

Pour spécialistes en conseil psychologique

Standards de qualité interventions en ligne



Il est souhaitable que les psychologues qui proposent et effectuent des interventions en ligne respectent les standards de qualité suivants.

PRÉAMBULE

Le présent document a été élaboré par le groupe de travail «Interventions en ligne» de la FSP, composé d'expertes et d'experts scientifiques, ainsi que de praticiens de la psychothérapie et du conseil. Le groupe de travail s'est appuyé sur les travaux antérieurs des années 2003 et 2006, qui avaient consisté à définir les premiers critères de qualité.

Ce document a pour objet d'énoncer les standards de qualité relatifs aux interventions psychologiques en ligne.

Ces standards de qualité doivent:

- ▶ fournir aux spécialistes des repères clairs et concrets, tant sur le plan du conseil que sur le plan technique et légal;

- ▶ permettre au grand public, en particulier aux clientes et clients potentiels, de reconnaître les offres fiables et sérieuses.

La présentation des standards de qualité est suivie d'informations qui seront utiles aux professionnels proposant des interventions en ligne. Ces informations concernent les définitions des différentes formes d'interventions en ligne, leur champ d'application, leur efficacité, leurs opportunités et risques, et les compétences spécifiques qu'elles nécessitent.

STANDARDS DE QUALITÉ

Il est souhaitable que les psychologues qui proposent et effectuent des interventions en ligne respectent les standards de qualité suivants.

Tous les points cités aux paragraphes «Transparen-

ce», «Limites du conseil en ligne», «Confidentialité et protection des données» et «Déontologie» constituent des standards de qualité. Les remarques encadrées ne sont que des indications supplémentaires.

1. Transparence

Identification du prestataire

- ▶ Le nom, l'adresse, le numéro de téléphone et l'adresse électronique du ou de la prestataire doivent être mentionnés.
- ▶ La qualification, la formation, les compétences et les titres du ou de la prestataire doivent être clairement exposés.
- ▶ Les organisations professionnelles dont le ou la prestataire est membre doivent être mentionnées.

Transparence de l'offre

- ▶ L'offre doit s'accompagner d'une description claire.
- ▶ Il faut indiquer les objectifs réalistes que l'offre doit aider à atteindre.
- ▶ Les thèmes dans lesquels le ou la prestataire est spécialisé-e doivent être précisés.

Transparence des coûts

- ▶ Les tarifs de l'offre et les moyens de paiement admis doivent être clairement indiqués.

- ▶ Les tarifs doivent être identiques à ceux pratiqués en consultation puisque les prestations sont les mêmes.
- ▶ Les spécialistes peuvent accepter les modes de paiement de leur choix. Certains exigent un paiement anticipé pour les interventions en ligne.

Cadre temporel

- ▶ Clarté du cadre temporel (quand les entretiens/ échanges éventuels ont-ils lieu?) et des réponses apportées aux demandes (en cas de communication différée): le client ou la cliente doit savoir dans quel délai il/elle peut espérer une réponse.

Conditions générales de vente

- ▶ Les conditions générales de vente (CG) qui s'appliquent à l'offre doivent être publiées sous la forme appropriée.
- ▶ Il est évidemment possible d'établir un contrat individuel au lieu des CG.

Les conditions générales sont des conditions contractuelles qu'une partie au contrat formule en prévision de la signature d'une multitude de contrats. Ces conditions ne sont donc pas négociées une à une pour des contrats spécifiques, mais prises dans leur globalité. Conformément à la règle du Tribunal fédéral, seules les clauses auxquelles il faut s'attendre s'appliquent. Les clauses insolites, c'est-à-dire celles auxquelles on ne s'attendait pas, ne sont pas valides si elles n'ont pas été expressément indiquées au client (règle de l'insolite).

2. Limites du conseil en ligne

Informations sur la personne en demande d'aide

- ▶ En principe, le client ou la cliente d'une intervention en ligne peut aussi rester anonyme, mais certaines informations peuvent s'avérer indispensables selon les cas.

Il est conseillé de recueillir dans un formulaire certaines données fondamentales que le ou la prestataire a toujours besoin de connaître.

Limites du recours au conseil en ligne

- ▶ Si une cliente/un client donne des signes de troubles psychiques au cours d'un entretien, la ou le psychologue pratiquant l'activité de conseil doit l'adresser à une/un psychothérapeute.
- ▶ Si la prise en charge en ligne ne suffit pas, le conseiller ou la conseillère doit convier la personne en quête de conseils à un entretien personnel.

3. Confidentialité et protection des données

Information et cryptage

- ▶ Les clientes et clients doivent être informés des risques d'Internet concernant la confidentialité des données transmises et sauvegardées. Toutes les informations utiles sur la sécurité des données et les éventuels risques pour la sécurité, sur le type d'enregistrement des données, leur étendue et leur conservation, et sur les droits des clientes et clients, doivent être publiées sous une forme appropriée. Le ou la spécialiste peut exiger une reconnaissance écrite des risques.
- ▶ Le ou la psychologue observe les plus hauts standards du cryptage: transmission de données sous cryptage Secure Socket Layer (SSL) pour les sites Internet ou par exemple Pretty Good Privacy (PGP) pour les e-mails; sauvegarde cryptée des données; accès à l'offre protégé par un mot de passe efficace et changé régulièrement; antivirus, pare-feu, mises à jour de sécurité régulières, sauvegardes.

Responsabilité des clientes et clients

- ▶ Les clientes et clients doivent être avertis que la sécurité des données qu'ils enregistrent sur leur propre ordinateur ou envoient dans des e-mails non cryptés ne relève pas de la responsabilité du spécialiste.

Conservation des données

- ▶ Dès la fin de la prestation de conseil, les e-mails, chats et vidéos sont supprimés du serveur utilisé pour le conseil.

Responsabilité de tiers

- ▶ Les tierces personnes qui ont accès aux données (p. ex. secrétariat, gestion informatique, etc.) sont également soumises au secret professionnel et devraient signer un engagement à ce sujet avec le ou la psychologue en l'absence de solutions techniques permettant d'empêcher la consultation des données.

Même les entretiens de conseil conventionnels en face à face nécessitent souvent une coordination et une organisation sur des canaux numériques. Ils laissent donc aussi une empreinte numérique qui requiert l'application et le respect des exigences spécifiques de protection des données.

4. Déontologie

Les normes déontologiques s'appliquent aussi en ligne

- ▶ Les membres de la FSP doivent respecter les normes déontologiques définies dans le code déontologique de la FSP.
- ▶ Les réclamations sont adressées à la Commission de déontologie de la FSP.

Restrictions de la publicité

- ▶ Les descriptions des offres en ligne ne doivent pas contenir de publicité de tiers.

Indication des standards de qualité applicables

- ▶ Il convient d'indiquer de manière appropriée que l'offre est conforme aux standards de qualité de la FSP.

INFORMATIONS SUR LES INTERVENTIONS EN LIGNE

1. Définition et champ d'application

«**Interventions en ligne**» est le terme générique.

- ▶ **Les interventions d'auto-assistance** n'impliquent pas de rencontres entre la personne en demande d'aide et le ou la spécialiste.
- ▶ **Conseil en ligne: interventions** impliquant des rencontres et une relation de soutien actif entre la personne en demande d'aide et le ou la spécialiste. Le contact peut avoir lieu uniquement en ligne ou en alternance avec des séances en face à face en cabinet. Comme pour les offres en face à face, on distingue alors conseil et psychothérapie.

Le **conseil psychologique en ligne** concerne les situations et/ou problèmes de personnes ne présentant pas de troubles psychiques ayant caractère de maladie: par exemple la quête de sens, les questions relationnelles, les problèmes d'estime de soi et les questions relatives à l'épanouissement personnel, le deuil, ou encore les questions d'orientation et d'évolution professionnelles: le soutien avant la prise de décisions et/ou les exercices de développement. Le **coaching** personnel et le **coaching** professionnel, deux branches du conseil, peuvent aussi s'exercer en ligne.

Cette liste n'est pas exhaustive et devra être régulièrement ajustée à la réalité.

Le conseil psychologique s'adresse aussi aux clientes et clients devant subir ou ayant subi des interventions médicales (p. ex. examen invasif, opération) ou atteints d'une maladie chronique (p. ex. sclérose en plaques, rhumatismes, diabète) ou potentiellement mortelle (p. ex. infarctus, sida).

Le conseil porte sur des questions de soutien social, de motivation, de volition et de modification du com-

portement, qu'une maladie ait été diagnostiquée ou non chez les clients.

Les interventions en ligne englobent aussi les **activités d'apprentissage ou e-learning**. Les plates-formes d'apprentissage permettent une communication directe entre différents participants et une cliente/un client dans un espace protégé. Elles peuvent contribuer à faire progresser les personnes vers des objectifs d'apprentissage, à traiter leurs demandes personnelles ou à la psychoéducation. Ces activités en ligne, qui associent conseil et exercices, sont typiques du coaching mais peuvent aussi être utilisées dans le cadre de la supervision.

Une intervention en ligne a pour but d'amorcer chez les personnes en demande d'aide des processus cognitifs et émotionnels qui leur permettent de retrouver ou d'améliorer leur capacité à vivre et à agir de manière autonome. L'objectif est de favoriser l'évolution positive de la cliente ou du client, ou de soulager sa souffrance.

Les interventions en ligne de psychologie et de psychiatrie s'inscrivent dans le cadre une relation d'aide de nature professionnelle. Elles reposent sur des concepts scientifiquement établis caractérisant des interventions efficaces, sur des concepts éprouvés de traitement et de conseil, et sur des réflexions éthiques de fond.

Les interventions doivent respecter les normes déontologiques élargies pour prendre en compte la spécificité des médias utilisés (secret professionnel, protection des données, possibilité d'identifier les compétences en conseil, etc.).

Le conseil psychologique en ligne ne constitue pas une approche nouvelle. Elle correspond simplement à un **nouvel accès via Internet**, qui a ses spécificités.

2. Critères distinctifs

2.1 Canaux de communication

Les interventions passent par différents canaux de communication: e-mail, chat, vidéo, forum. Il existe ainsi des formes de conseil par e-mail, par chat et par visioconférence, des programmes d'auto-assistance (applications) encadrés ou non encadrés, ou encore des formes mixtes («blended treatments»).

2.2 Méthodes

Les interventions en ligne peuvent faire appel à différents supports:

- ▶ conseil reposant exclusivement ou principalement sur des systèmes de visioconférence, par exemple,
- ▶ programmes d'auto-assistance encadrés ou non encadrés,
- ▶ thérapies mixtes: interventions en ligne en plus des consultations et en appui du traitement traditionnel («blended treatments»),
- ▶ ou encore méthodes issues de la thérapie par l'écrit dans le cas du conseil psychologique effectué par e-mail.

Les personnes en demande d'aide qui sont engagées dans une consultation conventionnelle peuvent aussi prendre l'initiative de suivre en parallèle certains modules d'un programme d'auto-assistance non encadré ou de recourir à des outils d'auto-assistance. Ces outils

peuvent être utilisés seul et/ou en groupe, avec ou sans accompagnement psychologique.

On oppose souvent le conseil psychologique en ligne à l'entretien en face à face, ce qui peut semer la confusion puisque les systèmes de visioconférence permettent aussi de s'entretenir «en tête à tête».

2.3 Echanges simultanés ou différés

Dans le cadre d'interventions en ligne, la communication peut être

- ▶ différée (avec un décalage dans le temps): e-mails, forum soumis à modération (conseil et modération de forums en libre accès ou réservés aux inscrits) ou
- ▶ simultanée (en direct): visioconférence, chat entre deux personnes, chat soumis à modération, chat avec un expert (plusieurs personnes peuvent poser leurs questions en direct à une experte ou à un expert).

2.4 Phases

Les interventions sur Internet peuvent s'avérer utiles à des phases très diverses et pour des groupes cibles très variés: dans le cadre de la prévention universelle, sélective ou indiquée, d'une prestation de conseil (groupe cible) ou pendant le délai d'attente en vue d'une consultation.

Différentes formes possibles

Conseil par téléphone

Le conseil psychologique est effectué par téléphone.

Conseil par e-mail

Le conseil consiste en un échange d'e-mails sous forme essentiellement écrite entre la cliente/le client et le ou la spécialiste. Ces échanges doivent être cryptés.

Conseil par chat

Le conseil prend la forme d'échanges sur un chat entre la personne en demande d'aide et le ou la spécialiste. Le chat permet une communication électronique écrite en temps réel. La personne en demande d'aide et le ou la spécialiste se rencontrent dans une «chat room» virtuelle protégée. Le ou la spécialiste se charge de mettre en place ce lieu de rencontre virtuel et de permettre à sa cliente ou à son client d'ouvrir un compte utilisateur pour la durée de la prestation de conseil.

Conseil par un système de visioconférence

Les systèmes de visioconférence permettent des échanges téléphoniques entre la personne en demande d'aide et le ou la spécialiste avec visualisation de l'interlocuteur à l'écran. Les participants se font directement face par écran interposé et peuvent ainsi voir les expressions, gestes et émotions de leur interlocuteur. Cette forme de conseil en ligne est certainement la plus comparable à une prestation de conseil conventionnelle. Comme pour la communication par e-mail ou chat, le ou la spécialiste prévoit pour ce faire un canal de communication ou une plate-forme cryptée, et la personne en demande d'aide peut se créer un compte utilisateur pour la durée de la prestation de conseil.

Programme d'auto-assistance non encadré

Le programme d'auto-assistance non encadré est un type d'intervention psychologique sur Internet qui n'implique aucun contact personnel. Il est comparable à un guide d'auto-assistance imprimé. La personne en demande d'aide parcourt les informations et les pages d'aide et se voit proposer par le programme des exercices qu'elle peut réaliser seule. Pour aller jusqu'au bout de ce type de programme, la personne en demande d'aide doit être très motivée. Il faut généralement se créer un compte utilisateur pour commencer, et certaines offres sont payantes.

Programme d'auto-assistance encadré

Les programmes accompagnés, au contraire, comportent en plus des échanges réguliers entre la personne en demande d'aide et le ou la spécialiste. Ces échanges se limitent généralement à un diagnostic initial suivi de brèves appréciations régulières du spécialiste sur les exercices réalisés. Il est alors possible de maintenir et de renforcer la motivation de la cliente ou du client et d'exercer une influence en cas d'imprévus.

Formes mixtes («blended counseling»)

On entend par «formes mixtes» ou «blended counseling» les approches qui combinent conseil en ligne et conseil en face à face. Une cliente ou un client engagé(e) dans une consultation psychologique conventionnelle peut, par exemple, prendre l'initiative de réaliser en parallèle certains modules d'un programme d'auto-assistance non encadré. Le «blended learning» désigne par ailleurs une approche mixte alliant conseil et exercices/activités d'apprentissage.

3. Les interventions en ligne sont-elles efficaces?

Concernant l'efficacité des interventions en ligne, il faut préciser que «le terme «intervention en ligne» est souvent employé comme terme générique sans plus de précisions sur la méthode d'intervention exacte de psychologie clinique mise en œuvre. (...) La littérature spécialisée internationale marque peu la différence entre conseil en ligne et psychothérapie en ligne, voire pas du tout. (...) En conséquence, les résultats de l'efficacité et des mécanismes actifs du conseil en ligne sont inclus dans la section consacrée à la psychothérapie en ligne.

De récentes études suisses ont en outre pointé des effets globalement positifs, bien que très peu d'entre elles soient des études d'évaluation au sens strict mais plutôt des études d'acceptation consistant à interroger les clients sur leur satisfaction et leur appréciation subjective de l'utilité et des effets.» (Eichenberg et Küsel 2016, traduction française libre).

[voir le document «Standards de qualité interventions en ligne pour spécialiste en psychothérapie»]

4. Opportunités et risques

Les interventions en ligne comportent des opportunités et des risques. Berger (2015) souligne que les interventions en ligne présentent des caractéristiques spécifiques qui peuvent avoir des avantages mais aussi des inconvénients. La communication à distance, par exemple, a l'avantage de dispenser les clientes et clients d'un déplacement et de pouvoir s'adresser également aux personnes qui ne trouvent aucune aide en raison des conditions géographiques ou de leur mobilité réduite.

Elle présente aussi l'avantage de passer par les canaux de communication préférés des jeunes. Par contre, elle présente aussi l'inconvénient de mettre en péril la confidentialité des données lors de leur transmission (si

aucune technique de cryptage n'est mise en œuvre), de ne pas garantir l'identité du prestataire et des clientes et clients, et de ne pas toujours permettre une réaction appropriée face à des situations de crise aiguë. Le tableau 2 présente un aperçu des avantages et inconvénients des interventions sur Internet, sachant que le poids des avantages et inconvénients cités varie en fonction des différentes formes d'interventions sur Internet. Des avantages tels que la disponibilité immédiate, la reproductibilité illimitée, les faibles coûts d'intervention ou la qualité constante, par exemple, concernent les programmes d'auto-assistance proposés sur un site Internet, mais pas les prestations de conseil par e-mail.

Tableau 1. Avantages et inconvénients des interventions sur Internet (adaptation de Berger et Caspar, 2011 et Berger, 2015).

Caractéristiques des méthodes basées sur Internet	Avantages	Inconvénients / risques
Traitement à distance	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Confortable, nul besoin de se déplacer ▶ Peut convenir à des clientes et clients qui ne trouvent aucune aide en raison des conditions géographiques ou d'une mobilité réduite 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Réaction appropriée face à des situations de crise (p. ex. risque suicidaire) pas toujours possible ▶ Confidentialité des données menacée par la transmission et la sauvegarde des informations ▶ Identité des prestataires et des clientes et clients non garantie
Souplesse dans les disponibilités, pas d'horaires fixes	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Plus de rendez-vous à fixer (pour la communication différée uniquement; il faut toujours des rendez-vous pour la communication simultanée) ▶ Utilisation possible même en dehors des horaires de travail habituels ▶ La cliente ou le client peut choisir le meilleur moment pour consulter les supports et progresser à son rythme ▶ La multiplication de brèves sessions de travail et prises de contact peut être bénéfique aux processus d'apprentissage ▶ Les messages des spécialistes peuvent être supervisés avant l'envoi 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ L'absence de cadre temporel peut nuire à l'assiduité ▶ Possibilités réduites d'échanges directs et spontanés

<p>Absence de contact physique / communication écrite</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ La réticence à surmonter pour rechercher de l'aide est moins grande que pour les consultations en face à face ▶ Clients plus francs et plus directs (effet désinhibiteur: les clients en viennent plus rapidement au fait) ▶ Les barrières sociales tombent (p. ex. en raison de traits extérieurs) ▶ Possibilité de revenir à ce qu'on a écrit pour y réfléchir ▶ Plus grande autodétermination (les clientes et clients choisissent les sujets qu'ils abordent à l'écrit) ▶ Participation active au processus de conseil incontournable 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Absence de communication non verbale et paraverbale ▶ Il est plus facile de garder secrets ou d'éviter les sujets difficiles ▶ Malentendus plus fréquents ▶ Nécessite des aptitudes à l'écrit ▶ Ecrire demande plus d'efforts et prend plus de temps que parler
<p>Programmes d'auto-assistance facilement disponibles et reproductibles</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Faibles coûts ▶ Qualité constante 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Les offres peu sérieuses au professionnalisme douteux peuvent aussi être diffusées facilement

5. Compétences spécifiques

La thérapie a d'autant plus de chances d'être efficace que la personne en demande d'aide est confiante et aime échanger en ligne. La conseillère ou le conseiller doit donc garder à l'esprit la possibilité/nécessité de passer d'une prestation de conseil en ligne à une consultation habituelle en cours de processus, ou de changer de média ou de canal de communication.

5.1 Qualification

Conseil psychologique: études de psychologie au niveau master (université ou haute école) en Suisse ou diplôme d'une haute école étrangère reconnu par la Commission des professions de la psychologie, dans l'idéal avec une formation postgrade en Counseling Psychology, Health Psychology et/ou Coaching Psychology

5.2 Compétences

Compétences en psychologie et en communication

- ▶ Indications et orientation:
 - ▶ Savoir évaluer les indications et contre-indications pour le conseil psychologique en ligne
 - ▶ Connaître d'autres institutions et collègues
- ▶ Savoir susciter la confiance et l'implication de la personne en demande d'aide: le conseil psychologique en ligne a d'autant plus de chances d'être efficace que la personne en demande d'aide est confiante.
- ▶ Evolution des symptômes: changer éventuellement de média ou d'approche
 - ▶ Passer d'un média à un autre si cela semble opportun
 - ▶ Passer d'une thérapie en ligne à des consultations en face à face si cela semble plus approprié
- ▶ Savoir nouer une relation: malgré l'anonymat, être capable d'établir un lien d'empathie et d'inciter la personne en demande d'aide à rester investie.
- ▶ Faire preuve de flexibilité dans la définition du programme et des objectifs augmente les chances de succès de la prestation de conseil en ligne
- ▶ Connaître le cadre légal concernant le droit d'informer

5.3 Aptitudes techniques

- ▶ Connaissances de base du matériel informatique et des logiciels actuels, connaissances d'Internet et des canaux de communication actuels (e-mail, chat, forums, SMS) en tant qu'utilisateur
- ▶ Savoir taper du texte rapidement est une compétence pratique importante pour le conseil en ligne (e-mails, chats), en particulier pour les échanges simultanés

5.4 Compétences en protection des données et sécurité

Compétences en matière de protection des données et de sécurité: connaître les directives liées à la protection des données et à la sécurité.

5.5 Concepts relatifs au conseil basé sur les médias

Les spécialistes connaissent les théories et les modèles de la communication sur ordinateur (théorie de réduction des canaux, théorie du traitement social de l'information, théories sur les possibilités d'imagination et de simulation, théories du choix des médias) et sont capables de s'inspirer de ces théories et modèles dans leur pratique. Ces concepts sont énoncés en détail dans l'ouvrage de R. Ott et C. Eichenberg (Ott, R. (Ed.), (2003), *Klinische Psychologie und Internet, Potenziale für klinische Praxis, Intervention, Psychotherapie und Forschung*, Hogrefe, Göttingen) et résumés dans le livre de Thomas Berger (2015).

5.6 Lecture et écriture

- ▶ Comprendre le fond des messages et savoir en dégager l'essentiel, lire entre les lignes et/ou repérer les silences
- ▶ Style rédactionnel: le nombre de mots, la longueur des messages et la fluidité (smoothness) peuvent avoir une influence sur la façon dont la personne en demande d'aide perçoit subjectivement l'aide qui lui est apportée. La qualité de l'expression écrite de part et d'autre constitue un facteur important.
- ▶ Indiquer ce qu'on a compris et ce qui nous échappe. Eviter les formulations ironiques
- ▶ Poser les bonnes questions pour inciter la cliente ou le client à s'engager dans un travail
- ▶ Orthographe
- ▶ Connaître les émoticônes les plus importantes et courantes et les abréviations usuelles de la communication en ligne

5.7 Evolution de la qualité

- ▶ Être disposé-e à participer à des heures d'intervention ou de supervision
- ▶ Continuer de se former au conseil psychologique en ligne

6. Création d'un site Internet

Lors de la création et de la mise à jour d'un site Internet, il convient de prêter attention aux points suivants:

- ▶ Structure
 - ▶ Site lisible et convivial
 - ▶ Mises à jour possibles et faciles
 - ▶ Pratique à consulter sur smartphone/téléphone mobile
 - ▶ Possibilité de prendre contact et de communiquer dans un espace crypté au sein du site Internet
- ▶ Contrat thérapeutique réglant les différents aspects de la prise en charge (conseil, protection des données, reconnaissance des risques, support technique, honoraires) et CC, le cas échéant
 - ▶ Mentions légales
 - ▶ Définition des responsabilités pour le site Internet et communication transparente vis-à-vis des clientes et clients

7. Bibliographie

- ▶ Andersson, G. (2016). Internet-Delivered Psychological Treatments. *Annu Rev Clin Psychol*, 12, 157-179.
- ▶ Andersson, G., Hedman, E. Effectiveness of guided internet-delivered cognitive behaviour therapy in regular clinical settings. *Verhaltenstherapie*. 2013;23:140-148.
- ▶ Andersson, G., Cuijpers, P., Carlbring, P., Riper, H., & Hedman, E. (2014). Guided Internet-based vs. face-to-face cognitive behavior therapy for psychiatric and somatic disorders: a systematic review and meta-analysis. *World Psychiatry*, 13(3), 288-295.
- ▶ Andrews, G., Cuijpers P., Craske, MG., McEvoy, P., Titov, N. (2010), Computer Therapy for the Anxiety and Depressive Disorders Is Effective, Acceptable and Practical Health Care: A Meta-Analysis, *PLoS ONE* 5(10): e13196.
- ▶ Baumeister, H., Reichler, L., Munzinger, M., & Lin, J. (2014). The impact of guidance on Internet-based mental health interventions - A systematic review. *Internet Interventions*, 1(4), 205-215.
- ▶ Berger, T., Boettcher, J., & Caspar, F. (2014), Internet-Based Guided Self-Help for Several Anxiety Disorders: A Randomized Controlled Trial Comparing a Tailored With a Standardized Disorder-Specific Approach. *Psychotherapy*, 51(2), 207-219
- ▶ Berger, T. (2015), Internetbasierte Interventionen bei psychischen Störungen, Göttingen: Hogrefe.
- ▶ Berger, T., Urech, A., Krieger, T., Stolz, T., Schulz, A., Vincent, A., . . . Meyer, B. (2017). Effects of a transdiagnostic unguided Internet intervention (velibra) for anxiety disorders in primary care: results of a randomized controlled trial. *Psychol Med*, 47(1), 67-80.
- ▶ Botella C., Garcia-Palacios A., Banos RM., Quero, S., (2009), Cybertherapy: Advantages, Limitations, and Ethical Issues, *PsychNology Journal*, Volume 7, Number 1, 77 - 100.
- ▶ Carlbring, P., Maurin, L., Torngrén, C., Linna, E., Eriksson, T., Sparthán, E. et al. (2011). Individually-tailored, Internet-based treatment for anxiety disorders: A randomized controlled trial. *Behaviour Research and Therapy*, 49(1), 18-24.
- ▶ Carrard, I., Fernandez-Aranda, F., Lam, T., Nevenon, L., Liwowsky, I., Volkart, A. C. & Norring, C. (2011). Evaluation of a guided internet self-treatment programme for bulimia nervosa in several European countries. *European Eating Disorders Review*, 19(2), 138-149.
- ▶ Carrard I, Crépin C, Rouget P, Lam T, Golay A, Van der Linden M. (2011), Randomised controlled trial of a guided self-help treatment on the Internet for binge eating disorder, *Behaviour Research and Therapy*, Volume 49, Issue 8, 482-491.
- ▶ Christensen, H., Griffiths, K. M., & Jorm, A. F. (2004). Delivering interventions for depression by using the Internet: Randomised controlled trial. *British Medical Journal*, 328(7), 265-268.
- ▶ Copeland J. & Martin, G. (2004), Web-based interventions for substance use disorders: a qualitative review, *Journal of Substance Abuse Treatment*, 26 (2), 109-116. DOI:10.1016/S0740-5472(03)00165-X
- ▶ Cuijpers, P., Donker, T., Johannson, R., Mohr, D. C., van Straten, A., & Andersson, G. (2011). Self-guided psychological treatment for depressive symptoms: A meta-analysis. *PLoS One*, 6(6), e21274.
- ▶ Demailly, L. (2007). Que fait l'Internet aux psychanalystes?. *Le Carnet PSY*, (7), 30-34.
- ▶ Eichenberg, C., Kühne, S. (2014), Einführung Onlineberatung und -therapie. *UTB, Psychomed Compact* 7.
- ▶ Eichenberg, C. & Küsel, C. (2016). E-Mental-Health: Erkenntnisse über Wirkmechanismen fehlen noch. *Deutsches Ärzteblatt*, Ausgabe PP, 4, 176-179.
- ▶ Eichenberg, C., & Küsel, C. (2016). Zur Wirksamkeit von Online-Beratung und Online-Psychotherapie. *Resonanzen-E-Journal für biopsychosoziale Dialoge in Psychotherapie, Supervision und Beratung*, 4(2), 93-107.
- ▶ Harald Geißler (Hrsg.): E-Coaching. *Schneider Verlag Hohengehren (Baltmannsweiler)* 2008.
- ▶ Geissler, Harald/Hasenbein, Melanie/Wegener, Robert (2013). E-Coaching: Prozess- und Ergebnisevaluation des virtuellen Zielerreichungscoachings. In: *Organisationsberatung Coaching Supervision*. 20. Jg. (2). S. 125-145.
- ▶ Geissler, Harald/Wegener, Robert (Hg.) (2015). *Bewertung von Coachingprozessen*. Wiesbaden: Springer VS.
- ▶ Hedman, E., Andersson, G., Ljótsson, B., Andersson, E., Rück, C., Mörtberg, E. & Lindfors, N. (2011a). Internet-based cognitive behavior therapy vs. cognitive behavioral group therapy for social anxiety disorder: A randomized controlled non-inferiority trial. *PLoSOne*, 6 (3), e18001. doi: 10.1371/journal.pone.0018001
- ▶ Hedman, E., Furmark, T., Carlbring, P., Ljótsson, B., Rück, C., Lindfors, N. & Andersson, G. (2011b). Five-year follow-up of internet-based cognitive behaviour therapy for social anxiety disorder. *Journal of Medical Internet Research*, 13 (2), e39. doi: 10.2196/jmir.1776

- ▶ Hedman, E., Ljótsson, B. & Lindefors, N. (2012b). Cognitive behavior therapy via the internet: A systematic review of applications, clinical efficacy and cost-effectiveness. *Expert Review of Pharmacoeconomics & Outcomes Research*, 12, 745 – 764. doi: 10.1586/erp.12.67.
- ▶ Johansson, R., & Andersson, G. (2012). Internet-based psychological treatments for depression. *Expert Review of Neurotherapeutics*, 12, 861-870.
- ▶ Karyotaki, E., Kleiboer, A., Smit, F., Turner, D. T., Pastor, A. M., Andersson, G., . . . Cuijpers, P. (2015). Predictors of treatment dropout in self-guided web-based interventions for depression: an individual patient data meta-analysis. *Psychol Med*, 45(13), 2717-2726.
- ▶ Karyotaki, E., Riper, H., Twisk, J., Hoogendoorn, A., Kleiboer, A., Mira, A., Mackinnon, A., Meyer, B., Botella, C., Littlewood, E., Andersson, G., Christensen, H., Klein, J.P., Schröder, J., Breton-Lopez, J., Scheider, J., Griffiths, K., Farrer, L., Huijbers, M., Philipps, R., Gilbody, S., Moritz, S., Berger, T., Spek, V., Cuijpers, P. (2017). Efficacy of Self-guided Internet-based Cognitive Behavioral Therapy in the Treatment of Depressive Symptoms. A Meta-analysis of Individual Participant Data. *JAMA Psychiatry*, 3.
- ▶ Kessler, D; Lewis, G; Kaur, S; Wiles, N; King, M; Weich, S; Sharp, D (2009), Therapist-delivered Internet psychotherapy for depression: a randomised controlled trial in primary care, *Lancet*. 374, 9690, 628-634
- ▶ Knaevelsrud, C., Wagner, B., Böttche, M., (2016), *Online-Therapie und -Beratung*, Göttingen: Hogrefe.
- ▶ Kühne, S., Hintenberger, G., (Hg.) (2009), *Handbuch Online-Beratung*, Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht.
- ▶ Leroux, Y. (2008). Psychothérapies en ligne – histoire, questions éthiques, processus. *Psychothérapies*, 28(3), 211-221.
- ▶ Leroux, Y. (2012). Psychothérapie et Internet. *Le Journal des psychologues*, (8), 29-33.
- ▶ Meyer, B., Berger, T., Caspar, F., Beevers, C. G., Andersson, G., & Weiss, M. (2009). Effectiveness of a Novel Integrative Online Treatment for Depression (Deprexis): Randomized Controlled Trial. *Journal of Medical Internet Research*, 11(2).
- ▶ Ott, R. (Ed.) . (2003). *Klinische Psychologie und Internet: Potenziale für klinische Praxis, Intervention, Psychotherapie und Forschung*. Hogrefe, Verlag für Psychologie.
- ▶ Richards, D., & Richardson, T. (2012). Computer-based psychological treatments for depression: a systematic review and meta-analysis. *Clin Psychol Rev*, 32(4), 329-342.
- ▶ Simpson, S. G., & Reid, C. L. (2014). Therapeutic alliance in videoconferencing psychotherapy: a review. *Aust J Rural Health*, 22(6), 280-299.
- ▶ Spek, V., Cuijpers, P., Nyklicek, I., Riper, H., Keyzer, J., & Pop, V. (2007). Internet-based cognitive behaviour therapy for symptoms of depression and anxiety: a meta-analysis. *Psychol Med*, 37(3), 319-328.
- ▶ Vernmark, K., Lenndin, J., Bjärehed, J., Carlsson, M., Karlsson, J., Öberg, J., ... & Andersson, G. (2010). Internet administered guided self-help versus individualized e-mail therapy: A randomized trial of two versions of CBT for major depression. *Behaviour research and therapy*, 48(5), 368-376.
- ▶ Waldl R., PERSON 2/2004, PERSON. Internationale Zeitschrift für Person zentrierte und Experienzelle Psychotherapie und Beratung.

8. Composition du groupe de travail

Élaboré par le groupe de travail «Interventions en ligne» de la FSP

	Nom	Organisation
Scientifiques	Prof. Dr. Thomas Berger	Université de Berne
	Dr. Eva Heim	Université de Zurich
	Prof. Dr. Andreas Maercker	Université de Zurich
	PD Dr. Michael P. Schaub	Schweizer Institut für Sucht- und Gesundheitsforschung (ISGF)
Praticiens	Herbert Kubat, lic.phil.	psy-help-online.ch
	Dr. Josef Lang	onlineberatungen.com
	Reto Mischol, MSc	psyaspect.ch
	Dr. Dania Schiffan	Zismed
	Anne-Christine Volkart, lic. psych.	Psychologue, psychothérapeute SSTC-FSP
	Isabelle Zumwald, MSc	Coach et conseillère en orientation professionnelle, SSCP/SGCP
Psychiatres	Dr. med. Christian Bernath	FMPP
	Dr. med. Daniel Bielinski	FMPP
FSP	Lic. iur. Snezana Blickenstorfer	Secrétariat général de la FSP (droit)
	Lauranne Jan du Chêne, MSc	Secrétariat général de la FSP (formation postgrade)
	Jean-Baptiste Mauvais, MA	Secrétariat général de la FSP (politique professionnelle)
	René Schegg, MA	Secrétariat général de la FSP (politique professionnelle)
	Dr. André Widmer	Commission de formation postgrade de la FSP