

# La téléconsultation

## en psychologie :

Un outil clé pour la santé mentale ?



# La téléconsultation en psychologie : un outil essentiel, pendant la pandémie et au delà

---

La pandémie a entraîné une dégradation notable de la santé mentale des Français. La peur de contracter ou de transmettre le virus, ainsi que la privation de liberté liée aux confinements, se traduisent par un malaise croissant au sein de la population. L'incertitude générale sur la durée de cet épisode ajoute encore à ce mal-être. De ces inquiétudes découle une hausse importante de la demande en accompagnement psychologique.

Dans ce contexte, la téléconsultation s'est imposée comme un outil indispensable pour assurer la continuité des soins psychologiques. Au cours de l'année écoulée, le nombre de séances de psychologie menées à distance a augmenté de façon considérable. De très nombreux praticiens y ont aujourd'hui recours, et certains l'utilisent pour plus des deux-tiers de leur activité. La plupart d'entre eux la considèrent comme un outil efficace et adapté à la psychothérapie.

Il est cependant essentiel de noter que la téléconsultation a ses caractéristiques propres par rapport à la consultation en présentiel. Les psychologues en sont conscients et fournissent actuellement de grands efforts pour maintenir la qualité des soins dans ce nouveau cadre. Chez Doctolib, nous estimons que ces apprentissages resteront utiles au-delà du contexte pandémique, et que la généralisation d'une téléconsultation maîtrisée et sécurisée permettra aux patients comme aux thérapeutes de profiter d'un meilleur confort de soin.



# Sommaire

## I.

---

### **La téléconsultation, un outil adapté à la psychothérapie ?** **p. 04**

01. La téléconsultation avant la pandémie : existante mais marginale **p. 04**

02. Pendant la pandémie : l'importance de maintenir les soins **p. 05**

03. Le premier bilan de la téléconsultation : un succès avéré

## II.

---

### **Se former à la téléconsultation pour un meilleur confort d'utilisation** **p. 07**

## III.

---

### **Vers un usage régulier de la téléconsultation ?** **p. 08**

01. Un confort accru pour les patients **p. 08**

02. Un champ élargi pour les thérapeutes **p. 09**

# Les psychologues

qui nous ont aidés à

rédiger ce guide



**Danaë Holler**

**Psychologue**

 Paris, 14

 En exercice depuis 2017, spécialisée en psychologie de la douleur et des maladies chroniques  
hypnose et EMDR

 Membre Pionnier de la Communauté Doctolib.



**Caroline Delannoy**

**Psychologue**

 Paris, 16e/8e

 En exercice depuis 2005, psychologue de la santé, psychothérapeute et coach certifiée HEC

 Membre du Comité médical Doctolib



# I.

## La téléconsultation : un outil adapté à la psychothérapie ?

La téléconsultation était rarement utilisée par les psychologues avant le début de la pandémie. Aujourd'hui, la grande majorité d'entre eux l'emploient au quotidien, et beaucoup la considèrent comme un outil efficace et adapté à de nombreux types de psychothérapies. De leur côté, les patients se montrent réceptifs à ce nouveau mode de consultation.

### 01.

#### La téléconsultation avant la pandémie : existante mais marginale

Selon une étude menée par Doctolib en mai 2020, la téléconsultation était relativement rare en psychologie avant le premier épisode de confinement : seuls 30 % des psychologues y avaient régulièrement recours. La majorité des thérapeutes préféraient la consultation en présentiel. Ce choix du face-à-face s'expliquait à la fois par l'habitude de la pratique en cabinet, la volonté de créer une relation de proximité avec le patient, et l'absence d'outils technologiques adaptés à l'échange thérapeutique.

La Fédération Française des Psychologues et de Psychologie (FFPP) se montrait en outre plus favorable au présentiel qu'à la consultation à distance. Selon l'article 27 de son [Code de déontologie](#), rédigé en 2012, « *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.* »

Dans ce contexte, la consultation par téléphone ou par vidéoconférence restait une pratique marginale et utilisée dans des cas exceptionnels : une impossibilité temporaire de se déplacer, une grève des transports, ou un déménagement du patient, par exemple.



## 02.

### Pendant la pandémie : l'importance de maintenir les soins

Cette préférence généralisée pour le présentiel a été remise en question par les contraintes liées à la pandémie. Dès les premières semaines de confinement, la nécessité de poursuivre les soins psychologiques a entraîné une hausse importante du nombre de consultations à distance. Cette tendance s'est confirmée tout au long de l'année 2020. Aujourd'hui, la majorité des thérapeutes disent utiliser la téléconsultation de manière occasionnelle ou régulière pour garder le contact avec leurs patients : 90 % des créneaux sur les agendas Doctolib des psychologues sont ainsi ouverts à la consultation vidéo.

Les organismes d'encadrement et de formation des psychologues ont encouragé cette évolution, en diffusant des recommandations sur les bonnes pratiques à observer pour une télépsychologie efficace. Par exemple, la FFPP préconise de "s'assurer tout au long de la prise en charge du consentement éclairé du patient, mais aussi de ses capacités à bénéficier d'une téléconsultation : âge, états cognitif, psychique et physique, barrières liées à la langue ou à l'utilisation des technologies, etc". Ces orientations données par des institutions de référence valident le bien-fondé du recours à la consultation à distance, et favorisent son efficacité pour les praticiens comme pour les patients.

## 03.

### Le premier bilan de la téléconsultation : un succès avéré

Les psychologues ont connu une brève période d'incertitude au début des épisodes de confinement. Étaient-ils autorisés à recevoir au cabinet ? Si oui, dans quelles conditions ? Comment pouvaient-ils s'assurer du respect des gestes barrières ? La téléconsultation s'est rapidement imposée comme un moyen de contourner ces interrogations.

Selon une enquête menée par Doctolib au terme du premier confinement, la consultation vidéo s'est avérée adaptée à de nombreux types de thérapie.

### 37 %

des psychologues sondés l'ont utilisée avec succès pour des thérapies intégratives, **36 %** pour des thérapies cognitivo-comportementales, **24 %** pour des thérapies de couple, et **23 %** pour de la psychanalyse.

La téléconsultation semble également avoir bien fonctionné pour des patients enfants ou adolescents, d'après **40 %** des répondants. Enfin, **4 %** ont pu mener des séances d'hypnose sans souffrir de la barrière de l'écran.

## L'efficacité de la téléconsultation validée par des études récentes

Selon [une analyse publiée par la revue américaine The Lancet en juin 2020](#), la téléconsultation est au moins aussi efficace que la consultation en présentiel pour les thérapies comportementalo-cognitives visant à réduire la dépression.

En outre, des données rassemblées par l'APHP montrent que la téléconsultation appliquée à la lutte contre l'addiction à l'alcool semble avoir permis d'éviter des réhospitalisations et des ruptures de soins lors du premier confinement.

Source : [TIC Santé](#)

L'efficacité de l'outil a été confirmée lors du deuxième épisode de confinement. Doctolib a en effet observé une hausse de 104% du nombre de consultations vidéo lors de la première semaine de novembre (donc juste après la mise en place du reconfinement) par rapport à la semaine précédente.



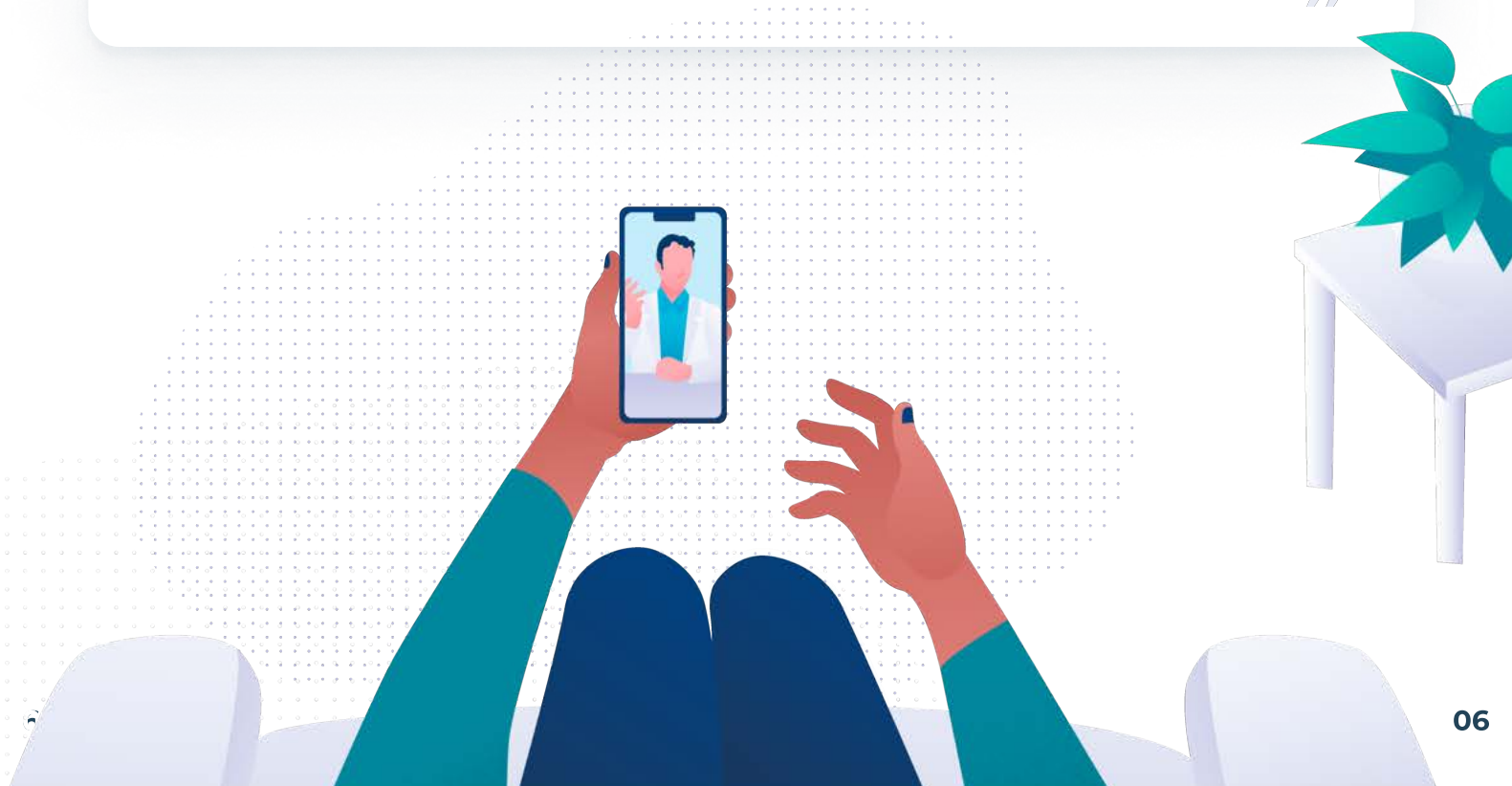
**L'avis de**  
**Danaë Holler**  
Psychologue, Paris 14

“ Pour moi, la téléconsultation par visioconférence est adaptée à l'accompagnement psychologique et tout aussi efficace que la consultation en cabinet. Et je ne suis pas la seule à le penser, puisque des études récentes confirment mon ressenti. Cette efficacité n'a d'ailleurs rien d'étonnant : à mon sens dans une psychothérapie, ce qui soigne, c'est avant tout la qualité du lien entre le thérapeute et le patient. Et cette qualité ne dépend pas que de l'outil utilisé. ”



**L'avis de**  
**Jeanne**  
30 ans, patiente en psychothérapie

“ Je suis accompagnée par un psychologue depuis plusieurs années. Jusqu'au début de la pandémie, j'avais toujours fait les séances en présentiel. Lors du premier confinement, j'ai accepté le principe de la téléconsultation pour pouvoir continuer à échanger avec mon thérapeute. Au début, j'ai eu quelques difficultés à m'installer confortablement chez moi. Et surtout à m'assurer que mes colocataires ne pouvaient pas m'entendre ! Une fois ce problème réglé, le système s'est révélé très efficace. Les échanges étaient aussi naturels qu'au cabinet. J'ai même eu l'impression que le fait d'être dans un cadre familier m'aidait parfois à aborder des sujets difficiles. ”



# II.

## Se former à la téléconsultation pour un meilleur confort d'utilisation

**La consultation à distance représente un changement important par rapport au présentiel. Sa généralisation impose aux psychologues et aux institutions de psychologie de repenser certaines habitudes, et de fixer de nouvelles normes, afin de maintenir l'efficacité des soins.**

Il existe des différences notables entre la consultation en présentiel et la téléconsultation.

D'abord, le patient ne se trouve pas dans le cadre sécurisé du cabinet, mais dans un environnement que le psychologue ne connaît pas. Il ne bénéficie pas nécessairement d'une ambiance calme ou confortable. Le thérapeute doit donc faire l'effort de recueillir un maximum d'informations pour connaître les facteurs externes qui pourraient altérer la qualité de l'échange. La meilleure méthode est certainement de poser des questions au patient. Est-il seul dans la pièce ? Risque-t-il d'être interrompu ? Se sent-il à l'aise ?

En outre, le patient ne dispose plus du temps de trajet pour se mettre en condition. L'installation mentale dans la séance est donc très différente. Dans ce contexte, le thérapeute peut juger utile de lui laisser un moment pour rassembler ses idées. De la même façon, l'absence de trajet post-séance empêche peut-être le patient de se recueillir et de s'apaiser avant de retrouver le fil de ses obligations quotidiennes. Il est donc d'autant plus important de terminer la conversation sur une note positive et cordiale.

Enfin, il arrive que les patients modifient leur comportement face à l'écran. En particulier, certains peuvent considérer que la séance digitale est plus "virtuelle", et donc moins engageante. Le thérapeute doit veiller à comprendre le rapport que son patient entretient avec l'écran et à adopter lui-même une attitude tout aussi professionnelle qu'au cabinet.



### L'avis (réservé) de Caroline Delannoy

Psychologue, Paris 16

“ Selon moi, les psychologues qui souhaitent utiliser la consultation vidéo doivent veiller à se former sur cet outil, car il représente un changement fondamental par rapport à la consultation en présentiel.

J'exerce à l'heure actuelle à 70 % en téléconsultation, et cela en raison des besoins et de la demande des personnes que j'accompagne. Ce qui m'amène à passer beaucoup de temps avec eux pour préciser le cadre de chaque session. C'est très important de pouvoir les aider à identifier dans quel "espace" elles se sentent le mieux : en présentiel, en visio, ou même en seulement en audio. Certains patients sont beaucoup plus à l'aise lorsqu'ils peuvent simplement parler avec l'audio de la téléconsultation, ils se sentent encore plus à l'écoute de ce qui est à l'œuvre en eux et de ce que je peux leur exprimer. Pour d'autres, c'est parce qu'ils saturent d'échanger en visio via l'écran, à défaut de pouvoir venir en présentiel. J'adapte ainsi au mieux le cadre de la consultation avec leur demande, leurs difficultés et les contraintes actuelles afin d'optimiser la démarche thérapeutique.



### L'avis de Danaë Holler

Psychologue, Paris 14

“ Pour moi, l'une des principales différences entre la séance en cabinet et la téléconsultation tient à la moindre facilité que j'ai à voir et à interpréter le langage corporel de mon patient. Je pose donc plus de questions pour connaître son ressenti. Je prends donc l'habitude de lui dire des choses comme : *"Je vous sens triste"*, ou *"J'ai l'impression que cela vous agace"*. Le fait de poser plus de questions permet d'avoir plus d'informations pertinentes pour prendre en charge le patient.



# III.

## Vers un usage régulier de la téléconsultation ?

La généralisation de la téléconsultation dans le contexte pandémique conduit les praticiens et les institutions à définir les bonnes pratiques pour des consultations vidéo efficaces. Ces réflexions pourraient s'avérer utiles au-delà de la pandémie.

### 01.

#### Un confort accru pour les patients

L'usage de la téléconsultation restera-t-il important après la pandémie ? De nombreux psychologues déclarent actuellement souhaiter l'intégrer de manière durable à leur cadre de soin. Ils apprécient notamment la flexibilité qu'elle offre, aux patients comme à eux-mêmes, sans diminuer l'efficacité des séances.

Cette évolution pourrait s'avérer positive pour la santé mentale des Français. En effet, elle permettrait aux patients de poursuivre leur thérapie dans toutes les circonstances de leur vie. Elle participerait également à améliorer l'accès aux soins pour les personnes vivant dans des zones où les psychologues sont peu nombreux. Enfin, elle pourrait constituer un facteur de déstigmatisation de la psychothérapie, en réduisant les barrières à la consultation pour les personnes qui hésitent encore à se faire accompagner. La mise en place de règles et de cadres de téléconsultation que nous observons actuellement pourrait donc constituer la première étape vers une généralisation souhaitable de la consultation à distance.



L'avis de  
**Danaë Holler**  
Psychologue, Paris 14

“ La téléconsultation offre un confort thérapeutique supplémentaire, car le patient ne perd plus de temps et d'énergie à se déplacer. Comme je suis spécialisée dans la prise en charge de la douleur et des maladies chroniques, j'ai beaucoup de patients qui souffrent physiquement de façon quasiment constante. La téléconsultation leur permet de limiter les trajets, ce qui représente pour eux un avantage indéniable. ”



## 02.

**Un champ élargi pour les thérapeutes**

Du côté des praticiens, la généralisation de la téléconsultation présenterait l'avantage de leur offrir une certaine flexibilité. Ils pourraient par exemple changer de lieu de vie plus facilement sans perdre l'intégralité de leur patientèle. Ils profiteraient en outre d'une patientèle élargie grâce à l'abolissement des distances géographiques.

Toutefois, l'objectif n'est probablement pas de passer à une psychologie 100 % digitale. De nombreux praticiens souhaiteront probablement conserver un espace d'accueil et de travail. De même, beaucoup de patients demanderont encore certainement à bénéficier d'un lieu d'échange en dehors de leur domicile. La logique qui pourrait prévaloir à l'avenir serait donc celle de la flexibilité : le psychologue chercherait à offrir à chacun la solution qui lui convient pour lui permettre de mener sa thérapie dans les meilleures conditions.



**L'avis de**  
**Danaë Holler**  
Psychologue, Paris 14

“ Depuis le début de la pandémie, je suis sollicitée par des patients qui vivent loin de mon cabinet parisien : en région, dans les DOM-TOM, et même à l'étranger. Ils constituent environ 20 % de mes nouveaux patients. Ce sont des personnes que je ne rencontrerai probablement jamais, mais cela ne m'empêche pas de leur proposer des soins de la même qualité qu'à mes patients plus proches géographiquement.

”



## Doctolib et la téléconsultation : un outil pensé pour faciliter le quotidien des thérapeutes.

Chez Doctolib, nous considérons que les solutions technologiques de téléconsultation doivent être simples à utiliser par les patients comme par les praticiens. Pour nous, cette facilité d'usage est l'un des principaux facteurs d'efficacité des séances et de pérennisation de la consultation à distance.

Notre outil a été conçu pour répondre aux critères suivants :



### Une sécurisation parfaite des données :

Doctolib protège les données de ses utilisateurs en utilisant la technique du chiffrement de bout en bout : une méthode qui crypte les informations et les rend impossibles à lire par les éventuels prédateurs de données



### Une grande facilité de connexion :

Un simple lien présent sur les comptes Doctolib du praticien et du patient permet d'accéder à l'écran de consultation.



### Une flexibilité d'usage

Il est possible de couper la vidéo pour ne conserver que le son si le patient préfère éviter l'image.



### L'ergonomie du système de paiement

Le patient entre ses informations de paiement en toute sécurité en amont de la téléconsultation, et autorise le prélèvement à hauteur du montant indiqué par le praticien.



### La création facile de factures

Le dispositif permet d'émettre rapidement une facture pour le patient.



### La meilleure qualité possible de son et d'image

Ces éléments dépendent en partie du matériel informatique du praticien et du patient, mais Doctolib fait le maximum pour que la conversation ne soit jamais interrompue par des problèmes techniques.

## Psychologues : passez à la téléconsultation



Améliorez la prise en charge de vos patients sans contrainte de déplacement



Consultez en toute sécurité, d'où et quand vous le souhaitez



Transformez les sollicitations non rémunérées en téléconsultation



### ✉ **Contactez-nous !**

Pour en savoir plus sur Doctolib et échanger avec un expert  
rendez-vous sur [info.doctolib.fr](https://info.doctolib.fr)

Martin Maurel - 07 76 08 64 92  
[martin.maurel@doctolib.com](mailto:martin.maurel@doctolib.com)