

## Intervention de Florence Barruel

Le premier point dont j'aimerais vous parler est celui de la trace écrite ou de la trace à l'écran. En effet la particularité du soutien psychologique par mail est qu'il va laisser une trace ; je crois que cela pose quelques questions et présente un certain nombre d'intérêts.

Il me semble que, lorsque les personnes ont été traumatisées par les messages d'annonce qu'elles ont entendus, elles traversent une période de fragilité pendant laquelle elles ont besoin d'entendre et de réentendre des messages porteurs d'informations médicales ; elles ont aussi besoin d'entendre des messages de soutien et il me semble que la possibilité de lire des réponses de soutien psychologique est intéressante, car, cela leur permet de faire comme elles le sentent au moment où cela leur est le plus nécessaire. Par ailleurs, on peut supposer que le fait de maîtriser quelque chose a une fonction rassurante ; mais aussi quand le message n'est pas relu, on sait que la réponse est là et on distingue alors une fonction extrêmement intéressante d'étayage, face à la difficulté qui est rencontrée par le patient.

Donc je souligne le rôle actif de ce service auprès de ce dernier.

Mais l'écrit restant, cela pose toujours la question de la qualité et de la justesse de la réponse ; et j'ajoute que les réponses apportées étant valables dans un contexte donné elles risquent d'être moins appropriées le temps passant. Cela peut poser problème et mérite réflexion.

D'autre part un soutien psychologique de qualité, à mes yeux, est celui qui va à la rencontre des patients en étant complètement adapté à leurs besoins : les patients sont isolés, ne peuvent se déplacer, ou encore pour des raisons culturelles, ne se déplacent pas... En face on dispose d'Internet qui est un mode de communication et de pensée très présent à l'heure actuelle ; je crois même qu'Internet formate des manières de penser et d'appréhender le monde... aussi une nouvelle sensibilité de communication gagne de nombreuses personnes et se développe, particulièrement auprès des nouvelles générations.

Donc je constate que grâce à Internet nous offrons une accessibilité plus grande à des personnes que nous n'aurions, sans cela, jamais vues, et qui ont pourtant besoin de nous.

Je crois qu'il faut s'adapter à différentes formes de soutien : par exemple, à l'hôpital, si je n'étais pas sortie de mon bureau pour aller dans les couloirs, ou encore à la cafétéria avec des familles, je n'aurais pas rencontré certains patients, certains proches, or on peut dire que,

même si cela n'est pas forcément « orthodoxe », la rencontre s'est produite et certaines choses ont pu être contractualisées ; et je sais que pour ces familles, me rencontrer dans un bureau n'avait aucun sens. Aussi il est essentiel que le soutien psychologique ait une forme qui parle au patient et qui parle pour lui.

Ensuite, il faut réfléchir à des conditions qui garantissent un cadre de qualité et j'ai relevé quelques points importants :

Il faut que ce soutien ait du sens pour le patient.

Le cadre de ce soutien ne doit pas être pathogène pour lui ; il ne faut pas répéter, par des formes, des éléments qui le traumatisent. En psychanalyse, parfois, certains ne peuvent s'allonger, donc il a fallu inventer des modes de prise en charge autres pour ouvrir le cadre psychanalytique ; ceci signifie que nous devons être créatifs.

Par ailleurs, il faut un cadre contractuel clair entre le patient et le thérapeute afin qu'on puisse dire qu'il y a un soutien de qualité.

Il faut accepter, évidemment, le patient avec une neutralité bienveillante.

Il faut comprendre tout élément qui se joue dans les échanges mail, comme du matériel transférentiel.

Il faut prévoir des situations qui vont être « hors cadre », c'est essentiel, car prévoir, anticiper, c'est être prêt à négocier ces situations. Par exemple, imaginons, dans le cadre des échanges mails, un patient, qui, soudain, demande à parler au téléphone ; nous devons alors savoir gérer cette situation inattendue ; un cadre correct de soutien, c'est aussi la souplesse d'adaptation des professionnels.

Je conclus par quelques remarques et interrogations.

Le soutien psychologique par mails suppose une maîtrise de ce type d'écriture, donc pour ceux qui n'ont pas cette maîtrise on pourrait prévoir un accompagnement.

Il n'y a pas de soutien « en général », chaque cas est particulier ; aussi la variabilité des propositions doit être envisagée.

Ce soutien est un moyen de sortir « de soi », sans sortir de chez soi. Il n'y a pas de déplacement physique, mais je crois qu'on peut compter, si le cadre est de qualité, sur une mobilisation psychique.

La controverse porte, en interne, sur le rôle plus en avant de ce travail : est-il intéressant pour accrocher une possibilité de soutien psychologique et de psychothérapie approfondie ? Ou est-il en soi une psychothérapie ? Je ne sais répondre, bien que je pense qu'avec un cadre de qualité et des critères respectés ce soutien puisse devenir un mode de psychothérapie. La question reste posée...

Un soutien de qualité repose sur un cadre sérieux, mais aussi sur des psys qui aient une sensibilité particulière, celle de la communication par mails, demandant une culture propre ; des psys qui aient aussi une créativité permanente ; et il faut des patients qui, non seulement adhèrent à ce mode de soutien mais l'intègrent.

Si toutes ces conditions sont réunies, on gagnera en efficacité.

Par ailleurs ces formes de soutien ont été expérimentées au Canada, à Berlin aussi dans le cadre d'un soutien thérapeutique pour les Irakiens, et il semble que les effets soient assez intéressants : donc voyons...

Enfin, dernier point ; certains patients peuvent ne pas être concernés par l'échange par mails : ceux qui ont une fragilité narcissique et qui ont besoin d'un face-à-face pour se sentir soutenus. Dans ce cas on doit se poser la question de savoir ce qu'on propose à ce type de patients s'ils sont isolés ; et on doit s'interroger sur ce que va leur apporter le soutien mail. Quels aménagements peut-on prévoir afin qu'ils puissent in fine adhérer à ce cadre ?