

CENTRE SOCIAL PROTESTANT – NEUCHÂTEL
Rue des Parcs 11
Case postale
2002 Neuchâtel 2
Tél. 032 722 19 60, fax 032 722 19 79
e-mail: csp.neuchatel@ne.ch
www.csp.ch



Service de consultation conjugale

Rapport 2017

Avril 2018

1. Organisation du service

Le service de consultation conjugale du CSP représente un poste à 60 %.

Jusqu'au mois de juillet, Carine Donzé travaillait à 10 % sur le site de La Chaux-de-Fonds et Heidi Rihs, responsable du service, occupait un poste à 50 % pour les consultations de Neuchâtel.

A la fin du mois de juillet, Carine Donzé a mis un terme à son activité professionnelle.

Dès août, Heidi Rihs a augmenté son taux de travail à 60 % et assure également les entretiens à La Chaux-de-Fonds.

2. Etat de la demande

La fréquentation du service de consultation conjugale du CSP a été fluctuante durant l'année.

En début d'année, les demandes n'étaient pas très importantes.

Dès le mois de mai, le nombre des entretiens a considérablement progressé sur le site de Neuchâtel.

A La Chaux-de-Fonds, Carine Donzé a été absente durant 6 semaines pour raison de santé et il n'y a pas eu de nouvelles demandes durant ce laps de temps.

Suite à la décision des autorités cantonales de ne plus subventionner deux services de consultation conjugale dès 2018, le SCC de la FAS a mis un terme à ses activités le 31 décembre 2017. Les deux professionnelles ayant atteint l'âge de la retraite, elles n'ont pas été licenciées.

Dès le mois d'octobre, le service de consultation conjugale de la FAS n'a plus pris de nouveaux clients et les a orientés auprès de notre institution.

3. La consultation conjugale en 2017

a) Eléments statistiques

Sur les 101 situations suivies en 2017, nous avons continué 20 situations de 2016 et nous avons accueilli 81 situations nouvelles.

Parmi ces 101 situations, 71 situations concernent des couples et 30 situations des personnes venues consulter seules.

Contrairement au SCC de la FAS, nous n'ouvrons pas de dossiers pour les couples et / ou les personnes seules qui prennent un rendez-vous et qui l'annulent avant le premier contact.

A la fin de l'année, 87 dossiers ont été fermés.

2012 2013 2014 2015 2016 2017

<i>Nb de situations ouvertes durant l'année en cours</i>	65	56	56	69	55	81
<i>Nb de situations des années précédentes</i>	47	43	52	48	21	20
Total des situations suivies	112	99	108	117	76	101

<i>Nb situations terminées en fin d'année</i>	56	47	60	96	56	87
<i>Nb situations qui se poursuivent</i>	44	52	48	21	20	14

<i>Nb d'entretiens individuels</i>	133	150	162	173	71	84
<i>Nb d'entretiens de couples</i>	372	344	340	255	218	225
Total des consultations données par les conseillères conjug.	505	494	502	428	289	309

<i>Nb d'entretiens annulés</i>	17	12	8	10	11	10
--------------------------------	----	----	---	----	----	----

Durant l'année, 309 entretiens ont été effectués ; dont 225 entretiens de couples et 84 entretiens individuels.

Selon les éléments statistiques des années précédentes nous constatons que le nombre des situations suivies cette année est assez identique aux années précédentes, mais que le nombre d'entretiens est inférieur. Actuellement, la tendance des clients est de trouver des solutions à leurs problèmes plus rapidement en limitant le nombre de séances. Ce phénomène coïncide avec la société actuelle où l'on veut obtenir des changements dans un délai relativement rapide.

Concernant le nombre d'entretiens annulés, qui est de 10, ce chiffre ne comprend pas les clients qui annulent le premier rendez-vous, étant donné que nous n'ouvrons pas de dossiers pour eux.

b) La répartition géographique

Littoral, 37 %

(60,5 % en 2015, 37 % en 2016)

Montagnes neuchâtelaises, 32 %

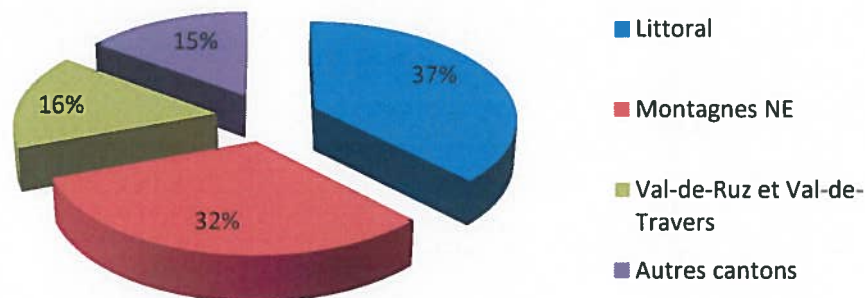
(18 % en 2015, 37 % en 2016)

Val-de-Ruz et Val-de-Travers, 16 %

(15,5 % en 2015, 17 % en 2016)

Autres cantons, 15 %

(6 % en 2015, 9 % en 2016)



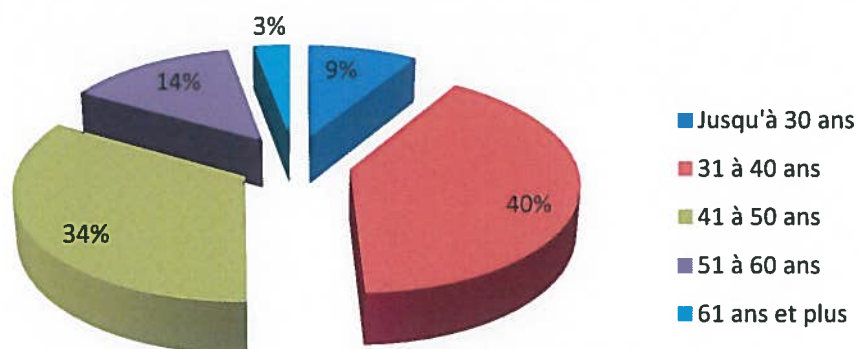
L'analyse de la répartition géographique des demandes de consultation conjugale donne une légère prédominance au Littoral neuchâtelois : 37 %. Dans les Montagnes neuchâtelaises la part des demandes est de 32 %.

Le Val-de-Ruz et le Val-de-Travers représentent 16 % de la clientèle. Les 15 % restants sont des clients issus d'autres cantons. Cela concerne soit, des personnes qui vivaient précédemment dans le canton et qui sont actuellement domiciliées dans un autre canton; soit, des personnes qui ont une activité professionnelle dans le canton de Neuchâtel.

Par le biais de la permanence téléphonique de l'Arc jurassien, certains clients souhaitent poursuivre le travail de couple avec le conseiller-ère conjugal-e qu'ils ont eu au téléphone et choisissent donc de consulter un service, même s'il est éloigné de leur domicile.

c) Autres répartitions significatives

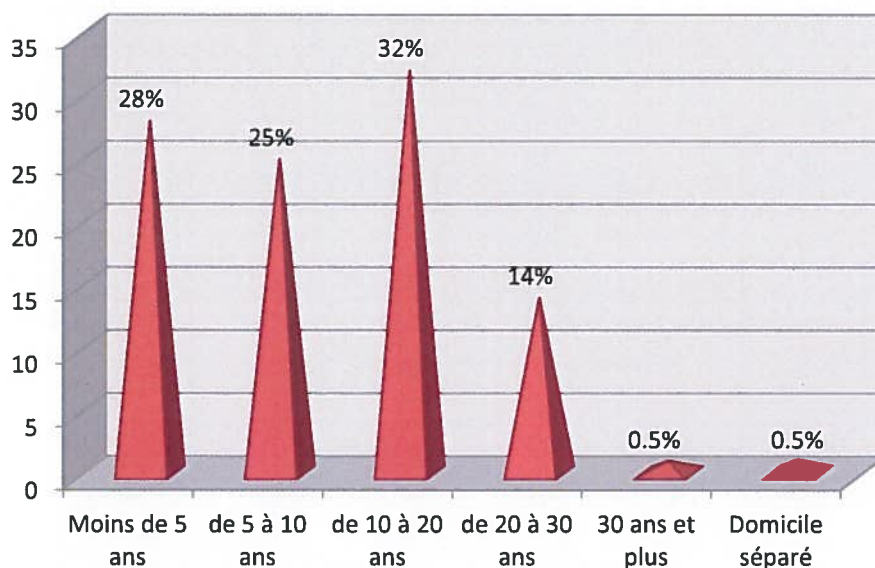
1. Par tranches d'âge :



Les personnes entre 30 et 50 ans sont les plus nombreuses à recourir à notre service; elles représentent le 74 % de la totalité de nos demandes.

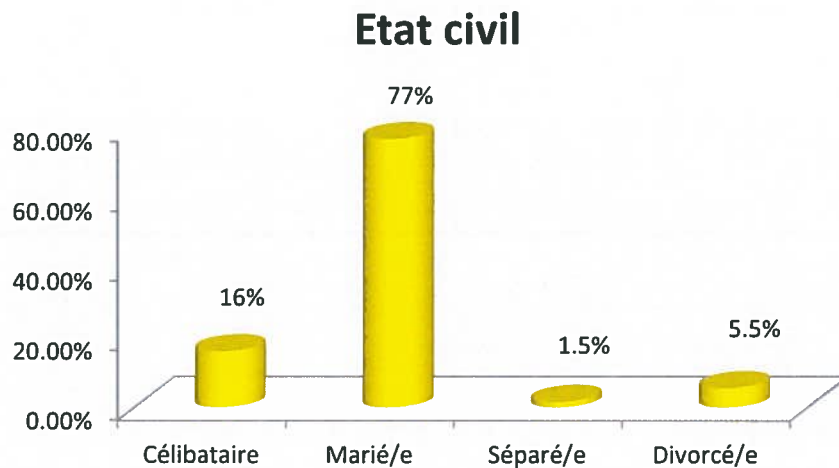
Cependant, 14 % de nos clients sont âgés entre 51 et 60 ans ; bien souvent, ces personnes ont besoin de faire des réajustements dans leur relation de couple avant d'atteindre l'âge de la retraite.

2. Par nombre d'années de vie commune :



La majorité des couples qui viennent consulter ont entre 10 et 20 ans de vie commune; ils représentent le 32 % de nos clients. Ils sont suivis de près par ceux qui ont moins de 5 ans de vie commune. Dans cette catégorie, les couples se trouvent dans le passage du couple conjugal à la formation de la famille nucléaire. Cette étape est délicate car elle nécessite des régulations à effectuer dans le système de leur nouvelle famille, ainsi qu'avec les familles d'origine.

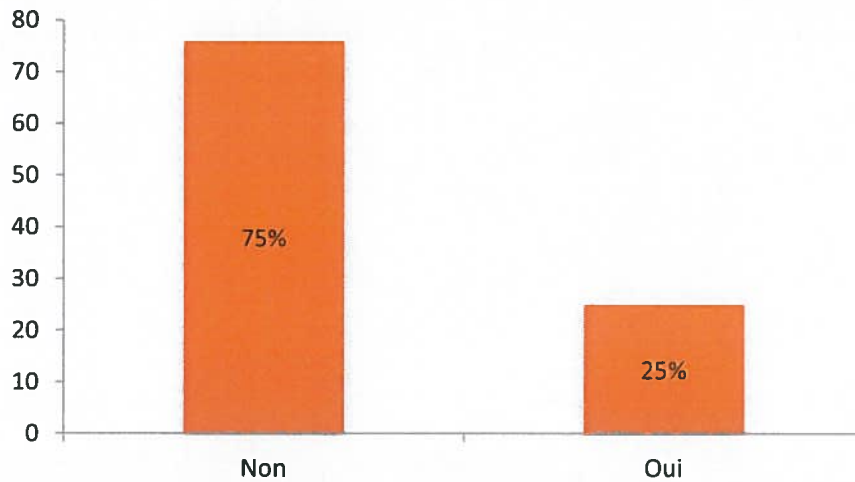
3. Par état civil et situation familiale des consultants



Parmi nos clients, 77 % d'entre eux sont mariés et 16 % sont célibataires et vivent en union libre.

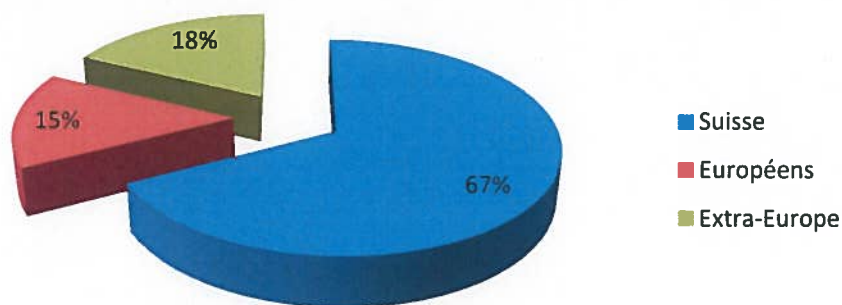
Les personnes divorcées représentent le 5,5 %. En principe, ce sont des personnes qui vivent en couple dans une nouvelle relation.

4. Famille recomposée



Dans ce graphique, nous constatons que 25 % des consultants vivent dans des familles recomposées. Par rapport à l'année 2016, cette proportion est en légère augmentation (21 % en 2016).

5. Nationalité des consultants



En 2016, 70 % des demandes provenaient de personnes suisses, alors 67 % des consultants sont d'origine suisse.

La proportion des personnes issues d'un pays européen a augmenté cette année. Elle atteint le 15 % des clients (8 % en 2016).

Cette situation est en lien direct avec les couples binationaux qui sont en augmentation dans notre société.

4. Connaissance du service

Lors du premier contact, nous demandons aux personnes par quel biais elles ont eu connaissance de notre service de consultation conjugale. Les réponses sont :

Ami	22 %
Avocat, juge.....	0,5 %
Famille	3 %
Médecin	2 %
Psychothérapeute	0,5 %
Ecclésiastique	0 %
Soi-même	27 %
Secteur social polyvalent.....	10 %
Services sociaux spécialisés.....	1 %
Autres	12 %
Internet.....	9 %
FAS.....	11 %
Permanence téléphonique	2 %

La plupart des consultants (27 %) ont pris seuls la décision de nous contacter en cherchant l'adresse sur internet ; 22 % ont reçu l'information par l'intermédiaire de connaissances et / ou amis.

La FAS, n'ayant plus de service de consultation conjugale, a transmis nos coordonnées à 11 % des clients.

5. Raisons de la consultation

Dans cette rubrique nous faisons une distinction pour les personnes venues consulter seules et pour celles qui sont venues consulter en couple.

a) Pour les personnes venues consulter seules (30 dossiers), les raisons de la consultation sont :

- Relations extra-conjugales 20 %
- Violences conjugales 0 %
- Crise aiguë / conflits violents 44 %
- Événements douloureux 3 %
- Impasse relationnelle / usure 17 %
- Menace séparation / divorce 13 %
- Perte des sentiments / lassitude 0 %
- Rester ensemble ou non 3 %

b) Pour les couples venant consulter, (71 dossiers) les raisons de la consultation sont :

- Relations extra-conjugales 11 %
- Violences conjugales 6 %
- Crise aiguë / conflits violents 47 %
- Événements douloureux 1 %
- Impasse relationnelle / usure 21 %
- Menace séparation / divorce 6 %
- Perte des sentiments / lassitude 7 %
- Rester ensemble ou non 1 %

Les personnes venant consulter seules sont 20 % à exprimer le motif d'une relation extra-conjugale dans leur couple, alors que les couples verbalisent ce motif dans 11 % des cas.

Cependant, pour les deux catégories, la cause la plus souvent évoquée est la crise aiguë / conflits violents. Cette situation est préoccupante car elle exprime, entre autre, la fragilité des conjoints à gérer leurs émotions lors de crises, de déceptions ou de frustrations.

L'autre raison présentée par les deux groupes est l'impasse relationnelle / usure.

La thématique de la séparation est présente dans 13 % des cas pour les personnes venant consulter seule et 6 % chez les couples.

6. Demandes des clients lors du premier entretien

a) Pour les personnes venant consulter seules :

- Réfléchir en vue d'une décision 23%
- Amener le conjoint à la consultation 17%
- Faire le deuil de la relation 0%
- Chercher conseils en période de crise 53%
- Autres 7%

b) Pour les couples :

Lors de la rencontre avec les couples, nous évaluons la demande explicite pour chacun des conjoints. Nous faisons une évaluation de ces demandes pour le demandeur de la consultation conjugale, c'est-à-dire celui ou celle qui a pris le rendez-vous et une autre évaluation pour son partenaire.

	Demandeur	Partenaire
Améliorer la communication/dialogue	10 %	13 %
Améliorer la relation sexuelle	0 %	0 %
Comprendre la situation	9 %	10 %
Dépasser la crise	48 %	49 %
Envisager la séparation ou divorce	10 %	14 %
Maintenir le couple	15 %	6 %
Recherche d'un nouvel équilibre	7 %	7 %
Restaurer complicité et/ou tendresse	0 %	0 %
Résoudre problèmes liés aux familles d'origine	0 %	0 %
Résoudre probl. propres au couple parental	1 %	1 %
Autre	0 %	0 %

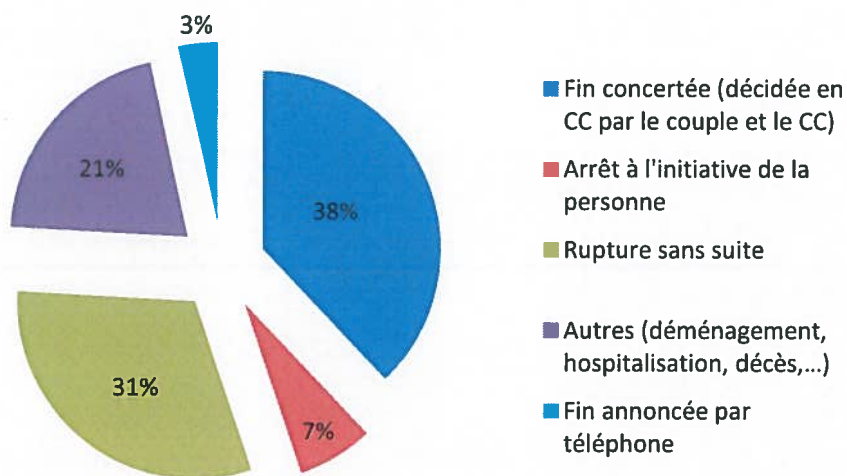
Afin qu'un travail en consultation conjugal soit possible, il est nécessaire que la demande des deux conjoints soit identique. Au cours des séances, la demande peut aussi évoluer et faire émerger une nouvelle demande commune.

Dans les deux groupes, la notion de crise est évoquée par une majorité des consultants : chez les personnes venant consulter seules, elles sont 53 % à chercher conseil en période de crise. Chez les couples, la demande de dépasser la crise est verbalisée dans 48 % par les demandeurs et 49 % par les partenaires.

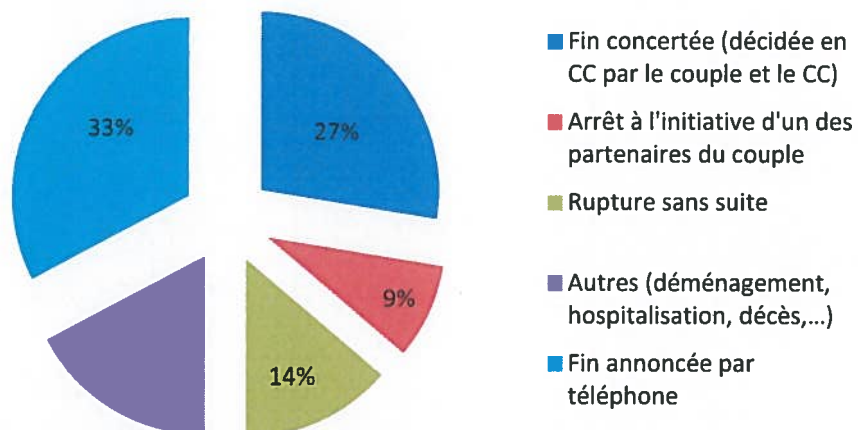
7. Motif de bouclement

En fin d'année, 87 dossiers ont été terminés. Il s'agit de 29 dossiers de personnes venues consulter seules et 58 dossiers de couples.

a) Pour les personnes venues consulter seules (29 dossiers)



b) Pour les couples (58 dossiers)



Pour les personnes venues consulter seules, elles sont 31 % à mettre un terme aux séances de consultation conjugale sans aviser les conseillères conjugales.

Ce pourcentage élevé s'explique par le fait que ces personnes viennent seules à la première consultation. Lors de l'entretien, elles expriment le désir de faire un travail en couple et d'en informer leur conjoint. Si ce dernier refuse de prendre lui-même un rendez-vous pour un entretien individuel, (la règle est, que si un partenaire a bénéficié d'un entretien individuel, nous offrons la même prestation à l'autre partenaire) le client met un terme à cette démarche sans nous informer, d'où "rupture sans suite".

Une différence importante entre les deux groupes est « la fin annoncée par téléphone » : 33 % des couples mettent un terme aux entretiens en nous téléphonant et seulement 3 % pour les personnes venues consulter seules. Dans les deux situations, la « fin concertée » est la plus optimale, car la décision de mettre un terme aux entretiens est verbalisée lors de la dernière séance.

8. Colloques, interventions, formation continue, supervisions et autres activités.

La conseillère conjugale responsable du service a régulièrement rencontré le directeur. Elle a participé à certains colloques des collaborateurs du CSP, aux colloques généraux et à d'autres activités du CSP.

Dans le but d'améliorer la visibilité des services de consultation conjugale dans les médias et sur internet, le service de consultation conjugale de la FAS et notre service ont souhaité faire un travail de réflexion avec le soutien de la Fondation Compétences Bénévoles. Les trois conseillères conjugales ont bénéficié des connaissances professionnelles de Mme Laurence Nguyen-Fagnoni, collaboratrice chez Compétences Bénévoles, pour mener à bien ce travail et pour l'élaboration d'un plan de communication.

Cette démarche a débuté avant la décision de fermeture du service de consultation conjugale de la FAS.

Les deux conseillères conjugales ont suivi des supervisions individuelles par des spécialistes de la thérapie conjugale et familiale.

Les conseillers conjugaux de la FAS, du CSP Berne-Jura et CSP NE ont suivi 3 séances de supervisions de groupe avec Mme Alexine Thompson, thérapeute de couple centrée sur les émotions.

Heidi Rihs a participé à deux journées de formation organisées par l'ACTC – association des conseillers-ères et thérapeutes de couple - (anciennement ACC) et la journée cantonale contre la violence conjugale dont le thème était la violence psychologique dans les couples. Elle a également participé à l'assemblée générale de Couple+.

9. Permanence téléphonique de l'Arc jurassien

La ligne téléphonique de l'Arc jurassien pour les couples et les familles en crise (0840 420 420) a fonctionné régulièrement durant l'année 2017. Les professionnels ont reçu 35 appels téléphoniques et ont répondu à 5 mails.

Neuchâtel, le 16 avril 2018

Heidi Rihs