

Le personnel funéraire a besoin d'un soutien complémentaire en ces temps de coronavirus

Le spécialiste des funérailles DELA a mené une enquête sur le bien-être des employés funéraires

ANVERS, le 26 octobre 2020 - La crise du coronavirus a changé la façon de dire adieu à un être cher. Seules quelques personnes ont ainsi été autorisées à assister aux funérailles d'un proche, sans avoir la possibilité de se consoler physiquement. Cela a abouti à des scènes déchirantes qui ont eu un impact majeur sur le processus de deuil. Mais qu'en est-il des employés funéraires? Comment vivent-ils cette impossibilité d'offrir aux défunts les funérailles qu'ils auraient voulues, ou le fait d'imposer la distanciation sociale à des personnes qui cherchent un peu de réconfort dans les bras d'un proche.

Diverses études ont été menées concernant l'impact sur les soignants et le personnel infirmier, mais l'on ne savait jusqu'à présent rien des retombées sur les travailleurs du secteur funéraire. DELA attache une grande importance au bien-être de ses employés. Pour le spécialiste funéraire, il était donc crucial de mieux comprendre les conséquences de la crise du coronavirus sur la santé mentale de son personnel. La société a donc réalisé une enquête¹ en collaboration avec le groupe Mental Health and Wellbeing de la VUB. Pour la première fois en Belgique, l'état d'esprit des employés des pompes funèbres a été sondé au travers d'une enquête scientifique. Des centaines de collaborateurs de DELA ont ainsi reçu un premier questionnaire à la fin du mois d'avril. Début juin, à la fin de la première vague de la pandémie, une deuxième liste de questions leur a été transmise. L'enquête révèle la lourde charge mentale à laquelle les travailleurs ont été confrontés durant la crise. Elle met en avant un risque clair de burn-out, mais aussi la grande satisfaction tirée de leur action.



En première ligne

La COVID-19 a déjà causé plus de 10.000 décès en Belgique. Pour le personnel soignant, il s'agit d'une période très difficile. Les travailleurs du secteur des pompes funèbres sont également touchés. « Pendant des mois, notre personnel funéraire a été en première ligne, avec tous les risques que cela comporte. Le nombre limité de personnes présentes aux obsèques, la distance physique imposée par les mesures coronavirus, l'impossibilité pour les proches en deuil de se réconforter physiquement... Tout cela a été déchirant », déclare Lien Verfaillie, Porte-parole du spécialiste funéraire DELA. « Malgré les règles de distanciation et les nombreuses autres restrictions, les entrepreneurs de pompes funèbres ont mis tout en œuvre et ont montré beaucoup de créativité pour organiser les cérémonies d'adieu. Comme les entrepreneurs qui ont fait passer le corbillard devant la maison du défunt pour permettre aux familles, voisins et connaissances de dire adieu à celui-ci. Avec la fermeture des fleuristes, aucunes fleurs ne pouvaient être commandées. On a malgré tout essayé d'orner d'une fleur chaque cercueil ou urne. »

Ces circonstances exceptionnelles et l'énorme pression ont été porteuses de stress et d'anxiété pour les employés funéraires. C'est ce qui a conduit DELA à sondé le bien-être mental de ses collaborateurs touchés par la crise du coronavirus. L'objectif est de pouvoir encore mieux les soutenir sur base des informations recueillies.

La satisfaction professionnelle créatrice de résilience mentale

Selon l'enquête, les employés funéraires présentent un taux élevé de *satisfaction de compassion*. Cette expression définit la satisfaction que peut éprouver quelqu'un lorsqu'il aide les autres ou lorsqu'il exerce une influence positive sur la société. Lors de la première mesure, le niveau de satisfaction de compassion était extrêmement élevé pour 69 % des collaborateurs. Il en était de même pour 54 % des répondants lors de la deuxième mesure.

« En général, pour les professions du secteur des soins, comme le personnel infirmier, nous savons que cette satisfaction est souvent plus élevée dans les situations de crise. C'est aussi le cas pour les employés funéraires », explique Roel Van Overmeire, Chercheur auprès du groupe Mental Health and Wellbeing (MENT) de la VUB. *« Le niveau de satisfaction redescend à mesure que l'intensité du travail diminue. Bien sûr, cela ne signifie pas que les efforts ou l'implication s'estompent. Ce sont deux éléments distincts. »*

A côté du niveau élevé de satisfaction de compassion, la crise du coronavirus a généré une fatigue physique et mentale chez le personnel funéraire. Lors de la première mesure de l'enquête, 19 % des personnes interrogées estimaient courir le risque d'un burn-out. Ce chiffre a atteint 45 % après le pic de la pandémie. Le niveau de stress des collaborateurs a pourtant diminué entre la première et la deuxième mesure (de 73 % à 50 %). D'autres facteurs ont donc joué un rôle dans cette augmentation, et notamment les situations pénibles vécues par les employés. En effet, l'impossibilité pour eux d'organiser l'adieu approprié ou souhaité les a personnellement touchés. Heureusement, la satisfaction de compassion est demeurée élevée lors de la deuxième mesure. Cet équilibre a permis d'éviter les épuisements professionnels. Après la première vague du coronavirus, l'absentéisme des collaborateurs est en effet resté très faible.

Reconnaissance du secteur comme partie du secteur des soins de santé

Ce qui motive les employés funéraires et constitue pour eux la plus belle forme de récompense, c'est la gratitude des familles, très certainement dans un contexte difficile. DELA a mis tout en œuvre pour rendre la situation aussi supportable que possible. Plusieurs campagnes internes ont mis en avant la reconnaissance et la valorisation. Dans la mesure du possible, la charge administrative a été réduite au minimum. Toute personne qui le souhaitait a également pu faire appel à un psychologue ou à un spécialiste post-traumatique. *« Par cette enquête, nous voulons souligner que la charge mentale et physique du secteur funéraire n'est pas à sous-estimer. De façon informelle, le gouvernement, les groupes d'experts et Sciensano reconnaissent qu'il ne serait pas injuste de placer le secteur funéraire dans la catégorie du secteur des soins de santé, mais ceci n'est pas concrétisé ou formalisé. C'est la raison pour laquelle, lors de la crise et malgré le risque de contagion, le secteur funéraire n'entraîne pas en ligne de compte pour des équipements de protection supplémentaires alors que ceux-ci étaient très difficiles à trouver. Autre conséquence : le secteur funéraire n'entre pas en ligne de compte, aujourd'hui, pour une vaccination prioritaire ce qui est bien le cas pour le secteur des soins de santé et des groupes à risque. Une reconnaissance formelle par le gouvernement du secteur funéraire faisant partie du secteur des soins de santé est donc très importante »,* conclut Lien Verfaillie.

¹ 287 employés de DELA ont été interrogés en collaboration avec la VUB. DELA tient à remercier le Professeur Johan Bilsen et Roel Van Overmeire du groupe de recherche Mental Health and Wellbeing (MENT) pour leur collaboration.

² Mesure sur base de l'échelle PROQOL (Professional Quality of Life Scale) : le niveau le plus élevé correspond à 42 points et plus.



A propos de DELA

Acronyme de *Draagt Elkanders Lasten* (« partageons-nous le fardeau »), DELA est spécialisée dans tout ce qui touche de près ou de loin au dernier adieu. DELA cherche à soulager les personnes lorsqu'elles perdent un proche et vivent l'un des moments les plus difficiles de la vie. Notre société a été fondée il y a plus de 80 ans. Présente en Belgique depuis 1989, DELA compte près de 800 employés qui œuvrent avant, pendant et après les funérailles. DELA est d'abord connue comme assureur obsèques. Elle dispose de 60 centres funéraires hautement qualifiés répartis sur plus de 110 sites en Belgique, de 4 crématoriums et d'un centre de rapatriement à l'aéroport de Zaventem. 25 consultants DELA veillent également sur les proches en leur offrant une aide et des conseils au niveau pratique et administratif. DELA se charge d'environ 80 % des rapatriements et des funérailles d'un Belge sur dix. La société est donc considérée comme le spécialiste funéraire en Belgique. L'engagement sociétal de DELA prend la forme du DELAFONDS. Ce fonds soutient les initiatives qui tentent de rendre les moments difficiles autour de l'adieu plus supportables.