
Les interventions psychologiques en téléconsultation

1. Quelques remarques générales

« Bien que le travail à distance implique différentes technologies et certains dilemmes spécifiques, les aspects thérapeutiques de base, incluant la compassion, l'attention bienveillante aux clients /patients et le comportement professionnel, ainsi que l'obligation de recourir à des interventions de bonne qualité et qui soient fondées sur des données probantes sont évidemment toujours d'application ».

Les difficultés présentes dans la mise en place des interventions psychologiques rendent d'autant plus important le recours aux supervisions cliniques en cas de difficultés ; que ces difficultés soient liées au travail en équipe, à la gestion du risque suicidaire ou au travail à distance. Plus que jamais, l'entraide et le partage sont de mise pour gérer au mieux le stress engendré par l'évolution du virus COVID-19.

Les interventions psychologiques en téléconsultation impliquent avant tout que vous choisissiez une plateforme avec laquelle vous vous sentez à l'aise et compétent.e. Parmi celles-ci, on compte : (1) le téléphone, et (2) les vidéoconférences (des exemples avec un accès gratuit sont *Whereby* ou *Teams*).

Quelle que soit la plateforme utilisée, la confidentialité et le secret professionnel doivent continuer à guider votre pratique. Ainsi, le lieu de consultation doit être privé et exempt de distractions et de bruits (*par ex.*, être dans une pièce où les enfants ne sont pas susceptibles d'entrer, fermer votre fenêtre si votre voisin tond la pelouse, assurer une qualité sonore et visuelle intacte, mettre votre portable en silencieux, etc.).

Bien que la consultation soit faite à distance, le cadre mis en place doit être maintenu pour assurer un service d'une qualité, identique à celle en face-à-face (y compris en termes de ponctualité). Ceci implique que votre attention doit être uniquement centrée sur la séance de thérapie, et il en va de même pour le patient / client (en particulier les plus jeunes) ! Il est important de clairement préciser que la thérapie en téléconsultation a tout autant de valeur que la thérapie en face-à-face, et qu'elle implique donc une participation active de la part du patient / client (y compris entre les séances).

Cette notion de cadre implique également de rappeler au patient / client que les consultations en télécommunication ne sont pas synonymes de disponibilité à toute épreuve: tout comme en face-à-

face, vous restez indisponible lorsque votre journée de travail est terminée et lorsque vous êtes en congé.

2. Présenter les téléconsultations aux clients / patients

En Belgique (et en Europe en général), les téléconsultations sont peu voire pas connues du public. Beaucoup de personnes ne sont pas familières avec les conversations vidéo par Internet et cela peut leur paraître très compliqué et inaccessible. Notre expérience est que la première réaction de beaucoup de clients / patients est de refuser ce mode de consultation, et dans le cas présent de confinement, de préférer attendre la reprise des consultations en face à face. La non-adhésion aux téléconsultations est un réel problème, car, sans traitement adéquat, les troubles mentaux ne vont faire que s'intensifier, d'autant plus en période de confinement pandémique.

La présentation des téléconsultations est donc primordiale afin d'en optimiser l'acceptation par les clients / patients. Voici quelques éléments à avoir à l'esprit dans votre communication :

- Normalisez les téléconsultations en expliquant que
 - Elles sont très courantes dans certains pays (par ex. le Canada)
 - Les recherches ont montré qu'elles avaient la même efficacité que les consultations en face à face (voir par ex. : <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC5659300/>)
 - Les clients / patients qui en ont fait l'essai ont pour la plupart été étonnés que cela ne changeait pas grand-chose à leur travail psychothérapeutique
- Invitez vos clients / patients à faire un essai en leur proposant de les contacter via la plateforme internet pour avoir de leurs nouvelles (le fait qu'ils se rendent compte concrètement de ce que c'est fait tomber beaucoup de barrières). N'hésitez pas à leur dire qu'il est important pour vous d'avoir de leurs nouvelles.

Voici un exemple de message que vous pouvez adapter pour communiquer avec vos clients / patients à ce sujet :

J'espère que ce courrier vous trouvera en bonne santé et que la situation de confinement n'a pas trop de répercussions négatives pour vous.

Une des conséquences du confinement est que les consultations en face à face sont proscrites. Une possibilité est de maintenir nos rendez-vous en utilisant la télé- ou vidéoconsultation. Nous pouvons converser et nous voir très simplement à l'aide d'un smartphone, d'une tablette, ou d'un ordinateur. Les modalités de la thérapie sont

légèrement différentes qu'en face à face, mais l'expérience de nos collègues et les résultats des recherches nous montrent que la thérapie par téléconsultations apporte autant de bons résultats que la thérapie en face à face. Ce mode de consultation est courant depuis longtemps dans certains pays, comme le Canada. En Belgique, les patients qui en ont fait l'essai ont pour la plupart été étonnés que cela ne changeait pas grand-chose à leur travail psychothérapeutique.

De toutes façons, je vous propose d'avoir par ce biais un bref contact. D'une part, j'aimerais beaucoup avoir de vos nouvelles. D'autre part, vous pourrez ainsi vous rendre compte concrètement de ce qu'est la téléconsultation et décider en connaissance de cause si vous voulez essayer ce mode de consultation.

L'outil/la plateforme que nous vous proposons pour notre consultation virtuelle s'appelle Whereby. Whereby est comme un cabinet virtuel qui vous offre une connexion plus sécurisée que Whatsapp et/ou Skype et qui respecte la confidentialité de vos données. Whereby, ne nécessite aucune installation d'application. Il vous suffit simplement de disposer d'une connexion Internet stable. Une fois sur votre ordinateur, tablette ou smartphone, cliquez sur l'adresse web qui vous a été envoyée par email <https://whereby.com/XXXX> à l'heure de votre rendez-vous, indiquez votre nom et cliquez sur KNOCK pour demander à entrer.

Vérifiez à l'avance que vous avez suffisamment de batterie ou gardez votre téléphone en charge pour la durée de votre téléconsultation. Vérifiez que vos périphériques (par ex. hauts-parleurs, écouteurs, microphone et webcam) fonctionnent. Assurez-vous d'être dans un endroit calme, où personne ne vous dérangera, et suffisamment retiré pour assurer l'intimité de votre séance. Des problèmes de connexion mineurs (délais, écran figé) sont possibles, mais devraient être minimes.

En ce qui concerne le paiement, je vous fais confiance pour effectuer le virement de X€ sur le compte BEX avec la mention « XXX ». Ce paiement peut faire l'objet d'une intervention mutuelle comme n'importe quelle autre consultation psychologique."

3. Les interventions psychologiques médiées

a. par téléphone

Dans le cas de consultations par téléphone, le langage verbal est doublement important pour combler l'absence des informations transmises par le langage non-verbal. Dès lors, pour maintenir une bonne alliance thérapeutique à l'aide des attitudes thérapeutiques de base (en particulier

l'empathie), il est recommandé d'avoir recours à des techniques d'écoute active telles que les reformulations et les résumés. De cette manière, vous vous assurerez d'une bonne compréhension du discours du patient / client.

D'un point de vue plus formel, soyez attentif à l'intelligibilité de votre discours : employez des mots compréhensibles, ajustez votre rythme, utilisez un ton de voix rassurant et gérez l'utilisation des silences. N'hésitez pas à demander au patient / client de reformuler afin de vous assurer d'avoir été bien compris. Si vous utilisez des supports visuels, pensez à les envoyer par e-mail avant la séance de thérapie.

b. par Internet

Avant de débiter les consultations avec vos patients, assurez-vous de la bonne gestion de l'outil avec un ami ou un membre de votre famille. Chaque programme propose ses avantages et ses inconvénients. Choisissez donc celui qui correspond le mieux à vos objectifs et à vos habitudes professionnelles. Dans le cadre du Règlement Général de la Protection des Données (RGPD), deux éléments principaux sont à prendre en considération: (1) Les sessions sont-elles enregistrées et / ou stockées ?, et (2) Le cas échéant, à qui appartiennent ces enregistrements ? Par exemple, Skype enregistre les conversations et les stocke sur ses serveurs. Ce logiciel est donc à proscrire pour des consultations. Assurez-vous également d'avoir une solution alternative (par ex. la possibilité de se contacter par téléphone) si la plateforme que vous utilisez préférentiellement se bloque avant ou pendant une consultation, et informez-en vos patients / clients au préalable.

D'un point de vue plus formel, appliquez les mêmes conseils que ceux proposés dans le point 2.2. Privilégiez également la prise de notes manuscrite, l'emploi du clavier étant bruyant et distrayant.

Voici un exemple de plateformes, Whereby (<https://whereby.com/>) :

- Permet des fonctionnalités telles que le partage d'écran (pour les supports visuels, entre autres) ;
- Aucune installation n'est requise ;
- Avec la version gratuite, 4 personnes maximum sont autorisées en même temps ;
- C'est une compagnie norvégienne (donc hors Union Européenne), mais les données de la conversation sont transmises directement entre les interlocuteurs. Il n'y a donc pas de stockage sur serveur (en dehors des informations données lors de la création du compte par le thérapeute) (<https://whereby.com/information/tos/privacy-policy/>) ;

- Le site n'est disponible qu'en anglais. Un rapide "tuto" en français est donc conseillé pour les patients qui ne parlent pas l'anglais.

4. La gestion des risques à distance

Maintenir le contact avec les personnes vulnérables est indispensable en cette période de crise, pour éviter que leur état ne s'aggrave (voir le point sur les "conséquences et la gestion psychologiques des pandémies / quarantaines"). Il peut parfois se limiter à un e-mail, un texto, un appel, ou une brève vidéo conférence pour évaluer en continu les risques encourus par le patient / client. Cette évaluation des risques reste la même que celle pratiquée en face-à-face :

- (1) Lorsque des risques sont identifiés sans planification du passage à l'acte, établissez un plan de gestion des risques en collaboration avec le patient / client. Ce plan doit inclure les numéros de téléphone des institutions ou des personnes à contacter en première ligne lorsque des signaux indiquent un passage à l'acte probable.
- (2) Lorsque des risques sont identifiés avec un passage à l'acte imminent, vous pouvez appeler les services d'urgence (112 ou 101).

5. Considérations supplémentaires pour la prise en charge de jeunes patients/clients par téléconsultation

Lors d'une prise en charge psychothérapeutique par téléconsultation avec des jeunes patients / clients, il est important de partager certaines règles et recommandations afin de définir les attentes et les limites liées à ce type de consultation.

Coralie Becqueriaux, psychologue lilloise spécialisée en neuropsychologie clinique nous explique la téléconsultation avec les jeunes au moyen de 7 questions / réponses :

(1) La téléconsultation a-t-elle les mêmes bénéfices qu'une consultation classique ?

Il est vrai que certaines difficultés ou changements pourraient survenir lors d'une téléconsultation car le psychologue ne dispose plus de certains outils thérapeutiques. Par exemple, il manquera de matériel thérapeutique (par ex. jeux, schémas, etc.), aura un accès altéré au langage non-verbal, pourrait faire face à de légères latences audio-visuelles pouvant diminuer la fluidité des échanges verbaux, et pourrait avoir plus de difficultés à capturer l'attention de l'enfant au moyen de jeux thérapeutiques.

Malgré tout, le psychologue continue à travailler avec des outils et des techniques valides ainsi qu'une méthodologie et des modèles théoriques pertinents. Malgré les quelques changements

inévitables, la littérature scientifique comprend de nombreuses études cliniques démontrant que les téléconsultations sont aussi efficaces que les thérapies traditionnelles.

(2) Comment fonctionne la consultation à distance ?

Les consultations à distance restent très similaires aux consultations classiques. En effet, la prise de rendez-vous se réalise par courriel ou téléphone. Les consultations se déroulent sur la plateforme ou l'application choisie ensemble (via smartphone, tablette, ou ordinateur). Lorsqu'un problème technique survient, il y a la possibilité de se recontacter par téléphone afin de régler le problème et ensuite de se reconnecter sur l'application si possible. Les consultations peuvent se faire individuellement ou en groupe.

(3) Quelles sont les conditions nécessaires à la mise en place de téléconsultations ?

- Avoir une connexion internet stable.
- Etre dans un lieu calme et bien isolé pour assurer l'intimité et la confidentialité (astuces : si l'isolation de la pièce fait légèrement défaut, mettre une musique de fond et utiliser des écouteurs).
- Utiliser des écouteurs pour éviter/diminuer les échos.
- Avoir un support visuel (astuces : scanner ses supports avant la séance et les envoyer au patient / client par courriel, faire un partage d'écran d'images ou autre support, montrer une illustration ou schéma via la caméra, demander à l'enfant de faire un dessin libre et le montrer ensuite à la caméra).
- Vérifier que l'application de téléconsultation utilisée permette la protection des informations personnelles du patient/client. Il est important d'expliquer aux jeunes patients / clients et au(x) parent(s) la politique de confidentialité des applications choisies. Si les patients / clients décident de communiquer par Whatsapp, Skype, etc., il sera important de leur préciser que la confidentialité des données personnelles s'en trouvera limitée.

(4) Qu'est ce qui ne peut être réalisé via une téléconsultation ?

Les bilans psychométriques tels que les tests neuropsychologiques et les tests de QI ne sont pas réalisables par téléconsultation car certains tests demandent la manipulation d'objets et certains droits d'auteurs ne permettent pas l'envoi des tests par courriel.

(5) Comment les parents peuvent aider leur enfant à investir la consultation ?

- Expliquer clairement qu'une thérapie par téléconsultation reste une thérapie et non une simple conversation en ligne ou par téléphone avec la famille, par exemple.

- Habituer son enfant à voir son image sur l'écran pour éviter qu'il soit distrait lors de la consultation.
- Expliquer à son enfant ou son adolescent que la séance ne peut être enregistrée sur le téléphone, la tablette ou l'ordinateur des parents.
- Assurer à son enfant l'intimité de sa consultation (p.ex., personne ne sera dans les couloirs).
- Assurer qu'il y ait du calme dans la maison et éviter que les animaux de compagnie n'entrent dans la pièce lors de la téléconsultation.
- Protéger son téléphone ou tablette d'une coque si le patient / client est très jeune ou très actif.
- Trouver un endroit où les distractions pour l'enfant sont limitées (p.ex., un bureau, la chambre des parents, etc.)

(6) Comment le psychologue peut faciliter l'investissement de la téléconsultation par les jeunes?

- Si possible, faire la téléconsultation dans son cabinet afin de remettre le patient dans l'atmosphère et le contexte connu de la thérapie passée.
- Placer sa caméra de manière à ce que l'on ait l'impression de se regarder réellement.
- Réfléchir au plan / à l'arrière plan que le patient verra à la caméra (p.ex., éviter les fenêtres pour diminuer les distractions).
- Utiliser une caméra avec un pied portable peut permettre d'apporter du dynamisme, une caractéristique importante pour certains jeunes patients / clients
- S'adapter aux applications que les jeunes patients / clients connaissent (surtout chez les adolescents).
- Trouver des manières créatives et ludiques pour animer les téléconsultations avec le matériel et les connaissances avec lesquels le psychologue se sent confortable.

(7) Comment se fait le règlement des honoraires ?

Coralie Becqueriaux propose l'envoi de facture par courriel avec le code IBAN ou le Relevé d'Identité Bancaire (RIB).

Par ailleurs, il faut aussi garder à l'esprit que les jeunes patients / clients peuvent avoir plus de difficultés que les adultes à comprendre les limites de la consultation en ligne. Ils pourraient en effet être amenés à utiliser d'autres moyens de communication (p.ex., courriel, messages instantanés) ou d'autres modes de communication (p.ex., émoticônes) lors des échanges avec le psychologue. Il

pourrait ainsi être utile que le psychologue se prépare à ces éventualités pour pouvoir y répondre en respectant le cadre thérapeutique établi.

Finalement, il est parfois nécessaire d'inclure les parents lors d'un travail thérapeutique en ligne avec des enfants et / ou jeunes (p.ex., le jeune patient / client pourrait devenir irrité lors de la séance). Par conséquent, il sera important de demander, en début de séance, si le jeune patient / client aimerait que le(s) parent(s) soi(en)t présent(s) et/ou tenu(s) informé(s) afin d'avoir son consentement. Cela dépendra aussi de l'âge du jeune patient / client.

Bibliographie

Becqueriaux, C. (2020, Mars 20). La téléconsultation psychologique avec de jeunes patients. En ligne <http://www.psy-enfant-lille.com/consultation-psy-visio/>, consulté le 26 Mars 2020.

British Association for Behavioral & Cognitive Psychotherapies (2020). Tips related to remote therapy provision. En ligne <https://www.babcp.com/Therapists/Remote-Therapy-Provision.aspx>, consulté le 27 mars 2020.