

## Fiche de lecture



Pôle d'expertise et de recherche  
EN SANTÉ ET BIEN-ÊTRE  
DES HOMMES

---

### Are there interactional differences between telephone and face-to-face psychological therapy? A systematic review of comparative studies

---

**Référence:** Irvine, A., Drew, P., Bower, P., Brooks, H., Gellatly, J., Armitage, C. J., Barkham, M. McMillan, D. et Bee, P. (2020). Are there interactional differences between telephone and face-to-face psychological therapy? A systematic review of comparative studies. *Journal of Affective Disorders*, 265, 120-131.

#### Objectif

Établir ce qui est connu empiriquement sur les différences entre l'intervention psychosociale réalisées en face à face et par appel téléphonique, par rapport aux aspects interactionnels du processus thérapeutique.

#### Méthodologie

Revue systématique avec méta-analyse menée sur 15 études comparatives, conduite entre 1971 et 2015, majoritairement aux États-Unis.

Cette étude porte sur l'intervention psychosociale réalisée à distance par **appel téléphonique** (audio seulement).

## Résultats

Comparaison entre l'intervention psychosociale en face à face et par appel téléphonique, concernant les différents aspects interactionnels du processus thérapeutique ressortis :

<b>Différence</b>	- Durée des rendez-vous plus courte au téléphone
<b>Pas de différence</b>	- Participation des client.es, exploration de soi, évocation de leurs sentiments et ouverture à révéler des informations sensibles - Empathie, attention, écoute active et capacité des intervenant.es à amener les client.es à discuter de matériel personnellement pertinent en termes spécifiques et concrets - Alliance thérapeutique

### Implications pour la pratique

L'impression que la modalité téléphonique nuirait aux aspects interactionnels du processus thérapeutique (pas de présence physique et de contact visuel) n'est pas appuyée par les évidences scientifiques. Il importe d'amener les intervenant.es à modifier cette perception.

L'appel téléphonique apparaît comme une modalité pratique, fiable et quasi universelle qui gagnerait à être intégré au processus thérapeutique des client.es, en accord avec leurs préférences

### Limites

- Résultats des études recensées basés sur les perceptions d'intervenant.es et client.es.
- Portée des résultats limitée, du aux études recensées peu nombreuses et non homogènes, dont plusieurs avec des mesures de construits non validées ou un échantillon non randomisé.

### Pistes pour les recherches futures

- Comparer les deux modalités en évaluant directement le processus thérapeutique plutôt que les perceptions qu'en ont les intervenant.es et les client.es, en utilisant par exemple la méthode de l'analyse conversationnelle.
- Comparer les deux modalités pour différents motifs de consultations et expertises des intervenant.es.
- Comparer le rôle des silences à travers les deux modalités.
- Comprendre ce qui explique la différence de durée entre les deux modalités et voir ce qu'il y a de plus en face-à-face, ou ce qui manque aux appels téléphoniques.
- Étudier l'influence de la préférence des intervenant.es et des client.es pour l'une ou l'autre des modalités.