

L'entretien clinique
à distance

Lise Haddouk

L'entretien clinique à distance

Manuel de visioconsultation

Préface de Yolande Govindama

Postface de Stéphane Bouchard

 **érès**
éditions

Conception de la couverture :
Anne Hébert

Version PDF © Éditions érès 2016

CF - ISBN PDF : 978-2-7492-5254-4

Première édition © Éditions érès 2016

33, avenue Marcel-Dassault, 31500 Toulouse, France

www.editions-eres.com

Aux termes du Code de la propriété intellectuelle, toute reproduction ou représentation, intégrale ou partielle de la présente publication, faite par quelque procédé que ce soit (reprographie, microfilmage, scannérisation, numérisation...) sans le consentement de l'auteur ou de ses ayants droit ou ayants cause est illicite et constitue une contrefaçon sanctionnée par les articles L.335-2 et suivants du Code de la propriété intellectuelle.

L'autorisation d'effectuer des reproductions par reprographie doit être obtenue auprès du Centre français d'exploitation du droit de copie (CFC), 20, rue des Grands-Augustins, 75006 Paris, tél. : 01 44 07 47 70 / Fax : 01 46 34 67 19.

Table des matières

PRÉFACE, <i>Yolande Govindama</i>	7
INTRODUCTION.....	15
1. CYBERPSYCHOLOGIE ET ENTRETIEN CLINIQUE.....	29
État des lieux des recherches et des protocoles psychothérapeutiques existants.....	29
Usages des TIC en psychologie clinique : comment préserver la dimension humaine dans les interactions ?	39
Le choix de la visioconférence comme outil.....	47
2. TRANSFERT VIRTUEL ET RÉALITÉ PSYCHIQUE.....	55
Virtuel <i>versus</i> réel.....	56
<i>Environnement virtuel et réalité psychique...</i>	56
<i>Une distance psychique</i>	
« <i>suffisamment bonne</i> »	62
Une présence à distance : la relation digitale.	67
<i>La relation digitale</i>	67
<i>La présence</i>	72

La visioconsultation : un espace tiers.....	75
<i>Transitionnalité et visioconsultation</i>	75
<i>Les évolutions du métier de psychologue</i>	79
 3. LA PLACE DU CORPS ET CELLE DU REGARD	
EN VISIOCONSULTATION	89
Le corps en visioconsultation	90
L'importance du regard	95
L'analyse des différents niveaux d'interaction...	103
L'accès à l'intersubjectivité	106
<i>La subjectivité</i>	106
<i>Intersubjectivité et cyberpsychologie</i>	111
Transfert – contre-transfert	
en visioconsultation.....	122
<i>Le transfert</i>	122
<i>Le contre-transfert</i>	127
<i>Transfert et contre-transfert</i>	
<i>en visioconsultation</i>	134
 4. LE <i>SETTING</i> EN VISIOCONSULTATION.....	137
L'entretien clinique et l'observation clinique	
à l'épreuve de la visioconférence	137
<i>La « méthode de traitement »</i>	
<i>psychanalytique</i>	137
<i>L'entretien clinique en face-à-face,</i>	
<i>d'inspiration psychanalytique</i>	147
La plateforme iPSY	151
<i>De l'expérimentation à la recherche-action</i> ...	151
<i>Description et usage de l'outil</i>	160

Principes éthiques et déontologiques.....	189
<i>L'éthique en psychologie</i>	189
<i>Spécificités éthiques en visioconsultation</i>	193
5. INTERSUBJECTIVITÉ EN VISIOCONSULTATION.....	205
Méthodologie.....	207
<i>Échantillon de population</i>	207
<i>Méthodologie qualitative</i>	212
<i>Méthodologie quantitative</i>	226
Illustration clinique : Anne.....	233
Illustration clinique : Frédéric.....	238
Autres résultats.....	243
<i>Analyse quantitative des données recueillies</i> <i>avec le Social Avoidance and Distress</i> <i>Scale (SADS)</i>	243
<i>Analyse comparative</i>	245
Discussion.....	250
CONCLUSION.....	265
POSTFACE. L'ENTRETIEN CLINIQUE À DISTANCE : ENJEUX IMPORTANTS, <i>Stéphane Bouchard</i>	271
BIBLIOGRAPHIE.....	277
REMERCIEMENTS.....	297

Préface

L'ouvrage de Lise Haddouk est le fruit d'une recherche de terrain approfondie sur l'usage des technologies de l'information et de la communication (TIC) et de l'entretien clinique d'inspiration psychanalytique comme méthode dans la visioconsultation. Cette étude a le mérite de s'inscrire à la charnière de la psychologie, de la psychanalyse, de l'anthropologie culturelle au travers de la cyberculture et de la fonction symbolique de la culture, selon la définition de Mauss (1923-1924 ; Mauss et Hubert, 1899) et de Lévi-Strauss (1850). C'est un ouvrage original qui vient combler une lacune, puisque les travaux connus dans le domaine du virtuel, qui introduisent le débat souvent controversé quant à son efficacité symbolique tant sur le plan thérapeutique, sur le plan imaginaire dans l'interaction avec son avatar, que sur les méfaits qui conduisent à la dépendance à l'objet dans une relation aliénante, n'ont pas introduit l'aspect humanisant ou déshumanisant de l'usage de l'outil à partir de la définition que donnent les anthropologues de la notion de culture. Par ailleurs, l'originalité de ce travail réside aussi dans la

conception même de l'outil de la visioconsultation, avec les principes éthiques et déontologiques, pour garantir le secret professionnel, inhérent à la fonction du clinicien, et le cadre permettant l'accès à la symbolisation des interactions humanisantes.

Au-delà de la spécificité de cette pratique de la visioconsultation, présentée dans cet ouvrage, c'est la fonction symbolique du virtuel qui est interrogée en son aspect humanisant ou psychotisant, dans une société postmoderne fondée sur le culte du narcissisme au regard de la lecture qu'en donne le philosophe américain Lasch (1979).

Diplômée d'un DESS de psychologie clinique et de psychopathologie interculturelle en 1998, Lise Haddouk s'engage durant une dizaine d'années dans une consultation clinique à distance, à travers la téléphonie sociale, dans le cadre de la protection de l'enfance. Expérience clinique laborieuse, pour une psychologue clinicienne débutante, mais très originale et qui va lui permettre d'expérimenter l'entretien clinique d'inspiration psychanalytique en se privant de l'observation des comportements (langage non verbal) au profit d'une écoute aiguisée, non seulement du verbe mais de la sonorité et de l'intonation de la voix du patient, pour décoder les affects, les émotions, et repérer l'émergence de la subjectivité à travers la nature du transfert. Cette expérience la motive pour élaborer, en 2006, un projet de thèse sur l'émergence de la subjectivité et la gestion du transfert et du contre-transfert au travers de la visioconsultation, thèse dans laquelle elle met à l'épreuve l'outil au niveau aussi bien de la technique à partir de la construction d'un prototype, que de l'entretien clinique. Sa double formation

(ethnologue et psychologue) et la spécificité de son DESS lui ont permis d'interroger la culture numérique au travers des technologies de l'information et de la communication, dans sa fonction symbolique et thérapeutique, à partir de la technique de l'entretien clinique et de son cadre. En effet, c'est à partir de la régulation de la demande différée du rendez-vous, du paiement de l'acte, du temps de séance, de la manière d'instaurer le *setting* au sens winnicottien, qui gère la frustration et le manque du patient, pour que le sujet advienne comme sujet désirant, et non en favorisant la dépendance à l'outil, l'attachement à l'objet, au réel du besoin, que l'auteure montre l'efficacité symbolique et thérapeutique.

La fiabilité du cadre ne pouvait pas empêcher les aléas techniques avec des coupures de sons, coupures ayant un impact sur le transfert, bien que des relais aient été prévus. La dimension de l'écoute s'ajoute à l'observation de l'image par le thérapeute mais aussi par le patient, qui choisit de donner à voir la partie du corps qu'il souhaite montrer, ou encore le lieu du déroulement de la séance, mais cette image obéit à une auto-mise en scène, au sens où l'entendent Jean Rouch et Claudine de France, dans le cinéma anthropologique. Il s'agit d'une rencontre des corps entre le thérapeute et le patient dans une relation spéculaire qui demande à être prise en compte dans l'entretien psycho-dynamique. Cette régression archaïque chez le patient semble être favorisée par l'outil qui mobilise le regard-miroir dans sa fonction captative, spéculaire, dans l'identification au semblable, qui demande une analyse pertinente du transfert pour ne pas entretenir cette dimension imaginaire chez le patient, et lui permettre

d'expérimenter l'accès à la symbolisation, au travers du manque, de la réalité, de l'éprouvé subjectif.

Dans cet ouvrage qui est la restitution de son parcours professionnel et de recherche, Lise Haddouk, qui est devenue une pionnière dans le domaine de la cyberpsychologie en France, introduit un état des lieux des recherches aussi bien en cyberpsychologie qu'en psychologie clinique, pour situer sa pensée et sa pratique dans une perspective humanisante et symbolisatrice, au travers de la rencontre clinique au niveau de la visioconsultation.

L'auteure développe un chapitre : « Transfert virtuel et réalité psychique », pour prendre en compte les aspects régressifs rapides et singuliers dans l'analyse du contre-transfert afin d'introduire le manque (la réalité) et ne pas œuvrer du côté de la complétude fusionnelle d'une relation transférentielle psychotisante fondée sur le réel du besoin. Ce n'est qu'à ce prix que le cadre peut devenir opérant, nous dit l'auteure, dans une perspective tiercéisante et symbolisatrice ; ce qui vient faire limite à la jouissance absolue destructrice, et soutenir le désir du sujet plutôt que sa dépendance à l'Autre tout-puissant.

L'auteure montre ensuite comment elle a exploité les particularités spécifiques de cette rencontre dans la visioconsultation, telles que la place du corps et du regard, dans la régression transférentielle, la mobilisation des aspects archaïques dans le contre-transfert, la rencontre intersubjective donnant lieu après coup à une analyse minutieuse pour éviter tout passage à l'acte.

Dans un chapitre réservé au cadre de la visioconsultation, l'auteure, qui avait construit un proto-

type de l'outil pour sa thèse, décrit la plateforme iPSY ; celle-ci présente d'une manière détaillée le cadre et la théorie implicite qui le sous-tend, celle de la technique psychodynamique de l'entretien. L'importance qu'accorde l'auteure aux principes éthiques et déontologiques du cadre fait partie de l'entretien clinique. Cet aspect est non négligeable dans la pratique clinique, lorsque nous savons combien un site peut être infiltré de différentes manières, ce qui met en péril le secret professionnel.

L'auteure prend ainsi le parti de montrer que dans une société postmoderne où le culte du narcissisme est privilégié, au sens où l'entend le philosophe américain Lasch, impliquant une certaine colonisation du moi, voire entretenant la dépendance à l'Autre, les TIC qui font partie de la culture sociétale ne peuvent pas être exclues. Elles peuvent être utilisées à bon escient en visioconsultation, dans une perspective thérapeutique tout à fait efficace au même titre qu'une consultation dans un cabinet de clinicien mais à condition de ne pas favoriser la dépendance à l'outil, au thérapeute, comme la culture sociétale tend à le faire. C'est alors que l'auteure s'interroge sur toutes les formes de « thérapies sauvages » qui circulent sur internet et leur efficacité, sur la notion de virtuel qui tend à déshumaniser la relation humaine au profit d'une phobie de l'autre humain, l'autre qui confronte au manque, à la réalité, ce qu'exercerait le rôle de l'avatar dans la relation virtuelle comme un double, double qui pourrait soutenir la quête d'une immortalité au-delà de celle du narcissisme primaire dans l'idéologie du même.

Or ce terme « avatar », ou avatāra, vient du sanskrit et désigne, dans la culture hindoue, « descente »

par transformation d'une divinité pour lui permettre d'accomplir une tâche terrestre afin de sauver l'humanité d'un grand péril. Par exemple Krishna serait la huitième incarnation de Vihsnu, dieu de la trinité védique (Brahman, Vishnu, Shiva), chargé d'apporter une réponse aux humains sur ce que représente la mort dans la Bhagavad-Gita (évangile krishnaïte) et leur permettre de mieux accepter leur condition humaine (être mortel). Il s'agit en même temps de rappeler aux humains que seuls les dieux sont immortels. Ainsi l'avatar ne s'adresse qu'à des divinités immortelles et jamais à des humains. Que signifie l'usage de ce concept dans la culture numérique d'une société qui, de surcroît, cultive le culte du narcissisme et le déni de la mort, ainsi que le décrit Thomas (1979), si ce n'est une quête d'immortalité ? Ce déni de la condition humaine impliquerait celui de la généalogie comme objet universel de transmission alors qu'il est le garant des tabous fondamentaux de l'humanité (le tabou de meurtre et d'inceste ; Legendre, 1985 ; Govindama, 2000, 2006)), une désymbolisation du lien filial au profit d'un fantasme d'autoengendrement mettant en cause la fonction symbolique de la culture.

La préoccupation de Lise Haddouk semble rejoindre celle des auteurs contemporains qui dressent des *États du symbolique* sous la direction de Wolkowicz (2014), ouvrage dans lequel Nassikas Kostas introduit la question de la fonction de l'avatar. L'ouvrage collectif sous la direction de Godelier, *La mort et ses au-delà* (2014), donne une représentation de la mort et du destin de l'âme, mettant en évidence les invariants dans la diversité culturelle, sans traiter le déni de la mort dans notre société et sa désymbolisation, comme

le démontre Thomas. C'est à cette question fondamentale (la fonction symbolique de la culture) que Lise Haddouk entend s'attaquer, dans le débat sur la culture du virtuel, d'une manière générale. L'auteure semble suggérer que l'évolution de la culture post-moderne individualiste favorise la quête du semblable et non de l'altérité ; ce qui conduit à une véritable question sur la fonction symbolique de la culture définie par Marcel Mauss (1923-1924 ; Mauss et Hubert, 1899) et Lévi-Strauss (1950), et celle des rites de passage (Van Gennep, 1909) qui garantissent la transmission de la généalogie (Govindama, 2000, 2006).

Yolande Govindama
Psychologue clinicienne, docteur en psychologie,
professeur des universités,
université de Rouen, Sciences humaines et sociales

Introduction

L'entretien est l'un des principaux outils du psychologue et son apprentissage a été la base de ma formation en clinique psychodynamique.

Dans mon parcours professionnel, j'ai rencontré une pratique particulière : celle des lieux d'écoute proposés à distance, au téléphone. Cette expérience en téléphonie sociale a contribué à motiver une recherche portant sur l'élaboration d'un cadre permettant la réalisation d'entretiens cliniques à distance *via* internet : la « visioconsultation ¹ ». Le présent ouvrage va décrire cette expérience, sous forme d'un manuel de visioconsultation.

À l'origine de ce projet, plusieurs facteurs ont eu une influence. Ma pratique pendant plusieurs années dans un service de téléphonie sociale disponible sans la moindre interruption ², m'a permis d'appréhender

1. Entretien clinique à distance en visioconférence, réalisé *via* le dispositif en ligne iPSY.

2. SNATED : Service national d'accueil téléphonique pour l'enfance en danger.

l'écoute clinique à distance, avec pour seul vecteur de communication la voix des usagers au téléphone. Je remarquais toutefois que peu de travaux de recherche portaient sur la téléphonie sociale depuis son apparition en France, dans les années 1960 (Boisset, 1993 ; Fassin, 2004 ; Chauvière, 2004, 2009). Ainsi, ce type de recherche poserait à la fois des problèmes techniques et éthiques, comme ceux portant sur l'usage des technologies de l'information et de la communication (TIC) en sciences humaines, en général. La téléphonie sociale constituerait une innovation technique en même temps qu'une mutation culturelle dans le travail social, bien que, pour des raisons techniques évidentes, la téléphonie ne puisse s'inscrire dans la réciprocité du face-à-face (Chauvière, 2004).

Certains écrits (Holleaux et Da Silva, 2009 ; Cadéac et Lauru, 2007 ; Montheil, 2009 ; Comblez, 2009) traitent des phénomènes transférentiels au téléphone et soulignent notamment l'importance de poser des limites, par exemple avec les « phonophiles³ ». La moindre réalité matérielle que prend l'écouter pour l'appelant, puisque le professionnel n'est perçu que par une seule modalité sensorielle – celle de la voix –, aurait par ailleurs des effets sur le transfert. L'espace de l'entretien téléphonique est ainsi défini comme celui du « non-voir » (Comblez, 2009, p. 43). De plus, l'entretien au téléphone comporterait certaines caractéristiques spécifiques, comme le fait qu'il n'y ait pas le sas de la salle d'attente, pas de regard soutenant du théra-

3. Les phonophiles (qui aiment les voix) sont des appelants manipulateurs qui ont un usage excessif et parfois sexuel des plateformes de téléphonie sociale.

peute pour débiter l'échange, aucune possibilité de parler avec son corps pour se raconter autrement, pas de bureau, de régularité dans la durée ou la fréquence des séances, pas d'honoraires, ni de contact physique (Comblez, 2009). Une rencontre avec un inconnu serait alors possible sans se déplacer, gratuitement, dans l'instant de la demande, tout en limitant le côté potentiellement dangereux de l'intimité d'une relation. Cependant, l'interaction de deux personnes, aussi « virtuelles » soient-elles, serait bien réelle et constituerait en cela un cadre (*ibid.*). Bien qu'une « téléphonie clinique » soit envisagée (Cadéac et Lauru, 2007, p. 23), il serait erroné d'assimiler ce lien au transfert opérant dans la thérapie, en grande partie à cause de l'anonymat des personnes impliquées dans l'entretien, mais aussi à cause du cadre temporel non défini dans ce contexte, marqué par l'immédiateté dans l'accès à l'écoute.

Tous ces éléments, ainsi que ma pratique parallèle en cabinet libéral, m'ont beaucoup aidée à réfléchir au cadre de la visioconsultation, à le concevoir et à réaliser cette expérience. Comme le téléphone, la visioconférence permet la réalisation d'entretiens cliniques à distance, mais elle permet aussi aux interlocuteurs de se voir, ce qui constitue une différence majeure. Plusieurs modalités sensorielles y sont mobilisées, les deux participants ayant ainsi accès à leurs regards réciproques et à certaines expressions corporelles visibles, en fonction du cadrage choisi lors de l'entretien. Le fait de se voir limite d'emblée l'anonymat des utilisateurs, la « présence » des corps constituant un point de différence essentiel par rapport à l'écoute proposée au téléphone et aux phénomènes transférentiels pouvant émerger

dans ce cadre. Ces éléments ont représenté pour moi des avantages apportés par la technologie, qui ont motivé ma volonté de mettre en œuvre cette expérience.

Nous verrons qu'en visioconsultation, une régularité a été instaurée concernant la durée et la fréquence des séances, comme cela est préconisé dans un cadre plus classique d'entretien. Sur le plan de l'organisation temporelle, un espace de salle d'attente avant les entretiens a été créé sur le site iPSY⁴ et un agenda sert à la prise de rendez-vous, qui n'ont donc pas lieu dans l'« immédiateté » de la demande. La pratique d'honoraires est également permise en ligne. Ainsi, l'élaboration d'un cadre fiable et sérieux, directement inspiré des règles de l'entretien clinique en face-à-face (Chiland, 1984), plus que la technique de visioconférence en elle-même, se trouve au cœur de ce travail de recherche.

L'apport de l'anthropologie dans l'analyse de phénomènes psychologiques constitue un autre aspect de ma formation⁵ et de ma réflexion. Ainsi, l'impact de l'environnement sur le développement de l'individu peut se traduire en termes de culture et son influence sur le psychisme humain est essentielle, comme le démontre l'approche complémentariste de Devereux (1951, 1970). La coordination des méthodologies anthropologique et psychologique permet ainsi d'éviter l'écueil d'un déterminisme unique dans le champ des sciences humaines.

4. <http://www.ipsy.fr>

5. Je suis titulaire d'une licence d'anthropologie et d'un DESS de psychologie clinique et psychopathologie interculturelle.

Mon expérience en visioconsultation avec un outil numérique a pris forme dans un contexte socioculturel plus global qui est celui de la cyberculture. La cyberculture⁶ désigne usuellement une certaine forme de culture qui se développe autour d'internet. Selon la Wikipédia, la cyberculture englobe des productions très diverses présentant un lien avec les TIC, notamment le multimédia, dont les œuvres mélangent image, son et programmation. Mais la notion de cyberculture va au-delà d'un genre culturel. Elle désignerait « un nouveau rapport au savoir, une transformation profonde de la notion même de culture » (Lévy, 1997), voire une intelligence collective, dont la Wikipédia pourrait justement servir d'exemple. Cette révolution culturelle marquerait aussi « l'avènement de la culture-monde » (Breton et Proulx, 2002, p. 189) ou encore de la « *World philo-sophie* » (Lévy, 2000).

Ainsi, les TIC font pleinement partie de notre paysage social, de notre environnement culturel, depuis plusieurs décennies. Internet est né dans le contexte socioculturel des sociétés occidentales décrites comme « postmodernes » (Lasch, 1984). Cela exprime « le consensus grandissant selon lequel l'impulsion moderniste s'est épuisée, sans toutefois se risquer à prédire où va notre culture ni ce qui va remplacer le modernisme » (*ibid.*, p. 164).

Internet est un outil de communication de masse et un instrument de la mondialisation, tant sur le plan économique qu'au niveau culturel et anthropologique.

6. Terme apparu au début des années 1990.

Aux origines du « culte de l'internet » (Breton, 1999), on trouve aussi le culte de l'information, créé par la cybernétique. Les travaux de Wiener et plus tard McLuhan (1964, 1967) ont influencé tant les chercheurs militaires que les artistes, dès la fin des années 1950. Cette théorie a offert une nouvelle façon de modeler le monde, mais aussi de concevoir la relation intersubjective, la redéfinissant comme un échange informationnel.

Certains auteurs (Breton et Proulx, 2002) font un parallèle entre la naissance d'internet et celle du « paradigme informationnel ». La généalogie de ce paradigme renvoie directement à la cybernétique et à la théorie de l'information. Ainsi, l'information sous forme d'un mouvement continu, susceptible de quitter l'ordinateur pour se répandre *via* un réseau de transmissions, conféra d'emblée au *web* une fonction de communication. Cette conception de l'information n'est pas étrangère aux préoccupations de Von Neumann, qui construisit le premier ordinateur en 1946 et dont la pensée était proche de celle de Wiener (1954), mathématicien fondateur de la cybernétique. On note que le modèle explicite qui permit de concevoir l'ordinateur fut le cerveau humain, l'un des objectifs étant peut-être de pouvoir rivaliser avec la nature humaine.

Internet serait né « de la rencontre improbable entre deux cultures » (Breton et Proulx, 2002, p. 289). D'un côté, la culture de l'innovation technique portée par l'« *establishment* » scientifique et militaire américain, et de l'autre la « culture de la liberté » (*ibid.*), partagée sur les campus des universités américaines par de jeunes « *hackers* » en informatique, porteurs de

Remerciements

Je remercie vivement toutes les personnes qui m'ont soutenue dans ce projet, depuis plusieurs années. Tout d'abord, mon conjoint, mes enfants, ma famille et mes proches, qui tous les jours m'apportent de la joie et de l'énergie pour avancer dans mes recherches.

Ensuite, ma directrice de thèse, Yolande Govindama, avec qui je continue à prendre plaisir à travailler et qui m'a transmis les bases essentielles de mon activité de clinicienne.

Je remercie également les éditions érès de leur confiance, ainsi que l'équipe de l'Institut du virtuel Seine Ouest, qui m'a soutenue dans ma longue rédaction.

Enfin, je remercie Stéphane Bouchard, qui représente pour moi un modèle tant sur le plan scientifique que sur le plan humain, et dont les nombreuses et riches recherches en cyberpsychologie continuent à nourrir ma réflexion.