

s'adresse à un psychothérapeute et que ce dernier sache à qui il s'adresse pour recueillir son consentement éclairé.

◆ La confidentialité des échanges n'est pas infaillible. Les logiciels malveillants ou la mauvaise gestion de la sécurité des données par le patient ou le thérapeute peut rompre le secret.

*

De nombreuses études démontrent l'efficacité des psychothérapies en ligne – les travaux indiquent des résultats positifs avec des thérapies cognitivo-comportementales ou psychodynamique –, mais beaucoup de travail reste encore à faire.

Recommandations à propos des soins psychiques en ligne

Les services de santé mentale en ligne accompagnent souvent des services traditionnels de santé mentale fournis en face à face, mais parfois, ils sont les seuls moyens de traitement.

L'International Society for Mental Health Online (ISMHO) a approuvé, le 9 janvier 2000, les principes, détaillés ici, à propos des soins psychiques en ligne, ce qui correspond à ce jour à la seule version officiellement approuvée. Ces principes abordent uniquement les questions en lien direct avec les pratiques de santé mentale en ligne. Les questions de techniques thérapeutiques ne sont pas évoquées ici. Les termes « service », « client », et « thérapeute »⁵⁵ sont utilisés de façon générique. Il ne faut pas y voir un quelconque manque de respect envers la discipline thérapeutique.

55. Nous avons choisi thérapeute comme traduction de « counsellor ».

Ces recommandations ont été développées par un comité commun de membres de l'International Society for Mental Health Online (www.ismho.org) et de la Psychiatric Society for Informatics (www.psych.med.umich.edu).

1- Consentement éclairé

Le client, ou le patient, devrait être informé avant qu'il ou elle ne reçoive des services de santé mentale en ligne. Plus précisément, le client devrait être informé sur le processus thérapeutique, sur le thérapeute, sur les risques potentiels et les bénéfices des services, sur les assistances possibles contre ces risques, et sur les alternatives offertes.

a) *Le processus*

1. Malentendus possibles

Le client devrait être conscient que des malentendus sont possibles avec les échanges textuels (puisque des indices non-verbaux manquent) ainsi qu'avec la visioconférence (puisque la bande passante est toujours limitée).

2. Temps de réponse

Un des éléments spécifiques des soins mentaux en ligne utilisant la communication asynchrone (c'est-à-dire qui n'est pas en « temps réel »), c'est le temps de rotation des messages. Par exemple, le client devrait être informé du temps d'attente avant de recevoir une réponse du praticien.

3. Intimité du thérapeute

La question de la vie privée est plus importante en ligne qu'en face à face. Le thérapeute a un droit sur sa vie privée et peut souhaiter restreindre l'usage de toute copie ou enregistrement que le client fait de leurs communications.

b) *Le thérapeute*

Quand le client et le thérapeute ne se rencontrent pas face à face, le client peut être moins capable d'évaluer le thérapeute et de décider ou non d'entrer en traitement avec lui ou elle.

1. Nom

Même si l'utilisation de pseudonymes est courante en ligne, le client devrait connaître le nom du thérapeute.

2. Qualifications

Le client devrait être informé des qualifications du thérapeute. Le thérapeute devrait fournir des informations supplémentaires, comme les lieux de formation ou d'exercice.

3. Comment vérifier ce qui précède ?

Afin que le client puisse vérifier les qualifications du thérapeute, ce dernier devrait communiquer les numéros de téléphone ou les pages web des établissements concernés.

c) *Bénéfices potentiels*

Le client devrait être informé des bénéfices qu'apportent les services de soins mentaux en ligne. Cela inclut les circonstances dans lesquelles le thérapeute considère que les soins de santé mentale en ligne sont appropriés et les possibles avantages liés à ces services.

Par exemple, parmi les bénéfices potentiels de l'email, on peut noter :

- ◆ la possibilité d'envoyer et de recevoir des messages à n'importe quelle heure du jour ou de la nuit ;
- ◆ ne pas avoir à passer par des intermédiaires ;
- ◆ éviter non seulement les intermédiaires, mais aussi les identifiants laissés par le courrier ou le téléphone ;

- ◆ prendre le temps voulu pour écrire et avoir la possibilité de s'y projeter ;
- ◆ garder automatiquement une trace des communications et y revenir plus tard ;
- ◆ se sentir moins inhibé que dans une rencontre en face à face.

d) Risques potentiels

Le client devrait être informé des risques que peuvent occasionner les services de santé mentale en ligne. Par exemple, parmi les risques potentiels de l'email, on notera que :

- 1- les messages peuvent ne pas être reçus ;
- 2- la confidentialité peut être rompue. Les emails peuvent parvenir à une mauvaise adresse ou ils peuvent ne pas être lus par le thérapeute. La confidentialité peut également être rompue pendant la transmission des mails à cause de l'action malveillante de hackers, par exemple. Des mesures de sécurité supplémentaires doivent être envisagées si l'ordinateur est partagé par des membres de la famille, des étudiants, des collègues de travail, etc.

e) Sauvegardes

Le client devrait être informé des mesures de sécurité prises par le thérapeute. Le client devrait également prendre des mesures contre les risques potentiels. Par exemple :

- un accusé de réception peut être demandé pour chaque email envoyé ;
- un mot de passe complexe peut sécuriser l'accès à l'ordinateur, un logiciel d'encryptage peut aussi être utilisé.

f) Alternatives

Le client devrait être informé des alternatives qui s'offrent à lui. Par exemple, d'autres options pourraient être envisagées, comme :

- ◆ recevoir des services de soin mental en face à face ;
- ◆ parler à un ami ou à un membre de sa famille ;
- ◆ s'exercer ou méditer ;
- ◆ ou ne rien faire du tout.

g) Procurations

Certains clients ne sont pas en capacité de choisir par eux-mêmes de recevoir des services psychiques en ligne. Dans ce cas, le consentement pourrait être obtenu d'un parent, d'un représentant légal ou d'une personne ayant autorité, et son identité devra être vérifiée.

2- Procédure standard

En général, le thérapeute devrait suivre la même procédure lorsqu'il fournit des services de santé mentale en ligne ou en face à face. Ces démarches sont les suivantes :

a) Limites de compétence

Le thérapeute devrait rester dans le cadre de ses compétences. Il ne devrait pas s'occuper en ligne d'un problème qu'il ne traiterait pas habituellement en face à face.

b) Conditions de pratique

Le thérapeute devrait répondre à toutes les exigences nécessaires à la pratique de services psychologiques (par

exemple, le fait d'être diplômé). Il est possible que le thérapeute doive répondre aux exigences juridiques en vigueur sur lieu de résidence du client pour que la fourniture de services de santé mentale en ligne soit légale.

c) Structure des services en ligne

Le thérapeute et le client devraient être d'accord sur la fréquence et le mode de communication, la méthode pour déterminer les honoraires, le coût, les modalités de paiement, etc.

d) Évaluation

Le thérapeute devrait « évaluer » le patient avant de fournir des services de santé mentale en ligne. Le client doit connaître toutes les conséquences induites par la communication en ligne.

e) Confidentialité

La confidentialité du client devrait être protégée. Une information sur le client ne devrait être donnée qu'avec son autorisation. Le client devrait être informé de toute exception à ce règlement.

f) Enregistrements

Le thérapeute devrait garder les traces des données échangées en ligne. Si ces traces comprennent des copies ou des enregistrements de communications avec le client, le client devrait en être informé.

g) Guides de bonne pratique

Le thérapeute doit bien entendu suivre les lois et autres guides de bonnes pratiques (comme ceux des associations professionnelles) qui s'appliquent à sa profession.

Le comité est conscient que les organisations suivantes ont leurs propres guides de bonnes pratiques ; elles sont accessibles en ligne sur leurs sites :

- ▶ Société Française de Psychologie : www.sfpsy.org
- ▶ Fédération Belge des Psychologues : www.bfp-fbp.be/fr
- ▶ Canadian Psychological Association : www.cpa.ca/fr
- ▶ Canadian Psychiatric Association : www.cpa-apc.org
- ▶ American Psychiatric Association : www.psych.org
- ▶ American Psychological Association : www.apa.org
- ▶ Australian Psychological Society : www.psychology.org.au
- ▶ British Psychological Society : www.bps.org.uk
- ▶ Colegio de Psicólogos de Chile : www.colegiopsicologoschile.org
- ▶ Colegio Oficial de Psicólogos : www.cop.es
- ▶ Deutschen Gesellschaft für Psychologie : www.dgps.de
- ▶ National Association of Social Workers : www.socialworkers.org
- ▶ Nederlands Instituut van Psychologen : www.psynip.nl
- ▶ New Zealand Psychological Society : www.psychology.org.nz
- ▶ Norsk Psykologforening : www.psykol.no
- ▶ Sveriges Psykiologförbund : www.psykiologforbundet.se

3– Urgences

a) Procédures

Les procédures à suivre en cas d'urgence doivent être clairement exposées. Cela doit aussi inclure le fait que le thérapeute ne puisse pas recevoir sur-le-champ une communication en ligne et fasse appel à un soutien local.

b) Soutien local

Un autre élément spécifique des services de santé en ligne est que cela peut limiter la capacité du thérapeute à répondre à une urgence car il n'est pas toujours situé à proximité de son client. Face aux situations d'urgence, il doit alors mettre à disposition du client le nom et le numéro de téléphone d'une personne qualifiée dans le domaine de la santé mentale et qui puisse agir immédiatement, ou bien une personne qui connaît déjà le client, comme son médecin référent.

Remerciements

Il faut bien plus d'une personne pour écrire un livre. Au moment d'écrire ces quelques lignes, je pense plus particulièrement à quelques personnes. Mes remerciements vont à Nicolas Lagrange pour sa lecture attentive de ce qui n'était que quelques textes vaguement assemblés. Ce livre n'existerait pas sans les éditeurs, Florence Devesa et Philippe Adams, qui ont soutenu le projet du livre dès les premières pages et se sont montrés patients devant de nombreux reports et délais. Enfin, la possibilité même du travail d'écriture doit beaucoup à Patricia Leroux. Qu'elle trouve ici l'expression de ma gratitude.