Lourd passé qui offre une lecture complémentaire des prémisses formulées quant à la construction sociale de la femme veuve. Indéniablement, à veuve sont attachés le noir, le sombre, la guillotine, en un mot la mort. Ce qui nous ramène aux rites de passage et à la liminalité. Une femme veuve se trouve mise en marge car porteuse de mort tout autant que de vie. Elle oscille dans cet espace de temps sans référent qui l'exclut du monde des vivants. La solitude de ces femmes constitue ainsi une expression de la liminalité dans laquelle elles se trouvent.

Ce détour ne doit pas cacher que le tableau est plus nuancé qu'il n'y paraît cependant. Le rejet du terme, résolument situé dans l'affectif, ne concerne que cinq répondantes, toutes issues de classes intermédiaires ou supérieures. Ce que l'on associe à veuve relève par ailleurs du registre de la sociabilité : s'y associe manque de communication, « ne voir personne », « personne n'a envie de vous voir », le « manque de discussion », partage d'idées, « même bien entourée, c'est la solitude » de la veuve. On retrouve dans cette classification cinq femmes également, dont quatre sont employées/ouvrières. Au terme fait également écho un âge : la vieillesse, une génération, 90 ans précisément. Cela concerne trois femmes âgées de 61 à 81 ans. Cette référence à l'âge peut s'opérer par inclusion ou par exclusion. Enfin, une répondante préfère le terme veuve à celui de célibataire.

[920] Définitions tirées de http://www.cnrtl.fr/definition/veuve, CNRS

Tableau 22 – Verbatim à la question sur la signification du terme « veuve, veuf »

Mme P	Déjà une personne seule ! y a beaucoup plus de femmes, oh ! c'est terrible
Mme O	La solitude et le manque de communication, personne pour vous dire ce qui faut faire, c'est ça la solitude et puis le manque de communication avec des gens qui pourraient peut être vous donner, vous éclairer, mais bon y a pas, c'est dans l'air du temps
Mme G	Etre seule, être seule, l'hiver je vois du monde, non l'été je vois du monde mais l'hiver je peux passer là 3, 4 jours sans voir personne
Mme U	Je pense que c'est, il existe une différence, c'est pas le mot veuf ou veuve, ce n'est pas le mot, me sentir aussi comme veuve, je ne suis pas seulement une femme qui est seule, je suis vraiment veuve, mais pour beaucoup de personne c'est seulement un mot.
Mme R	Je n'aime pas ce terme, celui de 'sans conjoint' est ambigu
Mme C	Je n'aime pas ce mot,, j'ai l'impression qu'on laisse un petit peu de côté les veuves justement
Mme D	Faut continuer toujours, faut
Mme M	Je ne dis jamais ça. Parce que ça, ça n'intéresse personne. je dis facilement que mon mari est décédé, que je suis seule et que, mais je dis jamais je suis veuve, je sais pas pourquoi hein, non ce n'est pas un terme, non je l'emploie pas, du tout
Mme W	C'est un mot que j'ai en horreur, ça sert à rien, quelqu'un qui est célibataire bon ça suffit
Mme F	Etre seule, la solitude. Vous débrouillez par vous-même, voilà ce que je dis, vous ne servez plus à rien, enfin on a plus envie de vous voir quoi, vous êtes veuve, vous êtes veuve. C'était terminé, voilà c'est tout ce que je peux dire
Mme H	D'abord je vous dirais franchement que j'ai eu du mal à prononcer ce mot, je n'arrivai pas à, c'est un mot que je n'aime pas, donc voilà, j'ai beaucoup de mal à le dire même maintenant, je ne sais pas pour moi ça a une connotation je ne peux pas vous dire, je ne peux pas vous le définir parce que c'est un mot que je n'aime pas
Mme X	C'est avoir perdu sa moitié
Mme I	Pas grand-chose
Mme E	Y en a tellement maintenant qu'on s'y fait je crois, c'est vrai qu'il y a plein de veuves, plus de femmes
Mme Q	Moi c'est surtout le manque de la personne quoi, le manque de la personne parce que on avait quand même des discussions, on rigolait bien quelquefois
Mme Y	Bah se trouver seule, on se trouve seule, il nous manque quelque chose, oui, mais enfin c'est la vie, arrivé à un certain âge
Mme S	Qu'est ce que je mettrai (soupir) c'est complexe parce que je n'ai, je sais que je suis veuve mais dans ma tête je n'ai pas l'impression, parce que de voir veuve, ça me,… alors une femme de 90 ans, vraiment, vraiment, je sais que j'ai le statut de veuve mais je ne vis pas avec ça
Mme K	Bah pour moi, être veuve c'est avoir perdu sa moitié, pour nous c'est ça, se retrouver seule, c'est, c'est quelque chose de…, de pas facile à vivre, on en survit la preuve mais c'est pas facile, c'est le premier mot qui me vient à l'esprit, autrement ça nous apporte rien
Mme T	Moi je dis solitude, je pense que c'est ça, solitude, …, oui c'est le mot, hum, …, parce que c'est vrai même avec les enfants vous ne, partagez pas vos idées de la même manière, y a quand même une génération, ouais
Mme L	Ca signifie un éclat du couple déjà, qu'est ce que je peux dire, qu'y a un qui reste seul, c'est tout, qu'est ce que je peux dire rien, ça fout tout en l'air, je voulais qu'on parte ensemble, c'est tout, mais ça se fait pas
Mme J	Je suis veuve, oui. Je suis toute seule, toute seule, toute seule
Mme B	A part qu'on soit seule quoi? bah il faut tout assumer quoi, faut tout assumer tout, ce qui y a, toute seule
Mme N	Je sais pas, on est seule quoi et puis c'est tout, seule je ne vois pas autrement, il faut faire tout, non autrement je ne vois pas
Mme Z	Solitude, solitude, même bien entourée, solitude, c'est une solitude c'est vrai, je ne vois pas autre chose à vous dire. Je crois qu'on y passe tous, un jour ou l'autre, plus on vieillit plus, y a la mort des parents, y a la mort du conjoint, plus on vieillit et plus y a des décès.

La définition de soi en référence à ce qui manque

Le rôle de veuve, particulièrement négligé des gens de marketing, parce qu'il charrie des représentations tristes et douloureuses[921], est ainsi construit autour des « sans », de ce dont on se trouve privée :

- privation du dialogue, privation du soutien affectif, privation du soutien matériel (instrumental), privation des avantages ;
- sans mari, sans motivation, sans but, sans projet, sans repère, sans utilité, sans famille, sans crédibilité.

Deux choses ainsi se jouent dans la négociation identitaire au moment de l'entrée dans ce stade de vie : les privations sont-elles absolues, ne pouvant trouver aucun palliatif ? Le « sans » signifie t-il « l'absence de » ou la « non présence » ?

Etymologiquement, la privation est l'absence d'un « avantage que l'on pensait avoir », c'est une « confiscation ». Elle se définit comme « un état dans lequel se trouve une personne qui souffre d'un manque de quelque chose ». L'antonyme de privation est l'abondance, la jouissance, la possession. « Sans » marque l'absence de quelque chose, l'exclusion d'un être ou d'une chose. Son contraire est « avec » mais aussi « plein » [922]. Ce détour nous ramène au sens plus profond de ce que cachent les termes si on ne s'y arrête pas. Ce qu'ils portent en eux relèvent d'oppositions : manque *vs* possession, sans *vs* avec, vide *vs* plein, absence *vs* présence. Comme je l'ai souligné précédemment, ces oppositions ne sont pas neutres mais sont hiérarchisées : la possession c'est mieux que le manque, l'avec est mieux que le sans, la présence mieux que l'absence… tout comme le chaud est mieux que le froid, la vie à la mort, le fort au faible… La prémisse fondatrice, au sens de ce qui fonde le raisonnement des individus et construit la vision du monde sur la base de laquelle ils ont organisé leur vie[923], se retrouve ainsi dans une opposition fondamentale : celle de la « valeur différentielle des sexes »[924]. Plaçant de facto le féminin dans l'inférieur et le masculin dans le supérieur. Ce qui tend à accréditer l'idée d'un « gouffre existant entre le deuil de l'homme et le deuil de la femme. L'image du veuf est relativement positive et valorisée dans l'esprit de beaucoup »[925]. A telle enseigne que le veuf serait « convoité » quand la veuve se ferait « menace »[926]. Mais

[921] (Schewe et Balazs 1992, op. cit)
[922] Définitions tirées de http://www.cnrtl.fr/etymologie/privation, CNRS
[923] (Becker 2002, 252, op. cit)
[924] (Héritier 2002, op. cit)
[925] (Fauré 2004, 143, op. cit)
[926] (Fauré 2004, 144, op. cit)

peut-être aussi parce qu'il est moins « sans » que toujours « avec ». Parce que son espace *naturel* est à l'extérieur quand celui des femmes est à l'intérieur. L'homme qui occupe l'espace social perd moins que la femme qui n'occupe cet espace que parce qu'elle est mariée. Dès lors une femme veuve est doublement inférieure : elle est femme et elle est sans mari. De cette double infériorité nait la vulnérabilité du vécu de la solitude. Cette solitude semble ainsi contingente, intrinsèque, quasiment ontologique. La solitude des femmes est d'ailleurs médiatisée depuis les années 1970, en faisant un « véritable problème de société ». Cependant, parler de solitude des femmes, c'est parler de la femme seule, taire les situations diverses qu'elle cache : solitude choisie, solitude assumée, solitude douloureuse… Ce qui relève tant du choix que de l'adaptation est masqué, « ce qui est une façon de rappeler la norme : ne pas être seule »[927].

2-1-3- Synthèse de la lecture sexuée de l'expérience

Ce premier volet des résultats met en lumière que la solitude des femmes veuves s'inscrit dans la construction sociale du genre féminin. Cette lecture sexuée, outre sa nouveauté, apporte des éclairages opportuns sur l'expérience du deuil. Eclairages qui seront mobilisables pour comprendre l'adaptation au deuil et le rôle du soutien social.

En premier lieu, cette lecture sexuée dépasse l'analyse proposée au niveau théorique en termes sociodémographiques. Ainsi, au sexe qui apparaissait comme une variable à prendre en compte pour comprendre l'expérience, les données laissent entendre que le genre est mobilisable.

En second lieu, cette lecture sexuée permet de saisir que l'expérience de la solitude est intrinsèquement douloureuse. En fait, c'est moins l'expérience qui est douloureuse que ce que l'on se représente de l'expérience de la solitude qui l'est. En d'autres termes, la solitude est socialement représentée comme une expérience douloureuse, elle ne peut être autrement pour la veuve senior.

Enfin, cette lecture donne un sens nouveau aux concepts de liminalité et de vulnérabilité qui ont été mobilisés par les recherches en marketing pour aborder le deuil du conjoint et la consommation. En effet, l'analyse des recherches mettait en exergue que les concepts de liminalité, vulnérabilité et stress étaient étroitement imbriqués. Cependant cette imbrication complexifiait la compréhension du stade de vie (cf. Chapitre 1, Partie 1). Si la structuration du

[927] (Bard 2001, 209, op. cit)

cadre théorique a permis de clarifier l'approche du deuil, les données permettent de préciser comment les concepts de liminalité et de vulnérabilité s'imbriquent dans l'expérience du deuil. Sans conclure sur cet aspect, car d'autres analyses sont encore à conduire, deux points peuvent d'ores et déjà être soulignés :

- Alors que la vulnérabilité a été définie comme l'incapacité à contrôler son environnement et comme affectant les perceptions que l'individu a de lui[928], les données soutiennent l'idée que la vulnérabilité est à appréhender comme une situation de faiblesse dans le cadre du deuil du conjoint chez la femme senior. La vulnérabilité est un point faible, elle expose aux coups, aux blessures, à la douleur physique, à la maladie. La personne vulnérable est très sensible aux attaques morales, aux attaques extérieures[929]. Ce sont les modalités de construction du genre féminin qui sont au creuset de cette expérience de la vulnérabilité. Etudié sous cet angle, il s'agira alors de cerner son incidence sur la symbolique du soutien social formel. En effet, si l'expérience de la solitude se construit en partie sur la valeur différentielle des sexes, la vulnérabilité qui en découle peut potentiellement influer les activités de consommation, au titre desquelles la consommation de soutien social formel.

- La liminalité définit un espace d'entre deux, une mise en marge d'avec les règles et obligations sociales[930]. Les données laissent entendre qu'être veuve charrie des représentations très lourdes. Outre la couleur noire qui lui est associée, être veuve c'est un statut « sans ». L'état liminal de la veuve senior s'entend comme une situation évocatrice de la mort. Par ailleurs, l'identité *par défaut* que la mort du mari implique, positionne l'individu dans un espace hors norme. En effet, cet espace est situé hors du mariage. Or, nous l'avons vu ce dernier constitue ce qui structure l'individu, c'est la norme. En d'autres termes, être une veuve senior c'est être une femme hors norme. Etudié sous cet angle, il s'agira de comprendre si la consommation de soutien social formel peut permettre de rentrer dans la norme (si tant est que cela soit un souhait).

Le tableau ci-après résume les conclusions que cette lecture de l'expérience apporte à la compréhension du stade de vie (Tableau 23).

[928] (Baker, Gentry et Rittenburg 2005, op. cit)
[929] http://www.cnrtl.fr/definition/vulnérabilité
[930] (Turner 1977, op. cit)

Tableau 23 – Les apports de la lecture sexuée pour comprendre l'expérience du deuil chez la femme senior

Au niveau théorique	A l'issue de la recherche empirique
Le sexe est une variable contextuelle du deuil (Bowlby 1980) ; (Delbes et Gaymu 2002)	**Le genre est une variable contextuelle de l'expérience du deuil chez la femme senior**
La vulnérabilité est l'une des approches proposées par les auteurs pour aborder le deuil du conjoint et la consommation. La vulnérabilité définit l'incapacité à contrôler son environnement et affecte les perceptions que l'individu a de lui[931].	**L'expérience de la solitude dans le cadre du deuil du conjoint se traduit par celle de la vulnérabilité.** **Cette dernière se comprend à l'appui de la valeur différentielle des sexes qui positionne la veuve senior dans un rapport de dominée à dominant.** **La position de faiblesse qui caractérise cette position fait percevoir le monde extérieur comme hostile et suscite la peur ainsi que l'insécurité.**
La liminalité est l'une des approches proposées par les auteurs pour aborder le deuil du conjoint et la consommation. La liminalité définit un espace d'entre deux, une mise en marge d'avec les règles et obligations sociales[932].	**L'expérience de la solitude dans le cadre du deuil du conjoint se traduit par celle de l'entrée en liminalité.** **Cette dernière positionne la veuve senior dans une situation hors norme et porteuse de symbolique de mort.** **Elle se traduit concrètement par une identité par défaut, ce qui n'en est pas une.**

L'expérience du deuil chez la femme senior peut ainsi se comprendre comme une construction sociale, porteuse de représentations très fortes. Quelles incidences cette construction sociale a-t-elle sur le coping par le soutien social ? Le soutien social, en tant que stratégie adaptative, permet-il de se construire autour des pôles valorisants et valorisés des oppositions ? Les représentations que lui-même véhicule sont-elles adaptées pour aider les femmes veuves à sortir de cette situation de vulnérabilité, de faiblesse que leur statut leur renvoie ?

2-2- La lecture en termes de cohortes

Cette seconde clé de lecture propose d'aborder l'expérience du deuil sous l'angle des cohortes générationnelles. Définies comme des groupes d'individus nés sur une même période de

[931] (Baker, Gentry et Rittenburg 2005, op. cit)
[932] (Turner 1977, op. cit)

temps[933], la cohorte combine effet d'âge et de génération. Ayant vécu des expériences et évènements similaires, les cohortes présentent des similarités en termes de valeurs, de préférences, d'attitudes et de comportements de consommation[934]. Ainsi en est-il des comportements alimentaires par exemple[935]. En ce sens, cette lecture de l'expérience s'appuie sur deux idées conjointes. D'une part, les évènements laissent une trace et influencent les comportements[936]. D'autre part, les générations demeurent « largement fidèles aux valeurs qu'elles ont épousées » durant leur jeunesse, ces années qui qualifient le « temps d'initiation »[937]. C'est à l'appui de cette lecture qu'il est possible de comprendre la nature et la place des liens affectifs dans l'expérience du deuil.

Le cadre théorique soulignait que l'adaptation à la perte du conjoint dépend de la définition de soi par rapport au conjugal. En l'espèce, plus l'individu s'identifiait à ce qui constitue son couple, plus la perte du conjoint provoque un affaiblissement de soi[938]. Les données donnent à voir que les valeurs de la génération d'appartenance expliquent que les personnes plus âgées vivent plus difficilement le veuvage. La définition de soi par rapport au conjugal est en effet plus prégnante pour les générations étudiées[939]. Les données de l'échantillon permettent de conforter ce point de vue pour une répondante. Elles laissent en outre émerger une autre centralité que le cadre théorique passait sous silence : la centralité des liens de sang. Ceci concerne trois répondantes. Abordons successivement ces deux points.

Centralité du lien conjugal.

Pour Mme Y, la solitude est intérieure, personnelle, affective, c'est ce sentiment d'abandon que rien ne semble pouvoir combler[940]. La centralité du lien conjugal vient l'expliquer. Cette femme qui aurait besoin d'être « secourue », se retrouve seule. Cette solitude là se comprend d'autant mieux que la maladie de son mari a duré quatre ans, qu'elle en a pris soin, qu'elle a interrompu ses propres activités, elle s'est trouvée isolée parce qu'il « y en a qui ont peur de la maladie », elle a également cessé d'organiser les grands repas familiaux. Elle a vécu quatre ans

[933] (Schewe C.D., Meredith G., Segmenting global markets by generational cohorts: Determining motivations by age, *Journal of Consumer Behavior*, 1994, 4, 1)
[934] (Schewe et Meredith 1994, ibid)
[935] (Babayou P., Volatier J.L., *Les effets d'âge et de génération dans la consommation alimentaire*, Cahier de Recherche, n°C105, CREDOC, 1997)
[936] (Préel B., *Le choc des générations*, Paris, Editions La Découverte, 2000 : 30)
[937] (Préel 2000, ibid)
[938] (Caradec 2004, 72, op. cit)
[939] (Ribes 2000, op. cit)
[940] (Lavile d'Epinay 1996, op. cit)

pour son mari. La situation critique dont elle fait état[941] semble s'inscrire dans la perte de « ce sens ultime que le dévouement envers son mari » donnait à sa vie[942]. « A un stade avancé de la vie », quand le mari meurt, part avec lui « le dernier être auquel elle avait quelque chose à offrir »[943]. Mme Y se trouve ainsi en position de vulnérabilité, susceptible d'être blessée, attaquée[944].

Centralité des liens de sang

Cette lecture de l'expérience a émergé spontanément des données de l'échantillon. Elle laisse entendre que les liens affectifs sont hiérarchiques. Que nous apporte cette lecture à la compréhension de l'expérience du deuil chez la femme senior ?

Contrairement à la lecture sexuée, il ne s'agit pas de penser l'expérience à l'appui des oppositions mais de la concevoir dans la perspective temporelle de l'existence individuelle. En effet, la mort du conjoint si elle marque un temps, celle de la mort de l'autrui qui était à nos côtés, s'inscrit dans une continuité de vie. Soit parce que l'on a construit sa propre vie aux côtés de celle de son mari, soit parce que le rôle d'épouse n'est pas celui sur lequel se fondait l'ancrage identitaire. De la centralité du lien conjugal s'amorce alors une autre centralité, celle des liens de sang. Cette dernière se lit à travers une évidence que trois répondantes ont évoqué spontanément : c'est pire de perdre un enfant que de perdre son mari. Ce tenu pour acquis peut s'appuyer sur un vécu, c'est le cas de Mme Q qui à l'évocation de la mort de son neveu ressent de fortes émotions, ce qui n'a jamais été le cas à l'évocation du décès de son mari. Il peut également relever d'une conviction, c'est le cas de Mme P et de Mme I. Ainsi, Mme I en évoquant une connaissance :

> Mme I : « Elle vient de perdre son fils de 36 ans, là il y a 8 jours, c'est affreux, ça c'est pire c'est pour ça que je vous dis, je suis une privilégiée dans la vie par rapport à tout ça ».
>
> *C'est pire ?*
>
> Mme I : « Perdre un enfant c'est pire, je pense et tous ceux qui l'ont eu me l'ont dit que c'est pire de perdre un enfant qu'un mari et je croirais, c'est votre sang».

[941] Par référence à la définition du verbe « secourir » = venir en aide à une personne en situation critique (Encyclopedia Universalis)
[942] (Lavile d'Epinay 1996, 152, op. cit)
[943] (Lavile d'Epinay 1996, 152, op. cit)
[944] Selon la définition de « vulnérabilité », Nouvelle Encyclopédie Larousse

Perdre un enfant c'est perdre son sang, toucher son corps physique, l'intégrité de soi. Mme P de son côté évoquant également une connaissance : « Puis depuis j'ai parlé avec d'autres personnes, une dame, elle, elle a perdu son fils, c'est encore plus, c'est encore pire ».

Cette centralité des liens de sang ne doit cependant pas tant surprendre, car « dans la hiérarchie des sentiments, l'amour maternel reste placé au dessus de l'amour conjugal »[945]. Ce qui n'est pas sans nous ramener au contexte historique de cette génération de femmes. Le natalisme a en effet toujours été une forte préoccupation de l'Etat français et ce même après la guerre. Et quand ce sujet est soulevé, ce sont les femmes qui sont pointées du doigt. Dans les transformations qui s'opèrent à partir de la seconde moitié du XXème siècle, il demeure des constantes. Celle de la « mère experte et fée du logis » en est une[946]. Il n'est que de souligner les concours qui sont organisés pour glorifier cette double image qui assigne aux femmes cette double fonction : mère et épouse. « Le concours de la Fée du Logis est crée en 1947 par l'Union Nationale des CAF. Si la dénomination du concours change en 1971, son contenu n'évolue pas »[947]. Ou encore d'évoquer le cinéma ou la publicité jusqu'aux années 1970, dont les mises en scène illustrent qu'entre travail salarié et travail domestique, les femmes privilégient systématiquement ce dernier.

Cette lecture en regard de la centralité des liens affectifs, apporte ainsi un éclairage non envisagé préalablement. Il s'agit en effet de penser que l'expérience du deuil chez la femme senior peut coïncider avec la continuité identitaire. Cette dernière a toute sa place dans l'étude de l'expérience et sera fonction, à ce stade de la réflexion, de la façon dont l'individu « priorise » ses liens affectifs, et partant les rôles qui en découlent. La solitude dans cette lecture ne se fait ni isolement social, ni isolement émotionnel. Elle caractérise une situation, celle d'être une femme seule. Ce qui conforte la nécessité de faire évoluer les composantes du concept de solitude préalablement défini au niveau théorique, en y intégrant la troisième dimension relative à la condition de femme seule.

Le tableau ci-dessous résume les conclusions que cette lecture de l'expérience apporte à la compréhension du stade de vie (Tableau 24).

[945] (Bard 2001, 202, op. cit)
[946] (Bard 2001, 188, op. cit)
[947] (Bard 2001, 188, op. cit)

Tableau 24 – Les apports de la lecture en termes de cohorte pour comprendre l'expérience du deuil chez la femme senior

Au niveau théorique	A l'issue de la recherche
La centralité[948] du lien conjugal pour la génération étudiée explique que l'expérience du deuil du conjoint soit plus douloureuse pour les femmes[949]. (cf. Chapitre 3, Partie 1, sous section 3.2.3)	**La centralité des liens de sang explique que l'expérience du deuil du conjoint peut être moins douloureuse pour les générations de femmes étudiées.** **Elle permet d'envisager que la mort du conjoint coïncide avec une continuité de l'identité qui sera fonction de la hiérarchie des liens affectifs et partant des rôles qui en découlent (épouse / mère).** **La condition de femme seule constitue une autre dimension qui définit l'expérience de la solitude.**

2-3- La lecture sociale

La lecture sociale constitue la troisième clé d'analyse à l'expérience du deuil chez la femme senior. Elle permet de comprendre ce stade de vie en regard de deux modalités complémentaires qui sont l'environnement social d'une part et la classe sociale d'autre part. Ces deux modalités sont ci-après détaillées.

2-3-1- L'environnement social

Le cadre théorique soulignait que l'environnement social est source de stress, qui se cumule avec celui ressenti suite à la mort du conjoint. L'environnement social joue de deux manières sur le stress : à travers le changement social d'une part et des attentes sociales d'autre part. Que nous apporte cette clé de lecture à partir des données de l'échantillon ? Ces dernières donnent à voir plus précisément ce que recouvre l'environnement social. En premier lieu, le changement social permet de mieux comprendre l'expérience de la solitude. En second lieu, quand l'expérience de la perte du conjoint se conjugue avec celle de la retraite, l'individu se sent doublement en porte-à-faux par rapport aux attentes sociales. Ces deux points sont successivement abordés.

Le changement social

[948] Nous avons repris le terme employé par les auteurs. La centralité des liens affectifs se comprend comme le centrage (i.e. le degré d'importance) des affects vers un ou des personnages singuliers.
[949] (Ribes 2000, op. cit)

Dans cette lecture, il apparaît que la solitude naît de la perception que la vie n'est pas telle qu'imaginée et rêvée. La mort du conjoint pourrait être « ce qui ne donne pas sens à la vie, mais au contraire ce qui lui ôte par principe toute signification »[950]. C'est ainsi la conjugaison, l'accumulation de ruptures qui est essentielle à saisir. Ces ruptures confrontent avec une forme de néant : de graves maladies qui touchent soi et qui font frôler sa propre mort ; la mort de ses proches ou leurs maladies également (Mme M, Mme L, Mme W). Les divorces de ses enfants, les désordres familiaux, les petits-enfants dont on prit soin et dont on se trouve privée (Mme W). Face à cela « on ne peut rien » (Mme L), « cela ne devrait pas exister » (Mme W) mais *est*. Quand la mort du conjoint survient dans ce contexte d'accumulation de drames, il s'agit effectivement de négocier une solitude que l'on n'attendait pas[951], c'est un « combat de plus » (Mme L), c'est un « autre combat encore » (Mme M), mais que l'on affronte seule. La mort du conjoint fait ainsi voler en éclat ce monde sur lequel l'individu s'est construit[952]. Celui de la retraite heureuse car à deux (Mme M), c'est dès lors « une injustice » de la vivre seule : « Travailler 40 ans, avoir une vie comme on a eu, de travail et puis…, je pense que c'est injuste on avait bien gagné notre vie, on avait bien gagné notre retraite aussi ». Celui de la foi en un monde meilleur, du grand récit de la religion qui s'effondre :

> Mme M « J'étais, je suis baptisée, ma mère était très croyante, j'étais élevée dans ce…, mais après, non, enfin, oui bien sûr ça peut aider mais c'est tellement injuste qu'on n'y croit plus, on croit plus en rien, parce qu'on se demande pourquoi, pourquoi nous ?, pourquoi, pourquoi cette maladie ?, pourquoi, je ne dois pas être la seule à y réfléchir»
> *Quand vous dites que c'est injuste ?*
> Mme M « Pour moi la religion ça n'a pas, c'est injuste oui je trouve
> « *Qu'est ce qui fait que c'est injuste ? »*
> Mme M : « J'en sais rien, pourquoi des familles sont touchées comme ça et alors, que moi j'aurais aimé aller faire un long, long chemin ».
>
> Mme L « Quand j'étais jeune, je croyais, mais plus du tout parce que les évènements font que…, on se disait, mais enfin ça c'est moi, non, autrement ce serait pas comme ça, c'est pas possible, quand on voit tout ce qui se passe ? Non, voilà, non le monde devient fou, par rapport à avant c'était pareil, mais enfin bon, y avait de la misère aussi, maintenant c'est tout, tout de suite, faut dire aussi que tout va vite, tout va très vite et puis, c'est beaucoup ça, ça déstabilise beaucoup »

[950] (Sartre J.P., *L'être et le néant. Essai d'ontologie phénoménologique*, Paris, Gallimard, 1976 : 624)
[951] (Lavile d'Epinay 1996, op. cit)
[952] (Neimeyer, Prigerson et Davies 2002, op. cit)

Celui enfin de l'investissement de soi dans son rôle de mère et belle-mère attentive et dévouée, de celle qui donne tout pour ses enfants, qui *adopte* ses belles-filles :

> Mme W « C'est vrai y a eu, j'avais tellement de chagrin, ouf, c'est lourd quoi, si j'avais eu un couple bon, mais y a de quoi s'y perdre quoi, si y avait une stabilité dans un couple, si… , et puis celle que j'adorais le plus, en qui j'avais confiance qui m'a vraiment déçue, c'est la première femme d'Antoine, pour moi c'est la fille que j'avais pas eu et puis, on a été tellement complice, tellement intime… ».

Nul doute alors que le cumul de drames s'avive au moment de la mort du conjoint, posant l'idée que le deuil du présent réactive les deuils du passé[953] , confortant également celle que le monde s'écroule et qu'il faut faire face.

Les demandes sociales

Le cadre théorique soulignait que les périodes de changement de rôle créent du conflit et du stress parce que l'individu se trouve non conforme aux attentes sociales[954]. Les données de l'échantillon laissent entrevoir que l'expérience du deuil, lorsqu'elle se conjugue avec celle de la cessation d'activité professionnelle, peut accuser la solitude exprimée. En ce sens, la veuve senior serait doublement en porte à faux par rapport aux demandes sociales, étant veuve et retraitée.

La retraite marque en effet « la sortie de l'espace public et le repli dans l'espace privé, un espace conçu comme celui de la liberté, du choix, du plaisir »[955]. Si le contexte de la retraite est aujourd'hui plus favorable, et peut constituer une étape de l'existence attendue et valorisée[956], cesser son activité professionnelle vient fortement perturber l'individu[957]. Les fonctions remplies par l'engagement professionnel structurent l'identité sociale, les activités et les réseaux relationnels. Ainsi, partir en retraite c'est perdre son statut, perdre son rôle instrumental et perdre le réseau de son groupe de pairs[958]. Se pose alors pour chaque individu au seuil de ce passage, le problème de la gestion de ce temps retraite, où « l'on est âgé sans être vieux »[959]. Plus l'investissement professionnel était important plus la retraite est alors vécue comme un retrait[960], une étape de vie dont il faut faire son deuil. Appréhendé comme telle, l'expérience concomitante de la perte du conjoint et de la retraite pourrait signifier

[953] (Fauré 2004, op. cit)
[954] (Lazarus et Folkman 1984, op. cit)
[955] (Lavile d'Epinay 1996, op. cit)
[956] (Caradec 2004, op. cit)
[957] (Tamaro-Hans 2005, op. cit)
[958] (Caradec 2004, 30, op. cit)
[959] (Deschavanne et Tavoillot 2007, op. cit)
[960] (Tamaro-Hans 2005, op. cit)

d'opérer un double deuil. Il est intéressant de creuser le sens de cette double expérience en analysant conjointement trois situations : celles où les deux évènements se produisent dans un proche intervalle de temps, celles où la retraite précède le décès du conjoint, celle où la mort du conjoint précède la retraite. De ces trois situations mises en parallèle, l'impact de la retraite sur l'expérience du deuil du conjoint pourra permettre de mieux comprendre celle de la solitude.

Quand les deux évènements se conjuguent

L'analyse des récits de vie permet de comprendre que pour ces femmes qui se sont trouvé un rôle signifiant, valorisant, socialisant, cesser leur activité professionnelle au moment même de la mort de leur mari provoque une mise en marge (Mme C), un isolement (Mme T). Désormais pour Mme C il y a un monde, celui où « tout le monde travaille, tout le monde est occupé » et un autre, le sien où elle est seule. Entre ces deux mondes, où trouver sa place quand toute sa vie a été tournée vers le travail, quand ledit travail se faisait en couple ? L'avant et l'après de Mme T, c'est celui d'avant où elle avait des contacts, du maintenant où elle n'en a plus. Pointe alors, en filigrane de ces récits, ce que ces femmes tiennent pour un acquis de la retraite. *Forcément*, c'est une évidence, la retraite se vit à deux. Vivre sa retraite solitaire c'est dès lors se trouver en porte-à-faux par rapport aux attentes sociales. Les deux évènements sont inextricablement liés et participent conjointement de l'absence de motivation (Mme T), de buts (Mme C).

> Mme T : « Bon c'est un peu toujours la même chose qui revient, c'est la solitude en fait, et je pense que je dois pas être toute seule comme ça, mais différemment peut-être aussi, différente, maintenant le fait de ne plus travailler c'est encore autre chose, ah oui, c'est autre chose ».
>
> *« Dans quel sens ? »*
>
> Mme T : « Ah bah, disons qu'il faut organiser sa vie d'une autre manière, parce que sinon, …., le fait d'aller travailler, vous avez déjà un but, dans votre journée vous aviez déjà un but tandis que là le matin, si vous n'avez pas prévu quelque chose, on fait quoi ? Tandis que là vous devez aller travailler, vous y allez, y a déjà un but, tandis que maintenant, maintenant y a pas…, y a pas obligation en fait quoi».
>
> *« Qu'est ce qui vous a le plus marqué dans votre vie ?* »
>
> Mme C : « On a fait que travailler tous les deux tout le temps, on travaillait ensemble en plus donc on était tout le temps ensemble, forcément, et on avait prévu de faire des choses à la retraite, un petit peu quand même, enfin bon ».

Quand la retraite précède le deuil du conjoint

Cette évidence de la difficulté parce que le couple travaillait ensemble, parce que le couple a investi sa vie dans le travail, parce que la retraite est une forme de « récompense » qui se vit *forcément* à deux, est une vision partagée par Mme K. Pour cette dernière cependant, la retraite précède la mort de son mari :

> *Et vous avez toujours travaillé ensemble ?*
>
> Mme K : « Oui, dur !, vivre 44 ans et travailler ensemble pendant 44 ans c'est encore pire que de ne faire que vivre parce que c'est toute la journée, toute la journée (ton insistant) on était … mais c'est dur 44 ans et puis, enfin on a même travaillé avant puisqu'on était, on s'est connu dans un magasin donc, on a été marié 44 ans, travaillé ensemble 44 ans »

Pour Mme I, les deux évènements ne coïncident pas non plus, la retraite précède la mort de son mari. Sa retraite elle l'a choisie, car « il y a un âge pour tout » mais aussi parce que sachant son mari malade, elle souhaitait en profiter. Ne nous y trompons pas cependant :

> Mme I « Alors un jour vous voyez, il y avait un agent de l'équipement qui était directeur de l'équipement, c'était son départ en retraite, un monsieur que je connaissais très, très bien qu'il était client de mon mari auparavant. Alors je lui dis 'ça va vous changer la retraite. 'Oui' qu'il me dit mais je vous dirais franchement que j'ai hâte, parce que vous voyez Mme I tous ces gens que vous voyez là, qui sont en train de s'empiffrer qu'il me dit, demain quand j'aurais quitté le bureau, c'est fini, je ne verrais plus personne et c'est vrai. Une fois que vous avez quitté le lieu de travail, les relations d'affaires ne sont plus du tout là, c'est curieux… C'est une barrière et ça s'arrête automatiquement. De vrais amis vous n'en avez pas beaucoup, des relations d'affaires oui ».

Employer des autrui s'il permet de « diminuer la tension émotionnelle », permet également d'objectiver sa pensée »[961]. Pour Mme I il s'agit clairement de prendre de la distance avec un évènement couperet. Les amis dont on découvre qu'ils n'en sont finalement pas, sont perdus par le passage à la retraite.

Quand la mort du conjoint précède la retraite

Entre une situation où les deux ruptures se conjuguent pour l'une et où la retraite précède la mort du conjoint pour l'autre, comment comprendre le rôle du temps ? Pour Mme H, les deux évènements ne coïncident pas non plus. Dans son cas cependant, la retraite est à venir, elle approche, elle est même trop proche. Elle a perdu son mari il y a plus de trois ans et bientôt, la retraite arrive. C'est « cette étape à franchir encore, malheureusement ». Étape contrainte elle aussi,

[961] (Lavile d'Epinay 1996, 186, op. cit)

ce n'est ainsi « pas son choix ». Conformément à ce que souligne la littérature sur le départ en retraite, entre la représentation que l'on nous donne à voir et le vécu effectif, il est un écart certain. Pour Mme H la retraite c'est « une sortie », ce qui est d'autant plus « frustrant » qu'elle a commencé à travailler tardivement, qu'elle trouve son travail intéressant, valorisant, socialisant. Dans quelques mois, trop vite et trop tôt, elle va « descendre les marches » qu'elle a grimpée à force de courage. Comme pour Mme C, la retraite c'est passer dans un autre monde, les deux coexistent mais ne se côtoient pas : « C'est deux mondes, je ne veux pas avoir l'impression, enfin avoir l'impression de rester accrochée à une certaine situation ancienne, c'est des relations de travail, même si je travaille bien avec certaines personnes, j'ai des relations de travail et là le fil est coupé. D'ailleurs je ne suis pas sûre que quand on voit, enfin on a eu des anciens retraités, ce n'est pas forcément vu d'un bon œil». Quelle image de soi renvoie cet œil ? Peut-être que l'on sera bientôt autre, parce que retraitée et seule.

Synthèse sur les attentes sociales

Ces récits mis en parallèle accréditent l'idée que faisant fi du temps, les pertes s'accusent quand les deux évènements se conjuguent ou se cumulent, la solitude avec. La veuve senior se perçoit alors en porte-à-faux par rapport aux attentes sociales ce qui suscite en retour du stress[962] ainsi qu'une mise en marge. Il existe bien deux mondes et le passage de l'un à l'autre ne se fait pas sans mal. Ce premier volet de la lecture sociale de l'expérience conforte ainsi le cadre théorique quant à l'impact des attentes sociales. Ces dernières sont sources de stress lors des périodes de changement de rôle[963]. En outre, cette lecture complète et prolonge le concept de liminalité mis en lumière au niveau théorique. Enfin, cette lecture conforte la nécessité de penser conjointement le veuvage et l'avancée en âge[964], dès lors que la retraite est un évènement spécifique aux seniors.

Concernant l'expérience de la solitude, cette lecture permet d'apporter un éclairage sur le rôle joué par la classe sociale. Deux points sont à souligner. 1° Parmi les répondantes qui font état du double contexte du deuil et de la retraite, quatre (sur les cinq) sont issues des classes intermédiaires et supérieures. Ceci s'explique notamment par « l'attachement à l'activité professionnelle d'autant plus important parmi les personnes des classes supérieures »[965]. 2° La classe sociale peut permettre par ailleurs de caractériser les dimensions de la solitude. Le passage à la retraite pour Mme T coïncide avec la réduction des réseaux sociaux avec lesquels

[962] (Lazarus et Folkman 1984, op. cit)
[963] (Lazarus et Folkman 1984, op. cit)
[964] (Hansson et Stroebe 2007, op. cit)
[965] (Lavile d'Epinay 1996, op. cit)

elle est susceptible d'avoir des contacts réguliers. Issue de milieu ouvrier, ce que vit Mme T relève de l'isolement social. Pour les quatre autres répondantes, si le double contexte du deuil et du veuvage suscite la solitude, cette dernière relève de l'état de solitude et/ou de l'isolement émotionnel.

2-3-2- Les éthos

La dernière clé de lecture de l'expérience de la solitude s'appuie sur le concept d'éthos. L'éthos signifie « l'ensemble des valeurs, des normes et des modèles comportementaux fondamentaux qui caractérisent un groupe social et orientent le comportement de ses membres »[966]. En comportement du consommateur, l'éthos rejoint le concept de classe sociale, plus usité. Deux éthos ont émergé des données : celui de la classe agricole et celui de la classe ouvrière. Si les autres PCS n'ont pas émergé des données, il ne faut pas en conclure pour autant qu'elles ne jouent pas sur l'expérience du deuil.

L'éthos de la classe agricole

« Chez les agriculteurs, la définition de soi en tant que sujet est associée à l'espace patrimonial : la terre, le village. Le *je* individuel est profondément lié au *nous* villageois dont il tire sa force »[967]. L'analyse du récit de Mme E lève le voile sur ce que la présence conjointe des thèmes de la solitude et de la perte des relations laissait entendre comme lien de cause à effet. Effectivement la solitude est là, effectivement la perte des relations également. Mais ne nous y trompons pas, la force de ce « nous », la symbiose de soi avec la terre fait que cette expérience là est un passage. L'a-t-elle passé ? J'y reviendrai plus tard, creusons préalablement ce que nous dit son récit. L'évocation de la solitude pour cette femme se confond dans le « on », qui pense aux « nôtres », à « eux » :

> *Qu'est ce qui est long ?*
> Mme E : « Bah le temps, on n'a plus personne. Vous sortez vous avez envie de dire plein de choses mais à qui ?, à personne. Il y en a d'autres qui vont dire ça, tiens, ils vont dire ça, y a une autre dame, son mari est parti trois mois **avant le nôtre, avant le mien**, elle est sortie, tiens je vais dire ça. Bah oui mais quand arrive il n'y a plus personne quoi. On ne peut pas raconter ce qu'on a vu, quand on a été en balade ou ensemble. C'est vrai que, **nous** le dimanche, lui il allait souvent à la pétanque moi je le suivais assez souvent, mais des fois on faisait une autre sortie avec des copines de ceux qui faisaient aussi la pétanque. On allait marcher, après on se dit on va discuter le soir, puis après il n'y a plus personne…puis c'est long…puis les nuits c'est long aussi, **on pense toujours à eux** ».

[966] (Lavile d'Epinay 1996, 104, op. cit)
[967] (Lavile d'Epinay 1996, 111, op. cit)

L'impersonnel apparent n'en est pas un, il se confond alors avec la terre. Elle, son couple, son mari, la terre, rien n'est séparé. La campagne pour cette femme se construit positivement en opposition à la ville : « les gens de la campagne ce sont des costauds », la campagne c'est la solidarité quand à la ville, « chacun va de son bord ». La terre est l'ancrage rassurant dans lequel elle se fond, « la ferme cela reste toujours ». Quelle solitude alors nous dit-elle ? Celle qui fut la sienne les premières semaines, les premiers mois, celle qui lui a fait peur parce qu'elle s'est vu « crevée » elle aussi, aspirée par la mort qui a pris son mari. Celle où le deuil s'est manifesté physiquement, elle « a eu maigri ». Celle où d'elle-même elle fuyait les autrui : « Les 15 jours, 3 semaines après, ça a été très dur hein ! Et puis je sais pas moi, je suis allée au bourg, chercher mon pain, tout le monde te regarde, comment tu vas ? Bon ça te renouvelle encore». Cette solitude enfin qui fait qu'elle aurait refusé de me rencontrer dans les six premiers mois après le décès de son mari : « Ah non, non, si ça aurait été 6 mois après, je ne sais pas…, bah c'était trop nouveau quoi, de parler de tout ça…, de retour je crois que ça aurait eu les larmes de retour aux yeux quoi». J'ai rencontré Mme E deux ans et deux mois après le décès de son mari, à ce moment elle s'était « remise dans la même personne ».

L'éthos de la classe ouvrière

Quatre femmes ont des profils qui les rapprochent fortement : leur appartenance au milieu ouvrier rural, elles ont commencé à travailler à l'âge de 14 ans. Il n'était d'autre choix pour elles, très certainement, que de se marier et d'assurer leur devoir de descendance. Les récits oscillent entre le « je » qui tente de s'imposer, le « nous », plus souvent un « on » indéterminé dans lesquelles elles se fondent. Pour ces femmes, l'individu occupe des places dans l'espace social : *le* mari, *les* enfants, *la* sœur, *la* mère. Pour elles, la solitude s'inscrit dans le quotidien, le tangible. De la même manière qu'elles ont rempli leur rôle d'épouse qui prend soin, elles se trouvent aujourd'hui privées du pôle masculin du couple. Les tâches dévolues à ce masculin leur retombent alors dessus. Aucune de ces femmes ne construit sa situation sur l'opposition couples *vs* personnes seules. La solitude, pour elles, s'inscrit dans l'avant et le maintenant, fruit de l'opposition jeune/vieux ; campagne/ville. Elles doivent faire seules, elles sont seules, c'est cela être veuve :

> Mme N : « Je ne sais pas, on est seule quoi et c'est tout, seule je ne vois pas autrement hein, il faut faire tout quoi, non autrement je ne vois pas».
> Mme G : « Etre seule, être seule ».

> Mme O : « La solitude et le manque de communication, personne pour vous dire ce qu'il faut faire, c'est ça la solitude et puis le manque de communication avec des gens qui pourraient peut être vous donner, vous éclairer, mais bon y a pas, c'est dans l'air du temps… ».
> Mme B : « Comment vous dirais-je ça ? Oui c'est, je vous dis, être seule, faut pas oublier de marquer ».

Ce sentiment de solitude, cet isolement social qui peut l'accompagner, nourrit l'expérience de la vulnérabilité qui est la leur. Il s'agit tantôt de la vulnérabilité liée à la faiblesse, car le masculin est absent de facto de leur existence (Mme B), tantôt de la vulnérabilité liée à la crainte (Mme G, Mme O, Mme N), l'une pouvant nourrir l'autre. La mort de leur mari rend en effet plus aigüe la perception de soi comme être vieillissant, pouvant laisser accroire que ces femmes sont en « autonomie menacée »[968]. Pour Mme G qui a 75 ans, pour Mme O et Mme N qui ont 79 ans toutes les deux, au deuil de leur mari correspond-il l'horizon du deuil de soi ? La solitude s'accompagne effectivement pour elles de cette perception plus vive de leur âge, dont il sera essentiel de saisir les stratégies de gestion qui l'accompagnent. Cette perception se dit par des comparatifs : « les jeunes qui n'ont peur de rien » (Mme O), les vieux auraient-ils peur de tout ? Le monde d'aujourd'hui « où les gens sont pressés » (Mme G). L'horizon de ce maintenant « ça vient vite » (Mme N) en écho à une échéance, celle de la dépendance physique.

Synthèse sur les éthos

En s'attachant aux éthos, ce second volet de la lecture sociale de l'expérience du deuil apporte un éclairage non envisagé au niveau théorique. En effet, l'expérience du deuil chez la femme senior nécessite de tenir compte de la classe sociale d'appartenance. Deux éthos ont été mis en lumière : celui de la classe ouvrière, celui de la classe agricole. Quand le premier souligne que l'expérience du deuil s'inscrit « naturellement » dans le parcours de vie, le second insiste sur le caractère tangible, matériel de l'expérience.

Les analyses précédemment conduites concernant les attentes sociales mettaient par ailleurs en lumière que pour comprendre le double contexte du deuil du conjoint et du veuvage, la classe sociale est également une variable à mobiliser. Ce qui permet d'étayer l'idée que cette dernière soit à prendre en compte dans l'étude de l'expérience de la solitude chez la veuve senior.

[968] (Lavile d'Epinay 1996, 150, op. cit)

2-3-3- Synthèse de la lecture sociale

Alors que le cadre théorique soulignait que les attentes sociales et le changement social devaient être pris en compte, la recherche dépasse cette vision centrée sur des variables. La lecture sociale que je propose invite à penser l'expérience du deuil en y intégrant la classe sociale d'appartenance d'une part et en tenant compte de l'expérience de la retraite d'autre part.

Le tableau ci-dessous résume les conclusions que cette lecture de l'expérience apporte à la compréhension du stade de vie (Tableau 25).

Tableau 25 – Les apports de la lecture sociale pour comprendre l'expérience du deuil de la femme senior

Au niveau théorique	**A l'issue de la recherche**
L'environnement social est source de stress en raison des attentes sociales d'une part et du changement social d'autre part[969] (cf. Chapitre 3, Partie 1, sous section 3.2.3)	**Le changement social se comprend dans le double contexte de la mort du conjoint et de la retraite.** **Il se traduit par la mise en marge de l'individu et l'isolement social.**
Le cadre théorique souligne que la classe sociale est à prendre en compte dans l'étude du recours ou non au soutien social. Il ne fait pas mention de cette variable dans la compréhension de l'expérience du deuil.	**Les données laissent entendre que la classe sociale est une variable mobilisable pour comprendre la solitude et l'expérience du deuil.** **La classe sociale ressort sur trois volets :** **1° Dans le double contexte du veuvage et de la retraite, la mise en marge est d'autant plus marquée dans les classes intermédiaires et supérieures.** **2° Dans la classe agricole, l'expérience du deuil s'inscrit « naturellement » dans le parcours de vie.** **3° A la classe ouvrière s'attache l'isolement social, d'autant plus fort que la retraite se combine avec le veuvage. L'expérience du deuil s'inscrit plus sensiblement dans les aspects tangibles et matériels.**

[969] (Lazarus et Folkman 1984, op. cit)

2-4- Synthèse des résultats sur l'expérience du deuil et l'expérience de la solitude

Ce premier volet des résultats s'est attaché à répondre à la question de recherche n°1 - **comment les individus en deuil se représentent-ils l'expérience qu'ils vivent ?** Le cadre théorique soulignait que pour comprendre l'expérience du deuil, il est nécessaire de s'attacher au sens que les individus donnent à l'expérience qu'ils vivent[970]. Cette première question de recherche investigue précisément ce questionnement. Le cadre théorique soulignait que la solitude est une expérience partagée par les individus en deuil et ce d'autant plus chez les femmes. Cette expérience de la solitude résulte de la perte des relations consécutive elle-même à la mort du conjoint. Définie comme l'isolement social d'une part et l'isolement affectif d'autre part[971], la solitude a été identifiée comme un facteur de risque au niveau de la santé physique et mentale[972]. Si les femmes sont plus nombreuses à vivre cette expérience, elles sont également celles qui la vivent le moins bien comme en témoignent, par exemple, leurs tendances dépressives plus fréquentes[973]. Outre le sexe, d'autres variables sont à prendre en compte pour comprendre l'expérience du deuil. En l'espèce, cette dernière sera également fonction de l'âge, des styles d'attachement, de la personnalité, du changement social et des attentes sociales. Autant de facteurs conjoints qui impactent le deuil et partant l'adaptation au deuil. Sur la base de ces premiers résultats quelles sont les connaissances que la recherche empirique a permis d'apporter ?

2-4-1- L'expérience du deuil et de la solitude

Conformément au cadre théorique, l'intégralité des répondantes expriment leur solitude. Ce faisant pourtant la solitude ne résulte pas spécifiquement de la perte des relations. En effet, à partir du croisement des thèmes de la solitude et de la perte des relations, deux groupes ont été identifiés. Le premier, conforme au cadre théorique, met en lumière que la solitude provient effectivement du facteur secondaire de stress, la perte des relations. Les répondantes expliquent ainsi leur solitude en regard de la famille qui abandonne, des amis qui les délaissent ou encore des voisins qui ne s'intéressent pas à elles. Le second groupe met en lumière que la solitude ne résulte pas de la perte des relations. Les répondantes de ce second groupe expliquent ainsi leur solitude à l'appui de divers mécanismes. Certaines ont perdu le pôle masculin du couple et se trouvent seules dans un univers qui oppose deux mondes aux

[970] (Attig 2004, op. cit)
[971] (Pettigrew et Roberts 2008, op. cit)
[972] (Grenade et Boldy 2008, op. cit)
[973] (Delbes et Gaymu 2002, op. cit)

hiérarchies bien définies. D'autres se sentent d'un « autre temps ». Certaines ressentent toute l'inutilité ou la vacuité de leur existence. D'autres enfin en voyant s'effondrer les postulats fondamentaux qui structuraient leur existence, se retrouvent effectivement seules. Ce premier volet des résultats incite à formuler une première conclusion en regard de la question de recherche n°1.

A l'issue de la structuration théorique, il apparaissait que l'expérience du deuil se traduisait notamment par celle de la solitude. En outre, la solitude était liée à la perte des relations qui accompagne la mort du conjoint. A l'issue de la phase empirique de la recherche, il est possible de conclure que l'expérience du deuil et de la solitude sont irréductiblement liées. Le deuil du conjoint chez la femme senior se traduit par l'expérience de la solitude, qu'il y ait perte des relations ou non.

2-4-2- La solitude comme expérience subjective

Le cadre théorique soulignait que la solitude est une expérience subjective et peut être définie comme un état émotionnel qui résulte de la perception que certains besoins intimes et sociaux sont insatisfaits[974]. Elle regroupe deux construits distincts : l'isolement social et l'isolement émotionnel[975]. La recherche permet de compléter ce construit en y intégrant une autre dimension : celle de l'état de solitude. Sous le vocable « solitude », il est dès lors possible de distinguer le sentiment de solitude, l'isolement social et l'état. Le premier fait référence à l'isolement émotionnel. « Se sentir seule » est ce qui le caractérise. Le second est l'absence ou le manque d'engagement dans des réseaux sociaux. « Se sentir isolée » le caractérise. Le troisième fait référence au statut, « Je suis seule » le définit. Ces modalités d'expression de la solitude ne s'excluent pas les unes des autres. A partir des données, il est possible d'identifier quatre groupes (Tableau 26).

[974] (Luanaigh et Lawlor 2008, op. cit)
[975] (Pettigrew et Roberts 2008, op. cit)

Tableau 26 – L'expérience de la solitude

	Type n°1 Etat de solitude	**Type n°2 Isolement émotionnel**	**Type n°3 Isolement émotionnel et état de solitude**	**Type n°4 Isolement social et isolement émotionnel**
	12 répondantes	2 répondantes	8 répondantes	2 répondantes
Age moyen	68.2	75	68.4	77
Classe sociale	8 ouvriers 3 intermédiaires 1 supérieure	1 intermédiaire 1 supérieure	4 supérieures 2 intermédiaires 1 agricole 1 ouvrier	2 ouvriers

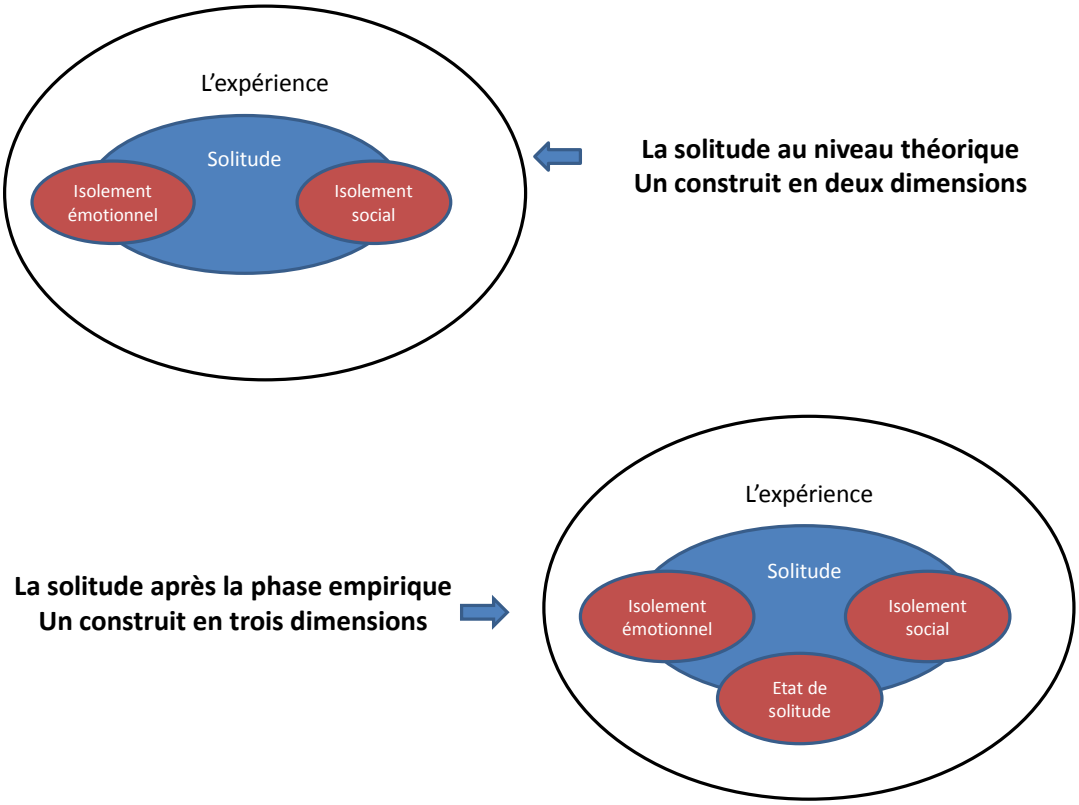
Le type n°1 – **état de solitude-** regroupe les répondantes qui sont seules mais ne sentent ni seules ni isolées. Ces femmes font ainsi référence au statut : elles sont seules alors qu'auparavant elles étaient à deux. Ce qui ne signifie nullement absence d'affects. Le type n°2 – **isolement émotionnel** - regroupe les répondantes qui ressentent l'isolement émotionnel. Ces femmes se sentent seules mais ne se présentent pas comme étant seules ni isolées socialement. Le groupe n°3 – **isolement émotionnel et état de solitude** - rassemble les répondantes qui se sentent seules et se disent être seules. Si la solitude dans leur cas mêle l'état et le sentiment, elles ne se disent pas isolées. Enfin, le groupe n°4 – **isolement social et isolement émotionnel**- rassemble les répondantes qui font état de leur isolement social et émotionnel. Les deux semblent indissociables. Tant l'âge que la classe sociale permettent de caractériser ces situations de solitude. L'isolement émotionnel semble plus typique des classes supérieures et intermédiaires. La condition de femme seule ainsi que l'isolement social apparaissent comme prééminents chez les ouvriers/employées. Ce dernier résultat est conforme au cadre théorique. Par ailleurs, alors que le cadre théorique soulignait que le veuvage augmentait la probabilité de se sentir seule et d'être isolée[976], les données laissent entendre que le tableau est plus nuancé que cela. Une troisième modalité se fait jour : celle d'être seule et ne ressentir ni l'isolement social ni l'isolement émotionnel. Ce qui permet de proposer la conclusion suivante en regard de la question de recherche n°1 :

La solitude comme thème générique est une expérience subjective[977] qui se décline selon trois modalités : l'état de solitude, c'est le statut de femme seule qui le définit alors ; l'isolement émotionnel, c'est le sentiment d'être seule qui le caractérise ; et enfin l'isolement social, l'accès limité à des contacts sociaux le définit. Ces modalités ne

[976] (Pettigrew et Roberts 2008, op. cit)
[977] (Luanaigh et Lawlor 2008, op. cit)

s'excluent pas les unes des autres. Le cadre théorique s'enrichit donc à l'issue de la phase empirique (Figure 24**).**

Figure 24 – La solitude au cours de l'expérience du deuil à l'issue de la phase empirique



2-4-3- Les trois lectures de la solitude durant le deuil

Le cadre théorique soulignait que le processus singulier de stress qu'est le deuil variera selon les contextes et selon les individus. Trois groupes de variables ont été mis en évidence : sociodémographique, psychosociologique, et situationnel. Rappelons que s'agissant de l'impact de ces variables, la littérature évoque le contexte du deuil et de l'affliction de manière conjointe. Que nous disent les données au regard de ce contexte ?

Dans la logique de la posture scientifique de cette recherche, il ressort du terrain que pour comprendre le processus singulier de stress qu'est le deuil, il est nécessaire d'aller au-delà d'une vision centrée sur des variables. Pour cela, je propose d'approcher l'expérience (et donc l'affliction) selon trois lectures complémentaires. Chacune offre une clé d'analyse de la façon dont les individus élaborent la connaissance de ce qu'ils vivent. A l'issue de ce premier volet des résultats, le cadre théorique se trouve ainsi enrichi d'un niveau interprétatif

supplémentaire pour approcher l'expérience. Ce qui par ricochet sera également mobilisable pour comprendre l'affliction. Il faut garder présent à l'esprit que ces lectures constituent des modalités complémentaires pour comprendre l'expérience du deuil, elles ne sont pas exclusives les unes des autres. Par exemple, la lecture en termes de cohorte n'abolit nullement la lecture sociale mais invite à les penser conjointement. « Appartenir à une génération ne détermine pas les comportements au point que l'incidence de la position sociale, du niveau de formation, de la culture, de la personnalité pourrait être considérée comme secondaire »[978].

La lecture sexuée permet de saisir que la solitude exprimée par les répondantes trouve sa source dans la valeur différentielle des sexes[979]. La veuve senior se trouve en situation inférieure dans un monde qui oppose les dominants aux dominées. Tout l'enjeu sera alors de mesurer l'influence de ces représentations sur le soutien social formel et les SAP. De manière opérationnelle, la lecture sexuée invite à mobiliser le genre en complément du sexe pour comprendre l'expérience.

La lecture en termes de cohorte souligne que la centralité des liens de sang complète la centralité du lien conjugal pour comprendre le deuil. Les valeurs de la génération d'appartenance joueront ainsi un rôle quant à la hiérarchie des liens affectifs et partant des rôles qui leur sont associés. De manière opérationnelle, cette lecture nourrira la place de la famille dans le soutien social au cours du deuil.

La lecture sociale enfin, souligne qu'à mesure de l'avancée en âge, le changement social créé une non-synchronie entre l'individu et la société. Non-synchronie qui provoque du stress et impose un réajustement[980]. Meurtries par des maladies qui les dépassent, touchées par les divorces de leurs enfants, privées de leurs retraites qu'elles imaginaient idéales car à deux, les femmes veuves seniors se sentent seules face à un monde qu'elles ne comprennent pas ou plus. Ce stress se nomme ainsi incompréhension et est source de solitude. Conjointement, le stress provient également des attentes sociales auxquelles les veuves seniors ne peuvent plus répondre. Si la seconde modernité prive l'individu de référents stables sur les âges de la vie[981], les données laissent entrevoir que les veuves âgées peuvent être d'autant plus désemparées quand le deuil du conjoint se cumule avec la retraite. Faisant fi du temps, le cumul de ces deux expériences accuse la solitude exprimée, car l'individu se sent en marge du

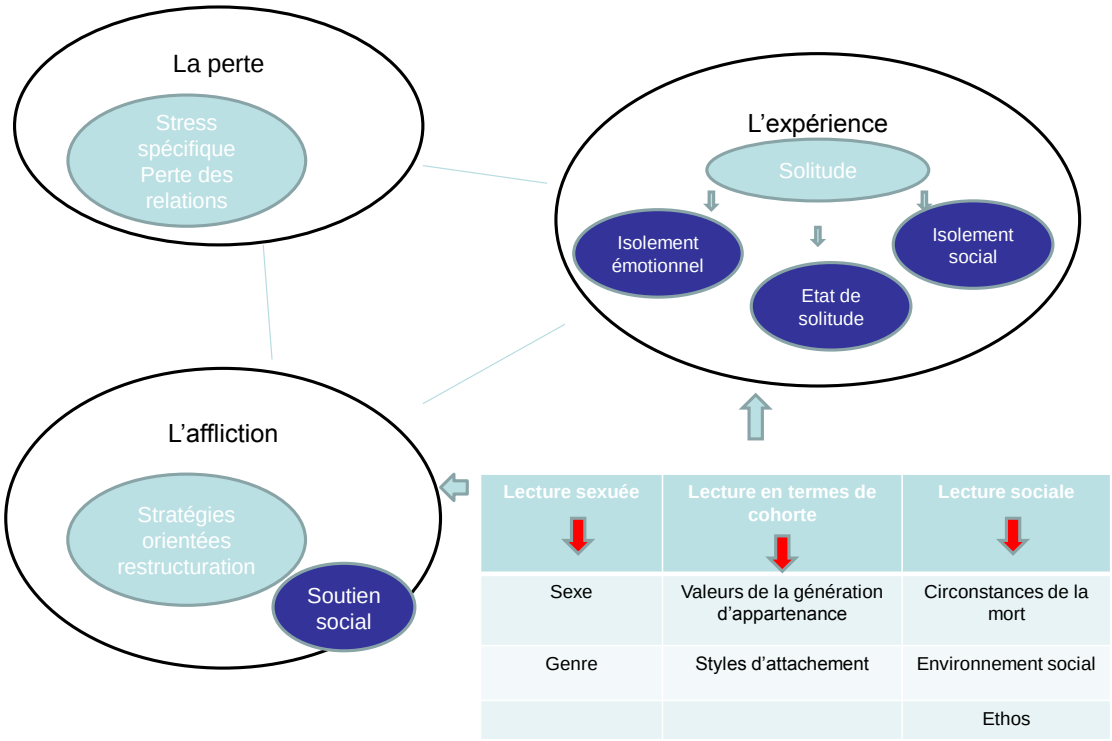
[978] (Préel 2000, 27, op. cit)
[979] (Héritier 1996, op. cit)
[980] (Lazarus et Folkman 1984, op. cit)
[981] (Deschavanne et Tavoillot 2007, op. cit)

monde. L'expérience de la solitude positionne l'individu dans un espace sans référent car non conforme aux attentes sociales. Ce qui en retour provoque du stress[982].

Ces éléments permettent de proposer la conclusion suivante

L'expérience du deuil du conjoint se comprend à l'appui de trois lectures complémentaires : une lecture sexuée, une lecture en termes de cohorte et une lecture sociale (Figure 25**).**

Figure 25 – L'expérience du deuil à l'issue de la recherche empirique



2-4-4- L'expérience de la solitude suscite du stress, la vulnérabilité et la liminalité

Les analyses théoriques mettaient en exergue que les concepts de liminalité, de vulnérabilité et de stress étaient étroitement imbriqués. Si la structuration du cadre théorique a permis de clarifier l'approche du deuil, en proposant de le définir comme un processus singulier de stress, les données permettent de préciser comment les concepts de liminalité, de vulnérabilité et de stress s'imbriquent dans l'expérience du deuil.

[982] (Lazarus et Folkman 1984, op. cit)

La solitude et la vulnérabilité

L'expérience de la solitude dans le cadre du deuil du conjoint se traduit par celle de la vulnérabilité. Cette dernière se comprend, d'une part, à l'appui de la valeur différentielle des sexes qui positionne la veuve senior en situation de faiblesse du fait de la perte du pôle masculin. Cette position fait percevoir le monde extérieur comme hostile et suscite la peur ainsi que l'insécurité. Elle se comprend, d'autre part, dans le double contexte de la perte du conjoint et de l'avancée en âge. Lorsque la mort du conjoint survient à un âge avancé, elle positionne l'individu en situation critique, susceptible d'être blessé, attaqué. L'individu se trouve alors mis en danger, ce qui en retour crée du stress psychologique[983].

La solitude et la liminalité

L'expérience de la solitude dans le cadre du deuil du conjoint se traduit par celle de l'entrée en liminalité. D'une part, cette dernière s'appuie sur la valeur différentielle des sexes. Elle positionne la veuve senior dans une situation hors norme et porteuse de symbolique de mort. Elle se traduit concrètement par une identité par défaut, ce qui n'en fait pas une. D'autre part, elle s'appuie sur le double contexte du deuil du conjoint et de la retraite. La liminalité se comprend alors comme la sortie d'un monde - celui des gens qui travaillent et qui sont deux - et l'entrée dans un autre - celui des femmes retraitées et seules. Le passage d'un monde à l'autre est source de stress car l'individu se trouve dans une ambiguïté de rôle.

La solitude et le stress

Au final, ces lectures permettent de qualifier plus précisément l'expérience du deuil du conjoint comme un processus singulier de stress. La vulnérabilité et la liminalité peuvent être considérées comme des corollaires de l'expérience du deuil. Le stress quant à lui qualifie l'expérience dans sa globalité. Ces résultats permettent de répondre à l'une des limites identifiées dans les travaux en comportement du consommateur. Il apparaissait en effet que les concepts de stress, vulnérabilité et liminalité étaient imbriqués mais peu lisibles. Les résultats approchent ces concepts plus lisiblement dans le contexte du deuil du conjoint.

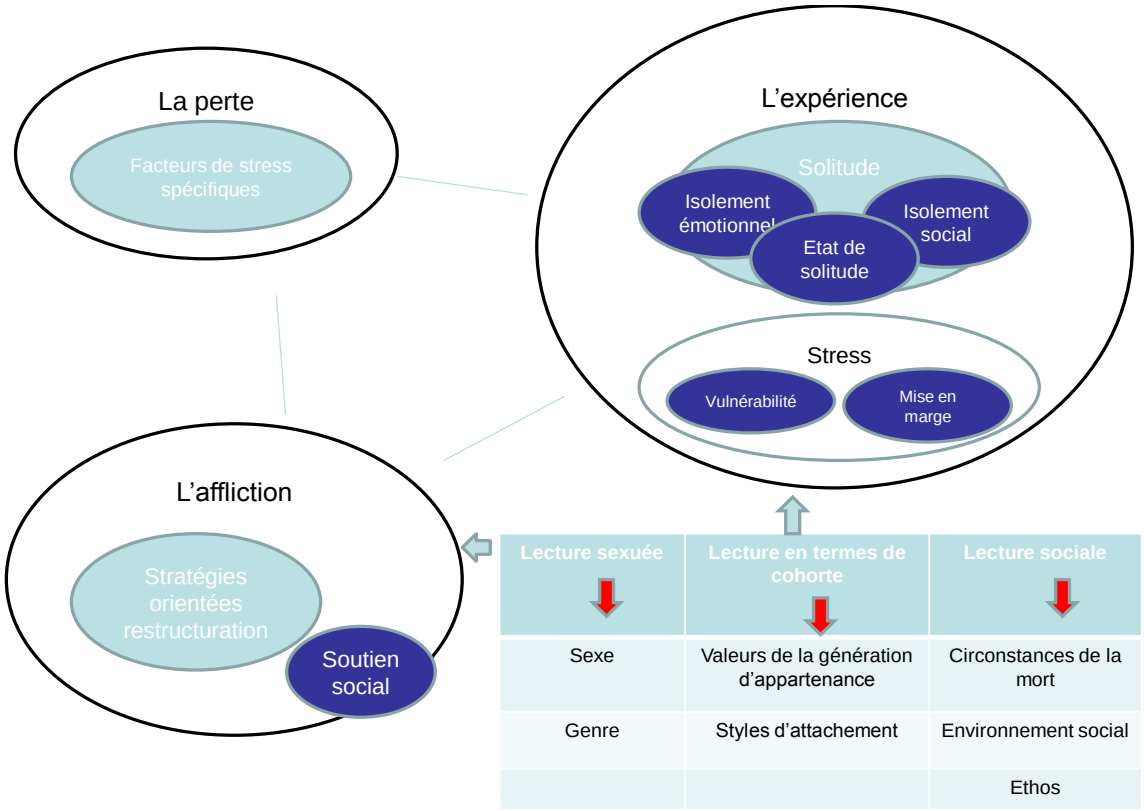
La définition de la solitude

Enfin, la solitude est désormais définie comme l'expérience subjective du deuil du conjoint chez la femme senior. Selon les cas, la solitude est un état, un sentiment ou un isolement

[983] (Lazarus et Folkman 1984, op. cit)

social. Ces trois modalités ne s'excluant pas les unes des autres. La **Figure 26** représente ces résultats.

Figure 26 – L'expérience subjective de la solitude chez la femme veuve senior



Ceci permet de proposer la conclusion suivante :

L'expérience subjective de la solitude est une expérience stressante qui suscite de la vulnérabilité et une mise en marge. Elle se traduit selon les cas par l'état de solitude, l'isolement émotionnel et l'isolement social.

SYNTHESE ET CONCLUSION DU CHAPITRE 1

Ce chapitre avait pour objectif de répondre à la question de recherche n°1 relative à l'expérience du deuil. Il s'agissait en effet de comprendre la séquence qui va de la perte des relations à la solitude. Cette étape menée, il sera alors possible de cerner les liens entre cette expérience et l'adaptation par le soutien social. Pour mener à bien ce premier volet des résultats, j'ai représenté logiquement les différentes situations en croisant les deux thèmes de la perte des relations et de la solitude. Cette visualisation permet de générer toutes les possibilités[984]. Appliquée à l'échantillon, deux groupes sont formés : l'un où le thème de la perte des relations et de la solitude sont présents, l'autre où la solitude est présente et la perte des relations absente. Enfin, l'échantillon ne comprend aucun cas où la solitude n'est pas un thème évoqué. Au sein de chacun des groupes, une analyse s'opère ensuite en partant du point de vue intra-individuel pour évoluer vers le point de vue interindividuel. En cela, la traçabilité des mécanismes génératifs est assurée. Ces différentes étapes d'analyse permettent d'approcher les significations attachées au stade de vie survivante solitaire et la manière dont les répondantes construisent la solitude. En l'espèce, les analyses conduites permettent de comprendre l'expérience sur la base de trois lectures complémentaires.

La première lecture est sexuée et approche l'expérience du point de vue de la valeur différentielle des sexes[985]. En effet, l'analyse des discours fait apparaître que les répondantes construisent, se reconstruisent à travers des oppositions. Celle des couples qui s'oppose aux personnes seules. Celle du mariage qui s'oppose au divorce. Celle du bon au mauvais, du fort au faible, de la vie à la mort, du normal à l'anormal. La nature hiérarchisée de ces oppositions est extrêmement forte, le pôle inférieur étant attaché au féminin, le pôle supérieur au masculin. « L'absence d'absence » du thème de la solitude ne fait que renforcer ce point de vue. *Forcément* la mort du conjoint se traduit par la solitude, *forcément* également elle est douloureuse à vivre. Cette lecture de la solitude au cours du stade de vie permet de mieux cerner désormais la vulnérabilité des femmes veuves. Vulnérables elles sont doublement : ce sont des femmes et elles sont seules. En outre, cette vision sexuée de l'expérience permet de comprendre que l'entrée dans ce stade de vie provoque une mise en marge, un état liminal car il n'est pas d'existence hors du mariage. De manière opérationnelle, cette lecture aboutit à l'idée que le genre constitue une variable à prendre en compte dans l'étude du stade de vie.

[984] (Becker 2002, op. cit)
[985] (Héritier 2002, op. cit)

La seconde lecture est en terme de cohorte et s'intéresse à la centralité des liens affectifs. Conformément au cadre théorique, les femmes qui s'identifiaient fortement au conjoint se trouvent affaiblies suite à sa mort. A cette centralité du lien conjugal s'ajoute une autre centralité, non envisagée au niveau théorique : celle des liens de sang. En l'espèce, il apparaît que certaines femmes placent l'amour filial au dessus de l'amour conjugal. Ceci faisant qu'à la mort de leur mari, elles ne soient pas si affaiblies qu'on nous le laisse accroire. C'est en resituant le récit des répondantes dans les valeurs de leur génération d'appartenance que cette clé de lecture se fait jour. Cette centralité des liens de sang est intéressante car elle touche aux relations familiales, donc au soutien informel (qu'il soit perçu ou effectif) et peut ainsi jouer directement sur l'adaptation. Cette lecture aboutit à l'idée que la centralité des liens affectifs est moins univoque que ne le laissait entendre le cadre théorique. La centralité des liens de sang complète ainsi la centralité du lien marital.

La troisième lecture est sociale. L'expérience de la solitude peut trouver sa source dans la perception que la vie n'est pas telle qu'attendue et rêvée. Dans la continuité du cadre théorique, le changement social plus rapide, la dilution de valeurs sur la base desquelles les générations étudiées se sont construites, produit une non-synchronie entre l'individu et son environnement. Ce décalage est source de stress car il déstabilise l'individu. Conjointement, les attentes sociales accusent cette non-synchronie entre soi et les autres. Plus précisément dans le cadre du deuil du conjoint, il y a opposition entre ceux qui sont à deux et ceux qui sont seuls, et l'opposition entre ceux qui travaillent et ceux qui ne travaillent plus. Se retrouver seule et ne plus travailler rend l'individu en marge, anormal.

Le concept d'éthos complète cette lecture sociale de l'expérience. L'éthos peut se rapprocher du concept, plus usité en marketing, de classe sociale ou PCS. Ainsi, la PCS semble jouer un rôle dans la signification attachée au stade de vie et à la solitude qui l'accompagne. Dans l'éthos agricole, la force de la terre, le « nous » englobant constitue une protection. Passés les troubles affectifs des premiers mois après la mort, cette même terre accueille l'individu dans son nouveau statut. Dans l'éthos ouvrier, la solitude se fait isolement, elle oppose des mondes, elle met dos à dos des âges de la vie. Le mari n'est plus, la femme non plus, elle est veuve et seule et doit alors tout assumer. Pour les classes intermédiaires et supérieures, ce qui semble en jeu relève du double contexte du veuvage et de la retraite. Le cumul de ces deux évènements de vie suscite une mise en marge.

Aux termes de ce chapitre, l'expérience du deuil du conjoint chez la femme âgée s'analyse comme l'expérience subjective de la solitude. A l'appui de la lecture sexuée, de celle en termes de cohorte et de la lecture sociale, cette expérience peut s'inscrire sur un triple registre : l'état de solitude, l'isolement émotionnel et l'isolement social.

Deuxième partie : Pour une compréhension du rôle du soutien social formel au cours du deuil et du processus d'affliction : analyses et présentation des résultats de l'étude empirique

Chapitre 1 : L'expérience du deuil et l'expérience de la solitude

Section 1 – De la perte au deuil

Section 2 – Comprendre l'expérience du deuil

→ Analyse et interprétation de l'expérience du deuil. Réponses à la question de recherche n°1 : Comment les individus se représentent-ils l'expérience qu'ils vivent?

Chapitre 2 – L'expérience du deuil et l'expérience du vieillissement

Section 1 - La définition de soi par rapport aux « vieux »

Section 2 – La définition de soi par rapport à des possibles

→ Analyse et interprétation de l'expérience du deuil resituée dans celle du vieillissement.
Réponse à la question de recherche n°2
Comment comprendre la double expérience du deuil d'une part et du vieillissement d'autre part?

Chapitre 3 : L'expérience du deuil : les manques et les désirs

Section 1 – Les manques de la veuve senior

Section 2 –Les désirs de la veuve senior

Section 3 – Les manques et les désirs de la veuve senior : une analyse de données textuelles confirmatoire

→ Réponses à la question de recherche n°3 : Quelles sont les attentes des femmes seniors suite au décès de leur conjoint?

Chapitre 4 – Comprendre le rôle du soutien social au cours du deuil et de l'affliction

Section 1 – Les représentations et les usages des SAP

Section 2 – La symbolique du soutien social

→ Réponse à la question de recherche n°4
Le soutien social formel et les SAP participent-ils de la restructuration au deuil ?

INTRODUCTION DU CHAPITRE 2

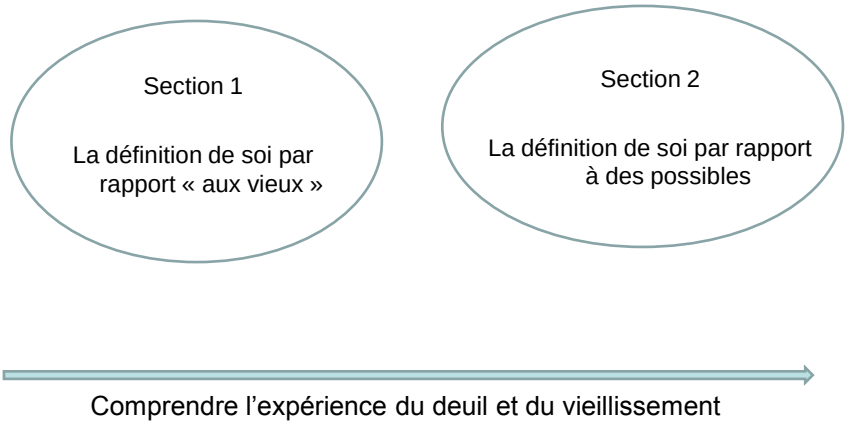
L'expérience du deuil que le précédent chapitre vient de cerner concerne majoritairement des individus de plus de 60 ans. Si ce simple constat inscrit notre recherche dans le courant d'étude sur les seniors, il impose également de s'interroger sur l'interaction entre l'expérience du deuil et celle du vieillissement. En effet, le modèle dual d'adaptation à la perte[986] soutient que la mort du conjoint doit être replacée dans une perspective gérontologique. L'âge n'est pas en soi la variable d'intérêt, ce qui importe c'est de resituer l'expérience du deuil dans la perspective du vieillissement individuel[987]. Cette nécessité que le cadre conceptuel mettait en lumière se trouve par ailleurs confortée par les précédents résultats. L'expérience du deuil se comprend notamment lorsqu'elle est resituée dans les valeurs de la génération d'appartenance. Cependant, si l'inscription historique de l'expérience est une clé d'analyse, elle n'explique pas la variabilité des situations pour une même génération. Certaines répondantes construisent ainsi leur couple en opposant deux âges : les jeunes et les aînés, comme d'autres définissent le statut de veuve en référence à un âge ou un « certain âge ». Conjointement, pour cinq répondantes, perte du conjoint et retraite s'additionnent, se cumulent ou se conjuguent. Autant de résultats préliminaires qui invitent à creuser l'expérience du vieillissement au cours du stade de vie étudié. A partir du matériel recueilli, il est possible de cerner « la connexion entre la question du sens de l'être d'une part et le temps comme horizon de la compréhension de l'être d'autre part »[988]. C'est ainsi la temporalité de l'individu et la manière dont il s'y inscrit qui sont mobilisables pour cerner l'interaction âge et deuil. La réflexion porte alors sur la manière dont les répondantes se définissent en regard d'un continuum entre passé / présent / avenir. C'est sur la base de la temporalité de l'individu et de la façon dont il s'y inscrit que ce chapitre entend répondre à la question de recherche n°2 : **Comment comprendre la double expérience du deuil d'une part et du vieillissement individuel d'autre part (QR2**)?

Pour répondre à cette seconde question de recherche ce chapitre est structuré en deux volets qui correspondent aux deux modalités de définition relative à l'âge que j'ai identifiées dans les données. Le premier volet concerne la définition de soi par rapport à la catégorie des « vieux »[989]. Le second porte sur la définition de soi par rapport à des possibles à venir. Aux

[986] (Stroebe et Schut 1999, op. cit)
[987] (Hansson et Stroebe 2007, 72, op. cit)
[988] (Greish 1994, 73, op. cit)
[989] (Caradec 2004, op. cit)

termes de ce chapitre il sera alors possible de comprendre ce qu'être une femme veuve âgée de 60 à 80 ans signifie. La Figure 27 présente l'articulation du présent chapitre.

Figure 27 – L'expérience du deuil et du vieillissement, séquences d'élaboration de la connaissance



1- La définition de soi par rapport à la catégorie des « vieux »[990]

Tout comme la construction de son identité actuelle s'opère par ce qui manque ou ce qui est, les récits recueillis livrent la manière dont les répondantes se situent par rapport à un ou des âges, qu'elles se départissent d'avoir où dans lesquels elles se reconnaissent. La transformation de « l'individu au cours de l'avancée en âge consiste dans le positionnement par rapport à la catégorie des vieux »[991]. Pour cela, elles mobilisent des références, qui symbolisent ces « vieux » : ce sont des lieux, des personnages.

1-1- Les lieux symboliques des « vieux »

Un lieu émerge des récits : le club.

1-1-1- Le club : un ou des âges ?

Il est un lieu qui porte en lui tout un symbole : le club. Qu'il soit de 3ème âge ou non, il constitue le point à partir duquel l'individu se définit. Le club n'est pas un, mais pluriel, il y a ainsi *club* et *club*. Certains sont fréquentables, parce qu'ils mêlent les âges, d'autres non parce que ce sont les « personnes âgées » qui y vont :

> *Et quand vous parlez des clubs, vous pensez à quel club ?*
> Mme O (79 ans) : « Y a de très bons clubs, ici y a en deux, moi j'y vais pas. Moi je vais dans l'autre commune, c'est des clubs art et loisir, on fait des trucs, bon c'est intéressant et puis il y a un peu tous les âges de 20 ans à 90 ans, c'est très bien, y a les dominos, les boules, c'est très bien, là les clubs ça marche. Je crois qu'un des clubs affiche plus de 100 adhérents. L'autre, c'est les personnes plus âgées, là il y a moins, la plus âgée a 96 ans, elle va quand même, mais enfin c'est pour dir,e la tranche d'âge est plus…, ça marche, oui les clubs ça marche ».

Ce n'est pas tant l'âge en soi qui importe, mais le mélange des âges. A telle enseigne, que s'ils sont uniquement pour le 3ème âge, on ne les fréquente pas, parce que l'on ne s'y reconnaît pas ou que l'on redoute de s'y reconnaître :

> *Et quand vous disiez les clubs ça ne vous disait rien, qu'est ce que vous voulez dire par là ?*
> Mme G : « Non, ici c'est toutes des personnes âgées, ça ne m'intéresse pas, je vois quand ils font une fête à l'année le 3ème âge, là ils envoient tout leur crochet, leur tricot, tout ça, quand je vois le tricot, je vais là bas, je vais leur apprendre (rires), non ».
>
> Mme S (69 ans) : « Moi je ne suis pas une personne à aller beaucoup…, j'aime beaucoup parler mais ici c'est souvent des cancans, j'ai horreur de ça, je vais pas dans les clubs du 3ème âge et pourtant, je suis

[990] J'ai gardé cette terminologie empruntée à Caradec (Caradec 2004, op. cit)
[991] (Caradec 2004, 23-24, op. cit)

> née ici même. Et puis vous savez ce sont des personnes de 80, 85 ans, ça radote ! Tandis que quand vous êtes avec des jeunes, ça vous maintient, ça vous oblige, et je pense que ça c'est très important aussi pour rester plus dans l'éveil ».
>
> Mme W (74 ans) : « Et l'ambiance est différente, et on a vraiment, il y en a une en particulier à notre table dont le mari est mort de la maladie d'Alzheimer il y a quelques années, pendant quelques années elle n'est pas venue au club et là de 2h jusqu'à 5h et demi, on a le droit à la maladie à chaque fois et aux maladies des autres, à la sœur de ceci, ça alors non, si c'est pour aller, non, non, c'est plus la même ambiance quoi ».

Le club pour Mme W incarne ce qu'elle nomme les « où t'as pas mal ? », dont la vie tourne entre maladie et médecins et les récits de maladies et de médecins. Fréquenter les clubs, c'est fréquenter la vieillesse et elle ne veut pas.

1-1-2-Club, lien social et âge subjectif

Au-delà de la volonté de se démarquer d'un âge qui marque la catégorie des vieux, plus spécifiquement des vieilles, se lit la motivation à côtoyer d'autres générations que la sienne. De lien social il est donc question, mais pas n'importe lequel. La proximité avec la jeunesse fournit « l'éveil » quand celle de la vieillesse renverrait l'image antonyme du sommeil. A cette dichotomie qui met dos à dos deux âges, comme deux réalités objectives, s'ajoute une autre réalité, subjective celle-ci. Ainsi, en parlant des clubs :

> Mme K (65 ans) : « Je me suis inscrite, j'ai été 5 fois dans un club … et la…, déjà ils sont par clans vous savez et bon **je me sens pas aussi vieille** qu'elles si vous voulez, alors je ne sais pas, peut être qu'on ne se voit pas comme elles, mais je pense quand même qu'elles ont **au moins 10 ans de plus que moi**, toutes ces personnes, j'ai demandé si y avait un autre groupe plus jeune ».
>
> Mme E (74 ans) : « Une fois assises elles sont là au scrabble, elle dit vous voyez c'est grand-mère, alors après **c'est nous, enfin le plus jeune** qui sert le café, je trouve que pour eux c'est une journée aussi, qu'ils ont passé en dehors de chez eux».
>
> Mme I (71 ans) : « Alors je me suis inscrite et je ne savais pas du tout quel genre de personnes j'allais y trouver parce que je me dis est-ce que ce sont… mais enfin c'était très, très sympathique, très bien, tout le monde était très gentil mais là aussi, toute seule … **c'est curieux parce que je suis jeune dans les clubs** ».

Parmi ces trois femmes, deux fréquentent le club, l'une non. Au-delà de cette opposition sur l'item fréquentation / non fréquentation de club, elles se rejoignent sur une même perception : celle de se voir plus jeune que les plus vieux. L'âge subjectif émerge ainsi des récits posant en

retour la question des liens entre décès du conjoint et prise de conscience de son vieillissement. Ces récits soulignent que la mort du conjoint lorsqu'elle survient à un âge avancé, peut ne pas mécaniquement coïncider avec une perception accrue de son vieillissement[992]. Plus précisément, il y a des femmes, veuves, qui se perçoivent plus jeunes qu'elles ne le sont.

1-2- Les références à des autrui

Se définir soi passe également en référence à des autrui. Celui que l'on a connu, c'est alors le personnage de sa propre mère qui est utilisé comme référent. Celui que l'on nous donne à voir en l'occurrence, la grand-mère.

1-2-1-Se définir comme grand-mère

Certaines études ont montré que l'investissement dans ce rôle valorisé est variable, plus ou moins intense et prioritaire[993]. Il apparaît tout ambivalent : entre la « mamie », forcément vieille, dont on se départit, d'autant plus si elle habite la campagne, et ce qu'un petit-enfant porte en lui d'éternité, il y a un gouffre. Entre lequel s'inscrit la grand-mère qui « travaille » car elle garde ses petits-enfants :

> Mme D (72 ans) parlant de sa petite-fille : « Moi c'est, c'est de **l'éternité** parce que c'est au jour le jour ».
>
> Mme K (65 ans) : « J'ai du **travail** avec ma petite-fille que je garde ».

A telle enseigne que Mme U « joue la mamie », elle ne l'est pas. Ce jeu, de rôle, ne prête à aucune conséquence, non seulement parce que ce ne sont pas ses petits-enfants, mais aussi parce qu'ainsi elle se départit d'autant mieux des mamies qui sont « vieilles ».

1-2-2-Se définir par rapport à sa propre mère

Dans ces autrui qui nous définissent, sa propre mère, quand on l'a connu veuve étant enfant, peut constituer un point de repère, dont on souhaite se démarquer où dont on tire une forme de normalité :

> Mme S (69 ans) : « Moi je vois du temps que j'étais jeune je me rappelle toujours de voir ma grand-mère, même ma propre maman, notre mère c'est une personne qui est restée veuve, moi je n'avais que 15 ans quand mon père est décédé, c'était toujours avec des vêtements noirs. Maintenant on s'habille

[992] (Guiot 2006, op. cit)
[993] (Caradec 2004, 38:39, op. cit)

d'une autre façon, on se soigne, on s'arrange les cheveux, qu'autrefois on restait grisonnantes, à 50 on restait grise».

Mme O (79 ans) « Non, ma mère était veuve, elle avait à peine 40 ans, non, vous savez, non, non, bien sûr je connaissais des veuves, bien sûr mais bon je trouvais que c'était normal ! »

Outre que l'évocation de la couleur noire n'est pas anodine en regard de ce que nous avons souligné dans l'analyse du terme « veuve », il est également intéressant de resituer cela dans le contexte historique des répondantes. En effet, « durant l'entre deux guerres, les veuves sont soumises à des règles précises beaucoup plus contraignantes que pour les veufs : le deuil dure deux ans, il s'accommode mal d'une vie active, le grand deuil exige le noir absolu, le demi deuil autorise le gris, le mauve, le noir ou le blanc »[994]. N'allons pas trop vite cependant. Si une femme trouve « normal » que sa propre mère soit veuve, l'autre se construit en opposition à cette référence. 10 ans exactement séparent Mme S de Mme O, cette dernière ayant 79 ans. La génération permet de comprendre, mais elle ne fait donc pas tout, l'âge biologique est là.

1-2-3-La définition de soi par rapport « aux vieux » et l'âge subjectif.

D'âge biologique et de perception de son âge il est donc question quand on se définit comme veuve ou comme femme seule. Tout est inséparable. Si l'âge subjectif est ainsi mobilisable, ceci amène deux remarques.

1° La première est d'ordre philosophique et porte sur la difficulté à penser son âge, dans une seconde modernité marquée par la confusion des âges. Les « âges de nos jours sont devenus purement subjectifs, puisqu'il vaut mieux *être soi-même* que *faire son âge*. Ils sont séparés par des frontières toujours plus incertaines et semblent incompatibles avec toute espèce d'échelle ou de hiérarchie fixant une trajectoire existentielle idéale »[995]. Confusion des âges qui suscite de l'incertitude et rend l'individu désemparé car privé de références communes sur l'âge. Si l'on accepte que la perte du conjoint suscite la vulnérabilité et plonge dans la liminalité, lorsque cet évènement survient plus tardivement dans le cycle de vie, s'y ajoute la difficulté à trouver la bonne distance entre « faire son âge » et « être soi », dans un monde où la vieillesse est menacée de naufrage.

2° La seconde est plus pragmatique et s'intéresse à la manière de penser le vieillissement comme expérience, en intégrant tout à la fois son volet objectif et subjectif. Un cadre

[994] (Bard 2001, 51, op. cit)
[995] (Deschavanne et Tavoillot 2007, 75, op. cit)

intégrateur existe permettant de comprendre que « la manière dont les pertes et les gains sont perçus » par l'individu à mesure de son avancée en âge, est ce qui détermine le plus les comportements[996]. De ces recherches, il ressort en outre que le concept d'âge subjectif est un meilleur préditeur que l'âge chronologique pour expliquer certains comportements de consommation : chirurgie esthétique, voyages, vêtements, cosmétiques. Des travaux de Barak et Schifmann il ressort enfin, que les femmes sont plus sensibles aux stéréotypes liés à l'âge[997].

2- La définition de soi par rapport à des possibles

La seconde modalité de définition de soi passe par la construction, ou reconstruction, sur l'échelle du temps. Cette construction de soi située dans un continuum entre passé, présent et avenir, porte en elle le germe des possibles de soi, autrement dit des sois possibles. Les sois possibles c'est « ce que nous pouvons devenir, ce que nous souhaitons devenir et ce que nous avons peur de devenir »[998]. L'intérêt de ces possibles est de rendre compte des comportements que l'individu peut adopter selon les représentations qu'il se fait d'un certain avenir. Ces dernières peuvent être positives et générer alors des comportements pour atteindre ce possible, mais également négatives et générer des comportements d'évitement. Sur la base du matériau recueilli, deux possibles apparaissent : l'un se construit en regard d'un horizon redouté, l'autre s'articule sur la base d'aspirations.

2-1- La définition de soi en termes d'aspirations

Dans la définition de ce qui fait soi aujourd'hui, certaines répondantes l'inscrivent en regard d'un avenir qui est à écrire et sur la base duquel s'articulent des aspirations. Ce volet des résultats conforte la nécessité de penser conjointement perte et âge d'une part[999], et vieillissement objectif et subjectif d'autre part[1000]. Ce possible à écrire est apparu spontanément chez sept répondantes : celui de reformer ou pas un couple. Reformer un couple ou rencontrer un autre homme est un évènement plus rare lorsque l'avancée en âge est là[1001]. Conjointement l'écart d'espérance de vie entre homme et femme fait que ces dernières sont plus nombreuses à vivre l'expérience du deuil. Ecart qui réduit ainsi pour elles les

[996] (Guiot 2006, op. cit)
[997] (Barak B., Shiffman L.G., Cognitive Age : A Non-Chronological Age Variable, *Advances in Consumer Research*, 1981, 8, 1, 602-606)
[998] (Morgan A.J., The Evolving Self in Consumer Behavior: Exploring Possible Selves, *Advances in Consumer Research*, 1993, 20, 429-432)
[999] (Hansson et Stroebe 2007, op. cit)
[1000] (Guiot 2006, op. cit)
[1001] (Caradec 2004, 83, op. cit)

opportunités de reformer un couple. Enfin, certaines études soulignent que les femmes veuves ne souhaitent pas se remarier car ce serait alors tromper leur mari[1002]. L'apparition spontanée de ce thème pour sept répondantes m'invite à creuser ce qu'elles mettent derrière ce possible et ce qu'il signifie. Ces sept répondantes se situent sur deux opposés : résolument pour ou résolument contre. Examinons ces deux modalités pour enfin en proposer une interprétation.

2-1-1- Le possible de « refaire sa vie » : résolument contre

Pour six femmes ne pas reformer de couple sonne comme une évidence, alors même qu'il fait écho au « manque » ressenti depuis la mort de leur mari. Le manque ne rime donc pas avec combler ce manque, pour faire que de « manque » elles passent à « présence ». Le souhait de ne pas reformer de couple trouve sa source à différents ancrages.

La singularité du mari

Il peut s'agir de le justifier par le personnage du mari, qui devient l'unique, le premier, en quelque sorte l'irremplaçable :

> Mme K (65 ans) « Cà me manque un peu mais bon, je resterai toute seule (ton très affirmatif)
> *Et quand vous dites vous resterez toute seule*
> Mme K « Ah oui, je resterai toute seule parce que, je ne pourrai pas me faire à l'idée d'avoir quelqu'un qui, ah non, non, non, non, non, non, (silence), non mon mari c'était le premier, le premier homme, …., c'est comme ça, qu'est ce que… et puis, à l'époque, quand on s'est connu, on faisait quand même attention, alors il était tout plein d'attention, qu'est ce que vous voulez aller chercher ailleurs (rires), j'ai tout ce qui fallait ».

Même si cela manque, si la souffrance est là, le rejet peut-être total, témoignant d'une vie « qui est faite », « terminée ».

> Mme F (68 ans) : « De toute façon moi je sais que, je resterais comme je suis maintenant, je ne vais sûrement pas chercher un homme , où quoique ce soit »
> *Et quand vous dites ma vie est faite…*
> Mme F : « ah bah, maintenant oui, maintenant moi, à part…, parce que y en a qui disent qu'ils trouveraient quelqu'un, ah je dis, jamais de la vie, jamais, jamais, jamais, ah non. C'est fini, c'est fini. Des fois on m'en a déjà parlé de ça, j'ai dis vous me parlez déjà de ça, ah j'ai dis non, non surtout venez pas me parler de choses comme ça ah non, non, non, j'ai dis c'est terminé pour moi. J'en ai eu un, je l'ai gardé le temps que j'ai pu et puis il est parti et maintenant c'est fini, faut pas m'en parler ».

[1002] (Parkes C.M., Grief: Lessons from the Past, Visions fort the Future, *Death Studies*, 2002, 26, 367-385)

Si dans le cas de Mme K, la reconstruction du passé vient fournir dans le présent une forme de satisfaction à avoir été, et constitue ainsi un socle rassurant, pour Mme F en revanche de vie elle n'en aurait plus, est-ce alors une petite mort pour elle aussi ?

La fonction de soin des femmes

Si la formation d'un nouveau couple passée 60 ans bénéficie d'une plus grande légitimité[1003], il ne faut pas nier cependant que se départir de vouloir en reformer un, porte des significations particulières pour cette génération de femmes. Certes les femmes veuves de plus de 60 ans sont plus nombreuses que les hommes veufs de même génération. Cette simple équation pourrait à elle seule valoir comme justification. Ce serait cependant passer sous silence que reformer un couple pour une femme passée 60 ans, c'est également prendre le *risque* d'assumer de nouveau la fonction de soin envers un nouveau mari vieillissant. C'est exactement ce que ne veut pas Mme E. Elle est aujourd'hui « tranquille » et reformer un couple serait à terme troubler cette tranquillité :

> Mme E (74 ans) : « On ne peut pas remplacer le, mon mari parti, je crois que ce n'est pas possible, non, puis je ne suis pas une à, comment je dirais…à rencontrer d'autres non, là c'est clair et net pour moi. Je vois d'autres dans les clubs qui ont des copains, moi non, ça **je suis tranquille**. J'ai une cousine qui a retrouvé un copain et sa sœur lui dit, mais enfin tu te rends pas compte, attends elle a bien 68 ans ou pas loin de 70, t'as pris un copain tu vois pas, tu as eu tellement de mal avec ton mari qui a été tellement malade, tellement longtemps tu l'as soigné, **dire que t'auras celui là encore à soigner de retour**. Alors elle réfléchit des fois, ouais tu me dis ça mais pourtant je me plais avec, alors elle reste avec, il faut dire que si elle reste des années comme ça, ce sera comme son mari, faudra bien que je le soigne après, ce sera deux fois la difficulté de ce que nous on reste, enfin, je sais pas».

La sexualité

En outre, reformer un couple cela signifie également sexualité. Si aujourd'hui vieillesse et sexualité ne sont plus ni condamnées, ni incompatibles[1004], il ne faut pas, là encore, passer sous silence que la place de la sexualité dans le couple porte les marques de sa génération d'appartenance. Si aujourd'hui sexualité et procréation sont deux réalités qui peuvent être séparées, tel n'est pas le cas pour ces femmes. La sexualité avait pour objectif la constitution d'une famille. Pour l'expliquer, deux femmes font alors appel à un comparatif entre être veuve jeune *vs* être veuve à leur âge :

[1003] (Caradec 2004, 84, op. cit)
[1004] (Caradec 2004, 86, op. cit)

Mme E (74 ans) : « Maintenant non, j'aimerai pas ! Dire la vérité, avoir un autre homme dans mon lit !, non, non ! Pourtant maintenant ce serait peut être la mode, je ne suis pas vieux jeu encore. Comme je dirais peut être, y en a qui couche ha !, non !, moi non ! Qu'est ce que je ne voudrais pas trouver un autre ! non, moi je voudrais pas, non, pourtant je dis les soirées sont longues si j'avais quelqu'un bon, oui, non ! Si ce serait encore en sorties ça irait, pour sortir ouais mais, se rencontrer le soir, au lit comme ça non, non ça c'est niet pour moi, non, non, j'ai trop estimé mon mari je pense, j'étais trop bien avec, je ne vais pas chercher un autre qui sera peut être plus mauvais ou plus bien, j'en sais rien, enfin non ! ».

Mme S (69 ans) : « Mais ce n'est pas la même chose que, à 40 qu'à 60 ans quand on est veuve, mais moi je vous dis, non, on me relance assez, on me dit je ne comprends pas comment tu, je dis non j'ai eu assez. Mais moi je trouve que non, non, pour moi la sexualité ça c'est terminé ça. Vous savez que je vous parle de ce monsieur qui est resté veuf, lui c'est ça qu'il recherche, ce qu'il cherche c'est encore le sexe, c'est ça, puisque ça c'est dans leur tête, parce que les hommes restent plus verts que les dames, mais je pense que, et je pense que cet homme il recherche, il recherche encore cette chose-là ».

La sexualité c'est donc cette « chose-là », reformer un couple c'est avoir du « courage ». Le destin social des femmes qu'est le mariage[1005] porte également en lui le devoir conjugal qui rime avec devoir de descendance, et dont il est donc question ici. La tranquillité exprimée par Mme E se nourrit certainement également là. Quant à la liberté exprimée par Mme S, elle y trouve un ancrage essentiel : « Je me dis, alors quelquefois quand je vais dans les familles ou je vois les deux, alors quelquefois je me dis mon dieu tu as cette chance maintenant tu gères comme tu l'entends en fait »… ou quand le comparatif « être deux » *vs* « être seul » s'inverse pour faire de cette dernière situation une « chance » parce que maintenant Mme S « fait ce qu'elle veut ». Cette liberté se comprend d'autant mieux pour elle que de son union n'est pas née d'enfant. Libérée de son rôle d'épouse, Mme S entend se construire « normalement », en opposition avec l'anormalité qu'elle a toujours ressentie de n'être pas mère.

L'expression de ses choix identitaires

Cette liberté peut par ailleurs trouver sa source dans l'expression de sa singularité. Mme D et Mme J reconstruisent toutes deux leur vie maritale sur le mode *la femme assume, le mari suit*. A y regarder de près dans leur discours, rien de tel cependant, le modèle patriarcal est prééminent. A telle enseigne que pour Mme D la vie maritale c'est « quand même une vie de sacrifice », et que Mme J « ne bougeait pas et vivait pour son mari ». La mort de leur mari porte alors en elle la possibilité d'exprimer leur propres choix :

[1005] (Bard 2001, op. cit)

> Mme J (74 ans) : « J'ai toujours vécu comme ça, attentionnée qu'il est son bout de pain sur la table, le café tout prêt ou bien lui, s'il avait envie de diner plus tôt ou quelque chose, si bien que **maintenant je fais ce que je veux** ».

> Mme D (72 ans) : « **Je me sens beaucoup plus responsable, beaucoup plus libre et beaucoup plus décidée à faire des choses qui sont vraiment très importantes pour moi**, parce que vous voyez, je me suis rendue compte que j'avais donné une vie, une importance à la démonstration d'un état social, enfin je vous dis y a tout un poids de bien pensant, de ce qui se fait, ce qui se fait pas, que j'ai fait volontiers, j'ai voulu faire l'élégante, être habillée comme il faut pour la circonstance, à l'heure qui faut, enfin tout ce genre de choses, que maintenant je n'ai rien à faire, mais rien à faire ! »

Ceci permettant de comprendre que ni l'une ni l'autre ne souhaitent reformer de couple, même si « cela peut faire tilt » pour Mme J.

Si le cadre théorique soulignait donc que ne pas reformer de couple résultait d'un déséquilibre démographique d'une part, du souhait de ne pas tromper son mari d'autre part[1006], les données ouvrent d'autres possibles. Etre libérée de la fonction de soin et des devoirs assujettis au rôle d'épouse peuvent être deux autres modalités que l'on envisageait peut-être moins. Enfin, demeurer seule peut être un souhait car cela permet à présent d'exprimer toute sa singularité.

2-1-2 Le possible de « refaire sa vie » : résolument pour

Pour Mme U (67 ans), l'évidence est inverse, elle souhaite à tout prix reformer un couple, mais pas n'importe lequel. Ce que cette femme a perdu avec son mari, au-delà de l'image fusionnelle du couple qu'elle reconstruit pour se présenter à plus jeune que soi, c'est une main d'œuvre à la fois sexuelle et matérielle. Mme U « a vraiment besoin d'un homme », c'est essentiel non seulement parce qu'elle ne peut assumer seule l'entretien de la maison, non seulement parce que sans homme elle ne peut partir en vacances, mais aussi parce que sans homme elle n'a plus la « sécurité » qu'elle avait et enfin parce que sans homme, elle n'est plus objet d'amour. Elle est « sans famille » alors que le mariage c'est « trouver une famille ». Cette recherche de nouveau partenaire lui est autorisée parce que son mari n'est pas mort chez eux d'une part et qu'il lui a dit de ne pas rester seule d'autre part :

> Mme U : « Je pense que je suis très contente quand même, mon mari il est décédé à l'hôpital parce que je ne suis pas sûre que je pourrais vivre dans cette maison ou…, on peut dire faire l'amour, avec une autre personne si mon mari il voudrait décédé ici ». « Il était malade comme ça, il m'a seulement dit, reste heureuse, reste pas seule ».

[1006] (Parkes 2002, op. cit)

Sa recherche d'un autre homme s'inscrit donc dans une forme de continuité. Son mari, cet homme qui était « un peu Dieu » lui a donné l'absolution. Ce possible auquel Mme U aspire est cependant soumis à des conditions : outre l'origine sociale, un « maçon » par exemple ne peut remplir cette fonction parce que « trop direct », l'âge est le critère déterminant. Nécessairement ce nouveau partenaire, ce « confrère » qu'elle recherche, doit être plus jeune : « Mais je cherche une personne un peu plus jeune que moi parce que j'ai peur de perdre cette personne aussi très tôt, ça c'est vrai ».

2-1-3- Du possible de refaire sa vie à l'âge subjectif

Ce possible de « refaire sa vie » qui porte en lui des représentations que l'on attendait peut-être moins, porte en lui également toute la subjectivité de l'avancée en âge. Si la perception du vieillissement peut être aiguisée par la mort du conjoint[1007], les possibles faits d'aspiration et de souhaits à construire, sont là. Bien plus, quoique ces femmes s'opposent sur une dichotomie pour ou contre rencontrer un homme, six d'entre elles se rejoignent autour de la perception d'être plus jeunes qu'elles ne le sont, à tout le moins de ne pas faire leur âge. Mme D qui se sait d'un « âge certain », n'est « ni âgée, ni vieille » et souhaite retrouver les goûts de ses vingt ans. C'est sa « nouvelle vie ». Mme J se dit « d'esprit jeune », Mme E est la plus jeune dans les clubs, Mme K n'y va d'ailleurs pas parce qu'elle « ne se voit pas aussi vieille » que les femmes qui les fréquentent. Mme S n'est pas veuve car la veuve est une femme grisonnante de 50 ans. Elle se sait être « plus près des personnes âgées que des jeunes », mais elle se « met à la portée des personnes âgées », elle les « aime bien ». Mme U qui a 67 ans, a « un caractère très jeune », elle se sent comme une femme de « 58, 60 ans ».

2-2- La définition de soi par rapport à un possible redouté : la dépendance[1008]

Dans la construction de ce qui fait soi aujourd'hui, huit femmes l'inscrivent en regard d'un avenir qu'elles redoutent, celui de la dépendance. Ce possible à venir n'est pas toujours dicible, ce qui peut être tant une mise à distance, que l'expression d'une difficulté à en parler à plus jeune que soi. Cet horizon est un « seuil qui marque profondément la seconde maturité » et « apparaît pour le vieux comme un destin »[1009]. Cette échéance est-elle avivée par la mort du conjoint ? Seule une étude longitudinale pourrait nous apporter réponse. Ce

[1007] (Guiot 2006, op. cit)
[1008] Cet horizon a été évoqué spontanément par certaines répondantes. D'autres m'en ont parlé uniquement après avoir abordé le thème du soutien social et des SAP. Ainsi, dans l'expérience du vieillissement que je cerne ici, ne sont retenus que les récits qui évoquent la dépendance de manière spontanée avant que le thème des SAP ne soit abordé.
[1009] (Deschavanne et Tavoillot 2007, 412, op. cit)

faisant, il est intéressant de noter qu'il est apparu spontanément dans le récit de ces femmes. Cet horizon, pour celles qui l'ont exprimé spontanément, porte en lui la question de ce que l'individu en fait, et par ailleurs si ce possible est anticipé, et si oui comment. J'identifie deux modalités de construction en regard de ce possible qui fait peur. Ces dernières seront en premier lieu présentées (2-2-1) puis resituées dans la perspective de la fonction de soin occupée par certaines répondantes (2-2-2). Ce qui permettra d'approcher enfin les mécanismes d'ajustement identifiés dans les données (2-2-3).

2-2-1- Les modalités de construction face au possible de soi redouté

Les données invitent à penser ce possible redouté en regard de deux modalités de définition de soi.

2-2-1-1- La satisfaction à avoir été

Dans la première, les femmes se situent dans une temporalité qui inscrit un passé, dont on tire satisfaction, un présent dans lequel on s'ancre résolument, et cet avenir que l'on redoute. Ainsi, pour ces femmes, de la relecture de vie qu'elles opèrent, elles tirent de la satisfaction à être ce qu'elles sont. Soit parce qu'elles n'ont pas été ce qu'elles redoutaient, soit parce qu'elles sont parvenues à une forme d'idéal qu'elles se représentent dans le maintenant. Cette relecture du passé s'inscrit dans le couple d'une part. Ainsi le nombre d'années de vie commune devient un atout face à une jeunesse qui n'a pas cette chance de vivre longtemps en couple, soit parce que la mort les sépare, soit parce que le divorce survient.

> Mme Y (81 ans) : « On a vécu 58 ans ensemble, oui, et si c'était à refaire je prendrais encore un contrat pareil (rires), oui, oh on n'a pas toujours été d'accord ! Moi je dis que dans les ménages on ne peut pas toujours être d'accord et puis comme on dit, ça va mieux sur l'oreiller après (rires) »

> Mme E (74 ans) : « C'est vrai que, c'est vrai que ce n'est pas évident de perdre son mari, je sais pas comment certains plus jeunes que nous, ça doit être encore plus dur je pense ils n'ont pas vécu longtemps ensemble. Non mais c'est vrai qu'une vie comme on l'a menée c'est sûr…, peut être ce n'est pas…, maintenant y a tellement de divorces, tellement de séparations… on se dit, nous on a peut être été heureux à côté de ceux qui seront maintenant, d'une façon aussi…, nous on a vécu quand même toute notre vie avec le même homme ou la même femme ».

D'autre part, en relisant sa vie passée, une satisfaction à avoir été s'exprime permettant de relativiser son vécu. Cette relativisation s'opère par un comparatif avant / maintenant qui joue de deux manières. C'est constater que ce que l'on est maintenant, ce que l'on possède est le fruit d'un travail difficile, que l'on a survécu à la guerre, que l'on a passé des dates

symboliques. Pour ces femmes qui ont « affronté les tourments de l'histoire et ses turbulences les plus violentes »[1010], ce qu'elles sont aujourd'hui leur fait dire que la vie a été « agréable » (Mme O), « facile » (Mme Y), que l'on a été une « femme gâtée » (Mme Z). Par ailleurs, la relativisation passe par la comparaison positive entre une vie maintenant qui est moins facile ou plus difficile. Mme N perçoit ainsi sa chance d'avoir eu du travail, car c'est par ce biais qu'elle possède maison et voiture, possessions qui signent une forme de réussite.

> Mme N (79 ans) : « Autrement on était bien, et puis il avait du boulot quoi alors comme ça, ah oui, avant c'était plus facile d'avoir du boulot que maintenant »
>
> *Ha oui*
>
> Mme N (79 ans) « Oh, il n'y avait pas de comparaison ! Quand il avait une place, il trouvait une autre, c'est ça !, tandis que maintenant, ce n'est pas le tout quand ça part faut trouver une autre!, oh oui, c'est ça, et oui, c'est comme ça. On a démarré pauvre comme on dit, et puis on a remonté, on est arrivé à peu près, oui, je me plains pas, non, non je me plains pas, non, non quand je vois, je me dis qu'est ce qu'y auront ceux là pour leur retraite ? ».

Mme E évoque « l'autre temps » et un maintenant : « Tout le monde a assez de mal maintenant à gagner sa croûte comme on dit, alors faut pas demander aux jeunes, ils ont assez à faire. Puis les écoles maintenant quand il faut trouver un métier, c'est pas facile non plus. Ma fille avec ses trois filles, puis elle est divorcée en plus, alors c'est pas facile. Y a tellement de choses, tellement de trucs maintenant». Ce passé pourrait ainsi constituer le socle rassurant face à un avenir que l'on redoute permettant de vivre au présent plus intensément.

2-2-1-2 Relire son passé pour s'ancrer dans le présent

Dans la seconde, la temporalité de l'individu s'ancre dans un passé dont on souhaite assumer l'écriture pour mieux s'ancrer dans le présent et donner sens à son avenir. La relecture de son passé offre la possibilité de se mettre en scène pour mieux vivre dans le présent (Mme J) tout autant qu'elle offre la possibilité de rompre avec lui parce que la mort du conjoint en a fait découvrir toute la vacuité (Mme D, Mme S). Cette inscription temporelle tient l'horizon dépendance à une distance plus lointaine, ces femmes en parlent de manière rationnelle, c'est alors l'aspect prise en charge qui est mis en lumière, pour mieux affirmer son indépendance face à la dépendance :

> Mme S (69 ans) : « Comme me disait le notaire aussi, ne vous plaignez pas, si un jour vous devez vendre votre maison, vous aurez quand même une autre valeur aussi qu'en ayant un bout de terrain,

[1010] (Excousseau J.L., *La mosaïque des générations*, Les Echos Editions, Paris, Editions Organisation, 2000 : 34)

quoiqu'il arrive si vous devez être hospitalisée, si vous devez aller en maison de retraite, vous pouvez faire hypothéquer votre maison, profitez de ce que vous avez »

Mme J (74 ans) : « J'ai besoin d'être autour, de tout, de tout, j'ai besoin, ça fait partie de mon comportement. J'ai demandé des devis mais je trouve que c'est trop cher pour mon budget et je ne sais pas si je vais le faire. Mais je vais d'abord aller voir, soit avec une assistance sociale ou autre à savoir si ça vaut le coup que je le fasse, vu que j'ai de petits revenus et qu'on a des aides du conseil général, de la, on a droit au alloc, on a le droit au logement, on a l'APA »

Mme D (72 ans) : « C'est-à-dire qu'il faut que je remette ma maison relativement en état, que je la finisse parce qu'elle est pas finie, y a une chambre que j'ai pas faite, l'électricité n'est pas finie d'être posée comme elle devrait être posée, je veux agrandir ma cuisine, je veux pouvoir mettre un monte escalier, je monte très bien les escaliers mais, pour que ne pas être en charge, je veux pouvoir cotiser pour avoir, bon je veux gérer ma vie ».

2-2-2 Fonction de soin auprès du mari et échéance dépendance

Il ne faut pas passer sous silence que cette perspective de la dépendance, qui porte en elle la perception plus aigüe de son vieillissement, est à situer également dans le contexte du deuil. En effet, la fonction de soin remplie, totalement ou en partie, auprès du mari malade porte en elle l'explication à leurs propres perceptions.

Mme Z (76 ans) : « Depuis qu'il est décédé je suis beaucoup plus fatiguée, mais bon j'en ai donné beaucoup aussi, c'est ce que le docteur me dit, quand il était malade fallait donner beaucoup, maintenant je paye ça c'est sûr »

Mme O (79 ans) : « Oh j'ai eu beaucoup de problèmes de santé, j'étais malade, j'étais partie au bourg, je pouvais plus aller plus loin, le dernier mois j'avais beaucoup de vertiges et puis un jour j'ai failli tomber, ça a été très grave, j'ai vite appeler un médecin, il me dit faudrait l'hospitaliser (*en parlant de son mari*), peut être deux ou trois jours pour que je puisse dormir, et là ça c'est passé, mais là je sentais quand même que j'étais au bout, j'en avais trop vu »

Mme Y (81 ans) : « Puis moi j'étais fatiguée à la fin et je me disais toujours, c'est parce que t'as un certain âge aussi, c'est normal que tu sois fatiguée, mais je me suis aperçue que je n'en pouvais plus »

Ces propos soulignent ainsi que prendre soin, lorsque pour soi-même l'avancée en âge est là, a un impact réel sur la santé des femmes. Si l'on resitue cela dans la continuité du cadre théorique, l'impact de la mort du conjoint sur la santé des femmes trouve une autre explication. Alors que théoriquement c'était la rupture du lien d'attachement qui était mise en avant, les données laissent entrevoir que prendre soin de leur mari malade est également

mobilisable. Ce qui en retour soulève bien des questions quant à la mise en place de mesures de prévention.

2-2-3- Les mécanismes d'ajustement à l'anticipation de sa dépendance

Ce possible redouté porte en lui la peur, qui comme l'aspiration est un moteur des comportements humains. Sans anticiper sur le volet adaptatif à l'expérience du deuil, il importe dès à présent de souligner que l'anticipation de sa propre dépendance suscite des mécanismes d'ajustement. Au titre de ceux-ci, on y retrouve le soutien social. Les récits mettent en effet en évidence que les répondantes font un lien entre l'échéance redoutée de cette dépendance et des attitudes ou comportements. Ces derniers se comprennent en regard de l'angoisse de la déchéance de soi. La temporalité va dès lors se traduire par des attitudes, le cas échéant par des comportements effectifs. Ainsi, le possible redouté suscite des attitudes négatives à l'égard de ce qui symbolise la dépendance : la maison de retraite (Mme E), l'alarme et la femme de ménage (Mme N).

> Mme E (74 ans) : « Je n'aimerais pas trop être à la maison de retraite parce que quand je vois comment c'est traité des fois. Oui j'ai ma tante là-bas, quand je vois comment c'est traité, ce n'est pas tellement humain je trouve ».
>
> Mme N (79 ans) : « Je ris l'autre jour y a eu un, pour mettre la machin là, la cloche là tu sais !, pour sonner s'il arrive quelque chose,
> *L'alarme ?*
> Mme N : « Oui c'est ça, il a bien vu que j'en ai pas besoin, non, hein, il a bien vu **une femme de ménage non plus** ».

Des lieux, des objets ou des services (en l'espèce des SAP) sont ainsi porteurs d'une symbolique : celle de la dépendance physique. Ne pas en consommer revient en quelque sorte à afficher son indépendance et son intégrité physique.

SYNTHESE ET CONCLUSION DU CHAPITRE 2

Ce second volet des résultats s'est attaché à répondre à la question de recherche n°2 : **comment comprendre la double expérience du deuil d'une part et du vieillissement individuel d'autre part?** Le modèle dual d'adaptation à la perte sur lequel s'appuie le cadre théorique souligne tout l'enjeu de penser le deuil du conjoint conjointement à l'avancée en âge[1011]. Par ailleurs, les analyses conduites sur l'expérience du deuil soulignaient que l'âge était une variable importante à prendre en compte. A partir du matériau recueilli, comment cette perspective s'articule t'elle dans les données collectées ? Quelles connaissances la recherche empirique a permis de mettre en avant ?

1° Les résultats soulignent la nécessité de penser conjointement perte du conjoint et avancée en âge et ce dans la continuité du modèle dual d'adaptation à la perte. En effet, l'expérience ne peut se comprendre que resituée dans le contexte plus global de l'avancée en âge en tenant compte : de la conjugaison d'évènements de vie (retraite et veuvage), des valeurs de la génération d'appartenance, de la définition de soi par rapport à la catégorie des vieux, de la temporalité de l'individu qui inscrit des sois possibles (en termes d'aspiration ou de crainte). Ces différentes modalités traduisent un vécu différencié au cours du stade de vie survivante solitaire, que l'évènement décès du conjoint ne peut à lui seul expliquer. La double expérience du veuvage et du vieillissement interagissent donc, l'enjeu étant de comprendre leurs incidences conjointes sur le soutien social et les SAP. Ce qui permet de formuler la conclusion suivante :

Conformément au cadre conceptuel, l'expérience du deuil du conjoint doit être resituée dans celle du vieillissement individuel. La lecture gérontologique du stade de vie vient compléter les précédentes lectures proposées.

2° Si le cadre théorique soulignait que l'âge était une variable essentielle à prendre en compte, il n'était fait mention que d'âge biologique. Les données laissent émerger que l'âge subjectif est un concept également mobilisable. Outre les voies de recherche que cela ouvre, l'âge subjectif peut avoir des incidences sur les perceptions à l'égard des SAP. Ce d'autant plus chez les femmes, les travaux de Barak et Schifman soulignent en effet que les femmes sont

[1011] (Hansson et Stroebe 2007, op. cit)

plus sensibles aux stéréotypes liés à l'âge[1012]. En outre, cela invite à penser le veuvage chez les seniors à l'aune d'un autre regard qui laisse la porte ouverte à des possibles que l'on attendait peut-être moins. Au titre desquels des femmes veuves qui aspirent à être elles-mêmes, faisant fi de leur âge ou se démarquant de ce qui symbolise pour elles les « vieilles ». Enfin, alors que le deuil pouvait être conceptualisé comme un évènement susceptible d'aiguiser la perception de son vieillissement, les résultats laissent entrevoir que les femmes veuves seniors se perçoivent plus jeunes qu'elles ne le sont. Le design de cette recherche ne permet pas de creuser la tendance d'âge subjectif et donc de savoir si le deuil a pour effet de réduire l'écart entre l'âge perçu et l'âge biologique. Par contre, cela ouvre des voies à l'exploration future des liens perte du conjoint et tendance d'âge subjectif. Ces résultats relatifs à l'âge perçu permettent de proposer une nouvelle conclusion en regard de la question de recherche n°2 :

L'expérience du deuil du conjoint s'inscrit dans le cadre du vieillissement objectif et subjectif[1013]. Le concept d'âge subjectif est dès lors pertinent pour comprendre la consommation de soutien social au cours du deuil chez la femme senior.

3° Penser conjointement décès du conjoint et avancée en âge permet enfin de comprendre que ce qui fait soi aujourd'hui inscrit des possibles à venir faits d'aspiration et de crainte. L'horizon redouté de la dépendance est ainsi apparu spontanément dans les récits. L'émergence spontanée de ce thème souligne certainement la portée de cette crainte. Par ailleurs, ce possible de soi se traduit dans des attitudes négatives à l'égard de certaines prestations de soutien formel, en l'occurrence la femme de ménage. Ces résultats permettent d'apporter la conclusion suivante :

La consommation de SAP peut symboliser l'étape redoutée de la dépendance.

4° La temporalité de la veuve âgée est également porteuse d'aspirations pour l'avenir. Le cadre théorique soulignait que la solitude s'expliquait notamment par l'écart d'espérance de vie entre hommes et femmes. A l'âge senior, il y a ainsi plus de femmes que d'hommes. Les opportunités de reformer un couple sont dès lors plus restreintes pour les femmes. Outre ce constat démographique, les veuves seraient moins enclines à reformer un couple que leurs

[1012] (Barak et Shiffman 1981, op. cit)
[1013] (Guiot 2006, op. cit)

homologues masculins, soucieuses en effet de rester fidèles à leur mari défunt[1014]. Concernant ce possible de « refaire sa vie », les résultats permettent d'avancer une interprétation que l'on attendait certainement moins : rester seule peut être une aspiration. Cette dernière se comprend à l'aune de la construction sociale du genre féminin. La mort du mari coïncide avec la possibilité nouvelle d'être libérée de la fonction de soin ainsi que des devoirs et fonctions attachés au rôle d'épouse. Il apparaît que ces aspirations identitaires sont exprimées par des femmes qui ont tendance à se percevoir plus jeunes qu'elles ne le sont. Ce qui permet d'avancer la conclusion suivante :

Resituée dans l'expérience du vieillissement, le deuil du conjoint peut se traduire par des motivations identitaires.

Le Tableau 27 présente une synthèse des résultats relatifs à la question de recherche n°2 : comment comprendre la double expérience du deuil et du vieillissement ?

Tableau 27 – Les apports de la lecture gérontologique pour comprendre l'expérience du deuil chez la femme senior

Au niveau théorique	A l'issue de la recherche
L'expérience du deuil doit être pensée conjointement à celle du vieillissement individuel[1015].	**La recherche conforte cette nécessité.** **Il y a interaction des évènements de vie entre perte du conjoint et retraite.** **La veuve senior se définit en regard de lieux et de personnages représentatifs des « vieilles ».** **L'horizon redouté de la dépendance est prééminent parmi les répondantes les plus âgées de l'échantillon.** **Le concept d'âge subjectif est mobilisable pour comprendre l'expérience du deuil chez la femme senior et dès lors la consommation de soutien social formel.** **La consommation de SAP peut symboliser un possible redouté : celui de dépendance physique.**

[1014] (Parkes 2002, op. cit)
[1015] (Hansson et Stroebe 2007, op. cit)

Deuxième partie : Pour une compréhension du rôle du soutien social formel au cours du deuil et du processus d'affliction : analyses et présentation des résultats de l'étude empirique

Chapitre 1 : L'expérience du deuil et l'expérience de la solitude

Section 1 – De la perte au deuil

Section 2 – Comprendre l'expérience du deuil

→ Analyse et interprétation de l'expérience du deuil. Réponses à la question de recherche n°1 : Comment les individus se représentent-ils l'expérience qu'ils vivent?

Chapitre 2 – L'expérience du deuil et l'expérience du vieillissement

Section 1 La définition de soi par rapport aux « vieux »

Section 2 – La définition de soi par rapport à des possibles

→ Analyse et interprétation de l'expérience du deuil resituée dans celle du vieillissement.
Réponse à la question de recherche n°2
Comment comprendre la double expérience du deuil d'une part et du vieillissement d'autre part?

Chapitre 3 : L'expérience du deuil : les manques et les désirs

Section 1 – Les manques de la veuve senior

Section 2 –Les désirs de la veuve senior

Section 3 – Les manques et les désirs de la veuve senior : une analyse de données textuelles confirmatoire

→ Réponses à la question de recherche n°3 : Quelles sont les attentes des femmes seniors suite au décès de leur conjoint?

Chapitre 4 – Comprendre le rôle du soutien social au cours du deuil et de l'affliction

Section 1 – Les représentations et les usages des SAP

Section 2 – La symbolique du soutien social

→ Réponse à la question de recherche n°4
Le soutien social formel et les SAP participent-ils de la restructuration au deuil ?

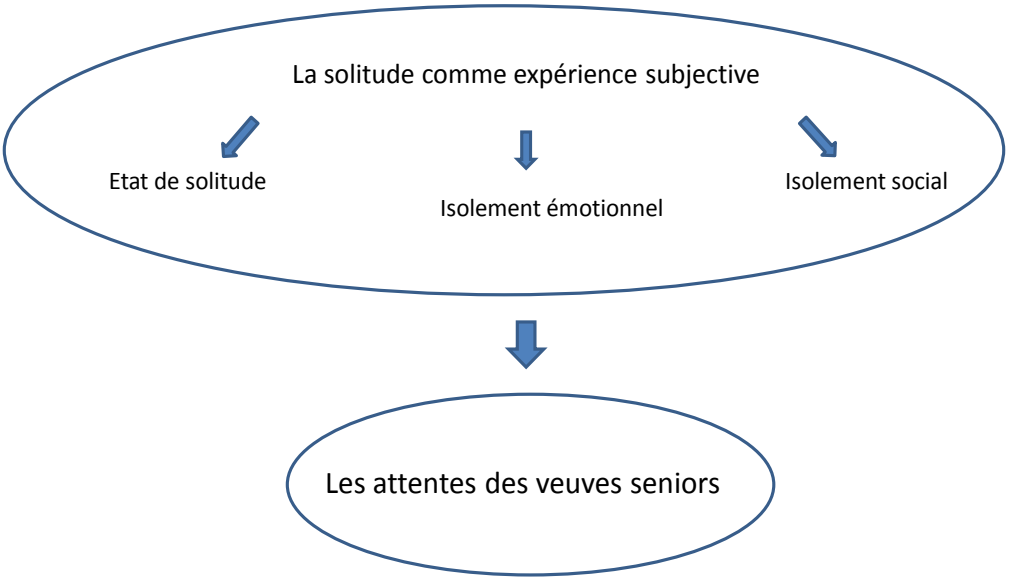
INTRODUCTION DU CHAPITRE 3

Le deuil du conjoint chez la femme senior se conçoit donc comme l'expérience subjective de la solitude. Cette dernière est stressante, peut susciter de la vulnérabilité et/ou la liminalité. En outre, l'expérience de la solitude se représente selon un construit en trois dimensions. Elle recouvre l'état de solitude, l'isolement émotionnel et l'isolement social. L'état de solitude définit une condition, c'est être seule. L'isolement émotionnel est un sentiment, se sentir seule le caractérise. L'isolement social définit l'absence ou le manque d'accès à des réseaux sociaux. Comment opérer le lien entre cette expérience et l'adaptation ? Qu'est-ce qui se joue entre cette expérience stressante et l'affliction ? Dans la continuité du cadre théorique, l'enjeu est en effet bien là. Il s'agit donc à présent d'approcher concrètement la manière dont les répondantes entendent s'adapter au deuil.

Les travaux en comportement du consommateur soulignaient que l'expérience du deuil se traduisait par l'expression de manques ainsi que de désirs. Les analyses relatives à la connaissance que les répondantes ont de leur expérience confortent cette idée. Les veuves seniors se définissent en regard de ce qui manque tout autant qu'en regard de ce qui est ou pourrait-être. Des manques ainsi que des désirs s'expriment donc et il convient de les analyser avec soin. Au-delà leur identification, il s'agit de comprendre ce qu'ils recouvrent. L'enjeu étant in fine de savoir si ces manques et ces motivations peuvent trouver un terrain d'expression dans la consommation de soutien social formel. Alors en effet le soutien formel et les SAP trouveront tout leur sens et pourront être considérés comme des stratégies de restructuration au deuil du conjoint. Ainsi, comme illustré dans la figure ci-dessous (Figure 28), l'objet du présent chapitre est de répondre à la question de recherche n°3 : **Quelles sont les attentes des femmes seniors suite au décès de leur conjoint ?**

Les manques seront l'objet du premier volet, les désirs du second volet. Une synthèse sera ensuite proposée.

Figure 28 – De l'expérience de la solitude à l'affliction : les attentes de la veuve senior



1- Les manques de la veuve senior

Cette section va s'attacher à analyser les manques attachés au stade de vie. A partir des trois dimensions de la solitude formalisées précédemment, il est possible de structurer ce volet des résultats comme suit : les manques attachés à l'état de solitude, les manques attachés à l'isolement émotionnel et enfin ceux relevant de l'isolement social. Ces manques seront successivement abordés.

1-1- Les manques relatifs à l'état de solitude

L'état de solitude constitue la dimension faisant référence à la situation, à la condition de femme seule. Les répondantes ne sont plus en couple, elles sont seules, tantôt veuves, tantôt célibataires. En faisant référence à la situation, l'état de solitude renvoie directement au statut c'est-à-dire à « la position qu'un individu occupe dans un groupe ou qu'un groupe occupe dans une société »[1016]. Si la vie peut être conçue comme la quête permanente d'un statut social, c'est certainement parce qu'à travers lui c'est l'estime de soi qui est en jeu[1017]. Cerner les manques attachés à l'état de solitude c'est dès lors concevoir que potentiellement ces manques portent atteinte à l'estime que la veuve a d'elle-même. C'est ce qui explique pourquoi la solitude est mal vécue. Ce faisant, comment cerner les manques attachés à l'état de solitude ? Si l'on se réfère à la définition précédente de cette dimension de l'expérience, il faut identifier si elle se traduit par des manques normatifs. Autrement dit à quel niveau et dans quelle mesure le renforcement par autrui de l'identité sociale de la veuve senior fait défaut. Son nouveau statut se traduit-il par le manque ou l'absence de reconnaissance de sa valeur et/ou de sa place dans l'espace social[1018] ? Les analyses menées permettent de répondre par l'affirmative. Quatre volets relatifs aux manques normatifs ont été identifiés : le manque de reconnaissance, le manque financier, le manque de connaissance des droits et démarches et enfin le manque matériel.

1-1-1- Le manque de reconnaissance

Pour neuf répondantes, la solitude exprimée se traduit par un manque de reconnaissance qui s'analyse à deux niveaux, chacun exprimant la perte du rôle d'épouse. Dans le premier, le manque se traduit par l'impossibilité de faire certaines choses, car seule cela « ne se fait pas ».

[1016] (Mucchielli 1986, 78, op. cit)
[1017] (Mucchielli 1986, 80, op. cit)
[1018] (Alarie 1998, op. cit)

Mme F : « Après tu sors toute seule, je dis non, je n'ai pas été habituée comme ça. Non mais **je ne me vois pas aller au cinéma toute seule** je crois que toute seule non, aller toute seule ! Oui mais toute seule **les gens vont dire** qu'est ce qu'elle vient foutre ici toute seule. **J'ai toujours peur** de ce que disent les gens ».

Mme T : « On me dirait, pourquoi tu ne vas pas marcher ? Marcher, mais **je me vois pas aller marcher toute seule!** ».

Le second niveau d'analyse met dos à dos le monde des couples et celui des personnes seules, tout autant qu'il oppose la force à la faiblesse :

Mme R	« Donc j'ai eu beaucoup de mal à affronter le cercle d'amis et de connaissances que vous retrouvez tous les ans. Pourquoi je suis seule comme ça ? Peut-être, peut-être…et puis aussi **pour ne pas embarrasser les gens ».**
Mme D	« Les plaisirs de recevoir du monde, je découvre ce que j'avais jamais pensé qu'à 75% les réceptions que je faisais, **je savais pas que c'était pour mon mari** ».
Mme S	« Quand vous n'avez pas d'enfant, bon si vous voulez, vous êtes comme un **cheveu sur la soupe** quand vous allez dans une réunion de famille »
Mme H	« Les gens ne savent pas, **une femme seule c'est très difficile**, on a toujours un peu l'impression de, je ne dirais pas gêner, mais on est un peu en **porte-à-faux** ».
Mme W	« Après on arrive, on évolue et puis on se dit quand on est deux, c'est tellement, je dis mon, je parle de moi là, ce que je ressentais, c'est que ma profession, mon barrage, mon soutien, n'était plus là, c'était une **protection**, barrage entre les enfants et moi ».
Mme L	« C'était, comment on appelle, **mon rocher**, **ma force** ».

Le manque de reconnaissance renvoie ainsi très clairement à la construction sociale du genre féminin. Il exprime tout le déséquilibre de cette place sociale qui soit est perçue comme n'en étant pas une, soit est perçue comme inférieure. Dans les deux cas, elle ne permet pas à l'individu de se construire par un renforcement positif, ni de se voir reconnaître en tant qu'être singulier dans l'espace social. A telle enseigne que ce statut social (pourrait-on dire d'ailleurs cette absence de statut ?) suscite le sentiment d'inutilité :

Mme I : « Vous êtes seule, **on a plus besoin de vous**, c'est curieux ».

Mme F : On s'occupe pas, on ne s'occupe pas des gens qui sont veufs, on ne voit pas les problèmes qu'il y a, c'est vrai, on ne voit pas. **On ne sert plus à rien**, c'est ça».

1-1-2- Le manque de connaissance des droits et des démarches

L'état de solitude se traduit en outre par la méconnaissance des droits et démarches. C'est alors sa propre ignorance qui est pointée du doigt : le « je » ne savait pas, ce qui peut susciter également la crainte, celle de mal faire. L'ignorance peut également concerner un « vous » plus englobant, formulation qui vise sans doute à en réduire alors la portée. Enfin cette ignorance peut se faire « militante », ce sont alors les « droits », qui sont légitimes et dont on

se trouve privée. Le Tableau 28 reprend les verbatim les plus significatifs relatifs à ce manque de connaissance des droits et démarches, exprimé par six répondantes.

Tableau 28 – Verbatim relatifs au manque de connaissances des droits et démarches

Mme F :	« Quand ça arrive tout tombe quoi, **vous ne savez pas** qu'est ce qui faut faire »
Mme O	« Cà c'est bien pour ceux qui **connaissent**, qui sont dans les papiers et tout ça mais moi qui ne **savais pas** lire un relevé bancaire alors vous voyez un petit peu où j'étais. J'ai dû faire le tri, mais toujours **dans la crainte de mal faire** ».
Mme P	« Un truc que j'ai **appris** seulement la semaine dernière que j'ai pas fait, que j'ai **omis** de faire parce que **je ne savais pas** qu'il fallait faire, c'est de demander, on a droit a un capital décès de la sécurité sociale».
Mme B	« Même l'argent qu'il avait en banque fallait partager la moitié pour aller aux enfants, quand j'ai su ça, ça **je ne savais pas**. **Si j'avais su** j'aurai pu les enlever et puis, mettre sur mon nom à moi ».
Mme Z	« D'autant plus **qu'il faut savoir** ce qu'on a droit parce que ce n'est pas automatique, Par exemple comment, après la mort, il fallait faire une déclaration, y avait une assurance vie, **je n'ai pas su** et le délai était passé».
Mme Y	« Il faut changer un tas de trucs, **personne ne vous a jamais dit ça** ».

L'individu dans l'ignorance est notablement plus faible que celui qui sait. Ce qui peut être d'autant plus dommageable au niveau identitaire si l'individu transforme cette ignorance en une faute qu'il s'impute. Ainsi, Mme O a fait des « bêtises » : « Mais j'ai fait des bêtises aussi, c'est sûr, j'ai manqué des trucs que j'ai pu rattraper quand même, comme elle dit mon amie qui vient de perdre son mari, elle me dit j'ai peur du facteur, oh t'as pas été la seule je lui dis chaque fois que je vois une lettre, je dis allons bon qu'est-ce qu'ils me demandent encore ». Dans une telle situation, les répondantes n'ont aucune prise, elles affichent même leur incompétence. Cette absence de prise de contrôle sur leur environnement est ce qui explique la situation de vulnérabilité car l'une des dimensions de la normalité du consommateur est atteinte[1019]. En effet, parmi les quatre dimensions de la normalité, l'une fait référence à la capacité de contrôle qu'un consommateur exerce sur son environnement ou une situation. En outre, montrer ses compétences est un élément important pour le consommateur[1020]. Si le « je contrôle », ce même « je » se sent alors normal.

1-1-3- Le manque financier

Au sein de l'échantillon, quatorze répondantes font état de l'impact financier de la mort de leur mari. Cet impact illustre matériellement la vie de maintenant où elles sont seules comparée à celle d'avant où ils étaient à deux. « Perdre sa moitié » n'est plus seulement une expression symbolique, c'est une situation qu'elles perçoivent comme effective. Le Tableau 29 reprend les groupes de mots les plus significatifs relatifs à ce manque. On retrouve un vocabulaire évocateur d'une situation plus délicate, en tout cas plus négative : « moins », « pas évident », « coupe », « un peu juste », « perte », « plus dur », « calculer ».

[1019] (Baker 2006, op. cit)
[1020] (Baker 2006, op. cit)

Tableau 29 – Verbatim significatifs relatif à l'impact financier du décès du conjoint

Mme T	**L'argent** aussi, ce n'est **pas évident**, quand **on vous coupe** la moitié comme ça
Mme O	Quand vous perdez votre mari vous perdez, votre mari bien sûr ce qui est très important, mais **vous perdez tous les avantages**
Mme E	Tous les trucs quotidiens, c'est le **même prix pour une personne que deux**, vous chauffer la maison
Mme Z	Je n'ai pas de retraite personnelle, - la **moitié de la retraite**, - mon mari avait une pension de victime civile, ce n'était pas transmissible, ça fait ça en moins - ça fait **un peu juste** ».
Mme Y	J'ai la **moitié** moins et puis alors on dépense plus
Mme K	Cà a changé parce que **j'ai moins**
Mme L	C'est **plus dur** parce que financièrement à deux les impôts sont les mêmes
Mme F	Bah la retraite est **moins forte** maintenant faut tout assumer pareil - vous êtes seule et bien il faut **calculer**

Le changement *avant par rapport à maintenant* marque donc une situation dans laquelle existe un déséquilibre entre ce que l'on reçoit en tant que personne seule et ce que l'on donne. Les « calculs » qui sont à faire maintenant imposent de « regarder » (Mme G, Mme F), c'est une nécessité imposée par le décès du conjoint. Cet écart nourrit la perception que tout n'est plus pareil, que c'est moins bien maintenant. Ce déséquilibre inscrit en chiffres l'inégalité d'un nouveau statut.

Le double contexte du deuil du conjoint et de la retraite

Les analyses conduites pour comprendre l'expérience du deuil chez la femme senior soulignent la nécessité de penser conjointement décès du conjoint et avancée en âge. Les résultats montrent en effet clairement que le cumul d'évènements de vie participe de la mise en marge des individus. C'est l'impact financier qui la caractérise alors. Mme M perçoit qu'elle a « moins besoin » parce qu'elle est seule. Cependant, cette baisse de revenus est la preuve tangible de la perte de son avenir, celui de la retraite à deux : « Je suis obligée de, j'ai jamais regardé, mais je fais attention, bon j'ai moins de besoin, seule c'est sûr mais (soupir), c'est énorme, avant je regardais jamais, jamais ».

Un monde s'écroule donc, celui qui s'ouvre se fait contrainte, nécessité, obligation. Cette situation est « énorme », elle dépasse la norme, elle se fait anormale. Elle l'est d'autant plus qu'elle signe de manière tangible qu'une vie entière de travail ne trouvera pas sa juste rétribution. Il est ainsi difficilement admissible que les revenus diminuent quand le mari meurt :

> Mme M : « Je ne suis pas à plaindre mais travailler 40 ans, avoir une vie comme on a eu, de travail**, je pense que c'est injuste** »
>
> Mme H : « Cà veut dire qu'il a cotisé 30 ans et **je n'ai droit à rien**. Bon c'est sûr que ce sera plus pareil parce que là, j'ai plus qu'un salaire quoi, ça va plus être qu'un salaire quoi, c'est jamais facile ».

Mme Z : « Il a quand même versé 40 ans, et ça me fait, en tout ça doit me faire 1100, **ce n'est pas beaucoup** ».

Enfin, l'impact financier nourrit l'anormalité ressentie par Mme S de ne pas avoir d'enfant : « Vous savez on a quand même sa fierté aussi, on fait avec ce que l'on a. Mais bon je reconnais que quand même **c'est un peu juste** quand même ce qu'ils nous donnent en tant que veuve, parce que moi qui n'ai pas d'enfant je n'ai droit à aucune part supplémentaire dans mes impôts ».

1-1-4- Le manque matériel

Une dernière clé de lecture s'intéresse à la spécialisation des tâches au sein de l'unité familiale[1021]. En effet, au sein de l'unité familiale, une spécialisation s'opère dans laquelle s'enchevêtrent le genre et l'expertise. Ainsi, la famille peut être vue comme une « usine sexuée », ce qu'elle produit et consomme reflète les différences de genre entre le mari et la femme[1022]. Suite à la mort du conjoint, six femmes expriment de manière concrète ce vide qu'elles ressentent. Soit c'est une aide générique qui fait défaut, soit c'est une aide spécifique. Dans les deux cas, elle traduit au niveau instrumental[1023] ce qui a changé et qui fait qu'elles sont seules.

Mme N : « C'est ça quoi, être seule aussi quoi, on ne peut **plus compter** sur personne pour faire, ni pour m'aider ».

Mme Z : « Tandis que maintenant bon, ce qui est **dur** aussi c'est **de trouver des gens pour vous aider** ».

Mme Y : « Moi je dis on **perd** un mari, mais on perd un **bricoleur** aussi »

Mme U : « Cà **manque** pas seulement cette personne, de **mains** en plus »

Mme G : « Avant mon mari faisait tout, que ce soit une fuite, tout, tout, il réparaît tout. j'ai une cheminée, quand mon mari était là, il coupait du bois, maintenant **y a plus personne pour le faire** ».

Mme B : « Ha oui, faut regarder, savoir faire les comptes et tout, mais après les comptes de banque **c'était lui qui faisait tout**, ça l'occupait aussi, moi je le laissais faire ».

Au manque affectif fait donc parfois écho le manque instrumental, l'absence de ces « mains » qui faisaient car tel était leur rôle. Ce manque instrumental impose de « faire seule », de se « débrouiller seule », d'assumer des tâches qui ne sont pas siennes.

1-2- Les manques relatifs à l'isolement émotionnel

[1021] (Park 1982, op. cit)
[1022] (Gentry, Commuri et Jun 2003, op. cit)
[1023] Le terme instrumental est employé ici comme synonyme de matériel

L'isolement émotionnel définit le sentiment de solitude. Le cadre théorique soulignait que ce dernier était persistant et profond parmi les endeuillés[1024]. En outre, en dépit de la présence des proches, le vide que la mort du mari a provoqué ne peut être comblé[1025]. Ce sentiment atteint la confiance en soi, accroît la vulnérabilité et provoque le détachement[1026]. Les données permettent de préciser comment l'isolement émotionnel se traduit en manques effectifs. Il en va d'un manque affectif et relationnel d'une part, d'un manque de connaissance du processus de deuil d'autre part et d'un manque d'aide enfin.

1-2-1- Le manque affectif et relationnel

L'analyse des discours souligne que la solitude trouve son ancrage dans le personnage du mari et c'est le manque affectif et relationnel qui lui fait écho. Dix-huit répondantes font état du manque affectif et relationnel. Ce dernier prend divers visages. Dans le premier, ce sont les oppositions qui apparaissent : la présence s'oppose au vide ou à la non-présence, vivre ensemble s'oppose à vivre seul. Ce manque là marque la rupture d'une habitude, ainsi que l'amputation du soi étendu. Le Tableau 30 reprend les verbatim les plus significatifs du manque affectif.

Tableau 30 – Verbatim relatifs au manque affectif

Mme I	« Le **vide**, le vide. Mais ça me manque, il me **manque** ».
Mme N	« Ha oui après c'est le **vide** quoi »
Mme H	« Y a quand même un **vide** énorme, que je ressens physiquement, physiquement je le ressens ».
Mme L	« Il **manque** tout le temps, bah oui, c'est comme si, et on ne peut pas, on ne peut **pas le gérer** c'est ça le **problème** »
Mme B	« Cà fait quand même, même qu'il ne faisait pas grand-chose il était **quand même là**, c'était une présence, tandis que maintenant».
Mme U	« C'était entre nous deux, et ça me **manque**, (la voix se casse), ça me manque (pleur), même c'était le soir pour me dire bonne nuit, pour se prendre dans les bras, c'était énorme et c'était lui »
Mme Z	« C'est très dur, (pleurs), tout, ouais, on a **l'habitude de vivre** ensemble pendant si longtemps que, pfft… excusez moi ».
Mme O	« C'est vrai qu'il faut **s'habituer** à la solitude, toute **seule** »
Mme G	« Bah d'être **seule**, c'est vraiment d'être seule, ouais, je souffre, on a toujours été **tous les deux**, ensemble alors (pleurs) ».
Mme Y	« Simplement il me **manque**, vous savez on est deux, c'est **ma moitié** comme je dis mais c'est vrai ma moitié est partie».
Mme J	« Ce n'est pas facile tous les jours non plus, même si on bouffait le nez ou qu'on ne faisait pas ce qu'il fallait il était **quand même là**»
Mme Q	« Bien sûr j'ai le **manque** de sa **présence** ».

L'isolement émotionnel prend également le visage du manque relationnel. Ce dernier peut s'ancrer dans le personnage du mari, c'est alors l'alter de la relation du quotidien qui fait

[1024] (Bowlby 1980, op. cit)
[1025] (Delbes et Gaymu 2002, op. cit)
[1026] (Danforth et Glass 2001, op. cit)

défaut. Il peut également trouver sa source dans des autrui desquels on attendait des marques d'affection, que l'on n'a pas reçu. C'est alors la perte des relations qui vient l'expliquer.

> Mme M : « Mais le matin je me lève, je ne parle à personne, si je ne sors pas de la maison quoi, voyez, le soir »
> Mme F « Non je trouvais qu'on s'entendait mieux, les gens, les voisins, tout ça on s'entendait mieux. Que maintenant on s'intéresse même plus, il est mort, il est parti et puis voilà, c'est terminé on en parle plus ».
> Mme K : « Je ne pouvais pas en parler avec ma propre famille, avec personne de ce qui m'était arrivée et tout».
> Mme T (parlant de ses enfants) : « Cà a été dur au début parce que ils me disaient il faut que tu comprennes on ne peut pas toujours être là ».
> Mme D : « Moi ce que j'aurai aimé c'est que, ce qui m'aurait vraiment aidé, c'est que les amis viennent, 'allez on t'emmène manger à la maison', c'est ce genre d'amitié ras de plein pied, toute simple, sans grand truc, non tu ne restes pas c'est ça, ils m'auraient dit 'je ne sais pas ce qu'on mange mais vous mangez avec nous ce soir', pour me tirer de ma solitude ».

Le sentiment d'inutilité

Ce manque affectif et relationnel peut se traduire par le sentiment d'inutilité. Le mari donnait sens à la vie de Mme W car ainsi elle prenait soin : « Depuis que j'ai plus à m'occuper de personne et puis j'ai plus besoin d'aller de l'avant, c'est le manque de goût, je ne suis pas motivée ».

Ainsi, l'absence du partenaire privilégié suscite effectivement un vide affectif qu'il semble difficile de pouvoir combler[1027] tant il s'ancre dans le quotidien. Ce qui fait défaut également c'est l'absence de mise en mots, le sentiment que l'individu n'est plus objet d'intérêt, n'est pas sollicité, invité, qu'il n'est plus utile.

1-2-2- Le manque d'aide

Le cadre théorique souligne que la perte du conjoint s'accompagne de manifestations cognitives, telles des difficultés de concentration, une baisse des compétences intellectuelles, un affaiblissement de soi[1028]. Manifestations qui ont pour effet de nourrir le sentiment d'une moindre efficacité de soi[1029]. Pour quatre répondantes, les données de l'échantillon tendent à accréditer l'idée que ces manifestations cognitives expriment également l'état de solitude. Ainsi, la mort du mari impose de s'occuper des *papiers*, de régler la succession, ce dans un

[1027] (Delbes et Gaymu 2002, op. cit)
[1028] (Fauré 2004, op. cit)
[1029] (Caserta, Lund et Obray 2004, op. cit)

délai contraint. Alors même que le choc affectif est là, prendre en charge ces démarches peut déstabiliser l'individu et entretenir la croyance qu'il est « paumé », seul, sans aide.

> Mme O : « Puis moi j'étais **paumée**…et puis je n'aime pas ça, je n'aime pas les papiers mais enfin, j'ai **horreur** »
>
> Mme H : « Bah quand on vous demande de faire ça, tout ce qui est administratif et moi **je n'étais pas en état** … Après il faut mettre le nez dans les papiers, ça ce n'est **pas évident**, et moi ce que j'ai trouvé **très dur** c'est, d'avoir cette échéance de 6 mois pour le notaire ».
>
> Mme D : « Un moment donné j'ai été complètement, j'avais du mal, **l'effort**, l'effort psychique pour tenir était tellement important que par exemple vous voyez, les papiers, je suis **perdue** dans les papiers ».
>
> Mme F : « Ho non c'est fou, on n'est **pas aidé du tout**, du tout. Si au moins l'administration vous donne quelque chose mais elle vous offre jamais rien, les papiers un point c'est tout. Alors vous cherchez, surtout on n'est pas bien, **on n'est pas bien**, on n'est pas bien du tout après. On sait même plus ce qu'on fait des fois. On met les papiers dans un endroit, on ne sait pas… C'est **trop dur**, trop dur, trop dur. De toute façon on **ne s'occupe pas de vous**, vous vous **débrouillez**, vous vous débrouillez. ».

C'est ainsi le sentiment d'être perdu qui suscite alors celui d'une moindre efficacité de soi.

1-2-3- Le manque de connaissance du processus de deuil

Quatre répondantes font état du manque de connaissance du processus de deuil. Le cadre théorique souligne que la mort et ses représentations s'articulent historiquement sur la succession de trois modèles (traditionnel, moderne et intime)[1030]. Si le modèle moderne d'occultation de la mort n'a pas totalement disparu, s'y superpose le modèle intime[1031] qui resocialise d'une autre manière la mort[1032]. Confronté à la mort d'autrui, toute liberté est laissée à l'individu pour inventer ses propres rituels et cérémonies, conformément à ses souhaits de personnalisation et d'expression de sa singularité. Cependant, elle le prive également de rituels socialisés. Or les rituels sont des « langues rigoureusement codifiées »[1033] qui ont pour fonction d'organiser la communication, de mettre en ordre le monde, d'assigner une réponse à l'angoisse de la mort[1034]. En cela les rituels informent et forment au deuil, canalisant tant les angoisses que les réponses à ces angoisses. En renvoyant la mort dans le champ privé, l'individu est en quelque sorte sommé de s'informer par lui-même. Faute d'informations disponibles sur ce qui s'enclenche à la mort d'autrui, il se trouve alors confronté à une forme d'anormalité qui atteint le sentiment qu'il a de lui-même. Ce manque

[1030] (Roudaut 2005, op. cit)
[1031] (Roudaut 2005, op. cit)
[1032] (Dechaux, Hanus et Jesu 1998, op. cit)
[1033] (Thomas 1975, 423, op. cit)
[1034] (Dechaux, Hanus et Jesu 1998, 322, op. cit)

d'informations sur le processus de deuil laisse ainsi Mme K seule face à son chagrin qui la submerge : « Parce que y a des moments vous savez vous vous dites, je ne suis pas normale, ce n'est pas possible, de trop, comment dire, on a l'impression qu'on est toute seule à dire, on a beaucoup de chagrin ». Mme R pour sa part n'a pas compris d'être si mal après le décès de son mari. Quant à Mme Z, elle se demande si quelqu'un peut lui expliquer son absence de larmes : « Je dirai que même j'ai été longtemps, peut-être trois mois sans pouvoir verser une larme alors ça, je ne sais pas, qui peut m'expliquer ces choses là aussi, quand on m'a appris que mon mari était mort, je n'ai pas pleuré ! Mais alors après oui, mais pendant au moins trois mois bloquée complètement ».

Mme B de son côté ne savait pas comment réagir, elle faisait des choses « bizarres » qui la surprennent encore quand je l'ai rencontré un an et dix mois après la mort de son mari : « Je faisais des choses bizarres si vous voulez, je sais pas, est ce que c'est le temps qui jouait, c'est vrai que j'étais pas bien, je me sentais pas bien, j'étais pas bien, et j'achetai des choses que j'aurai pas acheté peut-être autrement, n'importe quoi. C'est bizarre je réalise j'ai voulu prendre un bain à 5h ½ du matin, je ne sais pas comment j'aurai réagi. C'est vrai que je ne sais pas comment on réagit et la chose bizarre c'est que je n'ai pas eu peur ». Le « bizarre » sort de l'ordre naturel des choses, il surprend car il est étrange, il se fait saugrenu et anormal[1035]. L'anormalité ressentie peut ainsi provenir d'un manque d'information sur le processus de deuil et les manifestations qui l'accompagnent, suscitant en retour bien des questions sur l'aide à apporter.

1-3- Les manques relatifs à l'isolement social

L'isolement social définit l'absence ou le manque d'accès à des réseaux sociaux. S'il peut être considéré comme l'isolement objectif[1036], le risque existe cependant qu'il suscite l'ennui, voire la marginalisation[1037]. L'isolement social serait d'autant plus fort à un âge avancé en raison notamment de la réduction des réseaux de parents et d'amis[1038]. Les données permettent de cerner l'isolement social à travers le manque de socialisation d'une part et le manque de conseil d'autre part.

1-3-1- Le manque de socialisation

Le manque de socialisation est difficilement dissociable du manque affectif, tant l'un et l'autre se font écho. Pour douze répondantes, le manque de socialisation incarne la solitude. En effet, pour elles, la solitude c'est ne plus avoir d'interlocuteur au quotidien pour

[1035] Centre National des Ressources Textuelles et Lexicales
[1036] (Fondation de France 2010, op. cit)
[1037] (Veninga 2006, op. cit)
[1038] (Veninga 2006, op. cit)

« converser », bavarder, échanger sur sa journée. Ce manque là fait écho à la perte du partenaire privilégié du quotidien, celui par qui les répondantes disposaient de contacts sociaux réguliers.

> Mme I : « Voyez, comment vous expliquer ? il était toujours là, il aimait beaucoup lire, beaucoup, je rentrais il était là, bon maintenant je rentre, il n'y a personne, je pars en voyage, je suis seule, je n'ai personne avec qui discuter ».
>
> Mme T : « Mais c'est vrai d'avoir personne pour converser, c'est vrai ce n'est pas évident quoi, ce n'est pas évident ».
>
> Mme B : « Bien sûr vous perdez votre mari vous perdez tout ça c'est clair, vous avez plus personne à parler surtout le soir, vous arrivez de quelque part, vous entendez quelque chose, des nouvelles, vous voulez la partager cette nouvelle, (rires), y a plus personne ! ».
>
> Mme E : « Vous sortez vous avez envie plein de dire de choses mais à qui ? à personne ».
>
> Mme O : « Vous avez plus personne à parler surtout le soir, vous arrivez de quelque part, vous entendez quelque chose, des nouvelles, vous voulez la, partager cette nouvelle, (rires), y a plus personne !, c'est ça c'est la solitude ».
>
> Mme C : « Mais la solitude c'est ce qui est difficile, on parlait beaucoup ».
>
> Mme U : « Cà me manque le dialogue en face »
>
> Mme M : « Mais y a quand même cette, ce grand vide quoi, ce vide, sa présence, enfin tout quoi, la parole, le contact, voilà ».

A la perte ou à la réduction du réseau familial s'ajoute la raréfaction du réseau amical. En ce sens, le manque de socialisation inscrit la solitude au sein de l'espace social et rejoint le manque de reconnaissance. Ce qui est en jeu c'est le nouveau statut des répondantes, faisant qu'elles se retrouvent seules, dans un monde différent de celui des couples. Les deux mondes semblent étanches l'un à l'autre, séparés par des frontières invisibles mais imperméables.

> Mme E : « Mais sortir avec un autre couple, **ça fait mal aussi**, ça fait mal oui, même qu'on était très, très amis, mais ça fait mal, même qu'elles sont un peu comme nous ».
>
> Mme D : « Mais en profondeur y avait le cercle des amis, du fait que vous êtes toute seule si vous saviez ce que ça peut changer dans le couple qu'on fréquente ».
>
> Mme C : « Bah **on vous invite moins**, je ne sais pas, on a tendance à **vous laisser plus toute seule** ».
>
> Mme I : « Des gens plus lointains, je les vois mais très peu ».
>
> Mme K : « Non ça pas été pas du jour au lendemain mais j'ai senti que c'était progressif, bon ils ne **m'invitaient déjà plus** ».
>
> Mme Q : « On invitait des amis beaucoup, on recevait beaucoup d'amis, là je le fais plus maintenant parce que les couples, ils sont en couple, c'est **différent**, non pas qu'ils m'invitent pas, quand ils font quelque chose ils m'invitent mais moi, j'ai tendance à **moins inviter** qu'avant ».

Le manque de socialisation découle ainsi directement de la perte des relations que l'analyse de l'expérience a permis de cerner.

1-3-2- Le manque de conseil

L'isolement social trouve également sa source au manque de conseil dont cinq répondantes font état. Ce manque là est directement lié au personnage du mari qui n'est plus. En effet, leur mari était celui auprès duquel elles trouvaient l'information dont elles avaient besoin, celui qui participait au processus de prise de décision. Son absence rend ce dernier plus délicat, notamment pour des décisions de forte implication où qui concernent des domaines dans lesquels le mari était reconnu comme expert.

> Mme O : « Cà c'est sûr c'est quelque chose qui me **manque** énormément, c'est peut être la chose qui me manque le plus, de **pas avoir de conseil** de quelqu'un en qui j'avais toute **confiance** ».
> Mme H : « C'est vrai que c'est **plus difficile de décider toute seule** … parce que si on fait, si on fait une erreur, il y a quand même des domaines ou ça peut avoir des conséquences quoi, les **décisions importantes** ».
> Mme C : « Il était au courant un peu de tout parce que c'est vrai, **j'avais besoin** de savoir quelque chose j'avais qu'à lui demander…,
> Mme S : « C'est sa présence et dès que j'ai **une décision à prendre** je suis toujours à me dire, ha bah c'est **dur à gérer**, c'est dur à gérer, c'est ça ».
> Mme F : « **Personne peut vous donner des conseils** pour dire vous allez faire comme ci, comme ça, tu te **débrouilles** ».

Le mari incarnait tant celui à qui l'on accorde une confiance sans faille, ce qui par ricochet rend vulnérable après sa mort. Le mari est également celui qui détient un savoir, dispose d'une expertise « naturelle ». Après sa mort, certaines répondantes se trouvent alors affaiblies. Si le cadre théorique souligne cependant que l'isolement social pouvait se traduire par la marginalisation ou le sentiment d'ennui, les données de cette recherche ne permettent pas d'avancer une telle conclusion.

1-4- Synthèse des résultats

Les travaux en comportement du consommateur soulignent que l'expérience du deuil se traduit par l'expression de manques. Ces derniers s'appréhendent comme l'un des deux volets permettant d'aborder l'adaptation au deuil. Les données confortent l'idée que les veuves seniors se définissent en regard de ce qui manque. Afin de faciliter la lecture des manques, j'ai proposé de les rattacher aux trois dimensions de l'expérience de la solitude.

Alors que l'état de solitude est défini par la condition de femme seule, s'y adapter signifie dans un premier temps gérer l'impact financier du décès du conjoint. Ce dernier illustre concrètement l'inégalité ressentie par les répondantes, entretenant l'idée que le *maintenant* est moins bien que *l'avant*. Cette situation est alors perçue comme anormale, car inégale. D'autre part, l'état de solitude suppose de s'adapter au manque de reconnaissance. Les femmes veuves soulignent ainsi les interdits que leur condition leur impose. Tout autant que cette condition les positionne dans le monde des *faibles*, quand les couples sont dans celui des *forts*. Ces ressentis peuvent être d'autant plus prégnants selon la répartition des rôles qui préexistait dans le couple avant le décès du conjoint. Cette situation, perçue comme inférieure, peut susciter le sentiment d'inutilité. L'état de solitude impose également de gérer la méconnaissance des droits et démarches. Outre que cette dernière peut porter atteinte à l'estime de soi, l'individu se sentant en effet ignorant, la méconnaissance peut susciter la crainte. Ces éléments clarifiés permettent ainsi d'avancer la conclusion suivante. **A travers le statut social, c'est l'estime de soi qui est en jeu[1039]. L'état de solitude chez la femme senior en deuil signifie s'adapter à des manques : le manque financier, le manque de reconnaissance, la méconnaissance des droits et démarches et le manque matériel.**

Le second volet de l'expérience de la solitude fait référence à l'isolement émotionnel. Le sentiment de solitude le définit alors. Ce dernier implique de gérer le manque affectif et relationnel. Le vide que la mort du mari provoque, ainsi que l'absence de marques d'affection peut susciter le sentiment d'inutilité. Alors que le cadre théorique faisait état des incapacités cognitives des individus en deuil, les analyses tendent à accréditer l'idée que ces incapacités cognitives participent également de l'isolement émotionnel. Confrontée à une nouvelle situation et devant assumer un certain nombre de démarches, la femme veuve se sent « paumée », « perdue » et doit se « débrouiller seule ». En ce sens, ces incapacités nourrissent le sentiment d'une moindre efficacité de soi. Enfin, l'isolement émotionnel s'incarne dans la méconnaissance du processus de deuil. La femme veuve se trouve alors confrontée à ses propres réactions qu'elle ne s'explique pas. Ce qui en retour entretient le sentiment de son anormalité et porte atteinte à l'estime de soi. Ces éléments clarifiés permettent d'avancer la conclusion suivante. **Le cadre théorique soulignait que l'isolement émotionnel atteint la confiance en soi, suscite la vulnérabilité et provoque le détachement. Cette recherche soutient l'idée que l'isolement émotionnel suppose de gérer également des manques : le**

[1039] (Mucchielli 1986, op. cit)

manque affectif et relationnel, le manque d'aide, le manque de connaissance du processus de deuil.

Le troisième volet de l'expérience fait référence à l'isolement social. La moindre densité des contacts et réseaux sociaux le définit. L'isolement social impose de s'adapter au manque de conseil dont font état les veuves seniors. La prise de décision peut se révéler plus délicate dans ce contexte. En outre, l'isolement social se traduit par le manque de socialisation et l'exclusion ressentie du monde des couples. Ce qui permet d'avancer la conclusion suivante. **Le cadre théorique soutient que l'isolement social suscite la marginalisation et le sentiment d'ennui. La recherche permet de conclure que l'isolement social invite à s'adapter au manque de socialisation ainsi qu'au manque de conseil (notamment concernant les décisions considérées de forte implication).**

En conclusion, alors que le cadre théorique identifiait des manques matériels (principalement financiers) et des manques affectifs (manque de soutien, manque d'occasion d'exprimer sa peine), les données permettent de proposer un tableau plus précis de ces manques. Ce faisant, à l'expérience de la solitude sont attachés des manques qui sont autant de modalités auxquelles les veuves seniors doivent s'adapter. Le Tableau 31 présente une synthèse des précédents résultats.

Tableau 31– De l'expérience de la solitude à l'affliction : les manques de la veuve senior

Etat de solitude	Isolement émotionnel	Isolement social
Manque de reconnaissance	Manque affectif et relationnel	Manque de socialisation
Manque de connaissance des droits et démarches	Manque d'aide (notamment sur la prise en charge des démarches)	Manque de conseil (notamment sur les décisions de forte implication)
Manque financier	Manque de connaissance du processus de deuil	
Manque matériel		

2- Les désirs de la veuve senior

Dans ce qui fait soi aujourd'hui, les répondantes se définissent également par ce qu'elles sont. En cela, si la mort du conjoint constitue une rupture dans la narration, elle n'en suscite pas moins certaines motivations. Ce volet des résultats vise ainsi à analyser les désirs exprimés par les répondantes. Ces analyses prolongent la structuration des connaissances sur le deuil en comportement du consommateur présentée en première partie de cette recherche. En effet, il a été mis en évidence que l'entrée dans le stade de vie survivante solitaire, en modifiant les schémas de consommation, s'accompagne de motivations spécifiques. Lesdites motivations constituent les pistes à partir desquelles seront développées et/ou optimisées les prestations de soutien social formel. Pour faciliter la lecture, les motivations sont regroupées en deux volets : les motivations davantage tournées vers soi et les motivations davantage tournées vers autrui.

2-1- Les désirs tournés vers soi

Dans ce premier type de motivation se regroupent celles tournées vers soi. Ainsi, Mme H veut faire des « choses pour elle », Mme M souhaite « penser à elle maintenant », Mme Q doit « se décider à s'occuper un peu d'elle ». Mme D, qui entend « se faire plaisir », rompt la bride qui la tenait : « J'étais beaucoup plus fantaisiste que mon mari, j'ai beaucoup bridé ma fantaisie moi, beaucoup, beaucoup et maintenant je vais faire à mon idée ». Mme U a des « rêves de jeune fille », elle « veut faire pour elle-même ». Si Mme S se « fait plaisir », Mme J « fait ce qu'elle veut ». Mme K enfin vit un quotidien transformé : « Je fais comme, si ça me plait je le fais quoi, alors qu'avant c'était très programmé ». Cet « avant programmé » est à la fois celui que rythmait son mari mais également son travail. Ne plus avoir ni l'un ni l'autre rompt alors radicalement l'organisation du quotidien. De ces affirmations générales découlent parfois plus concrètement l'expression de désirs : le désir de prendre soin de soi et de se faire plaisir, la recherche d'émotions positives, le désir de gérer ses émotions, le désir d'indépendance et d'autonomie, le désir de reconnaissance, le désir de retrouver son passé et le désir de continuité temporelle enfin.

2-1-1- Le désir de prendre soin de soi et de se faire plaisir

Les données donnent à voir que ce désir s'exprime à travers la consommation alimentaire, les produits et services liés à l'apparence physique ainsi que la disposition des possessions.

La consommation alimentaire

La quête de plaisir passe par exemple par des comportements alimentaires qui se trouvent modifiés suite au décès du mari. Il peut s'agir de se nourrir selon ses propres goûts, en tirer satisfaction, ce qui en retour agit positivement sur l'image que l'on a de soi. Ainsi Mme K : « Je ne mange pas parce qu'on dit à la télé il faut manger du poisson et des légumes, mon mari était très viande, bah j'étais très viande donc automatiquement je faisais des gros plats. Maintenant non, jamais mon mari ne se serait contenté d'une soupe le soir avec un fruit ou quelque chose, ce que je peux faire maintenant. Bon je ne pense pas que ce soit l'âge parce que il y a que deux ans de différence, non c'est pas, non c'est une rupture, dans la nourriture, c'est une rupture. D'ailleurs j'ai perdu 10 kilos, je faisais 80 kilos avant, j'en fais 69 !, je me trouve très bien comme ça ». Il peut s'agir par ailleurs de traduire concrètement la « nouvelle vie » que l'on entame pour mieux s'ancrer dans un maintenant où domine la recherche du bien-être. Ainsi, Mme S substitue le pain bio au pain blanc, arguant que cela lui tient mieux au corps, elle préfère les yaourts au soja. Ces produits incarnent pour elle le « bien manger » caractéristique d'une période, celle du « maintenant ». Ce « mieux manger » s'oppose à un « avant où l'on mangeait n'importe quoi ». Il n'a pas de prix car « cela coûte cher de bien se nourrir » et Mme S le paye. Si maintenant Mme S « cuisine vraiment », avant elle « avait tendance à grignoter ». Ces modifications participent de l'augmentation de l'estime de soi : Mme S est ainsi « fière d'elle » parce qu'elle a « perdu un peu de ventre », elle est « plus sereine parce qu'elle mange mieux ». Dans ces deux cas, la modification des comportements alimentaires permet d'entretenir positivement l'image que l'on a de soi.

La consommation de produits et services liés à l'apparence physique

La quête de plaisir passe par ailleurs par des produits et services liés à l'apparence physique : la coiffure, l'habillement, l'optique, les soins dentaires. Mme S souligne que « maintenant » ce qui est différent c'est qu'elle « s'occupe d'elle » : « Je n'ai plus cette attitude que j'avais parce qu'une vie de couple ne se gère pas de la même façon, on pense plus à l'autre qu'à soi même. Que maintenant moi je ne pense plus qu'à moi, bon, du fait que je n'ai pas d'enfant je pense que je suis un peu égoïste, peut être, je pense, je pense, moi je vois ça. Mais c'est vrai moi, je me ferai plus volontiers,… voyez point de vue vestimentaire, voyez là je suis heureuse quand j'ai ceci ». Ainsi, de la vie de couple qui selon cette femme induit que c'est l'autre qui est le centre des préoccupations, la vie de femme seule laisse tout loisir pour penser à soi. Dans le cas de Mme Q si elle trouve que maintenant « il est temps qu'elle s'occupe d'elle », c'est le frein financier qui jusqu'à présent a contrarié ses souhaits à changer de lunettes et à engager ses soins dentaires.

La disposition des possessions

Le cadre théorique souligne que la mort du partenaire donne un sens nouveau aux possessions, témoignant en cela du désir de réification de l'autre[1040]. Les données collectées laissent entrevoir que des motivations plus pragmatiques perdurent. Les possessions demeurent en effet des objets, dont la valeur repose sur leur utilité. Ainsi, Mme U a vendu des collections de son mari, ce qui constitue pour elle un moyen pour financer la cuisine qu'elle voulait à son goût. Elle a par ailleurs vendu les vêtements de son mari dans un bric-à-brac. Mme J vend également, mais des objets qui lui appartiennent, ses bijoux par exemple. Dans d'autres cas, il ne s'agit pas de vendre mais de se « débarrasser du superflu » (Mme W), de « liquider » (Mme N), de « distribuer » (Mme J). Les objets peuvent être devenus inutiles pour leur propre usage, mais c'est également la notion d'accumulation matérialiste qui devient plus étrangère. La symbolique des possessions n'est alors nullement mobilisée, l'absence d'utilité tout autant que le souhait de cesser d'accumuler sont des motivations essentielles. La perception plus aigüe de son âge n'étant pas étrangère à ces motivations. Pour Mme T enfin, la disposition des possessions est plus ambivalente : entre le pragmatique qui commande de ne garder que l'utile et le symbolique qui fait de ces objets les dépositaires d'une mémoire devenue sacrée, elle se trouve tiraillée. Pour elle en effet, se débarrasser des possessions de son mari se révèle douloureux car « les choses remontent » alors. Une conviction cependant l'anime : il faut se débarrasser des vêtements pour pouvoir faire son deuil. Certes le vide est là, mais cela est moins douloureux que la présence symbolique : « Je pense que c'est important parce que toucher toujours ses vêtements tout ça c'est dur quoi !, je me dis, c'est vrai l'armoire est vide mais bon, de toute façon les vêtements auraient été là, il ne serait pas revenu, faut bien se mettre ça dans la tête aussi ».

2-1-2- La recherche d'émotions positives

Le cadre théorique le soulignait, si les émotions positives sont largement ignorées au cours du deuil, leur rôle peut être important dans l'adaptation. Elles permettent en effet à l'individu de *souffler* au cours d'une période de stress aigu ainsi que de l'aider à puiser de nouvelles ressources[1041]. Face au mal être qu'elle ressentait à être seule et bientôt en retraite, Mme H s'est engagée dans une nouvelle activité, la rigologie : « La rigologie je le prends aussi comme une forme de petite thérapie, c'est vrai qu'on n'a pas l'occasion de rire après, on n'a pas, on n'a pas forcément envie et puis… La première séance, je me suis…, j'étais en larmes, alors moi je ne savais pas trop ce que c'était, enfin je savais en gros, mais je m'étais dis je n'y arriverai jamais, parce que je vois pas comment je peux rire comme

[1040] (Gentry, Kennedy, et al. 1995b, op. cit)
[1041] (Bonanno et Kaltman 1999, op. cit)

ça et en définitive c'est…, moi je dirais, c'est sortir des choses d'une certaine façon, avec, on est presque que des femmes et d'un seul coup c'est libérer le plexus, ça fait quand même du bien, parce que c'est pas évident ».

Cette recherche d'émotions positives pourrait également être comprise à l'aune de la théorie de la sélectivité socio-émotionnelle[1042]. Théorie selon laquelle les seniors ont tendance à optimiser leur temps vers des activités émotionnellement positives[1043].

2-1-3- Le désir de gérer ses émotions

Le cadre théorique soulignait que la mort du conjoint se traduit par des manifestations affectives qui évoluent par palier au cours du deuil. Dans les premiers mois, le flux émotionnel est ainsi très important[1044]. C'est très précisément pour gérer ce dernier que Mme M a réaménagé son espace de vie. Ainsi, les modifications de l'espace de vie font écho dans son récit aux désordres du deuil et à l'état dépressif de la première année suivant le décès de son mari. Alors même que « le premier hiver c'était terrible », elle a entrepris des aménagements dans son lieu de résidence. Ces modifications du lieu de vie sont cependant également l'expression d'une continuité décisionnelle. Il y a ainsi comme une recherche d'équilibre entre l'oubli et le souvenir :

> Mme M : « Et on avait dit on fera les travaux et on fera une douche au sol, de façon à pouvoir, même avec un passage de fauteuil roulant, c'est ce que j'ai fait, voilà j'ai respecté après son idée et ça n'a pas pu se faire du temps où il était là, donc j'ai fait, j'ai refait la chambre complètement, j'ai tout enlevé, tout, j'ai fait une nouvelle chambre.
>
> *Cela vous l'aviez envisagé avant ?*
>
> Mme M : « Oui, oui, aussi mais bon de toute façon ce que je fais je l'aurais fait alors, et puis aussi faut que je pense à moi maintenant…à vivre dans les souvenirs aussi, mais la chambre ça me rappelait trop… vraiment parce qu'il a quand même été alité souvent, c'étaient les meubles de mes grands-parents donc on les a, on a fait une superbe chambre là-haut avec ces meubles là et moi je me suis fait une chambre… moderne ».

Ceci permet alors de trier les souvenirs de la période de la maladie de son mari, de ne retenir que ce qui est formidable et de gommer ce qui est douloureux. Ainsi, le lit qu'elle a changé, incarnait la maladie, entrant alors en conflit avec l'image de son mari qui était « grand et costaud ».

[1042] (Guiot 2006, op. cit)
[1043] (Carstensen L.L., Isaacowitz D.M., Charles S.T., Taking time seriously : a theory of socio emotional selectivity, *American Psychologist*, 1999, 54, 165-181)
[1044] (Bowlby 1980, op. cit)

2-1-4- Le désir d'indépendance et d'autonomie

Le cadre théorique soulignait que face à l'expérience de la vulnérabilité s'expriment des désirs d'indépendance et d'autonomie, notamment chez les femmes ayant fortement inhibé leurs propres choix personnels du vivant de leur mari[1045]. La consommation apparaît alors comme une modalité de reconstruction et d'affirmation de ses propres choix[1046] ce qui en retour renforce l'estime de soi[1047]. Cette recherche conforte ce point de vue. Les répondantes font en effet des choix qui sont accord avec ce qu'elles pensent être dans le présent. Sous couvert de présenter ces désirs pour « se faire plaisir », il en va très clairement de l'affirmation de son identité à travers la consommation. Mme D vend ainsi ses meubles qui incarnent celle qu'elle était du vivant de son mari et dont elle souhaite faire le deuil, pour retrouver la jeune fille qu'elle fut. C'est pour elle « l'éblouissement » : faire comme elle a « envie ». Les meubles incarnaient en effet l'épouse bourgeoise, personnage dont elle a découvert toute la vacuité à la mort de son mari. Les possessions de cette épouse, des meubles de famille, des « très belles armoires », sont dès lors « inutiles ».

Pour Mme U, modifier son lieu de vie sonne comme une nécessité face à la douleur, cela permet de « survivre », elle « veut vouloir changer » : « Je pense que c'est un autre cadre, et c'est pour ça aussi comme j'ai commencé. Et c'était aussi mes amis ils m'ont dit 'tu fais bien, tu as changé de papier peint', parce que c'est le style pour vivre pour toi maintenant, et même cette cuisine, l'autre c'était bien mais c'était seulement un rêve pour moi pour dire non c'était vraiment le terrain de mon mari, c'était pour ça maintenant j'ai pensé, non, alors tu ne laisses pas les sous sur la banque, tu fais quelque chose pour toi-même pour, pour te sentir mieux». « Se sentir mieux » pour Mme U c'est également trouver un nouveau partenaire. Le réaménagement du lieu de vie n'en est que plus nécessaire, il en va du « respect » du nouvel homme qui partagera sa vie et son lit. Les autrui qui la confortent dans la justesse de ses motivations, la satisfaction qu'elle en tire, contribuent sans nul doute à l'image qu'elle a d'elle-même.

Mme J quant à elle, fait désormais « ce qu'elle veut », alors qu'avant elle « vivait pour son mari ». Aujourd'hui c'est elle qui « décide » : « Maintenant mes papiers peints, mes tapisseries, mais ça c'est pour l'hiver, alors avec les potes toujours hein, parce que je sais ce que je veux, j'ai tout décidé ce que je vais mettre comme papier d'un côté, comme couleur de papier ailleurs, comme peinture. ».

[1045] (Caradec 2004, op. cit)
[1046] (Schouten 1991, op. cit)
[1047] (Danforth et Glass 2001, op. cit)

De son côté, Mme S a tout transformé, d'ailleurs ce sont ses possessions : « ma chambre », « mon salon », c'est ainsi « plus facile à vivre ». Ces modifications participent de la « nouvelle vie » de Mme S car elle ne les avait pas envisagé avant, ce sont des « rêves » qu'elle a réalisé, c'est même une nécessité car il « ne faut pas laisser aller ». Ces modifications du lieu lui permettent d'exprimer ses goûts personnels : outre les « rêves » qu'elle réalise maintenant, elle choisit ce qui « lui plait ». Ces modifications c'est un « ouf » comme un soulagement, une bouffée d'air, c'est un apaisement. Les autrui la confortent dans ses choix et lui ont apporté le soutien instrumental pour les réaliser : « J'ai tout supprimé et, vous savez que ça m'a transformé quand même ma maison, j'ai pris des teintes qui me plaisait, et je me dis, ouf ! ».

Pour Mme B enfin, il s'agit de se réapproprier l'espace de vie que la maladie de son mari contraignait : « Donc j'arrange à mesure, je viens de refaire ma cuisine là et puis de l'autre côté la salle j'ai changé complètement, j'ai voulu changer, après son décès je ne voulais pas rester, ça restait comme c'était avant et puis j'ai voulu changer ».

2-1-5- Le désir de reconnaissance

Ce désir s'inscrit dans la recherche de communication et d'expression, dans le souhait d'être aimé, d'avoir des amis, des contacts.

De la parole thérapie au plaidoyer

J'ai une nouvelle fois directement bénéficié de ce désir l'ayant identifié comme l'une des motivations pour participer à mon travail de recherche. En effet, parler de ce qu'elles ont vécu, témoigner de leur expérience, transmettre une connaissance constituent pour certaines répondantes le moteur de leur engagement dans ma recherche. Certains récits vont ainsi du témoignage au plaidoyer. La parole se fait libératrice tout comme l'entretien devient l'occasion d'exprimer ses ressentis en espérant qu'ils soient entendus. Mme F avait quelque chose à dire et rien ne semblait pouvoir la détourner de son objectif initial : parler de l'hôpital, de la maladie, des médecins. Tout ce vécu douloureux devait être dit, tout comme elle entendait dire que rien n'est fait pour les femmes veuves. Pour Mme M, il s'agissait de témoigner des difficultés rencontrées dans la conduite des démarches suite au décès. Pour Mme L enfin participer à ma recherche constituait le moyen de plaider la cause de l'euthanasie. Quand je la rencontre deux ans après le décès de son mari, sa colère envers les médecins qui n'ont pas accédé à sa demande reste intacte. Cette colère ne laisse aucune place à la raison, jamais cette femme ne s'est posée la question qu'en accédant à sa demande, les

médecins se seraient mis hors la loi. Son tourment qui perdure s'ancre là, convaincue que l'euthanasie aurait épargné les douleurs à son mari autant qu'à elle-même. Pour d'autres répondantes, il s'agissait moins de témoigner que d'être écoutées. Ainsi, pour Mme S, notre conversation s'est faite « petite thérapie » (Mme S). La parole soulage, à telle enseigne que certaines répondantes me remercient. Enfin, participer à ma recherche permet également d'entretenir le sentiment d'être. En effet, pour Mme D et Mme J, nos rencontres ont été pour elles l'occasion de se mettre en scène, de se valoriser dans la personne qu'elles entendaient me présenter. Accepter de me rencontrer constitue alors pour elles le moyen par lequel elles ont le sentiment d'avoir de « la valeur pour quelqu'un d'autre socialement signifiant et digne d'intérêt »[1048]. Lorsque Mme D tente de prendre le contrôle de l'entretien, lorsqu'elle se fait apporteuse de connaissance et de savoir, elle ne fait rien moins que se valoriser. Lorsque Mme J dessine le portrait d'une femme émancipée, fière de l'être, libre et autonome, affranchie du regard d'autrui, elle ne fait rien moins que mettre en scène l'idéal d'elle-même.

Du désir de lien à la nécessité du lien

Le désir de reconnaissance s'inscrit par ailleurs dans le désir de lien social. Pour certaines répondantes, il s'agit même d'une nécessité au risque sinon de se refermer sur soi :

> Mme T : « En fait, faut voir du monde, faut voir du monde, si vous ne voyez pas suffisamment de monde et vous restez renfermée dans votre cocon et ça ce n'est pas bon ».
> Mme C : « Oui j'ai travaillé jusque là pas très longtemps d'ailleurs, ça m'a aidé après aussi parce que c'est mes enfants qui ont repris le commerce, mais bon moi je les aidais parce que ça me faisait voir un peu de monde aussi».

Si pour Mme C, c'est par le biais de son activité professionnelle qu'elle entretient des liens sociaux, pour Mme O et Mme H, les activités auxquelles elles participent sont certes ludiques, mais surtout socialisantes. Ainsi, les clubs sont « formidables » pour Mme O parce qu'au-delà de l'occupation temporelle, fréquenter les clubs c'est entretenir du lien social, rompre l'isolement « de la campagne ». Mme H pour sa part entend « recréer des liens », s'ancrer dans sa commune en y tissant des relations amicales. Les activités auxquelles elle participe lui fournissent l'occasion de « sortir » et « d'avoir des contacts ».

Cette recherche de lien peut s'opérer enfin selon une dernière modalité : celle d'accueillir des hôtes chez soi. « Devenir chambre d'hôtes » fut ainsi le choix de Mme W quatre mois après le décès de son mari. Si le motif financier peut constituer un moteur à cette décision, le désir de lien social est cependant essentiel : « Et je vous dis des fois il ne faut pas grand-chose, un coup de fil,

[1048] (Mucchielli 1986, 57, op. cit)

quelqu'un qui demande une chambre, **je suis ressuscitée**, même si la personne venait pas occuper la chambre, ça me serait bien égal, mais j'ai la motivation ». L'échange tout autant que la présence est alors ce qui relie avec la vie, le lien la rend utile, lui donne du goût, quand l'absence de lien renvoie à l'inutilité de soi et à la fadeur de son existence : « Parce que quand j'avais les gens là, bon là je me levais le matin j'avais un but, quand les gens partaient, bon j'approfondissais les mots croisés parce qu'évidemment bon ça c'était un plaisir et puis, mais après ça s'enchaînait j'allais faire mes courses, voilà, après j'avais les lits à faire, j'avais tout. Mais quand je suis seule, je me lève le matin, je reste là, j'aurais ça, ça, ça à faire bon, à quoi ça sert ?, **c'est le manque de goût** ». Si dans le cas de Mme U, faire chambre d'hôtes préexistait du vivant de son mari, poursuivre cette activité lui permet également de maintenir des liens sociaux qui sont d'autant plus précieux qu'elle considère certains hôtes « comme sa famille ».

La mise en mots salvatrice

Lorsque le désir de reconnaissance ne trouve pas d'apaisement, il peut s'agir pour certaines femmes de faire le choix d'aller chez un psychologue. Cette démarche est beaucoup moins simple qu'il n'y paraît cependant. En effet, si sept répondantes ont évoqué une telle démarche, elles ne sont que deux à avoir franchi le pas. Mme R s'est décidée à consulter un psychologue huit mois après le décès de son mari. Pour cette femme, ces consultations régulières lui ont permis de retrouver de la « sérénité ». Mme U de son côté avait commencé à consulter un psychologue durant la maladie de son mari. Si elle a ensuite interrompu les séances quatre mois environ après la mort de son mari, c'est parce que ce travail ne lui apportait pas ce qu'elle en attendait. Cette démarche de consulter un psychologue n'est pas étrangère à ces deux femmes. L'un des petits enfants de Mme R a en effet consulté, Mme U a suivi une thérapie alors qu'elle était plus jeune.

Qu'en est-il pour les cinq autres répondantes ? Trois d'entre elles lancent un constat sans appel : pour Mme S consulter un psychologue « c'est être encore plus mal », Mme K avait « peur » qu'on lui dise qu'elle « était pas nette pour aller voir un psy », Mme L a catégoriquement refusé d'y aller quand son médecin traitant lui en a parlé. Pour elle « c'était trop jeune », elle « n'avait pas eu le temps de se remettre ». Si Mme K et Mme S reconnaissent qu'une telle démarche pouvait les soulager en mettant en mots leur vécu, le poids des représentations est tel qu'elles n'ont pu s'y résoudre. Le désir d'être écouté est là, mais il semble impossible de franchir cette porte :

> Mme K : « Moi j'appréhendais de me rendre avec un psy, oui parce que c'est vraiment un truc voyez, j'ai été presque tentée quand j'ai commencé à,…comme je vous dis pas à perdre les pédales…mais à

être déséquilibrée un petit peu, à manquer d'équilibre. A un moment donné après, quand j'ai eu tout fini mes papiers, après je me suis dis les médicaments non, mais si t'allais voir un psy ? parce que du fait que je pouvais pas en parler avec ma propre famille, avec personne de ce qui m'était arrivée et tout, je me disais que lui peut-être qu'il écouterait, mais vous savez moi je suis restée encore avec l'idée du psy vous êtes sur le sofa allongée!! ».

Mme S : « Cà fait du bien, maintenant moi au bout de deux ans passés d'en parler parce que vous n'avez pas beaucoup de personnes qui sont à votre écoute, et je n'ai jamais voulu aller voir, je n'ai pas voulu aller voir…On me disait d'aller voir un psychologue, mais j'ai jamais voulu y aller, j'ai jamais voulu parce que je m'étais dit…, ou alors une chose que je n'irai jamais voir de ma vie c'est une cartomancienne ».

Du psychologue à la cartomancienne, l'association d'idée n'a rien d'anodin. Nul doute que la génération d'appartenance joue un rôle dans ces représentations. Si aujourd'hui se rendre chez un psychologue est plus largement banalisé, pour ces femmes engager une telle démarche c'est reconnaître qu'elles sont malades, qu'elles ne peuvent s'en sortir seules. Or, c'est exactement ce que rejette Mme S, fière d'avoir fait « sa thérapie toute seule ». C'est également ce qu'affirme Mme L : « Je veux m'en sortir seule, je veux m'en sortir c'est tout, j'y arriverai de toute façon même si c'est dur, non, je suis triste, j'ai le droit de l'être, c'est tout ». Si Mme H et Mme W n'ont pas consulté de psychologue quand je les rencontre, toutes deux ont trouvé une oreille attentive dans le personnage d'un médecin. Pour Mme W c'est un spécialiste à qui « elle arrive à dire », pour Mme H c'est un généraliste qui est « psychologue », « il comprend ».

Qu'elles aient ou non franchi le pas, chacune de ces femmes mettent en lumière que le désir d'écoute est patent, latent et puissant, soulignant en cela la nécessaire réflexion quant au rôle et aux modalités du soutien social formel.

Quand le désir de reconnaissance rejoint le désir d'appartenance

Quand la parole peut se faire thérapie, l'écoute peut pour sa part constituer un exutoire à sa solitude, tout autant qu'elle permet de s'identifier à une nouvelle norme. Ainsi Mme H qui a assisté à une conférence sur le décès brutal plusieurs mois après le décès de son mari, en vient à évoquer des motivations où se reconnaître et être reconnue sont deux désirs intimement liés :

Mme H : « Je pense que c'est vrai que quelque chose qui pourrait être bien c'est, c'est d'avoir effectivement,… peut-être pas forcément des rendez-vous individualisés bon, pourquoi pas non plus, mais comme ça, de pouvoir…, que des gens en parlent quoi. Alors, libre d'y assister ou non, mais que,

par rapport peut être à ce qu'on entendrait dire, **on pourrait se sentir non pas dans la norme** mais, peut être **reconnue enfin**, comment vous dire…, oui c'est un passage dans la vie qui fait qu'on n'est pas tout à fait comme quelqu'un d'autre, en même temps, où on n'est plus comme quelqu'un d'autre et **peut-être qu'on se sentirait moins seule** ».

L'enjeu est là : l'écoute et la parole, parce qu'elles médiatisent l'expérience, permettent de la structurer petit à petit, de la partager. En cela, le désir de reconnaissance s'inscrit résolument dans la modification de la place sociale que la mort du conjoint a suscité.

2-1-6- Le désir de retrouver son passé

Si le cadre théorique soulignait que la perte du conjoint s'accompagnait, entre autres, de la perte du passé, certaines répondantes peuvent exprimer le souhait de le retrouver. Cette recherche permet de se trouver un ancrage identitaire rassurant, dès lors que ce qui fonde notre histoire est reconnu comme un déterminant et un référent de l'identité[1049]. Ainsi, au cours de l'année qui a suivi le décès, Mme B a intensifié ses rencontres avec un couple d'amis, car il « avait bien connu son mari ». Parler de ce dernier était alors pour elle essentiel. La recherche du passé peut se faire encore plus lointaine. Il s'agit alors moins de garder vivant son couple que de retrouver sa jeunesse (Mme D) ou les relations de jeunesse (Mme Q). Pour ces deux femmes en effet, la recherche du passé n'est pas liée au personnage du mari, ce qu'elles désirent c'est se retrouver elles, dans leur singularité.

Mme D : « J'ai commencé, à faire le positif, à comprendre que pour pouvoir se reconstruire, pour pouvoir résister à ce que j'appelle 'l'aquoibontiste' à quoi bon ? fallait retrouver les goûts qu'on avait avant, bah ça fait vieux !, parce que les goûts qu'on avait à 21 ans ou 22 ans, ils ont forcément évolué. Moi j'adorais faire du patin à roulettes, je me vois plus sur des patins à roulettes du tout !, du tout! Faut redécouvrir des choses …On a fait des sacrifices parce l'autre y tenait pas ; on peut les retrouver, je pense qu'il y a une reconstruction à essayer, moi c'est ce que j'appelle retrouver l'ancienne Henriette ».

Mme Q : « Par contre j'ai tendance à rechercher les gens que je n'ai pas vu depuis longtemps par exemple. Des amis que j'avais dans le temps, et puis même des gens que j'avais pas vu depuis 30 ans, là comme quand j'ai été cet été chez mon fils, j'ai eu envie de revoir deux jeunes, enfin deux jeunes, deux personnes, mais que j'avais fréquenté dans le temps, c'était des…, leurs parents, pendant la guerre où on était réfugiés, leurs parents habitaient à côté, donc on allait se ravitailler chez eux, mes parents et les siens, enfin les leurs, étaient amis ».

[1049] (Mucchielli 1986, 8, op. cit)

Il est plus aisé de comprendre une telle inclination chez ces deux femmes si l'on met en parallèle que pour Mme D la mort de son mari a coïncidé avec la reconnaissance de la vacuité de sa vie maritale, quand Mme Q de son côté est de ce « genre d'épouse a placer les enfants avant le mari ». La vie maritale est alors une part du chemin de leur propre vie. Cette dernière continuera de s'écrire après la mort du conjoint tout autant que des pages d'écriture étaient déjà inscrites avant leur mariage.

2-1-7- Le désir de continuité temporelle

Dans le sentiment d'identité, le sentiment de continuité temporelle définit le fait « que le sujet se perçoit le même dans le temps et se représente les étapes de sa vie comme un continuum »[1050]. Tant que les changements qui se produisent dans l'existence sont *intégrés* dans le sens d'une continuité temporelle, le sentiment d'identité demeure. Lorsque les différences sont perçues comme des ruptures alors s'ouvrent les crises d'identité[1051]. Le désir de continuité temporelle s'inscrit ainsi sur plusieurs registres, conjoints ou non. *Faire comme avant* peut relever du devoir, renvoyant alors à la volonté de se démarquer de la veuve éplorée qui se laisse aller. Nul doute alors que ladite veuve s'incarne dans les représentations d'une femme en noir, âgée, sans avenir. Si la nécessité de continuer fait loi, elle impose, tout autant qu'elle procure le sentiment que l'individu a prise sur sa vie. En cela, la continuité temporelle vient contrebalancer ce qui peut être perdu par ailleurs, procurant un ancrage rassurant dans le présent. J'identifie deux modalités de continuité temporelle : prendre soin de son apparence d'une part, continuer à partir en voyage d'autre part.

Prendre soin de son apparence pour continuer à être soi

Le désir de continuité temporelle se traduit en premier lieu par le soin que les répondantes accordent à leur corps et à leur apparence. Ce désir est étroitement lié à l'âge subjectif que j'ai évoqué précédemment. Ainsi, prendre soin de soi s'inscrit tant dans le souhait de se présenter plus jeune que la « vieille femme », mais également en continuité de ce que l'on a toujours été. Mme D n'a « jamais été sans vernis à ongles », tout comme sa mère a « toujours été très coquette même le jour de sa mort ». Il en va d'une transmission de mère en fille que Mme D entend poursuivre car il en va de l'histoire et de l'héritage familial. Ce souci de soi est certes « intellectuel », mais continuer d'agir selon « des reflexes acquis » procure de la stabilité sur certains pans de sa vie. Mme K n'a jamais cessé d'aller chez le coiffeur tout comme elle n'a

[1050] (Mucchielli 1986, 52, op. cit)
[1051] (Mucchielli 1986, 52, op. cit)

jamais porté de noir. Cette démarche s'inscrit selon elle dans la nécessité, celle de « ne pas se laisser aller ». Comme pour le vernis de Mme D, la coiffure pour Mme K est un fil rouge de son identité. Cette démarche à laquelle elle s'accroche constitue pour elle une aide, comme une bouée à laquelle elle s'arrime pour ne pas sombrer. Pour Mme U enfin, continuer de se maquiller, de prendre soin de sa toilette s'inscrit dans la recherche effrénée d'un nouveau partenaire. Si cette démarche renvoie dans son cas clairement à la séduction, elle souligne également ce que Mme U a toujours été : une femme amoureuse, une femme qui séduit, une femme qui ne peut vivre sans un homme.

Cette continuité temporelle, dans la mesure où elle s'attache à l'apparence, replace également l'importance des autrui dans l'identité de ces trois répondantes. Pour elles en effet, ce que les autres disent, ce qu'autrui renvoie comme image de soi, ce que l'on perçoit de soi dans le regard des autres est un élément référent de leur identité. Pour Mme K, sa démarche de soin de soi s'inscrit résolument dans le jugement d'autrui qu'elle redoute, tout autant qu'en contre-modèle de la veuve, forcément âgée, qu'elle se représente :

> Mme K : « Quand j'ai perdu mon mari c'est pas pour ça que vous m'auriez fait habiller de noir où des choses comme ça voyez, j'ai quand même continuer d'aller chez le coiffeur, j'ai continué parce que je…, j'étais dans la peine mais, peut être que je voulais pas que ça se voit. Et puis en fait je me disais faut pas se laisser quand même, faut pas se laisser, ça m'a peut-être un petit peu aidée, je ne sais pas…Mais, y a certaines choses que je trouvais ridicules, plus porter de rouge, plus regarder la télé, des choses comme ça quoi».

Si les autrui sont des juges dont Mme D souhaite aujourd'hui se départir, cela ne va pas jusqu'à se négliger soi-même au risque certainement de se perdre. Enfin, les autrui peuvent être si essentiels à l'identité qu'ils sont les miroirs de soi, à telle enseigne que ce sont alors eux qui nous définissent : « Il faut s'accepter soi même, mais pas comme il est ; comme les autres le regardent aussi » (Mme U). Ce regard dicte alors des conduites, celle de continuer.

Continuer de partir en voyage

Partir en voyage est la seconde modalité de continuité temporelle. De nouveau il s'agit de ne pas se laisser aller, de poursuivre ce que l'on est, de continuer son chemin « malgré tout ». Trois répondantes continuent de voyager comme elles l'ont toujours fait. La continuité temporelle dans leur cas est étroitement imbriquée avec le souhait de poursuivre ce qu'elles faisaient avec leur mari.

> Mme E : « Et la dernière fois, l'année qu'il est décédé, en juin on devait aller dans les Vosges, parce que lui aussi faisait partie des Anciens Combattants et il y a une sortie tous les ans, une sortie comme ça et on devait aller dans les Vosges, on a été 4 ou 5 fois au moins, l'année dernière je suis partie toute seule! C'était bien ça, j'ai été bien reçue, on existe partout enfin on dira ».
>
> Mme R : « Il se trouvait que, au mois de janvier tous les ans, avant la disparition de mon mari nous avions l'habitude d'aller tous les ans en janvier aux Canaries, pendant…, ça s'échelonnait de 15 jours à 1 mois, déjà au moment où il était décédé j'avais déjà fait la réservation, et alors ça a été pour moi là, là ! Une bouffée d'air et puis je me suis ressourcée ».
>
> Mme Z : « Mon mari était président de l'association retraités de l'entreprise, je vais toujours, en fin de compte, je vais toujours aux sorties, c'est agréable quand on a travaillé ensemble de se retrouver quelque fois des années après même ».

Le plus étonnant dans les propos de Mme Z est qu'elle évoque le plaisir à retrouver des personnes avec lesquelles « on a travaillé » alors même qu'elle était femme au foyer. Sa démarche de continuer de partir *entre collègues* illustre sans nul doute que la vie de son mari était la sienne. Mme E et Mme R ont toutes deux ressenti des difficultés au cours de leur premier voyage sans leur mari. Si pour Mme E « être bien reçue » vaut comme acceptation de son nouveau statut, le retour chez elle, seule, fut douloureux. De son côté, si Mme R s'est « ressourcée », il lui fut difficile de côtoyer des couples durant son voyage. Ces ressentis sont à mettre en parallèle du choix qu'elles ont fait ensuite : celui de continuer à voyager mais avec une autre femme, veuve également.

Partir en voyage, même seule, relève d'une forme de devoir, à tout le moins d'une nécessité à faire. De cette dernière pointe sans doute la certitude d'être. Mme P a fait le choix de partir « tout de suite » : « Je dis oui mais alors, faut que j'aille **tout de suite,** si je n'y vais pas maintenant j'irais jamais toute seule, donc je suis partie tout de suite». Il en va presque de l'urgence, l'immédiateté de la démarche porte à croire que la continuité temporelle est une nécessité, un devoir tout autant qu'un besoin. Pour Mme I et Mme M, la nécessité fait également loi, « ne pas se laisser aller » devient le leitmotiv essentiel, il faut continuer à tout prix :

> Mme I : « Ah oui, oui, je ne veux pas me laisser aller, ah non, la vie continue, faut pas se laisser abattre ».
> Mme M : « C'est, c'est la vie toute façon et si, si on s'arrête là, bah on n'avancera pas et puis voilà, il faut continuer à faire une deuxième vie ».

La continuité temporelle s'inscrit en quelque sorte dans la reconnaissance que la mort peut perturber, provoquer un vide, des manques mais qu'elle ne détruit pas toute vie. Cette

dernière devient transcendante, elle dépasse les répondantes elles-mêmes : la vie vaut pour ce qu'elle est, elle se poursuit malgré tout.

2-2- Les désirs tournés vers autrui

Ils se déclinent autour de quatre désirs : le désir d'utilité, le désir de transmission, le désir de prévention et le désir d'appartenance.

2-2-1- Le désir d'utilité

Du désir au besoin d'être utile

Ce premier désir ne s'inscrit pas nécessairement dans le souhait de donner à ses proches, mais également à des autrui *étrangers*. Ce souhait peut être projection de soi-même mais il permet également au soi de survivre. Ce dernier existe alors parce qu'il donne. J'ai directement bénéficié de ce désir l'ayant identifié comme une des motivations pour participer à mon travail de recherche. Pour certaines répondantes en effet, accepté de témoigner, me livrer leur expérience, relevait d'une forme de devoir. Celui d'aider plus jeune que soi, celui qui accorde une place importante au travail, ce d'autant plus pour une femme (Mme P, Mme H, Mme T, Mme Y, Mme M, Mme W). Si pour Mme Y, le service rendu est en soi le critère déterminant d'un tel comportement, pour Mme W ne pas être utile c'est être morte. Ainsi, quand le téléphone sonne une première fois au cours de notre entretien, Mme W revient vers moi et me confie : « Voyez là je **ressuscite**, on a besoin de moi, c'est une amie elle habite donc assez loin et donc elle me demande d'aller la récupérer donc à 5h de l'après midi, je t'appelle au secours qu'elle me dit ! ». Pour les quatre autres répondantes, leur propre histoire permet de comprendre également leur réponse positive pour participer à mon travail doctoral. Ces quatre femmes ont des proches qui ont fait des études, qui ont parfois sollicité des anonymes pour les mener à bien. Elles-mêmes ont été très engagées professionnellement, ce qu'elles projettent alors d'elles-mêmes dans le travail, a trouvé écho dans ma démarche auprès d'elles.

L'utilité peut se manifester également à travers un rôle que l'on accepte d'endosser pour se valoriser. Ainsi, Mme Y rend service quand elle « le peut » mais poursuit : « et puis y a beaucoup de personnes qui se confient à moi vous voyez, oui, enfin, je suis à l'écoute des gens, c'est vrai ». Pour Mme M, ce rôle de confidente est même un besoin :

> Mme M : « Déjà j'ai donné beaucoup, mais là j'ai envie de donner encore plus, je ne vais pas me retrancher en tant que égoïste ou… Non je vais au contraire aller vers les autres, et j'ai besoin de ça ».

Vous dites que c'est un besoin, dans quel sens ?

Mme M : « Et bien, ne pas, vivre toute seule comme les gens quelquefois se retranchent dans la douleur, s'il y a douleur, bah en allant vers les autres, elle s'est apaisée quand même en donnant de notre temps. Moi je sais qu'à l'association, quand y a un décès, quand, j'ai reçu l'autre jour une jeune femme à la permanence et, elle a 47 ans ou 48 ans et elle était venue nous voir parce que ça n'allait pas, et quand je lui ai dit que moi aussi j'avais perdu mon mari il y a un an et demi, et ben le fait de lui avoir dit ça, ça l'a apaisé, et on a pu parler de la mort, de avant, pendant et après et ça l'a certainement soulagée, ça c'est tellement important pour moi de pouvoir soulager les autres, et je dirai que c'est presque aussi une thérapie un peu pour moi, aller vers les autres».

Mme L enfin envisage de faire du bénévolat auprès des femmes malades, elle-même ayant été gravement malade. C'est une évidence, selon elle « cela fait du bien d'aider ». Cette nécessité à être utile pour des personnes qui ont vécu un parcours similaire nourrit ainsi l'image que l'on a de soi aujourd'hui, tout autant que cela apporte un réconfort à être. Par ailleurs, se rendre utile donne sens à ce qui est vécu, permettant de mieux s'y adapter. Enfin, la similarité des expériences de vie permet de se trouver des alter qui nous ressemblent, de faire partie d'un groupe, afin de se sentir moins seul.

Utilité et prise de rôle

Ce rôle que l'on endosse en se rendant utile peut être celui de la grand-mère, ce qui est d'autant plus percutant que ce ne sont pas ses propres petits-enfants. Ainsi, Mme S qui n'a pas d'enfant, ne peut être grand-mère par filiation. Elle se rend cependant utile auprès d'une voisine, devenue son amie : « Moi je me rendais utile puisque elle n'a repris son travail que début mars donc de là elle venait me voir, j'avais la petite, bon maintenant quand je peux. Le week-end dernier j'ai été faire la nounou pendant la soirée et puis toutes ces choses. Puisqu'eux depuis qu'il était né, ils n'avaient jamais eu un week-end à eux deux, donc ils m'avaient demandé, donc j'ai dis est ce que je peux gérer ? oui qu'elle me dit, puisque tu es contente de venir, bon je suis donc contente ». En l'acceptant dans ce rôle, l'amie concernée valorise ainsi Mme S et lui renvoie une image positive.

De l'utilité à l'utilitaire

Pour Mme Y, il est des évidences, telle celle de « rendre service à ceux qui n'ont rien ». Dans son cas, les possessions de son mari sont moins symboliques qu'utilitaires : « Cà fait mal au cœur de voir les vêtements, oui, enfin les enfants ont pris ce qui leur plaisaient d'abord et puis les bottes, des chaussures comme ça sont parties et puis ce qu'ils ne leur plaisaient pas, on les a amené à la maison de retraite. Comme je dis, ça rend service parce que y en a qui n'ont rien du tout, oui, oui. Puis alors il avait un fauteuil ici, et puis j'avais téléphoné à la maison de retraite pour voir si ça les intéressait, ça les intéressait, ils sont venus, oh de

suite, dans la matinée». Mme S nous livre des motivations similaires : « Et je me disais ça rendra service à d'autres personnes qui sont dans le besoin et voilà, voyez, si bien qu'ils étaient venus là au mois, ils avaient du me prendre ça parce que j'avais du vider ça peu de temps après le décès de mon mari ». Ce comportement agit certainement comme un mécanise d'ajustement lié à l'estime de soi. En effet, se comparer à « ceux qui n'ont rien du tout », et/ou à ceux qui sont en maison de retraite, permet « d'avoir un sentiment de bien être et d'estime de soi »[1052]. Ce qui est d'autant plus important au moment où la mort du conjoint impacte l'identité.

2-2-2- Le désir de transmission

Si le désir de transmission agit sous couvert de motivation tournée vers autrui, nul doute cependant qu'il recèle également des motivations plus individuelles et tournées vers soi. Mme H le reconnaît d'ailleurs, le récit de vie qu'elle entend mettre en œuvre est tout à la fois un devoir et un passage de mémoire. Transmettre, c'est garder trace, puis léguer à ses enfants la mémoire de son mari ainsi que celle de son couple. En effet, ce récit de vie qu'elle souhaite entreprendre, porte sur une période charnière de leur couple, où fiancés l'un à l'autre, ils se trouvaient séparés par les tourments de l'histoire. C'est bien la disparition de son mari qui suscite cette motivation :

> *Et ça ce sont des choses auxquelles vous pensiez avant le décès de votre mari?*
> Mme H : « Non, non, non c'était, non absolument pas, puis mon mari non plus d'ailleurs c'était pas son genre de, non, mais c'est moi, je le ressens comme ça maintenant quoi, …, oui c'est la mémoire, c'est qu'il reste quelque chose... Vous savez les gens s'en vont, vous voyez bien, on meurt sur le coup, qu'est ce qu'il reste de la vie de cette personne ? ».

L'oubli semble le pire des tourments, certainement parce que la mort de l'autre ravive la perspective de sa propre fin et qu'il est extrêmement difficile de s'y confronter. L'immortalité symbolique devient ainsi le moyen par lequel le soi peut être préservé au delà de sa mort physique. Face à cette angoisse que « rien ne reste », le récit de vie est la réponse qu'elle se propose d'apporter. Ses enfants en seront alors les dépositaires.

La transmission pour Mme R est également un devoir de mémoire. Celui de se conformer à un engagement pris avant la mort de son mari. En agissant conformément aux décisions prises avant sa mort, désir de transmission et désir de continuité se conjuguent pour faire que les enfants de Mme R reçoivent un legs financier. Par ailleurs, il s'agit de garder souvenir du

[1052] (Urien et Guiot 2008, op. cit)

personnage du « grand-père » auprès des petits enfants. Mme R agit alors, non plus en continuité mais en personne autonome, capable de faire des choix et fière de les faire :

> Mme R : « J'ai fait aussi un placement pour les 5 petits enfants, voilà, je suis allée en 2006, je crois que c'est en janvier 2006 et j'ai fait des versements, deux annuellement, chacun, sur un compte qu'ils pourront utiliser à leur majorité».
>
> *Et ça c'est quelque chose que vous aviez parlé avec votre mari ?*
>
> Me R : « Non mais c'est moi qui l'ai fait»
>
> *Et ça a quel sens ?*
>
> Mme R : « Parce que grand-père les aimait bien, grand-père les aimait bien et que moi je me dis à quoi ça sert de garder tant d'argent, quand ils auront 18 ans les enfants, je serais peut-être plus là alors si je suis encore en pleine possession de mes moyens et que j'ai envie de leur faire plaisir aussi, voilà, y a souvent des petites choses comme ça qui apparaissent comme ça dans les banques en début d'année ».

Enfin, Mme W a pris un soin tout particulier à la préparation d'un dossier destiné à sa petite fille. Cette enfant parce qu'elle a vécu avec elle pendant quatre années, parce qu'elle en a pris soin comme la fille qu'elle n'a pas eu, cristallise toutes ses douleurs actuelles. Ce « deuil à faire » passe ainsi par la matérialisation du temps passé, un dossier fait de coupures de presse, de photos ainsi que d'une lettre. Celle de Mme W pour sa petite fille qui lui clame tout l'amour qu'elle a pour elle.

Dans ces trois situations, le désir de transmission conjugue devoir de mémoire et désir d'immortalité symbolique. Si la mort du conjoint peut aviver la perception de sa propre finitude et l'angoisse qui l'accompagne[1053], ces femmes souhaitent ou mettent en œuvre des mécanismes d'ajustement, tels l'extension de soi-générativité ou le travail biographique[1054]. En effet, le désir de transmission illustre la préoccupation de prendre soin des générations futures en transmettant un savoir, un bien, des traces de soi[1055]. Au cœur de ce mécanisme de générativité tient place « une forme d'amour élargi pour la progéniture, aux descendants au sens large, à la suite du monde ». C'est d'intergénérationnel dont il est question également, l'individu ayant alors conscience de son rôle dans l'enchaînement des générations[1056].

[1053] (Augagneur 1995, op. cit)
[1054] (Urien et Guiot 2008, op. cit)
[1055] (Urien et Guiot 2008, op. cit)
[1056] (Houde H., Erik H. Erickson, le psychologue de la générativité, *La Revue Québécoise de Psychologie*, 2002, 23, 2)

2-2-3- Le désir de prévention

Le désir de prévention s'inscrit dans le souhait de ne pas être à la charge de ses propres enfants. Deux mécanismes sont sous jacents à ce désir. Le premier est que la mort du conjoint en avivant la perception de soi comme être vieillissant, suscite des questionnements sur l'anticipation de l'horizon « dépendance ». Le second met en lumière que sous couvert de motivation visant à préserver les siens, il s'agit également de préserver sa propre indépendance. Ce désir de prévention se décline autour de trois motivations de consommation : l'anticipation de ses obsèques, la décision de changer de lieu de résidence, la recherche de produits d'assurance.

L'anticipation de ses obsèques

En écho à son mari qui ne voulait pas de prières et souhaitait une cérémonie civile, Mme J présente ses propres choix, qui sont dans une cérémonie religieuse « stricte ». C'est sa condition de personne seule qui l'a amenée à organiser ses obsèques de son vivant, afin qu'elles soient selon ses souhaits. Elle dispose ainsi d'une « serviette diplomatique » dans laquelle « tout est prévu », ce qui peut participer d'une certaine tranquillité d'esprit. Mme W pour sa part a « préparé sa suite ». Ceci semble assez logique pour cette femme qui place l'amour filial au dessus de l'amour marital : « Moi j'ai préparé ma suite, j'ai mis pour que mes enfants n'aient pas besoin de se casser la tête, là il faudrait que je mette un peu de scotch, là j'ai mis toutes les adresses ». Si ces deux femmes ont d'ores et déjà souscrits une assurance décès, Mme Q n'a pas encore franchi le pas. Cependant, le décès de son mari lui a fait prendre conscience que la prévention dans ce domaine est également salutaire, afin de ne pas se trouver confrontée financièrement avec des dépenses très importantes : « Heureusement c'est ma belle-mère qui a payé l'enterrement parce que moi je n'aurais pas pu, on a beau dire ça coûte cher de venir au monde mais ça coûte chez de mourir aussi parce que là pff ! de ce côté-là non. C'est pour ça, moi je me dis je vais peut-être prendre une assurance parce que je ne veux pas que les enfants soient embêtés, parce que là franchement... Non parce que, on aurait dû prévoir, oui on aurait peut-être dû prévoir ». Dans le récit de ces femmes, leur motivation sonne comme une évidence, celle de décharger leurs propres enfants du poids des démarches. Cette motivation n'est cependant pas si univoque. Pour Mme W qui vit entourée de « familles éclatées de toute part », pour Mme J dont l'histoire familiale s'égrène de « graves accidents de parcours », de « graves problèmes avec les enfants », préparer sa suite devient une nécessité. Ces deux femmes, aujourd'hui seules, savent certainement que ce qu'elles ont fait pour leur mari, personne ne pourra le faire pour elles.

La décision de déménager

Le choix de changer de lieu de résidence constitue la seconde modalité d'expression du désir de prévention. Désir qui peut déjà s'être traduit en comportement effectif ou demeurer pour l'instant de l'ordre de l'intention. Trois répondantes ont ainsi franchi le pas. D'autres en sont au stade de l'attitude. Détaillons ces deux cas pour situer les moteurs de cette motivation.

De l'attitude au comportement

Si pour Mme X et Mme O le doute, quant à la justesse de ce choix n'est pas de mise, tel n'est pas le cas de Mme C. Pour Mme X en effet, si elle a déménagé suite au décès de son mari, c'est pour que « tous ses enfants soient autour d'elle ». Le resserrement des liens filiaux directs est tel que l'un de ses fils, célibataire, est revenu vivre avec elle. La proximité géographique laisse ainsi toute place aux relations « fusionnelles » qu'elle entretient avec ses enfants, qui prennent soin d'elle, quand elle prend soin d'eux. Aux motivations guidées par l'affectif, Mme O leur préfère les motivations rationnelles. Pour elle en effet, la nouvelle maison dans laquelle elle emménage dispose de toutes les commodités : elle est dans le centre bourg, près du supermarché, des infirmiers. Cette décision sonne ainsi comme un devoir, celui de prévoir car « on ne tiendra pas toujours la route ». Si les raisons matérielles, telles l'entretien du jardin, les charges d'une maison plus spacieuse, sont également mobilisées pour justifier son choix, l'anticipation de sa dépendance tout autant que le souhait de demeurer indépendante le plus longtemps possible, sont des ressorts essentiels de la prise de décision. Pour Mme C, l'affectif et le cognitif se mêlent dans sa décision de déménager. Plus le *jour j* approche cependant, plus les doutes semblent l'envahir. En effet, emménager dans une nouvelle maison suppose de vendre celle qu'elle et son mari ont fait construire il y a trente-sept ans. A la rationalité de départ - une maison trop grande, aider ses enfants financièrement, les décharger d'une succession plus complexe - quitter cette maison, c'est certes « rompre avec l'environnement », ce qu'elle souhaitait, mais c'est également « quitter malgré tout ». Cette décision est pour elle une vraie rupture, son mari s'est en effet toujours opposé à déménager et à vendre leur maison. A mesure que le temps passe et que l'échéance se rapproche, rompre avec le passé devient un choix où les doutes prennent place, ce qui soulève bien des questions qu'elle affronte désormais seule…

Mme R enfin n'a pas déménagé au sens strict du terme mais aménage son temps entre deux lieux de vie. Le premier, c'est celui de la maison qu'elle et son mari ont fait construire. C'est

leur maison, symbole de la famille « très unie » qu'elle présente comme un étendard. Y vivre à temps plein toute l'année ne semble cependant ni souhaitable ni possible pour elle. Ainsi, alors même que son mari était contre ce choix, elle a acheté un appartement à trois cents kilomètres de chez elle, dans la ville où réside sa fille et ses enfants. Elle partage alors son temps entre ces deux lieux, ceci afin d'être proche de sa fille sans « gêner le couple ». Si du vivant de son mari, cet achat était « une envie », depuis sa mort c'est devenu « un besoin ». Ce besoin correspond certainement à celui de resserrer des liens familiaux, à les rendre plus vivants encore, tant l'image de la famille « où tout le monde s'entend » constitue pour elle le socle rassurant de sa vie maintenant. Cependant, l'affectif à lui seul ne peut justifier une telle décision, à tout le moins il importe pour Mme R de présenter une telle décision de manière rationnelle, censée, pensée. Son choix sera sans doute plus crédible et plus légitime : « Alors je me suis dis autant investir dans quelque chose à moi et puis bon si je ne l'occupe pas je pourrais le louer et ce sera toujours une rentrée d'argent, c'est sûr que j'ai décidé ça ».

L'intention de déménager

Pour d'autres répondantes, déménager demeure au stade de l'attitude. C'est alors la contrainte qui motivera ce choix, celle de ne plus pouvoir parce que trop âgée. Ne pas être à la charge des enfants constitue le ressort principal de cette intention (Mme J, Mme G). Enfin, Mme W avait bien une idée, c'est même un « idéal », c'est « l'avenir » : la colocation senior. Cette femme pour qui la solitude est « le mal », cette solution semble un eldorado ; qu'elle juge cependant inaccessible pour elle. Pour des raisons financières d'une part, d'âge d'autre part. Selon elle, c'est sans appel, il faut prendre cette décision avant 60 ans car après c'est trop tard.

La recherche de produits d'assurance

C'est le dernier poste de consommation qui ressort dans le désir de prévention. Pour certaines répondantes en effet, prévoir c'est s'assurer, mais pas n'importe comment. Écoutons Mme E :

> Mme E (74 ans) : « Bon c'est sûr que j'ai eu la, comment on appelle ça, **l'assurance indépendance** là, mais paraît-il qu'il faut être bien handicapé, rester à la maison pour toucher cette assurance et être en retraite depuis au moins 20 ans. Une des premières quand j'étais à faire, quand ça a sorti ce truc là, bon on nous dit qu'il faut être vraiment handicapée à la maison pour que je la touche alors ma sœur m'a dit en tout cas t'es pas partie à la maison de retraite encore, tu resteras là tant que tu pourras et puis t'as quand même l'aide ménagère, t'as **l'assurance indépendance** ».

D'indépendance il s'agit donc et l'enjeu semble bien là. Qu'il en soit pour l'heure uniquement d'attitude ou déjà de comportements effectifs, ces femmes veulent, affirment, entendent, demeurer le plus longtemps possible indépendantes. Le changement de lieu de résidence ou encore les produits d'assurance constituent des modalités d'expression de ce désir. Le désir étant là, comment le soutien social s'y insère t-il ?

2-3-4- Le désir d'appartenance

Le sentiment d'appartenance résulte de l'intégration et de l'assimilation des valeurs, normes, ambiance et modèle d'un groupe social. Ce processus d'imprégnation « fonde pour les individus d'un même groupe, la possibilité de compréhension et de communication avec autrui »[1057]. Le désir d'appartenance est ainsi intimement lié au désir de reconnaissance. Si l'on conçoit la mort du conjoint en termes de perte d'un rôle social signifiant, le désir d'appartenance en souligne toute la portée. J'identifie deux modalités à ce désir : les femmes se construisent en référence à un groupe social, les femmes se définissent par ce qu'elles ne sont pas, en contre référence avec un groupe social.

L'appartenance à un groupe

Le désir d'appartenir à un groupe se construit sur une double base : celle de l'homophilie des expériences de vie d'une part, celle de gérer la solitude d'autre part. En effet, partager son expériences, être écouter, trouver un alter qui a vécu les mêmes choses que soi sont de puissants moteurs à la redéfinition des autrui qui entourent les répondantes. Il peut s'agir d'un désir non encore assouvi ou de liens sociaux déjà établis que l'on souhaite préserver. Au-delà du partage d'expérience, de la compréhension mutuelle que l'homophilie peut susciter, le désir de se reconnaître dans ces autrui est patente. Il s'agit pour Mme K d'être « comme toutes les femmes », pour Mme H de n'être « pas toute seule ». Il s'agit également d'être « acceptée » par des amies veuves pour être reconnue (Mme E).

> Mme H évoquant une amie: « Ah bah, je ne la côtoyais pas beaucoup avant [le décès], je savais que c'était une collègue qui était dans le même bâtiment que moi et c'est plutôt depuis. C'est vrai oui, c'est depuis, parce que, bah là on sait **qu'on peut compter l'une sur l'autre** ou …, sans doute **qu'on se comprend mieux** même si, on en parle pas beaucoup, oui c'est le fait de se dire qu'on est pas toute seule quoi».

[1057] (Mucchielli 1986, 49, op. cit)

Mme K : « Moi ce que je souhaite c'est pouvoir, ce que toutes les femmes ressentent certainement, pouvoir trouver quelqu'un bon, … Gisèle **elle est un petit peu comme moi** maintenant donc, bon de temps en temps, comme la dernière fois on est allé manger ensemble, bon si elle a envie d'aller au cinéma, que j'aime bien, on ira un jour quoi, bon ce que je demande si vous voulez, ce qu'on demande **comme toutes les femmes,** c'est pas d'être toujours ensemble mais au moins d'avoir une petite attache quelque part, pour **ne pas se sentir seule** ».

Mme T : « J'ai une amie aussi qui a perdu qui son mari, ça fait, un an après moi, au mois de mai aussi, alors on se téléphone de temps en temps **pour se remonter le moral** un peu toutes les deux, ce n'est pas évident quoi».

Mme Y en évoquant d'autres femmes veuves : « Bah **on peut parler d'avantage**, on peut parler du mari et ce que vous ressentez tandis que les autres vous n'allez pas les barber avec ça, oui, oui, elles **comprennent d'avantage**, oui, oui et puis **ça rapproche** je crois, oui ».

Mme E évoquant des amies veuves : « **Elles m'ont dit**, oui bon prends courage tu vas t'en sortir, tu vois moi j'ai perdu mon mari depuis 5 ans, mais il faut la force, il faut y aller devant les autres aussi quoi, **surtout devant les autres.** Là je sors avec deux veuves, y en a une depuis 20 ans et l'autre depuis 6 ans, elles sortaient ensemble depuis un moment et puis elle m'a dit mais viens avec nous, **on t'accepte** ».

L'homophilie peut être si forte qu'elle en annule les différences d'âge. Ainsi, Mme K, qui n'est « ni une grand-mère, ni une personne âgée » se sent mieux quand elle parle avec une personne « comme elle », une femme de... 82 ans. Mme C n'a pas franchi le pas mais elle sent intuitivement que rencontrer des personnes qui sont dans son cas peut constituer l'aide qui lui fait défaut. Comme le souligne Mme Z, outre le lien social créé, connaître et côtoyer des personnes veuves permet de s'englober dans un « plusieurs » rassurant, de se convaincre que la vie seule c'est difficile mais que « c'est un peu pareil pour tout le monde ». Enfin, l'homophilie peut s'opérer non pas sur le statut mais sur les circonstances de la mort. Ainsi, pour Mme M, rencontrer, aider des gens dont un proche est décédé du cancer se fait nécessité tout autant que cela lui apporte un réconfort pour elle-même.

Ce désir d'appartenance s'exprime également par le biais des motivations pour participer à ma recherche. En effet, pour Mme W et Mme S me rencontrer signifiait également accéder à des informations sur des femmes dans la même situation qu'elles. De cette parenté de statut, elles pouvaient alors se définir ou trouver les codes de conduite qu'elles recherchent :

Mme W : « Oui donc je ne sais pas ce qui ressort de vos conversations avec, est-ce que vous avez on fait l'inverse, c'est moi qui pose les questions ! Est-ce que vous trouvez une joie de vivre réelle chez beaucoup des personnes que vous rencontrez, est ce que c'est triste, gai, ou ? ».

Je ne sais pas,
Mme W : « Parce que moi je suis très, très gaie, très dynamique, de nature, mais là je suis un petit peu écrasée mais ça fait beaucoup de choses ».

Mme S : « Je pense que ça doit être très instructif aussi pour vous de voir la chose, je pense que c'est sur le tas aussi comme on dit, vous avez des personnes je pense aussi qui se lient plus volontiers ».
Hum, hum
Mme S ; « Y a des personnes je suis sûre qui vont chez vous, elles ont du mal et en plus moi je n'ai pas d'enfant, donc si vous voulez ».

Si ces femmes désirent se définir en regard du groupe des femmes ou des veuves, le choix de Mme U est tout autre. L'enjeu pour elle est d'appartenir au groupe des gens « avec », s'identifiant alors à un nouvel idéal : celui d'un couple formé d'une veuve et d'un veuf. Cette « solution pas mal » est la clé de son « problème », celui de n'avoir plus de mari, de « confrère », « de partenaire ».

La distanciation

La seconde modalité s'élabore dans une forme de contre modèle. Les répondantes sont ce qu'elles ne veulent pas être : elles ne se laissent pas aller et elles ne veulent pas côtoyer des personnes dans la même situation. Ainsi, pour Mme S il semble essentiel de ne pas côtoyer des personnes qui ont vécu le même « machin » qu'elle (en l'occurrence le cancer). Il est tout autant nécessaire d'aller vers les jeunes. Parler avec des gens de son âge ce serait parler de la maladie, ce que Mme S rejette. Ce rejet illustre également sa « nouvelle vie », celle dans laquelle elle choisit ses amies, en l'occurrence une jeune femme dont l'enfant lui permet d'être grand-mère par procuration et une autre jeune femme, célibataire et sans enfant, comme elle. Au modèle de la veuve « vieille et grisonnante » qu'incarnent dans son esprit, sa propre mère et sa grand-mère, Mme S est une femme sans enfant ni mari et qui s'entoure de femmes plus jeunes, dont certaines lui ressemblent. L'intergénérationnel lui permet ainsi d'être *enfin* une femme sans enfant sans subir le jugement d'autrui.

Conjointement, il peut s'agir de se définir comme une femme qui « ne se laisse pas aller » (Mme I), une femme qui « se débrouille » (Mme Z), « qui ne se retranche pas dans la douleur » (Mme M) en se comparant à celles qui ne se laissent pas guider par de telles nécessités. De la parenté de genre et de statut, ces femmes en tirent ce qu'elles ne sont pas, ce qui d'ailleurs ne va pas toujours de soi :

Mme I : « Il faut savoir s'occuper justement, j'ai une amie celle qui a perdu son mari là au mois de mai, elle ne fait rien, mais c'est dramatique, c'est dramatique. Elle ne fait rien, mais alors rien, rien, rien, alors elle pleure du matin au soir mais ce n'est pas une solution, faut pas se laisser aller ».

Mme P : « Cette dame s'est trouvée à côté de moi et elle avait appris par ma copine, et elle me dit 'ah j'ai appris ce qui t'es arrivé et tout, ha bah tu es comme moi. Elle se met à me raconter son mari quoi. Et elle me dit mais tu sais que moi c'est presque la première fois que je sors depuis avant. Ah bon ? que je lui dis, j'étais un peu surprise quoi, elle me dit j'y arrive pas, chaque fois que j'ai une invitation, je reporte, je ne donne pas de réponse, après quand c'est le moment de dire la réponse, je trouve toujours une excuse. Je dis moi je ne sais pas, je suis venue et puis voilà, peut-être que les gens vont penser, je ne sais pas moi, qu'est qu'ils vont penser, bon tant pis».

Mme Z évoquant une amie veuve : « Elle est terrible alors là, quand je lui téléphone je m'en veux après parce que pourtant je l'aime bien mais elle me fiche un cafard après pourtant elle a une fille ici, et un fils à 600 km, et quand elle a un problème elle fait venir son fils de si loin pour lui faire, mettre une barre de rideau, elle ne prend rien, elle ne se prend pas en charge du tout, du tout, alors elle m'envie, comment tu fais ? Mais je dis, je fais, c'est ma nature, je me pousse pas, c'est comme ça, comme on était une famille chez mes parents on a toujours eu, il fallait se débrouiller c'est sûr, voilà ».

2-4- Synthèse des résultats

Le cadre théorique mettait en lumière que des désirs s'exprimaient. La phase empirique apporte des compléments et permet de structurer les désirs en identifiant ceux tournés vers soi et ceux tournés vers autrui.

Les désirs tournés vers soi

Pour s'adapter à l'expérience du deuil, des motivations tournées vers soi s'expriment qui se déclinent en différents désirs.

1° La recherche souligne que les veuves seniors sont animées du **désir de prendre soin d'elles-mêmes et de se faire plaisir**. Ceci peut s'opérer par exemple à travers la consommation alimentaire que l'on réadapte à ses propres goûts. La consommation de produits et services liés à l'apparence physique peut également combler cette motivation. Il s'agit ainsi dans le présent de s'occuper de soi. Cette motivation trouve un autre terrain d'expression à travers les possessions. Le cadre théorique soulignait que leur symbolique pouvait devenir aigüe au cours du deuil. Cette recherche soutient l'idée que les possessions demeurent aussi des objets à valeur objective. Leur vente constitue le moyen de se faire plaisir sur d'autres postes de consommation. Les possessions peuvent également n'avoir ni valeur

symbolique, ni valeur marchande et devenir des objets « inutiles » car superflus. C'est de nouveau le cadre intégrateur du vieillissement[1058] qui permet de saisir la nature de ce désir. A l'appui de la théorie de la sélectivité socio-émotionnelle[1059], l'avancée en âge s'accompagne en effet d'une modification des objectifs de l'individu afin qu'ils soient plus en accord avec un futur limité. Ces désirs se comprennent comme des ajustements que l'individu opère suite au décès du conjoint. En retour, ils agissent positivement sur l'image que l'on a de soi.

2° Le **désir d'indépendance et d'autonomie** trouve un terrain d'expression privilégié à travers l'aménagement intérieur. La réappropriation de l'espace privé constitue une manière d'exprimer ce que l'on est, ce qui en retour participe de l'estime de soi.

3° Alors que le cadre théorique soulignait que les rituels funéraires participaient du **désir de reconnaissance**, cette recherche permet d'avancer que ce désir peut trouver d'autres terrains d'expression. Ainsi en est-il des activités sociales et ludiques ou encore de consulter un psychologue. Ce qui est en jeu alors c'est clairement la nécessité ressentie de lien social. Il s'agit à la fois de se confier mais également de trouver de nouveaux autrui qui nous ressemblent.

4° **Retrouver son passé** est un autre désir tourné vers soi. Pour s'adapter à l'expérience du deuil, la femme senior va en effet chercher à retrouver son passé. Il peut s'agir, comme le soutient le cadre théorique, de garder vivant son couple. Par exemple en continuant de parler du disparu ou de le faire vivre par la mémoire des choses. Mais il peut s'agir également de rechercher son passé plus lointain, celui de la jeune femme que l'on a été. Par ce biais, l'individu produit tout autant qu'il découvre son identité.

5° Si le cadre théorique soulignait que les heuristiques décisionnelles au cours du deuil illustraient le **désir de continuité**, cette recherche soutient l'idée que les activités de consommation sont également un terrain d'expression de cette motivation. Par exemple en continuant de partir en voyage ou de prendre soin de son apparence. Par ce biais, l'individu perçoit qu'il est le même dans le temps et atténue de la sorte l'impact de l'expérience du deuil.

[1058] (Guiot 2006, op. cit)
[1059] (Carstensen, Isaacowitz et Charles 1999, op. cit)

6° Alors que le cadre théorique soulignait le rôle méconnu des **émotions positives** au cours du deuil[1060], cette recherche tend effectivement à accréditer cette idée. Par la stimulation du rire, l'individu libère le flux émotionnel du deuil, ce qui permet de mieux le gérer. Si la théorie de la sélectivité socio-émotionnelle soutient que les seniors optimisent leur temps vers des activités émotionnellement positives, le deuil du conjoint peut aviver ce désir.

7° Conjointement, la consommation participe de la **gestion du flux émotionnel** des premiers temps du deuil. Par exemple en modifiant son cadre de vie, l'individu entend garder le contrôle de soi.

Ces éléments clarifiés permettent d'avancer la conclusion suivante. **Pour s'adapter à l'expérience de la solitude, des désirs tournés vers soi s'expriment. Ces derniers peuvent trouver satisfaction dans le domaine de la consommation : habillement, alimentation, cosmétique, esthétique, activités ludiques, disposition des possessions, aménagement intérieur. La consommation constitue alors un mécanisme d'ajustement au deuil du conjoint, ainsi qu'un mécanisme d'ajustement au vieillissement.**

Les désirs tournés vers autrui

Par ailleurs, pour s'adapter à l'expérience du deuil, des désirs tournés vers autrui s'expriment. La recherche a permis d'en identifier quatre. La veuve senior entend faire plaisir, aider ses proches mais aussi des étrangers plus anonymes. Le désir d'utilité, de transmission et de prévention constituent des motivations qui peuvent trouver satisfaction à travers les activités de consommation : les activités sociales et ludiques, l'engagement bénévole, le don de possessions, le travail biographique, l'anticipation de ses obsèques, la contraction de polices d'assurance, le changement de lieu de résidence. Alors que certaines de ces motivations peuvent préexister à la mort du conjoint (tel est le cas pour le bénévolat par exemple), d'autres ont été initiées depuis le décès. Il semble donc que ce soit l'expérience de la solitude qui les suscite, afin de s'y adapter. Cependant, à l'appui des analyses conduites sur la double expérience du deuil et du vieillissement, il faut également comprendre ces désirs à l'aune de mécanismes d'ajustement liés au vieillissement. Il s'agit alors de les penser comme des modalités d'adaptation à l'anxiété face à la mort dont l'objectif est l'augmentation de l'estime de soi et la préservation de soi au-delà de sa mort physique. Le désir d'appartenance constitue une autre motivation identifiée à travers les données. La mort du conjoint se conçoit comme

[1060] (Bonanno et Kaltman 1999, op. cit)

une perte de rôle. Si le cadre théorique soulignait qu'à un âge avancé peu de rôles de substitution étaient disponibles[1061], la portée de ce désir est essentielle à saisir. La veuve constitue la référence à partir de laquelle les répondantes se définissent. Selon les représentations qu'elles en ont, la veuve constitue le modèle ou le contre-modèle identitaire. En outre, le désir d'appartenance pousse à rechercher un groupe social dans lequel les femmes vont pouvoir se reconnaître, apprendre les codes, gagner en normalité, pour au final se sentir moins seule.

Ce qui permet d'avancer la conclusion suivante. **Pour s'adapter à l'expérience de la solitude, des motivations tournées vers autrui s'expriment. Ces motivations peuvent trouver satisfaction à travers les activités de consommation. Cette dernière constitue un mécanisme d'ajustement à la double expérience du deuil du conjoint et du vieillissement (**Tableau 32**).**

Tableau 32 – De l'expérience de la solitude à l'affliction : les désirs de la veuve senior

Désirs tournés vers soi	**Désirs tournés vers autrui**
Désir de prendre soin de soi et de se faire plaisir	Désir d'utilité
Recherche d'émotions positives	Désir de transmission
Désir de gérer ses émotions	Désir d'appartenance
Désir d'indépendance et d'autonomie	Désir de prévention
Désir de reconnaissance	
Désir de retrouver son passé	
Désir de continuité temporelle	

Activités de consommation mises en lumière par la recherche
Habillement, alimentation, cosmétique, esthétique, activités sociales et ludiques, possessions, aménagement intérieur, don, travail biographique, obsèques, polices d'assurance, consultation de psychologue, voyages

[1061] (Caradec 2004, op. cit)

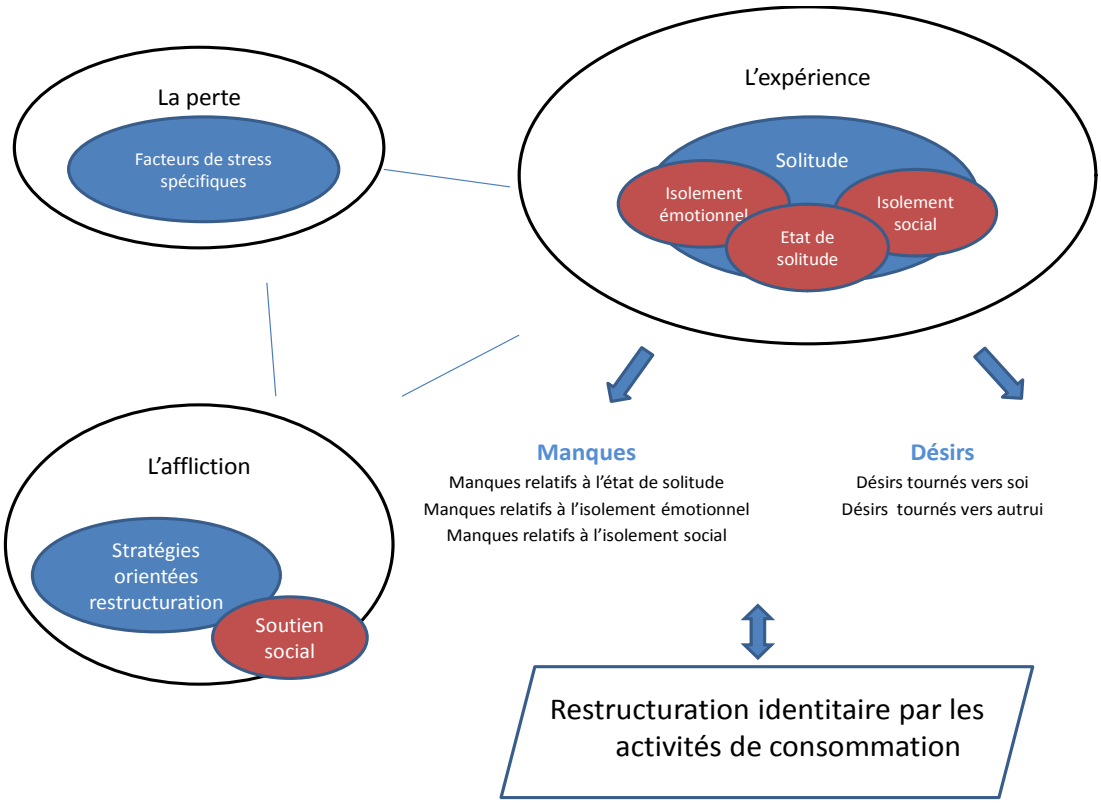
3-Les manques et désirs de la veuve senior : une analyse de données textuelles confirmatoire

A l'appui des quatre lectures que j'ai proposé précédemment, le deuil du conjoint chez la femme senior est désormais compris comme l'expérience subjective de la solitude. Cette dernière est à la fois un état, un isolement émotionnel et un isolement social. Cette expérience se traduit par l'expression de manques et de motivations qui sont autant de modalités par lesquelles les répondantes entendent s'adapter au deuil. Alors que les manques atteignent l'estime de soi, l'efficacité de soi et la confiance en soi, la satisfaction des motivations peut permettre de restaurer cette confiance en soi tout en œuvrant au sentiment de permanence de soi et à l'extension de soi générativité. C'est précisément à ce stade que les activités de consommation interviennent et constituent alors des mécanismes d'ajustement à l'expérience du deuil du conjoint. Les bases sont ainsi plus clairement établies quant à la nature de l'expérience et à la place que la consommation y tient.

En regard de la question de recherche n°3, Quelles sont les attentes des femmes seniors suite au décès de leur conjoint ? Il est possible de répondre comme suit : pour s'adapter à l'expérience du deuil, des manques et des motivations s'expriment dont l'objectif est la restructuration identitaire.

La Figure 29 représente l'avancement de ces analyses.

Figure 29 – De l'expérience du deuil à l'affliction, synthèse



Afin de confronter les résultats, le corpus de cette recherche (dans son intégralité) a été soumis à une procédure confirmatoire via une analyse textuelle informatisée. Cette dernière permet d'approcher l'expérience du deuil de conjoint à l'appui de deux dimensions qui structurent de manière complémentaire l'expérience étudiée. Après avoir rappelé les procédures de traitement informatisé des données, les résultats de cette analyse confirmatoire seront présentés.

3-1- Les procédures de traitement informatisé des données

Comme je l'ai souligné dans la présentation du paradigme de ma recherche, afin de renforcer la robustesse des analyses conduites et de répondre au critère de validité externe d'une recherche interprétative, tout ou partie du corpus peut être soumis à une analyse textuelle informatisée. C'est précisément ce qui a été fait à travers le logiciel Alceste. En raison du caractère exploratoire de cette recherche, l'enjeu de ce traitement complémentaire est de comprendre. Dès lors, l'analyse Alceste doit permettre de saisir si la manière dont j'ai compris le processus d'affliction est correcte ou non.

Avant de lancer le traitement des données textuelles, il importe de préparer les données. Ainsi, chacun des vingt-quatre entretiens de l'échantillon a été relu afin d'en valider la ponctuation d'une part et de supprimer les signes non verbaux d'autre part. Il faut en effet porter un soin particulier à la ponctuation car elle est prise en compte par le logiciel lors des traitements. Comme je l'ai également souligné, le corpus soumis n'a fait l'objet d'aucune autre manipulation. L'intégralité des questions et réponses a été prise en compte. Il est essentiel au regard de l'objectif fixé (confirmer ou non les résultats) de ne pas induire une grille d'analyse a priori. Ainsi donc, ce sont l'intégralité des vingt-quatre entretiens qui a été prise en compte lors du traitement, soit 768 pages de retranscription. Je rappelle par ailleurs que la robustesse des analyses informatisées issues d'Alceste tient, entre autres, à l'importance du volume du corpus. Cette condition est remplie dans cette recherche.

Le corpus soumis au traitement du logiciel Alceste comprend 24 unités de contexte initiales. Le logiciel a identifié 382 970 occurrences de formes, ce qui correspond à 11 039 formes distinctes et 1 320 formes réduites. 7 222 unités de contexte élémentaires ont été dénombrées. Par la double classification descendante hiérarchique, six classes sont isolées (Figure 30). L'intersection des deux classifications regroupe 68.46% des 7 222 u.c.e.[1062]. Chacune des classes obtenues contient une partie des u.c.e. analysées : 10.46% pour la plus petite et 18.44% pour la plus grande.

[1062] En dessous de 50% des u.c.e. traitées, les classes produites par Alceste ne peuvent être utilisées.

Figure 30 – Classification descendante hiérarchique – Dendogramme des classes

```
Classification Descendante Hiérarchique...
Dendrogramme des classes stables (à partir de B3_rcdh1) :

                 ----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|

Cl. 1 ( 818uce) |--------------------------+
            18                               |---------------------+
Cl. 3 ( 553uce) |------------------+       |                     |
            16                      |-------+                     |
Cl. 4 ( 517uce) |-------------+    |                             |
            14                |----+                             |
            19                |                                  +
Cl. 5 ( 907uce) |-------------+                                  |
Cl. 2 ( 723uce) |--------------------+                           |
            15                        |---------------------------+
Cl. 6 (1426uce) |--------------------+

Classification Descendante Hiérarchique...
Dendrogramme des classes stables (à partir de B3_rcdh2) :

                 ----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|

Cl. 1 ( 818uce) |-----------------------------+
            18                                 |------------------+
Cl. 3 ( 553uce) |-------------------------+   |                  |
            17                            |---+                  |
Cl. 4 ( 517uce) |------------------+      |                      |
            13                     |------+                      |
            19                     |                             +
Cl. 5 ( 907uce) |------------------+                             |
Cl. 2 ( 723uce) |-----------------+                              |
            16                     |------------------------------+
Cl. 6 (1426uce) |-----------------+
```

3-2- Les analyses des classes

Nous détaillons ci-après les classes puis les analyserons successivement en regard de la partition identifiée sous Alceste.

3-2-1- Analyse de la classe 1

Elle regroupe 818 u.c.e. soit 16.5% du corpus.

Tableau 33 –Descriptif de la classe n°1

Formes représentatives	Khi2	% d'u.c.e. de la classe
pa+yer	720.25	158
retraite+	307.39	129
papier+	271.07	69
euro+	243.13	54
droit+	220.30	72
banqu+e	188.83	41
impot+	169.56	36
argent	148.17	55
dossier+	133.96	29
financier+	131.94	34
pension+	127.10	31
notaire+	117.60	32
gratuit+	117.19	29
reversi+ble	101.29	20
assur+	98.98	33

Variables de la classe n°1 **Segments répétés de la classen°1**

Identification	% d'u.c.e. dans la classe	Khi2	Segments répétés	Fréquence
*rep_MmeO	62	58.14	c est	67
*age_79	81	55.38	j ai	55
*stage_non	608	29.06	et puis	41
*rep_MmeJ	66	16.10	mon mari+	35
*rep_MmeS	84	10.98	c etait	33
*age_69	84	10.98	y a	32
*rep_MmeP	41	4.23	vous avez	24
*age_58	41	4.23	comme ca	24
*rep_MmeM	24	3.89	on a	23
*age_62	24	3.89	j avais	23
*rep_MmeN	19	3.74	votre mari+	18
*rep_MmeR	82	2.70	je suis	16
*rep_MmeG	17	2.64	je savoir.pas	15
*age_75	17	2.64	il a	15
*rep_MmeZ	22	2.20	y avait	15
*age_76	22	2.20		

Vocabulaire spécifique de la classe 1 :

cher+(32), droit+(72), financier+(34), gratuit+(29), milita+ire(20), successi+f(19), argent(55),banqu+e(41), caisse+(22), courrier+(20), dossier+(29), fonctionnaire+(11), impot+(36), loyer+(15), nom+(29), notaire+(32), papier+(69), pension+(31), retraite+(129), salaire+(18), taxe+(10), donn+er, (81), pa+yer(158), propos+er(33), rempl+ir(12), assur<(33), organ+16(16), reversi+ble(20),aide_menagere+(23), euro+(54), frai+14(14), aide+(54), chequ+e(13), deces(43), facture+(8), identite+(8), plafond+(8), poste+(12), cout+er(11), depass+er(11), gagn+er(16), lou+er(13),prelev+er(9), rembours+er(11), secu(9), agricole+(6), fran+14(10), socia+l(12), adresse+(10), chaudiere+(10), compte+(49), cout+(17), demarche+(21), depense+(11), logement+(8), mairie+(10),somme+(11), demand+er(88), ecrire.(11), entretenir.(11), occup+er(55), plaindre.(16), renseign+er (6), renvo+yer(7), administrat<(11), benevol<(10), declarat+ion(9), securite_sociale(7), locati+f(7), carte+(13);

Commentaires de la classe 1

L'analyse du vocabulaire sous forme réduite de cette classe laisse entrevoir une orientation marquée sur la thématique de l'argent. La liste du vocabulaire spécifique conforte ce point de vue. Le rapport à l'argent qui est mis en scène se lit de manière univoque : il s'agit de « payer », de « donner », de « rembourser »… Ce que l'argent permet n'est nullement évoqué. L'argent donné ne semble avoir ainsi aucune contrepartie. L'orientation vers l'avoir se lit en outre à travers les segments répétés. L'avoir se conjugue au passé mais aussi au présent et concerne tant l'individu (je) qu'un « vous ». Par ailleurs, des acteurs sont mis en scène, en l'occurrence l'administration (impôts, sécurité sociale), les banques et les notaires. Face à ces acteurs, l'individu est en position de demandeur : il s'agit d'entamer des démarches, de constituer des dossiers, d'écrire ou de déclarer. Les positions occupées au sein de l'espace social revêtent une importance singulière. Le statut semble ainsi important : que l'on soit militaire, fonctionnaire, notaire, l'identité ou le nom est un attribut. C'est d'ailleurs le « mari » qui est mobilisé, qu'il soit à soi (mon mari) où aux autres (votre mari).

Cette classe est marquée par une orientation matérialiste assez forte. L'expérience du deuil est située résolument dans les démarches à conduire, les « papiers » qu'il faut régler. Elle rejoint les manques mis en lumière précédemment : le manque financier, le manque de conseil ainsi que le manque de connaissance des droits et démarches.

3-2-2- Analyse de la classe n°3

Elle comprend 553 u.c.e. soit 11.19% du corpus.

Tableau 34 – Descriptif de la classe n°3

Formes représentatives	Khi2	% d'u.c.e. de la classe
religi<	229.01	35
parent+	215.54	50
an+	193.22	149
deced+er	184.95	75
ne+	157.45	24
aine+	156.07	28
eglise+	152.83	26
mere+	137.18	55
ecole+	125.76	40
pratiqu+er	118.10	16
connu+	113.53	26
sœur+	113.04	54
pere+	107.95	38
croy+ant	104.65	18
fete+	92.00	21

Variables de la classe n°3 **Segments répétés de la classe**

Identification	% d'u.c.e. dans la classe	Khi2	Segments répétés	Fréquence
*rep_MmeQ	57	35.76	c est	56
*rep_MmeZ	29	32.61	c etait	46
*age_76	29	32.61	j ai	40
*rep_MmeM	24	16.42	mon mari+	32
*age_62	24	16.42	et puis	26
*rep_MmeU	51	14.76	je suis	17
*sage_67	102	9.11	y a	17
*rep_MmeI	32	7.98	ma mere+	15
*age_71	32	7.98	comme ca	14
*rep_MmeT	21	6.37	on a	13
*age_61	4	5.03	vous avez	11
*stage_oui	4	5.03	ils ont	11
*rep_MmeX	4	5.03	non plus	11
*age_68	73	4.76	j etais	11
*rep_MmeH	36	2.49		

Vocabulaire spécifique de la classe 3

connu+(26), ne+(24), cousin+(20), frere+(36), mere+(55), pere+(38), annee+(58), an+(149), bac(9), connaissance+(11), ecole+(40), eglise+(26), famille+(47), fete+(21), gitan+(8), guerre+(13), mari+(166), messe+(18), neveu+(14), parent+(50), region+(18), role+(10), deced+er(75), enterr+er(20), inciner+er(11), pratiqu+er(16), aine+(28), cathol+16(9), ceremoni+e(11), croy+ant(18), mari+23(32), religi<(35), soeur+(54), cimetiere+(18), epoque+(23), obseques(13), enf+ant(83), belle_mere(12), grands_parents(8), civil+(8), rec+ent(7), maman+(27), communion+(9), garcon+(20), marque+(11), reconfort+(4), vecu+(20), elev+er(9), grand+ir(6), jeune+(40), berlin(5), magnifique+(4), vivant+(10), tante+(8), allemagne(5), cancer+(17), divorce+(9), joue+(9), maladie+(17), souvenir+(10), demarr+er(5), divorc+er(5), entour+er(5), habit+er(20), pri+er(6), eleve+(8), souhait<(8), alzheimer(5), petite_fille(15), petits_enfants(21), rigolo(4), toussaint(5), allemand+(4), epouvantable+(6)

Commentaires de la classe 3

Au sein de cette classe, les références à la religion sont nombreuses : « église », « croyants », « pratiquer », « religion ». Conjointement, l'analyse de la classe souligne l'opposition de la vie par rapport à la mort : « vivant », « vécu », « décéder », « incinérer », « enterrer ». Il y a ce qui est « épouvantable », la « guerre » contre ce qui est « magnifique », « rigolo », « fête ». La place occupée par la religion trouve certainement tout son sens ici. Si l'on revient à la source des données, la religion s'appréhende selon deux volets. Le premier, je l'ai évoqué, tient à l'impact de l'expérience sur les croyances. En effet, face à la mort de leur mari et à l'injustice ressentie, la religion n'apporte aucune réponse. C'est un grand récit qui s'effondre alors. Si le cadre théorique soulignait que les croyances pouvaient constituer une modalité adaptative permettant à l'individu de réduire sa peur de l'oubli ou de donner sens à la mort[1063], les données soulignent que la mort du conjoint peut également coïncider avec l'effondrement de ces croyances, que la vie s'était déjà chargée d'ébranler auparavant. Le second volet tient à la nature des termes employés. Il s'agit bien de pratique, de religion, d'église. Ce qui renvoie plus à la religiosité qu'à la spiritualité, plus aux rituels qu'aux croyances elles-mêmes. C'est certain alors, les données livrent très souvent le récit de l'enterrement ou de la cérémonie.

La famille constitue un autre volet de cette classe : « parent », « mère », « sœur », « père ». La place de la famille est importante, chacun occupe un rôle et une place dans la lignée : le père, la mère, la sœur, le frère mais aussi les cousins, cousines etc. L'étude du vocabulaire spécifique est révélatrice de cette place occupée par la famille, et de manière plus aigüe encore de la famille d'origine. La force des liens de sang peut ainsi trouver place dans cette classe tout autant qu'elle laisse entendre un centrage ou recentrage de l'identité autour de ce réseau relationnel.

Par ailleurs, l'analyse de la classe 3, tant au niveau des formes représentatives que du vocabulaire spécifique, souligne la place de la notion d'âge : « aîné », « an », « année », « époque ». On est ici dans une vision à long terme de l'existence, comme transcendante. Le temps se compte moins en jour qu'en année. A la perspective quotidienne de la vie humaine fait place une vision existentielle. Sans doute alors que la continuité de soi trouve ici un sens complémentaire que la place des liens de sang ne fait que renforcer.

[1063] (Balk 2004, op. cit)

3-2-3- Analyse des classes 2 et 6

La classe 2 regroupe 723 u.c.e. soit 14.62% du corpus.

Tableau 35 – Descriptif de la classe n°2

Formes représentatives	Khi2	% d'u.c.e. de la classe
mang+er	369.48	115
tele	258.31	53
cuisin+e	192.77	47
jardin+	188.3	66
repas	146.95	37
soir+	120.57	76
faire.	102.87	309
legume+	102.59	21
regard+er	100.30	60
salle+	94.04	24
bois	91.38	18
mets	88.77	26
poisson+	80.50	15
midi+	76.12	29
rang+er	76.10	13

Variables de la classe n°2 **Segments répétés de la classe**

Identification	% d'u.c.e. dans la classe	Khi2	Segments répétés	Fréquence
*rep_MmeL	36	32.45	c est	69
*rep_MmeB	49	16.28	j ai	59
*age_74	162	15.62	c etait	43
*rep_MmeG	22	14.85	et puis	41
*age_75	22	14.85	y a tout seul+	27
*rep_MmeJ	57	12.16	mon mari+	26
*rep_MmeN	21	10.02	je suis	23
*rep_MmeU	57	7.81	comme ca	20
*rep_MmeE	68	5.90	qu+est-ce<	18
*stage_non	507	5.88	je faire.	18
*rep_MmeY	29	3.46	il etait	18
*age_81	29	3.46	j avais	17
			je aller.	16
			c est pas	15
			tout seul+	14

Vocabulaire spécifique de la classe 2

froid+(16), plat+(12), midi+(29), bois(18), chambre+(45), coucher(11), cuisin+e(47), eau+(21),garage+(15), jardin+(66), journee+(33), legume+(21), lis(14), mets(26), peinture+(14), pelouse+(12),poisson+(15), repas(37), salle+(24), soir+(76), tour+(23), viande+(13), volet+(11), bricol+er(10),coup+er(17), faire.(309), mang+er(115), plaire.(21), promen+er(15), rang+er(13), regard+er(60),coupe+(14), tele(53), grand+(46), bain+(13), hote+(16), pain+(13), porte+(29), table+(21), allum+er(9), boire.(22), dormir.(33), ferm+er(11), prepar+er(27), tondre.(9), herb<(7), chaud+(11), mur+(8),atelier+(9), cafe+(19), cheminee+(7), chien+(20), fruit+(8), haie+(10), lave+(8), lecture+(6),morceau+(8), plateau+(9), rideau+(8), soleil+(11), sommeil(11), achet+er(29), chang+er(64),endormir.(8), mont+er(18), refaire.(18), tricot+er(8), habitu<(30), petit+(121), foot(8), grandchose(19), autrement(38), chaise+(7), cle+(7), crochet+(6), effort+(6), heure+(51), journa+l(14)

La classe 6 comprend 1426 u.c.e. soit 18.84% du corpus.

Tableau 36 – Descriptif de la classe n°6

Formes représentatives	Khi2	% d'u.c.e. de la classe
nuit+	115.91	68
docteur+	114.32	61
hopita+l	113.55	74
samedi+	111.00	48
medecin<	109.98	81
jour+	109.84	215
matin+	109.25	98
voir.	83.21	424
dimanche+	80.98	53
infirm+e	79.01	51
appele+	76.44	51
parti+	74.50	76
fils	73.71	128
semaine+	73.51	83

Variables de la classe n°6 **Segments répétés de la classe**

Identification	% d'u.c.e. dans la classe	Khi2	Segments répétés	Fréquence
*rep_MmeE	171	67.33	c est	95
*rep_MmeF	137	66.73	c etait	83
*age_74	321	38.46	j ai	82
*rep_MmeB	93	31.66	et puis	81
*rep_MmeR	167	25.50	il était	48
*rep_MmeP	83	23.45	il avait	43
*age_58	83	23.45	il a	37
*age_68	192	18.49	y a	354
*rep_MmeC	46	12.82	ma fille+	32
*age_64	46	12.82	je suis	32
			comme ca	31
			il est	30
			mon fils	28
			je dire.	28
			non plus	28

Vocabulaire spécifique de la classe 6 :
matin+(98), parti+(76), dimanche+(53), lundi+(31), mardi+(34), samedi+(48), vendredi+(27), docteur+(61), fille+(131), fils(128), hopita+l(74), jour+(215), nuit+(68), semaine+(83), vacance+(51), venue+(54), appel+er(86), rentr+er(74), telephon+er(34), venir.(294), voir.(424), appele+(51), infirm+e(51), medecin<(81), medica<(38), telephon+16(87), weekend+(32), malade+(62), mercredi+(26),clinique+(18), cherch+er(64), retourn+er(42), clair+(20), bourg+(20), fin+(50), sang+(21), toilette+(16), voiture+(56), arriv+er(154), oper+er(21), partir.(72), repartir.(23), soign+er(23), sonn+er(14), trait+er(16), hospitali<(22), chimio(17), la_bas(50), papi(17), rendez_vous(22), malaise+(13),apres-midi+(25), gars(18), minute+(18), pompier+(9), prevenu+(9), prise+(16), renne+(13),traitement+(16), amen+er(30), descendre.(20), gard+er(33), guer+ir(10), laiss+er(60), pleur+er(31),prendre.(173), chirurgi<(12), generalis<(13), apres_midi(14), belle_fille(32), cardiologue(10);

Commentaires de la classe 2

Les formes les plus représentatives de cette classe, tout autant que l'étude du vocabulaire spécifique, inscrit en premier lieu le temps comme élément structurant. L'individu vit selon un rythme : « l'heure », « la journée », « le midi », « le soir ». Ce rythme guide les activités physiologiques essentielles : « boire », « manger », « dormir ». Ce qui n'exclut pas des activités plus ludiques comme « regarder », « lire », « se promener ». L'essentiel tourne autour de l'habitude. Cette dernière est par ailleurs marquée par des lieux : « la cuisine », « la chambre », « le garage », « l'atelier », « le dehors ». Le vocabulaire relatif à l'univers du repas est fortement présent. Ce qui laisse entendre à la fois une orientation vers le quotidien mais aussi le nécessaire. Le matérialisme est ici ancré dans le pratique. Ces lieux se définissent par des objets et accueillent des personnages. En complément de l'analyse de ces formes, les segments répétés donnent à voir que deux personnages sont mis en scène : le « je » et « il ». Ce « je » fait, a et est. Le « il », qui est « le mari », se conjugue pour sa part au passé. Ce qui a pour conséquence que dans le présent le « je » soit « tout seul ». L'analyse de cette classe inscrit résolument l'expérience dans un présent qui vient rompre l'habitude de la vie de couple. Dès lors il s'agit de faire autrement pour continuer à être. Conjointement, cette classe souligne l'importance de ce qui tourne autour de l'alimentation. J'ai souligné dans les attentes de la veuve senior, les motivations qui sont à la source des modifications des comportements alimentaires.

Commentaires de la classe 6

L'analyse des formes représentatives de cette classe met en évidence deux univers : le premier relatif au médical : « docteur », « hôpital », « médecin », « infirmier » ; le second relatif au rythme du quotidien : « nuit », « matin », « jour », « samedi », « dimanche », « semaine ». L'étude du vocabulaire spécifique conforte la prégnance de ces deux univers. Le contexte de la maladie a fortement imprimé l'expérience et explique la place du vocabulaire lié au médical. J'ai souligné l'incidence de la fonction de soin sur l'expérience ainsi que les préoccupations sur son propre état de santé. Par ailleurs, cette classe marque l'importance du rythme temporel fait d'alternance : le jour *vs* la nuit, la semaine *vs* le week-end. La solitude telle qu'elle est décrite par les répondantes s'inscrit effectivement dans cette alternance. Cette dernière est marquée et remarquée depuis la mort du conjoint. Elle a rompu un rythme et ancre alors les attentes en regard d'un nouveau rythme à construire.

En outre, cette classe fait ressortir une autre dualité celle de « entrer/sortir » : « partir », « venir », « rentrer », « retourner », « arriver », « repartir ». Cette dualité marque ainsi une idée de mouvement. Là encore il faut trouver un rythme, partir de chez soi, en revenir. Enfin, « appeler » et « téléphoner » soulignent le lien social entretenu par les objets technologiques.

Les classes 2 et 6 permettent de bien saisir l'impact de la mort du conjoint sur les habitudes et le rythme du quotidien. L'expérience de la solitude s'inscrit en effet à ce niveau là. Elle va se traduire par des attentes spécifiques. Au titre desquelles le manque affectif et relationnel car l'alter des échanges quotidiens n'est plus là ; le manque matériel car l'intégralité des tâches du quotidien sont à assumer désormais seule. Mais elle peut également se traduire par la volonté de se construire de nouvelles habitudes. Le centre de gravité de ces dernières ne sera plus le couple mais soi-même. Ce qui ouvre la voie à des motivations tournées vers soi.

3-2-4- Analyse des classes 4 et 5

La classe 4 comprend 517 u.c.e. soit 10.46% du corpus.

Tableau 37 – Descriptif de la classe n°4

Formes représentatives	Khi2	% d'u.c.e. de la classe
ensemble+	183.89	60
couple+	173.27	55
personne+	173.04	75
ami+	145.07	76
voyage+	121.84	30
proche+	97.36	20
groupe+	96.25	21
nouvel+	82.4	22
amitie+	77.21	9+
connaitre+	73.65	49
accord+	72.59	31
voisin<	68.24	26
age+	64.05	43
rencontre+	63.19	18
lien+	61.50	10

Variables de la classe n°4 **Segments répétés de la classe**

Identification	% d'u.c.e. dans la classe	Khi2	Segments répétés	Fréquence
*rep_MmeU	98	190.94	c est	52
*age_67	131	58.53	j ai	44
*rep_MmeK	41	16.71	c etait	34
*rep_MmeI	35	15.82	et puis	27
*age_71	35	15.82	y a	25
*stage_oui	202	7.88	comme ca	22
*rep_MmeX	3	2.22	mais bon	15
*rep_MmeS	47	2.15	je suis	14
*age_69	47	2.15	je savoir pas	13
*rep_MmeQ	33	2.12	tout monde+	12
			je ne	12
			ils sont	12
			toute seul+	11
			je-pense qu+	11
			petit+peu	11

Vocabulaire spécifique de la classe 4 :
age+(43), nouvel+(22), proche+(20), vraiment(58), accord+(31), amitie+(9), ami+(76), club+(17), couple+(55), ensemble+(60), groupe+(21), lien+(10), personne+(75), projet+(13), rencontre+(18), veu+f(25), voyage+(30), connaitre.(49), rencontr+er(14), voisin<(26), inscrit+(9), stage+(16), exist+er(14), invit+er(18), organis+er(15), profit+er(13), act+ion(23), associat<(16), possi+ble (33), anglais+(7), seul+(68), seulement(12), caractere+(13), femme+(39), gene+(8), sentiment+(6), sortie+(15), accept+er(21), charm+e(5), entourage<(7), pres+ent(16), sympath+16(6), calm+(8), genti+l(13), isole+(5), prochain+(12), quotidien+(10), annonce+(7), contact+(12), manifeste+(5), monde+(32), nombre+(6), pays(6), engag+er(7), envisag+er(6), fach+er(6), groupe_mornay(5), agreable+(6), heur+eux(19), regulier+(8), egalement(7), enormement(13), malheureusement(5), amour+(8),besoin+(33), biens(4), bonjour+(8), commande+(3), copain+(11), difficulte+(8), endroit+(7), partage+

La classe 5 comprend 907 u.c.e. soit 18.35% du corpus.

Tableau 38 – Descriptif de la classe n°5

Formes représentatives	Khi2	% d'u.c.e. de la classe
chose+	206.45	235
ressentir.	105.96	48
facon+	105.30	45
import+ant	87.95	51
impression+	86.95	44
sens	83.95	45
vie+	81.56	100
deuil+	68.25	19
inverse+	55.62	15
domaine+	52.04	13
apport+er	51.34	24
peine+	50.72	34
sujet+	46.65	14
souvenir.	45.86	25

Variables de la classe n°5 **Segments répétés de la classe**

Identification	% d'u.c.e. dans la classe	Khi2	Segments répétés	Fréquence
*rep_MmeD	251	431.47	c est	141
*age_72	271	362.60	y a	51
*rep_MmeH	120	150.58	j ai	46
*rep_MmeS	111	36.26	et puis	34
*age_69	111	36.26	c est pas	31
*age_65	179	32.18	comme ca	28
*stage_oui	373	28.54	je savoir pas	26
*rep_MmeW	53	2.57	c etait	24
			je-pense qu+	23
			j avais	21
			vous avez	20
			on a	19
			mon mari+	18
			pour moi	18
			mais bon	18

Vocabulaire spécifique de la classe 5 :
inverse+(15), chose+(235), deuil+(19), dire+(198), domaine+(13), facon+(45), impression+(44),peine+(34), sens(45), vie+(100), apport+er(24), ressentir.(48), import+ant(51), sujet+(14), vrai+(104), douleur+(13), comprendre.(41), ger+er(22), parl+er(122), souvenir.(25), format+ion(14),psycholog+16(16), peut_etre(103), difficile+(33), doulour+eux(14), homme+(24), periode+(18),abord+er(10), imagin+er(18), interess+er(28), pens+er(67), sentir.(42), suicid+er(7), evid+ent(23),sorte+(17), curi+eux(11), facile+(30), mort+(51), personnel+(18), pire+(14), facilement(10), abord+(21), cas(16), choix(17), experience+(7), gens(68), moment+(63), pouvoir+(22), question+(25),reaction+(11), souci+(12), statut+(8), tas(19), adapt+er(9), apais+er(8), apprendre.(24), deprim+er(10), empech+er(8), essa+yer(35), estim+er(10), import+er(15), pos+er(17), reag+ir(14), rendre.(37),vivre.(41), chom+23(9), decis+ion(16), phys+16(11), reflex+ion(9), spiritu+el(11), reiki(9),therapie+(7)

Commentaires de la classe 4

L'analyse des formes représentatives et du vocabulaire spécifique inscrit la classe 4 au carrefour de deux lectures : la première s'attache à la temporalité de l'individu, la seconde trouve sa source dans la place tenue par le lien social. A ce dernier est attaché la proximité, le partage : c'est le « contact », le « proche », « l'ami », « le groupe », les « copains ». Ce lien social, parce que l'on est « ensemble » fait que l'on est « heureux ». Le lien social s'inscrit dans le sentiment : « sympathie, « gentillesse », « amour ». Il prend vie par le « contact », « inviter », « rencontrer », « partager ». Cela procure également du « calme ». L'importance accordée au lien social amical vient contrebalancer l'absence de lien marquée par : « veuf », « seul », « l'isolement », « malheureusement », « gêne », « difficulté ». C'est à partir de ce lien social que s'inscrit la temporalité de l'individu. Entre « connaître », « rencontre », « nouvel », l'individu se projette dans le futur, « envisage », « organise ». Il est également possible d'y adjoindre « voyage », « monde », « pays » et « sorties ». Conjointement, l'étude des segments répétés met en lumière que le « je », personnage central, est dans le présent : « j'ai », « je suis », « je pense ». Le lien social, parce qu'il confronte l'individu avec des autrui, l'invite ainsi à se poser en sujet doté de réflexivité. Cette double clé de lecture conforte les résultats sur l'expérience de la solitude comme fruit d'une opposition fondatrice : celle de l'avec opposé à sans. Les segments répétés viennent attester cette vision : « tout monde » s'oppose à « tout seul ».

L'importance du lien social inscrit résolument cette classe dans la recherche des autrui comme éléments structurants au cours de l'expérience du deuil. Le désir de reconnaissance et d'appartenance y tiennent sans nul doute toute leur place.

Commentaires de la classe 5

L'analyse des formes représentatives donne à voir plusieurs éléments concomitants. Le premier est relatif à l'opposition mort/vie. La seconde tient à la place tenue par l'affect : « ressentir », « impression », « peine ». La troisième, regroupe « chose », « façon », « domaine », « sujet », laissant entrevoir que ce qui est « important » s'attache au « sens » à donner. Le « sujet » dont il est question renvoie ainsi à la question existentielle du sens que revêt la vie alors même que l'individu se trouve confronté à la certitude de sa mort. L'angoisse de sa propre fin étant avivée par la mort du conjoint. L'étude du vocabulaire spécifique précise ces clés d'analyse. La réflexivité est marquée par les questionnements :

« peut-être », « question », « réflexion », « penser », « ressentir », « comprendre », « apprendre », « intéresser », « estimer », « aborder ». Cette réflexivité est spécifique à l'individu, les segments répétés le mettent en effet en lumière : « je pense » et « pour moi ». Cet individu est dans le présent : c'est une « période », un « moment » marqué par des sentiments : « douleur », « peine ». C'est dans ce cadre que la parole soutient la réflexivité : « thérapie », « dire », « parler », « psychologue ». Entre l'action, marquée par « gérer », « pouvoir » et la réaction, marquée par « réagir », il faut faire des « choix », prendre des « décisions ». C'est à cela précisément que sert la mise en mots, le retour sur soi et le « spirituel ». L'opposition fondatrice mort/vie est bien le creuset de l'expérience. Si cette opposition est un moteur au désir de reconnaissance, elle inscrit l'expérience dans une dimension d'introspection qui vient contrebalancer la recherche des alter que la précédente classe soulignait.

3-3- Mise en perspective

La partition des différentes classes permet d'avancer l'idée que l'expérience se construit et se comprend en regard de deux dimensions.

1° La première dimension met dos à dos le « faire » et « l'être ». Le « faire » fait référence à l'impact tangible de la mort du conjoint. Elle se traduit concrètement par des manques : le manque financier, le manque de conseil, le manque de connaissance du processus de deuil ainsi que des droits et démarches et le manque d'aide enfin. « L'être » fait référence à l'impact de la mort du conjoint sur l'identité, c'est l'impact subjectif de l'expérience. Ce volet de l'expérience s'exprime également par des manques, principalement par le manque de reconnaissance. Il se traduit également par l'expression de motivations qui sont autant de modalités pour restructurer son identité. L'axe vertical de l'AFC (Figure 31) correspond à cette première dimension de l'expérience. Dans le quart nord-est du graphique, on retrouve la thématique matérielle liée à l'argent. Dans le quart nord-ouest, c'est le matériel du quotidien : manger, dormir.

2° La seconde dimension met dos à dos l'introspection et l'altérité. Comme son nom l'indique, l'introspection invite à se penser et à se reconstruire soi. L'expérience invite alors à centrer ses préoccupations et motivations pour se faire plaisir. L'altérité pour sa part souligne la place du lien social dans l'expérience. L'axe horizontal de l'AFC correspond à cette seconde dimension de l'expérience. L'extrémité gauche est marquée par le vocabulaire de la dualité partir/revenir ; semaine/week-end ; jour/nuit. C'est le quotidien tourné vers soi et son

intérieur. Quant à l'autre extrémité correspond l'alter : « groupe », « rencontre », « projet », « connaître ». Le quart sud-ouest souligne le centrage sur les liens filiaux directs : fils, fille et les liens qui unissent (venue, voir). Le quart sud-est relève du registre de l'amical. Quant l'affectif et la perspective d'avenir sont associés à l'extrémité droite de l'axe, le centrage sur la famille et le présent caractérisent la partie gauche de l'axe.

Les analyses informatisées des données du corpus permettent ainsi de structurer d'une manière complémentaire l'expérience de la solitude à travers les manques et motivations identifiés. De manière synthétique, l'analyse de données textuelles :

1° confirme les manques et motivations identifiés par les analyses manuelles ainsi que la partition de l'expérience en regard d'un axe qui oriente les désirs vers soi ou vers autrui.

2° identifie une seconde partition qui formalise l'expérience en regard d'un axe qui oppose « le faire » à « l'être ».

La Figure 31 reprend les résultats de l'AFC issue du traitement du corpus sous Alceste. Conjointement, j'ai représenté dans la Figure 32 les manques et désirs de la veuve senior en regard de l'interprétation donnée aux deux axes de l'AFC.

Figure 31 – AFC – Projection des formes réduites

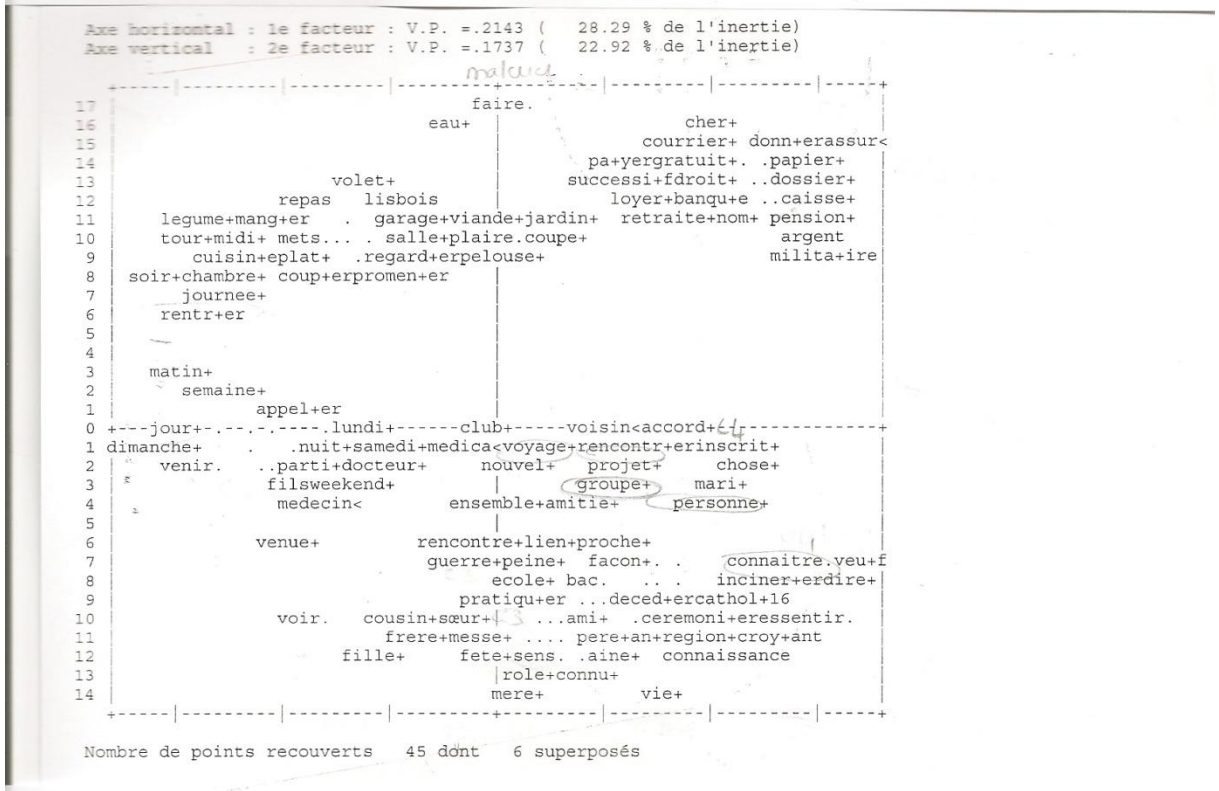
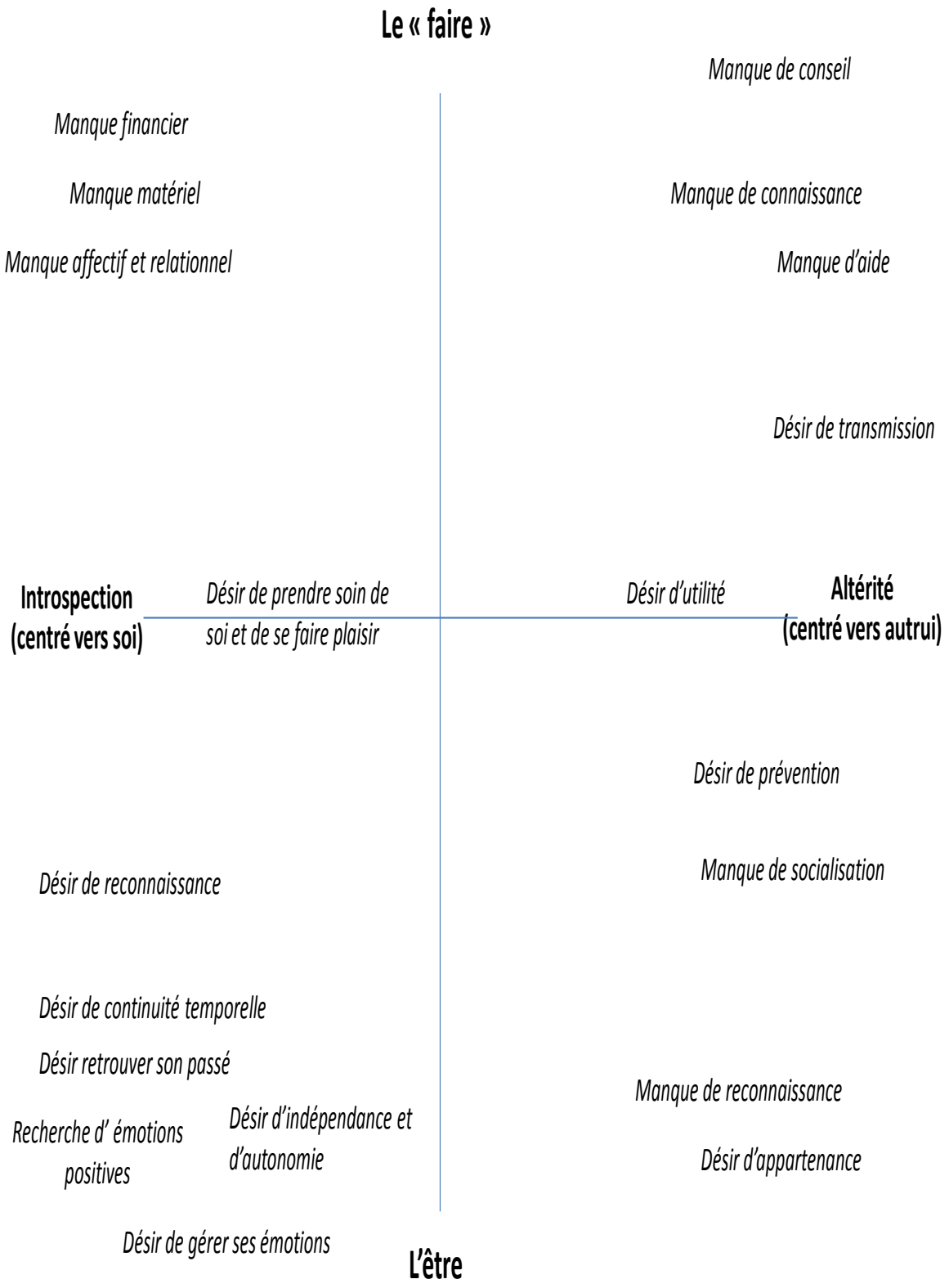


Figure 32 – Les deux axes de l'expérience de la solitude chez la femme senior



SYNTHESE ET CONCLUSION DU CHAPITRE 3

Ce volet des résultats s'est attaché à cerner comment les veuves seniors entendent s'adapter à l'expérience de la solitude. L'identification de manques et de motivations répond à cet objectif. Il s'agissait de répondre à la question de recherche n°3 : **quelles sont les attentes des femmes seniors suite au décès de leur conjoint** ? Dans ce qui fait soi aujourd'hui, les femmes se définissent tout autant par ce qu'elles n'ont plus, que par ce qu'elles sont. Manques et désirs seront ainsi les piliers à partir desquels la stratégie d'affliction par le soutien formel pourra ensuite être abordée. Quels points essentiels sont à retenir ?

1° Alors que la solitude a été définie précédemment comme un construit en trois dimensions, à chacune d'elle fait écho des manques. En amont de la phase empirique, il apparaissait que l'entrée dans le stade de vie se traduisait par des manques matériels (principalement financiers) ainsi que par des manques affectifs (manque de soutien, manque d'occasion d'exprimer sa peine). En aval de la recherche, ces manques sont clairement précisés. Ce qui permettra de les rattacher aux fonctions du soutien social et d'ouvrir ainsi des pistes opportunes pour les implications managériales de cette recherche. Ce faisant cependant, il sera nécessaire de savoir si les SAP constituent pour les veuves seniors une réponse adaptée à ces manques. Ces éléments clarifiés permettent de proposer la conclusion suivante :

L'expérience subjective de la solitude se traduit par l'expression de manques attachés à l'isolement émotionnel, l'état de solitude et l'isolement social.

2° Par ailleurs, la perte du conjoint à un âge avancé ne signifie nullement que les femmes ne sont plus. Les motivations qui les animent soulignent qu'elles sont porteuses de désirs qu'il convient d'analyser avec soin pour apporter des réponses appropriées. De nouveau se font jour des enjeux importants. L'entrée dans le stade de vie survivante solitaire, comme d'autres passages au cours du cycle de vie, se traduit ainsi par des motivations spécifiques. Quelle place les SAP tiennent-ils dans ce contexte ? Sont-ils adaptés pour répondre aux motivations ? Là encore, il convient de savoir comment les répondantes perçoivent les SAP. À l'issue de cette étape, le tableau des motivations se trouve ainsi enrichi. Ce qui permet de proposer la conclusion suivante :

L'expérience subjective de la solitude se traduit par l'expression de désirs tournés vers soi et de désirs tournés vers autrui.

3° Les résultats soulignent que les motivations, quand elles se traduisent en comportements effectifs, constituent des mécanismes d'ajustement au deuil. Les répondantes font en effet état des effets positifs sur l'estime de soi, la permanence de soi et l'extension de soi générativité. Dès lors, si les SAP peuvent intervenir dans la réponse à ces motivations, ils constitueront des voies appropriées pour s'adapter à l'entrée dans le stade de vie. Ce qui permet de proposer la conclusion suivante :

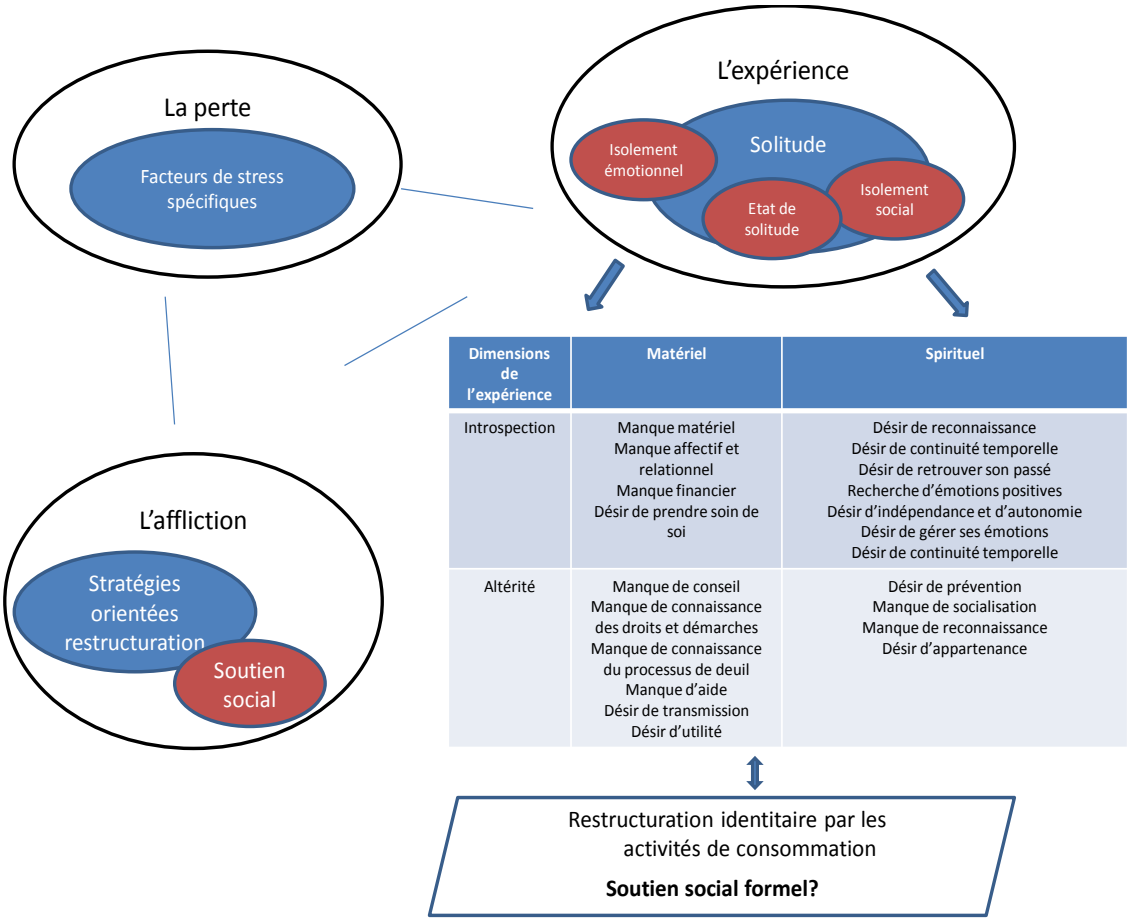
Les motivations, lorsqu'elles se traduisent en comportements, constituent des mécanismes d'ajustement à l'expérience du deuil du conjoint.

4° Ces résultats permettent d'enrichir le cadre conceptuel de la recherche et offrent un cadre d'analyse aux recherches menées en comportement du consommateur sur le deuil. Les manques s'analysent comme des atteintes effectives à l'identité. Il en va alors de l'anormalité, du sentiment d'inégalité perçue ou encore de l'affaiblissement de soi. Les motivations de leur côté sont autant de moteurs au comportement afin de reconstruire cette même identité. La veuve senior entend se faire plaisir, donner de soi-même ou encore exprimer ce qu'elle est. Il s'agit alors, à partir de ces manques et désirs, de comprendre en quoi, comment, et de quelle manière le soutien social formel peut combler tout ou partie de ces manques et répondre à tout ou partie de ces motivations. Ce faisant alors la consommation de soutien social apparaîtra bien comme un mécanisme d'ajustement au deuil. La conclusion suivante peut ainsi être formulée :

L'expérience subjective de la solitude résulte de l'évènement multidimensionnel de la perte du conjoint. Pour s'y adapter, des manques et des motivations s'expriment qui visent la restructuration de l'identité de la veuve senior.

La Figure 33 **représente l'avancement des résultats.**

Figure 33 – De l'expérience à l'affliction, synthèse des résultats



Dimensions de l'expérience	Matériel	Spirituel
Introspection	Manque matériel Manque affectif et relationnel Manque financier Désir de prendre soin de soi	Désir de reconnaissance Désir de continuité temporelle Désir de retrouver son passé Recherche d'émotions positives Désir d'indépendance et d'autonomie Désir de gérer ses émotions Désir de continuité temporelle
Altérité	Manque de conseil Manque de connaissance des droits et démarches Manque de connaissance du processus de deuil Manque d'aide Désir de transmission Désir d'utilité	Désir de prévention Manque de socialisation Manque de reconnaissance Désir d'appartenance

CHAPITRE 4 – COMPRENDRE LE ROLE DES SERVICES DE SOUTIEN SOCIAL FORMEL AU COURS DU DEUIL ET DE L'AFFLICTION

Chapitre 1 : L'expérience du deuil et l'expérience de la solitude

Section 1 – De la perte au deuil

Section 2 – Comprendre l'expérience du deuil

→ Analyse et interprétation de l'expérience du deuil. Réponses à la question de recherche n°1 : Comment les individus se représentent-ils l'expérience qu'ils vivent?

Chapitre 2 – L'expérience du deuil et l'expérience du vieillissement

Section 1 La définition de soi par rapport aux « vieux »

Section 2 – La définition de soi par rapport à des possibles

→ Analyse et interprétation de l'expérience du deuil resituée dans celle du vieillissement.
Réponse à la question de recherche n°2
Comment comprendre la double expérience du deuil d'une part et du vieillissement d'autre part?

Chapitre 3 : L'expérience du deuil : les manques et les désirs

Section 1 – Les manques de la veuve senior

Section 2 –Les désirs de la veuve senior

Section 3 – Les manques et les désirs de la veuve senior : une analyse de données textuelles confirmatoire

→ Réponses à la question de recherche n°3 : Quelles sont les attentes des femmes seniors suite au décès de leur conjoint?

Chapitre 4 – Comprendre le rôle du soutien social au cours du deuil et de l'affliction

Section 1 – Les représentations et les usages des SAP

Section 2 – La symbolique du soutien social

→ Réponse à la question de recherche n°4
Le soutien social formel et les SAP participent-ils de la restructuration au deuil ?

INTRODUCTION DU CHAPITRE 4

A l'appui des précédentes analyses, il est possible de comprendre maintenant que l'enjeu est de s'adapter à l'expérience subjective de la solitude. Cette dernière se conçoit comme une manifestation inhérente du deuil du conjoint chez la femme senior et constitue un facteur secondaire de stress. Faire l'expérience de la solitude c'est devoir s'adapter à des manques. Faire l'expérience de la solitude c'est également être animée de motivations. Ces dernières sont autant de moteurs au comportement afin de reconstruire cette même identité. La veuve senior entend se faire plaisir, donner de soi-même ou encore exprimer ce qu'elle est. Satisfaire les motivations et combler les manques permettent de s'adapter à la solitude. C'est précisément à ce niveau que les activités de consommation sont mobilisables.

Il s'agit donc à présent, à partir de ces manques et désirs, de comprendre en quoi et comment le soutien social formel peut combler tout ou partie ces manques et répondre à tout ou partie de ces motivations. Ce faisant, la consommation de soutien social et de SAP apparaîtra bien comme un mécanisme d'ajustement au deuil visant la restructuration. C'est dans ce contexte que ce chapitre aborde la question de recherche n°4 : **le soutien social formel en général, les SAP en particulier, participent-ils de la restructuration au deuil du conjoint?**

Les services à la personne ont fait l'objet de la définition d'un référentiel précis présenté en première partie de ma thèse. Dans le cadre de la problématique de cette dernière, l'enjeu est précisément de comprendre comment les individus perçoivent ces services si tant est qu'ils les connaissent. La terminologie « Services à la Personne » rattache deux termes fortement symboliques : celui de « service » d'une part, celui de « personne » d'autre part. Les services à la personne réunissent l'ensemble des activités contribuant à simplifier la vie quotidienne et le mieux-être des personnes à leur domicile[1064]. Du point de vue du professionnel, le terme « services à la personne » ne prête à aucune confusion. Ladite personne est défini en terme sociodémographiques : c'est alors la famille, les seniors et les personnes handicapées. Elle est définie également au niveau temporel : elle est chez elle, les services sont rendus dans le cadre de sa vie quotidienne. Les activités concernées sont par ailleurs clairement établies dans un référentiel. Ce dernier sert de base à l'habilitation des professionnels afin que ceux-ci, le cas

[1064] Selon L'Agence Nationale des Services à la Personne, http://www.servicesalapersonne.gouv.fr/tous-les-services-(1399).cml

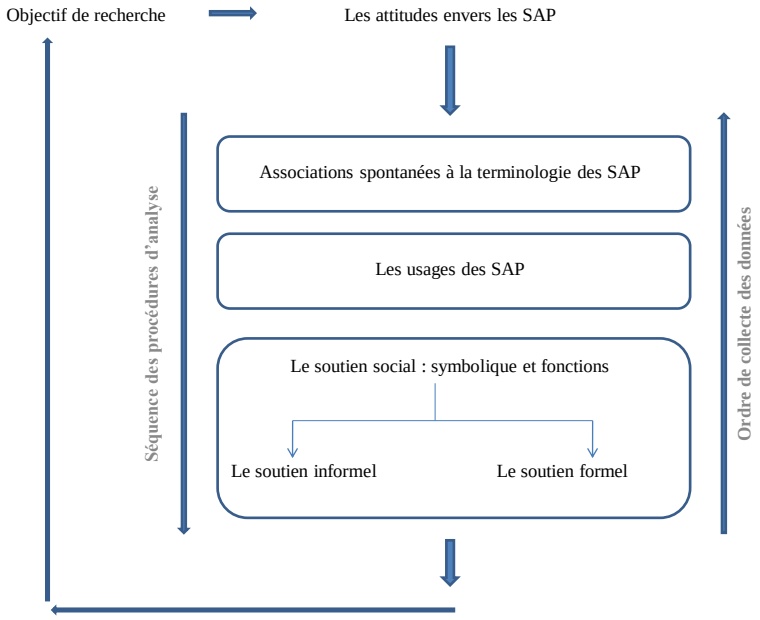
échéant, puissent faire valoir la réduction d'impôts et le paiement en CESU[1065] auprès de leurs prospects et clients. Si du côté de l'offre donc, le secteur d'activité recouvre des frontières bornées et limpides, qu'en est-il côté consommateur ? Pour le comprendre, je propose une démarche en trois étapes qui aboutira à ce que consommer des SAP signifie pour les répondantes. Une telle procédure permettra de comprendre les représentations des SAP qui sont à la base des attitudes les concernant. En effet, les représentations sont « un guide pour les actions et échanges quotidiens »[1066]. Après avoir présenté cette démarche d'analyse, le premier volet de ce chapitre s'attache à ce que les répondantes associent de manière directe à la terminologie des SAP. Le second volet croise les précédents résultats avec les usages qui sont faits des SAP. Le troisième volet porte sur la symbolique du soutien social au cours du stade de vie.

[1065] Le CESU ou Chèque Emploi Service Universel est utilisé par les particuliers pour payer les prestataires de service à la personne, http://www.cr-cesu.fr/
[1066] (Jodelet D. (sous la dir.), *Les représentations sociales*, Paris, Dunod, Sociologie d'Aujourd'hui, 1989 : 52)

1- Les représentations et usages des SAP

Si les précédents résultats ont permis de comprendre ce que signifie l'entrée dans le stade de vie survivante solitaire, il s'agit maintenant de situer ces significations dans la consommation des SAP. La procédure de collecte de données, en raison de son caractère circulaire, permet d'aborder le sens de cette consommation selon trois angles conjoints. Le premier concerne ce que les répondantes associent de manière directe aux SAP. Il s'agit ainsi d'analyser les réponses aux questions directes posées en toute fin d'entretien. Le second concerne les usages des SAP. Il s'agit alors d'analyser quelle place ont occupé et/ou occupent encore les SAP dans l'adaptation. Le troisième angle concerne la signification du soutien social, qu'il soit formel ou informel. Il s'agit de comprendre ce que signifie recevoir ou demander du soutien. Dans ces deux étapes, les données analysées sont celles collectées avant que le terme SAP n'ait été introduit. Elles correspondent à la partie des récits concernant la manière dont les répondantes ont pris en charge ce que faisait leur mari ainsi que la façon dont elles organisent leur vie depuis son décès. Dès lors, la procédure d'enquête permet de croiser les données directes (associations spontanées à la terminologie des SAP) avec les données « indirectes » (usages, symbolique et fonctions du soutien social). Le schéma ci-dessous illustre cette démarche (Figure 34).

Figure 34 – Démarche d'analyse



1-1- Les représentations des SAP

Comme je l'ai souligné, les « Services à la Personne » regroupent deux termes chargés de sens : « service » d'une part et « personne » d'autre part. Ce sont précisément sur eux que les répondantes réagissent à la question « Que sont pour vous les services à la personne ? ». De leur point de vue, en tant que consommatrices, la « personne » est aussi précise que du côté de l'offre mais elle n'est pas sans soulever parfois des craintes, sans doute un refus, parfois également une projection de soi. Tout dépend de ce que cette « personne », utilisatrice des SAP, représente pour la répondante. Le tableau ci-après reprend les réponses à la question sur la signification du terme « services à la personne ».

Tableau 39 – Verbatim « Que sont pour vous services à la personne ? »

Mme E	C'est une association qui est, qui mérite de l'être, je ne sais pas moi **quand on tombe là** je trouve qu'on est arrivé au **bout du rouleau** quoi
Mme R	C'est pour les personnes **malades**. Moi je sais que pour mon père et mon mari c'était utile, c'est certain.
Mme Z	Bah c'est les personnes qui sont, **qui ne sont plus valides** et qui sont aidées par des personnes qui viennent chez eux, c'est ça ?
Mme W	Service à la personne ce sont les personnes, ce que **les gens ne peuvent plus,**
Mme L	C'est quand on est **très handicapée**
Mme J	Si on dit service à la personne c'est avoir une aide ménagère, avoir une infirmière qui **viendra me changer** s'il faut, je suis prête à tout ça aussi
Mme H	Actuellement service à la personne c'est ce qu'on entend, c'est des **personnes âgée**s ou des personnes qui interviennent dans les maisons quoi, pour faire le ménage ou faire **ce que les personnes peuvent pas faire** c'est comme ça que je, par rapport à ce que je lis, ce que je vois
Mme X	Cela concerne surtout les **personnes âgées et les personnes handicapées**
Mme S	Oui moi je pense que c'est ça **secours** à la personne moi je vois ça, c'est surtout **aider** les gens qui sont, qui **ont vraiment besoin** quand on est, moi je vois ça comme ça
Mme B	C'est aller voir une personne, je ne sais pas, qu'est ce qu'on peut faire pour l'aider dans son quotidien aussi, je ne sais pas, si c'est **une personne d'un certain âge** pour le portage de repas à domicile par exemple
Mme M	Moi je l'ai fait avec mon mari qui était à la maison
Mme Q	Service à la personne ? aider les personnes, je ne sais pas aider les **personnes âgées dans leurs besoins quoi**, c'est ça les services à la personne
Mme P	C'est les services quand **on est plus âgés** là les services, aide ménagère ou tout ça, à domicile quoi !, tous les services qu'il peut y avoir, aide ménagère, aide soignante, maintenant aussi infirmières à la maison, kiné, tous les services, d'aide à la personne
Mme T	Service à la personne ? je pense que c'est pour **les gens qui ont besoin d'aide** à domicile, où qui ont **certaines difficultés** et puis qui veulent être aidées non ?
Mme D	Oh ça m'évoque beaucoup, beaucoup de choses, d'abord les services physiques, les services psychologiques et les services affectifs. Moi ce que je disais toujours à mes **malades** quand j'étais en **gériatrie** et je crois que c'est très vrai, faut se faire aider avant d'en avoir le besoin effectif
Mme C	Services à la personne pour moi c'est quand **la personne ne peut plus subvenir à ses besoins**
Mme K	Services à la personne, c'est-à-dire si je fais appel à quelqu'un non ? si je demande une aide à domicile, tout ça, services à la personne, **moi je n'aimerai pas**. Dans l'immédiat, **je n'ai aucun besoin d'aide**
Mme N	**J'en ai pas besoin pour l'instant**, oh non !
Mme I	**Chèque service** pour moi, je m'en sers.
Mme O	Qu'est ce qu'on pourrait nous proposer à **nous** ?
Mme Y	Et peut-être la **soutenir** un petit peu, lui **parler**, et **ne pas laisser tomber** comme ça (la voix se casse)
Mme F	C'est peut-être pour venir **nous aider** à quelque chose en cas de souci, travailler
Mme U	**Ecouter** les personnes
Mme G	**Je ne vois pas**, vraiment, je ne sais même pas ce que ça veut dire service à la personne, je ne sais pas quoi vous répondre

Quatre types de représentations sont attachés aux SAP. Dans le premier, les services ciblent des personnes âgées, malades ou handicapées. C'est ainsi l'incapacité ou non, qui constitue le critère de définition de la cible. Ce type-là concerne dix-huit répondantes. Dans le second, la cible est constituée des personnes en deuil qui sont en attente d'aide affective ou instrumentale. Cela concerne quatre répondantes. Dans le troisième, la cible est constituée de seniors faisant appel aux SAP pour des services de la vie quotidienne. Ce type là, qui concerne une répondante, correspond à la définition gouvernementale des SAP. Enfin, le quatrième groupe ne connait pas les SAP et ne rattache aucune représentation au terme. Cela concerne une personne également.

Tableau 40 - Récapitulatif des représentations attachées aux SAP par les veuves seniors

Dénomination du type	**La « *personne* » des Services à la *personne***	**Les « *services* » des *Services* à la personne**	**Nombre de répondantes**
Type 1 - La dépendance	Personne invalide, âgée, handicapée	1. Fonction instrumentale : soins à domicile, aide ménagère, portage de repas 2. Fonction affective : écouter	18
Type 2 – L'écoute et le secours	Les personnes ayant perdu leur conjoint	1. Fonction informative : conseil, guide 2. Fonction affective : écoute	4
Type 3 – L'aide instrumentale	Les personnes qui ont besoin d'un service payant	1. Fonction instrumentale : jardinage, assistance, informatique, aide ménagère ponctuelle	1
Type 4 – Non connaissance			1

1-1-1- Type n°1 : Des services pour les personnes âgées dépendantes

Qui est la personne des Services à la Personne ?

Dans ce premier type, je distingue deux sous groupes. Pour le premier, qui comprend seize répondantes, la « *personne* » des « Services à la personne » a une situation et un âge donnés : elle est âgée et handicapée : tantôt au « bout du rouleau », tantôt « malade », mais également « invalide », « ne pouvant plus », ayant « besoin » de « secours » car en « difficultés ». Autant de termes associés qui positionnent alors très précisément ces prestations dans l'esprit des répondantes. Ainsi, si ce n'est pas l'âge et son corollaire de la dépendance qui définissent la personne, c'est la maladie et de nouveau son incapacité qui lui sont associées. Qu'elle soit malade ou âgée donc, la personne utilisatrice des SAP est invalide et dépendante. Dans le second sous-groupe, deux répondantes affichent un refus sans ambigüité : la personne de ces

services, ce n'est pas elle, elles n'en sont pas là, d'ailleurs elles n'ont pas besoin (Mme K, Mme N). C'est même affectif pour Mme K qui « n'aimerait pas ». Ce refus cache des représentations similaires au sous-groupe précédent. Pour ces deux femmes également, les SAP charrient le volet négatif de l'existence : celui de la dépendance et de l'avancée en âge. Ainsi donc, la personne destinataire des SAP pour ce premier type est une personne âgée et dépendante.

Pour quels services ?

Dans le prolongement de l'étude de la cible des SAP, les « services » des Services à la personne recouvrent des activités précises dans l'esprit des répondantes. Ils s'articulent autour de deux fonctions de soutien : la fonction instrumentale d'une part, la fonction affective d'autre part. La fonction instrumentale largement évoquée, renvoie à l'aide car les personnes ont « besoin de» : portage des repas, ménage, aide dans le quotidien, aide soignante, kiné, infirmières à domicile. La prééminence de la fonction instrumentale ne doit pas surprendre tant elle est logique avec la cible : au handicap qui définit cette dernière, répondent des services de la vie quotidienne et de soins à domicile. Il importe de souligner dès à présent que les soins à domicile sont exclus du référentiel des services à la personne. Il y a ainsi une non-correspondance entre ce que définit le marché d'un côté et ce que le consommateur en comprend de l'autre. Par ailleurs, la fonction affective a été évoquée par une répondante, Mme D. Soulignons que cette femme était infirmière et a travaillé en gériatrie. Ceci explique certainement cela, tout autant que son vécu actuel permet de comprendre que l'affectif soit pour elle une fonction essentielle des SAP.

Comprendre ces représentations

L'association spontanée par dix-huit répondantes, des SAP au handicap et à la dépendance de l'avancée en âge soulève de nombreuses questions. Pourquoi une telle association ? Quel impact cela a sur les attitudes à l'égard des SAP ? Quelle symbolique cela cache t'il ?

SAP et dépendance, des liens médiatisés

L'association spontanée des SAP à la dépendance liée à l'âge ne doit pas tant surprendre. En se penchant dans un premier temps sur le terme « service », il apparaît que le service « implique l'idée d'assujettissement à une volonté supérieure ou/et collective »[1067]. Quant la

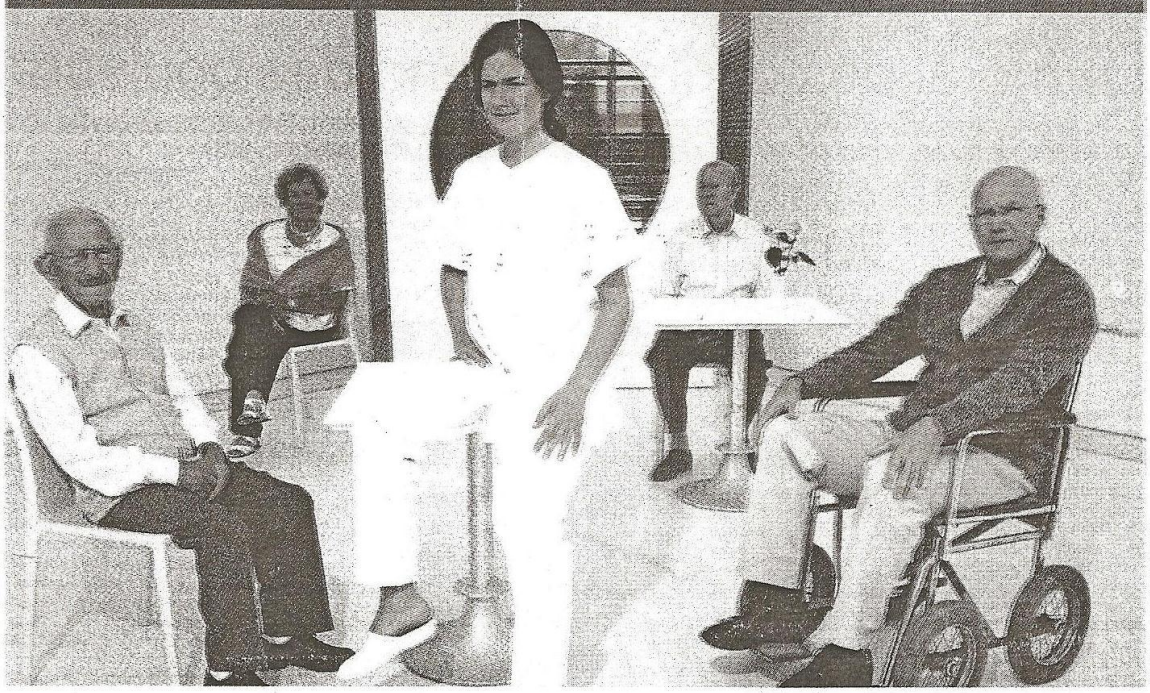
[1067] Centre National des Ressources Textuelles et Lexicales

religion évoque les devoirs et obligations (par référence au service religieux), le domaine militaire souligne les activités accomplies pour le compte d'un pouvoir, d'un état, d'un pays. Cette relation de domination a également place dans le domaine public. La « femme de service » (on parle plus rarement d'homme de service…) est mise au service de, en situation de domestique. La porte de « service » ne lui est-elle pas d'ailleurs réservée ? Dans un second temps, les relais médiatiques, qu'ils soient grand public ou plus spécialisés sur les seniors, laissent peu de place à d'autres images des services à la personne. En effet, comme le montre le Tableau 41, au terme « services à la personne » est systématiquement, parfois exclusivement, associée la personne âgée dépendante. La photo attachée à l'article de presse présenté ci-après (Figure 35) est évocatrice de cette assimilation SAP et dépendance. Dans cet exemple, le consommateur des SAP est assis ou en fauteuil roulant. En outre, et cela n'a rien d'anodin, le personnel en contact est une femme. Que les médias amplifient ou ne soient que l'écho de représentations socialement construites, ne change finalement pas grand-chose. Les services à la personne sont pour partie des services à destination des personnes âgées dépendantes. Pas si simple dès lors de s'y projeter en tant que consommateur…

Tableau 41 – Pige médias sur le terme « Services à la Personne »

Médias / support	Date	Titre du reportage ou du papier
Notre Temps	5/11/2009	« Maintien à domicile : quelles solutions, quelles aides ? Du 19 au 21 novembre, le salon des services à la personne, à Paris, permet de rencontrer les professionnels d'aide à domicile. Comment aider au mieux à domicile l'un de ses parents nécessitant un soutien? A qui s'adresser? Quel mode de paiement? ».
Pleine Vie	17/08/2009	Une maison plus sûre. Lorsqu'un proche âgé vit seul, son environnement doit être adapté. Nos conseils pour prévenir les risques de chutes et assurer son équilibre.
Pleine Vie	29/07/2009	Aide à domicile : agir au cas par cas. Certaines situations rendent difficile la vie à domicile de nos proches âgés. Pourtant, il existe des solutions pour les aider et faire face au mieux.
France 3	23/11/2009	Boom de l'emploi, les services à la personne. Parmi les secteurs les plus créateurs d'emploi en France, il y a les services à la personne dont le salon s'est tenu ce week-end à Paris. Un secteur en plein boom puisqu'il concerne 1 nouvel emploi sur 6. Cela se passe essentiellement au domicile des personnes âgées.
France 3	15/12/2009 – 19/20 Journal Régional Lille Métropole	Aide à la personne dépendante. Reportage du 19/20 sur la Maison de l'aide à domicile.
TF1	23/11/2009 – Journal de 13H	Semaine de l'emploi. Reportage sur les Services à la personne. Le premier emploi présenté est l'auxiliaire de vie auprès d'une personne de 88 ans dépendante. Le second celui d'assistante maternelle.
Le Figaro	02/06/2009	Les services à la personne ont le vent en poupe. (cf. Figure 35).

Figure 35 – Visuel n°1 – Le Figaro Réussir – 2 Juin 2009



Claire Artman/Zefa/Corbis

Les services à la personne ont le vent en poupe

CES DERNIÈRES ANNÉES, UN GRAND NOMBRE D'ACTEURS SE SONT POSITIONNÉS. CEUX SPÉCIALISÉS DANS L'AIDE À LA DÉPENDANCE SE RÉVÈLENT FORTEMENT CRÉATEURS D'EMPLOIS.

▶ LES ENTREPRISES de services à la personne se sont beaucoup développées dans le domaine médical et paramédical afin de répondre à une véritable demande. En effet, le vieillissement de la population a créé un marché. Dans 4 ans, en 2013, les plus de 85 ans seront 20% de plus qu'aujourd'hui. Dans 20 ans, ils représenteront 2,2 millions de personnes, a rappelé le ministre de la Solidarité, Brice Hortefeux, lors du salon Geront-Expo. Quant à l'envolée des maladies du vieillissement – type Alzheimer –, elle constitue un enjeu de société pour les pouvoirs publics en termes de prise en charge.

Les pouvoirs publics ont encouragé ce type de structures, car, en intervenant directement chez les personnes dépendantes, elles contribuent à limiter les hospitalisations, et donc à réaliser des économies substantielles. Ces services sont créateurs d'emplois. Une récente enquête du Pôle emploi confirme en effet un besoin de main-d'œuvre important dans ce secteur.

Alors que pour 2009 le ministère de la Santé estime qu'hôpitaux et maisons de retraite recruteront environ 25 000 personnes, les entreprises de services à la personne ne sont pas en reste. Coviva, par exemple, numéro trois du marché du service à la personne dépendante, a besoin de recruter 550 collaborateurs dans toute la France pour l'année 2009 et ouvre en moyenne deux agences par mois. Comme l'explique son PDG, François-Xavier Carpentier, *« dans ce secteur, la qualité du recrutement est la clé du succès »*.

Adecco Medical développe depuis cinq ans une certification comportementale de ses intérimaires, afin d'évaluer le respect des engagements, la qualité du travail et la fiabilité administrative. Il propose actuellement quelque 1 450 offres d'emploi pour des postes d'infirmières (généralistes ou spécialisées), d'aides-soignantes, mais également de kinésithérapeutes, manipulateurs radio ou pharmaciens. Un tiers de ces offres concerne des CDI et un quart des postes propose une offre de logement.

Essor des franchises

De la même façon, pour faire face à une demande croissante et très spécialisée, le cabinet de recrutement Hudson a mis en place en 2007 une branche spécialement dédiée aux activités de santé. À la tête de ce département, Franck Boissin souligne la difficulté de trouver des médecins disponibles, car les numerus clausus n'ont pas été ouverts : *« Nous travaillons donc beaucoup avec des étrangers. On s'assure que tous les candidats que nous proposons à nos clients ont des compétences, mais aussi des valeurs. Nous n'hésitons pas à prendre des références. »*

Plusieurs structures de formation d'enseignement se sont à leur tour lancées sur ce créneau d'avenir. Ainsi, l'école de commerce Advancia propose un programme spécialement dédié pour les porteurs de projets de services à la personne. Responsable de cette branche, Ginette Malecot explique qu'il est nécessaire d'être bien préparé : *« Les services médicalisés présentent un certain nombre de spécificités. La fragilité des personnes âgées nécessite de professionnaliser la main-d'œuvre. Il y a un marché pour de nouveaux entrepreneurs, d'autant que les maisons de retraite coûtent cher. Plusieurs services annexes aux soins sont aussi porteurs, comme la livraison de repas, les ménages, la gestion des documents administratifs… »* Si certains nouveaux entrants se retrouvent très bien dans la franchise, d'autres préfèrent créer leur propre structure, comme Marie-Laurence M'Bongo, 26 ans, assistante sociale, elle a créé Aidage Services en 2007. *« Je me suis présentée auprès des services sociaux et des structures pour personnes âgées pour me faire connaître. Puis le bouche-à-oreille a fonctionné »*, témoigne-t-elle.

Sa société, spécialisée dans l'aide à domicile, joue la carte de la proximité et compte aujourd'hui huit salariés. Sa réussite prouve que des outsiders indépendants et non franchisés peuvent aussi se faire une place, d'autant que l'évolution démographique de la population française n'a pas fini de contribuer au dynamisme du secteur de la santé !

ARIANE WARLIN

Les SAP, une atteinte à l'estime de soi

Cette association des services à la personne avec la dépendance et l'incapacité charrie avec elle une symbolique très forte qui permet de comprendre les attitudes négatives que les SAP soulèvent. L'incapacité à se projeter en tant que consommatrice, dès lors que celle-ci est non seulement âgée mais également handicapée, est en soi assez naturelle. Cependant, cette incapacité renvoie également au double contexte du veuvage et du vieillissement. En effet, pour neuf des dix-huit répondantes, ce qu'elles mettent derrière les SAP est tellement fort que cela porte atteinte à l'estime de soi. Placées en situation de consommatrice, quand je leur demande si aujourd'hui, telle que je les vois au moment de notre rencontre, elles pensent avoir recours aux SAP, leurs réponses sont sans appel : c'est non : « pas encore » (Mme B), « pas pour le moment » (Mme T), « pas pour moi » (Mme B), parce que cette personne, consommatrice des SAP, a déjà « quelque chose de mort » en elle (Mme D), elle est diminuée (Mme S), elle est vieille (Mme X). Ce serait alors la « honte » de les consommer (Mme J), ce serait « ridicule » (Mme W).

Mme K : « Bon **j'espère que j'en arriverai pas à ce point là**, comme j'espère mourir de bonne heure ! ».

Mme T : « Non, **pas pour le moment**, pas pour le moment, pas encore non, non, non ».

Mme B : « Oh **pas pour moi** encore, je pense que je **peux encore me débrouiller**, les personnes plus âgées oui ».

Mme Z : « **Qu'est ce que vous me dites là !** Si on pouvait savoir ce que l'avenir nous réserve. Aujourd'hui là je suis, **je suis très mobile**, aujourd'hui ça va ».

Mme D : « C'est très important **d'aider** quelqu'un pendant que c'est elle qui gère parce qu'elle va demander des services qui sont très importants pour elle et elle va continuer sur son mode de vie à elle et qui va et qui maintiennent sa personne. Si on vous impose un autre mode de vie, d'autres priorités, elle est déjà plus elle, **elle a déjà quelque chose de mort** ».

Mme J : « Non **je n'ai pas besoin**, pour faire quoi ? Je prendrai bien quelqu'un pour faire mes carreaux parce que j'ai horreur de ça et puis je le fais chez mes clients, mais je dis quand même **ça va être la honte**, fais tes carreaux ma vieille, fais les vite mais fais les !».

Mme L : « Les services à la personne quand on est **plus âgé** et qu'on reste chez soi, ce n'est pas évident parce que la maison est toujours ouverte et puis **on est plus chez soi**, alors c'est pour ça que, **je ne suis pas trop non plus pour**, pour moi, non ».

> Mme S : « **Dans le moment je me sens bien** mais je ne sais pas ce que l'avenir me réserve oui parce que bon dans le moment **je peux le faire** mais bon, nul ne sait ce qui l'attend, quand je vois des personnes qui vieillissent si mal et je me dis, quelque part on devrait bien les délivrer parce que c'est trop triste de voir les personnes **diminuées** ».

En reliant ces propos aux trois dimensions de l'attitude, plusieurs éléments apparaissent. La connaissance que ces femmes ont des SAP fait que, dans leurs situations présentes, en dépit de manques, elles n'entendent pas les consommer. Leur connaissance repose en effet sur une image : celle de personne âgée dépendante. L'âge subjectif est un élément mobilisable pour comprendre ces attitudes. Ainsi, Mme B qui n'a pas fait d'étude « sait quand même certaines choses » et notamment que les SAP ce sont pour les personnes âgées. Pour Mme T ce n'est pas encore, ce sera pour plus tard. Mme Z évoque « l'avenir », qui signifie avancée en âge. Pour Mme W, qui a 74 ans, les SAP « c'est à partir de 80 ans ». Pour Mme D, Mme S, Mme J et Mme K, l'âge subjectif s'est révélé être un concept pertinent à mobiliser pour comprendre les perceptions de soi au regard des possibles à venir. Aucune ambigüité donc, les SAP sont pour les vieux, ce qu'elles ne sont pas.

Outre qu'elles savent à qui s'adressent les SAP, les répondantes savent également quels services y sont rattachés. Qu'ils soient limités dans leur esprit à la fonction instrumentale du soutien (à l'exception de Mme D) ne doit pas surprendre. Au-delà, il faut souligner que cette fonction instrumentale si elle n'est pas toujours précise, est associée pour sept répondantes à un personnage : l'aide ménagère. Cela n'a rien d'anodin. Si l'on resitue cela dans la lecture sexuée de l'expérience, il est compréhensible que les SAP portent atteinte à l'estime de soi. En effet, les services rendus par l'aide ménagère touchent à la construction sociale du genre féminin. L'aide ménagère prend en charge les tâches « naturellement » dévolues aux femmes, ce qui revient à toucher à leur intégrité, à leur intimité tout autant qu'à leur pouvoir. C'est d'ailleurs sur cette conviction que Mme S et Mme Z ont refusé l'aide ménagère durant la maladie de leur mari. Mme B m'a bien précisé que « la tierce personne » venait pour son mari et pas pour elle.

Sur la base de cette connaissance des SAP, la dimension affective de l'attitude révèle une opposition qui peut être très forte : Mme K « n'aimerait pas » avoir recours aux SAP, Mme Z s'est mépris sur ma question et je me suis excusée auprès d'elle tant j'ai senti l'avoir choqué en lui demandant si elle pensait consommer des SAP. Mme C « n'aime pas du tout ce mot-là », quant pour Mme J les consommer serait « la honte », sentiment bien douloureux à porter.

Les SAP, une solution pour rester indépendante

Le premier volet des résultats mettait en lumière que veuvage et avancée en âge devaient être pensés conjointement. Ainsi, la perte du conjoint à un âge plus avancé porte en elle des possibles à venir, au titre desquels l'horizon dépendance. C'est en anticipation de ce possible redouté que certaines répondantes y situent également les SAP. Ainsi, pour cinq femmes les SAP sont la solution pour demeurer indépendantes tout en étant physiquement dépendantes. Dès lors si aujourd'hui elles ne pensent pas consommer des SAP, demain, plus tard, quand elles ne pourront plus, elles pensent y avoir recours. Il en va de la préservation de son autonomie mais également de l'estime que l'on a de soi :

> Mme W : « Donc l'aide à la personne, prendre quelqu'un et puis **elle est plus libre** mais c'est pas la ruine, mais il faut soi-même, pour les gens arrivés à **80 ans** peut-être »
>
> Mme E : « Oui, je trouve que pour eux d'aller chez les gens, c'est de les **réconforter**, je dis oui de les habiller s'ils ne sont pas encore habillés, parce qu'ils ne peuvent même pas s'habiller, parce qu'ils ont plus le courage, je trouve que s'habiller dans la journée c'est quand même, **on est comme les autres** !».
>
> Mme S : « J'essayerai de me faire **aider**, ça je reconnais, dès que je ne pourrais pas, j'essayerai de me faire aider».
>
> Mme J : « Je suis prête à être **aidée si besoin** était, parce que je suis prête aussi à accepter un handicap **demain**, parce que des fois je me couche le soir, et je me dis demain tu te réveilles comment toi ? ».
>
> Mme D : « **Vous le payez**, que ce soit vous ou un autre organisme donc vous avez une **indépendance** ».

L'intention de consommer des SAP n'est donc pas située dans le *maintenant* mais dans un avenir qui fait peur. Les SAP constituent ainsi une solution possible pour avoir prise sur ce que l'on redoute. En effet, par-delà la dépendance, qui vient heurter l'intégrité et l'autonomie de l'individu, recourir aux SAP c'est préserver ladite autonomie, à tout le moins s'en donner l'illusion. Le caractère marchand des SAP est dans ce cas leur atout. En payant, l'usager est prescripteur, acheteur, commanditaire et dès lors acteur de la relation. L'égalité de cette dernière peut être ainsi préservée, ce qui est d'autant plus nécessaire si ce même individu est en situation physique d'incapacité. Pour ces femmes en effet, même si les SAP sont « une association » (Mme E), relevant alors de l'économie sociale, ils sont payants. L'aspect transactionnel, monnayable des prestations est une condition tout autant que l'assurance de demeurer indépendante et de préserver sa liberté.

1-1-2- Type n°2 : Des services d'écoute et de secours

Dans ce second groupe, les SAP sont des services d'écoute et de secours. Si les répondantes se projettent plus instantanément dans la cible consommatrice, les discours permettent de saisir l'écart entre cette projection et l'intention de consommer.

Qui est la personne des Services à la Personne ?et pour quels services ?

C'est quelqu'un qui fait face à son deuil : il s'agit alors de « l'écouter » (Mme U), la « soutenir, lui parler » (Mme Y), « l'aider » (Mme F, Mme O). Les SAP sont ainsi ce qui pourrait « nous être proposé » (Mme O), ce sont « des personnes qui se sont intéressées à moi » (Mme U). Dans leur situation présente en effet, cette personne on « la laisse tomber » ce qui fait remonter de fortes émotions (Mme Y). Dans ce type de représentations, les personnes cibles des SAP sont donc en deuil et attendent de l'aide affective et informative. Ainsi pour Mme O les SAP répondraient au manque de conseil dont elle fait état : « Bah bien sûr j'aurais aimé qu'une assistante sociale vienne et qu'elle me dise et voilà vous avez le droit à ceci, mais on ne vous dit jamais vos droits, vos devoirs ça oui on les connait parce que y a le courrier qui passe, pour vous dire que vous devez tant, non les droits, rien, jamais une assistante n'est venue. Vous perdez votre mari, **personne ne vous tend la main**, j'entends l'administration, non, rien, là j'ai besoin de quelqu'un pour me suggérer les travaux à faire, quels sont mes droits et tout ça, **je sais même pas où m'adresser** ». Cette aide informative elle la ressent clairement comme un besoin alors même qu'elle a perdu son guide, celui qui « montre le chemin ». Cette aide informative peut se conjuguer avec l'aide affective. Ainsi, pour Mme Y au terme « services à la personne » sont associés l'aide administrative (faire les papiers) ainsi que le soutien moral. Rencontrer des gens « qui prennent part » procure un soulagement certain : « Voyez c'est surtout pour les papiers, les trucs comme ça, oui, enfin moi j'ai fait tout ça mais certainement que il y en a, il y a des personnes qui n'ont pas la tête à ça, qui sont tellement perturbées par la mort de leur mari que, oui, et puis les docteurs aussi ils sont, enfin je sais pas…, disons que moi je leur dirai je vous dirai ça, ils prennent, ils prennent part aussi à votre chagrin ».

L'affectif peut constituer la fonction première des SAP. C'est moins la parole qui importe que l'écoute. Cette dernière est cependant assortie de certaines conditions. Outre le sexe - ce ne peut être un homme - il s'agit d'écouter pour faire valoir sa différence (Mme F) et d'être présent (Mme U) :

> Mme F : « Oui écouter mais si c'est une **dame bien**, mais si c'est une qui vient pour me raconter sa vie ou n'importe. C'est lourd à entendre toujours la même chose. ».
>
> Mme U : « Oui vraiment **écouter** les personnes, ça **aide** énormément, pour l'écoute ».

Il est possible de comprendre ces représentations en les resituant dans le double contexte du deuil et du vieillissement. Ainsi, Mme O et Mme Y ont spontanément rebondi à ma question en me demandant s'il s'agissait de services durant la période de la maladie de leur mari ou depuis le décès. Toutes deux font en effet état de manques au cours de ces deux périodes, en termes d'informations sur leurs droits ainsi que sur les démarches à conduire. Ceci souligne que spontanément, les SAP peuvent jouer un rôle durant ces périodes critiques de l'existence.

Des représentations à l'intention

Si les répondantes affichent leur connaissance des SAP, le chemin qui mène de cette dernière à l'intention n'est pas aussi linéaire qu'il y paraît. La cible, telle qu'elles se la représentent, pourrait en effet laisser accroire qu'elles sont potentiellement intéressées. Tel n'est pourtant pas le cas, sauf pour Mme U. Ainsi, Mme Y n'a nullement l'intention de consommer des SAP dans sa situation actuelle. Ce refus catégorique sera à mettre en parallèle avec ses usages. Mme O de son côté ne conçoit pas que les SAP soient des services payants : « Non moi je pense que c'est gratuit. Donc comme ça n'existe pas ! , donc y a pas de problème ». La formulation invite à poser l'idée que les SAP constituent potentiellement un problème. Nul doute en tout cas qu'ils charrient une symbolique spécifique. Pour Mme F, si les SAP sont l'aide en « cas de souci », mes relances n'y font rien, elle élude systématiquement ma question sur ses intentions. L'absence de réponse est parfois plus éclairante que sa présence… Seule Mme U ne voit aucun inconvénient à y avoir recours. Cependant, de nouveau, les SAP sont des services gratuits. L'écoute, la présence, l'aide, qui sont les trois mots qu'elle associe aux SAP, cela ne se marchande pas car « elle vient du cœur ».

1-1-3- Type n° 3 : Des services d'aide instrumentale

La *personne* des « Services à la *personne* » peut être soi parce que l'on est consommatrice (Mme I), ce qui ne pose aucun problème car elle en connait le système et s'en trouve satisfaite. Une seule répondante de l'échantillon a ainsi attribué au terme « service à la personne » le même contenu que du côté de l'offre. Dans ce type de représentation, les services sont perçus dans leur fonction instrumentale. Ainsi, Mme I emploie un jardinier, a recours au service d'assistance informatique. Pour elle le chèque service répond à un besoin d'aide : « Mais tout ce que j'ai besoin comme aide, je paye par chèque service ». Aucune ambigüité donc dans la relation qui peut s'instaurer entre elle et les prestataires. Le caractère marchand de la

prestation positionne chaque acteur à sa place. Aucun tabou (apparent) pour s'identifier à la personne des SAP, les deux acteurs ayant tous deux un niveau de connaissance similaire.

Le poids numérique de ce type pose par ailleurs question. La mise en œuvre du plan Borloo s'est accompagnée d'une médiatisation importante ainsi que de campagnes de communication relayées dans différents médias, pour différents publics. Qu'une seule répondante de l'échantillon attribue à la terminologie le même contenu que celui du référentiel soulève sans doute des interrogations sur l'efficacité de telles campagnes. Si l'on met de côté ces aspects pratiques, quels éléments peut-on mobiliser pour comprendre cette situation ? Sur les différents critères qui caractérisent l'échantillon, rien ne distingue Mme I des autres répondantes. La classe sociale ou le niveau d'études pouvaient constituer des critères pertinents à mobiliser, Mme I étant de classe supérieure. Ce n'est cependant pas la seule de l'échantillon. Quatre autres répondantes font en effet partie de la classe supérieure. Trois ont situé les SAP dans le type dépendance, une dans le type assistance et secours. En termes de niveau d'études, Mme I a arrêté ses études à 14 ans, comme c'est le cas d'autres répondantes. L'histoire de vie de Mme I peut constituer une clé de lecture. En rupture de ban avec son père, elle s'est construite par opposition avec lui. Ce serait alors sa personnalité, fruit d'une histoire singulière, qui peut expliquer sa connaissance des SAP et du dispositif qui l'accompagne. Cette même personnalité qui pousse Mme I à donner une bonne image d'elle-même, à rester « dans son temps », elle est « au 21ème siècle malgré ses 70 ans ».

1-1-4- Type n°4 : non connaissance des SAP

Ce dernier type regroupe une répondante qui ne connait pas les SAP. Il s'agit de Mme G. Comme précédemment, le poids numérique de ce type pose question. L'origine ouvrière de Mme G couplée avec son milieu rural constituent deux critères contextuels qui pourraient expliquer sa non-connaissance de la terminologie. Elle n'est cependant pas la seule répondante répondant à ces deux critères en même temps. Trois autres répondantes sont également ouvrières et vivent en milieu rural : Mme O, Mme N et Mme B. L'âge ne semble pas non plus pertinent : si Mme B est plus jeune (65 ans), Mme O et Mme N ont toutes deux 79 ans. Alors que Mme O positionne les SAP comme des services d'écoute et de secours, Mme N et Mme B les apparentent à des services pour les personnes âgées dépendantes.

Si le terme « Services à la personne » n'évoquait rien pour Mme G, celui de « service à domicile » lui semble plus familier. D'emblée alors, elle y associe l'image d'une personne dépendante ayant besoin d'une aide instrumentale.

1-1-5- Synthèse

Les analyses précédentes permettent de synthétiser les résultats autour des points suivants.

1° Seule une répondante ne connait pas les SAP et n'y associe rien. Les autres répondantes connaissent donc les SAP quoiqu'en leur attribuant des cibles et des services différenciés.

2° La majorité de l'échantillon positionne les SAP comme des services pour personnes âgées dépendantes. L'âge subjectif ainsi que les valeurs de la génération d'appartenance sont mobilisables pour comprendre cette association spontanée. Si en toute logique, dans le présent, les répondantes n'ont nullement l'intention de consommer des SAP, dans le futur, notamment celui redouté de la dépendance, les SAP peuvent constituer une solution adaptée pour préserver son autonomie et demeurer chez soi le plus longtemps possible. En ce cas, les SAP constituent une stratégie d'adaptation à la dépendance de l'âge qui permet de préserver l'estime de soi.

3° Dans la continuité du précédent résultat, une majorité de l'échantillon met en avant la fonction instrumentale des SAP. En outre, alors que les soins à domicile sont exclus du référentiel, les répondantes les incluent pourtant. Ainsi, si connaissance il y a - d'ailleurs certaines répondantes m'ont bien précisé qu'elles « savaient » - cette connaissance n'est pas celle diffusée du côté de l'offre. Ce qui ouvre la réflexion sur l'adaptation des communications sur les SAP.

4° Pour d'autres répondantes, les SAP sont des services d'écoute, d'aide et de secours. Ces résultats soulignent donc que d'autres fonctions peuvent être attachées aux SAP. Quoique minoritaires, la fonction affective et la fonction informative ont ainsi été soulevées.

5° Sur les vingt-quatre répondantes, vingt-deux n'ont pas l'intention de consommer des SAP dans leur situation actuelle. Cette attitude est liée à l'image de la cible consommatrice de SAP. Soit cette dernière est âgée et dépendante, soit elle est perturbée par la mort du conjoint. Deux images dans lesquelles les répondantes ne se projettent pas.

6° Une seule répondante attribue à la terminologie SAP le même sens que celui diffusé du côté de l'offre. Elle est utilisatrice de ces services et se trouve satisfaite du dispositif des CESU. L'insistance avec laquelle cette femme campe ces services dans une relation marchande - elle « paye » - n'est pas sans soulever d'autres questions sur la valeur, symbolique cette fois, de cette rétribution.

1-2- Les usages des SAP

Les précédents résultats donnent à voir ce qui est associé de manière directe à la terminologie des services à la personne. Ces associations ne sont qu'un premier pas dans la compréhension des représentations. Avant d'en venir à l'analyse de ces dernières, il est possible de croiser ces résultats avec les usages des SAP. La méthode de collecte utilisée permet ainsi de nourrir les précédents résultats pour mieux leur donner sens. En effet, la phase trois des entretiens comprend deux étapes successives. La première fait référence aux stratégies de restructuration, sans en préciser la nature. A ce stade des conversations, les répondantes me confiaient comment elles géraient les tâches précédemment à la charge de leur mari, quelles aides éventuelles elles avaient sollicitées. C'est au cours de ce stade que les données concernant les usages sont collectées, sans que le terme de services à la personne n'ait été suggéré ou introduit. Ce sont ces données qui seront à croiser avec celles issues des questions directes sur les SAP.

Le tableau ci-après (Tableau 42) présente les usages qui sont faits, ou ont été faits, des SAP. Sur les neuf répondantes qui les ont utilisés, il est possible d'identifier la nature de la prestation, son type et le contexte de l'usage. En outre, les répondantes livrent souvent des commentaires sur ces usages permettant ainsi d'avoir des données sur la satisfaction post-achat. Il faut souligner que les usages peuvent préexister au décès du mari. C'est souvent (mais pas exclusivement) le contexte de vie qui l'imposait : les problèmes de santé de leur mari ou les leurs. Dans la mesure où ce qui nous importe concerne le sens de la consommation, c'est moins l'aspect temporel de l'usage qui compte (avant ou après le décès) que le contexte. Ce qui justifie alors pleinement de s'intéresser à tous les cas où les SAP ont été consommés.

Tableau 42 – Les usages des SAP

Répondante	Nature des prestations	Type de prestation	Contexte de l'usage	Satisfaction post-achat
Mme O	Aide ménagère	Discontinue	Durant la maladie de son mari	Libération temporaire de la fonction de soin
	Jardinier	Continue	Depuis la maladie de son mari	Mise en avant du caractère obligatoire de la prestation
Mme L	Aide ménagère	Continue	Depuis ses problèmes de santé	Mise en avant de la fonction affective du soutien
Mme Z	Aide ménagère	Continue	Depuis ses problèmes de santé	Substitut au soutien des enfants
	Jardinier	Continue	Depuis les problèmes de santé de son mari	Substitut à la prise en charge par les enfants
Mme R	Aide ménagère	Discontinue	Durant la 1ère année après le décès de son mari	
	Jardinier	Continue	Depuis la maladie de son mari	
Mme W	Jardinier	Continue	Depuis la maladie de son mari	Substitut au mari
	Aide ménagère	Discontinue		Prestation limitée au nettoyage des fenêtres. Mise en avant de la stimulation procurée par la présence de l'aide ménagère
Mme E	Aide ménagère	Discontinue	Durant ses problèmes de santé	Mise en avant de la prise en charge financière à 100% de la prestation.
Mme I	Assistance informatique	Discontinue	Du vivant de son mari	Permet de « rester dans son temps »
	Jardinier	Continue	Du vivant de son mari	
	Aide ménagère	Discontinu	Durant ses problèmes de santé	Satisfaction liée au professionnalisme Mise en avant du prix élevé de la prestation.
Mme Y	Aide ménagère	Discontinue	Durant la maladie de son mari	Satisfaction liée au professionnalisme Libération de la fonction de soin
	Jardinier	Continue	Depuis la maladie de son mari	Substitut au mari
Mme U	Jardinier	Continue	Depuis la mort de son mari	Substitut au mari

Deux services principaux sont utilisés : l'aide ménagère d'une part et le jardinier d'autre part. L'assistance informatique concerne une répondante, Mme I. Recourir à cette prestation lui a permit de « rester dans son temps », disposant ainsi d'un équipement informatique à domicile. Outre que ces résultats soulignent la faible palette de services utilisés, tant le contexte que le type d'usage des deux autres services varient.

1-2-1- L'aide ménagère

Si toutes les répondantes ont utilisé ce service, tant le contexte que la perception de l'usage diffère.

Usage et perception

Deux répondantes ont recours à l'aide ménagère de manière continue. C'est leur propre état de santé qui a présidé à ce choix. Pour l'une comme pour l'autre, les incapacités plus ou moins vives et persistantes les ont contraintes à prendre une aide ménagère. Si Mme L fait fi de cette contrainte, mettant en avant le lien affectif qui s'est créé avec le personnel en contact, Mme Z insiste au contraire sur l'obligation qui est la sienne, alors même qu'elle « voudrait faire ». Dans ce cadre, le personnage du médecin vient servir de caution à cet usage, pour lui ôter toute ambiguïté.

> Mme L « J'ai une femme de ménage elle vient deux heures par semaine, **ça fait du monde**, je reste là autour d'elle, on rigole ».

> Mme Z évoquant sa « femme de ménage » qui ne peut pas continuer à venir chez elle : « Voilà qu'elle s'arrête l'autre jour parce qu'elle a vendu la maison à côté, elle me dit Mme Z si vous voulez j'ai quelques heures à vous donner, ha ! bon très bien, venez, je vous téléphonerai parce qu'elle a été licenciée d'une maison, et je pourrais vous donner quelques heures mais je suis obligée de faire un mois, là ça m'a retiré une épine du pied parce que vraiment ça fait deux fois que je vais chez le rhumato, il me fait des infiltrations dans la colonne vertébrale mais **il m'a dit faites pas d'effort** ».

Les six autres répondantes ont eu recours à l'aide ménagère de manière discontinue. Soit il s'agissait de l'aide dont leur mari a bénéficié durant sa maladie (Mme O, Mme Y), soit elles-mêmes ayant eu une incapacité temporaire, elles ont bénéficié également de ce soutien (Mme R, Mme E, Mme I, Mme W). A l'aide ménagère qui venait durant la maladie de leur mari, Mme Y et Mme O en retiennent la libération temporaire de la fonction de soin qu'elles-mêmes occupaient.

> Mme Y : « Comme j'avais une aide ménagère **je profitais de sortir** pendant ce temps là, ça me faisait du bien aussi, alors j'allais faire mes courses et puis y avait l'aide ménagère qui était là, et puis elle s'en occupait et puis elle faisait le ménage ».

> Mme O : « C'était très bien **je pouvais partir**, elle faisait à manger, elle s'occupait de lui donner à manger, quand j'arrivais **j'avais plus rien à faire,** il était déjà prêt, pour aller au lit, l'infirmière venait le coucher donc je pouvais manger tranquillement, c'étaient les seuls deux repas que je mangeais, le soir et le matin ».

Les quatre autres répondantes ont eu recours à l'aide ménagère dans une période d'incapacité. Si le caractère temporaire de la prestation constitue le point commun à ces quatre répondantes, leurs ressentis post-achats s'articulent de nouveau autour de deux axes : l'affectif d'une part, l'instrumental d'autre part. Ainsi, Mme W et Mme E soulignent le lien social créé et la motivation que suscite la présence de l'aide ménagère :

> Mme W : « J'avais même pris une dame pour me faire les vitres là, j'ai pris 6 heures, mais quand elle est là oui je fais**, ça me stimule**, ou même avant qu'elle vienne ».

> Mme E : « **C'est ça qui fait du bien aussi**, hier on a bu un café comme ça, on n'est pas resté aussi longtemps toutes les deux quoi, un quart d'heure, vingt minutes quoi, à **discuter** et comme je connaissais l'aide ménagère, on discute de tout et de rien comme on va dire mais **ça fait du bien de parler** aussi quoi ».

La fonction instrumentale peut compléter ou pas cette fonction affective :

> Mme I : « J'avais une femme de ménage qui est sur le bord de la retraite, qui est parfaite, qui m'a donné toute satisfaction, je l'ai prise pendant un mois ou deux mais c'est tout, autrement là je fais tout moi-même ».

> Mme E : « C'était pour faire le ménage surtout que j'avais, quand on demande si c'est pour faire du ménage, si c'est pour faire des courses ou si c'est simplement pour bavarder alors moi j'avais dis non, c'est pour faire le ménage de printemps je dis comme ça, on lavait les rideaux hier, enfin moi je l'ai aidée, mettre ça en place c'est pas évident ».

Motivations et freins à l'usage

Les résultats précédents soulignent deux volets conjoints quant au service de l'aide ménagère. Le premier fait référence aux ressentis post-achat positifs. Ressentis qui vont au-delà de la fonction instrumentale du service et qui dépassent également le caractère continu ou pas de la prestation. En effet, qu'il s'agisse de la libération temporaire de la fonction de soin, du lien social créé ou de la motivation suscitée par la présence d'une tierce personne, le service de

l'aide ménagère combine fonction instrumentale, fonction affective et fonction normative. Ceci signifie en retour que les actions de mise en avant de ces prestations peuvent également dépasser l'aspect fonctionnel de la prestation selon les cibles auxquelles elle se destine. Il s'agit de penser ce service comme une stratégie de soutien visant l'amélioration du bien-être, offrant une distraction et procurant le sentiment d'une présence. Cependant, et c'est là le second volet, recourir à l'aide ménagère suscite un certain nombre de freins. Celui lié au prix est abordé spontanément. Mme I souligne le prix « exorbitant », Mme E insiste sur la gratuité de la prestation. Pour Mme Z si les prix sont « assez chers » c'est aussi parce qu'il n'y a pas de contrôle et qu'elle ne « sait pas le prix de base ». Ce premier frein constitue le principal levier d'action de la politique gouvernementale en faveur des SAP, notamment avec la mise en place des CESU et du dispositif de dégrèvement fiscal. La méconnaissance du contenu du prix des prestations, tout autant que la perception d'une opacité dans la tarification, constituent en outre des voies qu'il conviendra d'investiguer.

De l'intrusion dans l'intime à la symbolique de l'aide ménagère

Par ailleurs, l'intrusion dans la sphère privée constitue un autre frein à l'usage de ce service. Il s'agit en effet de « confier ses clés », ce qui ne peut se faire qu'envers une « personne de confiance » (Mme Z). Si ce frein va dans la continuité du cadre théorique, il ne constitue cependant qu'une des clés de compréhension aux réticences à recourir à l'aide ménagère. Une autre clé réside dans la sujétion que le recours au service soulève. Sujétion qui incite Mme J a rééquilibré la relation en prenant « la main » sur cette dernière :

> Mme J : « J'ai eu une aide ménagère qui venait deux fois par semaine, c'était le bonheur, le bonheur, mais il fallait absolument qu'elle accepte de prendre un café avant et après, **c'était ma façon de la recevoir** ».

Il s'agit alors de recevoir un service, d'accueillir chez soi. Le processus d'engagement volontaire peut lever la relation de sujétion que le terme service charrie. Enfin, à l'appui de la lecture sexuée de l'expérience, il est également possible de comprendre que recourir à l'aide ménagère soulève d'autres problèmes pour ces répondantes. Mme O n'a pas seulement pris une aide ménagère, elle a « **du** prendre » une aide ménagère. D'ailleurs, elle était « secondée », restant ainsi maître de la situation dans son espace privée. Pour Mme Y, il y a « des bonnes et des moins bonnes aides ménagères ». La frontière qui sépare les deux tient certes à l'attitude qu'elles adoptaient envers son mari malade. Mais aussi, et peut-être surtout, à leur capacité à exécuter les tâches comme le souhaitait Mme Y :

Mme Y : « Oui, la première que j'ai eu d'ailleurs mon mari, il ne la supportait pas puis à la fin moi non plus je ne la supportais pas, et puis au début qu'elle est arrivée, je sais pas si vous faites comme ça vous, elle passait l'aspirateur sur les meubles, j'ai dis, je savais même pas qu'on pouvait passer l'aspirateur comme ça, y a des chiffons**, j'ai dis non vous ne ferez pas ça**, j'avais jamais vu! ».

Ceci a une conséquence directe sur le processus de servuction : le personnel en contact doit-il faire comme il le conçoit ou doit-il faire comme le souhaite le client ? Nul doute que le degré d'expertise requis joue un rôle dans ce degré de personnalisation. Nul doute également que la répartition des tâches selon le genre joue un rôle et que l'équilibre à trouver doit être adapté à chaque prestation.

Dans l'esprit de Mme E avoir recours à l'aide ménagère régulièrement serait « se laisser aller », ce qu'elle ne veut pas. Mme I ne s'ennuie jamais parce qu'elle n'a pas « d'employée de maison ». Le ménage procure ainsi une occupation temporelle mais également reste une activité pivot de l'identité. Si Mme W apprécie la présence de l'aide ménagère par la stimulation qu'elle procure, elle ne va pas jusqu'à la laisser faire seule toutes les tâches. D'ailleurs, elle « peut faire ». En resituant ces propos dans la lecture sexuée de l'expérience, il est aisé de saisir que l'aide ménagère soulève des réticences parce qu'elle touche à ce qui est socialement dévolue aux femmes, les tâches domestiques. L'argument de l'intrusion dans la sphère privée est certainement plus dicible que l'atteinte à ce qui constitue un déterminant du genre socialement construit et appris. La lecture sexuée de l'expérience est ainsi clairement une clé de compréhension essentielle, car elle permet de saisir les freins à la consommation de ce service. Et partant elle permettra de mieux adapter les actions marketing qui peuvent être engagées pour valoriser ces prestations auprès de certaines cibles.

1-2-2- Le jardinier

Usage et perception

Sept répondantes ont recours à cette prestation de service et ce de manière continue. Pour ces femmes, l'usage de ce service vient se substituer à leur mari, en totalité ou en partie. Ainsi, Mme W et Mme Z font du jardinage, le service qu'elles utilisent vient en complément. Si la fonction instrumentale est prééminente dans les perceptions post-achats, une répondante fait état de la fonction affective. Ainsi Mme Y souligne l'attitude empathique du personnel en contact : « Mais alors j'ai mon jardin aussi, alors qui me prends du temps mais enfin j'ai quelqu'un qui vient, ce monsieur venait avant le décès de mon mari parce que c'était mon mari, depuis l'an 2000 il vient, il est très gentil, **il venait dire bonjour à mon mari** ».

Quand c'est l'aspect instrumental qui est évoqué, ce sont deux composantes du mix marketing qui sont mobilisées. La première concerne le prix. Dans la continuité des analyses conduites sur l'aide ménagère, l'aspect financier agit comme un déterminant de l'usage. Le dispositif de dégrèvement d'impôt agit dans le sens prévu. Mme W augmente son usage pour bénéficier d'un tarif plus attractif. En outre, comme pour l'aide ménagère, il lui importe de préciser qu'elle peut tailler les haies elle-même… Certes le « plaisir » est là, certainement sous couvert de se présenter également comme une personne autonome et indépendante.

> Mme W : « Mon mari ne faisait plus depuis longtemps, j'ai un jardinier qui vient et là je le fais travailler un peu plus cette année parce que je me suis rendue compte quand lui faisant faire quelques heures de plus, j'avais pas d'impôts donc ça n'avait pas de taxe, vous vous rendez compte, pour peu de choses, c'est moi qui ai taillé la haie du fond, seulement pour le **plaisir**, et si, la haie je l'avais fait taillé par le jardinier parce que ça se jouait à peu de choses ».

Du côté de Mme O et de Mme U, la mort de leur mari n'est pas dissociable de son impact financier. Tout revient sur la fonction instrumentale du mari qui fait désormais défaut et dont elles doivent aujourd'hui s'accommoder. L'externalisation du jardinage s'opère ainsi sous la contrainte et signe de manière concrète le passage vers le nouveau stade de vie :

> Mme O : « La maison n'est pas trop grande non mais le jardin je peux plus, ça coûte trop cher, quand vous perdez votre mari vous perdez, votre mari bien sûr ce qui est très important, mais vous perdez tous les avantages, vous perdez, vous tombez à 50%, mais vous savez, **je suis obligée d'avoir du monde pour entretenir,** on ne peut pas».

> Mme U : « La chose que je fais vraiment pour payer les personnes c'est pour le jardin, rien d'autre, avec le chèque emploi, mais quand même **ce sont aussi des frais en plus** on était ensemble mais ce n'était pas prévu comme ça ».

Pour Mme Z, c'est le personnel en contact qui cristallise tous ses ressentis. En cela, ces derniers illustrent très clairement que le personnel en contact *est* l'entreprise de service, il l'incarne. Que le personnel fasse défaut d'une manière ou d'une autre et c'est la globalité du service qui est remise en cause. Cette dernière s'inscrit résolument dans l'opposition de l'avant par rapport au maintenant.

> Mme Z : « Mon jardinier l'autre jour j'étais à table (rires), qu'est ce que c'est que ce bruit, dans la véranda, je vais souvent dans ma véranda je vois une tête qui dépasse, il était à couper l'herbe derrière et je le laisse faire, au bout d'une heure j'entends plus rien, il était parti ! Alors je lui ai téléphoné, il me dit ouais, ouais j'avais autre chose à faire, quelquefois il me fait ça et puis il me laisse tout, il ramasse

pas l'herbe et tout ça, alors non, il doit passer là alors je vais lui dire, dites moi au moins quand vous venez que je vous dise à peu près ce qu'il y a à faire, c'est pas facile de trouver **maintenant**».

A l'instar de l'aide ménagère, l'expérience de Mme Z pose également la question de la servuction et de sa mise en œuvre effective pour les SAP.

Et quand vous dites ce n'est pas facile maintenant, vous pensez à quoi ?

Mme Z : « Non les **gens sont pas libres**, ou ils viennent et puis ils repartent (rires), c'est vrai ! Je sais que ma voisine là qui vient pour les vacances, elle a une jardinière qui vient, y a pas de contrôle sur ces choses là !, ils prennent le prix qui veulent. Alors le mieux c'est que je peux même pas dire, il démarre à 13 mais il me prend la location de ses outils parce que j'ai beau dire que dans la cabane y a tout ce qu'il faut, il veut pas, donc y a la location de ses outils, le déplacement, ce qui fait toujours, et puis, y a le déplacement et puis je sais plus quoi encore si bien que le prix de base, je sais pas, je sais pas du tout combien y reste, c'est pas facile à gérer ça, voilà ».

Deux éléments de la servuction sont ainsi mis en cause : le degré de standardisation et le contenu du prix de la prestation. Le premier peut constituer un levier de différentiation. Le second s'attache à l'opacité des tarifs des prestations de service. Ces deux points constituent autant de pistes managériales à investiguer.

Motivations et freins à l'usage

Contrairement à l'aide ménagère, le service de jardinage est utilisé de manière continue par l'ensemble des consommatrices. Ce service constitue ainsi une stratégie répondant au manque instrumental identifié dans les analyses précédentes. L'externalisation, parce qu'elle se substitue cette fois au mari, soulève une symbolique beaucoup moins lourde. Sans doute parce que le jardinage, activité extérieure, est associé au masculin quand les activités domestiques, intérieures, sont féminines. Externaliser ce service ne heurte pas l'identité socialement construite du genre féminin. Cela signifie en retour qu'au sein des SAP, il soit nécessaire de segmenter adéquatement les prestations. Les SAP ne sont pas un mais des services dont la valeur symbolique aux yeux des consommateurs est résolument différente.

En évoquant le jardinage, Mme Y en vient à exprimer que les SAP constituent le moyen par lequel les enfants, ou les voisins ne deviennent pas « esclaves ». Il en va ainsi d'une relation de pouvoir absolu[1068] au sein de la parenté. A la lumière des précédentes analyses, il ne faut pas lire cette relation dans un sens univoque. L'asservissement qu'évoque Mme Y est également potentiellement le sien. La continuité du rôle de mère ainsi que la prééminence des valeurs

[1068] Selon la définition du terme « esclave » dans Le Dictionnaire de l'Académie Française : « personne qui n'a pas de condition libre, qui appartient à un maître qui exerce sur elle un pouvoir absolu ».

d'autonomie entre générations sont ici mobilisables. Quant le soutien informel serait (et rend ?) esclave, les SAP permettent alors de préserver sa liberté. Ce qui constitue une motivation essentielle à creuser.

Les freins à l'usage existent cependant. Il est intéressant de noter qu'aucune répondante ne présente l'externalisation comme un soulagement. D'ailleurs certaines continuent de faire du jardinage, qui devient alors une activité de loisir. Il peut ainsi y avoir complémentarité des SAP avec une activité qui reste dans le cadre privé. Si le service de jardinage se substitue au mari, l'usage peut être perçu comme contraint ce qui n'est pas sans influence sur les attitudes et la satisfaction post-achat. Ce qui soulève une nouvelle fois des pistes de réflexion sur l'adaptation des actions marketing auprès des cibles.

1-2-3- Synthèse

En mettant en parallèle les usages et ce que ces mêmes consommatrices associent de manière directe à la terminologie des SAP que lit-on ?

Seule une consommatrice attribue donc à la terminologie des SAP un contenu conforme à la définition qu'en a le marché. Il serait réducteur de penser que son niveau de connaissance est supérieur à celui des autres répondantes. En effet, tout comme Mme I, d'autres répondantes, connaissent le dispositif des CESU[1069] et les avantages fiscaux des SAP (Mme U, Mme W, Mme L et Mme R). C'est d'ailleurs par ce biais qu'elles rémunèrent les prestataires qu'elles utilisent. Pour autant, dans l'esprit de ces répondantes, les SAP sont des services pour les personnes dépendantes. Elles ne font nullement le lien entre leurs usages et la terminologie.

[1069] CESU : Chèque Emploi Service Universel utilisé par les particuliers pour payer des services à la personne sans complexités administratives.

Tableau 43 – Croisement des types de représentation avec les usages

Type dépendance	Type secours et écoute	Type aide instrumentale
5 consommatrices Mme E (74 ans) Mme R (67 ans) Mme W (74 ans) Mme L (72 ans) Mme Z (76 ans)	*3 consommatrices* Mme O (79 ans) Mme Y (81 ans) Mme U (65 ans)	*1 consommatrice* Mme I (71 ans)

Ainsi, sur ce groupe de femmes, les usages des SAP ne prédisposent en rien de la connaissance de ces activités, à tout le moins, le lien n'est pas fait. Ce qui pose en retour à questionner ce décalage. Le terme charrie des symboles qu'il convient de comprendre car la terminologie en elle-même peut constituer un frein, au-delà encore de ceux que les usages ont permit de cerner. Ce qui nécessite de se tourner vers le sens qu'attachent les répondantes au soutien ou à l'aide en général. Ce sera l'objet du volet suivant de ce chapitre.

Le dernier point concernant les usages concerne le personnel en contact. Le jardinier que Mme I rémunère en CESU est son voisin. La femme de ménage de Mme E tenait aussi une ferme. Mme R a contacté la sienne par l'intermédiaire de sa sœur ; Mme Z par l'intermédiaire de ses voisins. Ainsi, la connaissance directe ou indirecte du personnel en contact semble un point essentiel à prendre compte. Ce qui a des incidences certaines sur les actions concrètes à mettre en œuvre.

J'ai synthétisé dans le Tableau 44 les résultats essentiels à retenir concernant les usages, en rappelant le caractère continu ou pas de la prestation ainsi que les freins et motivations à l'usage.

Tableau 44 – Synthèse des résultats sur les usages des SAP

Aide ménagère	Usage continu et discontinu
Motivations	**Libération temporaire de la fonction de soin durant la maladie du mari = fonction instrumentale du soutien qui agit positivement sur la santé physique** **Mise en avant de la fonction affective et normative en sus de la fonction instrumentale = agit positivement sur l'estime de soi**
Freins	**Le prix : opacité des tarifs et perception du coût élevé des prestations** **Le support physique : intrusion dans la sphère privée** **Symbolique du service :**

	• **Sujétion[1070] du recours au « service »** • **Service qui touche au genre féminin**
Jardinier	Usage continu
Motivations	**Prise en charge des tâches du mari = fonction instrumentale du soutien qui agit positivement sur la santé physique** **Mise en avant de la fonction affective en sus de la fonction instrumentale = agit positivement sur le bien-être** **Symbolique positive du service marchand : liberté = agit positivement sur l'estime de soi**
Freins	**L'usage de ce service est contraint car imposé par la mort du mari (ou son incapacité avant sa mort).** **Recourir à ce service n'est pas présenté comme un soulagement.** **Opacité du prix de la prestation**
Assistance informatique	Usage discontinu
Motivations	**Le recours à ce service permet de « rester dans son temps », ce qui agit positivement sur l'estime de soi.**

2- La symbolique du soutien social au cours de l'expérience

Cerner la symbolique du soutien social nécessite de disposer d'un matériau qui nourrit les significations. De nouveau, la méthode de collecte utilisée dans cette recherche a permis de le recueillir. La phase trois des entretiens permet en effet de recueillir le sens que prend le soutien ou l'aide dans le contexte de l'entrée dans le stade de vie. Ce troisième angle d'analyse, en complétant les représentations directes et les usages, permettra de comprendre les attitudes à l'égard des SAP. Il s'agit dans un premier temps de se pencher sur le rôle tenu par le soutien informel au cours de l'expérience. Dans un second temps, il convient de cerner la place du soutien social formel autre que les SAP. Ce qui permettra enfin d'identifier les clés de lecture aux représentations.

2-1- Le soutien social informel au cours de l'expérience

Le cadre théorique souligne plusieurs points concernant le soutien informel. Sans frontières temporelles précises, il apparaît ainsi que l'aide des proches est particulièrement forte dans les premiers temps du deuil. Par ailleurs, le soutien informel, s'il peut jouer un rôle positif, peut également avoir pour revers de contraindre. En outre, le soutien venant de la famille paraît

[1070] La « sujétion » définit l'état de quelqu'un, d'un groupe soumis à un pouvoir, à une autorité arbitraire et contraignante, Dictionnaire Larousse

comme un tenu pour acquis de l'existence, c'est son absence qui est remarquée. Enfin, se pose la question de la substituabilité / complémentarité du soutien formel avec le soutien informel et de ce que cette question signifie pour les individus. Que nous disent les données en regard du soutien informel et plus spécifiquement familial ? Comment est-il perçu par les répondantes ? Quelles aides effectives reçoivent-elles du soutien informel ? Les analyses menées permettent de cerner dans un premier temps les fonctions remplies par le soutien informel. Ce qui permettra de les comprendre dans un second temps.

2-1-1 Les fonctions remplies par le soutien informel au cours de l'expérience

L'analyse des données permet d'identifier quelles sont les fonctions remplies par le soutien informel.

2-1-1-1- Le soutien instrumental

Quatorze répondantes font état du soutien instrumental de leurs proches : les amis, les frères, les sœurs, les enfants, parfois les voisins également. Ce soutien peut intervenir à différents moments de l'expérience. La gamme de services est assez étendue et s'articule autour des activités suivantes : les démarches à conduire après le décès, le jardinage, le bricolage, l'assistance informatique et l'aide à la mobilité. Le plus souvent, le soutien des proches vient compléter ce que les répondantes prennent elles-mêmes en charge. Cependant, les incidences du deuil sur leurs aptitudes cognitives, leur âge biologique ou leur état de santé les ont conduites, temporairement ou durablement, à avoir recours au soutien instrumental des proches.

La prise en charge des aspects matériels et administratifs du décès.

Le soutien apporté concernant les démarches intervient au moment de la mort ou dans les mois qui suivent. C'est ainsi une amie que Mme O a prévenu immédiatement. Ce sont les sœurs de Mme E qui ont averti les membres de la famille. La fille de Mme C est demeurée près d'elle, prenant en charge les « papiers ». Ce soutien tout en libérant les répondantes de tâches qu'elles ne se sentaient pas pouvoir assumer, leur apporte également une présence rassurante. En cela le soutien instrumental se fait également soutien affectif.

> Mme O : « La première que j'ai appelé quand mon mari était au plus mal, c'est une amie, elle est arrivée tout de suite, elle conduit, bon tout de suite elle m'a dit bon qu'est ce que tu as à faire ? Cà va ne t'occupe pas qu'elle me dit, je suis là ».

Mme E : « Faut dire que quand il est décédé, ma sœur est revenue avec moi c'est elle qui a fait toutes les démarches, c'est elle qui a fait tout. Ah elle a fait ce qui est dur à faire c'est avertir, par exemple les tantes, la famille quoi».

Mme C : « Ma fille était là, à ce moment là, donc elle était restée là un petit peu avec moi et puis on a fait ça tout de suite, les démarches pour la retraite tout ça, on a tout fait ça, enfin y a un tas de choses à faire en fait quoi après (silence), donc ça c'est vite fait, elle est restée là à ce moment là et puis il y avait ma petite fille qui était là, donc c'était plus facile disons, elle a deux ans et demi ».

Le soutien instrumental peut également intervenir comme stratégie face aux incapacités cognitives des personnes survivantes. En effet, les résultats soulignaient que certaines répondantes font état d'un manque d'aide, précisément lié aux difficultés qui étaient les leurs pour assumer des démarches lourdes de sens. Face à cela Mme H s'est tournée vers une connaissance et Mme D vers sa nièce. Ce soutien se fait secours (Mme D) comme ultime bouée de sauvetage dans une situation de naufragée. Il se fait également rassurant face à ce qui concrétise inéluctablement la mort du conjoint (Mme H).

Mme H : « J'ai un collègue qui est venu me trouver dans mon bureau en me proposant justement son aide également pour la déclaration de succession, ça c'est vrai que ça m'a, parce que ça je trouve cela pénible, c'est une forme, faire une forme d'état des lieux, enfin de ce qu'on a, et **je suis tombée émue** quand il est venu me proposer son aide».

Mme D : « Quelques temps avant noël, je me suis rendue compte, j'ai des prélèvements mensuels pour le gaz, l'électricité pour l'autre maison, je n'ai pas vérifié à temps, ils m'ont prélevé pendant 3 mois, 761 euros. Toujours pour la maison alors que je payais 19 euros mensuels d'électricité, ils m'ont prélevé pendant 4 mois 699 euros, incapable de joindre la banque et j'étais dans un état, avant de réaliser, je disais mais pourquoi, pourquoi ? **J'ai appelé au secours ma filleule** ».

Si dans les précédents résultats, le soutien instrumental informel se double du soutien affectif, cela n'est pas toujours le cas. Mme G et Mme B font ainsi état de l'aide apportée concernant les aspects administratifs qui découlent du décès de leur mari, mais cette aide-là se cantonne à ce qu'elle est de facto : une aide qui permet que « tout soit réglé » (Mme G), parce que la tâche concernée relevait d'une expertise qu'elle devait apprendre (Mme B).

Mme G : « Y a les enfants qui étaient là pour les papiers, maintenant tout est réglé ».

Mme B : « Enfin c'était pour remplir les impôts que j'ai eu un petit problème parce que il fallait compter moi et mon mari jusqu'au mois de mai, après moi toute seule jusqu'à le fin de l'année, enfin une fois qu'on m'a montré comment il fallait le faire bon ça a été C'est ma belle-sœur, elle était comptable chez elle donc elle a l'habitude de faire les déclarations, elle m'a dit tu fais comme ça».

Le jardinage et le bricolage

Le jardinage est le second service le plus évoqué au niveau instrumental. Parfois il est évoqué conjointement au bricolage, laissant émerger le bloc des activités du « dehors » (Mme J). Le service de jardinage s'inscrit dans la durée, car il s'agit de prendre en charge ce que le mari faisait. Le caractère continu de ce service constitue sans nul doute une clé de lecture pour comprendre comment les répondantes présentent ce soutien. Pour elles, en effet, pas question de déléguer à autrui l'intégralité des tâches de jardinage. Le soutien informel vient combler ce qu'elles ne peuvent faire elles-mêmes en raison de leur âge (Mme O) ou de la difficulté des tâches (Mme U, Mme N, Mme T). En attendant peut-être un jour de réduire le jardin lui-même (Mme E).

> Mme O : « J'ai essayé de faire moi-même mais j'arrive plus, je fais toujours, je coupe les haies, oui ça je peux, mais je ne peux pas couper la pelouse ça, ça me plait pas, je suis trop essoufflée, non, ça c'est un voisin qui vient. Quand il fait beau on est bien dans le jardin donc je nettoie ce que je peux».
>
> Mme U : « Mais maintenant j'ai heureusement un voisin qui m'aide énormément ; le monsieur qui m'aide un petit peu pour couper les haies, j'ai 60 mètres de haies, tout le terrain, alors quand je peux le faire de temps en temps, j'ai acheté une scie électrique et exactement, et les petites haies comme ça je peux le couper, mais quand même je demande à des amis ».
>
> Mme N : « Là c'est que j'ai mis les patates, c'est mon fils, il a bêché et puis on a mis les patates en même temps, et autrement c'est moi qui bêche, un petit peu par ci, un petit peu par là, quand j'ai trop de problèmes, y a mon fils c'est ça quoi».
>
> Mme E : « Mais là je vais cesser le jardin que j'avais là parce que comme on m'a dit de ne plus trop porter, oh et puis à moi tout seule, j'ai assez avec ma serre, j'ai des salades, j'ai des fraises donc à mettre tout le temps, oui; c'est vrai qu'il faut un jour s'arrêter peut être un petit peu encore quoi, je ne sais pas, là je vais bêcher quand même ».
>
> Mme T : « Tailler les haies, je ne suis pas très jardin mais bon faut quand même garder propre, ce n'est pas évident, ou bien quand y a des petits trucs de bricolage ou à faire quelque chose quoi, j'ai le mari d'une copine qui vient ! (rires) me faire des petites bricoles quand j'ai besoin».

Ce service peut également passer comme inaperçu dans le flot des relations familiales où prévaut le relationnel et l'affectif : « Les enfants viennent plus pendant les vacances, donc je prends toujours les gosses et ça me fait du bien, c'est une joie quoi de les avoir, le grand va me tondre la pelouse par exemple, et les petits on joue, on joue à trois, on va se promener, voilà » (Mme L).

Enfin, il peut s'agir de trouver une solution adaptée à la prise en charge de ce qui constitue le « dehors », symboles du masculin, sans pour autant « devoir » au risque de s'assujettir. L'échange de services devient alors la solution : « Bah par exemple toutes les choses du dehors là, c'est Robert qui le faisait. Bah je le fais, j'ai des copains, des gens que j'ai fait travailler, des artisans qui sont maintenant à la retraite que j'ai fait travailler chez les bourges, j'ai plein de gens à qui j'ai donné, mon mari avait beaucoup de matériel de pêche, j'ai beaucoup distribué de choses, donc **c'est un prêté pour un rendu** » (Mme J).

Les autres services

D'usage plus restreint, deux autres services ont été évoqué. L'aide à la mobilité concerne une répondante, Mme Z. Si elle a son permis, elle n'a jamais conduit et se trouve aujourd'hui « toujours tributaire de quelqu'un ». Ainsi donc, la gêne de Mme Z est de se trouver dépendante de quelqu'un, assujettie à un pouvoir[1071]. L'assistance informatique concerne une répondante, Mme U. Cette aide là également ne se fait pas sans mal, pour d'autres raisons cependant : « Ou alors aussi des voisins, alors ce sont des petits en face quand tu demandes alors regarde vous faites ça et ça et ça, alors laissez moi noter, ils vont plus vite, les jeunes et ce sont des choses qui sont aussi une difficulté». Le soutien est donc là, mais il se révèle inadapté pour rendre service parce que les jeunes suivent un rythme que n'ont pas leurs ainées.

Synthèse

La première fonction du soutien informel est ainsi la fonction instrumentale. Il constitue en cela une stratégie adaptative pour répondre au manque instrumental que les précédents résultats ont mis en lumière. Deux services sont prééminents. La prise en charge des tâches du mari peut s'inscrire dans la durée et concerne les activités de jardinage et dans une moindre mesure de bricolage. L'aide dans les démarches qui suivent le décès suit un rythme temporellement marqué. Le service d'aide à la mobilité et d'assistance informatique sont d'usage plus restreint.

Si la fonction instrumentale constitue le motif initial du soutien, la fonction affective peut en renforcer la portée. Ainsi donc, il peut y avoir combinaison des fonctions pour un même service.

[1071] Selon la définition de « tributaire », http://www.cnrtl.fr/definition/tributaire

Quoique les activités du dehors soient associées au masculin, les déléguer au soutien informel ne va cependant pas de soi. La mort du pôle masculin du couple ne signifie pas pour les répondantes qu'elles soient inaptes à la prise en charge de ces tâches. A tout le moins, elles entendent le présenter de la sorte. L'insistance à présenter le soutien informel en complément de ce qu'elles font elles-mêmes souligne toute l'ambivalence du soutien et partant la symbolique attachée au « service ». D'ailleurs, il est très clair pour une répondante que le soutien, pour informel qu'il soit, se doit d'être réciproque. Recevoir une aide n'est concevable que si l'individu en donne.

Enfin, il est opportun de s'intéresser à la question de la substituabilité/complémentarité du soutien informel et formel. Recourir au soutien instrumental informel signifie t-il ne pas faire usage des SAP ? Cela dépend. Il est des cas où les deux se complètent, plus exactement les trois : le faire soi-même, le faire faire à titre informel et le faire-faire par les SAP. Mme O, Mme Z et Mme U font usage des SAP, ont recours à l'aide des proches et mettent elles-mêmes les mains dans la terre. Il est d'autres cas où le faire soi-même se complète uniquement du soutien informel.

2-1-1-2- Le soutien normatif

Le cadre théorique soulignait que le volet normatif du soutien social renvoyait au renforcement par autrui de l'identité sociale. En cela, le soutien normatif enjoint à adopter certaines conduites et comportements afin d'inscrire son appartenance sociale. Les analyses mettent en évidence que pour quinze répondantes, le soutien informel a joué un rôle normatif. En effet, c'est par référence au soutien informel, le plus souvent aux enfants, que les répondantes s'enjoignent à adopter certaines règles de conduite. Lesdites règles renvoyant au sens plus profond de l'incidence des rôles sociaux sur les échanges au sein de l'unité familiale ainsi qu'à la symbolique de la famille.

Les règles de conduite à suivre

La présentation du soutien informel dans les entretiens, principalement des enfants, s'inscrit sur un premier registre : celui des conduites que l'on évite. Ainsi, les « ne pas » jalonnent les récits des répondantes comme autant d'injonctions à être : « ne pas déranger » les enfants (Mme R, Mme I, Mme H), « ne pas toujours demander aux enfants » (Mme C, Mme T), « ne pas se plaindre » (Mme Q, Mme Z), « ne pas montrer » aux enfants (Mme Y, Mme W, Mme L) tout autant « qu'aux gens » (Mme O), « ne pas se laisser aller » (Mme I, Mme D) ni « s'apitoyer » (Mme L),

« ne pas les encombrer » (Mme E), ni « s'imposer » (Mme T, Mme R), pour « ne pas être à leur charge » (Mme E, Mme G). Pour expliquer ces conduites, les répondantes en appellent à plusieurs mécanismes. En premier lieu, celui de l'indépendance des membres de la famille : les enfants ont leur vie et les solliciter reviendrait à troubler cette vie. Conjointement, les répondantes elles-mêmes doivent « se débrouiller » car il en va de leur indépendance et certainement également de l'estime qu'elles ont d'elles-mêmes. En second lieu, il s'agit de se persuader que les enfants ont leur propre douleur. Solliciter leur soutien reviendrait certainement à montrer sa propre fragilité et partant à ajouter de la douleur à la douleur. Enfin, si ces conduites sont des guides à ne pas faire ou être, c'est également parce que les enfants sont là quoiqu'il advienne. L'évidence de leur présence à elle seule suffit, nul besoin de les solliciter en aucune manière.

Des injonctions aux comportements

De ces injonctions découlent alors des nécessités qui sont autant de guides pour les comportements : celle de voir l'avenir (Mme I), celle de vivre au présent (Mme E), celle de surmonter malgré son chagrin (Mme Y), celle de continuer à vivre malgré l'appel de la mort (Mme D), celle d'aller de l'avant (Mme L), celle de sortir malgré tout (Mme T) :

Mme I	« **Il faut** voir l'avenir, **il ne faut pas** vivre avec le passé, maintenant c'est d'être gaie devant mes enfants et avec mes petits enfants, c'est d'être positif en tout ».
Mme E	« **Faut bien**, **faudra** bien que je continue ma vie, j'ai mes enfants, mes petits-enfants, ils sont là **je ne vais quand même pas me laisser aller** ».
Mme Y	« Mais alors ce qui est arrivé, **je n'ai pas envie de me montrer à mes enfants que je suis comme ça**. Vous voyez là je pleure mais ce n'est pas souvent. **Il faut surmonter** chacun à sa vie, ils sont gentils».
Mme D	« Les enfants m'ont beaucoup aidé pour ça parce que **je voulais pas qu'ils perdent les deux à la fois**. La seule petite chose qui me sauvait, **c'était pour pas leur infliger** une peine en plus parce mon dieu, ils venaient déjà de perdre leur père, voyez, **c'était pour eux, pour eux** ».
Mme T	« **Je me force** à sortir, je me force à sortir, des fois c'est le dimanche, comme je vous dis, le dimanche c'est le plus difficile, ou si j'ai pas les enfants ou si j'ai pas prévu quelque chose ».
Mme L	« **Je vais de l'avant** quand même, c'est ça, ça me manque mais **faut** y aller, on est **obligé**, **faut pas** se mettre, **ça ferait trop de mal aux enfants** déjà, je n'ai pas l'envie, non, **faut** laisser passer les choses, c'est ce qu'ils me demandent d'ailleurs, **faut** laisser le temps passé, on verra ça ira mieux ».

Le rôle encourageant et (décourageant) du soutien informel

Le rôle normatif du soutien informel agit également sous forme d'encouragement. Il s'agit par exemple de soumettre l'idée d'aller consulter un psychologue (Mme R), de se remettre à peindre (Mme Q), d'encourager à sortir de chez soi (Mme G). C'est également une (ou des) amie qui « pousse » (Mme W), qui « secoue » (Mme E), qui sollicite pour du bénévolat (Mme T). C'est sa sœur que Mme P a appelé pour se voir confirmer dans la justesse de ses

comportements depuis la mort de son mari : « Une autre fois, je me retrouve avec cette dame et avec la cousine au cimetière et elles se mettent toutes les deux à me parler qu'elles arrivaient pas à dormir, qu'elles avalaient des médicaments, qu'elles étaient pas bien, alors j'ai dis moi je dois pas être bien, c'est pas possible, mais c'est pas possible j'ai pas eu un médicament. Je dis oh ce n'est pas possible, moi je dois pas être bien, et puis je culpabilisais presque quand je suis rentrée ! J'ai appelé ma sœur et puis je lui raconte ça et elle me dit 'mais non tu n'as pas t'inquiéter quand même, ce n'est pas pour ça que tu ne penses pas à ton mari ». Le soutien informel agit dans ce cas comme un renforcement positif qui permet à Mme P de trouver la bonne mesure de ses conduites et s'assurer de leur normalité.

A contrario, le soutien informel peut décourager d'adopter certains comportements comme recourir aux SAP (Mme T) ou faire du bénévolat auprès des femmes malades (Mme L).

Soutien informel et continuité de rôle

Comment comprendre le rôle normatif du soutien informel ? Une première clé de lecture renvoie aux rôles sociaux et à l'incidence de la perte du conjoint sur ces derniers. Le rôle normatif du soutien informel s'intéresse moins aux échanges au sein du cercle familial qu'à la place que chaque individu y occupe. En l'espèce si les répondantes ont perdu leur mari, elles n'en continuent pas moins d'être mère. La continuité de ce rôle constitue ainsi ce qui enjoint ces femmes à adopter telle ou telle conduite. En cela, si l'on suit les résultats sur l'expérience de la solitude, la centralité des liens de sang est une clé de lecture appropriée pour saisir le sens de ces comportements. Ces liens de sang s'expriment par un recentrage sur les membres de la famille ainsi que par l'idéalisation des relations en son sein. L'idéalisation du mari que le cadre théorique mettait en lumière se complète ainsi d'une autre stratégie, celle de l'idéalisation de la famille. Les enfants et petits-enfants deviennent (ou demeurent) ce qui fait l'objet des principales préoccupations, ce qui procure de la joie et ce qui console. Leur seule existence peut suffire, il s'agit moins alors de les voir que les avoir.

Cette continuité de rôle se complète du concept de saillance de l'identité. En effet, si pour certaines répondantes il ne fait aucun doute que les liens de sang sont plus forts que les liens maritaux (Mme I, Mme P, Mme Q, Mme W), ce n'est pas le cas de toutes les répondantes. La mort du conjoint, parce qu'elle atteint le rôle d'épouse, peut en effet modifier la hiérarchie des identités et se traduire par une réorientation vers le rôle de mère. Ce recentrage se traduit par exemple par une stratégie de consolation : l'existence des enfants à elle seule constitue un réconfort (Mme Z, Mme L, Mme Y).

> Mme Z : « Enfin il **faut commencer à vivre autrement**, encore je n'ai **pas à me plaindre** les enfants sont pas loin, les enfants sont présents ».

> Mme L : « **J'ai les enfants**, donc ils m'aident **réellement**, ils sont toujours au téléphone, non je n'ai pas trop de problèmes de ce côté ».

> Mme Y : « Et puis **mes enfants sont gentils**, quand j'étais plus jeune je dis oh j'aimerai bien voir les conjoints de mes enfants pour voir avec qui ils vont vivre, vous voyez maintenant je commence à voir ceux de mes petits-enfants, alors vous voyez**, je n'ai pas à me plaindre** ! ».

Conjointement, l'existence des enfants peut permettre de se valoriser en tant que mère. Mme D, qui depuis la mort de son mari se trouve confrontée à la vacuité de son existence, idéalise sa famille pour garder l'estime d'elle-même autour d'un rôle devenu (ou redevenu) pilier de son identité. La norme contemporaine de la famille unie par l'amour devient alors son nouvel ancrage.

> Mme D : « La manière dont mes enfants ont vécu la mort de leur père, ils étaient très attachés à leur père, ils nous étaient attachés tous les deux, il n'y avait pas de préférence, mon style de vie de famille c'était vraiment très axé sur l'amour, l'attachement, la compréhension et **on avait une vie de famille assez tribale dans le sens où on était tous très unis** ».

Soutien informel et symbolique de la famille

Une seconde clé de lecture s'intéresse à la symbolique de la famille. La logique des échanges au sein du cercle familial n'échappe nullement à celle du don / contre don, la règle de la réciprocité est là. Certes, nulle logique monétaire n'est à l'œuvre, c'est un don *gratuit* qui a pour valeur la générosité, or « le don généreux est un instrument de pouvoir »[1072]. Qui met celui qui le reçoit en situation d'obligé et va à l'encontre de la règle « d'autonomie revendiquée par chaque génération »[1073]. « Si la proche parenté est bien un vecteur de soutien et de services, ceux-ci tendent néanmoins à se situer dans la perspective globale de préservation de l'autonomie des membres de la famille »[1074]. Entre « s'imposer », « demander », « déranger », « attendre », se lisent des impositions qui sous couvert de décharger les enfants, de ne pas les envahir, cachent également le souhait de demeurer indépendante. En effet, demander c'est solliciter ; déranger c'est troubler, gêner ; s'imposer c'est reconnaître une relation de pouvoir. De facto cela revient à afficher sa vulnérabilité, et à mettre en porte-à-faux les valeurs d'autonomie d'une part et de continuité du rôle de mère d'autre part.

[1072] (Dechaux, Hanus et Jesu 1998, op. cit)
[1073] (Dechaux, Hanus et Jesu 1998, op. cit)
[1074] (C. Martin 1995, op. cit)

Soutien informel et environnement social

Comme dans les analyses menées sur l'expérience, l'environnement social, parce qu'il est source de stress[1075], constitue une autre clé de lecture du rôle normatif du soutien informel. « Une peine trop visible n'inspire pas la pitié, mais une répugnance ; c'est un signe de dérangement mental ou de mauvaise éducation ; c'est morbide. A l'intérieur du cercle familial, on hésite encore à se laisser aller, de peur d'impressionner les enfants »[1076]. Ne pas déranger les enfants c'est également ne pas montrer sa peine au risque de s'interdire de recourir à leur soutien affectif.

2-1-1-3- Le soutien informatif

La fonction informative recouvre les conseils, les informations. Trois répondantes font état du soutien informatif issu du réseau informel. Pour Mme H, il s'agit de solliciter les conseils pour les « décisions importantes ». Si Mme Z décide seule, elle demande « quand même » l'avis de son fils. Pour Mme R enfin, l'avis de son fils se fait « aval » tant ce personnage incarne la continuité de son mari :

> Mme Z : « Pour mes fenêtres comme ça, oui **j'ai quand même demandé à mon fils** mais ce n'est pas ce qu'il m'a dit qui m'a fait me décider, c'est moi-même qui ait décidé ».
>
> Mme H : « Bon **c'est plus difficile** parce que, il **faut demander conseil**, quand même avant, quand c'est technique, comme pour la cuve de fuel que j'étais obligée de changer parce que j'ai des soucis d'infiltration, **j'ai quand même demandé un peu à des collègues** comment ils voyaient les choses tant que je travaille, c'est relativement plus facile parce qu'on est quand même, je dirais pas qu'on est moitié, moitié homme, femme ça mais ce sera sans doute encore plus difficile après ».
>
> Mme R : « **Quand j'ai besoin**, je lui en parle pour moi son avis c'est, quelque part **c'est celui qui aurait été celui de son père**, c'est pour ça, oui mais il me dit mais maman tu le fais comme tu le sens, si ça te fait plaisir il ne faut pas hésiter, donc ayant **eu l'aval**… ».

Il est important de constater que Mme R et Mme Z ont toutes deux également des filles. Spontanément cependant, ce sont vers leurs fils qu'elles se tournent pour solliciter des conseils. Conjointement, ce que Mme H sollicite ce sont certes des conseils mais surtout des conseils dispensés par des hommes. Elle-même a deux filles. Ainsi, la sollicitation du soutien informel, en l'occurrence des collègues, vise, dans son volet informatif, à palier l'absence du

[1075] (Lazarus et Folkman 1984, op. cit)
[1076] (Ariès P., *Essais sur l'histoire de la mort en Occident du Moyen Age à nos jours*, Paris, Seuil, 1975 : 64)

pôle masculin du couple. Si pour Mme R il s'agit d'une forme de continuité de son mari, pour Mme H prendre conseil auprès d'un homme est indispensable car il dispose d'une expertise qu'elle n'a pas, portant sur des domaines dévolus socialement aux hommes.

2-1-1-4- Le soutien socialisant

La fonction socialisante du soutien social concerne l'accès à des contacts sociaux, les activités récréatives, l'accompagnement, la distraction. Comment le soutien informel se fait socialisant ? J'identifie plusieurs modalités. La première se traduit par une intensification des relations familiales et/ou amicales suite à la mort du conjoint. La seconde s'inscrit dans le maintien de rituels familiaux qui sont autant de points d'ancrage rassurants pour les personnes survivantes. La dernière relève de l'évolution du tissu relationnel informel.

L'intensification des relations

La mort du conjoint peut coïncider avec une présence plus marquée du soutien informel. La fréquence des visites en est alors le témoin. Il s'agit ainsi de voir ses enfants plus souvent (Mme E, Mme Q, Mme P). Les enfants qui « ne délaissent pas » (Mme E), avec lesquels les relations perdurent (Mme Q) suscite un sentiment rassurant. Celui d'une présence ainsi que celui d'une chance. Conjointement, les visites aux enfants constituent des points de repères temporels qui structurent l'organisation du temps. Ainsi, Mme P qui « maintenant est seule », va plus souvent voir ses enfants. Mme E a instauré un nouveau rendez-vous quotidien avec son fils. : « C'est moi qui va à midi, ça j'ai commencé depuis le décès de mon mari, à midi et demi j'arrive chez lui, il n'a pas fini encore alors on discute et je lui amène son journal moi je l'ai lu, et il m'a vu dans la journée, bon bah c'est bon elle est en forme, s'il me voit pas arriver il me téléphone, quoi t'es pas réveillé ? Cà me fait qu'un kilomètre, je ne vais pas dire que ça fait longtemps à y aller mais pour lui c'est ça, je suis là, bon, il m'a vu c'est bon ».

Les enfants ne sont pas les seuls personnages présents et socialisants au cours du stade de vie. L'intensification de la socialisation vient également d'autres membres de la famille. Il semble cependant que dans ce cas une parenté de statut ou de genre soit alors nécessaire. Ainsi, Mme P s'est rapprochée d'une belle-sœur, elle-même veuve. Certes ce personnage était déjà « une copine » mais elle est surtout « seule ***aussi*** ». La sœur de Mme T n'est pas veuve mais c'est « **sa** sœur », ce qui positionne ce personnage différemment des frères: « Je me suis quand même rapprochée d'elle quand même quoi, que par exemple de mes frères, ce n'est pas pareil. Ce n'est pas pareil, une sœur et une belle-sœur c'est différent, c'est comme une fille et une belle-fille ce n'est pas pareil non plus ».

L'intensification des relations peut également venir du réseau amical. Dans le cas de Mme W, c'est de nouveau la parenté de statut qui prédomine. En effet, après la mort de son mari, les relations avec une autre femme, veuve également, se sont intensifiées pour passer de l'amical à « l'intime ». Ce même personnage est d'ailleurs celui qui « pousse » Mme W. Il y a ainsi imbrication entre les fonctions socialisante et normative du soutien informel. Mme B de son côté, intensifie ses liens avec un couple d'amis. Dans son cas, il s'agit de se retrouver plus fréquemment avec des personnages ayant connu son mari.

Le maintien des rituels familiaux

Le cadre théorique souligne que les occasions de retrouvailles familiales sont des épreuves douloureuses dont les effets peuvent perdurer longtemps[1077]. Le rôle de ces rencontres dans l'adaptation est par contre peu souligné par la littérature. Il apparaît cependant que le maintien de ce qui s'apparente à des rituels familiaux participe de la socialisation au cours du stade de vie. Au-delà, cela permet également de structurer le cadre spatio-temporel des personnes survivantes. Ainsi, Mme B, Mme L, Mme M et Mme R continuent d'organiser les repas familiaux. Il en va pour elles de l'évidence et du plaisir. En ce sens, cuisiner est une activité socialisée.

> Mme B : « Ça, je n'ai pas changé, **je l'ai fait toujours**, à pâques on a les enfants, fêtes des mères les enfants, quand c'est le pardon en juillet et les enfants sont venus manger aussi et puis à noël aussi et puis après l'anniversaire forcément ».
>
> Mme R : « Quand les enfants viennent ou quand la famille vient, **je me fais un plaisir** de composer quelque chose ».
>
> Mme M : « **Je cuisine encore** mais, pour moi toute seule, je ne vais pas!, je vais manger surtout maintenant un melon, une tomate, voilà et puis après **quand les enfants vont venir je vais les gâter**, je vais préparer des petits plats, voilà oui ça change ».
>
> Mme L : « Là j'ai acheté des petites, comment on appelle, des petites cuisses de poulet que je vais désosser, je vais couper ça en petits morceaux, c'est des petits trucs que les enfants adorent, **enfin ils sont heureux,** c'est ça **moi ça me fait plaisir** aussi de mettre mon temps en préparant ».

L'évolution du tissu relationnel informel

La dernière modalité concernant la fonction socialisante du soutien informel porte sur les changements qui surviennent dans le tissu relationnel. Si différentes stratégies sont mises en

[1077] (Fauré 2004, op. cit)

place, l'objectif visé est identique : créer de nouveaux contacts. Soit pour reformer un couple car l'existence de femme seule n'en est pas une (Mme U), soit pour se trouver de nouveaux autres significatifs (Mme H, Mme S), soit enfin pour retrouver son passé de jeune femme (Mme Q). Ces évolutions du tissu informel constituent ainsi les réponses au désir d'appartenance et au désir de retrouver son passé que l'expérience du deuil suscite.

2-1-1-5- Le soutien affectif

La fonction affective du soutien renvoie au sentiment d'être aimé, au soutien émotif, telle l'écoute, l'affection, le réconfort, la compréhension. Les analyses de données mettent en évidence que cette fonction du soutien est plus difficile à cerner. Non seulement la fonction affective accompagne bien souvent une autre fonction du soutien social. Il est ainsi difficile de l'isoler des autres fonctions. Par ailleurs, c'est concernant la fonction affective que la distinction soutien effectif / soutien perçu prend tout son sens. En effet, le cadre théorique souligne que la perception du soutien constitue à elle seule un élément adaptatif[1078]. Les données donnent à voir que c'est concernant la fonction affective que cela s'applique.

Soutien effectif et soutien perçu

« L'amour filial des enfants est inconditionnel pour plus de 70% des français »[1079]. Si les données confortent ces résultats, ils ne font qu'exprimer un tenu pour acquis de l'existence : la seule existence des enfants procure un réconfort. Ce soutien perçu est renforcé si aucun des enfants n'est divorcé. La famille est ce cercle choisi « où tout le monde s'entend » (Mme R), où « il n'y a aucun problème » (Mme I, Mme L), parce qu'elle est « très soudée » (Mme Z). C'est même une « assurance » d'avoir des enfants (Mme D). A telle enseigne que Mme S, qui n'en a pas, sait qu'il est plus difficile d'être veuve sans enfants qu'avec. Le rôle normatif du soutien informel agit alors en soutien affectif. Dans ce processus d'idéalisation de la famille, les autrui jouent un rôle de renforcement. Mme R par exemple, n'a nul besoin de se persuader de sa famille idéale, ce sont des autrui qui lui en parlent. Ces derniers lui confirme son nouvel ancrage : sa famille de procréation est là, elle souffre tout comme elle, elle se souvient également : « C'est grâce aux petits-enfants en partie et aux enfants, et à nos propres enfants parce que c'est vrai que tout le monde m'a dit c'est vrai tu as des enfants formidables, oh mes enfants sont, heureusement, vraiment, ils sont vraiment présents et soucieux de voir que ça se passe bien quoi, que ça se passe bien, enfin

[1078] (Devault et Flechette 2002, op. cit)
[1079] Roussel, 1994, cité dans (Dechaux, Hanus et Jesu 1998, 48, op. cit)

relativement bien, enfin, en tout cas du mieux possible ». Si le decrescendo laisse ouvert d'autres conjectures, il étaye l'idée de l'idéalisation des liens familiaux comme stratégie d'adaptation.

Les autrui permettent également de se comparer, suscitant alors le sentiment d'avoir de la chance, c'est même une « assurance » d'avoir des enfants :

> Mme D : « Tout le monde vous dit tu as tes enfants, **ils sont là**, ça fait chaud de les savoir là parce que j'ai quelque chose je sais qu'ils viendraient à n'importe quelle heure de la nuit, alors y a ça !, **c'est une assurance**, mon dieu **pour ceux qui sont seuls, c'est incomparable** ».

> Mme M : « C'est ça la **reconstruction** ensuite et **c'est toujours la famille, l'amour**, et je pense que les familles qui connaissent pas ça, ça doit être difficile ».

Le divorce de l'un des enfants peut jeter un voile sur cette famille idéale. Pour le lever, il s'agit alors de donner le change et de troquer l'idéal familial traditionnel contre un nouvel idéal : celui d'une famille « recomposée » dans laquelle tout le monde s'entend (Mme I) : « J'ai une petite-fille qui a 18 ans, qui **malheureusement est la fille d'un divorce et ça c'est un gros souci**. Ma belle-fille était charmante, je suis restée, on est resté en très bons rapports avec ma belle-fille.». Mme I se persuade alors que sa famille est « sans problème » non seulement pour présenter une bonne image de soi à l'autrui auquel elle se raconte, mais également pour s'ancrer elle-même dans un présent rassurant.

Le soutien affectif ignore les frontières et la distance. La famille « soudée » de Mme Z fait fi de la géographie soulignant nettement ce qui relève du soutien effectif ou du soutien perçu. La proximité géographique sonne l'évidence de la présence effective quand l'éloignement justifie la rareté des rencontres.

> Mme Z : « Je vais vous dire, j'ai des enfants et des petits-enfants, l'ainé à 32 ans et le dernier à 18 mois, alors les petits qui sont à côté ; je les vois très, très souvent **bien sûr**, alors j'en ai une en Ile de France, celle-là je la vois pas très souvent, y a un autre mon petit garçon est à Nîmes, je les vois pas très souvent non plus, y en a une à Tours, de temps en temps on téléphone, on se téléphone. La **famille très soudée**, ça c'est, c'est une bonne chose ».

Ces femmes sont ainsi convaincues de la présence symbolique de leurs enfants. L'idéalisation de la famille se nourrit donc de l'électivité des liens affectifs qui n'ont pas d'autres pareils. Cette présentation (et représentation) de la famille, si elle nourrit la perception du soutien, ne s'accompagne pas nécessairement du soutien affectif effectif. Pour ces femmes, en effet, les

enfants ne peuvent apporter le réconfort affectif attendu parce qu'ils ont leur douleur, leurs vies, leur travail ou parce qu'ils sont d'une autre génération :

> Mme D : « Vis-à-vis de l'entourage immédiat, ceux qu'ont eu autant de peine que vous, **mes enfants, ils vous sont d'aucun secours**, vous ne pouvez pas compter sur eux parce que, ils ont autant de peine que vous ».
>
> Mme H : « La famille c'était pareil **ils avaient leur souffrance**, chacun fait face comme il peut avec les moyens qu'il a quoi. Si elles sont très présentes, mais en même temps, elles ont été là, mais elles ont leur vie professionnelle ce qui pour moi est très important, elles ont leur vie tout court et c'est très important ».
>
> Mme T : « C'est vrai même avec les enfants vous ne partagez pas vos idées de la même manière, y a quand même une génération».
>
> Mme M : « Je peux compter sur eux, sur mes enfants, sur ma famille, sur, y a pas de souci, mais ça ne me…, il y a le vide ».

La réification de l'autre et le soutien informel

L'idéalisation de la famille apporte donc un soutien affectif fondé sur la certitude que les liens qui l'unissent sont puissants. La puissance de ces liens participe également à véhiculer une image positive du défunt. En effet, les enfants et petits-enfants constituent des personnages par lesquels le mari est valorisé soit en tant que père, soit en tant que grand-père. Le mari de Mme Z « s'occupait très bien d'eux [les enfants]» (Mme Z), comme une évidence les enfants de Mme D aiment leur père ; le mari de Mme M « partageait beaucoup de choses avec ses petits-enfants » tandis que celui de Mme E « était quelque chose » pour ses petits-enfants. L'électivité des liens joue dans les deux sens : les enfants et petits-enfants sources d'amour, en donnent également. La norme de la famille contemporaine unie par les liens affectifs fournit le cadre à cette construction. Cette dernière offre un repère affectif structurant aux personnes survivantes. Ainsi, la stratégie de réification de l'autre que le cadre théorique met en lumière, s'inscrit également dans le soutien informel, notamment à travers les enfants et petits-enfants.

2-1-2- Comprendre la place du soutien informel au cours de l'expérience

Le soutien social informel remplit donc différentes fonctions. Les analyses précédentes donnent en effet à voir qu'au soutien informel correspondent diverses stratégies d'adaptation. Ces dernières sont autant de réponses possibles aux manques et désirs que l'étude du stade de vie a mis en lumière. Des résultats précédents, voici ce qui est essentiel à retenir. L'analyse du

soutien informel selon ses différentes fonctions permet de mieux comprendre sa place et son rôle.

1° **Le soutien se fait en premier lieu instrumental**. Lisible et visible, ce soutien peut compléter le recours au SAP, s'y substituer et/ou compléter ce que les répondantes prennent elles-mêmes en charge. La fonction instrumentale du soutien vise à prendre en charge, en totalité ou en partie, les tâches précédemment réalisées par le mari. Le recours à ce soutien est cependant assorti d'une condition : il doit être réciproque. La logique du don/contre don a toute sa place au sein de la famille et du cercle amical. Il en va de la préservation de l'autonomie des personnes survivantes tout autant que de leur indépendance. Cette logique de la réciprocité renvoie ainsi plus profondément à la symbolique du service. Comme je l'ai souligné dans le cadre théorique, le service au sein de la parenté fonctionne comme un système de don-contre-don qui fait appel à une logique réciprocitaire souple[1080]. Recevoir un service positionne en situation d'obligée, rendre service procure un pouvoir. A l'instar de ce que soulignent les chercheurs de la théorie culturelle de la consommation, le don présente des revers, c'est même son côté sombre[1081]. Si la réciprocité est une solution pour se départir de cette logique, les substituts marchands, en l'espèce les SAP, peuvent être une solution pour préserver son autonomie.

2° **Le soutien se fait par ailleurs normatif**. La famille, moins souvent les amis, constituent des repères à partir desquels les répondantes se fixent des règles de conduite. Les représentations qu'elles se font d'elles-mêmes et de leur famille les enjoignent à être et à faire. Ce soutien tel qu'elles le perçoivent, se fait encouragements mais aussi interdits. Dans ce registre, le soutien informel invite, par exemple, à ne pas recourir aux SAP. Il enjoint également à ne pas faire de bénévolat quand bien même l'on est persuadée qu'aider les autres peut faire du bien. En cela, le volet normatif du soutien social permet de mieux saisir ce que le cadre théorique met en lumière concernant l'aspect contraint du soutien social. L'influence du soutien informel sur les comportements invite donc à penser les SAP au-delà des utilisateurs, et à prendre en compte l'entourage familial, voire amical. Ce qui n'est pas sans influence sur les actions concrètes à mettre en œuvre.

[1080] (Dechaux, Hanus et Jesu 1998, 47, op. cit)
[1081] (Marcoux J.S., Escaping the gift economy, *Journal of Consumer Research*, 2009, 36, 671-685)

3° **Le soutien se fait également informatif**. Les résultats soulignent que cette fonction vise spécifiquement à palier l'absence du pôle masculin. La répartition des tâches au sein de l'unité familiale a pour incidence, à la mort de leur mari, de priver les répondantes d'une expertise attachée socialement au genre masculin. Le soutien informel peut ainsi constituer une réponse au manque informatif que les précédents résultats ont souligné.

4° Le soutien informel s'entend également dans sa fonction socialisante. Si la présence des enfants peut être plus marquée, les visites plus fréquentes, il est intéressant de noter qu'en dehors de la proche parenté (enfants, petits-enfants), ce n'est pas tant le lien de sang qui prédomine. Il s'agit soit de côtoyer d'autres personnes veuves, la parenté de statut est alors essentielle. Il s'agit également de côtoyer d'autres femmes. C'est alors la parenté de genre qui est essentielle. Le soutien informel se fait donc réponse au désir d'appartenance que les résultats précédents ont mis en lumière.

5° Le soutien se fait enfin affectif. Sur cette fonction là, le soutien est moins effectif que perçu et peu dissociable des autres fonctions du soutien informel. Apporter une aide instrumentale procure un réconfort certain. De la même manière, la famille quoiqu'elle enjoigne d'adopter tel ou tel comportement, est rassurante ne serait-ce que par son existence. La reconstruire sur le mode de l'idéal familial contemporain où dominent les liens affectifs devient un repère important. Cela ne signifie pas pour autant que la famille (enfants et petits-enfants) soit à même de répondre au manque affectif. Il faut même le voir à l'inverse : les enfants et petits-enfants ne peuvent apporter de soutien affectif effectif. Plus exactement si la famille peut répondre au désir de lien social (via la fonction socialisante), elle est plus démunie pour assouvir le désir de parole et la nécessité de mise en mots du vécu. Les enfants ont une place au sein de la lignée, ce sont « les enfants ». Ce qualificatif à lui seul fait qu'ils ne peuvent fournir d'aide affective. Comme le souligne le cadre théorique, cela constituerait une inversion de la relation éducative[1082], en touchant alors au rôle de mère qui les répondantes entendent toujours assumer. Le tableau ci-après (Tableau 45) synthétise la place du soutien informel en regard des manques et désirs de l'expérience de la solitude.

6° La symbolique du soutien informel. Ces analyses soulignent donc que le soutien informel peut constituer une stratégie adaptée pour répondre aux manques et désirs du stade de vie survivante solitaire. Cependant, la manière dont les répondantes construisent leur expérience,

[1082] (Arfeux-Vaucher et Dorange 2003, op. cit)

la comprennent et la vivent a également pour incidence de les priver de cette source de soutien. Dans la continuité du cadre théorique, les valeurs d'autonomie et d'indépendance qui sont devenues les étendards de l'individu contemporain, justifient de ne pas vouloir recourir au soutien de la proche parenté ou des amis. Demander serait en effet se mettre en position de dominée, ce que les répondantes ne veulent pas. Conjointement, l'expérience du deuil peut avoir pour incidence de modifier la hiérarchie des identités et redonner au rôle de mère une place plus centrale qu'il ne l'avait du vivant du mari. L'absence de normes, ou les représentations négatives sur le rôle de veuve enferment les répondantes dans un jeu identitaire relativement limité. La continuité du rôle de mère devient alors importante. Ce qui peut avoir pour effet de les priver de l'aide des enfants au risque sinon d'inverser la relation éducative. L'ensemble de ces résultats souligne ainsi que le soutien informel, s'il est présent, ne répond que partiellement aux manques et désirs du stade de vie. En outre, le soutien informel charrie une symbolique spécifique qui peut en freiner le recours.

Tableau 45 – Le soutien informel au cours de l'expérience du deuil

Fonctions du soutien	Soutien instrumental	Soutien normatif	Soutien informatif	Soutien socialisant	Soutien affectif
Rôle au cours de l'expérience	• Prise en charge des aspects administratifs et matériels du décès • Prise en charge des tâches du mari • Aide à la mobilité • Assistance informatique	• Encouragement • Règles de conduite à tenir • Centrage ou recentrage autour de la famille	Sollicitation de conseils auprès de personnes reconnues comme « expertes »	• Maintien des rituels familiaux • Intensification de relations • Evolution du tissu relationnel	• Idéalisation de la famille • Réification de l'autre
Réponses apportées	• Manque de connaissance des droits et démarches • Manque matériel • Manque d'aide	• Manque affectif • Manque de reconnaissance	Manque de connaissance des droits et démarches	• Désir de retrouver son passé • Désir de continuité	• Désir de continuité • Désir d'appartenance
Impact du soutien	Sentiment d'auto-efficacité	Renforcement positif Sentiment de normalité	Sentiment d'auto-efficacité	Amélioration du bien-être	Valorisation de soi Consolation
Commentaires	Réciprocité du soutien Logique du don/contre-don	La famille peut enjoindre de ne pas recourir aux SAP			Soutien perçu plus que soutien effectif

2-2- Le soutien social formel au cours de l'expérience du deuil

Si le champ d'application managériale de cette recherche se focalise sur les SAP, ces derniers s'intègrent dans l'ensemble plus vaste du soutien social formel présenté dans la partie théorique. La frontière des SAP est ainsi définie en regard du lieu de réalisation de la prestation, à savoir le domicile. Ceci signifie par ricochet que le soutien social formel hors SAP peut intervenir au cours de l'expérience et que les ressentis le concernant sont à même de nourrir les représentations des SAP. Le matériau recueilli dans cette recherche a ainsi permis de cerner ce que l'aide formelle signifie pour les répondantes et, le cas échéant, quelles utilisations elles en ont eu ou ont encore. Ce matériau est d'autant plus opportun qu'au sein de l'échantillon cinq répondantes ont participé à une session sur le deuil. Cette dernière est un service marchand proposé par leur caisse de retraite. Durant une semaine, des personnes ayant perdu leur conjoint sont réunis dans un lieu neutre. Il s'agit à la fois d'informer sur le deuil, ce qu'il recouvre, ce qu'il implique. Un psychologue en assure la conduite. Il s'agit également de prendre soin de soi à travers des activités de loisirs, telles la piscine ou encore la marche. L'ensemble de ce matériel complètera les stratégies de soutien mis en œuvre pour répondre aux manques et désirs identifiés précédemment. Dans la continuité de mes analyses seront en premier lieu présentées les fonctions du soutien formel (hors SAP) puis un second volet s'attachera à comprendre sa place et son rôle.

2-2-1- Les fonctions remplies par le soutien formel hors SAP

Les analyses mettent en lumière que le soutien social hors SAP concerne différents acteurs qui interviennent à différents moments de l'expérience. Pêle-mêle sont concernés l'administration publique (impôts, sécurité sociale), les banques et les organismes d'assurance, les caisses de retraite, les notaires, les médecins (libéraux et en secteur hospitalier) ou encore les instances religieuses. Si l'ensemble des fonctions est évoqué, la fonction affective ressort cependant comme prééminente. Soulignant en cela le rôle clé du personnel en contact.

2-2-1-1- La fonction instrumentale

L'aide instrumentale se fait soutien financier mais également service marchand. Dans le premier cas il s'agit d'un soutien qui vient palier l'impact financier du décès du conjoint. Deux répondantes font ainsi état d'un soutien financier reçu au moment du décès de leur mari.

Mme X présente ce soutien comme une « tradition arabo-musulmane », il découle en quelque sorte « logiquement ». De son côté, Mme Q a reçu une aide pour financer les obsèques de son mari. Si ces répondantes ne s'étendent pas plus sur cette aide, la cantonnant de facto à ce qu'elle est, tel n'est pas le cas du soutien marchand. Pour Mme M en effet, financer un service signifiait sans nul doute être déchargée d'une partie des démarches. Certes ce service (en l'occurrence un « dossier ») était « bien fait » mais il a fallu « quand même » faire.

> *Et vous évoquiez tout à l'heure la banque qui avait un service à 180 euros, vous pourriez m'en dire un peu plus ?*
> Mme M : C'est les frais qu'ils prennent pour clôturer tout ce qui est monsieur, madame, pour ré ouvrir un compte. Mais c'est moi qui ai fait toutes les démarches, c'est moi qui ai envoyé le nouveau RIB à l'assurance, à la compagnie EDF, à télécom, aux impôts puisqu'on payait mensuellement et c'est pas eux qui on fait ces démarches, ils m'ont donné une espèce de lettre préparée, ou moi j'avais à marquer les adresses et à envoyer le RIB mais c'est moi qui ai fait, c'est moi qui ai mis les timbres, c'est moi qui ai mis les adresses, et ce coût là, ce dossier là qu'on vous remet **il est quand même bien fait, mais faut quand même le faire !, et, ça coûte quand même 180 euros**».

Ce second cas de figure est particulièrement intéressant. Il met en effet en lumière toute la difficulté à penser adéquatement les prestations de services au cours du stade de vie. L'enjeu étant de trouver le juste équilibre entre le contenu de la prestation et le prix de cette dernière. Conjointement il s'agit d'informer sur ces deux composantes du mix marketing afin de gagner la satisfaction du consommateur.

2-2-1-2- La fonction informative

Le soutien formel et le ressenti de l'expérience

Le soutien informatif concerne en premier lieu les banques. Lorsque ces dernières fournissent les renseignements adéquats, cela facilite la mise en œuvre de démarches et n'entraîne pas d'impact financier majeur : « La banque m'avait donné aussi des informations, quelques renseignements là-dessus, oui,» (Mme R). Conjointement, le notaire a apporté des conseils que Mme R juge avisés. A telle enseigne qu'elle n'a jamais été « sans lui demander » quand il s'agissait de prendre des décisions sur la succession.

A l'inverse, un manque d'information, des défauts de communication alors même que la situation individuelle subit un changement majeur, suscite des ressentis négatifs qui entachent l'expérience :

> Mme O : « J'avais été parce que la banque m'avait dit, écoutez on va s'occuper de votre pension, donnez le dossier et ça va aller à Paris, bon Paris me dit oui bon très bien,. Je reçois un autre dossier mais je dis j'ai déjà rempli celui-là, j'ai du rappelé Paris, enfin ! et puis y avait une pension qui avait échappé, on savait pas où elle était, alors j'ai dis mais qu'est ce qui se passe ?, alors j'ai encore téléphoné à Paris alors on me dit il faut que vous vous adressiez à la CRAM, ha bon ! alors j'ai du y aller. Cà c'est bien ceux qui connaissent, qui sont dans les papiers et tout ça mais moi qui ne savais pas lire un relevé bancaire alors vous voyez un petit peu où j'étais !, J'ai du faire le tri, **mais toujours dans la crainte de mal faire** ».

Comme le soulignait les recherches américaines sur le deuil, les dysfonctionnements administratifs (qu'ils émanent de l'administration publique ou des services marchands) ajoutent donc de la douleur à la douleur. A tout le moins ils perturbent l'individu, suscitant des craintes et accusant sa vulnérabilité.

La recherche active d'informations

Si les informations ne sont pas transmises par les acteurs du marché, il peut s'agir d'aller les chercher soi-même. Il s'agit soit de s'informer sur les droits et démarches, soit de s'informer sur le deuil.

Une réponse au manque de connaissances des droits et démarches

Ainsi Mme N se tourne en effet spontanément vers les organismes et personnes compétentes pour avoir les renseignements dont elle a besoin. Ce fut le cas pour constituer le dossier de sa retraite, de même elle a téléphoné à la CRAM à la réception de mon courrier. Pour cette femme, cette stratégie active de recherche d'informations palie ce qu'elle considère comme son manque de compétence. Elle n'est ainsi « pas douée », et se tourner vers les personnes compétentes pour obtenir les informations adéquates, c'est avoir l'assurance que « ce sera bien fait ». Certainement que l'origine rurale couplée à un faible niveau d'instruction pourraient expliquer cette perception. Mme N souligne par ailleurs qu'« elle n'est pas la seule » à adopter cette stratégie. Cette non-singularité permet certainement de se percevoir comme *normale* et n'atteint dès lors pas l'estime de soi. Enfin, par cette démarche active, Mme N va pouvoir se comparer positivement : il est des veuves « qui ne savent rien », par opposition à elle-même. En cela, le soutien formel constitue une stratégie d'adaptation dont l'objectif est le sentiment d'auto-efficacité.

Une réponse au manque de connaissance du processus de deuil

Cette démarche active concerne également la recherche d'informations relevant du processus de deuil et plus globalement de la mort :

> Mme H : « J'avais été écouté une conférence, plusieurs mois après, à la fac, une conférence sur un décès brutal, avec plusieurs intervenants qui étaient des médecins, un prêtre, un tas de choses ont été évoquées avec les pompes funèbres, le Samu, c'était très, très intéressant, y avait beaucoup de monde, d'ailleurs l'amphi était plein».

Dans ce cas, à la fonction informative qui fut le stimulus déclencheur du comportement de Mme H, s'ajoute la fonction normative. En effet, le nombre de personnes qui ont assisté à la conférence (par référence à « l'amphi plein ») témoigne que Mme H n'est pas une personne atypique. Comme pour le soutien informel donc, un même service combine plusieurs fonctions.

Le soutien informatif émerge par ailleurs concernant la session sur le deuil. Trois répondantes font en effet état que les « cours » qu'elles ont suivi leur ont permis de mettre des mots sur leurs ressentis. Par ailleurs, tant la parole du psychologue que la comparaison avec des autrui dans la même situation, leur ont fait percevoir que leurs ressentis et comportements étaient, certes singuliers, mais surtout normaux. Ainsi donc, informer (et former) sur le deuil permet de retrouver la normalité que l'entrée dans le stade de vie survivante solitaire a ébranlé.

> Mme U : « Alors on parle de stress, **je n'étais pas du tout au courant du stress**, c'était vraiment des discussions, pour **accepter**, pour **travailler**, pour soi même, pour accepter tout ça, et ça m'aide vraiment énormément».

> Mme R : « Puis **au niveau des cours aussi que nous a fait le psychologue**, y a deux grands thèmes, vivre le deuil d'abord, quelles ont été nos premières réactions et donc chacun on a fait, chacune a dit ce qu'elle a ressenti et puis donc après il nous a dit bon, voilà comment il faut remédier à cette situation là quoi. Et puis il y en a qui se posait des questions, par exemple il y en a qui allaient au cimetière très souvent, d'autres qui n'y allaient pas, alors on se demandait est ce que c'est normal, est ce que ? Bon, **il y avait des interrogations et on s'est rendu compte en écoutant les uns et les autres, et bien, on était pas du tout anormal quoi**».

> Mme D : « J'étais très contente de ce stage là parce que, il a mis au clair des phénomènes physiques inhérents au deuil que j'imaginai, parce que c'était dans le stress mais il les a mis en détail et ça m'a fait du bien parce que **je me suis dit que je ne devenais pas folle** ».

Ainsi, le soutien formel constitue une stratégie adaptative qui vise également la restructuration cognitive et la confiance en soi.

2-2-1-3- La fonction normative

Contours

La fonction normative du soutien formel hors SAP a été évoquée par les répondantes ayant suivi la session sur le deuil. Cette fonction ressort également du récit de vie de Mme E. Neuf mois environ après le décès de son mari, cette répondante a participé à une réunion de veuve proposée par la caisse des exploitants agricoles. Cette réunion était animée par une assistante sociale. Ainsi, un critère commun rassemble ces six répondantes, celui d'avoir consommé un service que l'on peut qualifier d'information (formation ?) au deuil ou au veuvage. Que la fonction normative du soutien formel soit évoquée par ces femmes uniquement constitue un point important des résultats et nourrira les implications managériales. En outre, ce premier résultat souligne que la fonction informative et la fonction normative du soutien formel coexistent. Nul doute qu'informer sur le deuil suscite le sentiment d'appartenir à un nouveau groupe et permet de s'imprégner de nouvelles valeurs et normes sociales. A telle enseigne que, via l'information reçue lors de la session sur le deuil, Mme D ne se sait « pas folle », Mme R se sent « normale ».

La fonction normative se manifeste principalement à travers le thème de la parenté d'expérience. Pour Mme F, cette parenté est la motivation (et la condition) première à sa participation à la session :

> *Et quand vous avez reçu cette lettre du groupe Mornay, quelle réaction vous avez eu ?*
> Mme F : « Ah bah j'ai dit c'est **des gens comme moi**, qui sont veufs, parce qu'autrement je n'aurais pas été »

Pour cette femme, la parenté d'expérience sonne comme une évidence : « On est dans le même cas alors on se comprend, que les autres y comprennent pas toujours » (Mme F). Deux mondes se côtoient donc mais ne se comprennent pas. Pour Mme R, la session sur le deuil marque la rencontre de personnes « comme moi ». En l'occurrence ceux qui sont seuls par opposition à ceux qui sont en couple : « Le fait d'avoir rencontré un groupe de personnes qui sont comme moi, qui ont, qui sont dans la même situation et bah on est beaucoup plus à l'aise, y a une gène quelque part que vous n'expliquez peut-être pas ». (Mme R). Pour Mme K, ne plus être seule dans sa situation pouvait lui permettre de recouvrir sa normalité perdue :

> Mme K parlant de l'interlocutrice au groupe Mornay : « Comme elle marquait en fait que je serais pas toute seule, je me disais que pouvoir écouter, si les autres ressentent la même chose que moi, parce que y a des moments vous savez vous vous dites, je suis pas normale c'est pas possible, on a l'impression qu'on est toute seule, on a beaucoup de chagrin, ou des tas de trucs qui vous arrivent quoi, on est vraiment complètement dans la peine et vraiment est ce que c'est normal ?, je sais pas, y a des gens, tout le monde qui me disait, oui faut réagir, faut, faut vivre une nouvelle vie, mais moi j'avais pas envie de tout ça quoi, je comprenais pas pourquoi alors je me disais des fois je suis anormale quoi c'est pas possible, parce que les gens avaient l'air de trouver anormal, j'aimais rester chez moi avec tous mes souvenirs. Mais en fait non on n'est pas anormales, Francis (le psychologue) nous l'a bien fait comprendre ».

Enfin, Mme E se dit « soulagée » parce que les « autres personnes étaient comme nous ».

Analyses

Le soutien social, à travers la fonction normative, se comprend ainsi en regard des clés de lecture à l'expérience du deuil que nous avons précédemment cernées. Si le monde est construit sur l'opposition des gens seuls face à ceux qui sont en couple, passer du second au premier suppose de se reconstruire sur de nouvelles normes et références. C'est à ce niveau-là que le soutien social peut jouer un rôle. Il s'agit de se reconnaître et d'être reconnue par des pairs. Ce désir dépasse la seule compréhension mutuelle. Si l'on admet que l'entrée dans le stade de vie survivante solitaire charrie des représentations négatives, comme l'ont souligné les précédentes analyses, trouver des autrui dans la même situation c'est se sentir moins seule. Or n'être plus seule signifie également ne plus être anormale. En cela, le soutien social répond au désir d'appartenance que les précédentes analyses ont souligné. Face à l'anomie dans laquelle la mort de leur mari les a plongées, les répondantes puisent dans le soutien social un nouvel ancrage identitaire. Le jeu de la comparaison sociale, couplé aux informations diffusées par le psychologue ou l'assistante sociale, offrent des réponses aux questions que l'entrée dans le stade de vie suscite. Mme R comprend son mal-être en présence des couples, Mme F se voit encouragée par ses pairs, Mme K comprend mieux sa douleur, Mme D ne se sait pas folle, Mme U se sait stressée, Mme E ressent d'être « acceptée ». Autant de voies par lesquelles elles expriment que le soutien formel leur permet de recouvrir la normalité. En cela, il apparaît donc que le soutien social, par sa fonction normative, constitue une stratégie adaptative qui vise la confiance en soi et l'estime de soi.

2-2-1-4- La fonction socialisante

Dans la continuité des précédents résultats, la fonction socialisante du soutien social concerne uniquement les répondantes ayant suivi la session sur le deuil. La socialisation procurée par cette prestation de service dépasse le cadre strict de la session. Si durant une semaine, les participants se sont logiquement côtoyés, de ces rencontres sont nées des amitiés qui perdurent. Un nouveau cercle d'autrui choisis pour leur parenté d'expérience se crée donc autour des répondantes. Du soutien formel nait donc le soutien informel.

> Mme K évoquant une amie rencontrée lors de la session : « Isabelle, elle est un **petit peu comme moi maintenant** donc, de temps en temps, comme la dernière fois on est allée manger ensemble».
>
> Mme F : « Alors si bien que j'ai fait connaissance avec des gens, là-bas que je ne connaissais pas et puis maintenant depuis on s'écrit et on se téléphone et **c'est ça mes amis maintenant,** je pense que c'est ça, une partie ».
>
> Mme R évoquant la session : « Cà va beaucoup nous aider parce **qu'on a maintenant des points de contacts**, voyez, moi tout de suite Carole et moi nous avons dit, on est proches donc on va essayer de se voir et depuis qu'on s'est vu le lundi, **ça crée des liens** ».
>
> Mme U : « Après notre petit stage j'étais très, très proche avec des personnes, **je suis très proche** avec Mme Jocelyne et de temps en temps, chaque 4 semaines on s'appelle ».

Dans sa visée socialisante, le soutien formel constitue ainsi une stratégie qui crée du lien social, ce qui impacte positivement le bien-être. Les fonctions remplies dans le cadre de cette session sont ainsi indissociables les unes des autres. Plus précisément encore, la fonction normative nourrit et se nourrit de la fonction socialisante. Penser conjointement ces fonctions du soutien social permet de répondre tant au désir d'appartenance qu'au désir de reconnaissance.

2-2-1-5- La fonction affective

Les analyses menées prolongent ce que le cadre théorique met en lumière. En l'espèce, les résultats soulignent que la fonction affective du soutien social est remplie par le personnel en contact. Mettant alors sur le devant de la scène la nécessité de sa formation pour qu'il soit à même de communiquer de manière opportune et adaptée avec les individus en deuil[1083].

[1083] (Gentry, Kennedy, et al. 1995b, op. cit)

Les données donnent à voir que la fonction affective du soutien social ne connait pas la demi mesure. Soit le personnel en contact est « formidable » soit il est « méchant ». Ainsi même si ce sont des « étrangers » qui ont aidé Mme K, cette aide là a pallié l'absence de sa propre famille :

> Mme K : « Et vous savez des gens des fois qu'on dit, ah là, là, là !, par exemple les impôts, ha oui, ! j'ai été aidée d'une façon formidable aux impôts, je suis tombée sur deux femmes, j'ai été deux fois, et à chaque fois c'est des gens vraiment charmants qui m'ont bien aidé, dirigé, tout dans les services qu'il fallait, faire comme ceci, faire comme cela».

Mme O a connu les deux extrêmes entre une « bonne femme » de sa caisse de retraite qui l'a mal reçue et un « monsieur super aux impôts ». Ce qui sépare ces deux personnages tient à une chose : leur capacité à comprendre sa situation et son désœuvrement face aux tâches administratives consécutives au décès. Pour Mme H, la différence en effet vient de là : l'accueil :

> Mme H : « **L'accueil c'est important** et puis **quand vous n'êtes pas bien** ou moyennement bien, vous êtes encore plus **sensible**, quand vous êtes demandeur de quelque chose c'est différent, c'est que vous subissez quoi donc **vous êtes déjà faible** et donc enfin moi je suis hyper sensible à ça quoi, et la personne qui est en face de vous si elle a…, la différence elle se fait là quoi ».

Cette sensibilité dont parle Mme H évoque très justement les manifestations affectives consécutives à la mort du conjoint et la situation de vulnérabilité dans laquelle les répondantes se trouvent. Que le personnel en contact fasse défaut à ce moment précis joue certes sur le niveau de satisfaction. Mais au-delà cela peut accuser les ressentis d'incompréhension et de mise en marge des individus en deuil. En tout état de cause, pour Mme P, l'attitude du personnel en contact lui a donné un « coup de cafard » :

> Mme P : « Et puis en plus, je lui avais dit à la dame, j'ai rajouté d'autres factures, c'est les factures de la presse quoi ! Et elle m'a répondu, **j'ai trouvé qu'elle a même été dure, après des coups comme ça**, je trouve et **après j'ai un coup de cafard** parce qu'elle me demande, mais vous vous n'imaginez pas que je vais prendre en charge la presse !, mais moi je lui ai dit que je ne pouvais pas savoir que ça pouvait pas, que ça faisait pas partie des frais d'obsèques ! C'est vrai que après j'ai réfléchi, bah oui c'est vrai tout le monde n'est pas obligé de le mettre sur le journal, mais elle m'a dit ça d'un ton quoi, alors ! ».

L'attitude du personnel en contact peut être telle qu'elle exprime à elle seule la situation de la femme seule qui se trouve confrontée à un monde hostile et méchant. Seule et sans enfant, Mme S est démunie dans ses transactions avec le marché d'autant plus si ledit marché, via le personnel en contact, lui renvoie l'anormalité qu'elle ressent pour elle-même :

> Mme S : « J'ai eu une affaire à une notaire qui n'a pas su me comprendre, mais **qui m'a fait des méchancetés** ! au point, au point, pour vous dire elle s'est permis de me retenir donc 150 euros pour avoir ouvert un dossier alors qu'elle n'a absolument rien fait, bon, ensuite le monsieur en question de la banque, il avait aussi des soucis familiaux, **il n'a pas su me comprendre**. C'est pour vous dire voyez et j'avais été pour retirer de l'argent, c'était un compte joint et bien on m'a dit bah non vous n'avez rien et vous savez que quand on vous dit que vous n'avez plus rien mais, vous vous dites mais **on est moins que rien**».

Dans ce récit, il y a bien un lien direct entre l'attitude du personnel en contact et le sentiment de « n'être plus rien ». De ce sentiment Mme S en tire une relation de cause à effet : l'attitude du personnel en contact lui a fait « pété les plombs » et plongée dans l'état dépressif. De manière plus terre à terre, il s'en est suivi une modification des préférences et Mme S a changé de notaire. Les oppositions qui sont à la base de l'expérience du deuil chez la femme senior, se retrouvent donc au niveau de la fonction affective du soutien social. Ce qui n'est pas sans soulever des points essentiels pour les implications managériales concernant les SAP, dès lors que ces analyses mettent à jour que le soutien social constitue une stratégie adaptative qui vise l'amélioration du bien-être.

2-2-2- Comprendre le soutien formel hors SAP au cours de l'expérience

Le soutien social formel hors SAP remplit donc différentes fonctions au cours du stade de vie. Les analyses précédentes donnent en effet à voir qu'au soutien formel correspond diverses stratégies d'adaptation. Ces dernières constituent des réponses aux manques et motivations que l'étude du stade de vie a mis en lumière. Comment comprendre les précédents résultats ? Quels éclairages complémentaires apportent-ils qui viendraient nourrir les perceptions des SAP ? Une première clé de lecture s'intéresse à la symbolique du soutien. La seconde porte sur l'impact de la construction du genre féminin sur ledit soutien.

La symbolique du soutien social

Les analyses précédentes, parce qu'elles se focalisent sur les usages du soutien formel, ne seraient être complètes sans les éclairer de ses représentations. Il est ainsi nécessaire de décrypter ce que le soutien social signifie pour les répondantes. A cette fin, les récits, au détour d'une relance ou spontanément dans le discours, nous livrent des éclairages. Certaines répondantes se félicitent d'avoir réussi seules sans aucun soutien extérieur à la famille. Quand bien même quelques unes d'entre elles ont eu recours de manière effective au soutien social.

Mme I : « Je suis d'une nature très indépendante et j'ai le moins possible besoin des autres. Je n'ai jamais eu d'aide de personne, je n'ai pas demandé non plus. Rien, **aucune aide de personne** »

Mme O « **Je veux absolument m'en sortir**, je dois m'en sortir, **personne ne doit m'aider**, je dois m'aider moi-même, ce n'est pas aux autres, **je fais face** ».

Mme Z : « Cà va je ne suis pas trop perdue, **je fais, c'est ma nature**, je me pousse pas, c'est comme ça».

Mme P : **J'ai réussi**, au niveau des papiers et tout ça aussi, par contre, bien sûr j'ai des coups de cafards, quand par exemple y a des choses qui vont pas quoi ».

D'autres répondantes se défendent d'avoir eu recours au soutien social sous couvert de ne pas y avoir droit ou de n'avoir pas ressenti de besoin spécifique. Dans leur esprit, il semble clair que le soutien social, lorsqu'il provient de l'extérieur, se cantonne à l'aide instrumentale, voire strictement financière :

Mme M : « Ha je ne peux pas, je ne pouvais pas, je n'avais aucun **droit** puisque je n'étais justement pas, y a des plafonds ».
Mme H : « Il faut peut être pas attendre non plus des autres des **solutions extérieures**, je sais pas ».
Mme X : « Je n'ai jamais **manqué d'aide ».**
Mme L : « Je n'ai pas le **droit** de toute façon, je ne pense pas, des aides de quoi ? Financières? Non, je vois pas pourquoi d'ailleurs, je veux pas être, comment dire, **embêter** ».

Finalement, à l'instar de ce que nous livre Mme L, même dans le secteur formel demander c'est perturber, déranger, gêner. D'autres répondantes reconnaissent d'ailleurs explicitement que le service, quoiqu'extérieur, positionne celui qui le reçoit dans une situation particulière : celle de demandeur :

Mme U : « Mais c'est pour vivre mais c'est juste quand même, mais **pour m'aider je ne peux pas demander à quelqu'un**».
Mme Y : « Maintenant **quand y a quelque chose à faire, il faut que je demande** ».
Mme F : « **A la longue oui c'est gênant**, parce que c'est toujours qu'il faut, il y a plein de choses à faire, **quand il faut toujours demander**. **Même en payant il faut demander**, Il faut demander aux gens s'ils veulent venir quand même, s'ils peuvent, si ça les dérange pas. Alors à la fin, ça va bien un peu, mais vous en avez marre ».

Demander est une contrainte même dans le secteur formel. Comme le souligne le cadre théorique, le service charrie donc une symbolique spécifique. Même s'il est marchand et extérieur au cercle familial et amical, il n'échappe pas à une logique de servitude qui positionne le demandeur en situation d'obligé. Situation que d'ailleurs le mari de Mme J

aurait refusé : « Il y a eu des périodes vraiment ou en a eu besoin, mais moi, mon mari jamais n'aurait demandé, c'était moi, mais lui non ! ». Que les répondantes l'expriment explicitement ou plus indirectement, pourquoi demander est-il si douloureux ? Si dans le cadre du soutien informel la logique de la servitude peut être plus palpable, en quoi est-elle également à l'œuvre dans le soutien formel ? Nul doute que demander c'est reconnaître que l'on a besoin de quelque chose ou de quelqu'un. D'une certaine manière cela revient à afficher une certaine vulnérabilité, à tout le moins à médiatiser que quelque chose nous fait défaut. A l'extrême demander serait peut-être s'asservir soi-même.

La symbolique du soutien et l'expérience de la solitude chez la veuve senior

En outre, si ce qui précède est resitué dans les modalités d'interprétation de l'expérience du deuil ; demander revêt une symbolique particulière. Les analyses mettaient en effet en évidence que ce stade de vie est construit sur des oppositions hiérarchisées : le fort qui s'oppose au faible, la mort à la vie, le masculin au féminin, le couple à la personne seule… A un niveau plus concret alors, demander c'est afficher de facto sa position de faiblesse. A telle enseigne que Mme F sait pertinemment qu'étant une femme seule, elle est potentiellement une proie facile. Demander du soutien, dès lors qu'elle le perçoit dans sa fonction instrumentale, rend publique sa situation de faiblesse : « Mais **j'ai peur de tomber sur des gens qui profitent de moi aussi**. Ils vont dire tiens **elle est seule** on va faire ça comme ça, on va boucler ça comme ça. Comme j'y connais pas grand-chose je suis obligée, c'est ça aussi. C'est ça, **les mecs ils en profitent des femmes**. Pour réparer n'importe quoi, ils vont vous dire si y a ça, y a ça, qu'est ce que je vais connaître dedans moi ? je peux rien dire ». Pour Mme H, cette vulnérabilité renvoie à la crédibilité. Seule et femme, elle ne la possède pas : « Mais c'est vrai que souvent pour les entreprises **vous êtes moins crédible parce que vous êtes une femme seule aussi** ».

Une double logique est donc à l'œuvre : celle de la servitude d'une part, celle de la construction du genre féminin d'autre part. Double logique qui impacte directement les attitudes à l'égard du soutien formel. Ce qui a des implications managériales majeures en ce qui concerne la stratégie de communication auprès des cibles. Les caisses de retraite ont mené une démarche active d'information auprès des répondantes concernant la session sur le deuil ainsi que la réunion sur le veuvage. Démarche qui n'est pas sans incidence sur l'estime de soi. Mme F n'a-t-elle pas souligné en parlant de la session sur le deuil que « pour une fois, on s'intéresse à nous » ? Ce « nous » englobant et rassurant des femmes comme elles, veuves et

seules. Ce qui n'est pas sans ouvrir des pistes prometteuses pour les prestations relevant du référentiel des SAP.

Soutien formel et génération d'appartenance

Dans le prolongement des propos précédents, la construction sociale du genre féminin nous permet également de comprendre la place du soutien formel dans l'expérience. Dans une perspective historique en effet, il appert que pour cette génération de femmes, l'accès à un emploi indépendant de celui du mari était plus rare que pour les générations suivantes. De même, et les deux faits sont liés, le niveau d'instruction de ces générations est moins élevé qu'il ne l'est aujourd'hui. Parmi l'échantillon, une majorité de femmes ont leur certificat d'études, certaines ayant quitté l'école à quatorze ans pour aller travailler. Le soutien social vient alors opportunément fournir les informations adéquates et pallie en cela ce que les répondantes considèrent comme leur absence de compétence. C'est exactement pour cela que Mme N se tourne vers les personnes disposant des informations. Si cette perspective historique resitue à sa juste place le soutien social et les fonctions qui l'accompagnent, elle souligne également, d'une autre manière, les enjeux concernant le personnel en contact : « Par exemple vous allez faire une demande pour tel ou tel truc et bien si on vous dit vous remplissez votre questionnaire, si c'est un peu trop complexe et bah vous dites et bien qu'est ce que je mets ? hein ! le nom et le prénom bon ça on sait toujours mettre, mais quelquefois y a des choses, moi je reconnais que quelquefois et il y a des personnes qui sont très gentilles, qui vous disent je le remplis avec vous et ça me **sécurise** quelque part » (Mme S). La personnalisation du contact pourra alors, à l'instar de toutes prestations de service d'ailleurs, être source de différentiation.

2-2-3- Synthèse

Le soutien social formel hors SAP remplit différentes fonctions au cours du stade de vie. Les analyses précédentes donnent en effet à voir qu'au soutien formel correspond diverses stratégies d'adaptation. Ces dernières constituent des réponses aux manques et désirs que l'étude de l'expérience a mis en lumière.

1° Le soutien se fait en premier lieu instrumental. Il s'agit alors d'un soutien financier émanant d'organismes publics. Il s'agit également d'un service marchand. Ce second cas de figure est particulièrement intéressant car il souligne toute la difficulté à penser l'adéquation entre le contenu de la prestation et son prix. Tout autant qu'il souligne la nécessaire communication sur ces deux composantes du mix marketing.

2° Le soutien formel se fait par ailleurs informatif, il constitue en cela une réponse au manque souligné dans les précédentes analyses. Dans le prolongement du cadre théorique, des dysfonctionnements dans la transmission d'informations perturbent l'individu. A l'inverse, si les prestataires assurent cette fonction avec efficience, le ressenti post-achat est positif. Les analyses mettent en lumière que l'information peut émaner spontanément du prestataire où être activement recherchée par le consommateur. Cette démarche permet de pallier le manque de compétences que certaines répondantes ressentent. Manque de compétence lui-même à resituer dans une perspective historique. Pour ces générations de femmes en effet, l'accès aux études au-delà du brevet était restreint à une minorité d'entre elles. Enfin, les résultats soulignent que le soutien se fait informatif à deux niveaux : le premier concerne les démarches à conduire, le second s'attache à apporter des connaissances sur le processus de deuil. Dans ce dernier cas de figure, du soutien informatif nait le soutien normatif. En effet, donner des informations sur ce que vivent les répondantes, mettre les mots justes sur les manifestations du deuil qui les animent, permet notamment de recouvrer la normalité perdue suite au décès du mari. La diffusion des connaissances sur le deuil[1084] trouve ainsi toute sa place et ses justifications.

3° Le soutien formel se fait donc également normatif. Outre que la diffusion d'informations, en médiatisant le processus de deuil, suscite le sentiment de normalité, ladite diffusion d'information, parce que dans le cas présent elle se double de rencontres avec des personnes dans la même situation, agit au niveau normatif. La parenté d'expérience constitue une motivation importante pour participer à la session sur le deuil. Ce qui est en jeu c'est la possibilité de se comparer avec un alter qui vit la même chose que soi, à tout le moins qui est dans la même situation que soi aux yeux d'autrui. Cette comparaison fonde alors la nouvelle référence à partir de laquelle l'identité se définit.

4° Dans la continuité de ce qui précède, le soutien social se fait socialisant. Ainsi, du soutien formel peut naître du soutien informel. La rencontre d'autrui comme soi peut se traduire en amitié. En cela, les fonctions du soutien formel sont totalement indissociables et se nourrissent les unes des autres. Dans le cas présent, c'est la fonction informative qui fut l'élément déclencheur du comportement mais également la fonction normative. Ce qui n'est pas sans impact sur les actions à mettre en œuvre au niveau marketing.

[1084] (Gentry, Kennedy, et al. 1995b, op. cit)

5° Enfin, le soutien social formel remplit une fonction affective. Dans ce cadre, c'est le personnel en contact qui est mis sous les feux de la rampe car c'est lui qui assure et assume cette fonction. Les ressentis sont à ce titre éloquents et ne laissent place à aucune demi mesure : le personnel est « super » ou le personnel est « méchant ». Ce qui est en jeu relève, non pas de la compétence, mais du savoir-être du personnel en contact. Les résultats soulignent que les individus en deuil sont sensibles aux marques d'attention quelles qu'elles soient. Ce qui soulève en retour bien des pistes pour l'information et la formation du personnel en contact. Le tableau ci-dessous (Tableau 46) présente une synthèse du soutien social hors SAP au cours de l'expérience.

Tableau 46 – Le soutien social formel hors SAP au cours de l'expérience du deuil

Fonctions du soutien	Soutien instrumental	Soutien normatif	Soutien informatif	Soutien socialisant	Soutien affectif
Rôle au cours de l'expérience	• Aide financière • Services bancaires marchand	• Parenté d'expérience • Echange et comparaison	Rôle des services marchands et publics sur la diffusion d'informations. De la capacité à remplir ce rôle adéquatement dépendent les ressentis post-achat et peuvent accuser la vulnérabilité Recherche active d'informations Diffusion d'informations sur le deuil et le stress	• Lien social • Nouvelles amitiés	• Fonction remplie par le personnel en contact • Lien entre la fonction affective et la vulnérabilité ainsi que le sentiment d'inutilité.
Réponses apportées à…	Impact financier du décès	Désir d'appartenance	Manque de connaissance du processus de deuil Manque de connaissance des droits et démarches	Désir de reconnaissance Désir d'appartenance	Manque d'aide
Impact du soutien		Effet positif sur l'estime de soi et la confiance en soi	Effet positif sur la confiance en soi	Amélioration du bien-être	Amélioration du bien-être
Commentaires		Concerne les répondantes ayant participé à la session sur le deuil. Souligne le rôle des caisses de retraite	Concerne les répondantes ayant participé à la session sur le deuil ainsi qu'à une réunion sur le veuvage. Souligne le rôle des caisses de retraite au moment de la mort du conjoint.	Concerne les répondantes ayant participé à la session sur le deuil. Souligne le rôle des caisses de retraite	Soutien perçu plus que soutien effectif Importance de la formation et information du personnel en contact Importance du marketing relationnel.

Le soutien formel, à l'instar du soutien informel et des SAP, a donc sa place au sein de l'expérience étudiée. Ces analyses ne sont cependant qu'une facette de la place du soutien social formel. L'étude des non usages tout autant que celle de la symbolique du soutien nous livre ce que l'analyse des seuls usages avait tendance à occulter. En l'espèce, il appert que recevoir du soutien, y recourir n'est pas si simple, même dans le cadre formel. Demander ne va pas de soi, sans doute parce qu'ainsi l'individu médiatise un manque ou un désir et rend public une facette de lui-même. Si ceci peut se comprendre de tout individu, il est des raisons plus profondes et bien spécifiques pour une telle attitude chez les répondantes. Les analyses sur le stade de vie soulignent que l'expérience est construite sur la base d'oppositions hiérarchisées. De manière très concrète, ces oppositions se retrouvent concernant le recours ou non recours au soutien social formel. Le consommer peut médiatiser une vulnérabilité, une infériorité ainsi qu'une anormalité.

3- Synthèse des résultats sur le soutien social au cours de l'expérience du deuil

Ce volet des résultats s'est attaché à cerner en quoi et comment le soutien social formel peut combler tout ou partie des manques et répondre à tout ou partie des motivations identifiées dans le précédent chapitre. Il s'agissait ainsi de répondre à la question de recherche n°4 = **le soutien social formel en général, les SAP en particulier, participent-ils de la restructuration au deuil du conjoint ?** Quels points essentiels sont à retenir ?

1° Si dans l'esprit des répondantes, les SAP n'apparaissent nullement comme une réponse aux manques et désirs de la veuve âgée, les faits sont cependant têtus : le soutien formel tout autant que les SAP peuvent constituer des stratégies d'adaptation. La recherche a mis en lumière différentes stratégies attachées au soutien social. Une synthèse en est présentée dans la Tableau 47.

Tableau 47 – Les stratégies de restructuration de soutien social formel au cours du deuil

Origine du soutien	Fonctions	Stratégies	Réponses
Soutien formel	Instrumentale	• Aide financière • Service bancaire marchand	Manque de connaissance des droits et démarches
	Informative	• Conseils d'experts • Démarche active de recherche d'informations • Mise en mots des ressentis de l'expérience	• Manque de connaissance des droits et démarches • Manque de connaissance du processus de deuil
	Normative	• Recherche de normalité • Appropriation du nouveau rôle	Désir d'appartenance
	Socialisante	• Nouvelles rencontres • Evolution du tissu relationnel informel	• Désir de reconnaissance • Désir d'appartenance
	Affective	Recherche d'empathie et d'écoute	Manque d'aide
SAP	Instrumentale	• Substitut au mari • Libération temporaire de la fonction de soin • Substitut au soutien des enfants ou des amis	• Manque matériel • Effet positif sur la santé physique
	Normative	• Assistance informatique pour « rester dans son temps »	• Désir de reconnaissance
	Socialisante	• Lien social avec le personnel en contact	• Désir de reconnaissance
	Normative	• Motivation « à faire » suscitée par la présence d'un tiers	Désir de reconnaissance
	Affective	Présence	Désir de reconnaissance

2° Le cadre théorique souligne que le recours au soutien social dans le cadre du deuil constitue une stratégie de restructuration qui vise deux objectifs : procurer un soutien instrumental et structurer le cadre spatio-temporel[1085]. Les précédentes analyses permettent d'enrichir ce cadre théorique. Il apparaît ainsi que le soutien formel et les SAP, via leurs différentes fonctions, améliorent le bien-être, contribuent à restaurer la confiance en soi, sont des supports à l'estime de soi et au sentiment d'auto-efficacité. Ce faisant, le soutien social et les SAP constituent des réponses à certains manques et désirs identifiés préalablement. La conclusion suivante peut ainsi être formulée :

Le soutien social formel, au titre duquel les prestations de service à la personne, constituent des mécanismes d'ajustement au deuil. La mobilisation du soutien social permet ainsi de répondre aux manques et désirs de la veuve senior. Ainsi, le soutien social formel et les SAP participent de la restructuration à la perte du conjoint.

3° Dans le prolongement du cadre théorique, les différentes formes du soutien social, formel et informel en l'occurrence, sont plus complémentaires que substituables. Si ce résultat vaut pour les usages, il n'en est pas de même pour les représentations. Par exemple, la famille, en l'espèce les enfants, peuvent empêcher le recours aux SAP. Sans doute que cela viendrait heurter le mythe de la solidarité familiale d'autant plus forte entre enfants et parents. Si ce n'est pas la famille qui freine, c'est l'individu lui-même. Ce qui permet d'avancer la conclusion suivante :

Un décalage existe entre les usages et les représentations du soutien formel et des SAP. Ces derniers sont perçus comme non substituables au soutien informel alors qu'ils sont utilisés conjointement à celui-ci.

4° Pour comprendre cette précédente conclusion, il faut s'attacher à la signification de la consommation de SAP. En l'espèce ce que la veuve senior attache aux SAP est si négatif, et surtout tant redouté, que ne pas en consommer c'est afficher sa non dépendance tout autant qu'une certaine jeunesse. Conjointement, au-delà d'un écart important de contenu des SAP entre l'offre et la demande, se pose également la question du sens du soutien dans son ensemble. Qu'il soit formel ou informel, la servitude est là. Le caractère marchand peut lever certaines réticences mais elles demeurent. Demander revêt une connotation négative car il en

[1085] (Ducharme et Corin 2000, op. cit)

va de la médiatisation de la vulnérabilité de l'individu. Ces deux résultats permettent d'avancer la conclusion suivante :

La consommation de SAP touche à l'identité du consommateur. En consommer reviendrait à médiatiser sa propre dépendance et sa vulnérabilité.

5° L'étude comparée des usages et des représentations aboutit également à l'idée que les SAP ne sont pas un bloc de prestations uniformes qui peuvent être traitées sur le même plan. Les résultats montrent bien que l'aide ménagère n'est pas perçue de la même manière que le jardinier. La spécialisation des tâches en fonction du genre est ainsi à prendre en compte dans la constitution des portefeuilles produits des prestataires tout autant qu'au niveau de la valorisation et de la différentiation de ces prestations auprès des cibles. Ce qui permet de formuler la conclusion suivante :

Les SAP regroupent des activités hétérogènes qui touchent à la construction sociale des genres.

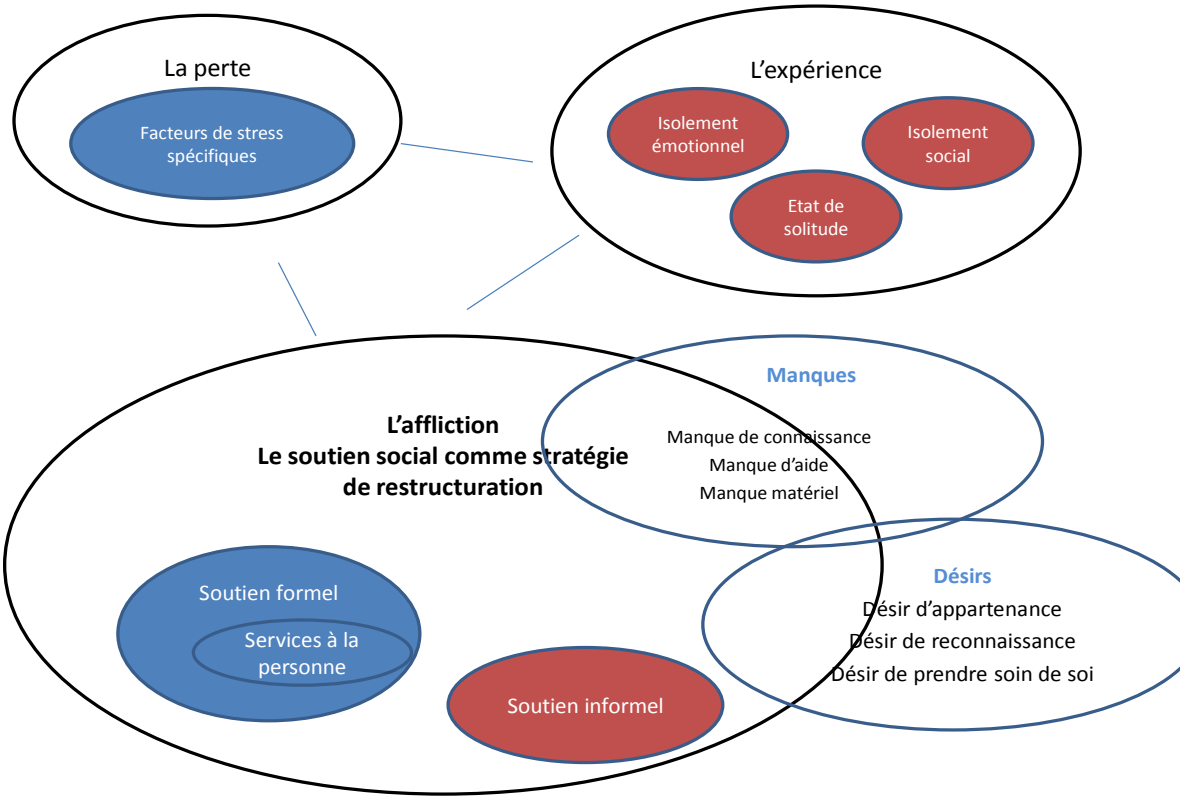
6° Les résultats soulignent enfin le rôle clé tenu par le personnel en contact. Le cadre théorique soulignait qu'il est l'entreprise de service, il l'incarne. A l'entrée dans le stade de vie survivante solitaire, ledit personnel joue un rôle pivot dans les ressentis de l'expérience car il est celui à qui incombe la fonction affective du soutien. Que les démarches soient difficiles est une chose, qui peut d'ailleurs ne pas être partagée par tous les individus dans la même situation. Que le personnel en contact fasse défaut à un moment ou un autre et c'est l'expérience qui s'en trouve alourdie. Ce qui permet de formuler la conclusion suivante :

Le personnel en contact joue un rôle dans l'expérience du deuil car il assume la fonction affective du soutien social formel.

7° Sur la base de ces résultats, le cadre conceptuel de la recherche peut être complété du volet relatif à l'affliction à travers le soutien social, comme illustré dans la figure ci-après (Figure 36). La perte du conjoint fait entrer l'individu dans le deuil. Ce dernier s'appréhende, entre autres, comme l'expérience subjective de la solitude. Trois volets la constituent et sont considérés comme autant de mécanismes porteurs de manques et de désirs. Pour satisfaire ces derniers, l'individu met en œuvre un mécanisme d'ajustement qui vise la restructuration. Le soutien social formel, au titre duquel les services à la personne, sont mobilisables pour atteindre cet objectif. Le soutien social formel et les SAP procurent un soutien instrumental,

informatif, normatif, affectif et socialisant. Ce faisant ils jouent positivement sur le bien-être, l'estime de soi, la confiance en soi. **La réponse à la question de recherche n°4 se formule donc en deux temps : 1) Oui, les SAP constituent une modalité de restructuration au décès du conjoint. 2) Mais les représentations qui lui sont attachées en freinent le recours. Ce qui ouvre la voie aux implications managériales de cette recherche, qui seront abordées en conclusion.**

Figure 36 – Le soutien social formel comme stratégie de restructuration au deuil du conjoint chez la femme senior



8° Ces résultats permettent en conclusion, de délimiter les attitudes à l'égard des SAP, telles que je les ai comprises à travers les données. En mettant bout à bout les analyses, en croisant les usages et les représentations, j'aboutis à un portrait nuancé. La dimension conative de l'attitude est sans ambigüité pour vingt deux répondantes : elles n'entendent pas en consommer dans leur situation actuelle car elles n'en ont pas besoin. Une répondante les consomme et à l'intention de les consommer car ils sont payants et utiles. Ces deux caractéristiques sont des conditions indispensables à l'usage. La dimension cognitive se comprend dans le cadre de la double expérience du deuil et de l'avancée en âge. Si la question de la substituabilité/complémentarité des sources de soutien est importante, elle suppose au préalable de résoudre le dilemme de la connaissance. Or sur ce point la lecture sexuée de

l'expérience, les valeurs de la génération d'appartenance, l'âge subjectif sont autant de mécanismes à mobiliser pour comprendre les attitudes. Le terme est certes rejeté pour lui-même mais aussi pour ce qu'il implique. Ce qu'il implique c'est le service, c'est demander quelque chose à quelqu'un. A l'extrême, on peut se dire que le soutien social doit venir de lui-même où il ne doit pas être. Et s'il vient, ce n'est sans doute pas pour *rendre service* au seul bénéficiaire de la prestation. La connaissance des SAP se nourrit ainsi de la symbolique du soutien au sens large fait de servitude et de construction sociale des genres. Enfin, la dimension affective de l'attitude peut être sans appel. Ce rejet affectif se retrouve dans le possible redouté de la dépendance. Il se retrouve également dans cette image de la femme seule et faible dans laquelle les répondantes ne se reconnaissent de fait pas. Consommer des SAP serait en quelque sorte médiatiser leur situation actuelle que la solitude définit. La valorisation de leur caractère marchand peut constituer une piste intéressante mais elle ne résout pas la hiérarchie des oppositions au creuset de l'expérience. Ce qui laisse place à la mobilisation des autres variables d'action marketing. Le tableau ci-après résume les trois dimensions de l'attitude à l'égard des SAP (Tableau 48).

Tableau 48 – Synthèse des attitudes à l'égard des SAP

Dimension conative	Dimension cognitive	Dimension affective
Aucune intention de consommation car aucun besoin = 22 répondantes	Notion de servitude attachée au service	Image d'une femme seule et faible
Intention de consommer car services payants et utiles = 1 répondante	Construction sociale des genres	Médiatisation de la solitude

SYNTHESE ET CONCLUSION DU CHAPITRE 4

Ce chapitre s'est attaché à cerner ce que les SAP signifient pour les répondantes ceci afin de mesurer s'ils sont aptes à répondre aux manques et désirs du stade de vie. L'enjeu était en effet de répondre à la question de recherche n°4 = **le soutien social formel en général, les SAP en particulier, participent-ils de la restructuration au deuil du conjoint ?** A cette fin, j'ai mis en œuvre une démarche en trois étapes consécutives. L'issue étant la compréhension des attitudes à l'égard des SAP.

La première étape consiste à analyser les réponses aux questions directes sur les SAP. La terminologie de l'activité associe en effet deux termes symboliques : celui de *service*, celui de *personne*. Les analyses identifient quatre groupes. Dans le premier - *la dépendance* - la cible des SAP est une personne invalide et handicapée qui a besoin de services pour leurs fonctions instrumentale et affective. Dans le second – *l'écoute et le secours* - la personne a perdu son conjoint et est en attente d'informations mais également de marques d'affection. Dans le troisième – *l'aide instrumentale* - les SAP sont des services marchands utiles dans la vie quotidienne. Ce type là correspond au référentiel des SAP. Dans le dernier, - *non connaissance* - les SAP ne sont pas connus. Que la majorité de l'échantillon positionne les SAP dans leur fonction instrumentale à destination des personnes âgées dépendantes ne doit pas surprendre. Cela colle parfaitement à la médiatisation qui en est faite réduisant ainsi les SAP à un seul volet de son champ d'action. Au-delà, la non correspondance entre le contenu des SAP du côté de l'offre et ce que la demande y associe spontanément de l'autre, pose la question de la terminologie de l'activité. Les autres étapes de l'analyse vont apporter des éclairages complémentaires à ce questionnement.

A cette fin, la seconde étape s'est attachée à cerner les usages des SAP. Ces données, collectées avant que le terme SAP ne soit introduit, permettent ainsi de nourrir les représentations ci-dessus résumées. Que nous disent les usages ? Neuf répondantes ont eu recours, et/ou ont recours, aux SAP. La gamme de services est restreinte et fortement concentrée sur l'aide ménagère et le jardinier. La symbolique de ces deux prestations reflète la spécialisation des tâches selon le genre. Quant l'aide ménagère s'oppose à la construction sociale du genre féminin, le jardinier remplace le mari décédé. Si les freins et motivations à l'usage de ces deux prestations sont différenciés, ils se rejoignent sur un point : l'externalisation de l'activité n'est pas présentée comme un soulagement mais comme une contrainte. Ne pas faire soi-même ne va pas de soi, si l'on peut faire.

La mise en parallèle de ces deux premières étapes souligne que les usages ne prédisposent pas de la connaissance des SAP quand bien même le dispositif fiscal est utilisé également. Ce qui nous ramène à la terminologie de l'activité et à sa pertinence. Par ailleurs, les pratiques soulignent que les usages ne vont pas de soi et que consommer des SAP, donc consommer du soutien social, revêt une symbolique particulière qu'il convient à présent de cerner.

A cette fin, la troisième étape s'est attachée à la symbolique du soutien social. Dans un premier temps, c'est le soutien informel qui est analysé. Les résultats soulignent qu'il remplit différentes fonctions qui sont autant de réponses aux manques et désirs du stade de vie. L'étude des usages met en lumière que le soutien informel complète le soutien formel et le faire soi-même. Si la complémentarité des usages est là, un décalage s'exprime cependant. Ce dernier tient à la manière dont les répondantes se construisent et construisent leur expérience. Les règles contemporaines d'autonomie de l'individu, de même que la hiérarchie des identités (via le centrage ou recentrage sur le rôle de mère) ont pour incidence de freiner le recours au soutien informel au risque sinon de s'asservir soi et de heurter le rôle de mère. Le soutien social hors SAP est-il alors une solution adaptée ? Comme le soutien informel et les SAP, il remplit en effet différentes fonctions. De nouveau cependant, les usages ne prédisposent pas d'y avoir recours spontanément. En l'occurrence, l'aspect formel du soutien, et dès lors potentiellement marchand, ne lève pas toujours le frein de « demander ». Si cette seule posture est un frein, elle s'accuse au cours du stade de vie car elle médiatise une opposition fondatrice à la base de l'expérience de la solitude chez la veuve senior. La double logique de la servitude et de la construction du genre féminin est donc à l'œuvre dans le recours ou le non recours au soutien social formel. Et partant agit comme déterminant des attitudes à l'égard des SAP.

CONCLUSION DE LA DEUXIEME PARTIE

Cette deuxième partie s'est attachée à comprendre le rôle du soutien social formel au cours du deuil et du processus d'affliction. Pour l'approcher, l'affliction a été cernée en regard de manques et de désirs qui s'expriment au cours du stade de vie. Quels sont les points clés à retenir ?

Le premier concerne le processus d'affliction. Les analyses permettent de comprendre que s'adapter à la perte du conjoint c'est être animé de manques et de désirs. L'individu n'est pas seulement sans mari, il *est* aussi tout autant qu'il souhaite être. Il s'agit ainsi de penser l'évènement de la perte du conjoint certes comme une rupture mais également comme une continuité. Cet évènement est façonné par la manière dont l'individu le perçoit et variera selon le contexte individuel et situationnel.

Le second concerne le décalage entre les représentations des services à la personne et les usages qui en sont faits. Alors même que les SAP jouent un rôle effectif lors de l'entrée dans le stade de vie, et constituent alors une stratégie d'adaptation possible au deuil, les répondantes ne se les représentent pas comme tels. Consommer des SAP revient soit à médiatiser une dépendance effective, soit à afficher sa vulnérabilité. Alors même que le stade de vie est compris et construit comme fruit d'oppositions hiérarchisées, on comprend dès lors mieux les attitudes négatives concernant les SAP. Les SAP touchent certes au fait familial[1086] et portent en eux le mythe de la solidarité et des échanges gratuits au sein du groupe, mais ils portent également la construction sociale du genre féminin et l'avancée en âge. Les représentations des SAP se situent ainsi au carrefour de ces constructions.

Le troisième concerne la portée de ces analyses. Les acteurs du marché ne peuvent se départir des précédents résultats quant il s'agit de valoriser ces prestations auprès des cibles, ce d'autant plus auprès des seniors. Alors même que ces derniers sont reconnus comme les consommateurs potentiels les plus attractifs, notamment parce que les plus solvables, il est essentiel de comprendre que consommer des SAP est moins simple qu'il n'y paraît pour eux. En ce sens, les SAP construisent, confirment, valident ce qui fait soi aujourd'hui et expriment ce que les individus entendent montrer d'eux-mêmes. Ces résultats montrent ainsi qu'à l'instar des produits, les prestations de services sont constitutives du soi étendu[1087].

[1086] (Kaufmann 1995, op. cit)
[1087] (Goodwin et Gentry 1997, op. cit)

L'approche marketing doit ainsi tenir compte de cette co-construction et de cette interaction entre l'individu et la consommation de SAP.

Les réponses aux questions de recherche peuvent être formulées ainsi :

QR3 = Quelles sont les attentes des femmes seniors suite au décès de leur conjoint ? Face à l'expérience subjective de la solitude, les individus expriment des manques et des désirs, qui visent la restructuration identitaire. Les manques sont autant de signes d'une baisse de l'estime de soi, d'une moindre efficacité de soi et d'une moindre confiance en soi. Les désirs sont à la fois tournés vers soi et vers autrui. Lorsqu'ils sont satisfaits, ces désirs constituent des mécanismes d'ajustement à l'expérience du deuil du conjoint.

QR4 = Le soutien social formel en général, les SAP en particulier, participent-ils de la restructuration au deuil du conjoint ?

Le soutien social formel au titre duquel les SAP, constituent des mécanismes d'ajustement au deuil du conjoint visant la restructuration. Ils améliorent le bien-être, contribuent à restaurer la confiance en soi, sont des supports à l'estime de soi et au sentiment d'auto-efficacité. Cependant, un décalage existe entre les représentations du soutien social formel et des SAP. En touchant à l'identité du consommateur, consommer ces prestations reviendrait à médiatiser sa dépendance et sa vulnérabilité.

C'est à partir de ces conclusions que les implications managériales de cette recherche seront abordées dans la conclusion générale.

CONCLUSION GENERALE

Ce travail de recherche s'est inscrit dans un périmètre de réflexion peu abordé en marketing : celui des liens entre le deuil et les comportements de consommation. Il partait de la convergence de deux préoccupations. La première, d'ordre sociétal, soulignait l'absence de recherche sur le stade de vie survivante solitaire en France. Outre le poids quantitatif des individus concernés, entamer des recherches sur ce segment, c'est faire siennes les responsabilités qu'a notre discipline envers eux. La seconde, pragmatique, souligne la forte préoccupation des acteurs sur l'offre des services à la personne et l'absence de recherches sur la demande, en tout cas dans notre discipline. De ce double constat, ce travail avait pour objectif de questionner les représentations attachées aux services de soutien social au cours du stade de vie survivante solitaire.

Pour aborder la conclusion générale de cette recherche, mon propos sera structuré en trois volets. Le premier présente une synthèse des résultats. Le second analyse les apports de la recherche au niveau théorique et managérial. Le troisième étudie les limites et voies de recherche future. Un épilogue sera à toute fin proposé.

1- Synthèse des résultats de la recherche

A l'issue du cadre théorique, il apparaissait que l'entrée dans le stade de vie survivante solitaire se conçoit comme un processus singulier de stress[1088]. La mort du conjoint se traduit par une séquence en trois volets : la perte, le deuil et l'affliction. Cette séquence générique qui structure le stade de vie, se décline en séquences spécifiques. Notre recherche s'attache à l'une d'entre elles. Celle qui va de la perte des relations, passe par la solitude et aboutit à l'adaptation par le soutien social. La solitude est définie comme une expérience subjective qui résulte de la perception d'un écart existant entre le souhait de lien social ou de soutien émotionnel et ce qui est mobilisable par l'individu dans son environnement[1089]. Elle s'appréhende en regard de deux dimensions ; l'isolement émotionnel d'une part, l'isolement social d'autre part. Alors qu'à l'expérience de la solitude est associée une moindre santé physique et mentale[1090] ; le soutien social peut constituer une stratégie adaptative à cette expérience. Ce dernier joue en effet un rôle modérateur lors d'évènements stressants, améliore le niveau de bien-être et de contrôle perçu et réduit l'isolement social[1091]. En ce sens, le soutien social constitue une stratégie adaptative visant la restructuration de la personne en

[1088] (Hansson et Stroebe 2007, op. cit)
[1089] (Golden, et al. 2009, op. cit)
[1090] (Pettigrew et Roberts 2008, op. cit)
[1091] (Devault et Flechette 2002, op. cit) ; (Graziani et Swendsen 2004, op. cit)

deuil. Ce faisant pourtant, et l'enjeu est bien là, les travaux étudiés se sont focalisés sur le soutien social informel. Or, le soutien peut également provenir de source formelle, notamment marchande. Ce qui ouvre la voie à la problématique de cette recherche. **Quelles sont les représentations attachées aux services de soutien formel pour les individus en deuil suite au décès de leur conjoint?**

Pour répondre à cette problématique, et à l'appui du cadre théorique, j'ai adopté une démarche en deux temps. Le premier temps s'est attaché à comprendre l'expérience du deuil du conjoint. Le second s'est attaché à l'adaptation par le soutien social formel.

1-1- De la perte du conjoint à la solitude

Ce premier volet visait à cerner la manière dont les individus se représentent l'expérience qu'ils vivent (question de recherche n°1) et à resituer cette expérience dans celle du vieillissement (question de recherche n°2). Les réponses apportées à ces deux questions de recherche s'articulent en quatre points.

1° Ce qu'est l'expérience du deuil chez la femme senior. L'expérience du deuil du conjoint chez la femme senior se conçoit comme l'expérience subjective de la solitude. Cette dernière est stressante, suscite la vulnérabilité et une mise en marge. Elle peut être considérée comme inhérente à l'expérience du deuil du conjoint chez la femme senior. L'expérience de la solitude est un construit en trois dimensions. L'état de solitude d'une part, c'est la condition de femme seule qui le définit. L'isolement émotionnel d'autre part, le sentiment de solitude lui est synonyme. L'isolement social enfin, la rareté des contacts sociaux le caractérise. Ces dimensions ne s'excluent pas les unes des autres.

2° La manière dont l'âge interagit dans l'expérience du deuil chez la femme senior. L'expérience du deuil chez la femme senior doit être resituée dans celle du cadre intégrateur au vieillissement objectif et subjectif[1092]. Cette perspective permet de comprendre que l'expérience de la perte du conjoint se traduit par des motivations qui peuvent s'exprimer à travers la consommation.

3° Quatre lectures sont complémentaires pour comprendre cette expérience. L'expérience du deuil chez la femme senior se comprend à l'aune de quatre lectures complémentaires. La première est une lecture sexuée de l'expérience. Inscrite dans les

[1092] (Guiot 2006, op. cit)

« Gender Studies », elle permet de comprendre que l'expérience est le fruit de la construction sociale du genre féminin et porte en elle les rapports de pouvoir qui traversent les relations hommes/femmes. La seconde est une lecture en termes de cohorte. Elle invite à penser que pour cette génération de femmes, le référent identitaire est certes le conjugal mais également le familial. La troisième est sociale. Elle permet de conclure que le changement social et les attentes sociales sont sources de stress en raison de l'écart d'âge d'une part et de l'exclusion du monde des actifs d'autre part. Conjointement, l'expérience s'inscrit dans des éthos. La quatrième et dernière lecture est gérontologique. Elle invite à penser l'expérience dans le contexte du cumul d'évènements de vie propre à l'avancée en âge, ainsi que dans l'inscription temporelle de l'identité faite d'aspirations et de craintes.

4° De la perte à l'expérience du deuil. A l'issue de cette première étape de la démarche, il est alors possible de comprendre que l'entrée dans le stade de vie survivante solitaire se conçoit comme l'expérience subjective de la solitude. A l'appui des quatre lectures précédentes, cette expérience se comprend à l'aune de la construction du genre féminin, de la hiérarchie des liens affectifs, du vieillissement objectif et subjectif et de la classe sociale d'appartenance.

1-2- De l'expérience du deuil à l'adaptation par le soutien social formel

Le second temps s'est attaché à comprendre l'adaptation à l'expérience par le soutien social. Il s'agit de cerner si l'expérience de solitude se traduisait par des attentes spécifiques (question de recherche n°3). Ce faisant alors il sera possible de questionner comment les veuves seniors se représentent le soutien social formel et les SAP (question de recherche n°4). Les réponses apportées à ces deux questions de recherche s'articulent autour de deux points.

1° L'affliction. Alors que l'expérience subjective de la solitude a été définie comme un construit en trois dimensions, elle s'exprime à travers des manques et des désirs. Ces derniers caractérisent l'expérience du deuil et la manière dont les répondantes entendent s'y adapter. Deux dimensions permettent de structurer ces manques et désirs. La première décrit l'expérience selon un axe qui met dos à dos le « faire » et « l'être ». La seconde renvoie à la dichotomie introspection / altérité. La satisfaction de ces motivations, tout autant que la réponse apportée aux manques, sont autant de mécanismes d'ajustement au deuil du conjoint dont l'objectif est la restructuration identitaire. C'est précisément à ce stade que les activités de consommation sont mobilisables, au titre desquelles le soutien social formel et les SAP.

2° Les attitudes des veuves seniors envers les SAP. Dès lors que l'expérience de solitude se traduit par des manques et motivations identitaires, l'enjeu est de comprendre si le soutien social formel et les SAP peuvent répondre à tout ou partie de ces manques et de ces motivations. Il est ainsi nécessaire de porter l'attention sur la manière dont les veuves seniors perçoivent les SAP si tant est qu'elles les connaissent. A l'appui d'une démarche en trois étapes, les analyses mettent en lumière que les SAP et le soutien social formel constituent des stratégies de restructuration au deuil du conjoint. En effet, les SAP et le soutien social formel permettent d'augmenter l'estime de soi, la confiance en soi, le sentiment d'auto-efficacité et d'améliorer le bien-être. Cependant, les représentations qui leur sont associées en freinent le recours. Les SAP touchent à la construction sociale des genres et aux représentations des âges de la vie. En outre, il porte en eux une relation de domination attachée à la symbolique de la servitude. En consommer revient à médiatiser une situation de vulnérabilité, de dépendance et de solitude.

A la problématique initiale de ce travail : **quelles sont les représentations attachées aux services de soutien formel pour les individus en deuil suite au décès de leur conjoint?,** il est ainsi possible de répondre comme suit :

Les représentations attachées au soutien social formel s'inscrivent dans l'expérience subjective de la solitude chez la femme senior. Ces représentations s'appuient sur la construction sociale des genres, les valeurs de la génération d'appartenance, le vieillissement (objectif et subjectif), le changement social et les attentes sociales. Ces représentations ont une incidence sur les attitudes que les veuves seniors ont du soutien social dans son ensemble et des SAP en particulier.

2- Les apports de la recherche

Deux types d'apports sont à souligner : les apports théoriques d'une part, les implications managériales d'autre part.

2-1- Les apports théoriques

Le cadre théorique de ma recherche s'appuyait sur deux bases a priori. La première concerne la proposition d'une approche renouvelée du deuil en marketing. La seconde porte sur le soutien social formel et les SAP. Ces a priori fondent la portée académique de cette recherche qui se décline en trois volets. Le premier concerne la proposition d'une approche renouvelée du deuil dans notre discipline. Le second a trait à l'inscription de cette recherche au sein du

cadre intégrateur du vieillissement[1093]. Enfin, je situerai les apports de cette recherche dans le courant de la théorie culturelle de la consommation (CCT).

(a) La proposition d'une approche renouvelée du deuil en comportement du consommateur

La première contribution académique de cette recherche porte sur la proposition d'une approche renouvelée du deuil en comportement du consommateur. Cette dernière repose sur deux volets conjoints : le premier fait référence à la structuration théorique de cette recherche et à la mobilisation du modèle dual d'adaptation à la perte. Le second souligne les apports de la phase empirique pour comprendre ce stade de vie.

L'évolution du cadre théorique initial

Le point de départ de notre réflexion théorique s'est appuyé sur les recherches en comportement du consommateur sur le deuil. Ces dernières s'articulent sur la base de trois courants théoriques : l'approche par le stress, l'approche par l'état liminal, l'approche par la vulnérabilité. Si ces travaux permettaient d'approcher l'incidence du deuil sur la consommation, ils s'appuient sur plusieurs construits théoriques qui complexifient l'approche marketing du stade de vie survivante solitaire. La structuration du cadre théorique que j'ai proposée en première partie aboutissait à la proposition d'une approche renouvelée du deuil dans notre discipline. Cette approche a pour fondement le modèle dual d'adaptation à la perte[1094], construit non mobilisé jusqu'à ce jour dans notre discipline. De manière schématique, j'ai ainsi identifié trois volets pour approcher l'expérience du veuvage : l'évènement (la perte) d'une part, l'expérience d'autre part, l'affliction enfin. Le modèle dual constituait le cadre conceptuel relatif à l'adaptation. L'intérêt de ce modèle est qu'il dépasse les angles théoriques d'approche du deuil en comportement du consommateur pour les unifier dans un tout cohérent. En outre, il offre une classification des stratégies d'adaptation et met en lumière que le soutien social (dans son ensemble) vise la restructuration de la personne survivante. Enfin, ce modèle, parce qu'il est spécifiquement élaboré pour une population de seniors, tient compte de l'influence de l'âge sur l'adaptation à la perte du conjoint.

Les apports de l'étude empirique

[1093] (Guiot 2006, op. cit)
[1094] (Stroebe et Schut 1999, op. cit)

Si l'approche renouvelée du deuil que j'ai proposée a constitué l'ossature à l'analyse des données, cette dernière en a conforté la justesse. Il s'agit bien en effet de distinguer la perte du conjoint de ses conséquences, tout autant qu'il importe de séparer l'influence de la perte du conjoint de la capacité à y faire face. La structuration en trois temps, l'évènement, l'expérience et l'adaptation, est ainsi confortée. La manière dont l'individu vit la perte de son conjoint et dont il se construit dans son rapport au monde, influence la façon dont il s'y adapte. En ce sens, les comportements d'adaptation sont déterminés par la manière dont l'individu se comprend et se construit au cours de l'expérience. Si l'évènement est à multiples facettes, l'expérience se traduit par des manques et désirs. Ces derniers illustrent à la fois ce qui manque, ce qu'est l'individu dans le présent et les possibles qui s'annoncent à lui dans l'avenir. La manière dont il perçoit la perte va agir plus ou moins fortement sur l'expérience et sera également fonction du contexte dans lequel se produit la mort du mari. Ainsi, si cette dernière se conjugue avec le départ en retraite, l'évènement prend encore une autre dimension. Conjointement, remplir la fonction de soin auprès du mari malade a des incidences certaines sur l'expérience mais également sur les préoccupations relatives à sa santé. Enfin, la classe sociale joue également un rôle. La compréhension de l'évènement et de l'expérience, dans un contexte donné, sont les clés pour comprendre l'adaptation par le soutien social au cours du stade de vie. Ce faisant, la recherche a permis de mieux comprendre le rôle du soutien social en général, des SAP en particulier, au cours du stade de vie survivante solitaire.

(b) L'inscription de la recherche dans le cadre intégrateur du vieillissement[1095]

Le choix de la tranche d'âge étudiée résultait d'un constat : l'entrée dans le stade de vie survivante solitaire concerne majoritairement les individus de plus de 60 ans. Lors de la revue de littérature, je me suis cependant résolument penchée sur la mort du conjoint et uniquement sur elle. Il s'agissait de se centrer spécifiquement sur l'évènement de vie pour en cerner l'essence : non seulement parce que les travaux dans notre discipline sur ce stade de vie sont parcellaires, voire inexistants ; mais également parce que les rares recherches adoptent des angles théoriques différents qui complexifient la lecture de ce stade de vie et son incidence sur le comportement du consommateur. Une structuration théorique était donc nécessaire. Sur la base de cette dernière, il apparaissait que l'âge constituait une variable contextuelle à prendre en compte. Des travaux étudiés sur le deuil, c'est d'âge biologique dont il est question[1096]. Les

[1095] (Guiot 2006, op. cit)
[1096] (Kaufmann 1995, op. cit) (Caradec 2004, op. cit)

analyses soulignent cependant que l'âge subjectif est également mobilisable ce qui en retour soulève des prolongements théoriques essentiels.

Cela signifie notamment que le cadre d'analyse du processus du vieillissement[1097] proposé dans notre discipline est mobilisable. A l'instar de cette structuration, les analyses confortent l'idée qu'il faut penser l'avancée en âge dans son volet objectif et subjectif. En outre, alors même qu'au vieillissement sont associés des évènements de vie générateurs de stress et d'anxiété, il s'agit de penser l'avancée en âge en termes de rupture[1098] ainsi que de continuité. Les données confortent l'idée que certaines répondantes se perçoivent plus jeunes qu'elles ne le sont. Si seule une étude longitudinale permettrait de creuser la tendance d'âge subjectif, nul doute que cela étaye l'idée que l'étude des seniors est plus complexe qu'il n'y paraît. De la même manière, l'idée selon laquelle les seniors accordent une importance accrue à la famille est certes confortée par les données[1099]. Mais de nouveau, il faut penser cette famille objectivement (fréquence des visites par exemple) et subjectivement. C'est alors de soutien perçu dont il est question. Or, nous avons vu les incidences d'une telle perception sur les stratégies d'ajustement au décès du conjoint. Ainsi, la seule existence des enfants constitue un moteur aux comportements individuels. La perception du soutien est effective à ce niveau là. La famille apporte ainsi un réconfort moins par ce qu'elle fait que par ce qu'elle est. Si le soutien est dès lors plus perçu qu'effectif, cela signifie en retour que le soutien formel peut tenir toute sa place dans l'adaptation, dès lors que l'on cerne mieux les représentations qui lui sont attachées. Enfin, si l'âge et la retraite sont considérés comme des déterminants du vieillissement, la recherche invite à questionner l'idée que le veuvage soit également considéré comme tel. Il n'est que de faire référence à l'incidence de la fonction de soin sur la santé physique et morale des personnes survivantes. Ou encore à creuser les possibles à venir, faits d'aspirations mais également de peurs. Ce qui revient en toute fin à considérer l'avancée en âge dans une temporalité incluant passé, présent et avenir. Si le recentrage sur le présent est sensible[1100], il ne signifie pas absence d'avenir. C'est alors les possibles de soi qu'il s'agit d'intégrer dans l'étude du vieillissement.

[1097] (Guiot 2006, op. cit)
[1098] (Guiot 2006, op. cit)
[1099] (Guiot 2006, op. cit)
[1100] (Guiot 2006, op. cit)

Par ailleurs, les analyses confortent la justesse du modèle d'adaptation retenu[1101]. Le modèle dual d'adaptation à la perte a pour postulat que la perte du conjoint est un évènement stressant mais spécifique. Il combine un facteur de stress déclencheur (et initial), la mort du conjoint, et des facteurs de stress secondaires (la perte de revenus, la perte des relations, la perte de statut…). Alors que certains facteurs de stress sont modifiables, d'autres ne le sont pas[1102]. Le soutien social et les SAP sont des réponses à des facteurs de stress modifiables. Je l'ai souligné les manques et désirs identifiés dans cette recherche sont potentiellement des sources de développement de nouvelles prestations.

(c) Une recherche inscrite dans le courant de la *Consumer Culture Theory* (CCT)

Cette recherche s'est attachée à comprendre l'expérience du deuil et la place qu'y tient la consommation de soutien social formel. Cette posture compréhensive inscrit ainsi sa portée dans le courant de la théorie culturelle de la consommation. Si historiquement la CCT s'articule autour de quatre champs de recherche[1103], le courant français dessine d'autres territoires qui la complètent[1104]. Ce faisant, la portée de ce travail se situe au carrefour de deux axes de la CCT : l'un relatif à l'étude socio-historique de la consommation, l'autre aux projets identitaires du consommateur. En effet, en contextualisant l'expérience du deuil du conjoint, il en ressort que la consommation de soutien social formel s'inscrit dans un triple contexte : historique, politique et social. La génération d'appartenance, la construction sociale du genre féminin, l'inscription au sein de l'espace social sont autant d'occasions de compréhension du phénomène de consommation au cours du deuil du conjoint. En ce sens, cette recherche apporte des éclairages sur l'influence des structures institutionnelles et sociales sur la consommation ainsi que sur les modalités de construction du projet identitaire du consommateur[1105]. La « diversité du réel »[1106] que cette recherche s'est efforcée de comprendre permet ainsi de resituer la consommation de soutien social formel dans la dynamique identitaire du stade de vie. Enfin, si j'ai donné une place particulière à la lecture sexuée de l'expérience (j'y reviendrai dans les limites), cela contribue à comprendre la

[1101] (Stroebe et Schut 1999, op. cit)
[1102] (Hansson et Stroebe 2007, 45, op. cit)
[1103] (Arnould et Thompson 2005, op. cit)
[1104] (Özcaglar-Toulouse N., Cova B., Une histoire de la CCT française : parcours et concepts clés, *Recherche et Applications en Marketing*, 2010, 25,2, 69-89)
[1105] (Özcaglar-Toulouse et Cova 2010, ibid)
[1106] (Badot, et al. 2010, op. cit)

consommation dans une approche idéologique qui souligne « le poids de la culture et de la société dans la construction des normes de rôles »[1107].

J'ai synthétisé dans le tableau ci-après les principaux prolongements théoriques issus de la recherche.

[1107] (Tissier-Desbordes E., Kimmel A.J., Sexe, genre et marketing, définition des concepts et analyse de la littérature, *Décisions Marketing*, 2002, 26, 55-69)

Tableau 49 – Les prolongements théoriques issus de la recherche

Cadre intégrateur au vieillissement objectif et subjectif[1108]	Prolongements théoriques issus de la recherche
La continuité de soi peut être remise en cause par des évènements générateurs de stress et d'anxiété, comme c'est le cas pour le décès du conjoint.	Le décès du conjoint et l'expérience de la solitude qui l'accompagne peut s'inscrire dans une continuité de vie.
Dans le contexte d'évènements stressants, la prise de conscience de son vieillissement suscite la mise en œuvre de stratégies d'ajustement.	Dans le contexte de l'expérience de la solitude consécutive à la mort du conjoint, l'individu met en œuvre un mécanisme d'ajustement qui vise conjointement à s'adapter à la mort du conjoint et au vieillissement.
Le mécanisme adaptatif se décline selon un double registre : résolution de problèmes et gestion des émotions.	Le mécanisme d'ajustement se décline en un double volet adaptatif : l'orientation perte, l'orientation restructuration. Ce double volet permet de mieux comprendre en quoi la perte du conjoint chez la veuve senior s'appréhende comme une expérience subjective qui sera fonction de la manière dont l'individu perçoit les pertes et les gains associés à l'expérience.
L'âge et la retraite sont des déterminants du vieillissement.	Le veuvage peut également constituer un déterminant du vieillissement. La fonction de soin auprès du mari impacte l'état de santé des femmes seniors. L'expérience de la solitude peut se traduire par une baisse de l'estime de soi, ce qui agit en retour sur la santé physique et morale.
Le vieillissement subjectif se traduit par une perspective future limitée qui rend prépondérantes les orientations « présent ».	L'expérience de la solitude chez la femme senior se traduit par l'expression de possibles de soi faits de peur et d'aspiration pour le futur. Les sois possibles[1109] sont ainsi pertinents pour comprendre l'ajustement lié à l'avancée en âge et au deuil du conjoint.

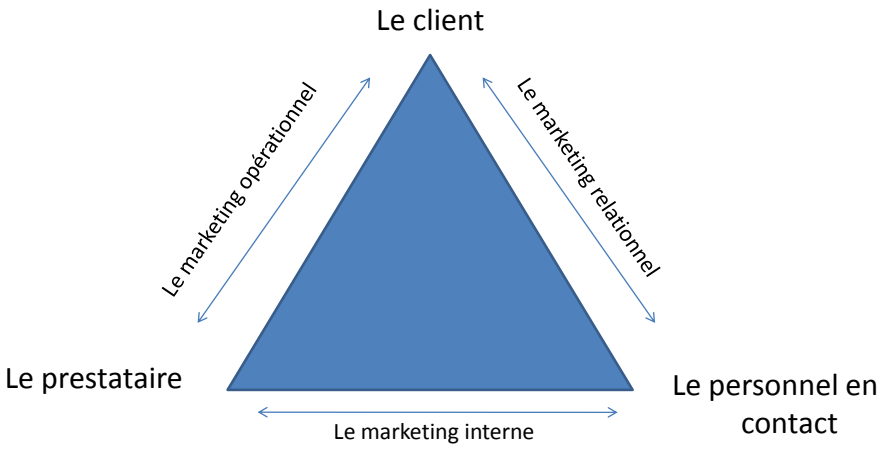
2-2- Les implications managériales de la recherche

La phase empirique de ce travail a mis au jour les attitudes à l'égard des SAP ainsi que le rôle qu'ils peuvent jouer au cours du stade de vie. Une double logique est à l'œuvre qui agit

[1108] (Guiot 2006, op. cit)
[1109] (Morgan 1993, op. cit)

comme déterminants des attitudes sur ce poste de consommation. Ce qui en retour invite à questionner l'utilité d'une telle compréhension. J'avais en effet souligné dans le cadre épistémologique de ce travail que la validité pragmatique d'une recherche interprétative constitue l'un des critères de son évaluation. Comprendre le stade de vie et la manière dont les individus s'y construisent n'a de sens que si des actions marketing visant le mieux-être individuel sont in fine mises en œuvre. En se plaçant du point de vue consommateur, les SAP peuvent ainsi être opportunément optimisés pour mieux répondre aux attentes. Pour cela, il est nécessaire de s'attacher à l'interface client-prestataire, à savoir au processus de servuction des SAP. Ce dernier, parce qu'il organise et définit les éléments nécessaires à la réalisation des prestations, sert de base à l'identification des leviers d'action qui traduiront les attentes identifiées. Ce processus est par nature dynamique, les différentes composantes de la servuction interagissent les unes les autres. Dès lors, une vision adaptée doit être privilégiée. Cette dernière s'appuie sur une vision systémique qui met en relation le client, le prestataire et le personnel en contact[1110] (Figure 37).

Figure 37 – La vision systémique de la servuction des SAP[1111]



Sur cette base, l'offre de services sera dans un premier volet évoqué, le marketing relationnel dans un second volet et le marketing opérationnel dans un dernier volet.

[1110] (Meyronin B., Ditandy C., *Du management au marketing des services. Redonner du sens aux métiers de services*, Paris, Dunod, 2007 : 33)
[1111] (Meyronin et Ditandy 2007, ibid)

2-2-1- La définition de l'offre de services

Les analyses menées sur le soutien formel et les SAP soulignent un décalage entre ce que dit l'offre d'un côté et ce qu'en comprend le consommateur de l'autre. Elles pointent ainsi la difficulté à s'approprier la terminologie de l'activité elle-même tant la perception de la cible des SAP est en décalage avec l'image que les répondantes ont d'elles-mêmes. Si le terme « service » est connoté négativement, la symbolique attachée à l'entrée dans le stade de vie survivante solitaire, aiguise cette perception. De servitude en servitude, la consommation des SAP ne ferait alors que médiatiser une situation délicate. Jusqu'à présent, le secteur d'activité s'est développé prioritairement sous l'impulsion de la politique gouvernementale. Laquelle insiste volontairement sur le dispositif fiscal propre à cette activité. C'est alors le frein financier qui est principalement travaillé. Or, les résultats le soulignent, si ledit frein est dicible, d'autres le sont moins et pourtant il est tout autant essentiel de leur porter attention. Ce qui porte alors le regard sur la stratégie de positionnement des prestataires et la définition d'une offre de services appropriée. Ce point sera abordé dans un premier volet. Par ailleurs, les résultats soulèvent des questionnements concernant l'adéquation de la terminologie de l'activité et l'étendue de son périmètre. Cet aspect, qui relève des pouvoirs publics, sera abordé dans un second volet.

2-2-1-1- La stratégie des prestataires

Les analyses menées sur le rôle des SAP au cours du stade de vie soulignent certes les attitudes négatives les concernant, mais également les usages qui en sont faits. En croisant cela avec les motivations identifiées, quelles pistes sont exploitables par les prestataires ?

D'une segmentation 'produit' à une segmentation clientèle

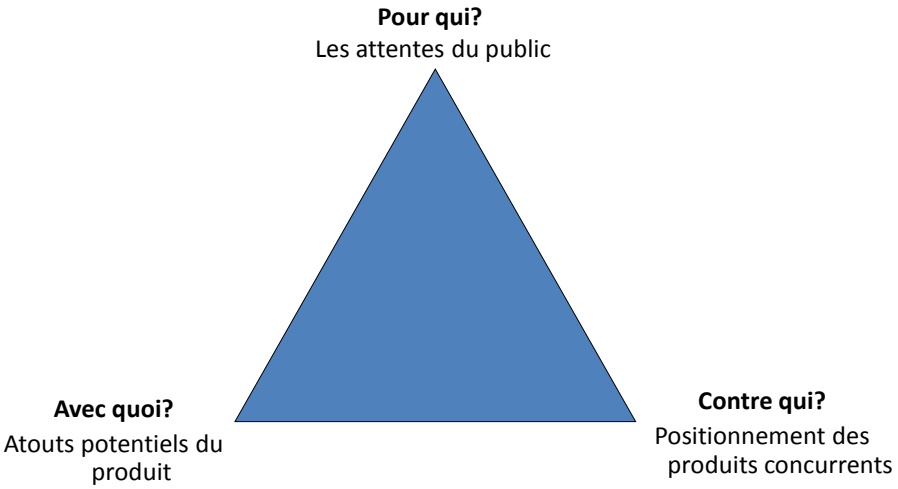
La première concerne la segmentation. Le dispositif gouvernemental fonctionne sur la base d'une liste d'activités précises qui sont éligibles par le dispositif. Cette segmentation correspond à un découpage « produit » qui présente l'inconvénient majeur de limiter les services à leur fonction instrumentale. Les analyses conduites sur l'entrée dans le stade de vie survivante solitaire soulignent toute la symbolique associée à cette étape de l'existence. Les oppositions qui la construisent sont à la source des attitudes à l'égard des SAP. Ce qui signifie en retour qu'une segmentation selon les évènements de vie sera mieux à même de répondre aux attentes des consommateurs. A lui seul, ce critère n'est cependant pas suffisant, car de nouveau les analyses montrent que le veuvage se combine à l'expérience du vieillissement.

Ce dernier doit être pensé à la fois dans son volet objectif et dans son volet subjectif[1112]. Enfin, j'y reviendrai dans les limites de ma recherche, le genre joue un rôle dans les attitudes à l'égard des SAP. Ainsi l'aide ménagère est perçue par les répondantes comme un service qui entre en conflit avec la construction sociale du genre féminin. **Dès lors, une segmentation adaptée doit combiner évènements de vie, âge (objectif et subjectif) et enfin genre**. Ces trois critères permettront aux prestataires d'adapter leur offre aux publics visés.

La stratégie de positionnement

La seconde porte sur le positionnement. Si l'on conçoit ce dernier comme la juste réponse à trois questions (Figure 38), les analyses menées apportent des pistes pour deux d'entre elles = pour qui ? et contre qui ?

Figure 38 – Le triangle d'or du positionnement[1113]



Contre qui ?

Comme je le soulignais dans le cadre théorique, les prestataires doivent faire face à une double concurrence : celle entre le faire soi-même et le faire faire à l'extérieur (gratuitement ou à titre onéreux) et celle entre le faire faire gratuitement et le faire faire à titre payant (qui revient a priori à la concurrence entre soutien formel et soutien informel). Les données

[1112] (Guiot 2006, op. cit)
[1113] (Lendrevie L, Lévy L., Lindon D., *Le Mercator*, Paris, Dunod, 2006, 8ème édition)

confortent l'idée que ces modalités sont en fait plus complémentaires que concurrentes. Bien plus, elles tendent à montrer que les SAP doivent être pensés en renforcement et/ou en complément du faire soi-même et moins en substitut. En effet, même sur des services socialement dévolus aux hommes, les répondantes entendent montrer qu'elles sont capables de faire. **C'est moins le soulagement de l'externalisation qui doit être privilégié que la complémentarité de l'activité.**

Pour qui ?

Dans cet univers concurrentiel spécifique, les prestataires peuvent alors adopter des stratégies de positionnement qui répondent aux attentes des cibles. Il s'agit de prendre en compte tant les freins que les motivations à l'usage.

Les freins

Deux freins principaux sont identifiés. Le premier conforme au cadre théorique, porte sur la difficulté à penser le service autrement que comme une relation de servitude. Il se lit à travers l'insistance des répondantes à camper leur personnage comme pouvant « faire ». Il se lit également dans le caractère contraint de l'externalisation. Le second s'inscrit dans la lecture sexuée de l'expérience et trouve sa source dans les oppositions. Ce frein-là a pour première incidence la nécessité de penser les SAP autrement que comme un bloc de prestations uniformes, il n'y a pas « les SAP ». Ces prestations touchent certes au fait familial[1114] mais également au genre féminin. Ce qui signifie en retour qu'il soit nécessaire de penser différemment les services relevant de la sphère masculine et ceux relevant de la sphère féminine. La seconde incidence de ce frein relève de la nature hiérarchique de ces oppositions. Être privée du pôle masculin du couple c'est également être privée des attributs du masculin. Cette construction sociale du genre féminin se retrouve concrètement quand il s'agit d'opérer des transactions avec le marché.

Face à ces freins, les prestataires peuvent faire valoir les atouts des SAP et asseoir leur positionnement sur une promesse unique, adaptée aux publics visés. Je soulignerai trois atouts.

Valoriser l'indépendance

[1114] (Kaufmann 1995, op. cit)

La différentiation peut s'opérer par la valorisation de l'indépendance que procure l'usage des SAP. Je reviendrai plus tard sur le désir d'indépendance en lien avec le possible redouté de la dépendance. Pour l'instant, je m'attache à l'indépendance dans le présent, le *maintenant* des répondantes. Alors que les SAP délivrent les enfants de l'esclavage (Mme Y), ils permettent à la personne consommatrice d'être plus libre (Mme W). Il y a bien ainsi antonymie entre soutien informel et SAP. L'opposition fondatrice, creuset de la symbolique du stade de vie, place dos à dos l'esclavage et la liberté. Quand le soutien informel est attaché au premier pôle, les SAP se rattachent au second. C'est alors le faire faire à titre payant qui est gage de liberté individuelle et d'estime de soi :

> Mme D : « Il **faut que ce soit un étranger**, vous vous en foutez, et puis **vous le payez**, que ce soit vous ou un autre organisme donc vous avez une **indépendance** alors que, quand c'est quelqu'un de la famille, … mais faut que ce soit un étranger **qu'on paye parce qu'on garde sa liberté** ».

> Mme S : « Ce monsieur qui me fait ma haie et tout il m'amène tout ça aux déchets verts, qu'est ce que vous voulez **moi je paye et je suis tranquille** parce que je pense que j'ai surtout, on a sa **fierté** aussi, on ne veut pas toujours demander aux autres, vous savez tendre la main ça va un petit peu mais quand on peut gérer soi-même, ça **c'est une récompense pour moi** de pouvoir dire tiens tu fais ça toi-même t'as pas besoin de demander, … moi je me dis tu fais ta petite boutique toi-même, tu gères, tu demandes, tu **payes et t'es tranquille, t'as pas de merci** ».

Le merci a un prix, il est même « trop cher » (Mme S), ce qui invite ainsi à penser la stratégie de prix des SAP en y intégrant le coût… de la gratuité du soutien informel. En valorisant l'indépendance procurée par l'usage des SAP, il s'agit de mettre en avant la liberté qu'ils procurent. En effet, sortir de l'économie du don, c'est se libérer de la contrainte de servitude et d'obligé que le recours au soutien informel implique[1115].

Valoriser la réciprocité du service

Si le caractère marchand est symbole de liberté, c'est également parce qu'il répond à la nécessaire réciprocité des services. Cette dernière est d'ailleurs au fondement de la communication de l'année 2009 de l'Agence Nationale des Services à la Personne dont la signature était : « Les besoins des uns font les emplois des autres » (cf. annexes n° ??).

La réciprocité se comprend à l'aune de deux clés de lecture complémentaires. La première renvoie au désir d'utilité que les précédentes analyses ont mis en lumière. Qu'il s'agisse de

[1115] (Marcoux 2009, op. cit)

« donner du travail » (Mme W), d'être solidaire (Mme R), les SAP peuvent s'appuyer sur ce désir d'utilité. Ce qui en retour, je l'ai souligné, agit positivement sur l'image que l'on a de soi. La seconde lecture se relie de nouveau à la question de la complémentarité / substituabilité du soutien informel avec le soutien formel. C'est alors le caractère marchand des SAP qui en fait leur atout. Alors que le soutien informel risque d'asservir, les SAP parce qu'ils sont payants, donnent à l'individu la maîtrise de la relation, en le positionnant en donneur d'ordre. Dans cet échange réciproque, il s'agit enfin de présenter les SAP comme une solution complémentaire du faire soi-même et non comme un substitut.

Valoriser la multiplicité des fonctions

Les résultats mettent en évidence que les fonctions du soutien social se combinent les unes aux autres. Ainsi de l'aide ménagère que l'on « reçoit » pour sa fonction instrumentale et qui apporte une présence, un soutien affectif. Ainsi du soutien informatif qui se double du soutien normatif. Une fonction est ainsi le stimulus du comportement, quand les ressentis post-achat portent sur une évaluation globale du service, mixant les différentes fonctions. Les résultats soulignent ainsi qu'il soit nécessaire de penser les prestations de service comme des stratégies d'adaptation visant l'amélioration du bien-être. Si ce dernier est plus subjectif qu'objectif, les analyses montrent cependant qu'il ne se limite pas à la satisfaction du « bien fait ». Le bien-être touche à l'identité des individus. Cantonner les SAP dans leur seule fonction instrumentale, c'est nier que ces prestations ont des incidences sur la perception que les individus ont d'eux-mêmes. Les résultats précédents montrent en effet que ces prestations ne sont pas neutres. Leur fonction informative participe par exemple du sentiment d'auto-efficacité, leur fonction normative répond au désir d'appartenance, leur fonction affective procure une présence, une écoute et répond au manque d'aide. Sur la base de ces résultats, il est de la responsabilité des prestataires de penser les services qu'ils proposent en intégrant leur rôle au cours du stade de vie. Ce qui a des incidences certaines sur les variables d'action opérationnelles.

2-2-1-2- Les pistes de réflexion pour les pouvoirs publics

Les analyses menées soulèvent également des questionnements qui relèvent de la responsabilité des pouvoirs publics.

En premier lieu, les résultats soulignent que seule une répondante attribue spontanément au terme « SAP » le même contenu que celui de l'offre. Ce n'est pas tant la non-connaissance de

l'activité que la méconnaissance qui est alors sur la sellette. Le terme en lui-même soulève des attitudes négatives parce qu'il charrie une image dans laquelle les répondantes se redoutent. Conjointement, le dispositif fiscal propre à cette activité peut être connu et utilisé. Reste que le lien n'est pas fait. Sur la base de ces résultats, se pose alors la question de l'adéquation de la terminologie « services à la personne » sur une population de seniors. Ce qui est d'autant plus essentiel que ce segment de population est reconnu comme étant le plus porteur pour ce secteur d'activité.

En second lieu, les analyses menées portent le regard sur le périmètre du secteur. Le cadre théorique le soulignait, les activités qui entrent dans ce périmètre sont clairement établies. Ce dernier sert de base à l'habilitation des professionnels du secteur. Cette habilitation leur permet de faire valoir le dispositif fiscal à savoir : une TVA à 5,5%, l'exonération des charges sociales, la réduction ou le crédit d'impôts[1116]. Si les prestataires ont un rôle à jouer en termes d'offre de services, les pouvoirs publics sont aussi mobilisés quant à l'évolution de ce référentiel. De nouveau, penser ce dernier en regard des attentes propres à un stade de vie répond aux préoccupations sociétales des pouvoirs publics. Les données laissent par exemple entrevoir que l'aide à la mobilité ne concerne pas seulement les personnes souffrant d'une invalidité. A ce jour pourtant, c'est ainsi que le référentiel recense cette prestation. Mme Z et Mme S ne conduisent ni l'une ni l'autre mais leurs souhaits de mobilité sont là. Alors que Mme Z se sent « toujours tributaire de quelqu'un », en l'occurrence principalement de son fils ; Mme S a recours au taxi collectif afin justement de « ne pas être à la botte des autres ». L'externalisation, dans ce cas, présente l'intérêt de préserver la liberté et l'autonomie de l'individu. L'élargissement du référentiel peut ainsi ouvrir des pistes à de nouveaux services collectifs de transports. Ce qui répondrait dans le même temps à des préoccupations environnementales. En outre, alors que les analyses ont souligné la portée des fonctions normative et affective du soutien social, le référentiel pourrait évoluer pour laisser place à des prestations axées sur ces fonctions.

Le Tableau 50 présente de manière synthétique les implications managériales de la recherche et les justifications sur lesquelles elles reposent.

[1116] Agence Nationale des Services à la Personne, www.servicesalapersonne.gouv.fr

Tableau 50 – Les implications managériales au niveau stratégique

Implications managériales de la recherche	Justifications issues de la recherche
La segmentation du marché des SAP à destination des seniors devrait combiner trois critères : le genre, l'âge (biologique et subjectif), l'évènement de vie	1° Le genre est une variable contextuelle au deuil chez la femme senior 2° L'expérience du deuil s'inscrit dans le cadre du vieillissement objectif et subjectif. Le concept d'âge subjectif est dès lors pertinent pour comprendre la consommation de soutien social au cours du deuil chez la femme senior. 3°L'expérience subjective de la solitude résulte de l'évènement multidimensionnel de la perte du conjoint. Elle s'exprime à travers des manques et des motivations qui touchent à l'identité de la veuve senior.
Il faut privilégier la complémentarité des activités entre le faire soi-même et le faire-faire à titre payant.	1° Les SAP font face à une double concurrence : celle du soutien informel et celle du « faire soi-même ». 2° Recourir aux SAP, même sur des activités socialement dévolues aux hommes, n'est pas présenté comme un soulagement.
Le positionnement des prestataires peut s'appuyer sur trois volets :	
1er volet Valoriser l'indépendance	Le faire faire à titre payant est gage de liberté. Il lève la sujétion que le recours au soutien informel implique car la gratuité a un coût.
2nd volet Valoriser la réciprocité des services	Alors que l'externalisation est perçue comme une contrainte, car imposée par l'évènement de vie, il faut présenter les prestations comme des compléments au faire soi-même et comme une réponse au désir d'utilité.
3ème volet Valoriser la multiplicité des fonctions	Si la fonction instrumentale est le stimulus du comportement, les SAP jouent également un rôle au niveau affectif, informatif, normatif et socialisant. Ces fonctions combinées participent de l'estime de soi et du sentiment d'auto-efficacité.
Engager une réflexion sur la terminologie du secteur d'activité.	La terminologie des SAP entre en conflit avec l'estime que les veuves seniors ont d'elles-mêmes. Il y a à la fois non connaissance et méconnaissance des SAP, ce qui en freine l'usage.

2-2-2- Le marketing relationnel

Le cadre théorique le soulignait, le personnel en contact joue un rôle clé pour toute entreprise de service. Aux yeux du consommateur en effet, le personnel *est* l'entreprise, il l'incarne. L'enjeu est d'autant plus grand dans le secteur des SAP, que le support physique échappe au contrôle du prestataire, les prestations étant réalisées au domicile du consommateur. Le

marketing relationnel doit ainsi être pensé et construit avec soin. Sur la base des analyses précédentes, deux volets conjoints sont à prendre en compte.

Le premier concerne l'attitude du personnel en contact. Il ressort en effet que ce dernier cristallise les ressentis post-achats, que ce soit concernant les usages des SAP ou le soutien social formel hors SAP. En outre, il ressort également que c'est le personnel en contact qui assume la fonction affective, dont les analyses ont souligné l'importance au cours du stade de vie. Le personnel incarne ainsi le résultat des prestations, mettant dos à dos celles perçues conformes aux attentes et celles qui ne le sont pas. En outre, les oppositions au fondement de l'expérience, peuvent s'incarner dans l'inégalité perçue au niveau de la relation avec le personnel, et ce pour des activités dont l'expertise relève socialement du genre masculin. Ces résultats confortent et prolongent donc les pistes envisagées par les auteurs en comportement du consommateur concernant la formation du personnel en contact[1117]. Il s'agit certes de former mais également d'informer. L'information et la formation doivent permettre au personnel en contact de connaître les spécificités de l'entrée dans le stade de vie survivante solitaire, les manques et motivations qui l'accompagnent. Le personnel en contact doit également être conscient que son expertise instrumentale n'est qu'une facette de la prestation. La « gentillesse » sécurise, la sympathie aide quand l'empathie instaure la confiance. Cette confiance est d'autant plus nécessaire que le personnel s'immisce dans la sphère privée et touche à l'intime et à l'identité. Si le « secret » (Mme E) est une condition indispensable, il doit se conjuguer avec le respect. Ce qui pose des enjeux certains au niveau de la professionnalisation du secteur d'activité, qui est au demeurant une facette clé du développement du secteur et un engagement fort de l'ANSP[1118]. A la technicité qui constitue l'essentiel des formations du personnel en contact, peuvent ainsi s'adjoindre les relations humaines au sens large, adaptées selon les cibles visées.

L'importance que revêt le personnel en contact se lie également en regard d'un second volet. Ce dernier fait référence à la connaissance du personnel. Il est intéressant de noter que d'une manière ou d'une autre, le personnel qui intervient est une connaissance. L'intrusion dans la sphère privée passe donc par l'existence d'un lien, même ténu, entre le prestataire et le consommateur. Ce point est certainement ce qui cristallise la concurrence entre les SAP et le travail non déclaré. Si le dispositif fiscal mis en œuvre permet en effet de limiter ce dernier, il n'agit encore une fois que sur le frein financier. Le travail non déclaré se fait au sein d'un

[1117] (Gentry, Kennedy, et al. 1995b, op. cit)
[1118] Consulter sur ce point : http://www.servicesalapersonne.gouv.fr/ses-methodes-(2456).cml?

cercle élargi de connaissances, « quelqu'un connait quelqu'un qui connait quelqu'un ». Cet aspect-là des SAP est donc essentiel à travailler pour les prestataires. Le faire connaître est donc à travailler tant sur l'enseigne de service que sur le personnel en contact afin de personnaliser la relation.

Le Tableau 51 présente de manière synthétique les implications managériales au niveau du marketing relationnel et les justifications sur lesquelles elles reposent.

Tableau 51 – Les implications managériales au niveau du marketing relationnel

Implications managériales de la recherche	Justifications issues de la recherche
Le personnel en contact doit être informé et formé au deuil. **En sus de la mise en avant de l'aspect technique de la formation des personnels, l'aspect ressources humaines doit donc le compléter.**	1° C'est le personnel en contact qui assume la fonction affective du soutien, or cette fonction est indissociable des autres fonctions et notamment de la fonction instrumentale. 2° Le personnel en contact cristallise les ressentis post-achat qu'ils soient positifs ou négatifs. 3° La construction sociale des genres influence la relation de service.
Il faut privilégier la personnalisation de la relation de service.	L'intrusion dans la sphère privée et intime est un frein à l'externalisation. Le soutien émane d'un cercle élargi de connaissances. C'est sur cette base que le processus d'engagement du consommateur s'opère.

2-2-3- Le marketing opérationnel

Le dernier volet des pistes managériales concerne les leviers d'actions opérationnelles, déclinées en deux thèmes conjoints : la carte des services et la stratégie de communication.

2-2-3-1- La carte des services

A l'instar des pouvoirs publics qui ont un rôle à jouer concernant l'élargissement du référentiel, les prestataires en segmentant leur clientèle adéquatement, peuvent être proactifs en matière d'offres de services. A l'appui du processus d'affliction, il peut s'agir de s'appuyer sur les manques et motivations identifiées pour innover dans le secteur, tout en demeurant dans le cadre du référentiel des SAP. Ainsi, alors que j'ai rattaché les manques aux trois dimensions qui définissent l'expérience de la solitude, il est possible de raccorder ces mêmes manques aux différentes fonctions du soutien social (Tableau 52). Si ce parallèle est moins pertinent concernant les désirs, l'étude approfondie de ces derniers peut sans nul doute ouvrir des pistes opportunes pour développer de nouvelles prestations.

Tableau 52 – Les manques de la veuve senior rattachés aux fonctions du soutien social

Fonction des SAP	Manques attachés à l'expérience de la solitude chez la femme senior
Fonction affective	Manque affectif et relationnel
Fonction instrumentale	Manque financier
	Manque matériel
	Manque d'aide
Fonction normative	Manque de reconnaissance
Fonction informative	Manque de connaissance des droits et démarches
	Manque de connaissance du processus de deuil
	Manque de conseil
Fonction socialisante	Manque de socialisation

En restant dans les contours du référentiel actuel, j'identifie par exemple une piste importante en matière d'innovation. Elle concerne l'assistance administrative. Les analyses conduites sur l'entrée dans le stade de vie soulignent à la fois la symbolique des démarches à conduire après le décès ainsi que les difficultés concrètes auxquelles ont pu être confrontées les répondantes. Si les manifestations du deuil en sont une clé d'explication, le mode de fonctionnement de l'administration tout autant que les délais légaux constituent des contraintes supplémentaires. Dans ce contexte, un service de soutien approprié est envisageable. Cette prestation pourra être conçue par « paliers » en fonction du degré de prise en charge, permettant ainsi de personnaliser l'offre de services.

Par ailleurs, la carte des services doit être pensée en termes de services de base, de services périphériques et de service global[1119]. Il s'agit ainsi de personnaliser le plus possible la prestation pour s'adapter aux attentes de la clientèle. Les analyses menées sur les usages soulignaient que deux éléments de la servuction étaient mis en cause : le degré de standardisation des prestations et le contenu du prix de la prestation. Le premier peut constituer un levier de différentiation. Le prestataire peut par exemple proposer des services par palier allant de la prise en charge minimale jusqu'à la prise en charge globale. En s'adaptant ainsi à la clientèle, il gagne en confiance et travaille sur la fidélisation. Le second répond à l'opacité des tarifs des prestations de service. Si dans leur ensemble, cette caractéristique touche tous les services en raison de leur intangibilité, cette perception est aiguisée sur les SAP car l'individu peut en maîtriser la réalisation. Dans la logique du palier, la tarification détaillera les différentes composantes du prix : main d'œuvre, déplacement, location d'outils etc.

[1119] (Meyronin et Ditandy 2007, op. cit)

2-2-3-2- La communication

En raison du caractère intangible des services, la communication est une variable d'action fondamentale. Elle a pour rôle de matérialiser le service, de donner un fondement à la prestation. C'est sur la base de cette même intangibilité que le bouche à oreille prend une place clé dans la communication.

Le premier axe de travail en termes de communication porte sur le faire connaître. Les résultats l'ont montré, le décalage est réel entre ce qui définit le secteur et ce qu'il recouvre pour les répondantes. Soit le terme n'évoque rien, témoignant en cela d'un défaut de connaissance. Soit le terme évoque un contenu différent de ce qu'il est, ce qui témoigne cette fois d'une méconnaissance du secteur. Si l'action des pouvoirs publics pourra porter sur une diffusion plus précise du contenu du secteur d'activités, les prestataires de leur côté travailleront à communiquer sur les atouts des prestations qu'ils proposent. En cela, le faire connaître découlera directement des choix qui auront été faits en termes de positionnement. Cette étape est cruciale tant la connaissance du prestataire est un élément clé, et potentiellement explicatif, des usages. La communication s'attachera également à mettre en scène ses atouts. Ainsi, le deuxième axe de travail portera sur le faire aimer. Il s'agit à travers la communication de faire vivre les SAP dans leurs aspects positifs : indépendance ou autonomie ou complémentarité ou réciprocité. L'enjeu étant d'œuvrer à l'identification dans une cible consommatrice plus proche des attentes. L'incitation enfin pourra s'appuyer sur le témoignage afin de faciliter le processus d'identification. Le bouche à oreille joue en effet un rôle essentiel. C'est par ce biais que les répondantes ont trouvé le personnel en contact qui intervient chez elles. Ce sont des autres qui ont confirmé à Mme N qu'en matière d'aide ménagère « il est rare de trouver une personne bien ». Le bouche à oreille lorsqu'il conforte de la sorte, nourrit les tenus pour acquis qui construisent la connaissance des SAP.

Les résultats tendent à accréditer l'idée qu'il soit nécessaire de communiquer de manière différenciée, certes selon les cibles, mais également selon les prestations. Alors que le genre constitue un critère de segmentation pertinent pour le secteur, sur une même cible, il est souhaitable que la communication différencie les activités socialement masculines de celles socialement féminines. Les freins mais aussi les motivations diffèrent et fondent alors une communication adaptée.

Enfin, la stratégie de communication ne peut se contenter de travailler sur les cibles consommatrices. En effet, les analyses menées soulignent que le soutien informel, via son

action normative, peut inciter à ne pas faire usage des SAP. Alors que Mme T a demandé des devis à des prestataires pour la taille de ses haies, c'est son fils qui l'en a dissuadée : « J'ai même eu demandé des devis, mais j'ai mon fils qui me dit ça va pas non ? **Il me dit, tu vas ne pas faire ça** ? Moi je viens faire ». Si le soutien informel peut ainsi jouer un rôle, cela ouvre des pistes intéressantes concernant la communication sur des cibles secondaires. Ces dernières sont tout autant à convaincre que les cibles principales. Dans le processus de prise de décision des SAP, l'usager n'est pas le seul intervenant ni le seul prescripteur.

Le Tableau 53 présente de manière synthétique les implications managériales au niveau du marketing relationnel et les justifications sur lesquelles elles reposent.

Tableau 53 – Les implications managériales au niveau du marketing opérationnel

Implications managériales de la recherche	Justifications issues de la recherche
La carte des services peut évoluer pour répondre aux attentes des veuves seniors.	L'expérience de la solitude chez la femme senior se traduit par l'expression de manques et de motivations. Satisfaire ces manques et répondre aux motivations peut permettre d'augmenter l'estime de soi et de participer de la restructuration identitaire au cours du deuil.
Les prestataires peuvent concevoir leur carte de services en identifiant le service de base, les services périphériques et le service global.	Opacité du contenu des prestations et de l'adéquation avec leurs tarifs.
La stratégie de communication doit travailler conjointement sur :	
1° Le faire connaitre	La connaissance des SAP n'est pas celle diffusée du côté de l'offre. Il s'agit ainsi soit d'une méconnaissance, soit d'une non connaissance.
2° le faire aimer	Valoriser les atouts des SAP = l'indépendance ou l'autonomie ou la multiplicité des fonctions
3° le faire agir	Travailler le bouche à oreille positif Communiquer sur les cibles secondaires

3- Limites et voies de recherches futures

Cette recherche s'est attachée à comprendre l'expérience du deuil du conjoint du point de vue des acteurs qui la vivent pour cerner la place qu'y tiennent le soutien formel et les SAP. En amont de la recherche, j'ai fait des choix, tant au niveau théorique qu'au niveau épistémologique. Ce sont ces derniers sur lesquels il faut maintenant revenir afin de mesurer tant la portée de ce travail que ses limites.

3-1- Les limites théoriques et les voies de recherche future

Je l'ai souligné, des choix a priori ont été faits qui ont conditionné la portée de ce travail. Il s'agit à présent de revenir sur l'impact de ces choix en regard des angles théoriques qui n'ont pas été investigués alors même qu'ils se révèlent pertinents. En l'occurrence il s'agit de se pencher sur le thème des transitions de vie et de la consommation. Par ailleurs, les données ont permis d'approcher l'expérience du deuil d'une manière singulière. Il s'agit de voir si cette approche pourrait se comprendre à l'appui d'autres construits théoriques.

(a) Les transitions de vie et la consommation

Alors que le cadre conceptuel élaboré dans la première partie de la recherche s'est trouvé enrichi suite à l'investigation terrain, il importe à présent de situer sa portée et ses limites.

L'expérience de la solitude en dehors du veuvage

L'expérience de la solitude n'est pas l'apanage des personnes veuves. Alors qu'il n'est pas anodin que plusieurs répondantes aient opéré le parallèle entre le veuvage et le divorce, il faut également tenir compte que vivre seul peut également ne résulter ni d'un divorce, ni du veuvage. Si 1 français sur 8 vivait seul en 1999, il devrait être 1 sur 6 en 2030[1120]. L'expérience de la solitude dépasse ainsi le cadre dans lequel je l'ai abordée dans cette recherche. Dès lors, il s'agit de s'interroger sur la pertinence d'un tel modèle pour l'étude d'autres transitions de vie, telle le divorce. Le nombre de divorces étant en augmentation, et ce également au sein des seniors, il s'agit de le penser comme une étape de vie et moins comme un écart par rapport à la norme[1121]. Ce faisant, le divorce se traduit par des comportements d'ajustement qui oscillent entre continuité et rupture. Les recherches font ainsi mention de la socialisation anticipée dont l'objectif est l'appropriation du rôle de parent seul. Elles soulignent également la « zone de stabilité » qui fait référence aux motivations de continuité[1122]. Cette approche en termes de socialisation et de stabilité pourrait opportunément s'appliquer à l'expérience du deuil chez la femme senior. Par exemple, le désir de reconnaissance se ferait socialisation alors que le désir de continuité serait considéré comme relevant de la zone de stabilité. A l'inverse, si le veuvage est conçu dans le cadre conceptuel comme un évènement porteur de stress spécifique, le divorce peut être conçu comme tel. Les modalités de définition de soi par rapport à ce qui fonde le conjugal, l'âge (biologique et

[1120] Prévisions INSEE
[1121] (McAlexander, Schouten et Roberts 1992, op. cit)
[1122] (McAlexander, Schouten et Roberts 1992, op. cit)

perçu), le genre mais aussi le contexte social sont tout autant mobilisables pour le divorce que pour le veuvage.

La solitude, je l'ai dit, peut ne résulter ni d'un veuvage ni d'un divorce. Parler de la solitude sans plus de précision c'est en effet cacher qu'elle peut aussi résulter d'autres possibles : elle peut être un choix par exemple, elle peut être contrainte mais ne pas résulter d'une rupture. Dès lors que l'expérience de la solitude est conçue dans cette recherche comme une expérience stressante, le cadre conceptuel ne peut convenir à de telles investigations. Ce point constitue une limite importante à notre travail dès lors que l'expérience de la solitude peut concerner de plus en plus d'individus.

L'expérience de la dépendance

Conjointement, la recherche invite à creuser l'expérience de la dépendance. Dans la continuité des analyses de données, il s'agit de penser la dépendance comme une étape de vie à venir. J'ai souligné que ce possible redouté se traduit concrètement par des comportements d'anticipation de la dépendance. Ce possible de soi fait peur, et suscite des mécanismes d'ajustement au titre desquels le changement de préférences : ne plus partir en voyage, modifier son comportement alimentaire, changer de lieu de résidence ou le réaménager, souscrire une assurance « indépendance ». En outre, c'est également dans cet horizon que la consommation de soutien social formel est perçue spontanément par les répondantes. Ces mécanismes d'ajustement renvoient aux perspectives futures limitées et au recentrage sur le présent[1123]. Il est également opportun de les comprendre comme des réponses à l'angoisse de sa dépendance vis-à-vis d'autrui. Il s'agit en effet de « prévoir les conditions de sa fin », c'est même « un devoir » pour l'individu contemporain. « Faire en sorte que l'entourage puisse continuer de nous considérer comme un individu lors même que nous aurons cessé de l'être, voilà le défi »[1124]. L'anticipation de sa propre dépendance peut alors susciter des mécanismes d'ajustement qui visent à préserver son intégrité le plus longtemps possible. L'horizon dépendance est conçu comme une forme de mort symbolique qui suscite des mécanismes d'ajustements spécifiques. L'anxiété face à la mort pourrait dès lors être pensée dans notre discipline à la fois dans son volet objectif (mort physique)[1125] et dans son volet subjectif (mort symbolique).

[1123] (Guiot 2006, op. cit)
[1124] (Deschavanne et Tavoillot 2007, 414, op. cit)
[1125] (Urien et Guiot 2008, op. cit)

(b) La consommation symbolique fruit d'oppositions.

L'expérience du deuil chez la femme senior se construit en regard d'oppositions. Qu'il s'agisse de celle relative à la valeur différentielle des sexes, de celle qui oppose la jeunesse à la vieillesse, l'expérience est intrinsèquement le fruit d'une dichotomie. Or, certaines perspectives proposées par la recherche académique en comportement du consommateur s'inscrivent dans ce cadre. Les limites inhérentes à la non mobilisation de ces dernières sont autant de voies de recherche pour le futur. La première perspective fait référence à l'étude de la consommation en termes de profane et de sacré. La seconde propose d'appréhender la consommation en termes de rupture et de continuité.

Le profane et le sacré

La consommation peut ainsi être appréhendée en regard du profane et du sacré[1126]. Cette perspective permet de comprendre que les consommateurs peuvent se représenter certains objets ou expériences de consommation comme quelque chose de plus signifiant qu'ils ne le sont effectivement. Dans ce cadre, la consommation constitue un moyen pour exprimer ses valeurs et son appartenance à une société[1127]. Il existe ainsi un temps sacré, des lieux sacrés ainsi que des objets sacrés. Conjointement, le processus par lequel le profane devient sacré peut s'opérer par des rituels, des dons, des héritages, des collections etc. Cet angle d'étude pourrait opportunément permettre de comprendre un certain nombre de motivations mises en lumière dans le cadre de l'expérience du deuil du conjoint chez la femme senior. Le désir de transmission par exemple se traduit par le travail biographique ainsi que par le legs financier. La sacralisation tient alors aux sentiments que porte le legs ainsi qu'à la continuité de l'histoire dont le travail biographique est le dépositaire[1128]. Il est également possible d'appréhender le désir d'utilité à l'aune de cette dichotomie. Les possessions par exemple demeurent des objets ayant valeur marchande, que l'on donne parce qu'elles sont utiles. Les possessions sont également des objets sacrés dont la symbolique tient à l'histoire du couple ou encore au personnage du mari.

Si le sacré s'attache à des objets ayant appartenu au mari ainsi qu'aux photos, il peut prendre également place dans l'urne qui contient les cendres du conjoint. Ainsi Mme Y évoquant l'urne dont elle dispose dans sa chambre : « J'ai ça dans ma chambre et puis de temps en temps quand

[1126] (Belk R.W., Wallendorf M., Sherry J.F. Jr, The sacred and the profane in consumer behavior: theodicy on the odyssey, *Journal of Consumer Research*, 1989, 16, 1-38)
[1127] (Belk, Wallendorf et Sherry 1989, ibid)
[1128] (Belk, Wallendorf et Sherry 1989, ibid)

j'ai un moment de cafard, je pense à lui, y a un peu de lui ; y en a qui trouvent ça macabre, non moi je trouve que ça me soulage ! ». Alors que cette présence symbolique offre un « soulagement » pour Mme Y, elle « fait mal » à Mme U. Cette femme a en effet gardé des cendres de son mari par respect avec ses souhaits : il voulait « rester sur la cheminée ». L'urne est ainsi tout sauf neutre, tantôt soulagement, tantôt douloureuse, comme si elle disposait d'un pouvoir sacré[1129].

Le sacré s'ancre également dans des temps. Ce dernier apparaît de manière cyclique : la journée, le mois, l'année[1130]. Les rituels que la veuve senior inscrit après la mort de son mari peuvent être pensés en regard de cette perspective. Il y aura alors le temps des « visites au cimetière ». Se rendre au cimetière se fait « un besoin » (Mme Q), c'est un « principe » (Mme B), c'est un « réconfort ». « Tous les jeudis », Mme Y choisit elle-même les fleurs qu'elle portera sur la tombe de son mari. Le temps sacré est aussi celui des rituels familiaux. Parce qu'ils sont maintenus ; ils revêtent après la mort du mari une symbolique toute particulière. La préparation des repas qui structurent ces rituels sont autant de temps investis de sens, ce qui expliquent le plaisir que les répondantes prennent à les préparer, « ne comptant pas leur temps ».

La rupture et la continuité

En resituant les données dans le cadre intégrateur du vieillissement, il apparaît qu'il soit opportun de penser l'ajustement au deuil en termes de rupture et de continuité. Il en va de la recherche d'un juste équilibre entre continuer à être soi et se reconstruire soi-même en tant que femme seule. Les motivations identifiées illustrent cette quête identitaire. Les activités de consommation sont effectivement des modalités d'expression de cette définition de soi. Ainsi, si des changements de préférence peuvent survenir lors des transitions de vie[1131], il est également possible d'observer des comportements de fidélité. Ces derniers s'interprètent alors comme des moyens d'être fidèle à soi, ce qui est gage du maintien du sentiment d'identité[1132]. Plusieurs secteurs sont concernés. Par exemple, alors que la consommation de cosmétique et d'esthétique apparaissaient comme des décisions de rupture[1133], prendre soin de soi est également une décision de continuité, qui semble en outre étroitement liée à l'âge subjectif. Ce qui touche aux voyages a également été cité. Il s'agissait pour les répondantes de faire valoir par exemple qu'elles entendaient continuer à partir en voyage. Pour certaines il

[1129] (Belk, Wallendorf et Sherry 1989, op. cit)
[1130] (Belk, Wallendorf et Sherry 1989, op. cit)
[1131] (Andreasen 1984, op. cit)
[1132] (Mucchielli 1986, op. cit)
[1133] (Schouten 1991, op. cit)

s'agissait de franchir le pas pour la première fois. En outre, les données soulignent que le lieu de vie fait l'objet de décisions tout autant que d'interrogations : faut-il demeurer ? faut-il partir ? Si la décision est prise de rester dans le même lieu de résidence, se pose alors des questions sur le réaménagement ou non du logement. Si la décision est prise de partir, il s'agit de penser cette étape avec soin. Par ailleurs, alors que des travaux en sociologie se sont penchés sur le rôle des objets technologiques lors de la transition du veuvage[1134], tel n'est pas le cas dans notre discipline. Les données laissent pourtant entrevoir des pistes intéressantes. L'acquisition de ces objets reflète en effet la rupture dans les schémas de consommation, ces objets venant prendre en charge les tâches du mari : le barbecue électrique (Mme S), la scie électrique (Mme U). Ils peuvent être également acquis pour faciliter la vie : le lave-vaisselle (Mme B). Enfin, les comportements alimentaires constituent une voie essentielle à creuser notamment en regard des enjeux liés au vieillissement de qualité[1135]. J'ai évoqué l'impact de la fonction de soin sur l'état de santé des répondantes. Par son effet d'enfermement, la fonction de soin a eu pour incidences que certaines se nourrissaient moins bien, mettant alors en péril leur propre état de santé. Par ailleurs, la mort du conjoint peut entraîner une rupture dans les comportements alimentaires, soit parce que le partage n'étant plus possible, le « goût » n'est plus le même (au sens propre comme au sens figuré). Soit parce que les goûts alimentaires de l'épouse s'effaçaient derrière ceux du mari. Depuis la mort de ce dernier, certaines femmes peuvent ainsi cuisiner et manger ce qu'elles aiment. Pour d'autres répondantes encore, les habitudes alimentaires n'ont pas changé.

3-2- Les limites méthodologiques

Toute recherche, dès lors qu'elle se positionne par rapport à la réalité, est inscrite dans une certaine vision du monde. Le parti prix que j'ai adopté pour aborder l'expérience du veuvage est de considérer qu'elle est socialement construite et non déterminée objectivement. C'est au sein de ce positionnement épistémologique que s'inscrit la portée de ce travail ainsi que ses limites.

3-2-1- L'approche phénoménologique du veuvage

Dans une telle approche, l'objectif du chercheur est « de mettre en lumière les différentes constructions et significations que les gens attribuent à leur expérience »[1136]. La

[1134] (Caradec 2000, op. cit)
[1135] (Coquillon 2007, op. cit)
[1136] (Usunier J.C., Easterby-Smith M., Thorpe R., *Introduction à la recherche en gestion*, Paris, Economica, 2000 :33)

compréhension et l'explication prennent le pas sur le lien causal et la déduction. A cette fin, la démarche suivie dans cette recherche aboutit à l'identification de clés d'analyse de l'expérience du veuvage d'une part, et de la place tenu par les SAP et le soutien formel d'autre part. Adopter l'approche phénoménologique c'est s'ancrer de la certitude que le réel est en fait un monde vécu, qui mixe la vision particulière des choses qui nous entourent avec leur caractère universel[1137]. En cela, la phénoménologie vise à revenir à l'essence des choses, aux origines de l'expérience car ce sont elles qui structurent notre rapport au monde[1138]. La double vision analytique que j'ai adoptée constitue le socle de cette approche phénoménologique. La vision emic se focalise sur la manière dont chaque répondante construit son monde et l'expérience qui est la sienne. Quand la vision etic vise à identifier les structures communes de l'expérience. Cette approche est d'autant plus pertinente dans notre discipline qu'elle est à même d'ouvrir des voies nouvelles quant aux liens expérience de vie et consommation. Cette dernière s'appréhende effectivement comme une modalité pour l'individu d'exprimer ce qu'il est tout autant que ce qu'il n'est pas. Les liens peuvent également se comprendre comme l'expression d'un jeu de pouvoir et d'idéologie. En ce sens, la consommation peut renforcer, affranchir, libérer ou stéréotyper le consommateur[1139]. Comprendre l'expérience en termes de construction sociale des genres c'est ainsi se permettre d'étudier en quoi et pourquoi le soutien social et les SAP médiatisent un rapport de dominée à dominant.

Conjointement, s'ancrer dans les discours des participants et adopter leurs points de vue c'est non seulement respecter l'intégrité de chacun mais c'est aussi creuser les liens entre l'identité et les comportements[1140]. Les récits de vie sont en effet des moments où les individus donnent sens à leur existence. Dire son expérience c'est la faire devenir elle-même[1141]. Reste que le récit de vie doit être compris et adopté dans le respect de sa terminologie. En ce sens, le guide d'entretien de ma recherche n'induit pas de présupposé sur l'expérience. En introduisant la conversation sur la vie des répondantes « en général », je ne présuppose en rien que la mort du conjoint en soit le fait marquant. La richesse des données vient de là, tous les possibles étaient… possibles. Conjointement, le récit de vie, parce qu'il délivre le rapport au monde,

[1137] (Dortier, 100 ans de sciences humaines, *Sciences Humaines*, hors série n°30, Décembre 2000)
[1138] (Goulding C., Consumer research: interpretive paradigms and methodological ambiguities, *European Journal of Marketing*, 1999, 33, 859-873)
[1139] (Denzin N.K., Reflections and Reviews. The seventh moment: qualitative inquiry and the pratices of a more radical consumer research, *Journal of Consumer Research*, 2001, 28)
[1140] (Shankar A., Elliott R., Goulding C., Understanding Consumption: contributions from a narrative perspectives, *European Marketing Management*, 2001, 17, 429-453)
[1141] (Ricoeur P., *Du texte à l'action. Essais d'herméneutique II* , Paris, Seuil, 1986 : 61)

permet d'approcher les comportements individuels dans un contexte. Ce dernier est à la fois historique, social, politique. En ce sens, la phénoménologie, parce qu'elle invite à revenir à l'essence des choses, pousse à se départir des vérités toutes faites, à adopter résolument des points de vue différents et complémentaires. Il s'agit ainsi de multiplier les angles d'approche comme autant de clés d'analyse. Chacune d'elles sont des « voies pour découvrir la vérité »[1142]. La lecture en termes de cohorte situe l'expérience dans une temporalité spécifique, mixant ainsi âge et génération. La lecture en fonction du genre laisse entendre toute l'incidence du jeu de la domination dans les comportements des individus. La lecture sociale invite à penser l'expérience comme la partie d'un tout, mixant effet d'appartenance à une classe sociale et cumul d'évènements de vie.

Cette approche phénoménologique a ainsi permis de comprendre que l'entrée dans le stade de vie survivante solitaire est « forcément » douloureuse et naturellement associée à la solitude, ce d'autant plus à un âge avancé. Ce qui n'est en fait que le reflet de la construction sociale du veuvage féminin. Si l'expérience est construite comme telle, son vécu ouvre des clés que l'on attendait certainement moins. Certes, des manques s'expriment mais des désirs également. Les répondantes sont, il est vrai, *sans* mari mais elles *sont*. Il ne s'agit nullement d'une ellipse langagière. Cela renvoie précisément à l'identité et à son inscription temporelle. En effet, et c'est le second temps de la démarche, l'expérience du veuvage se comprend si elle est resituée dans celle plus globale du vieillissement individuel. Si cela conforte la portée théorique de la recherche, je l'ai évoqué, nul doute également que l'approche phénoménologique est seule à même de cerner la complexité de l'expérience étudiée. Cette dernière se situe ainsi au carrefour de deux constructions sociales : celle de la femme seule et celle de l'avancée en âge qui sont autant « d'occasions de compréhension » de l'entrée dans le stade de vie[1143]. Et c'est dans ce cadre que le soutien formel et les SAP sont construits et compris.

3-2-2- La posture du chercheur

Le second volet des apports tient à la posture du chercheur dans une approche phénoménologique. La littérature se fait largement écho de la dichotomie positivisme *vs* constructivisme et à son incidence sur la situation du chercheur par rapport à la réalité. Tantôt extérieur et donc supposé objectif, tantôt partie prenante de la recherche et donc subjectif. Moins nombreux sont les chercheurs en comportement du consommateur qui s'interrogent sur

[1142] (Gadamer 1995, 54, op. cit)
[1143] (Alvesson et Sköldberg 2005, op. cit)

l'incidence de cette posture sur les interprétations. Concrètement, en effet, il importe de questionner ce que cette intégration dans la réalité observée a pour incidence dans le travail quotidien du chercheur. Il s'agit alors de plonger au cœur de la notion de réflexivité de la recherche interprétative. Pour cela il faut porter attention au « comment » la connaissance est produite, autrement dit au « comment on pense sur la pensée ». La réflexivité est ainsi une démarche continuelle et continue qui invite à revenir constamment sur les relations entre la connaissance et les moyens de la produire. En ce sens, la réflexivité de la recherche interprétative est un creuset essentiel à l'apport scientifique. Par cette posture spécifique, peu usitée en sciences de gestion, j'ai nourri les interprétations au fur et à mesure de leur élaboration. Le questionnement de soi est ainsi partie intégrante de la méthodologie interprétative, elle invite à poser des questions et à se poser soi dans son rapport avec le thème de recherche. Comment cela s'est-il traduit de manière effective ?

Cette posture réflexive vient dans un premier temps du choix du thème. Aborder le veuvage dans notre discipline est certes peu commun, assurément délicat et procède moins du hasard que d'un contexte. S'engager pour une durée minimum de trois années dans une telle entreprise suppose de penser le domaine d'application avec soin. En amont de la recherche, je cernais les motifs qui m'ont incitée à choisir ce thème. Ce qui tourne autour de la séparation des êtres soulevait chez moi des questions qui me touchaient directement en raison de l'évolution de ma situation maritale. Ce faisant, ce n'est qu'au cours du processus de recherche lui-même que j'ai élucidé précisément ces raisons. Il s'agissait ainsi d'aborder une séparation plus radicale que le divorce (qui se présente comme un choix) pour mieux comprendre l'essence de cette expérience. Au cours du processus de recherche, l'immersion dans la littérature sur le deuil a ouvert des possibles et mis en mots des ressentis. C'est durant la collecte des données que la réflexivité a pris toute sa force. Par l'effet de miroir, les personnes rencontrées m'invitaient, parfois explicitement, à revenir sur les pourquoi. Au titre de ceux-ci, le choix de mon thème est revenu régulièrement. Soit pour s'étonner qu'une femme plus jeune s'intéresse à cela, plus souvent pour s'en féliciter, parfois également pour s'excuser de ne pas apporter un témoignage exceptionnel. Ainsi donc, ce sont les répondantes qui m'enjoignaient à revenir encore et toujours à l'origine. Intuitivement pour elles, le choix du sujet n'avait rien d'anodin.

La posture réflexive s'inscrit dans un second temps concernant la parenté de genre. J'ai souligné dans la présentation de l'approche méthodologique qu'être femme enquêtant sur des

femmes pouvait faciliter la phase de collecte de données. Intuitivement, en effet, je pensais qu'une femme se confie plus facilement à une autre femme. Au cours du processus de recherche, j'ai pu constater la justesse de ce présupposé. Reste que la parenté de genre n'efface pas l'écart socioculturel. Ce dernier peut être si fort qu'il en efface la parenté de genre. Chacun campe son rôle social, le chercheur détenteur du savoir, l'interviewée qui se donne à voir sous son meilleur jour. En comprenant ce processus d'interaction, j'ai effectivement pris le parti d'en tirer profit[1144]. C'est ainsi qu'au cours du processus d'analyse et d'interprétation, le rapport de pouvoir mettait au jour la manière dont les répondantes construisaient le monde qui est le leur et l'expérience qu'elles vivent. L'objectivation des données collectées s'est opérée notamment par ce biais-là mettant en lumière l'importance de la place et du statut dans l'espace social. Pour certaines répondantes je suis devenue l'exutoire d'une administration qui leur cause des soucis, la personne qui écoute les doléances qu'elles peuvent (enfin ?) adresser aux organismes de retraite, aux banques, aux notaires. Je suis également celle par qui certaines femmes se sont mises en valeur, s'affirmant autonomes et indépendantes. Par ce biais alors, elles entendaient instaurer une égalité dans notre relation. Enfin, certaines répondantes me voyaient comme détentrice d'un savoir sur leur propre vie. Je devenais celle qui pouvait leur indiquer la justesse, ou non, de leur conduite. Cette prise de recul sur le processus d'interaction, dès lors qu'en amont j'avais effectivement conscience qu'il s'agit d'un jeu mutuel d'influence[1145] m'a permis d'interpréter et, cela va de pair, d'objectiver les données collectées. Remettant alors à sa juste place l'importance essentielle du statut social dans les discours.

Enfin, la posture réflexive s'inscrit au niveau de l'âge. J'avais bien conscience que l'écart d'âge avec les personnes rencontrées était à la fois un atout mais également une contrainte. Atout de la jeunesse plus « naïve » face à l'avancée en âge plus « mature ». Cet écart facilitait ma posture de novice, essentielle à l'introspection[1146]. Là encore, certaines répondantes entraient résolument dans le jeu de pouvoir que l'âge avancé procure sur plus jeune que soi. L'écart d'âge était également une contrainte car il pouvait agir comme repoussoir. Dans la continuité de la parenté de genre, il peut être plus aisé de se confier à une personne de la même génération ou d'une génération plus proche de la sienne. Ce d'autant plus dans le cadre

[1144] (Arnold et Fisher 1994, op. cit)
[1145] (Le Breton 2004, op. cit)
[1146] (McCracken 1988, op. cit)

d'un sujet intime et personnel. La neutralité bienveillante que je m'efforçais d'afficher devenait alors indispensable.

3-2-3- Le relativisme critique

C'est cette même réflexivité qui invite à penser les limites de ma recherche. Dans la logique d'un paradigme phénoménologique, si les données permettent et supportent les interprétations, elles n'y conduisent pas de façon univoque. « Les recherches riches évitent les points de vue définitifs sur la façon dont les choses sont et soulignent l'importance de voir les choses d'une manière particulière »[1147]. La traçabilité des mécanismes génératifs ne concerne donc pas la possibilité d'aboutir aux mêmes interprétations avec les mêmes données. Mais elle s'attache à décrire le plus précisément possible la façon dont les interprétations ont été élaborées. Ainsi, étant une femme seule enquêtant sur des femmes également seules, j'ai une sensibilité particulière pour la lecture sexuée de l'expérience. Ce faisant, considérant la rareté de cette lecture au sein des sciences de gestion, je ne fais que participer à l'équilibre des jeux de pouvoir et de domination au sein de la communauté scientifique.

(a) La nature de la connaissance produite

La connaissance produite dans cette recherche doit être considérée comme ni fausse ni vraie. Elle se présente modestement comme une vision de l'entrée dans le stade de vie survivante solitaire. Vision basée sur des clés d'analyse complémentaires. Si je m'attache « aux conditions qui pourraient remettre en cause dans l'avenir ou dans un autre contexte »[1148], les résultats de ma recherche, j'identifie deux éléments clés. Le premier concerne l'inscription temporelle de l'expérience. La lecture en termes de cohorte ancre résolument l'expérience dans un temps et des âges donnés. L'incidence des valeurs de la génération d'appartenance laisse entrevoir que le contexte historique joue sur l'expérience et partant sur les représentations du soutien social et des SAP. C'est cette même lecture historique qui invite à relativiser la lecture sexuée de l'expérience. L'évolution de la condition et de la position des femmes au sein de la société française, notamment à partir des années 70, a produit un rééquilibrage des jeux de domination et de pouvoir. Ce qui est analysé pour les générations de femmes étudiées le serait différemment pour d'autres générations plus jeunes. Cette lecture selon le genre inscrit également une limite au regard de la constitution de l'échantillon. C'est le second élément en regard des limites méthodologiques. J'ai fait le choix délibéré de

[1147] (Alvesson et Sköldberg 2005, op. cit)
[1148] (Mourgues (sous la dir) 2007, 334, op. cit)

n'enquêter que sur des femmes. Alors même que le genre se révèle être un critère important pour comprendre l'expérience et les comportements qui l'accompagnent, un échantillon mixant hommes et femmes serait nécessaire pour renforcer la pertinence des interprétations.

(b) Les limites d'une enquête transversale

Dès lors que le temps est un facteur important, les limites liées à une enquête transversale sont évidentes. C'est alors une étude longitudinale qui serait pertinente notamment pour étudier l'évolution des usages des SAP en regard de l'expérience. Un tel design de recherche soulève cependant des risques évidents. Il s'agirait ainsi de suivre des individus pour identifier trois périodes de temps : avant le décès / au moment du décès / après le décès. Au-delà du cadre déontologique d'un tel design, recruter des répondants serait un point critique. Ce faisant, des données longitudinales sont actuellement disponibles qui pourraient être croisées avec les résultats issus de cette recherche. En effet, SHARE[1149] est une base de données individuelles, pluridisciplinaire et transnationale contenant environ 22 000 européens de plus de 50 ans et leurs conjoints[1150]. La première vague a été collectée en 2004, elle est basée sur des échantillons aléatoires de la population non-institutionnalisée de tous les pays participants. Les pays représentent l'Europe du nord (Danemark, Suède), l'Europe du centre (Autriche, France, Allemagne, Suisse, Belgique, Pays-Bas) et l'Europe du Sud (Espagne, Italie, Grèce), Israël est également représenté dans la base. L'enquête inclut des variables relatives :

- à la santé : santé auto-reportée, fonctions physiologiques, fonctions cognitives, santé psychologique, bien-être, satisfaction de la vie, comportements vis-à-vis des soins ;
- au marché du travail : activité professionnelle, caractéristiques de l'emploi, opportunités d'emploi après l'âge de retraite ;
- au revenu et à la consommation : sources et composition du revenu, richesse, consommation ;
- à d'autres secteurs : composition du foyer, éducation, habitation, supports et rapports sociaux.

Pour l'étude des comportements des seniors en fonction de leur statut (veufs, veuves, séparés, en couple, seuls), SHARE fournit les variables d'intérêt : bien-être (physiologique et psychologique), recours à des services extérieurs, recours à une aide informelle (famille,

[1149] Survey of Health, Ageing and Retirement in Europe
[1150] (Börsch-Supan A., Jürges J., *Health, ageing and retirement in Europe, Methodology*, Manheim, Research Institute for the Economics of Ageing, 2005)

voisinage), comportements de consommation alimentaire (nutrition et budget). Cette approche quantitative permettrait d'étudier les différences potentielles en matière de consommation de soutien social, entre les seniors veuves et les autres (vivant en couple ou ayant toujours vécu seul).

(c) L'horizon temporel de l'expérience

Conjointement, si la temporalité est effectivement un élément déterminant de l'expérience, je ne peux faire l'économie de revenir sur l'horizon temporel du deuil. Lors de la présentation du cadre épistémologique de ma recherche, j'ai précisé les raisons qui m'ont conduit à retenir un horizon temporel précis. En l'occurrence, je me suis interdit de rencontrer les répondantes dans l'année qui suivait le décès de leur mari. La recherche m'a conforté dans la justesse de ce choix, certaines femmes m'ayant indiqué qu'elles auraient refusé de me rencontrer durant cette première année. En effet, à l'appui du cadre théorique, les manifestations affectives sont particulièrement fortes au cours de la première année de deuil[1151]. C'est également dans la continuité du cadre théorique que la tranche supérieure de l'horizon temporel a été fixée. Un ajustement réussi au deuil semble s'opérer dans les trois années qui suivent le décès[1152]. Plus d'un an et moins de trois ans ont ainsi constitué les deux bornes temporelles pour la constitution de l'échantillon au niveau théorique. Au final, l'horizon temporel de l'échantillon s'échelonne de plus d'un an à moins de quatre ans. Le caractère exploratoire de la recherche et le souhait de laisser place à la découverte explique que le design soit émergent[1153]. Ce faisant pourtant, et la limite de mon travail est bien là, comment comprendre le rôle de cet horizon dans l'adaptation orientée restructuration ? Le modèle dual d'adaptation à la perte sur lequel j'ai appuyé mon cadre conceptuel, est peu prolixe sur l'horizon temporel de l'expérience. Est-ce à dire qu'il ne joue pas de rôle ? Que la subjectivité de l'expérience annule la portée de l'impact temporel sur l'adaptation ? Les récits recueillis tendent quand même à conforter l'idée qu'il y a des temps spécifiques dans l'expérience du deuil. Alors même que la seule question concernant l'horizon temporel de l'expérience était descriptive (à quelle date est décédé votre mari ?), les répondantes ont bien souvent spontanément fait référence aux « premiers temps ». Ces premiers mois, cette première année, semblent ainsi donner une cadence à l'expérience, la rythment, peut-être pour mieux s'y adapter également.

[1151] (Neimeyer, Prigerson et Davies 2002, op. cit)
[1152] (Bowlby 1980, op. cit)
[1153] (Spiggle 1994, op. cit)

Ce qui en retour soulève des questions sur les modalités du soutien social formel compte tenu d'un rythme spécifique à l'expérience du deuil.

4- Epilogue…

La lecture multidimensionnelle de l'entrée dans le stade de vie survivante solitaire proposée dans ce travail, en contextualisant les attitudes et comportements, pose plus profondément la question de la manière dont nous abordons le cheminement d'un individu au fil de sa vie. L'entrée dans le veuvage constitue une transition ou une crise de vie, en tout état de cause un moment particulier dans l'existence qui réactive le processus de réflexivité identitaire. Ce faisant, si le veuvage fait que l'épouse devient veuve, les modalités d'appropriation de ce rôle sont bien moins prévisibles qu'il n'y paraît. Son étude nécessite de le comprendre comme une « problématique existentielle » à part entière qui tient compte de « l'individualisation croissante des trajectoires »[1154]. Cette vision, pour plus complexe qu'elle soit, reflète sans nul doute la seconde modernité en tant que « déconstruction individuelle des âges »[1155]. Elle permet en outre de situer à une place plus juste les modalités du soutien social lors des passages délicats de l'existence. En effet, si le mythe de la famille rassurante et consensuelle perdure[1156], penser le cycle de vie comme une trajectoire individuelle, autorise à positionner plus justement le rôle des pouvoirs publics et des services de soutien au moment de ces passages. Au niveau politique il s'agit alors de passer d'une vision de l'Etat providence à celle d'un Etat solidaire[1157]. A un niveau plus pragmatique, il s'agit de questionner les modalités d'intervention du soutien social formel.

Cette lecture du stade de vie, parce qu'elle resitue dans un contexte et tient compte de trajectoires individuelles, pose enfin la question de la manière dont on l'étudie. Ce qui vaut pour ceux qui sont objet d'étude, vaut également pour celle qui la conduit. J'ai ainsi évoqué la double facette du concept de réflexivité. C'est dans le cadre de cette dernière que se pose à toute fin la question du « pourquoi faire ? » de ce travail. Tout en ayant pleinement conscience de la portée relative des interprétations, l'engagement éthique de mon travail repose aussi sur « l'espoir de faire changer pour une vie meilleure »[1158]. Le « parce que » relève selon moi des deux niveaux que j'ai précédemment évoqué. A celui politique, il

[1154] (Deschavanne et Tavoillot 2007, 445, op. cit)
[1155] (Deschavanne et Tavoillot 2007, 177, op. cit)
[1156] (Pitrou 1995, 28, op. cit)
[1157] (Deschavanne et Tavoillot 2007, 445, op. cit)
[1158] (Mourgues (sous la dir) 2007, 334, op. cit)

s'agissait de combler un vide dans les recherches. En ce sens, ce travail est légitime parce que le veuvage concerne quatre millions de personnes en France, que ces personnes n'en continuent pas moins d'être des citoyens tout autant que des consommateurs et des utilisateurs de services. Se pencher sur leurs attentes est dès lors aussi opportun que sur n'importe quel segment de population. Il l'est même plus si l'on conçoit que les interactions de ces individus avec le marché peuvent constituer des points critiques et peuvent médiatiser une situation de vulnérabilité et de faiblesse. L'espoir est alors de penser que ces premiers résultats peuvent nourrir une réflexion sur les responsabilités des acteurs à l'égard des individus en deuil. Au niveau pragmatique, cette recherche est également légitime car aucun travail n'a été à ce jour entrepris sur le soutien social et les SAP du point de vue du consommateur. Alors même que le marketing est une discipline qui place au cœur de sa réflexion le consommateur et ses attentes, il était opportun d'engager une recherche sur ce secteur d'activité. L'espoir est ici que ce travail n'en est qu'à son début…

RESUME DE LA RECHERCHE

La recherche marketing s'est intéressée aux étapes du cycle de vie pour comprendre, expliquer puis prévoir l'incidence des changements de vie sur la consommation. En s'inscrivant dans le courant de ces recherches, notre travail visait à comprendre le rôle de la consommation de soutien social formel au cours de l'expérience de la perte du conjoint. Pour cela, une structuration en deux étapes a été conduite.

La première étape de notre travail est à vocation théorique. Elle a débouché sur la proposition d'un cadre conceptuel qui structure l'expérience de la perte du conjoint. Cette dernière se conçoit comme un évènement multidimensionnel qui regroupe un facteur initial de stress (la mort du partenaire) et des facteurs secondaires de stress. Cet évènement fait entrer l'individu dans le deuil. Ce dernier se manifeste notamment par la solitude. Afin de s'adapter à cet évènement et ses manifestations, l'individu met en œuvre un processus d'adaptation. L'affliction qualifie ledit processus. Elle combine des stratégies qui visent le facteur de stress initial et des stratégies qui s'attachent aux facteurs secondaires de stress. Le soutien social entre dans ce second volet adaptatif. Par ses différentes fonctions, il constitue une réponse adaptée pour gérer la solitude. Cependant, si le soutien social apparaît comme un élément clé de maintien dans le monde et de bien-être, les recherches se sont focalisées sur le soutien informel. Aucune n'a été entreprise sur le soutien formel, au titre desquels les services à la personne. Dans ce contexte et à l'appui de cette clarification conceptuelle, la problématique de la recherche est ainsi formulée : **quelles sont les représentations attachées aux services de soutien formel pour les individus en deuil suite au décès du conjoint ?** Pour aborder ce questionnement, nous avons privilégié une approche compréhensive. Outre l'absence de ce thème en comportement du consommateur, ce qui ancre ce travail résolument dans l'exploratoire, la sensibilité du thème impose des modalités d'investigation appropriées. De la même manière, s'agissant d'un évènement intime et personnel, il faut adopter une démarche scientifique qui soit la plus à même de comprendre la différence dans les vécus individuels. Ces considérations ont ainsi débouché sur l'adoption d'une approche interprétative à vocation compréhensive. Dans une telle posture, le chercheur s'attache à comprendre la réalité telle que les acteurs la conçoivent et la construisent.

La seconde partie s'est attachée à la partie empirique de notre recherche. Le premier pas dans la compréhension vise à cerner la manière dont les individus comprennent l'expérience qu'ils vivent. En effet, si le soutien social joue un rôle adaptatif à l'expérience de la solitude, il importe de comprendre ce que cette solitude signifie pour les individus qui la vivent, sur

quelles bases elle repose. Les analyses montrent que la solitude du veuvage est le fruit d'une double construction : celle du genre féminin d'une part, celle de l'avancée en âge d'autre part. Cette double construction fonde une expérience, celle de la solitude, fruit d'oppositions qui nourrissent la vulnérabilité et la mise en marge. Conjointement, la solitude du veuvage s'inscrit dans l'avancée en âge. Ainsi, l'entrée dans le stade de vie se comprend mieux si elle est resituée dans la perspective plus large du vieillissement individuel. Ce qui est en jeu alors repose sur les valeurs de la génération d'appartenance, la définition de soi par rapport à la catégorie des *vieilles*, la temporalité de l'individu enfin. Cette construction sociale du veuvage permet d'investiguer ce stade de vie comme un moment de l'histoire individuelle qui active le processus identitaire. Ce dernier invite l'individu à se positionner sur la base de différents pivots : la femme seule, la veuve, la vieille. Dans ce processus, l'individu oscille entre construire son identité sur ce qu'il n'est plus ou n'a plus, ce sont alors les manques qui s'expriment. Il se définit également par ce qu'il est ou souhaite être, ce sont alors les désirs qui l'animent. Ces manques et désirs sont la base à partir de laquelle le soutien social pourra trouver toute sa place et, le cas échéant, ses justifications. Le soutien social a ainsi constitué l'objet du dernier volet de cette recherche. L'enjeu étant de saisir l'impact des modalités de construction du stade de vie sur le soutien social, et partant la place qu'il occupe dans l'adaptation au deuil.

Pour cela, une analyse en trois étapes a été conduite. Elle a permis d'aboutir à une vision plus précise des attitudes à l'égard des SAP, puisque tel était l'enjeu de cette recherche. Aux termes de cette dernière, il apparaît que les SAP sont construits et compris dans la continuité des modalités de compréhension de l'expérience de la solitude. Quand les usages font état de leur rôle adaptatif au cours du deuil, les associations spontanées récusent résolument ces prestations. En ce sens, consommer des SAP reviendrait à médiatiser une situation de dépendance et de vulnérabilité, puisque tel est la compréhension du stade de vie. Ces représentations n'interdisent cependant pas d'y avoir recours de manière effective. Ce qui est en jeu alors a trait à la terminologie de l'activité d'une part. Les services sont serviles d'autant plus si la personne est diminuée physiquement ou moralement. Il en va également des activités qui relèvent des SAP d'autre part. En touchant à la sphère privée, ces prestations s'introduisent également dans la répartition des tâches selon le genre. Elles touchent alors, certes l'intime, mais également l'identité. Ce faisant, elles heurtent l'individu dans ce qu'il est, et potentiellement également dans le pouvoir dont il dont dispose. Les SAP touchent au fait familial, au genre féminin et à la manière dont l'individu conçoit son avancée en âge. Ce

qui nécessite résolument de penser les SAP et le soutien social comme des composantes du soi étendu. L'utilité de la recherche découle de ces résultats généraux. Elle invite à penser les SAP selon un triptyque alliant la définition d'une offre de services appropriée au stade de vie et la mise en œuvre d'un marketing relationnel et opérationnel efficients. Il faut à toutes fins garder à l'esprit que ces résultats ne valent que dans le contexte qui leur a donné naissance. Ils constituent ainsi autant de pistes et d'occasions de compréhension des liens entre le deuil du conjoint et les comportements de consommation.

BIBLIOGRAPHIE

Alarie, C. «L'impact du support social sur la santé des femmes. Une revue de littérature.» Édité par Centre d'excellence des prairies. *Recherche Politique Communautés*, 1998.

Alvesson, M., et K. Sköldberg. *Reflexive Methodology.* SAGE Publication, 2005.

Anderson, P.F. «On method in consumer research, a critical relativist perspective.» *Journal of Consumer Research* 13 (1986): 155-173.

Andreasen, A.R. «Life Status Changes and Changes in Consumer Preference and Satisfaction.» *Journal of Consumer Research* 11 (1984): 784.

Arfeux-Vaucher, G., et M. Dorange. *Solitude, isolement, veuvage : recherche auprès des adhérents de l'association Après.* Etude, Fondation Nationale de Gérontologie, 2003.

Ariès, P. *Essais sur l'histoire de la mort en Occident du Moyen Age à nos jours.* Paris: Seuil, 1975.

Arnold, S.J, et E. Fisher. «Hermeneutics and Consumer Research.» *Journal of Consumer Research* 21 (1994): 55-70.

Arnould, E.J., et C.J. Thompson. «Consumer Culture Theory (CCT): Twenty Years of Research.» *Journal of Consumer Research*, 2005: 868-882.

Attig, T. «Meanings of Death seen through the lens of grieving.» *Death Studies*, 2004: 341-360.

Augagneur, M.F. *Vivre le deuil, de la désorganisation à une réorganisation.* 3ème. Chronique Sociale , 1995.

Babayou, P., et J.L. Volatier. *Les effets d'âge et de génération dans la consommation alimentaire.* Cahier de Recherche N°C105, CREDOC, 1997.

Badot, O., C. Carrier, B. Cova, D. Desjeux, et M. Filser. «L'ethnomarketing : un élargissement de la recherche en comportement du consommateur à l'éthnologie.» *Recherche et Applications Marketing* 24 (2010): 94-111.

Baker, S.M. «Consumer Normalcy: Understanding the Value of Shopping through Narratives of Consumers with Visual Impairments.» *Journal of Retailing* 82 (2006): 37-50.

Baker, S.M., J.W. Gentry, et T.L. Rittenburg. «Building Understanding of the Domain of Consumer Vulnerability.» *Journal of Macro Marketing*, 2005: 128.

Balk, D.E. «Recovery following Bereavement : an examination of the concept.» *Death Studies* 28 (2004): 361-374.

Barak, B. «Elderly solitary survivors and social policy : the case for widows.» *Advances in Consumer Research* 9 (1982): 27-30.

Barak, B., et L.G. Shiffman. «Cognitive Age : A Non-Chronological Age Variable.» *Advances in Consumer Research* 8, n° 1 (1981): 602-606.

Bard, C. *Les femmes dans la société française au 20ème siècle.* Paris: Armand Colin, 2001.

Bardin, L. *L'analyse de contenu.* Paris: Quadrige, PUF, 2007.

Beauregard, L., et S. Dumont. «La mesure du soutien social.» *Service Social* 45, n° 3 (1996): 56-76.

Beauvoir de, S. *Le deuxième sexe Vol 1.* Paris: Folio Essais, 1949.

Becker, H.S. *Les ficelles du métier. Comment conduire sa recherche en sciences sociales.* Paris: La Découverte, 2002.

Belk, R.W, M. Wallendorf, et J.F. Jr Sherry. «The Sacred and the Profane in Consumer Behavior: Theodicy on the Odyssey.» *Journal of Consumer Research* 16 (1989): 1-38.

Belk, R.W. «Deep Meanings in Possession: the Paper.» *Advances in Consumer Research* 15 (1988): 528-530.

—. «Possessions and the extended self.» *Journal of Consumer Research*, 1988: 139-168.

Belk, R.W. «The Role of Possessions in Maintaining and Constructing a Sense of Past.» *Advances in Consumer Research* 17 (1990): 669-676.

Bereni, L., A. Jaunait, S. Chauvin, et A. Revillard. *Introduction aux Gender Studies : Manuel des études sur le genre.* Paris: De Boeck, 2008.

Bergadaà, M. «Le don d'objets : dimensions centrales et profils de donneurs aux œuvres de bienfaisance.» *Recherche et Applications Marketing* 21 (2006): 19-39.

Bergadaà, M. «Le rôle du temps dans l'action du consommateur.» Thèse de doctorat. Université de Québec, 1987.

Bergadaà, M., et S. Nyeck. «Recherche en marketing: un état des controverses.» *Recherche et Applications Marketing* 7 (1992): 21-41.

Berger, P., et T. Luckmann. *La construction sociale de la réalité.* Paris: Armand Colin, 2006.

Bonanno, G.A. «Loss, Trauma and Human resilience.» *American Psychologist* 59 (2004): 20-28.

Bonanno, G.A., et S. Kaltman. «Toward an integrative perspective on bereavement.» *Psychological Bulletin* 125 (1999): 760-776.

Bonsu, S. «Death becomes us : Negociating Consumer Identities through Funerary Products in Ghana.» *Advances in Consumer Research* 28 (2001): 340-346.

Bonsu, S., et R.W. Belk. «Do not go cheaply into that good night, death rituals consumption in Asante, Ghana.» *Journal of Consumer Research*, 2003.

Börsch-Supan, A., et J. Jürges. *Health, ageing and retirement in Europe - Methodology.* Manheim: Research Institute for the Economics of Aging, 2005.

Bourdieu, P. (sous la dir.). *La misère du monde.* Paris: Editions du Seuil, 1993.

Bowlby, J. «Processes of Mourning.» *Journal of Psycho Analysis*, 1961: 317-340.
Bowlby, J. *La perte, tristesse et dépression.* Vol. 3, chez *Attachement et Perte*, de Bowlby J. Paris: PUF, 1980.
Caradec, V. «Grand âge et transformation du pouvoir sur soi et son environnement.» Édité par Université de Paris V. *Colloque : L'âge et le pouvoir en question : intégration et exclusion des personnes âgées dans les décisions publiques et privées.* Paris, 2007.
Caradec, V. «La diversité des usages des technologies. Etude auprès des couples à la retraite et des personnes âgées veuves.» Cahier de Recherche, MIRE, 2000, 18.
Caradec, V. *L'aide ménagère : entre technique et relationnel, entre logique personnelle et logique professionnelle.* Cahier de Recherche, UNASSAD, 1999, 5-23.
Caradec, V. «Le veuvage, une séparation inachevée.» 36 (2001): 1-26.
Caradec, V. «Les transitions biographiques, étapes du vieillissement.» 35 (1998): 131-137.
—. *Vieillir après la retraite. Approche sociologique du vieillissement.* Paris: PUF, 2004.
Caradec, V. «Vieillir au grand âge.» *Recherche en soins infirmiers* 94 (2008): 28-41.
Carstensen, L.L., D.M. Isaacowitz, et S.T. Charles. «Taking time seriously : a theory of socio emotional selectivity.» *American Psychologist* 54 (1999): 165-181.
Caserta, M.S., D.A. Lund, et S.J. Obray. «Promoting Self Care and daily living skills among older widows and widowers : evidence from the Pathfinders demonstration Project.» *Omega* 49 (2004): 217-236.
Caserta, M.S., et D.A. Lund. «Bereavement stress and coping among older adult : expectations versus the actual experience.» *Omega* 25 (1992): 33-45.
Catlin, G. «The role of culture in grief.» *The Journal of Social Psychology* 133 (2001): 173-184.
Cochoy, F. *Une histoire du marketing, discipliner l'économie de marché.* Paris: La Découverte, 1999.
Collin, S., et H. Meunier. «Analyse des données qualitatives QDA Miner ou N’vivo ? Quel outil d’analyse utiliser ?» Québec, 2009. http://www.crifpe.ca/conferences/view/68.
Comte-Sponville, A. *Impromptus.* Paris: PUF, 1996.
Coquillon, M. «L'impact de l'allongement de la durée de vie sur les systèmes d'aide et de soins.» Avis du Conseil Economique et Social, 2007.
Csikszentmihalyi, M. *Vivre, la psychologie du bonheur.* Paris: Robert Laffont, Pocket Evolution, 1990.
Cyrulnik, B. *Les vilains petits canards.* Paris: Odile Jacob, 2001.

Danforth, D.D., et J.C. Junior Glass. «Listen to my words, give meanings to my sorrow : a study in cognitive constructs in middle age bereaved widows.» *Death Studies*, 2001: 513-529.
Davis, C.G., et S. Nolen-Hoeksema. «Loss and meaning.» *American Behavioral Scientist* 44 (2001): 726-741.
Davis, C.G., S. Nolen-Hoeksema, et J. Larson. «Making sense of loss and benefiting from the experience.» *Journal of Personality and Social Psychology* 75 (1998): 561-574.
Davis, L.H. «Decision making within the household.» *Journal of Consumer Research* 2 (1976): 241-261.
Daymon, C. *Qualitative research methods in public relations and marketing communications.* New York: Routledge, 2002.
Dechaux, J.H., M. Hanus, et F. Jesu. *Les familles face à la mort. Entre privatisation et resocialisation de la mort.* L'Esprit du Temps, Psychologie, 1998.
Delbes, C., et J. Gaymu. «Le choc du veuvage à l'orée de la vieillesse : vécus masculins et féminins.» 2002.
Demontrond, R. *Méthodes d'observation et d'expérimentation.* Apogée, 2004.
Deniau, G. *Gadamer.* Ellipses, 2004.
Denzin, N.K. *Interpretive biograhy.* Qualitative Research Method Series, Sage University Paper, 1989.
Denzin, N.K. «Reflections and Reviews. The seventh moment: qualitative inquiry and the pratices of a more radical consumer research.» *Journal of Consumer Research* 28 (2001).
Derrida, J. *Entretien avec Jacques Derrida mené par Antoine Spire.* www.lemonde.fr/mde/ete2001/derrida.html. 2000.
Deschavanne, E., et P.H. Tavoillot. *Philosophie des âges de la vie.* Paris: Grasset, 2007.
Desjeux, D. «Les échelles d'observation : une approche pragmatique des pratiques d'enquête en SHS.» Paris, 2010.
Devault, A., et L. Flechette. «Le soutien social et l'intervention de nature psychosociale et communautaire.» *Cahier du GERIS - Série Recherche* 19 (2002).
Divard, R. «La dynamique décisionnelle dans le couple.» *Recherche et Applications Marketing* 12, n° 1 (1997): 69-88.
Donthu, N., et D.J. Gilliand. «The Single Consumer.» *Journal of Advertising Research*, 2002.
Dortier. «100 ans de sciences humaines.» *Sciences Humaines Hors Série*, n° 30 (2000).
Dubois, B. *Comprendre le consommateur.* 2ème. Paris: Dalloz, 1994.
Dubois, I. «Les nouvelles attentes des familles à l'égard de la mort et des obsèques.» Dans *Les familles face à la mort*, de Dechaux, 57-68. 1998.

Ducharme, F., et E. Corin. «Y a-t-il restructuration des stratégies adaptatives suite au veuvage? Une étude longitudinale.» *Revue Canadienne du Vieillissement* 19 (2000): 160-185.
Dupré, J. «L'hétérogénéité des comportements de consommation des seniors.» *Gérontologie et Société* 76 (1996): 24.
Eleb, M. «La frontière mouvante entre vie privée et vie publique dans la maison.» Dans *Faire ou faire faire?,* de Kaufmann, 173-181. Les PUR, 1995.
Evrard, Y., B. Pras, et E. Roux. *Market. Etudes et recherches en marketing.* Paris: Dunod, 2003.
Excousseau, J.L. *La mosaïque des générations.* Édité par Les Echos Editions. Paris: Editions d'Organisation, 2000.
Fauré, C. *Vivre le deuil au jour le jour.* Paris: Albin Michel, 2004.
Filser, M. *Le comportement du consommateur.* Paris: Dalloz, 1994.
Fondation de France. «Les solitudes en France.» Synthèse d'étude, Paris, 2010.
Fournier, P. «Le sexe et l'âge de l'ethnographe : éclairants pour l'enquêté, contraignants pour l'enquêteur.» 2006.
Freud, S. *Actuelles sur la mort et la guerre.* 1917.
—. *Métapsychologie.* Gallimard Folio Essais, 1968 .
Gabel, T.G., P. Mansfield, et K. Westbrook. «The disposal of Consumers: an Exploratory Analysis of Death Related Consumption.» *Advances in Consumer Research* 23 (1996): 361-367.
Gadamer, H.G. *Langage et Vérité.* Paris: Gallimard, 1995.
—. *L'Art de comprendre. Ecrits II. Herméneutique et champ de l'expérience humaine.* Aubier, 1991.
Gallouj, K. *L'économie des services à la persone.* Rueil Malmaison: Wolters Kluwer France, 2008.
Garabuau-Moussaoui, I., et D. Desjeux. *Objet banal, objet social.* Paris: e-book, 2000.
Genevro, J.L. «Report on Bereavement and grief research.» *Death Studies*, 2004.
Gentric, M. «La relation client-magasin : de la stimulation sensorielle au genius loci.» Thèse de doctorat, Rennes, 2005.
Gentry, J.W., et C. Goodwin. «Social support for decision making during grief due to death.» *American Behavioral Scientist* 38 (1995): 553-563.
Gentry, J.W., P.F. Kennedy, C. Paul, et R.P. Hill. «Family Transitions during Grief: Discontinuities in Household Consumption Patterns.» *Journal of Business Research* 34 (1995a): 67-79.

Gentry, J.W., P.F. Kennedy, C. Paul, et R.P. Hill. «The vulnerability of those grieving the Death of a Loved One, Implications for Public Policy.» *Journal of Public Policy and Marketing* 14 (1995b): 128.

Gentry, J.W., S. Commuri, et S. Jun. «Review of Literature on Gender in the Family.» *Academy of Marketing Science Review*, 2003: 1-24.

Giannelloni, J.L., et E. Vernette. *Etudes de marché.* Paris: Vuibert, 2001.

Giordano, Y. *Conduire un projet de recherche : une persective qualitative.* Colombelles EMS Editions Les essentiels de la gestion, 2003.

Goguel D'Allondas, T. *Rites de passage, rites d'initiation. Lecture D'Arnold Van Gennep.* Les Presses de L'Université de Laval, 2002.

Golden, J., et al. «Loneliness, social support networks, mood and wellbeing in community-dwelling elderly.» *International Journal of Geriatric Psychiatry*, 2009: 694-700.

Goodwin, C., et J.W. Gentry. «The Role of Services during Role Transitions.» *Research in Consumer Behavior* 8 (1997): 271.

Goulding, C. «Consumer Research: Interpretive Paradigms and Methodological Ambiguities.» *European Journal of Marketing* 33 (1999): 859-873.

Grawitz, M. *Méthodes des sciences sociales.* Paris: Dalloz, 1993.

Graziani, P., et J. Swendsen. *Le stress. Emotions et stratégies d'adaptation.* Paris: Nathan Université. Psychologie 128, 2004.

Greenglass, E., L. Fiksenbaum, et J. Eaton. «Relations between Coping and Social Support.» *Anxiety, Stress and Coping* 19 (2006).

Greish, J. *Ontologie et temporalité. Esquisse d'une interprétation intégrale de Sein und Zeit.* Paris: PUF, 1994.

Grenade, L., et D. Boldy. «Social isolation and loneliness among older people: issues and future challenges in community and residential settings.» *Australian Health Review* 32, n° 3 (Aug 2008): 468-479.

Guiot, D. «Un cadre d'analyse du processus du vieillissement et de son influence sur le comportement d'achat du consommateur âgé.» *Recherche et Applications Marketing* 21 (2006): 57-79.

Hansson, R.O., et M. Stroebe. *Bereavement in Late Life, Coping, Adaptation and Developmental Influence.* Washington: APA, 2007.

Hanus, M. «Les Etapes du Deuil.» 95 (2000): 71-86.

Hanus, M., et M.F. Bacqué. *Le Deuil.* 3. Paris: PUF Que Saif-Je?, 2000.

Hardy, P. «Deuil normal et pathologique. Cours de Psychiatrie.» *CNUP Université d'Angers.* 2010. www.med.univ-angers.fr/psychiatrie_adulte/cours/70-deuil.htm (accès le Mars 2010).

Harvey, J.H. «The Psychology of Loss as a Lens to a positive psychology.» 44 (2001): 838-853.

Hawkley, L.C., et J.T. Cacioppo. «Aging and Loneliness.» 12 (2007): 71-74.

Heidegger, M. *Etre et Temps.* 1927.

Helme-Guizon, A., et M.L. Gavard-Perret. «L'analyse automatisée de données textuelles en marketing : comparaison de trois logiciels.» *Décisions Marketing* 36 (2004): 75-90.

Héritier, F. *Masculin / Féminin II. Dissoudre la hiérarchie.* Paris: Odile Jacob, 2002.

—. *Masculin/féminin. La pensée de la différence.* Paris: Odile jacob, 1996.

Hervé, N. «Le veuvage est il ignoré?» 95 (2000): 117-129.

Heslop, L.A., et J. Marshall. «Prise de décision jointe chez les couples âgés, un schéma d'étude.» *Recherche et Application Marketing*, 1990.

Hill, R.P. «Researching sensitive topics in marketing : the special case of vulnerable populations.» *Journal of Public Policy and Marketing* 14, n° 1 (1995): 143-149.

Hirschman, E.C. «Humanistic inquiry in marketing research: philosophy, mtehod and criteria.» *Journal of Marketing Research* 23 (1986): 237 - 249.

Hlady Rispal, M. *La méthode des cas. Application à la recherche en gestion.* Bruxelles: De Boeck Université, 2002.

Houde, R. «Erik H. Erickson, le psychologue de la générativité.» 23, n° 2 (2002).

Hudson Anderson, L., et J.L. Ozanne. «Alternative Ways of Seeking Knowledge in Consumer Research.» *Journal of Consumer Research* 14 (1998): 508-521.

Hume, D. *Traité de la nature humaine, Livre I : De l'entendement.* 1739.

Janoff-Bulman, R. «Assumptive worlds and the stress of traumatic events : applications of the schema construct.» *Social Cognition*, 1989: 113-136.

Jervolino, D. *Paul Ricoeur. Une hérméneutique de la condition humaine.* Paris: Ellipses, 2002.

Joannis, Denis. *De l'étude des motivations à la création publicitaire et à la promotion des ventes.* Paris: Dunod Entreprise, 2008.

Jodelet, D. (sous la dir.). *Les représentations sociales.* Édité par Dunod. Paris: Sociologie d'Aujourd'hui, 1989.

Jolibert, A. *Marketing research.* Paris: Dunod, 2006.

Kaufmann, J.C. *Faire ou faire faire? Familles et services.* Les PUR, 1995.

Kleine, R.E., S.S. Kleine, et J.B. Kernan. «Mundane Consumption and the Self : a social-identity Perspective.» *Journal of Consumer Psychology* 2 (1993): 209-235.

Kotler, P., N. Roberto, et N. Lee. *Social Marketing: Improving Quality of Life.* 2ème. London: Sage Publications, 2002.

Kübler-Ross, E. *La mort, dernière étape de la croissance.* Paris: Pocket, 2002.

Ladwein, R. *Le comportement du consommateur et de l'acheteur.* 2ème. Paris: Economica, 2003.

Lavile d'Epinay, C. *Entre retraite et vieillesse. Travaux de sociologie compréhensive.* Collectif Ages et Société, 1996.

Lazarus, R.S., et S. Folkman. *Stress, appraisal and coping.* Springer Publishing Company, 1984.

Lazer, W. «Marketing's Changing Social Relationships.» *Journal of Marketing* 33 (1969): 3-9.

Le Borgne Uguen, F. «Services à la personne en Finistère. Mutations, enjeux, développements.» *Services à la personne en Finistère. Mutations, enjeux, développements.* Plougastel Daoulas, 2007.

Le Breton, D. *L'interactionnisme symbolique.* Paris: PUF, 2004.

Lemel, Y. «La rareté relative des aides à la production domestique.» Dans *Faire ou Faire Faire? Famille et services*, de Kaufmann, 199-211. Les PUR, 1995.

Lemoine, M. «Le plan "services à la personne" quel bilan?» *clair&net@ofce.* 28 Avril 2008. http://www.ofce.sciences-po.fr/clair&net/clair&net-48.htm (accès le Juillet 22, 2010).

Lendrevie, J., J. Lévy, et D. Lindon. *Le Mercator.* 8ème . Paris: Dunod, 2006.

Lévy, S.J. «Symbols for Sale.» *Harvard Business Review*, 1969: 117-124.

Lévy, S.J. «Symbols for Sale.» *Harvard Business Review* 37, n° 4 (1959): 117-124.

Lieury, A. *Manuel de psychologie générale.* Paris: Dunod, 1990.

Locke, J. *Essais sur l'entendement humain.* Vol. XXVII 6. 1690.

Loconto, D.G. «Death and Dreams : a sociological approach to grieving and identity.» *Harvard Business Review* 37 (1998): 171-185.

Lopata, H.Z. «Self-identity in marriage and widowhood.» *The Sociologcal Quaterly* 14 (1973): 407-418.

Lovelock, C.H. «Classifying Services to gain Stratagic Marketing Insights.» *Journal of Marketing* 47 (1983): 9-20.

Luanaigh, C.O., et B.A. Lawlor. «Loneliness adn the health of older people.» *International Journal of Geriatric Psychiatry* 23 (2008): 1213-1221.

Lund, D.A., et M.S. Caserta. «Older bereaved spouses' participation in self-help groups.» *Omega* 25 (1992): 47-61.

Maldonado, R. «Transition Challenge in Consumer Acculturation.» *Advances in Consumer Research* 26 (1999): 134-140.

Marcoux, J.S. «Escaping the Gift Economy.» *Journal of Consumer Research* 36 (2009): 671-685.

Martin, C. «Solidarités familiales : débat scientifique, enjeu politique.» Dans *Faire ou Faire Faire? Famille et services*, de Kaufmann, 55-69. Les PUR, 1995.

Martin, O., J.P. Loisiel, et N. Fauconnier. «Le vécu et la perception du deuil et des obsèques.» *CREDOC, Etude.* 1999.

Mathieu, J.P. «L'analyse lexicale par contexte : une méthode pertinente pour la recherche exploratoire en marketing.» *Décisions Marketing* 34 (2004): 67-77.

Mathur, A., G.P. Moschis, et E. Lee. «Stress and consumer behavior coping strategies of older adults.» *Journal of Marketing* 5 (1999): 233-243.

Maxwell, J.A. «Understanding and validity in qualitative research.» *Harvard Educational Review* 62 (1992): 279-300.

McAlexander, J.H., J.W. Schouten, et S.C. Roberts. «Consumer Behavior in Coping Strategies for Divorce.» *Advances in Consumer Research* 19 (1992).

McCracken, G. *The Long Interview.* Sage Publication, 1988.

Mercer Management Consulting. «Services domestiques à l'horizon 2010. Futur Eldorado ou miroir aux alouettes.» Dejeuner de Presse, Paris, 2005.

Meyronin, B., et C. Ditandy. *Du managament au marketing des services. Redonner du sens aux métiers de services.* Paris: Dunod, 2007.

Miles, M.B., et A.M. Huberman. *Analyse des données qualitatives.* Édité par De Boeck. Méthodes en sciences humaines, 2003.

Ministère délégué à la Sécurité sociale, aux Personnes âgées, aux Personnes handicapées et à la Famille. «Plan Solidarité Grand Âge.» 27 Juin 2006.

Morgan, A.J. «The Evolving Self in Consumer Behavior : Exploring Possible Selves.» *Advances in Consumer Research* 20 (1993): 429-432.

Moschis, G.P., E. Lee, et A. Mathur. «Life Events and Brand Preference Changes.» *Journal of Consumer Behavior* 3 (2003b): 129-143.

Moscovici, S. *Psychologie Sociale.* Paris: PUF, 2003.

Mourgues (sous la dir), N. *Questions de méthode en sciences de gestion.* Colombelles EMS Editions Les essentiels de la gestion, 2007.

Mucchielli, A. *L'identité.* PUF Que Sais Je?, 1986.
Neimeyer, R.A. «Searching for the meaning : greif therapy and the process of reconstruction.» *Death Studies* 24 (2000): 541-558.
Neimeyer, R.A., H.G. Prigerson, et B. Davies. «Mourning and Meaning.» *American Behavioral Scientist* 46 (2002): 235-251.
Nieboer, A.P., et S.M. Lindenberg. «Conjugal Bereavement and well-being of elderly man and women : a preliminary study.» *Omega* 38 (1998/99): 113-141.
Nihtilä, E., et P. Martikainen. «Institutionalization of older adults after the death of a spouse.» *American Journal of Public Health* 98 (2008): 1228.
Özcaglar-Toulouse, N., et B. Cova. «Une histoire de la CCT française : parcours et concepts clés.» *Recherche et Applications en Marketing* 25, n° 2 (2010): 69-89.
Pailot, P. *Propositions sur les conditions d'application sur la théorie du deuil en sciences de gestion.* Cahiers de Recherche, Lille: Centre Lillois d'Analyse et de Recherche sur l'Evolution des Entreprises, 1995.
Pan Ké Shon, J.L. «Vivre seul, sentiment de solitude et isolement relationnel.» *Collection Rapport INSEE*, 1999.
Park, C.W. «Joint decisions in home purchasing a muddling through process.» *Journal of Consumer Research*, 1982: 151-163.
Parkes, C.M. «Grief : lessons from the past, visions for the future.» *Death Studies* 26 (2002): 367-385.
Pettigrew, S., et M. Roberts. «Addressing loneliness in later life.» *Aging & Mental Health* 12, n° 3 (May 2008): 302-309.
Pitrou, A. «Le mythe de la famille et du familial .» Dans *Faire ou Faire Faire? Familles et services*, de Kaufmann J.C., 25-37. Les PUR, 1995.
Pléau, D. «L'adaptation durant la vieillesse.» *Psychologie*, 2004.
Préel, B. *Le choc des générations.* Paris: Editions La Découverte, 2000.
Price, L.L., E.J. Arnould, et C.F. Curasi. «Older consumers disposition of special possessions.» *Journal of Consumer Research* 27 (2000): 179-192.
Raby, C. «Analyse du cheminement qui a mené des enseignants du primaire à développer une utilisation exemplaire des technologies de l'information et de la communication en classe.» Thèse de doctorat en Sciences de l'Education, UQAM, 2004.
Rando, T.A. «The increasing prevalence of complicated mourning. The onslaught is just beginning.» *Omega* 26 (1992/1993): 43-59.

Reisman, A.S. «Death of a spouse : illusory basic assumptions ans continuation of bonds.» *Death Studies* 25 (2001): 445-460.

Ribes, G. «De l'inconsolable à la veuve joyeuse.» *Gérontologie et Société* 95 (2000): 87-98.

Richardson, V.E., et S. Balaswamy. «Coping with Bereavement among elderly widowers.» *Omega* 43 (2001): 129-144.

Ricoeur, P. *Du texte à l'action. Essais d'herméneutique II.* Paris: Seuil, 1986.

—. *Le conflit des interprétations. Essais d'herméneutique.* Paris: Seuil, 1969.

—. *Soi même comme un autre.* Paris: Seuil, 1990.

Rodhain, A. «Le marketing élargi à la sphère sociale.» Dans *Société, Consommation et consommateurs*, de Garabuau Moussaoui, Desjeux, Filser Sous la Direction de Rémy, 29-39. Paris: L'Harmattan, 2002.

Roudaut, K. «Les nouvelles formes de socialisation du deuil.» Séminaire de sociologie, Université de Bretagne Occidentale, Brest, 2005.

Rust, R.T., et B. Cooil. «Reliability Measures for Qualitative Data: Theory and Implications.» *Journal of Consumer Research* 31, n° 1 (1994): 1-14.

Sable, P. «Attachment, Loss of Spouse and Grief in Elderly adults.» *Omega* 23 (1991): 129-142.

Sabri, O., D. Manceau, et B. Pras. «Le tabou : un concept peu exploré en marketing.» *Recherche et Applications Marketing* 25, n° 1 (2010): 59-86.

Sartre, J.P. *L'être et le néant. Essai d'ontologie phénoménologique.* Paris: Gallimard, 1976.

Schaninger, C.M., et W.D. Danko. «A conceptual and empirical comparison of alternative household life cycle models.» *Journal of Consumer Research* 19 (1993): 580-594.

Schewe, C.D., et A.L. Balazs. «Role Transitions in Older Adult: a Marketing Opportunity.» *Psychology and Marketing*, 1992: 85.

Schewe, C.D., et G. Meredith. «Segmenting global markets by generational cohorts: Determining motivations by age.» *Journal of Consumer Behavior* 4, n° 1 (1994): 51-63.

Schouten, J.W. «Selves in Transition, Symbolic Consumption in Personal Rites of Passage and Identity Reconstruction.» *Journal of Consumer Research* 17 (1991): 412.

Shankar, A., R. Elliott, et C. Goulding. «Understanding Consumption: Contributions from a Narrative Perspective.» *European Marketing Management* 17 (2001): 429-453.

Solomon, M., E. Tissier-Debordes, et B. Heilbrunn. *Comportement du consommateur.* Paris: Pearson Education, 2005.

Solomon, M., G. Bamossy, et S. Askergaard. *Consumer Behavior, a European Perspective.* 2ème. Prentice Hall, 2002.

Sommier, B. «Bouche à oreille, motivation et expérience de consommation : le cas de l'exposition Visages des Dieux, Visage des hommes, abbaye de Daoulas.» *Journée de recherche en Marketing de Bourgogne.* Dijon, 2007.
Sommier, B. «Du franquisme à la démocratie parlementaire, l'évolution des relations hommes/femmes et la construction sociale des sentiments à Huelma.» Thèse de doctorat EHESS, 2003.
Spiggle, S. «Analysis and Interpretation of Qualitative Data in Consumer Research.» *Journal of Consumer Research* 21 (1994): 491-503.
Stroebe, M. «Bereavement research and theory : retrospective and prospective.» *American Behavioral Scientist* 44 (2001): 854-865.
Stroebe, M., et H. Schut. «The dual process model of coping with bereavement: rationale and description.» *Death Studies*, 1999: 197-224.
Stroebe, W. «The role of loneliness and social support in adjustement to loss.» *Journal of Social and Personal Relationships* 70 (1996): 1241-1249.
Tamaro-Hans, A. «Incidence des évènements de vie sur les activités de consommation, application au départ à la retraite.» Thèse de doctorat, 2005.
Thiétard, R.A. *Méthodes de recherche en management.* Paris: Dunod, 2003.
Thomas, L.V. *Anthropologie de la mort.* Paris: Payot, 1975.
Thompson, C.J, W.B. Locander, et H.R. Pollio. «Putting Consumer Experience Back into Consumer Research: the Philosophy and Method of Existential-Phenomenology.» *Journal of Consumer Research* 16 (1989): 133-146.
Thompson, C.J. «Interpreting Consumers: a Hermeneutical Framework for Deriving Marketing Insights from the Texts of Consumer's Consumption Stories.» *Journal of Marketing Research* 34 (1998): 438-455.
Tissier-Desbordes, E., et A.J. Kimmel. «Sexe, genre et marketing, définition des concepts et analyse de la littératurez.» *Décisions Marketing* 26 (2002): 55-69.
Trompette, P. «Une économie de la captation : les dynamiques concurrentielles au sein du secteur funéraire.» *Revue Française de Sociologie* 46 (2005): 233-264.
Trompette, P., et O. Boissin. «Entre les vivants et les morts : les pompes funèbres aux portes du marché.» *Sociologie du travail* 42 (2000): 483-504.
Turley, D. *A post card from the very edge, mortality and marketing.* London: Routledge, 1997.
Turley, D. «Dialogue with the departed.» *European in Advances Consumer Research* 2 (1995).

Turner, V. *The Ritual Process, structure and anti structure.* London, 1969.
—. *Variations sur le thème de la liminalité.* Amsterdam: Secular Ritual , 1977.
Unruh, D.R. «Death and personnal history : strategies of identity preservations.» *Social Problems*, n° 30 (1983): 341-351.
Urien, B. «L'anxiété face à la mort et son influence sur le comportement du consommateur.» *Recherche et Applications Marketing* 18 (2003): 24-40.
Urien, B., et D. Guiot. «Attitude face à la mort et comportement d'ajustement des consommateurs âgés : vers l'élaboration d'une réponse marketing.» *Recherches et Applications Marketing*, 2008: 1-19.
Usunier, J.C., M. Easterby-Smith, et R. Thorpe. *Introduction à la recherche en gestion.* Paris: Economica, 2000.
Van Gelderen, M. «Death as a Market.» *Colloque UNICES.* 2003.
Van Gennep, A. *Rites de passage.* University Of Chicago Press, 1960.
Veninga, J. *Capital social et sain vieillissement.* Bulletin de Recherche sur les politiques de santé, Centre pour la promotion de la santé, 2006.
Verdier, Y. *Façons de dire, façons de faire.* Paris: Gallimard, 1979.
Verollet, Y. «Le développement des services à la personne.» Conseil Economique et Social, 2007.
Verollet, Y. «Les services à la personne (suite).» Conseil Economique et Social, 2008.
Waskowic, T.D., et B.M. Chartier. «Attachment and the experience of grief following the loss of a spouse.» *Omega* 47 (2003): 77-91.
Wells, W.D., et G. Gubar. «Life Cycle Concept in Marketing Research.» *Journal of Marketing Research* 3 (1966): 355-363.
Wilkes, R.E. «Household Life-Cycle Stages, Transitions and Products Expenditures.» *Journal of Consumer Research* 22 (1995): 27-42.
Wright, N.D., et C.B. Clairborne. «The Effects of Product Symbolism on Consumer Self-Concept.» *Advances in Consumer Research* 19 (1992): 311-320.
Young, M.M. «Disposition of Possessions during Role Transitions.» *Advances in Consumer Research* 18 (1991): 33-39.

LISTE DES FIGURES

Figure 1 – Déroulé de la première partie de la recherche ..... - 36 -
Figure 2 – Synthèse des angles d'étude du deuil en comportement du consommateur ..... - 44 -
Figure 3 – Deuil et consommation – Synthèse des travaux ..... - 52 -
Figure 4 – Structuration des connaissances sur le deuil en marketing ..... - 60 -
Figure 5 – Les justifications de notre recherche ..... - 67 -
Figure 6 – De l'état des connaissances aux choix de recherche ..... - 73 -
Figure 7 – L'expérience de la perte du conjoint – Prémisses de structuration théorique ... - 78 -
Figure 8 – L'évènement de la perte du conjoint : Qu'est-ce que la perte? ..... - 84 -
Figure 9 – L'expérience du deuil – Comment l'individu vit-il la perte ? ..... - 92 -
Figure 10 – L'adaptation à la perte et au deuil – Comment s'y adapte t-on ? ..... - 100 -
Figure 11 – Les théories de l'adaptation et la consommation de soutien social formel ... - 104 -
Figure 12 – Le modèle du processus dual d'adaptation à la perte ..... - 113 -
Figure 13 – Structuration de l'approche théorique ..... - 118 -
Figure 14 – Le contexte de l'expérience du deuil et de l'affliction ..... - 132 -
Figure 15 – La solitude comme expérience subjective, un construit en deux dimensions - 135 -
Figure 16 – De l'état des connaissances sur le deuil aux enjeux de la recherche ..... - 138 -
Figure 17 – La servuction de soutien social formel ..... - 141 -
Figure 18 – Structuration de la recherche, problématique et questions de recherche ..... - 151 -
Figure 19 – Paradigme de la recherche ..... - 160 -
Figure 20 – Organisation et étapes de l'analyse de contenu ..... - 182 -
Figure 21 – Conceptualisation du stade de vie survivante solitaire ..... - 199 -
Figure 22 – Déroulé de la seconde partie de la recherche ..... - 203 -
Figure 23 – De la perte au deuil, séquences d'élaboration de la connaissance ..... - 206 -
Figure 24 – La solitude au cours de l'expérience du deuil à l'issue de la phase empirique - 259 -
Figure 25 – L'expérience du deuil à l'issue de la recherche empirique ..... - 261 -
Figure 26 – L'expérience subjective de la solitude chez la femme veuve senior ..... - 263 -
Figure 27 – L'expérience du deuil et du vieillissement, séquences d'élaboration de la connaissance ..... - 269 -
Figure 28 – De l'expérience de la solitude à l'affliction : les attentes de la veuve senior - 289 -
Figure 29 – De l'expérience du deuil à l'affliction, synthèse ..... - 331 -
Figure 30 – Classification descendante hiérarchique – Dendogramme des classes ..... - 333 -
Figure 31 – AFC – Projection des formes réduites ..... - 347 -

Figure 32 – Les deux axes de l'expérience de la solitude chez la femme senior..... - 348 -
Figure 33 – De l'expérience à l'affliction, synthèse des résultats..... - 351 -
Figure 34 – Démarche d'analyse..... - 355 -
Figure 35 – Visuel n°1 – Le Figaro Réussir – 2 Juin 2009 ..... - 362 -
Figure 36 – Le soutien social formel comme stratégie de restructuration au deuil du conjoint chez la femme senior..... - 418 -
Figure 37 – La vision systémique de la servuction des SAP ..... - 435 -
Figure 38 – Le triangle d'or du positionnement..... - 437 -

LISTE DES TABLEAUX

Tableau 1 – Les étapes du processus de prise de décision funéraire ..... - 59 -
Tableau 2 – Recherches sur le deuil en comportement du consommateur ..... - 65 -
Tableau 3 – Le deuil, définitions et contours ..... - 76 -
Tableau 4 – Les théories de l'adaptation et les comportements de consommation ..... - 102 -
Tableau 5 – Le stade de vie survivante solitaire : un processus singulier de stress ..... - 115 -
Tableau 6 – Les stratégies adaptatives orientées perte ..... - 122 -
Tableau 7 – Les stratégies d'affliction à la solitude : le soutien social ..... - 125 -
Tableau 8 - Le sentiment de solitude et le veuvage selon les phases de vie après 50 ans - 136 -
Tableau 9 – Classification des prestations de soutien social formel ..... - 143 -
Tableau 10– Horizon temporel de l'expérience ..... - 161 -
Tableau 11 – Descriptif de l'échantillon ..... - 165 -
Tableau 12 – Articulation de la recherche entre théorie et investigation ..... - 177 -
Tableau 13 – Code de conduite de notre investigation scientifique élaboré à partir de Robert-Demontrond (2004) ..... - 196 -
Tableau 14 – Croisement des thèmes perte des relations et solitude ..... - 207 -
Tableau 15 – Liste des répondantes du cas n°1 : la solitude avec perte des relations..... - 209 -
Tableau 16 – Les cas de la solitude avec perte des relations ..... - 211 -
Tableau 17 – Synthèse de la solitude avec perte des relations ..... - 218 -
Tableau 18 – Liste des répondantes du cas n°2 = solitude sans perte des relations..... - 219 -
Tableau 19 – Les cas de la solitude sans perte des relations ..... - 220 -
Tableau 20 – Synthèse de la solitude sans perte des relations ..... - 228 -
Tableau 21 – Verbatim à la question continuité / différence ..... - 236 -
Tableau 22 – Verbatim à la question sur la signification du terme « veuve, veuf » ..... - 238 -
Tableau 23 – Les apports de la lecture sexuée pour comprendre l'expérience du deuil chez la femme senior ..... - 242 -
Tableau 24 – Les apports de la lecture en termes de cohorte pour comprendre l'expérience du deuil chez la femme senior ..... - 246 -
Tableau 25 – Les apports de la lecture sociale pour comprendre l'expérience du deuil de la femme senior ..... - 255 -
Tableau 26 – L'expérience de la solitude ..... - 258 -
Tableau 27 – Les apports de la lecture gérontologique pour comprendre l'expérience du deuil chez la femme senior ..... - 286 -
Tableau 28 – Verbatim relatifs au manque de connaissances des droits et démarches .... - 292 -

Tableau 29 – Verbatim significatifs relatif à l'impact financier du décès du conjoint ..... - 293 -
Tableau 30 – Verbatim relatifs au manque affectif ..... - 295 -
Tableau 31– De l'expérience de la solitude à l'affliction : les manques de la veuve senior - 302 -
Tableau 32 – De l'expérience de la solitude à l'affliction : les désirs de la veuve senior - 329 -
Tableau 33 –Descriptif de la classe n°1 ..... - 334 -
Tableau 34 – Descriptif de la classe n°3 ..... - 336 -
Tableau 35 – Descriptif de la classe n°2 ..... - 338 -
Tableau 36 – Descriptif de la classe n°6 ..... - 339 -
Tableau 37 – Descriptif de la classe n°4 ..... - 342 -
Tableau 38 – Descriptif de la classe n°5 ..... - 343 -
Tableau 39 – Verbatim « Que sont pour vous services à la personne ? » ..... - 357 -
Tableau 40 - Récapitulatif des représentations attachées aux SAP par les veuves seniors - 358 -
Tableau 41 – Pige médias sur le terme « Services à la Personne » ..... - 361 -
Tableau 42 – Les usages des SAP ..... - 371 -
Tableau 43 – Croisement des types de représentation avec les usages ..... - 379 -
Tableau 44 – Synthèse des résultats sur les usages des SAP ..... - 379 -
Tableau 45 – Le soutien informel au cours de l'expérience du deuil ..... - 398 -
Tableau 46 – Le soutien social formel hors SAP au cours de l'expérience du deuil ..... - 413 -
Tableau 47 – Les stratégies de restructuration de soutien social formel au cours du deuil . - 415 -
Tableau 48 – Synthèse des attitudes à l'égard des SAP ..... - 419 -
Tableau 49 – Les prolongements théoriques issus de la recherche ..... - 434 -
Tableau 50 – Les implications managériales au niveau stratégique ..... - 442 -
Tableau 51 – Les implications managériales au niveau du marketing relationnel..... - 444 -
Tableau 52 – Les manques de la veuve senior rattachés aux fonctions du soutien social - 445 -
Tableau 53 – Les implications managériales au niveau du marketing opérationnel..... - 447 -