

## Quelles applications choisir pour les consultations en ligne ?

Le choix d'une application pour ses téléconsultations n'est jamais neutre. En effet, toutes les applications de visioconférence ou plus simplement de dialogue *via* Internet présentent un risque de collecte des données, de revente ainsi que de piratage, comme nous avons pu le voir avec une application récemment dédiée au télétravail. Finalement, aucune application ne peut garantir une sécurité totale et à tout moment. Ce qui implique d'en reconnaître les limites pour le patient comme pour le thérapeute et d'élaborer les imaginaires convoqués par l'application. Pour le cadre, il semble essentiel que le psychologue avertisse le patient de cette potentialité.

Par ailleurs, il semble important d'envisager qu'une application, en fonction de son histoire (conception) et de l'histoire de la relation du thérapeute et/ou du patient avec elle, suscite des fantasmes et des projections. Ces fantasmes sont à considérer pour la mise en place du cadre. Le choix ne peut donc se faire seulement sur une liste des applications et leur recommandation, mais doit également se faire dans un cadre de réflexion du thérapeute sur ses propres projections, et sur celles du et/ou de ses patients. Il peut être intéressant de travailler avec plusieurs applications en fonction des patients. Ainsi, le désir du patient d'utilisation d'une application doit être élaboré dans la relation transférentielle. En effet, une application particulière peut susciter des fantasmes négatifs, tandis qu'une autre des fantasmes neutres à positifs. Ce qui ne veut pas dire qu'une application suscitant des fantasmes positifs doit être nécessairement préférée. Mais, toute fantasmatisation envers la technologie doit simplement être envisagée comme une donnée à analyser, comme une donnée clinique faisant partie du cadre, et dans la mesure où la technologie va être également intériorisée « comme un cadre ».

Aussi, la liste ci-dessous pourrait être une aide pour le thérapeute dans le choix de l'application. Toutes les applications présentées ici sont des applications qui sont utilisés par les membres de CyberpsyCO, à commencer par les cosignataires du texte :

**Discord** : application VoIP (voix sur Internet) gratuite conçue pour les jeux vidéo, de la société Discord Inc.

**Avantages** : pour les gamers (notamment pour la clinique de l'adolescent), elle présente l'intérêt de les rencontrer dans un espace connu, mais qui peut aussi mélanger les genres (indifférenciation entre les générations, par exemple). Elle facilite l'échange de fichiers texte, audio, vidéo, etc., ce qui peut être intéressant en fonction de l'orientation et du

dispositif du thérapeute. Elle permet également la diffusion de l'écran de jeu du patient pour pouvoir travailler une médiation vidéoludique notamment.

**Inconvénients** : compte-tenu de cette habitude de jeu pour le patient, il peut y avoir une confusion entre le cadre thérapeutique et son investissement ludique, d'autant plus qu'il vient instaurer une relation d'égal-à-égal : comment maintenir le cadre dans un espace numérique familier à l'autre et souvent utilisé avec les pairs sur un mode ludique, d'égal-à-égal ? Enfin, sa conformité au RGPD (règlement général sur la protection des données) fait débat.

**Doctolib** : application payante de gestion de la mise en contact de patients avec des thérapeutes de la compagnie Doctolib.

**Avantages** : tout d'abord elle permet la recherche de praticiens, l'accès à des informations sur sa pratique, ses tarifs, etc., et surtout de prendre les rendez-vous. Elle intègre aussi le paiement en ligne sécurisée. Elle permet de rassembler en une seule application la téléconsultation et les démarches liées au suivi. L'interface est facile d'utilisation et un grand nombre de patients y sont déjà inscrits. La notoriété de l'application donne au patient un sentiment de professionnalisme pouvant le mettre en confiance.

**Inconvénients** : si les données du patient sont regroupées, en revanche elles ne sont pas anonymisées. Elle n'est disponible qu'en France. Elle peut parfois renvoyer dans l'imaginaire à une institution de soin, et au domaine exclusivement médical. L'interface vidéo étant récente, il y a encore souvent des bugs. L'impossibilité de dissocier la partie téléconsultation, oblige à passer par l'application pour prendre rendez-vous et payer, ce qui peut engendrer chez les patients une certaine méfiance. L'application est payante par abonnement, et la téléconsultation une option supplémentaire payante, faisant que le coût mensuel est élevé (la téléconsultation est gratuite le temps de la crise). Certains patients interprètent l'utilisation exclusive de cette plateforme comme un manque de connaissance du monde numérique par le thérapeute.

**Facetime** : application de vidéophonie dédiée aux systèmes sous IOS, appartenant à *Apple*. Elle permet la visioconsultation et les conversations audio.

**Avantages** : l'interface est épurée, simple et presque exclusivement dédiée à la télécommunication. C'est une application fiable, stable et avec un niveau de sécurité solide (lié en particulier à son système d'exploitation chiffré).

**Inconvénients** : elle ne peut être utilisée qu'entre thérapeute et patients qui disposent de produits *Apple*. Nous retrouvons les mêmes imaginaires potentiels que pour les grandes applications de télécommunication, dans la mesure où *Facetime* appartient à une multinationale (voir Skype plus avant).

**Jitsi** : application multiplateforme *open source*. Moins connue, elle a le mérite d'être libre c'est-à-dire d'être gratuite avec un code source libre.

**Avantages** : il n'y a pas d'application à installer, juste un lien à envoyer au patient ; elle peut être utilisée sur un téléphone si besoin. Il existe peu de risque de confusion avec d'autres usages familiaux ou ludique. La salle de réunion peut être sécurisée par un mot de passe, envoyé au patient avec le lien de la salle, ce qui crée une confidentialité comme celle que l'on retrouve dans le bureau du thérapeute.

**Inconvénients** : l'effet miroir (l'image de soi dans une petite fenêtre sur l'écran) est présent comme sur d'autres plateformes (voir recommandation CyberpsyCO n°5), et il convient de le travailler avec le patient. En effet, certains patients peuvent se regarder, commenter leur apparence etc., ce qui peut manifester un intérêt clinique mais également rendre compte d'une fixation narcissique.

**Qare** : application propriétaire payante de gestion de la mise en relation de patients avec des thérapeutes de la compagnie Qare<sup>1</sup>.

**Avantages** : elle garantit l'anonymat des patients et permet la recherche de praticiens, l'accès à des informations sur sa pratique, ses tarifs, etc., prendre les rendez-vous et intègre le paiement en ligne sécurisée. Elle rassemble en une seule application la téléconsultation et les démarches liées au suivi.

---

<sup>1</sup> Nous remercions pour sa participation Samuel Mergui, psychologue clinicien.

**Inconvénients** : l'entreprise prend 10% des consultations du thérapeute et une demi-journée de formation est nécessaire. L'application ne permet pas de dissocier la partie téléconsultation, obligeant le patient à passer par l'application pour prendre le rendez-vous et payer, ce qui peut engendrer chez les patients une certaine méfiance. Comme pour Doctolib, elle peut renvoyer à l'imaginaire d'une institution exclusive de soin. Aussi, il est important d'interroger la place de sujet du patient dans ce système.

**Skype** : application VoIP gratuite de *Microsoft*, qui permet la visioconsultation et la conversation audio.

**Avantages** : elle est disponible sur tous les supports (ordinateur, tablette, smartphone). Skype peut aussi être utilisée *online*, sans installation de l'application. Le *switch* potentiel entre la vidéo et l'audio permet de garder le contact avec le patient, malgré une connexion médiocre (temporaire ou non). La sécurité a été renforcée à de nombreuses reprises par la firme : la vidéo et l'audio (en conversation privée) sont chiffrés.

**Inconvénients** : l'application nécessite une inscription des deux parties, et donc la création d'un compte. Ce qui peut conduire à des discussions avec le patient autour de la confidentialité. D'autres imaginaires sont observés : l'appartenance du support au GAFAM, et ce que cela suscite de fantasmes (notamment en temps de crise) ; l'absence de neutralité de *Skype* dans le cadre, dans la mesure où elle est une application destinée principalement au grand public (« Je consulte sur la même plateforme que mes enfants jouent », disait un patient ; « Je suis sur Skype, tandis que c'est par ce biais que mon mari avait des conversations érotiques avec sa maîtresse », disait une autre patiente). D'autres imaginaires sont possibles avec le patient, à travailler avec lui.

**Whatsapp** : application VoIP gratuite de *Facebook*, et principalement pour *smartphone*.

**Avantages** : l'application est intéressante pour le psychologue, pour une utilisation suivant différentes modalités de télécommunications (audio, vidéo, messagerie). Son intérêt principal réside dans sa souplesse d'utilisation, et donc dans ce passage possible d'une modalité de communication à une autre.

**Inconvénients** : elle nécessite de communiquer son numéro de portable, et a présenté dans le passé des failles de sécurité (notamment autour de la confidentialité). Sa souplesse d'utilisation est aussi son principal inconvénient : est-ce que le cadre interne du patient est suffisamment souple ? Mais encore : le patient (et/ou le thérapeute) parvient-il à élaborer au sein d'une application qu'il a l'habitude d'utiliser d'une manière partielle et/ou ludique ? Par ailleurs, tout comme pour Skype, un imaginaire possible est lié à son universalité, à son utilisation libre, ou encore à son appartenance au groupe Facebook. Encore une fois, tout ce qui entoure la technologie doit faire l'objet d'un travail avec le patient.

**Wire** : application cryptée de travail collaboratif permettant la vidéo et l'audio consultation de la compagnie Wire Swiss GmbH.

**Avantages** : elle permet le partage de fichiers, et elle offre surtout une transparence des données envoyées ainsi que leur sécurisation permettant au thérapeute de garantir l'anonymat du patient. Elle est gratuite, et présente sur toutes les plateformes. De plus, son interface intuitive proche de *Skype* offre une prise en main facile pour les patients.

**Inconvénients** : l'effet miroir présent comme sur d'autres plateformes, à travailler avec le patient (voir recommandation CyberpsyCO n°5).

**Marion Haza, Alexandre Saint-Jevin, Frédéric Tordo<sup>2</sup>**

---

<sup>2</sup> Nous remercions également la participation de l'ensemble des membres de *CyberpsyCo* et des abonnés au #psytoctoc sur Twitter, sans qui ces recommandations n'auraient pas pu être écrites.