

23^e Colloque : *Facteurs communs de la réussite*

Vendredi 9 octobre 2009 à 15 h, *Musée social*, 5 rue Las Cases, Paris

Analyse d'un sondage auprès d'anciens patients/clients

par Serge Ginger, secrétaire général de la FF2P

Introduction

J'ai le plaisir de vous présenter maintenant les résultats d'un sondage que nous avons effectué, en vue de ce colloque, auprès d'anciens clients de psychothérapeutes *membres de la FF2P*.

Ce travail a été effectué par la **Commission de Recherche** de la FF2P qui était constituée de : Michèle Benoit, présidente ; Serge Ginger, secrétaire ; Jean-Loïc Albina ; Anne Ginger ; Colette Pernez ; Mireille Saint Etienne. La Commission s'est réunie pendant 5 journées de travail, entre avril 2008 et septembre 2009, pour élaborer un questionnaire - doublement *anonyme* (en ce qui concerne les clients et les thérapeutes), comprenant 22 questions ; puis, pour effectuer en commun l'analyse des résultats.

Ce questionnaire était envoyé à d'anciens clients ayant *terminé leur dernière tranche de thérapie depuis au moins un an* (1 à 3 ans, pour 60 % d'entre eux). D'autres clients pouvaient aussi répondre *directement*, à partir du questionnaire téléchargé sur le site de la Fédération.

Je tiens à remercier ici tout particulièrement **Colette Pernez** qui a effectué le dépouillement statistique initial sur des vastes tableaux *Excel* et les a traduits en délicieux « fromages » et échelles sympathiques dans un document *Power Point* — que nous pourrions tous apprécier de suite sur l'écran.

Ce modeste sondage n'a, bien entendu, pas de prétention scientifique : nous n'ignorons pas les différents « biais » statistiques d'une telle diffusion, mais nous ne disposons pas des adresses des *clients* de nos membres et nous voulions analyser les réponses des « *usagers* » et pas seulement celles des *praticiens* — qui pourraient être tentés de surestimer les bienfaits de leur intervention (ce qui constitue un autre « biais » !). Bien entendu, certains psychothérapeutes ont pu éviter de faire parvenir ce questionnaire à ceux de leur clients qui avaient peu — ou mal — évolué durant la thérapie. De plus, la centaine d'ex-clients qui ont pris la peine de répondre constitue aussi une sélection de personnes motivées...

Quoi qu'il en soit, cette recherche **qualitative** (touchant des personnes spécifiques et apportant des réponses *détaillées*) est venue apporter quelques éléments intéressants de réflexion, venant *confirmer* — ou parfois *infirmer* — les deux

précédentes recherches *quantitatives* sur une plus grande échelle (échantillon représentatif de la population française adulte, selon la « méthode des *quotas* » (sexe, âge, profession, domicile), touchant **8 000 personnes** interrogées, que nous avons lancée en 2001, à l'occasion de nos *États généraux*, en collaboration technique avec l'*Institut National de Sondages BVA* et le magazine *Psychologies* — enquête reprise par ce magazine cinq ans plus tard, en 2006, auprès de **6 000 adultes**, par l'*Institut CSA*.

J'espère ne pas vous lasser par une série un peu fastidieuse de *chiffres*... mais vous pourrez étudier les résultats, par la suite, dans le calme, sous forme écrite.

En attendant, je me suis permis *d'arrondir* ces chiffres pour faciliter l'écoute.

Les résultats

1 • Le sexe des clients

75 % des répondants sont des *femmes*. L'enquête BVA de 2001 dénombrait 2/3 de femmes. Cette ***forte prédominance des femmes*** se retrouve dans tous les pays — parmi les *clients* comme parmi les *praticiens*. D'une part, les femmes verbalisent et partagent plus volontiers leurs états d'âme, et d'autre part, elles demandent plus facilement de l'aide.

2 • L'âge

Dans cette dernière enquête, les clients se répartissent entre 20 ans et 88 ans, selon une pyramide régulière, avec une pointe ***entre 40 et 49 ans***. On constate le même « pic » dans l'enquête CSA : s'agit-il de la fameuse « crise du milieu de la vie » — où l'on est tenté de faire le premier bilan de son existence ? « Qu'ai-je fait de ma vie... et qu'en faire maintenant ? ».

3 • La profession

42 % des clients ayant répondu à ce sondage étaient eux-mêmes des professionnels de la « *relation d'aide* » *médico-psycho-socio-éducative* : 20 % de paramédicaux ou travailleurs sociaux, 10 % de psychologues ou psychothérapeutes, 10 % d'enseignants ou formateurs. On note par ailleurs : 10 % d'artistes, un architecte, un artisan carreleur et un buraliste... Pas d'agriculteur ni d'ouvrier d'usine : la psychothérapie ne s'est pas encore totalement *démocratisée*, bien quelle atteigne, en 2006 : **8 % de la population française adulte**... et notamment depuis les polémiques ayant suivi le dépôt de « l'amendement Accoyer » — polémiques qui ont donné lieu à plus de *cent articles* dans la grande presse nationale et à une *vingtaine* d'émissions sur toutes les chaînes, publiques et privées, de télévision. Ce chiffre ne s'élevait en effet qu'à 5,2 % en 2001¹.

Ces 8 % des 50 millions de Français âgés de plus de 15 ans représentent **4 millions de personnes** ayant entrepris une psychothérapie ou une psychanalyse. Si l'on considère que leurs proches (conjoint, enfants, amis proches ou collègues de travail) sont indirectement impliqués, on arrive à un chiffre impressionnant de l'ordre de... **10 millions de personnes** concernées par la psychothérapie (chiffre

évoqué dans le dernier rapport officiel de la *Miviludes*) : il s'agit donc bien d'un problème *de société*.

4 • La psychothérapie

La moitié (48 %) des répondants à cette dernière enquête avait déjà entrepris une *autre thérapie auparavant*.

Quelles étaient les principales *motivations* pour entreprendre cette dernière thérapie ? (*Chacun pouvait citer, bien entendu, plusieurs motivations*) :

- 60 % éprouvaient un sentiment de malaise ou de *mal être* ;
- 50 % désiraient mieux *se connaître* ;
- 40 % souffraient de *dépression*, d'un sentiment de solitude ou d'abandon ;
- 30 % souffraient de stress, *d'angoisse* ou de phobies ;
- 25 % se plaignaient *d'échecs* répétés, sur un fond de manque de confiance en soi;
- 20 % sont entrés en thérapie à la suite de problèmes de *couple* ;
- 20 % à la suite d'un *traumatisme* psychologique ;
- 20 % se plaignaient de troubles alimentaires (*boulimie* ou anorexie) ;
- 10 % se plaignaient de difficultés *sexuelles* ;
- 10 % de *conflit* familial
- 10 % de conflit *professionnel*.

Ces pourcentages varient quelque peu d'une enquête à l'autre, mais la liste de *la dizaine de motivations principales* reste comparable, avec comme thèmes majeurs : la *dépression*, *l'angoisse* et le manque de confiance en soi, ainsi que les *conflits* conjugaux, familiaux et professionnels.

Pour la moitié est présent parallèlement le désir de *mieux se connaître* — où l'on rejoint la recherche de « développement personnel ».

5 • Comment avez-vous trouvé votre thérapeute ?

Là, les réponses apportent quelques légères *surprises* :

- sur recommandation *d'un ami* : 40 % (le fameux « bouche à oreille ») ;
- par un autre *professionnel* : 25 % ;
- par mon *médecin* : 10 %... seulement !
- par les *Pages jaunes* (qui n'offrent aucune garantie !) : 9 % ;

- par un annuaire : 7 % ;
- par internet : 6 %.

Ainsi les *recommandations* représentent au total les 3/4 (75 %), et les annonces et publicités 20 % seulement. (*C'est à se demander s'il est judicieux d'investir beaucoup dans la publicité !*).

6 • Formation préalable du psychothérapeute :

D'après ce que *savent ou pensent* les clients, 85 % de leurs thérapeutes sont perçus comme « psychothérapeutes ». 30 % des thérapeutes avaient, par ailleurs, une formation, parallèle ou antérieure, de psychologues (15 %), de psychanalystes (10 %) ou de médecins (5 % seulement) — ou plusieurs de ces formations — tandis que 70 % sont perçus comme « psychothérapeutes » à titre essentiel. Ces appréciations restent *relatives*, car beaucoup de patients/clients ne se sont pas enquis en détail de la formation de leur thérapeute. Cependant, on peut noter la faible proportion de médecins et la proportion limitée de psychologues — ce qui met en question, une fois de plus, la récente « loi Bachelot » qui *écarterait ainsi 70 % des professionnels* (dont on verra tout à l'heure que les « usagers » sont particulièrement satisfaits !).

7 • Les méthodes

- seuls 10 % des répondants à cette enquête disent *ignorer* la méthode de référence de leur dernier thérapeute — alors que ce nombre était beaucoup plus important (40 % et 30 %) au cours des deux enquêtes « grand public » précédentes. (Cela est certainement lié au canal de communication de la FF2P)
- **50 % déclarent avoir suivi une thérapie *humaniste*** : dont 40 % une Gestalt-thérapie (GT), 15 % une approche centrée sur la personne (ACP), et 10 % une analyse transactionnelle (AT) ou une combinaison de ces approches ;
- 20 % une *psychanalyse* ou une thérapie analytique (mais 15 % seulement étaient allongés sur un *divan* — parmi lesquels certains en analyse psycho-organique) ;
- 10 % déclarent avoir bénéficié d'une thérapie *psychocorporelle* ;
- 9 % ont été suivis en *EMDR* ou hypnose ;
- 9 % en *PNL* thérapeutique ;
- 7 % ont fait une *analyse psycho-organique* (APO) ;
- 4 % seulement déclarent avoir suivi une thérapie cognitivo-comportementale (*TCC*) ;
- 3 % seulement ont participé à une *thérapie familiale* ou de couple.

Les totaux sont supérieurs à 100 % car plusieurs ont bénéficié d'une approche *éclectique ou intégrative*, se référant à plusieurs méthodes.

A noter que les approches *psychanalytiques* (analyse traditionnelle ou psychothérapie analytique en face à face) ne concernent que 20 % de notre échantillon (contre 30 % lors de l'enquête nationale de 2001, et 20 % lors de l'enquête de 2006). Ainsi, **80 % des psychothérapies sont donc non analytiques**, cela malgré le *préjugé* répandu dans le grand public — entretenu notamment par l'illustration traditionnelle d'un « divan » dans la plupart des magazines !

Dans notre échantillon (*non représentatif de l'ensemble*, puisque fait *dans le cadre de la FF2P*), on ne compte que 4 % de TCC, contre... 20 % dans les enquêtes de 2001 et de 2006. En fait, l'annuaire de la FF2P ne recense que 6 thérapeutes (sur 1 400) se référant aux TCC et adhérents à notre Fédération, soit un pourcentage infime !

8 • Le cadre de la thérapie

- 86 % des psychothérapies évoquées se sont pratiquées en *face à face* ;
- 15 % allongé sur un *divan* (psychanalyse et, parfois, APO) ;
- 30 % ont impliqué des *déplacements* éventuels pendant la séance (essentiellement en Gestalt-thérapie) ;
- 10 % seulement se sont déroulées en *groupes* thérapeutiques.

9 • Durée globale de la dernière « tranche » de thérapie

La durée statistique *moyenne* des thérapies dans cet échantillon est de 43 mois, soit **3 ans et demi**, la majorité des thérapies ayant duré **2 ou 3 ans** (et certaines, jusqu'à 10 ou 12 ans).

On note là une *différence majeure* avec les deux enquêtes nationales précédentes qui s'adressaient à un public « tout venant » : la durée moyenne était alors de l'ordre de **un an**... mais de nombreuses personnes — mal informées — avaient considéré sans doute comme « psychothérapie » un simple *accompagnement verbal* épisodique de leur médecin traitant (encore un « biais statistique » !).

10 • Durée des séances

- 42 % des séances duraient 45 minutes ;
- 42 % duraient une heure ;

soit **84 % entre 45 et 60 minutes** — ce qui peut être considéré comme une durée moyenne « normale » dans les approches classiques.

Certaines techniques impliquent des séances éventuellement *plus longues* : EMDR, certaines thérapies psychocorporelles...

11 • Fréquence des séances

- 60 % : une fois par semaine ;
- 30 % : une fois par quinzaine.

soit **90 % toutes les semaines ou toutes les deux semaines**.

Les autres fréquences demeurent *exceptionnelles* : plusieurs fois par semaine, une fois par mois ou encore, une fréquence irrégulière.

12 • Prix des séances

Ces tarifs se réfèrent à une période *antérieure* (de 3 à 5 ans, en moyenne) et concernent aussi bien Paris que la province :

- moins de 50 euros par séance : 50 % ;
- de 51 à 70 euros : 40 % ;
- plus de 70 euros : 10 % ;
- tout ou partie était remboursé (Sécu ou une mutuelle) : 2,5 %.

13 • Médicaments psychotropes

On constate une *légère* diminution de la prise de médicaments psychotropes :

- 11 % prenaient des *antidépresseurs* avant le début de leur thérapie, et 9 % à la fin ;
- 10 % prenaient des *anxolytiques* au début, et 4 % à la fin.

14 • Les effets de la psychothérapie

(Là encore, les pourcentages dépassent 100%, puisque chacun a évoqué plusieurs effets, dans une question « ouverte »).

Les effets sont de *deux types (interdépendants)* :

- amélioration de *la personne* elle-même ;
- amélioration de *ses relations* avec les autres.
- 60 % des répondants ont constaté une meilleure *connaissance de soi* ;
- 40 % une meilleure *estime de soi* ;
- 40 % une meilleure prise en compte des relations du *corps, des émotions* et de la psyché ;
- 30 % ont trouvé un *apaisement, un espoir* dans leur vie ;
- 15 % ressentent moins de *culpabilité* ;
- 15 % ont pu relativiser un *traumatisme* ;
- 7 % ont dépassé une *phobie*.

Ces progrès ont eu un impact évident sur *leurs relations* à leur environnement :

- 40 % *s'affirment mieux* face à leurs proches et leurs collègues ;
- 30 % déclarent avoir conquis plus *d'autonomie* et savoir mieux se protéger ;
- 10 % ont amélioré leurs relations avec leurs *proches* ;
- 10 % ont amélioré leur vie de *couple*.

Au total, 94 % des ex-clients estiment avoir une bien **meilleure perception d'eux-mêmes** et de **leur juste place** dans la société : 75 % constatent un important changement par rapport à leurs *proches*, et 70 % dans leur *vie sociale* en général. Les effets de la psychothérapie sont donc *évidents*, et ne se limitent pas à l'intéressé lui-même. *L'impact social* de la thérapie a peut-être été trop souvent négligé...

15 • Qu'est-ce qui s'est avéré le plus important dans votre thérapie ?

(question « ouverte »).

Nettement en tête, pour la moitié des clients (47 %), est citée l'expérience *nouvelle* de se sentir écouté, compris et accepté, c'est à dire l'établissement d'une **relation de confiance avec le thérapeute** (« *alliance thérapeutique* ») ; et cela constitue un des points communs de toutes les approches thérapeutiques².

Cela a permis de mieux s'accepter soi-même, de reprendre confiance en soi (20 %), de se « sentir mieux dans sa peau » et d'arrêter les somatisations (15 %) ; 10 % évoquent un sentiment de sécurité apporté par le *cadre* et la *régularité* des séances.

16 • Évaluation générale

- 84 % des personnes de notre échantillon s'estiment globalement « *très satisfaites* » ;
- et 13 % « *assez satisfaites* »
- soit un total de **97 % de personnes satisfaites !... Qui dit mieux ?**

Ce très haut pourcentage de satisfaction apparaissait déjà dans les deux enquêtes précédentes : 84 % en 2001 et 87 % en 2006 !

De plus, et contrairement aux déductions *erronées* de la Miviludes, les insatisfaits (aggravation) ne représentaient alors que... 2 % (et non... 16 %, compte tenu des **non réponses !**). **On est donc très loin du mythe de « milliers de plaintes » évoquées par Bernard Accoyer et repris par les Pouvoirs publics !**

D'ailleurs, la principale compagnie d'assurances des psychothérapeutes certifiés (AXA) n'a été saisie... *d'aucune* plainte depuis deux ans !

17 • Si j'éprouve à nouveau des difficultés, je reprendrais volontiers...

- avec le même thérapeute : 75 %
- avec un thérapeute différent : 30 %
- avec la même méthode : 30 %
- avec une méthode différente : 15 %

Ces réponses sont congruentes avec le taux de satisfaction déjà exprimé.

18 • Mon appréciation subjective de mon dernier thérapeute

(question ouverte, avec plusieurs réponses possibles)

Ses **qualités** principales peuvent être décomposées en qualités *relationnelles* et *compétences techniques* :

- Sur le plan **relationnel**, ont surtout été appréciés la *chaleur humaine*, l'accueil, une présence attentive et confiante, ainsi que *l'engagement personnel* du thérapeute. On est loin de l'image stéréotypée du psychanalyste « à l'ancienne » : neutre et silencieux, voire froid et distant. « *C'est la relation qui est le principal facteur curatif* » (Delourme & Marc, 2004).
- Les répondants ont plusieurs fois qualifié leur psychothérapeute de « personnalité remarquable » (les esprits critiques diraient qu'il s'agit d'un transfert mal liquidé) et ils ont apprécié son côté encourageant, « dynamisant », son intuition et sa finesse, et même sa *douceur* et sa sensibilité.
- Pour ce qui est de ses **compétences techniques**, sont surtout cités : sa capacité *d'écoute*, tolérante et sans jugement, son *ouverture d'esprit*, sans préjugés, son *respect* de la personnalité originale du client, la *pertinence* et la rigueur de ses remarques, et aussi *l'expérience* de la vie et le recours éventuel à plusieurs outils ou méthodes (*éclectisme* professionnel).
- Mais ce thérapeute n'était pas, pour autant, sans **reproche** et ont été évoqués plusieurs fois : un manque de compréhension, trop de froideur ou de distance, l'induction d'une certaine dépendance et... un manque de souplesse par rapport aux questions d'argent !
- L'un des thérapeutes aurait même manifesté... une peur de la mort !

Que conclure de ce 3^e sondage direct auprès des « usagers » ?

Les résultats de ce sondage sur un *effectif limité* sont assez voisins de ceux obtenus sur des échantillons larges, de plusieurs milliers de personnes « grand public » : ils ont l'intérêt d'être plus *nuancés*, car la population touchée, via notre Fédération, *sait de quoi elle parle* : il s'agit bien, cette fois-ci de « **psychothérapie** » **proprement dite**, contrairement aux deux enquêtes nationales précédentes — où certains répondants considéraient sans doute comme « psychothérapie » de simples conseils prodigués par leur médecin traitant (d'où une nette surestimation des approches comportementales et des interventions médicales).

Les premières leçons à tirer — à partir de cette avalanche, parfois un peu indigeste, de chiffres — sont la **satisfaction massive** des clients par rapport à leur psychothérapeute, et **l'impact social** important de la psychothérapie, qui agit **à la fois** sur le mieux être du **patient/client** et sur ses relations à son **entourage**.

Rappelons que les statistiques nous enseignent que les personnes *satisfaites* d'un événement en parlent en moyenne à **3 amis** ou collègues, tandis que les personnes *insatisfaites* partagent leur mécontentement avec... **11 personnes** de leur entourage !

Un second constat est le fait que **70 % de ces psychothérapeutes** — ayant donné toute satisfaction — ne sont, par ailleurs, **ni médecins, ni psychologues**, contrairement aux nouvelles dispositions de la loi du 21 juillet 2009 — dont nous espérons qu'elle sera modulée par un décret d'application souple et réaliste.

Ce dernier sondage confirme l'importance du **courant humaniste**, par rapport aux approches psychanalytiques (ou « psychodynamiques »), et surtout par rapport aux TCC. Ce même constat se retrouve d'ailleurs dans la dernière enquête nationale suisse — dont je n'ai pas fait état ici.

La psychothérapie proprement dite bénéficie habituellement d'un **cadre** précis : une séance hebdomadaire ou bimensuelle de 45 à 60 minutes, pendant un à trois ans, au tarif de 50 à 70 euros.

La place des **médecins** reste discrète, tant dans le diagnostic ou la prescription, que dans l'orientation ou la mise en œuvre de la thérapie.

L'importance du « **bouche à oreille** » laisse présager un avenir rassurant aux psychothérapeutes **qualifiés**, même à ceux qui ne répondraient pas d'emblée aux nouvelles exigences iniques de la loi.

Mais le temps presse... et je m'arrête donc sur ces perspectives **optimistes**, afin de laisser une place à quelques **questions** de la salle.