



Mon psy en ligne

Le confinement a été l'occasion, pour les thérapeutes et leurs patients, d'expérimenter à grande échelle la pratique de la consultation en ligne. Et la plupart ont été agréablement surpris.

« Lorsque ma psy m'a proposé de continuer nos consultations en ligne au début du confinement, confie Magali, j'étais très réticente, mais j'ai néanmoins accepté de tester pour voir. Au début, la connexion était chaotique, j'étais mal à l'aise, je me demandais ce que je faisais là, puis après 15 minutes, c'était parti, j'ai vite oublié qu'on se parlait sur WhatsApp. Heureusement, on se connaissait déjà bien. Je n'aurais pas voulu commencer ma thérapie comme ça. » Anne De Greef, psychologue et thérapeute systémique au CentrEmergences de Hamme-Mille, vient elle aussi de faire ses premiers pas dans la téléconsultation. « J'avais des collègues qui le faisaient

déjà, mais ça ne m'avait jamais tentée. J'avais beaucoup d'appréhensions : comment analyser le langage non verbal, comment contenir les émotions trop fortes du patient, est-ce que j'allais être aussi efficace en étant à distance? »

L'IMPRESSION DE SE PARLER À SOI-MÊME

Le confinement a rendu les consultations psychologiques en ligne incontournables. À la fois pour protéger la santé de chacun, mais aussi pour maintenir une continuité des soins et permettre aux professionnels de continuer à travailler. « Jusque-là, constate Pascal Minotte, psychologue



et chargé de projet au CréSaM, on s'interrogeait beaucoup sur cette pratique, car la thérapie, c'est avant tout un cadre, des rituels, l'importance du langage non verbal... Beaucoup de psys ne voyaient pas comment transposer tout ça en ligne. **Mais avec le confinement, la question de la légitimité a cessé de se poser : c'était vu comme mieux que rien.** » Nul doute que la pratique va désormais s'ancre. D'autant qu'elle ne manque pas d'avantages. Pour les personnes vivant ou travaillant à l'étranger, par exemple, ou dans des zones rurales, celles qui sont dans l'incapacité de se déplacer ou qui ont des journées bien chargées. « La majorité des gens

• Trouver le psy en ligne idéal

→ **Quel outil utiliser ?** Dans certains pays, les téléconsultations (y compris médicales) sont interdites sur les outils les plus connus tels que Messenger, WhatsApp, Skype ou Telegram. Mais sur le portail fédéral de l'E-Santé, on juge « acceptable » l'utilisation de WhatsApp. On lui préfère cependant Doctena, FaceTalk, Telemedi, Intersysto ou Signal, mais sûrement pas Skype ou Zoom). « Il faut trouver un juste milieu entre des outils informatiques sécurisés et ceux que les patients ont l'habitude d'utiliser », tempère Pascal Minotte.

→ **Quel psy choisir ?** Certains sites vous proposent un rendez-vous parfois dans l'heure avec un psy en ligne. Claudia Ucros se montre prudente : « Il s'agit dans ce cas plutôt de consultations d'appoint pour débloquer un problème et réorienter ensuite, pas de véritable thérapie. Encore faut-il que le professionnel en ligne soit fiable. » Un point de repère : vérifiez si le psy en question porte le titre de psychologue. Cela signifie qu'il a fait 5 années d'études et qu'il est inscrit à la Commission des psychologues (l'équivalent de l'Ordre des médecins). « Choisissez-en un près de chez vous, glisse Claudia Ucros, au cas où vous devriez quand même vous rendre à son cabinet. »

→ **À quel prix ?** Comptez entre 50 et 100 € pour une consultation psy en ligne. Depuis le confinement, Maggie De Block a autorisé le remboursement des consultations psy en ligne au même titre que les consultations en cabinet. Elles ne vous coûteront que 11 € à certaines conditions, notamment que la consultation soit prescrite par un médecin généraliste, qu'elle soit limitée à 8 séances et que le psy soit conventionné. Si vous ne remplissez pas ces conditions, vous pouvez néanmoins obtenir dans certains cas une petite intervention de votre mutuelle. Le paiement se fait en général par virement, avant ou après la séance.

→ **Quelques conseils :** soyez attentive à l'arrière-plan de la caméra, on n'y prend souvent pas garde, mais il peut en dire beaucoup plus sur vous que vous ne le souhaiteriez. Assurez-vous de disposer d'un endroit isolé et calme où vous ne serez dérangée par personne. Et, enfin, ne le faites que si vous vous sentez à l'aise avec la pratique.

ont des vies compliquées, constate Alexandra, une psychothérapeute qui pratique les consultations en ligne depuis quelques années. **Une heure de consultation implique des déplacements, la recherche d'une place de parking...** Au contraire, avec les consultations en ligne, je peux les voir le soir, quand ils sont plus à l'aise. » Ce que Pauline, l'une de ses patientes, confirme. « J'ai commencé une thérapie avec Alexandra à la condition sine qua non de le faire en ligne. Entre mon travail, mes enfants, mes trajets, mes activités sportives... c'était tout bonnement impossible de caser un rendez-vous chez une psy. Là, je peux me permettre de lui parler pendant la pause de midi au bureau, lorsque je suis en télétravail ou le soir tard. » Et puis, la formule peut même en rassurer certains. « En général, constate Alexandra, les gens, surtout ceux qui ont du mal à exprimer leur émotions, sont plus à l'aise avec les consultations en ligne qu'en cabinet, où ma présence peut intimider. La téléconsultation crée une

forme d'anonymat, comme dans un confessionnal : ils ont un peu l'impression de se parler à eux-mêmes. »

UNE EFFICACITÉ PROUVÉE

Ce n'est pas le seul changement au niveau du travail thérapeutique. On note bien sûr l'absence de langage non verbal. « C'est vrai, admet Claudia Ucros, psychologue et membre de l'Assemblée plénière de la Commission des psychologues, à force de voir le visage en gros plan, on a tendance à se focaliser sur le verbal, mais on peut compenser par des questions : 'Comment vous sentez-vous dans votre corps en ce moment ?' ou 'J'ai l'impression que vous êtes très émue...' Pareil dans les moments de fortes émotions où, en temps normal, je prendrais la main de mon patient. Je peux lui dire : 'Si j'étais près de vous, je vous prendrais la main.' » « On perd des infos, c'est sûr, reconnaît Pascal Minotte, mais on en gagne d'autres : comment le patient se présente à la caméra, quelle toile de fond il choisit... » →

→ Les consultations thérapeutiques en ligne ne sont pas neuves. Elles existent depuis 30 ans et de nombreuses études ont déjà été réalisées à leur sujet. Leur pertinence a été prouvée, surtout pour des cas d'anxiété ou de dépression. « La satisfaction est également au rendez-vous, note Claudia Ucros, tant du côté des thérapeutes que des patients – et encore plus chez ces derniers. » Quelques limites cependant : **elles sont peu adaptées aux personnes désorientées, psychotiques, avec de gros troubles de la personnalité ou de l'attachement.** De même qu'avec les petits enfants : « On peut faire beaucoup de choses malgré tout, reconnaît Pascal Minotte : dessins, plasticine,

jeux... Mais quelle est alors la place des parents ? Laisseront-ils l'enfant seul avec le psy ou pas ? » Par contre, à partir de 8-9 ans, pas de problème. « Ils sont tellement à l'aise avec l'outil informatique que cela ne pose aucun problème », sourit Alexandra. Pas trop de problème avec les couples non plus, « à condition qu'ils arrivent à tenir à deux dans l'écran, mais ça les oblige à se rapprocher ! », ajoute Alexandra. Autre contre-indication : certaines pratiques thérapeutiques. « Ma psy recourt souvent à l'EMDR, témoigne Magali, inutile de dire qu'en ligne, c'est impossible, mais on a réussi à faire d'autres exercices. » Anne De Greef, elle, a même réussi à faire de l'hypnose – « Mais uniquement avec des patients que j'avais déjà hypnotisés auparavant. Et ça a très bien marché. »

« ÇA FONCTIONNE BIEN ! »

Et puis encore faut-il que la connexion soit bonne – « Parfois, je n'entends qu'un mot sur deux, confie Alexandra, ce n'est pas gérable » – et que l'on ait un endroit pour s'isoler. « Chez moi, affirme Catherine, tout le monde entend tout ce que je dis. Heureusement, on s'est arrangés avec mon mari : il part faire les courses ou écoute de la musique dans son bureau avec ses écouteurs. Je ne sais pas comment font celles qui ont un conjoint moins compréhensif ou des

enfants qui les interrompent sans cesse. » C'est d'ailleurs ce qui a incité Alice à décliner la proposition de son psy de continuer son analyse en ligne pendant le confinement. « Je ne suis pas à mon aise chez moi, à proximité de ma famille, pour partager mes pensées les plus intimes. Je ne me sentirais pas totalement libre de parler. Et puis, j'ai besoin de sa présence dans la pièce. » Pour Alice, Magali et Catherine, le déconfinement sonnera incontestablement le retour chez leur psy. Mais pas pour Pauline qui ne conçoit plus la thérapie autrement. « J'ai été agréablement surprise, avoue Anne De Greef. Je trouve que ça fonctionne bien, du moins avec les patients que je connaissais déjà. Je serais d'accord de continuer avec ceux que ça arrange, mais sinon je préfère quand même les consultations en face à face. » « Après le confinement, la pratique va s'assouplir, prévoit Pascal Minotte, mais elle ne remplacera pas la pratique thérapeutique en cabinet à 100 %, les patients sont loin d'être demandeurs, et les professionnels non plus. » « Techniquement, on peut le faire, mais cela n'aura jamais le même impact, ni la même implication que le face à face », conclut Claudia Ucros. Ce que résume à merveille Catherine : « Je dirais que c'est comme pour tout ce qui concerne la vie en confinement : on 'fait avec' mais c'est tellement mieux en 'vrai'. »

LE RECOURS AUX DISPOSITIFS D'E-SANTÉ MENTALE EN BELGIQUE EST ACTUELLEMENT (HORS CONFINEMENT) DE 8 %. (CHIFFRE PROJET EUROPÉEN EMEN)



ALLER PLUS LOIN

Pour trouver un psy qui consulte en ligne

→ doctoranytime.be

→ psy.be

→ lepsychologue.be/annuaire/consultation-en-ligne

→ e-mergens.be : le CentrEmergences se met lui aussi à l'heure de la téléconsultation.

Pour trouver un psy reconnu

→ compsy.be, le site de la Commission des psychologues.

Pour trouver un psy conventionné

→ ondpanon.riziv.fgov.be/SilverPages/fr