

COLLÈGE D'ÉTUDES OSTÉOPATHIQUES DE MONTRÉAL

PERCEPTION, APPRÉCIATION ET CONNAISSANCE DE
L'OSTÉOPATHIE PAR SA CLIENTÈLE

par □ HÉLÈNE PERRON

JUIN 1997

THÈSE PRÉSENTÉE AU JURY INTERNATIONAL

DIRECTRICE DE THÈSE

MADAME LIETTE DORÉ D.O, M.R.O.Q.

RÉSUMÉ

L'ostéopathie selon la tradition, malgré ses cent vingt-deux ans d'existence, n'est implantée au Québec que depuis peu, les premiers ostéopathes **traditionnels** Québécois ayant gradués en 1986. Au cours de ces dix années d'existence québécoise, une infime partie de la population s'est familiarisée progressivement avec cette nouvelle approche, et a eu le temps de se forger une opinion sur l'ostéopathie.

Cette thèse vise à connaître l'opinion de notre clientèle face à l'ostéopathie par la formulation d'une question de recherche□

Quelles perception, appréciation et connaissance la clientèle cible de l'ostéopathie a-t-elle de cette thérapeutique?

Pour répondre adéquatement à notre question de recherche, nous nous sommes appuyés sur l'analyse statistique des réponses indiquées dans un questionnaire distribué à la clientèle ostéopathique de la région de Montréal et des environs. Celui-ci visait à mesurer de manière significative la perception, l'appréciation et la connaissance de l'ostéopathie par sa clientèle.

Les résultats de l'analyse proviennent essentiellement de relations statistiques dont les niveaux de corrélation et d'inter-relation sont élevés et significatifs. Ces résultats sont les suivants:

1. Perception de l'ostéopathie par sa clientèle

Les résultats de l'analyse ont démontré que l'opinion de la clientèle l'ostéopathie **avant** consultation dans cette thérapeutique est envers relativement favorable à celle-ci. Cela s'explique par le fait que les clients ont entendu parler positivement de l'ostéopathie avant

consultation soit principalement par des gens qui ont déjà expérimenté l'ostéopathie, ou soit par des professionnels de la santé qui les ont dirigés dans cette thérapeutique.

Pour les quelques clients étant référés par la publicité, leur opinion favorable peut s'expliquer par le fait que les articles parus jusqu'à maintenant dans les journaux ou revues sont tous très élogieux face à l'ostéopathie. Les clients avant même d'être traités en ostéopathie, même s'ils ne connaissent celle-ci que par ouï-dire, possèdent déjà une bonne confiance en ses possibilités, et attendent de se forger eux-mêmes leur propre opinion basée sur l'expérimentation des traitements d'ostéopathie.

L'opinion envers l'ostéopathie **après** consultation est très favorable à cette thérapeutique, et repose majoritairement sur l'appréciation des traitements d'ostéopathie, la meilleure connaissance des concepts ostéopathiques et les qualifications de l'ostéopathe.

Il faut être conscient qu'une bonne perception face à l'ostéopathie après consultation nous assure la meilleure des publicités en favorisant les références en ostéopathie par nos propres clients qui vanteront les mérites de notre thérapeutique à leur entourage immédiat. De plus les professionnels de la santé seront plus enclins à référer à nouveau en ostéopathie si les dires de leurs clients confirment leur bonne opinion de départ face à l'ostéopathie.

2. Connaissance de l'ostéopathie par sa clientèle

Les résultats de l'analyse témoignent un manque de connaissance flagrante de la clientèle consultant en ostéopathie sur la formation des ostéopathes, sur la thérapeutique ostéopathique ainsi que sur le champ d'intervention de l'ostéopathe.

Les ostéopathes doivent mieux informer leur clientèle sur leur formation académique afin de s'assurer que celle-ci soit évaluée à sa juste valeur. Plus notre clientèle connaîtra les hautes exigences de notre formation plus elle sera portée à nous accorder sa confiance.

Nous avons également intérêt à mieux informer notre clientèle sur notre thérapeutique et son champ d'intervention de manière à bien s'assurer que celle-ci les connaisse parfaitement. Cette connaissance nous garantira une clientèle immense et diversifiée.

De plus, plusieurs faits face au manque de connaissance sur notre thérapeutique et notre champ d'intervention sont à prendre en considération. Premièrement, la majorité de nos références en ostéopathie viennent du bouche à oreille. Si nos clients sont plus ou moins au courant de notre thérapeutique et de son champ d'intervention, ils peuvent difficilement nous référer des gens de leur entourage ayant un problème, pour lequel ils pensent par ignorance, que l'ostéopathe ne possède pas les compétences requises pour le régler, alors qu'ils les ont dûment.

Deuxièmement, nos propres clients peuvent même s'ils sont satisfaits de nos soins, s'adresser à un autre professionnel de la santé, pour régler un problème pour lequel ils pensent qu'on ne possède pas les qualifications nécessaires requises, alors qu'on les possède amplement.

Troisièmement, si on désire que l'ostéopathie soit reconnue un jour au Québec, il faudrait bien, de prime abord, que notre propre clientèle nous reconnaisse à notre juste valeur. Si notre clientèle ignore en partie notre thérapeutique et son champ d'intervention, on est en mesure de se demander ce qu'il en est de la connaissance sur l'ostéopathie par population en général

3. Appréciation de l'ostéopathie par sa clientèle

Les résultats de l'analyse démontrent un haut taux de satisfaction de notre clientèle face aux traitements d'ostéopathie. Cette grande satisfaction explique que tous les clients, sans exception, trouvent l'ostéopathie efficace.

Les résultats de l'analyse prouvent de manière incontestable que les clients vont, en très forte majorité, nous référer des personnes de leur entourage et vont consulter à nouveau en ostéopathie s'ils en éprouvent le besoin.

Ces résultats prouvent que notre clientèle apprécie l'ostéopathie. Cette grande appréciation nous assurera une bonne publicité de la part de nos clients satisfaits, qui incontestablement nous référeront ultérieurement d'autres clients.

À partir de l'ensemble de ces résultats, nous pouvons déterminer avec précision les forces et les faiblesses de l'ostéopathie en ce qui a trait à la connaissance, à la perception et à l'appréciation de l'ostéopathie par sa clientèle. Ces informations serviront à améliorer notre thérapeutique en misant sur nos points forts et en corrigeant nos lacunes.

Dans notre désir profond d'affirmation de notre profession auprès de la population et des instances gouvernementales, il nous apparaît primordial de soutenir nos propos par des thèses, telle que celle-ci, qui démontrent un haut taux d'appréciation de la clientèle face aux traitements d'ostéopathie.

Nous espérons, que ces thèses verront le jour dans un avenir rapproché et viendront renforcer, appuyer, compléter et élargir les conclusions de cette étude en vue de l'avancement de l'ostéopathie au Québec.

ABSTRACT

According to tradition, osteopathy, despite its 122 years of existence, was introduced in Quebec only recently. The first traditional ostéopaths graduated only in 1986. Over these past 10 years, only a tiny portion of the population has become aware of this new approach to therapy and has had the time to form an opinion on it.

The objective of this thesis is to determine what is the opinion of the public in general towards osteopathy by the formulation of a research questionnaire.

What is the perception, the appreciation and what does the targetted clientele know about this therapy?

To adequately answer our research question, we based ourselves only on statistical analyses of answers received and compiled from questionnaires distributed to osteopathic clientele of the Montreal area and its surroundings. This questionnaire was intended to measure adequately and significantly the perception, the appreciation and the knowledge of this clientele of our therapy.

The statistical results are derived from answers received from our clientele to our questionnaire and which have significant levels of correlation and inter-relation. Those results follow:

1. Perception of osteopathy by its clientele

Results of the analyses have shown that the clientele's opinion towards osteopathy is **fairly favorable before** consultation in this therapeutic.

Those results can be explained by the fact that the clients have only heard positively of the osteopathy through people who have already experienced osteopathy or through health professionals who have referred or directed them towards this therapeutic. For several clients, publicity has played an important role and their favorable opinion can be explained by the fact that the published articles in the newspapers or magazines praise osteopathic treatments. The clients who already have even a hearsay knowledge of osteopathy before consulting already have a **moderate** confidence in its possibilities. Clients wait until after treatment to form their own opinion on the benefits of this therapy based on the treatments they have received.

Opinion towards osteopathy **after** consultation is **very favorable** to this therapy based on the response of our clientele relative to the treatments received, being based on a better understanding of osteopathic concepts and the osteopath's qualifications.

Let us be very aware that a good perception of osteopathy after consultation by our clients is the best publicity we can have. This will bring us clients referred by our own satisfied clientele who will praise the benefits of our therapy in their immediate circle of friends. Moreover, other health professionals will be more inclined to refer clients for osteopathic treatment if the opinion of their clients is already positive towards this field.

2. Our clientele's knowledge of osteopathy.

The results of the analyses show clearly that the individual consulting an osteopath knows very little about the training of the osteopath, or about osteopathic therapy in general, including its various applications. The osteopathic profession must make sure that the public is properly informed as to their academic training and course requirements so that the

profession is properly regarded. The more the public knows about the rigorous demanding requirements and demands of our profession, the more it will be inclined to have confidence in it.

We also have a vested interest in educating the public about our therapy and its applications to insure that they are clear as to what osteopathy is, its role and its limitations. This understanding will insure a much larger and more diversified clientele.

Moreover, many facts showing a lack of understanding of our therapy and our field of intervention are to be taken in consideration. First, the majority of our referrals are by word of mouth. If our clients are not really aware of our therapy and its applications, it will be difficult for them to refer anyone to us who has a problem which they think, through ignorance, that an osteopath is not qualified to handle.

Secondly, our own clients, even if they are totally satisfied with our care, may consult another health professional to deal with a problem which they mistakenly believe we are not qualified to handle.

Thirdly, if one day we wish osteopathy be recognized in Quebec, the first step is that our clientele should recognize us. If our clientele is ignorant of part of our therapy and the fields in which we can intervene, then the perception of osteopathy by the population in general is likely to be low.

3. Appreciation of osteopathy by its clientele

The results of the analysis show a high level of satisfaction of our clientele towards the treatments received in osteopathy. Their great satisfaction explains that all of our clients, without exception, find the osteopathy very efficient.

The results of the analysis show, absolutely clearly that the great majority of our clients will refer their acquaintances to us, and will themselves return for osteopathic treatment if ever necessary.

These results confirm the appreciation of the osteopathy by our clientele. This great appreciation is certainly the best publicity coming as it does from satisfied clients, who will undeniably refer other clients to us in the future.

From these results, we can precisely determine the strengths and weaknesses of osteopathy regarding the knowledge, the perception and the appreciation of it by our clientele. This information will serve to improve our therapy by strengthening our strong points and correcting our weaknesses.

In our deep desire to make our profession known to both the general public and to the governmental authorities, it appears primordial to support our demands by theses, such as this one, which will serve to demonstrate the high level of appreciation of those who have benefited from osteopathic treatment.

We hope that these theses will be prepared and presented in the near future so as to reinforce, support and enlarge the conclusions of this study for the advancement of osteopathy in Quebec.

1. INTRODUCTION ET JUSTIFICATION DE LA RECHERCHE

Depuis près de trois ans, nous travaillons auprès d'une clientèle privée avec l'approche ostéopathique. Tout au long de notre pratique, nous étions intéressés à en connaître un peu plus sur la perception, l'appréciation et les connaissances de notre clientèle face à notre métier. De plus, nous avons le désir profond d'aider notre profession, par une étude sérieuse et crédible à être reconnue officiellement comme une profession à part entière.

Relativement peu de Québécois connaissent et consultent en ostéopathie, selon La Presse, 14% de la population adulte a consulté un ostéopathe en 1992. (2) Par contre, toujours selon La Presse du 20 septembre 1992, le taux de satisfaction de notre clientèle est de 100 % et est le plus fort indice de satisfaction parmi plusieurs professionnels de la santé tels que médecins, chiropraticiens, homéopathes, acupuncteurs, massothérapeutes, naturopathes etc. (2)

Selon un sondage mené par le Ministère de la Santé en 1993, dont les résultats apparaissent dans La Presse du mercredi 10 mars 1993, un Québécois sur deux a recouru à la médecine alternative, et il existe au Québec, 6000 praticiens en thérapies alternatives dont 2500 sont réunis en associations structurées. Au total, une quarantaine de thérapies alternatives existent et sont réparties notamment en thérapies manuelles tels massothérapie, orthothérapie, ostéopathie, approches énergétiques, auriculothérapie, réflexologie, polarité etc. et en médications naturelles tels naturopathie, phytothérapie, homéopathie etc. (25)

Présentement les ostéopathes concentrent leurs efforts en vue d'une reconnaissance officielle de la profession et de la création d'un Ordre Professionnel des Ostéopathes auprès des instances gouvernementales . Tout cela en vue que le gouvernement prenne des dispositions pour reconnaître la formation actuelle des ostéopathes du Québec et ainsi garantir à la population des services d'ostéopathie de première qualité et de compétence reconnue. La création d'un Ordre professionnel des ostéopathes nous permettra d'une façon officielle et appuyée par la loi de déterminer les connaissances requises pour exercer la profession et accréditer les maisons d'enseignement qui répondent à ces critères. Il nous permettra également d'exercer conformément à la loi et dans l'intérêt du public, les contrôles appropriés sur la qualité de l'acte ostéopathique et d'assurer légalement le respect intégral du secret professionnel.

Quand nous réalisons le nombre impressionnant de thérapies alternatives en plus des professions de la santé reconnues, nous aurons à travailler fort pour nous démarquer et amener le gouvernement à intégrer l'ostéopathie dans le réseau de la Santé afin de la rendre accessible à tous les citoyens. De plus, les ostéopathes auront à s'affirmer auprès de l'ordre des médecins qui entend «mener une lutte farouche pour contrer la reconnaissance des différentes thérapies alternatives.» (25) et qui essayeront soit de nous empêcher d'être reconnus officiellement par les instances gouvernementales, soit de s'approprier l'acte ostéopathique, comme dans plusieurs pays.

Les ostéopathes doivent être reconnus professionnellement au Québec de manière indépendante des autres ordres de professionnels de la santé. Nous ne devons pas comme c'est le cas dans d'autres pays, perdre notre spécificité en partie ou en totalité par l'ingérence des autres ordres de professionnels dans notre curriculum et par

l'implantation de la thérapeutique médicale à la place de la thérapeutique ostéopathique. Aux États-Unis, l'American Medical Association, en s'opposant à l'existence des ostéopathes, a forcé ceux-ci à se médicaliser et à perdre progressivement leur spécificité thérapeutique. Les Ostéopathes Américains font de 200 à 300 heures de formation seulement en thérapeutique spécifique en ostéopathie et moins de dix pour cent des ostéopathes américains actuels pratiquent une ostéopathie selon la Tradition, telle que préconisée au Québec. (10)

Cette thèse se veut un outil de promotion de l'ostéopathie en vue de sa reconnaissance officielle auprès des instances gouvernementales et de la population Québécoise. Ses résultats nous feront entrevoir le degré d'appréciation et de satisfaction de notre clientèle face à notre profession. En plus de nous renseigner sur les connaissances et les perceptions qu'ont nos clients sur notre métier.