

Le psychologue et les nouvelles pratiques à distance (téléphone, internet, webcam,...) :

Réflexions et apports déontologiques

CAROLINE ALTER

MARIA OUAZZANI

Membres de la CNCDP

Ces dernières années, la profession a vu se développer une grande diversité d'offres psychologiques utilisant les nouvelles technologies (téléphone, internet, etc...). Lors de cette journée d'étude, le sujet des pratiques psychologiques utilisant ces médias de communication est abordé pour deux principales raisons. La première relève d'un paradoxe, celui de l'essor de ces nouvelles pratiques en France alors que peu de questions déontologiques sont adressées à la CNCDP par les psychologues ou les usagers. La seconde raison renvoie directement à une thématique de cette journée, à savoir le consentement et à son inscription dans le cadre de ces nouvelles pratiques.

Derrière la question du consentement se pose la question de l'information afin qu'il soit le plus éclairé possible. Il apparaît fondamental que l'utilisateur, patient ou bénéficiaire puisse avoir accès à une information préalable claire et intelligible avant de solliciter un psychologue par téléphone ou internet. Il semble, en effet, que le sujet de l'information préalable est d'autant plus prégnant lorsqu'il s'agit d'une pratique nouvelle dans un contexte aussi dématérialisé que celui que nous retrouvons derrière un téléphone ou internet. Ainsi, il s'agira de poser quelques réflexions sur la question du consentement en lien avec les nouveaux cadres de pratiques à distance et d'interroger les principes déontologiques qui peuvent venir guider le psychologue exerçant à distance.

Mais est-ce que la pratique par téléphone ou internet est bien si nouvelle que cela pour les psychologues ? Pour comprendre ces nouvelles pratiques, il faut en connaître ses origines, son histoire. Pour nous, la téléphonie dite « sociale » offre la possibilité d'une perspective historique permettant de comprendre les mouvements successifs derrière l'évolution et les représentations de cette aide en ligne, que les psychologues ont progressivement investis. La téléphonie sanitaire et sociale a existé dès lors que les moyens de l'exercer ont été développés, à savoir le téléphone. La première ligne téléphonique de prévention du suicide est apparue à New York dès le tout début du XX^e siècle. En Grande-Bretagne, Edward Chad Varah, prêtre anglican britannique fonde les Samaritans en 1953 et ouvre le premier centre d'assistance téléphonique de crise pour prévenir les situations de risque suicidaire. En Amérique du Nord,

la « télé-psychologie », la « cyber-psychologie » ou encore la « thérapie en ligne » sont des pratiques déjà développées depuis plusieurs années souvent en réponse à des logiques géographiques (ex. territoires peu accessibles) empêchant les personnes d'avoir accès à un psychologue de proximité en face à face.

Historiquement, en France c'est le milieu associatif qui a de façon générale été à l'origine du développement des aides en ligne via la téléphonie sanitaire et sociale, avec une dominante humanitaire (SOS Amitié, SOS Suicide, etc.), préventive (Écoute Famille, Inter service parents, Allô Petite enfance, etc.) ou sociale (SOS sans Abris, etc.). Ces services se partagent aujourd'hui de par leurs origines, statut juridique, références éthiques et formation des écoutants – professionnels ou bénévoles, psychologues ou non – des missions et des cadres différents. Ces dispositifs d'aide ont été le lieu de création à tâtons d'authentiques espaces de communication et de soutien, porteur d'échanges cliniques et aujourd'hui de développement de pratiques nouvelles. La démocratisation et la banalisation du recours aux psychologues, conjuguée à la dimension immatérielle du téléphone a ainsi naturellement permis l'émergence de nouvelles pratiques à distance dans des cadres diversifiés (libéral, associatif, privé, ...). Ces services ont souvent pris comme fonction, comme leurs prédécesseurs de la téléphonie sociale, d'une sorte de relais, d'une possibilité de briser un silence ou de passerelle vers d'autres lieux de prise en charge. Au-delà de la recherche d'une aide immédiate faisant l'économie d'une certaine norme de freins comme celui du déplacement, du temps, de l'anonymat, de la gratuité, il convient ici de questionner ce qui guide le psychologue aujourd'hui vis-à-vis de ses principes déontologiques dans les différents contextes actuels (libéral, associatif, privé, ...) et si le code de déontologie en constitue bien un fil rouge ou si cette pratique à distance s'avère incompatible avec certains de ses principes déontologiques.

Aujourd'hui, sur un moteur de recherche, lorsqu'on réalise une recherche en choisissant les mots-clés « psychologue en ligne », cela produit 424 000 résultats. Parmi ces résultats, nous pouvons distinguer une variété de pratiques : sites de présentation d'un cabinet libéral sans proposition de prise en charge à distance mais donnant à voir l'existence de leur pratique, d'articles, de conseils pratiques, des sites de psychologues en libéral proposant des consultations téléphoniques, via webcam ou via messagerie instantanée, des plateformes réunissant divers professionnels dont des psychologues et enfin, de nombreuses propositions de service de développement personnel ou de psychothérapies. Les mots clés « psychologue gratuit » produisent quant à eux 618 000 résultats. La majorité des professionnels identifiés comme psychologues se présentent comme cliniciens. Nous y retrouvons des forums de discussion, des sociétés de services à la personne mais aussi des plateformes de professionnels, notamment des psychologues avec une offre de psychothérapie pouvant mettre en avant une première consultation gratuite ou alors de plateformes de professionnels, dont des psychologues qui interviennent sur un numéro vert à titre préventif dans le secteur public ou associatif (ex. Écoute Famille, SOS Psychiatrie, ...) ou privé (entreprises ou assurances). Ces organismes de prévention annoncent des champs d'intervention variés dont les modalités d'accès peuvent aller au-delà du téléphone en proposant des échanges par *tchat* ou par *email* (ex. pour les sourds et malentendants). Ils proposent parfois l'anonymat aux appelants, certaines fois la gratuité de la communication et peuvent avancer l'intérêt de l'aide à distance pour les personnes ayant des difficultés à se déplacer (ex. handicap moteur) ou recherchant une confidentialité accrue.

Du point de vue déontologique, le Code aborde la question de l'utilisation par le psychologue du mode de communication à distance dans l'article 27 :

Article 27

« Le psychologue privilégie la rencontre effective sur toute autre forme de communication à distance et ce quelle que soit la technologie de communication employée. Le psychologue utilisant différents moyens télématiques (téléphone, ordinateur, messagerie instantanée, cybercaméra) et du fait de la nature virtuelle de la communication, explique la nature et les conditions de ses interventions, sa spécificité de psychologue et ses limites ».

La question se pose alors pour chaque psychologue de savoir si le code peut être ce guide dans l'élaboration d'un projet de prise en charge utilisant des médias à distance ou si ses principes sont incompatibles avec ce type de pratique. Le Code invite à cette réflexion la question de l'information et du cadre lorsque qu'on parle de consentement comme le mentionne l'article 9 :

Article 9

« Avant toute intervention, le psychologue s'assure du consentement libre et éclairé de ceux qui le consultent ou qui participent à une évaluation, une recherche ou une expertise. Il a donc l'obligation de les informer de façon claire et intelligible des objectifs, des modalités et des limites de son intervention, et des éventuels destinataires de ses conclusions ».

Derrière l'ensemble de ces dispositifs et quel que soit leur cadre de pratique, les psychologues qui proposent leurs services à distance doivent de la même manière garantir le respect de leurs principes déontologiques.

Les modalités qui découlent du cadre seront différentes selon le but assigné par le psychologue exerçant à distance. Est-ce que le psychologue exerce dans un cadre libéral ou dans un autre cadre (institution publique, privée ou associative) ? Comment s'inscrit le modèle de tarification (paiement direct par le patient ? Via un dispositif public, associatif, privé ? Quels sont les modes de communication proposés (téléphone, internet, SMS) ? L'utilisateur peut-il rester anonyme ? Quelles sont les horaires d'accès ? Quelle visibilité du lieu géographique d'exercice du psychologue ? Donne-t-il de la visibilité sur son parcours, ses spécialités ? Donne-t-il accès à sa photographie ? Explicite-t-il son cadre d'intervention ainsi que ses limites ? Autant de questions essentielles pour penser son cadre mais aussi pour penser les informations nécessaires et préalables à toute pratique à distance pour éclairer la personne avant qu'elle ne s'engage dans un accompagnement à distance.

Le cadre d'une pratique à distance, avec la dématérialisation des échanges, nécessite de rendre compte d'informations préalables de manière encore plus explicite compte tenu de l'aspect virtuel des échanges. L'information préalable et intelligible pour tous est donc plus qu'essentielle afin de pouvoir respecter les principes fondamentaux tels que les droits de la personne rappelés dans le Principe 1 du Code :

Principe 1 : Respect des droits de la personne

« [...] Il s'attache à respecter l'autonomie d'autrui et en particulier ses possibilités d'information, sa liberté de jugement et de décision. Il favorise l'accès direct et libre de toute personne au psychologue de son choix. Il n'intervient qu'avec le consentement libre et éclairé des personnes concernées [...] ».

Du fait de la dématérialisation de la prise en charge, les informations fournies au patient sont essentiellement écrites (brochure ou site internet). Dans ces conditions, la question de l'identification du psychologue et de la visibilité de son titre, de son numéro ADELI, de ses compétences, de son cadre déontologique va aussi faire partie des informations nécessaires et préalables à toute consultation à distance, en respect de l'article 20 :

Article 20

« Les documents émanant d'un psychologue sont datés, portent son nom, son numéro ADELI, l'identification de sa fonction, ses coordonnées professionnelles, l'objet de son écrit et sa signature. Seul le psychologue auteur de ces documents est habilité à les modifier, les signer ou les annuler. Il refuse que ses comptes rendus soient transmis sans son accord explicite et fait respecter la confidentialité de son courrier postal ou électronique ».

Pour informer sur le cadre, il faut l'avoir pensé et il ne sera pas le même selon les registres d'intervention : soutien, psychothérapie, information, conseil, orientation, traitement de l'urgence, prise en charge uniquement à distance ou combinée à du face à face, etc. Informer l'utilisateur sur le cadre de l'intervention proposée, le but assigné à celui-ci mais aussi ses limites sera tout aussi fondamental pour veiller au consentement. La compréhension par le patient du cadre et de ses limites sera un préalable nécessaire à son consentement éclairé comme le mentionne le Principe 4 du Code de déontologie.

Principe 4 : Rigueur

« Les modes d'intervention choisis par le psychologue doivent pouvoir faire l'objet d'une explicitation raisonnée et d'une argumentation contradictoire de leurs fondements théoriques et de leur construction. Le psychologue est conscient des nécessaires limites de son travail ».

Nous rappelons ici le Principe 3 qui stipule que

Principe 3 : Responsabilité et autonomie

« [...] Le psychologue décide et répond personnellement du choix et de l'application des méthodes et techniques qu'il conçoit et met en œuvre et des avis qu'il formule. Il peut remplir différentes missions et fonctions : il est de sa responsabilité de les distinguer et de les faire distinguer ».

Ainsi, selon le Principe 6 :

Principe 6 : Respect du but assigné

« Les dispositifs méthodologiques mis en place par le psychologue répondent aux motifs de ses interventions, et à eux seulement. En construisant son intervention dans le respect du but assigné, le psychologue prend notamment en considération les utilisations qui pourraient en être faites par des tiers ».

Le psychologue exerçant à distance devra aussi veiller à son installation et à la compréhension de celui-ci auprès de son interlocuteur (ex. engager l'utilisateur à veiller à la confidentialité de sa communication avant de consulter, se situer dans un lieu adéquat pour réaliser un entretien,...) comme l'y engage l'article 21 :

Article 21

« Le psychologue doit pouvoir disposer sur le lieu de son exercice professionnel d'une installation convenable, de locaux adéquats pour préserver la confidentialité, de moyens techniques suffisants en rapport avec la nature de ses actes professionnels et des personnes qui le consultent ».

Il devra également connaître l'existence d'autres supports sur lesquels reposer leurs réflexions comme les législations proposées par la loi informatique et libertés (CNIL), ou les recommandations européennes en matière de pratique dématérialisée comme celles mis en place par la Fédération Européenne des associations de psychologues (EFPA).

Enfin, il est utile de rappeler l'article 33 dans le cadre de consultations sur internet. Le psychologue devra garantir que les contenus proposés et les environnements dans lesquels il choisira d'exercer fassent preuve de discernement et de prudence dans la diffusion de ses méthodes et techniques :

Article 33

« Le psychologue fait preuve de discernement, dans sa présentation au public, des méthodes et techniques psychologiques qu'il utilise. Il informe le public des dangers potentiels de leur utilisation et instrumentalisation par des non psychologues. Il se montre vigilant quant aux conditions de sa participation à tout message diffusé publiquement ».

De plus, l'article 32 engage les psychologues présentant publiquement leur activité professionnelle à tenir compte de leur responsabilité dans l'image de la psychologie auprès du public :

Article 32

« Le psychologue a une responsabilité dans la diffusion de la psychologie et de l'image de la profession auprès du public et des médias. Il fait une présentation de la psychologie, de ses applications et de son exercice en accord avec les règles déontologiques de la profession. Il use de son droit de rectification pour contribuer au sérieux des informations communiquées au public ».

En conclusion, si la pratique à distance reste encore peu présente dans le panorama des réflexions notamment déontologiques en France par les psychologues, elle correspond néanmoins à une réalité en écho avec l'évolution de notre société et de nos pratiques psychologiques. Le Code de déontologie a cet intérêt de pouvoir être utilisé comme un fil rouge et un garde-fou dans la construction de cadres d'exercice très diversifiés. Ainsi, le psychologue peut privilégier la rencontre effective sur toute autre forme de communication à distance mais, si la proposition d'accompagnement psychologique en ligne garantit une lisibilité claire

des objectifs de la prise en charge, du cadre d'intervention et de ses limites, des méthodes et des moyens mis en œuvre, du statut du psychologue et s'il respecte à la fois le Code de déontologie et les législations nationales et internationales, il peut aussi proposer d'autres modèles de prises en charge en toute rigueur s'il en a la compétence, a pensé préalablement son cadre et a veillé au respect du consentement éclairé de la personne.