

Bien que récentes, les thérapies en ligne et leur efficacité commencent à faire l'objet d'études scientifiques. Depuis 1999 la société internationale pour la santé mentale en ligne (ISMHO*) a mis en place un groupe d'experts chargés d'analyser des cas cliniques traités par thérapies en ligne. Les conclusions de ce groupe montrent que les thérapies en ligne sont non seulement possibles, mais parfois plus efficaces que des thérapies classiques.

Quand j'ai entendu parler la première fois de ces thérapies en ligne, je dois dire que j'étais un peu sceptique, la prise en charge de mes patients en psychothérapie s'étant toujours déroulée en face à face. Comment est-il possible d'accompagner des personnes en souffrance, un écran d'ordinateur les séparant ? On sait très bien que les informations que l'on peut recueillir, telles que l'apparence physique, le langage du corps, le ton de la voix, les états émotionnels sont tout aussi importantes que ce que le patient peut nous communiquer par oral. Alors peut-on vraiment parler d'efficacité des thérapies en ligne, si on n'a pas accès à cette communication non verbale ?

En naviguant sur internet, je me suis aperçue qu'il existait déjà de nombreux sites qui vendent le soutien psychologique comme un produit commercial. Toutefois les compétences professionnelles des interlocuteurs sont citées et de nombreuses personnes semblent confier leur mal-être via le web. Mais alors, qui sont ces personnes qui font appel à ces services et choisissent une thérapie en ligne, et pourquoi le font-elles ? Ces patients en ligne sont-ils tous des accros d'internet qui passent leur vie derrière leur écran ? Et peut-on sérieusement suivre une thérapie à distance ?

J'ai proposé à mon tour sur internet mes compétences de professionnel de la relation d'aide et mon expérience de la psychothérapie en cabinet, afin de me rendre compte par moi-même du bienfondé de ces consultations. J'ai demandé à ces patients ce qui a motivé leur choix de consulter en ligne. Au travers de quelques témoignages on comprendra le sens de leur démarche et en quoi ces thérapies en ligne sont efficaces.

L'usage d'internet peut faciliter la communication.

Certains patients trouvent un intérêt particulier à une communication par chat, par exemple des personnes isolées géographiquement, introverties, timides, handicapées ou encore phobiques. Corinne, par exemple, a suivi son mari à l'autre bout du monde. Elle venait en consultation à

mon cabinet avant de s'expatrier. Elle a pu continuer sa thérapie via le net.

Aurélie travaille à l'étranger et ressentait la nécessité d'un soutien psychologique. Elle ne concevait pas de débiter un travail sur elle-même dans une langue qui n'était pas la sienne.

Ne pas avoir à se déplacer a également été un facteur déterminant pour d'autres. Cédric devait parcourir de nombreux kilomètres après sa journée de travail pour consulter sa thérapeute. Il a fait le choix de consulter depuis chez lui.

Thierry quant à lui est à la retraite, bien qu'il dispose de beaucoup de temps libre, il souffre d'une dépression sévère et n'a plus l'énergie nécessaire pour sortir de chez lui et entreprendre une telle démarche. C'est un premier pas vers la prise en charge de sa souffrance qui lui évite un repli total sur lui-même.

Claire ne peut plus sortir de chez elle, elle est agoraphobe et l'idée même de devoir franchir le pas de sa porte provoque chez elle une crise de panique. Elle trouve enfin le moyen de consulter un thérapeute.

La démarche de consulter en ligne est plus facile que de se rendre dans le cabinet d'un psy. J'ai pu remarquer que les personnes qui viennent en consultation à mon cabinet ont parfois attendu de longs mois, voire des années avant de franchir ma porte parce qu'aller consulter un psy est encore tabou en France. Et quand ils se décident enfin, c'est qu'ils n'ont plus d'autre choix pour s'en sortir, mais leur mal-être est alors bien plus profond et la prise en charge bien plus longue.

La consultation en ligne se révèle alors être pour certains un premier pas pour lever certaines barrières défensives comme la peur du regard de l'autre, la peur du jugement ... et l'anonymat. Comme pour Catherine par exemple : «Cela n'est pas toujours facile de faire la démarche d'aller chez un psy pour raconter sa vie privée surtout quand on est connu».

L'un des principaux avantages de la communication via internet est de favoriser la désinhibition. Le groupe d'experts de l'ISMHO souligne que certains individus sont plus honnêtes, plus

ouverts et plus expressifs par écrit que lors d'une rencontre en face à face.

Jean-Michel a 22 ans. Il porte un lourd secret. Personne n'est au courant, pas même ses parents. Il a besoin d'en parler mais cette idée le terrifie. Par chat, sur internet cela lui semble un peu plus facile. Il peut enfin se libérer de tout ce poids.

Les consultations en ligne permettent aussi à certaines personnes de trouver immédiatement un interlocuteur à leur écoute. Comme Christophe qui dit : «J'ai la possibilité de me confier à quelqu'un à tout moment.» ou encore Françoise : «Il fallait que je parle en urgence du malaise que je ressentais.»

Par ailleurs la communication via internet est maintenant entrée dans les mœurs et de plus en plus de personnes utilisent spontanément des symboles, des émoticônes ou des smileys au cours des chats ou dans leurs e-mails afin de donner des informations sur leurs états émotionnels. Ce langage symbolique peut se substituer en partie au langage non verbal observé lors d'un entretien classique. Il est tout à fait possible aussi, sur la demande du patient, de communiquer via la webcam et dans ces conditions, le face à face est favorisé. Christine par exemple était une des patientes de mon cabinet. Elle a déménagé et a souhaité utiliser la webcam car « mon regard bienveillant » la rassure.

On sait enfin que la parole en thérapie, qu'elle soit verbale ou écrite, est exutoire, elle permet la décharge de toute l'énergie négative accumulée, de toutes les émotions refoulées ou inhibées. Marie-Ange adore écrire. «L'écriture est pour moi salvateur. Mettre en mot des sentiments est une manière de les aborder.» En communiquant par e-mail, elle ose aller beaucoup plus loin qu'elle ne l'aurait fait à l'oral.

En son temps, Sigmund Freud lui même n'a-t-il pas quelquefois analysé des patients, uniquement à distance, par échanges de courrier ?

Ce que je peux dire de mon expérience de consultations en ligne, c'est qu'accompagner ces personnes via mon écran d'ordinateur ne déshumanise pas la relation patient/thérapeute. Par contre il s'agit le plus souvent d'un accompagnement psychologique ponctuel, une thérapie de soutien que d'une psychothérapie. Mais c'est un fait, certaines personnes préfèrent consulter en ligne. Ces dernières ne sont pas celles qui franchiraient la porte d'un cabinet en ville, alors

pourquoi les priver d'un moyen de se libérer, de trouver de l'écoute, de sortir de leur isolement, d'être accompagnées dans leur évolution personnelle ? Je ne vois pas en quoi ces thérapies en ligne seraient inefficaces si elles sont aux mains de personnes compétentes ayant une éthique professionnelle. Le tout est d'en connaître les limites et de savoir passer le relais quand nécessaire.

*ISMHO : <https://www.ismho.org/home.asp>