

## 23<sup>e</sup> 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 2001<sup>1</sup>.

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 thérapeutiques<sup>2</sup>.

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<sup>e</sup> 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.