FEDERATION FRANÇAISE
DE PSYCHOTHERAPIE
ET PSYCHANALYSE

MEMBRE DE L'ASSOCIATION EUROPÉENNE DE PSYCHOTHÉRAPIE (EAP)
ET DU CONSEIL MONDIAL DE LA PSYCHOTHÉRAPIE (WCP)
6 avenue du Maine - 75015 Paris - France
+33 (0)1 44 05 95 50 - contact@ff2p.fr - www.ff2p.fr

LES ÉVALUATIONS DES PRATICIENS DE LA PSYCHOTHÉRAPIE SUR INTERNET FACE À L'ÉTHIQUE PROFESSIONNELLE

Les commissions de déontologie du SNPPsy, de la FF2P et de l'AFFOP se sont réunies le 1er juillet 2021 afin d'évoquer la question des avis donnés par le public sur Internet quand ils s'appliquent à des professionnels de la psychothérapie. Quels sont les enjeux de cette pratique pour les praticiens de la psychothérapie ? Faut-il l'encourager ou s'en méfier ? Est-elle conforme à l'éthique de la psychothérapie ?

LES AVIS SUR INTERNET : UNE PRATIQUE QUI SE DEVELOPPE AU MOTIF DE L'INFORMATION ET DE LA LIBERTE DU CONSOMMATEUR

Ces avis sont une pratique commerciale qui se développe en tous domaines. Ils se justifient par le droit des consommateurs, la nécessité d'une information indépendante et la liberté d'expression. Ils font aussi partie des pratiques publicitaires dont les entreprises se servent pour mieux vendre leurs produits.

Cependant nous constatons que ces avis donnent du pouvoir à des personnes qui peuvent jouir de nuire. On y voit le déversement de mauvaise humeur injustifiée, les manœuvres des amis qui exagèrent les aspects positifs ou celles des concurrents qui exagèrent les aspects négatifs, la délation et les postures de justiciers, sans compter les robots qui génèrent de faux avis.

Bref, derrière d'honorables motifs peut se cacher un système de notation perverti.

LES AVIS, UNE PRATIQUE PROBLÉMATIQUE POUR LA PSYCHOTHÉRAPIE

Appliqués à la psychothérapie, ces avis, qu'ils soient positifs ou négatifs, posent encore davantage problème :

- ✓ Ils transforment la psychothérapie en un objet de consommation. Or, elle est d'une tout autre nature. Certes le client paie un service dans le cas de l'exercice libéral, mais ce paiement ne fait pas de la psychothérapie un objet de consommation comme les autres parce qu'il ne sert pas

seulement à rétribuer le praticien en échange de son travail : il est inclus dans le processus thérapeutique lui-même. Il permet de retrouver le pouvoir et l'échange adulte après avoir régressé pendant la séance ; il replace celui qui paie dans une posture de sujet ; il participe du processus de subjectivation qui est au cœur de la psychothérapie.

- ✓ Ce processus de subjectivation qui appartient d'abord à la personne en thérapie ne peut en aucun cas être considéré comme un bien de consommation dont on pourrait évaluer la qualité ou l'usage par une note sur 5. Car qu'est ce qui pourrait bien être noté ? Le confort du divan du thérapeute ? La chaleur de son sourire ? La pertinence de ses interventions ? ou bien le sujet en train d'advenir ?
- ✓ De plus, en psychothérapie, des moments de transfert positif ou négatif se produisent inévitablement. Un avis sur Internet serait alors un passage à l'acte entravant le sens qui pourrait être donné à ces transferts, ce qui ferait obstacle à la psychothérapie.
- ✓ Enfin, la quasi impossibilité de faire supprimer des commentaires (sauf à ce qu'ils soient indiscutablement injurieux, diffamatoires, dénigrants ou discriminants) confère à celui qui les produit un pouvoir assez incompatible avec l'expérience de l'altérité.

NOTRE PRECONISATION

L'éthique du praticien de la psychothérapie s'oppose clairement à l'utilisation commerciale de l'avis public des personnes en psychothérapie parce qu'il n'entre pas dans les objectifs de la psychothérapie et va modifier sa qualité relationnelle.

Les commissions de déontologie estiment que ces avis ne doivent pas être sollicités et que les praticiens de la psychothérapie ne doivent pas s'inscrire dans les sites qui les promeuvent. Le légitime désir d'être connu a des limites prévues par les codes de déontologie des organismes professionnels, qui obligent à une certaine réserve.

- ✓ Certains sites proposent la notation de façon optionnelle : nous préconisons, dans cette intention de réserve, de ne pas souscrire à l'option « notation ».
- ✓ Nous recommandons également que chaque professionnel assure une veille régulière sur sa présence Internet (par exemple en tapant une fois par mois son nom sur les moteurs de recherche et sur les réseaux sociaux), pour repérer les sites qui référencent automatiquement des professionnels sans s'assurer de leur accord, et se désinscrire de ceux qui génèrent des avis clients qu'il sera très difficile de faire supprimer par la suite.
  Pour rappel, les informations vous concernant sont soumises au Règlement général sur la protection des données (RGPD) qui vous permet de vous opposer à l'exploitation de vos données personnelles. Pour en savoir plus :
  https://www.cnil.fr/fr/le-droit-leffacement-supprimer-vos-donnees-en-ligne
- ✓ Nous invitons enfin nos membres à capitaliser sur les annuaires de nos associations pour qu'ils deviennent une référence aux yeux du grand public, répondant de façon appropriée au légitime besoin de protection de l'usager, et rendant ainsi caduque le recours aux notations comme critère de choix d'un psychoprticien.

EN RÉSUMÉ

- La pratique commerciale des avis sur Internet prétend répondre au besoin légitime de protéger le public des thérapeutes incompétents et de faire la publicité des meilleurs ; mais parce qu'elle est manipulable, cette protection est au mieux illusoire, au pire trompeuse.
- La psychothérapie ne peut pas se soumettre à tous les critères du consumérisme et de la publicité parce qu'elle concerne le processus de subjectivation de la personne qui est d'une tout autre nature, processus que la soumission à ces critères entraverait.
- La meilleure protection de la personne en thérapie est de s'adresser à un professionnel relevant d'une organisation garante de sa formation, où l'on peut saisir une commission de déontologie en cas de problème,

EN CONCLUSION

Les commissions de déontologie du SNPPsy, de la FF2P et de l'AFFOP déclarent que l'éthique du praticien de la psychothérapie s'oppose à l'utilisation commerciale de l'avis public des personnes en psychothérapie.

La commission de Déontologie de la FF2P
Le 2 novembre 2021