

Institut Supérieur de Formation Sociale et de Communication
UCLouvain Saint-Louis Bruxelles

La perception d'un chatbot thérapeutique au sein des organisations pour le bien-être des collaborateurs

Salomé Salamao

Mémoire réalisé sous la direction d'Isabelle Choquet

Master 120 en Stratégie de la communication et culture numérique

Année académique 2025-2026

Janvier

REMERCIEMENTS

Je tiens à remercier toutes les personnes qui ont contribué à l'élaboration de ce travail.

Tout d'abord, j'adresse mes remerciements à ma promotrice, madame Isabelle Choquet, pour sa disponibilité et ses précieux conseils tout au long de la rédaction de ce mémoire.

Je remercie également les nombreux acteurs des organisations qui ont accepté de participer à ce travail. Leurs avis, nos échanges et leurs retours ont enrichi ce mémoire et mes réflexions.

Enfin, je suis reconnaissante du soutien et des encouragements de mon entourage durant l'entièreté de mon parcours scolaire.

Table des matières

REMERCIEMENTS.....	2
INTRODUCTION	6
1. ÉTAT DE L'ART	8
1.1 Chapitre 1 : le bien-être au travail	8
1.1.1 Introduction du chapitre	8
1.1.2 La santé au travail.....	9
1.1.3 Le bien-être au travail	10
1.1.4 Les acteurs du bien-être dans l'entreprise.....	11
1.1.5 Le mal-être au travail	12
1.1.6 Les risques psychosociaux (RPS).....	13
1.1.7 Les Types de RPS.....	13
1.1.8 Les conséquences des RPS.....	15
1.1.9 Synthèse critique.....	16
1.2 Chapitre 2 : l'intelligence artificielle pour le bien-être au travail	19
1.2.1 Introduction	19
1.2.2 Définition de l'IA	20
1.2.3 Le fonctionnement du système de l'intelligence artificielle	20
1.2.4 Les enjeux de l'IA.....	20
1.2.5 L'intelligence artificielle dans le monde du travail.....	21
1.2.6 L'intelligence artificielle dans le bien-être et la thérapie	23
1.2.7 La fusion de l'intelligence artificielle et le bien-être au travail	24
1.2.8 Synthèse critique.....	25
1.3 Chapitre 3 : une e-santé solution, le chatbot thérapeutique	28
1.3.1 Introduction	28
1.3.2 E-santé	28
1.3.3 Le chatbot thérapeutique	30
1.4 Chapitre 4 : la perception des technologies.....	38
1.4.1 Introduction	38
1.4.2 La perception technologique	38
1.4.3 Le lien entre la perception et l'imaginaire technologique	39
1.4.4 La différence entre l'acceptation et l'appropriation des technologies....	40

1.4.5	Synthèse critique.....	42
2	PROBLÉMATIQUE.....	44
3	CADRE CONCEPTUEL	46
4	MÉTHODOLOGIE.....	49
4.1	Entretien exploratoire (Owlie)	49
4.1.1	Objectifs de l'entretien	49
4.1.2	Déroulement de l'entretien	49
4.1.3	Présentation de la cofondatrice d'Owlie.....	49
4.1.4	Présentation d'Owlie	50
4.1.5	Le fonctionnement	51
4.1.6	Perception de l'utilisation d'un chatbot thérapeutique pour le bien-être au travail	52
4.2	Entretien des collaborateurs et du personnel d'encadrement.....	54
4.2.1	Méthode de collecte de donnée : semi-directifs.....	54
4.2.2	Posture de recherche.....	54
4.2.3	Le guide d'entretien	55
4.2.4	Critère de sélection des répondants	55
4.2.5	Déroulement des entretiens	56
4.2.6	Saturation des données	56
4.2.7	Après les entretiens : retranscription	56
4.3	Les guides d'entretien.....	57
4.3.1	Guide d'entretien pour les collaborateurs	57
4.3.2	Guide d'entretien pour RH, manager, directeur général et psychologue du travail	60
5	ANALYSE DES RÉSULTATS	63
5.1	Les différents profils des participants	63
5.2	État des lieux du bien-être au travail, mal- être et les dispositifs	65
5.3	L'imaginaire technologique	67
5.4	Le modèle UTAUT	73
5.5	Les vérifications des hypothèses	86
6.	RECOMMANDATIONS	88
7.	CONCLUSION.....	90

8. Bibliographie	92
------------------------	----

INTRODUCTION

À l'heure actuelle, les risques psychosociaux sont de plus en plus dominants dans le milieu professionnel. De nombreux travailleurs affirment ressentir du stress, de l'anxiété, de l'insécurité et du harcèlement moral au travail. Conscientes de l'impact de la santé mentale des collaborateurs sur leur performance et sur le chiffre d'affaires, les organisations accordent une place capitale au bien-être au travail. De ce fait, les organismes développent plusieurs stratégies et actions afin de favoriser un environnement sain et productif.

Diverses actions sont régulièrement mises en place, telles que des campagnes de sensibilisation sur la santé mentale, des programmes de prévention sur les risques psychosociaux, des cellules d'écoute psychologique, des aménagements destinés à améliorer la qualité de vie au travail (télétravail, espace de repos, horaires flexibles) ou encore des activités de cohésion de groupe. Certaines organisations vont même plus loin, en proposant des activités de bien-être, telles que de la méditation, du yoga ou des cours de relaxation.

Dans cette dynamique, la technologie a révolutionné la sphère professionnelle. Les outils de communication, l'automatisation de nombreuses tâches et le télétravail sont devenus indispensables au sein des organisations. Ces démarches permettent d'améliorer le quotidien des salariés et de favoriser leur bien-être. Les technologies conçues pour la santé, nommées e santé, s'imposent progressivement. Désormais, il est possible de consulter un médecin du travail à distance. Les consultations sont fixées en fonction des disponibilités des salariés. Certains psychologues du travail proposent également des séances de thérapie en ligne via des appels vidéo ou téléphoniques. Plusieurs plateformes sont d'ailleurs destinées à surveiller l'état psychique des travailleurs. À titre d'exemple, l'assureur AG Insurance propose une application intitulée « My Mind by AG » aux organismes. Sur cette plateforme, les collaborateurs peuvent évaluer leur santé mentale en répondant à un questionnaire. Chaque personne reçoit ensuite des conseils et des recommandations personnalisés. Une assistance téléphonique, uniquement supervisée par des professionnels, est également disponible en permanence.

Omniprésente dans la vie privée de chacun, l'intelligence artificielle s'impose aujourd'hui progressivement dans le monde professionnel. En effet, de nombreuses sociétés y ont recours pour l'exécution de diverses tâches. Cependant, cette technologie comprend plusieurs avantages et désavantages. D'une part, elle permet de soulager les collaborateurs en facilitant

la prise de décision, de diminuer les erreurs et d'automatiser certaines tâches. D'autre part, l'intelligence artificielle peut engendrer un stress lié à l'hyperconnexion, un sentiment d'inutilité, une dépendance, etc.

Dans le cadre de ce mémoire, mon choix s'est porté sur l'intelligence artificielle sous forme de chatbot thérapeutique. Ce programme informatique a été créé afin de dialoguer avec ses utilisateurs. De manière écrite ou orale, un chatbot thérapeutique a la capacité d'écouter, de détecter certains symptômes, d'apporter un soutien psychologique et d'offrir des conseils personnalisés.

Toutefois, très peu d'organisations belges semblent l'utiliser à l'heure actuelle. Cette absence pourrait être due à plusieurs freins : manque de moyens financiers, manque de confiance liée aux données sensibles ou encore mauvaise perception de l'outil. Il me semble donc intéressant d'étudier la perception d'un chatbot thérapeutique dans le milieu professionnel.

Ainsi, l'objectif de ce mémoire consiste à étudier la manière dont les différents acteurs des organismes perçoivent l'utilisation d'un chatbot thérapeutique dans le contexte du bien-être au travail, mais aussi à analyser les facteurs qui peuvent faciliter ou freiner son acceptation.

Pour ce faire, une revue de littérature sera mobilisée afin de construire une problématique. Plusieurs entretiens semi-directifs seront menés auprès de différents acteurs afin de comprendre les perceptions, les attentes, les freins et les leviers relatifs à l'acceptation de cet outil. Après avoir récolté ces données, une analyse critique sera effectuée afin d'évaluer les réponses des participants de l'enquête. Une recommandation sera proposée aux organismes qui souhaitent s'informer ou instaurer le chatbot thérapeutique au sein de leur structure.

1. ÉTAT DE L'ART

1.1 Chapitre 1 : le bien-être au travail

1.1.1 Introduction du chapitre

Ce premier chapitre est consacré au sujet central de ce mémoire : le bien-être au travail.

Au cours de ces dernières décennies, le taux de dépression, d'anxiété, d'épuisement professionnel et de stress a explosé de manière fulgurante dans le monde professionnel. La santé mentale au travail occupe une place majeure en Belgique. En 2021, 15% des travailleurs affirment se sentir émotionnellement vidés par leur poste (Emploi Belgique, 2023). Entre 2017 et 2022, plus de 43% des personnes souffrant de troubles mentaux (dépression et épuisement professionnel) se retrouvent en incapacité de travail (Inami fgov, 2024). Ces faits sont liés à divers facteurs : la surcharge de travail, la pression constante, les modifications au sein des organismes, les conflits relationnels, etc.

Pour remédier à ce phénomène, les organisations ne cessent de développer divers dispositifs visant à favoriser le bien-être de leurs collaborateurs. En effet, certains organismes proposent des formations de bien-être, des accompagnements personnalisés, des séances avec des coaches de bien-être au travail et des psychologues de travail. Le télétravail et la flexibilité des horaires sont de plus en plus favorisés. D'autres organismes vont plus loin dans l'aménagement de l'espace de travail en y ajoutant des zones de détente.

Avant de s'intéresser aux dispositifs, il est crucial de définir et de comprendre la notion du bien-être et ses différentes facettes. L'objectif de ce chapitre consistera donc à explorer la notion de bien-être au travail à travers une approche évolutive et théorique. Tout d'abord, l'évolution de la santé au travail sera abordée afin de comprendre la manière dont s'est construit le concept de bien-être, initialement centré sur les conditions physiques. Ensuite, les définitions du bien-être et du mal-être au travail seront clarifiées, ces termes étant souvent utilisés de manière subjective alors que les réalités sont plus profondes. Les différents types de risques psychosociaux seront également identifiés. Enfin, ce chapitre se clôturera par les conséquences des risques psychologiques.

1.1.2 La santé au travail

Selon Bachelard (2017), la notion de santé au travail a fortement évolué au cours de ces cinq dernières décennies. Dans les années 1970, l'accent portait davantage sur les conditions physiques, telles que la sécurité et l'ergonomie du travail. Au cours des années 80, les chercheurs en sociologie ont élargi leurs recherches en tenant compte de l'aspect organisationnel, plus particulièrement les horaires de travail et la structure des tâches. Dans les années 1990, la question de l'équilibre entre la vie professionnelle et la vie personnelle est devenue une dimension importante de la santé au travail et, depuis les années 2000, les préoccupations se concentrent sur les problématiques diverses : le harcèlement moral, les risques psychosociaux et la souffrance au travail. Dernièrement, le bien-être au travail est devenu un point central de la responsabilité sociale, ainsi qu'une véritable préoccupation politique. Pour ce faire, plusieurs stratégies et actions concrètes sont constamment mises en œuvre afin d'accompagner les collaborateurs et de garantir leur bien-être.

Morillon et al. (2020) posent un regard plus critique sur le sujet de la santé au travail. Selon ces derniers, la médiatisation des suicides liés aux conditions de travail, à travers plusieurs films et documentaires (*La mise à mort au travail*, *Danger Travail*) durant les années 2000, a incité les organisations à prendre conscience de l'importance de la santé psychologique de leurs collaborateurs. Dès lors, ces derniers se sont intéressés aux questions de la santé au travail, et plus particulièrement aux notions de bien-être, de stress et d'épuisement professionnel. Ainsi, ils ont commencé à mettre en place des dispositifs et outils (formations sur l'écoute, actions de sensibilisation) afin d'améliorer le bien-être. Les auteurs invitent également les managers à s'intéresser aux formes implicites de la communication (les silences, les plaintes, les tensions, etc.). Cependant, même si les salariés sont encouragés à exprimer leurs souffrances ou leurs préoccupations, ils ne sont pas toujours écoutés par les managers. Leurs propos ne sont pas pris en compte, voire parfois ignorés. De ce fait, la mise en place de ces dispositifs peut donner l'impression que les salariés sont entendus, mais, dans la pratique, les managers ou le service des ressources humaines ne prennent pas véritablement en considération leurs plaintes. Une étude de Cohezio (2023) révèle que seuls 16 % des salariés belges se sentent écoutés et que leurs lieux de travail subviennent à leurs besoins.

1.1.3 Le bien-être au travail

Ce mémoire étant centré sur le bien-être des collaborateurs au sein d'une entreprise, il se concentrera uniquement sur la notion de bien-être en milieu professionnel. Selon l'Organisation mondiale de la Santé (1990), il s'agit « *d'un état d'esprit caractérisé par une harmonie satisfaisante entre, d'un côté, les aptitudes, les besoins et les aspirations du travailleur, et de l'autre, les contraintes et les possibilités du milieu de travail.* »

1.1.3.1 Les définitions du bien-être au travail

Selon Schoenenberger et Nyssen (2021), le bien-être au travail est la quête d'une relation équilibrée entre le travailleur, les tâches à effectuer et son environnement de travail. Ce bien-être peut être mesuré grâce aux approches de la qualité de vie au travail. Les dimensions de la QVT englobent plusieurs notions, telles que la qualité de travail, la formation continue, l'égalité entre les femmes et les hommes, la sécurité d'emploi, l'organisation du travail, la qualité des relations, l'absence des discriminations et la performance de travail. L'objectif de ces approches est d'améliorer globalement les conditions de travail, la qualité de travail, la productivité et avoir un impact positif sur l'entreprise.

D'après Bernaud et al. (2021), la notion de bien-être au travail est complexe à définir. En effet, elle regroupe plusieurs dimensions différentes, mais complémentaires. Ces auteurs mettent toutefois davantage l'accent sur les aspects organisationnels : les conditions de travail, la qualité du travail, la santé au travail et la satisfaction professionnelle.

L'auteure Senik (2020) aborde une approche différente des autres auteurs. Celle-ci affirme que le bien-être n'est pas l'absence de risques psychosociaux, de souffrance ou de stress. Selon l'auteur, le bien-être regroupe diverses dimensions : le sentiment d'appartenance, la motivation, la satisfaction personnelle et la reconnaissance des pairs. Pour que le bien-être perdure, il est également primordial d'avoir un bon état mental et de le cultiver constamment. De plus, le bien-être au travail est étroitement lié au niveau de la confiance. Celle-ci repose sur trois éléments : la compétence, l'intégrité et la bienveillance. Elle doit être appliquée entre collègues et autorités hiérarchiques afin de favoriser un climat propice au bien-être.

1.1.4 Les acteurs du bien-être dans l'entreprise

1.1.4.1 Le service des ressources humaines

Les ressources humaines jouent un rôle fondamental dans l'organisation. Les employés RH sont chargés d'instaurer des politiques et des actions visant à améliorer la qualité de vie et le bien-être au travail. Ces actions peuvent inclure des programmes d'assistance aux employés, la mise en place d'horaires flexibles ainsi que des mesures pour favoriser l'équilibre entre la vie professionnelle et la vie privée. Des formations sont également données afin de sensibiliser les équipes et les employeurs à la gestion du stress et au bien-être mental. Grâce à leur position transversale, les RH peuvent identifier les attentes et les besoins des collaborateurs. Cependant, la réussite de ces initiations repose fortement sur la confiance entre les salariés et l'organisation. Cette confiance réside notamment dans la transparence quant à l'usage des données collectées. La demande de consentement doit être claire et la confidentialité doit être respectée (Nabil et al. 2024).

1.1.4.2 Le rôle du manager

Selon Bechelard (2017), le rôle d'un manager ne doit pas se limiter à superviser, mais à promouvoir le bien-être de son équipe. L'auteur relève l'importance de mettre l'accent sur les relations humaines dans le management, ce qui favorise la coopération, l'autonomie et l'harmonie au sein d'une équipe. Cette pratique contribue à améliorer la qualité de vie au travail. Lorsque les managers instaurent un climat de confiance, accompagnent leurs équipes lors de changements et veillent à aligner les objectifs organisationnels avec les besoins des collaborateurs, un équilibre durable est instauré. Cette approche managériale permet également de prévenir les risques psychosociaux.

1.1.4.3 Le rôle de l'employeur

D'après une étude qualitative menée par Pescud et al. (2015), bien que les employeurs affirment détenir une responsabilité dans la sécurité physique des travailleurs, ils demeurent hésitants quant à leur implication dans le bien-être mental des employés. Ils se doivent pourtant de veiller à un environnement de travail sain et de promouvoir la performance des employés. Pour ce

faire, divers dispositifs adaptés doivent être mis en place : politiques pour favoriser l'équilibre entre la vie professionnelle et la vie privée, culture d'entreprise bienveillante et programmes de soutien psychologique, etc.

1.1.4.4 Le bien-être et la performance du travail

Les acteurs des organisations ne doivent pas négliger le bien-être de leurs collaborateurs. En effet, le bien-être au travail est étroitement lié à la productivité et à la performance. La notion de la performance englobe le chiffre d'affaires, l'augmentation de la productivité, la fidélisation de la clientèle et la diminution significative de l'épuisement professionnel. Lorsqu'un travailleur ressent un état de bien-être au travail, sa productivité augmente et les résultats professionnels deviennent meilleurs. De plus, le bien-être individuel d'un salarié a un impact positif au sein de l'équipe, car il renforce l'engagement au sein de son entreprise. Ainsi, les collaborateurs proposeront davantage d'actions susceptibles d'aider et qu'ils partageront avec l'ensemble de leur équipe. Au contraire, lorsqu'un salarié vit des moments douloureux et ressent un mal-être, on pourra constater que sa productivité sera réduite et sa concentration pour la réalisation d'une tâche diminuera fortement. (Tison, 2023)

Après avoir parlé de la notion du bien-être au travail et des facteurs qui y sont liés, il est crucial d'aborder également le mal-être. Si le bien-être professionnel est devenu une préoccupation centrale pour les organisations, c'est du fait que le mal-être et la souffrance au travail ont été repérés.

1.1.5 Le mal-être au travail

François (2024) adopte une attitude plutôt critique quant à la définition du mal-être au travail. En effet, celui-ci explique qu'il est incorrect d'employer le terme « du » mal-être et de « la » souffrance au travail. Les mal-être et les souffrances au travail varient en fonction de différents métiers et de la personnalité de chacun. L'auteur explique que le mal-être des agriculteurs est différent de celui du livreur à domicile ou encore des professionnels du corps médical. Nier ces différences en fonction du métier de l'individu ne sera pas uniquement une faute analytique, mais également politique. Cependant, il est important de souligner un point ; en effet, nous

pouvons observer qu'une cause de mal-être peut être citée par plusieurs salariés de secteurs différents dans des plaintes ou dans des enquêtes sociologiques.

1.1.6 Les risques psychosociaux (RPS)

Selon Lepain et Larose Hébert (2024), les risques psychosociaux englobent les notions de stress, la souffrance au travail, les violences internes et externes, le burnout et le harcèlement moral. Les risques psychosociaux représentent de véritables dangers pour la santé mentale, la santé physique et les relations sociales. Les RPS sont généralement liés aux conditions de travail, facteurs organisationnels et conflits de relations.

Abaidi et Drillon (2016) partagent également ce point de vue. En effet, les risques psychosociaux sont la probabilité d'apparition de troubles psychosociaux dont l'origine est la sphère professionnelle. Ils sont considérés comme un déséquilibre entre un individu et son environnement de travail. Ils peuvent se manifester sous plusieurs formes, parfois de manière inattendue. Ils ont un impact sur le fonctionnement de l'organisation et la qualité des performances. Ces derniers peuvent être causés par des changements continus, l'isolement social ainsi que l'évolution des enjeux sociaux, environnementaux et économiques.

1.1.7 Les Types de RPS

1.1.7.1 Le stress professionnel

Premièrement, il est important d'analyser le type de RPS le plus courant, qui est le stress. À notre époque, le stress occupe une place de plus en plus importante dans le milieu professionnel. Selon une étude d'AXA (2022), 54% des Belges déclarent être stressés au quotidien et cela est dû leur vie professionnelle.

Quant à Loup et al. (2021), ils nomment ce stress « le stress professionnel », car il est exclusivement causé par la sphère du travail. Ce phénomène est engendré par l'environnement de travail et occupe une place majeure dans les risques psychosociaux. Cet état de stress survient lorsqu'un individu perçoit un déséquilibre entre les exigences de son environnement de travail

et les ressources qu'il possède pour y faire face. Même si cet état est psychologique, le stress professionnel a un impact sur la santé physique, le bien-être et la qualité de la performance.

1.1.7.2 Le harcèlement moral au travail

Une étude d'IDEWE (2025) démontre que 9,5% des travailleurs belges ont subi du harcèlement moral grave dans leur lieu de travail.

Selon Desrumaux (2024), le harcèlement moral au travail est la répétition des agressions psychologiques et physiques envers une tierce personne dans le contexte du travail. Ces agressions peuvent être des remarques déplacées, des abus verbaux, des exclusions sociales, faites par des superviseurs, d'autres collègues ou encore des directeurs. Le HMT provient de trois sources distinctes :

- Les caractéristiques du travail : peu de ressources disponibles, des exigences élevées, manque de soutien psychologique ;
- Les caractéristiques organisationnelles : direction et management abusif, déséquilibre organisationnel, climat de travail toxique ;
- Les caractéristiques individuelles : comportement agressif et désagréable du harceleur, manque en confiance en soi de la victime.

L'auteur souligne que les organismes doivent identifier la nature du harcèlement et mettre en place des actions préventives et des sanctions.

1.1.7.3 Épuisement professionnel (burnout)

Durant les années 80, le burnout concernait uniquement les métiers de contact, comme les professionnels de santé, les travailleurs sociaux, etc. Depuis quelques années, il touche tous les métiers sans exception. Le burnout, aussi appelé l'épuisement professionnel, est un état d'épuisement émotionnel, un sentiment d'incapacité professionnel et un manque de motivation provoqué par l'environnement de travail. Ce phénomène peut être causé par une surcharge de travail, un manque de reconnaissance par ses pairs (collègues, superviseurs, directeurs), un rôle ou une tâche mal définie, ou encore un manque de contrôle. Les répercussions du burnout peuvent être constatées sur trois niveaux : individuel, relationnel et organisationnel. L'individu souffre d'une fatigue extrême, même lorsqu'il se réveille. Le système immunitaire s'affaiblit,

ce qui fait que l'individu devient vulnérable aux maladies. La relation avec ses collègues, les clients et même les membres de sa famille se dégradent fortement. À cause de l'épuisement émotionnel, le salarié n'a plus la capacité de faire face aux exigences de son travail. Par conséquent, sa productivité et son efficacité professionnelle diminuent indubitablement. La performance globale de l'organisme est donc affectée. (Truchot,2024)

1.1.7.4 Les différentes causes des risques psychosociaux (RPS)

Plusieurs facteurs peuvent causer les RPS, Valléry (2024) énonce six grands aspects pouvant les favoriser.

- **Les exigences du travail** : une surcharge de travail importante, une difficulté à séparer la vie professionnelle de la vie personnelle, la complexité du travail, des tâches physiquement et mentalement exigeantes et des responsabilités lourdes à assumer ;
- **Les exigences émotionnelles** : mauvaises gestions des émotions dans des situations de crise face à un client ou à des personnes en difficulté ;
- **Un manque d'autonomie et la marge de manœuvre** : possibilité d'affecter la perception qu'un individu donne à son travail, ce qui peut impacter sa motivation et la satisfaction qu'il éprouve lorsqu'il accomplit ses tâches ;
- **Des relations interpersonnelles** : des tensions et des rivalités entre les collègues, un conflit avec les personnes supérieures, l'absence de reconnaissance des pairs, des échanges verbaux ou physiques qui peuvent être agressifs et des conflits avec les clients.
- **Des conflits au niveau des valeurs** : les valeurs de l'entreprise ne correspondent pas aux valeurs de l'individu. Dans d'autres situations, le salarié doit agir à l'encontre de ses valeurs personnelles pour satisfaire son milieu professionnel.
- **Une insécurité professionnelle** : incertitudes liées à l'avenir de l'entreprise, la peur de perdre son travail, une mauvaise adaptation aux changements et le sentiment d'un manque de compétence dans la réalisation d'une tâche.

1.1.8 Les conséquences des RPS

Montreuil (2023) explique que les conséquences des RPS peuvent impacter la santé physique ainsi que la santé mentale. Lorsqu'un salarié perçoit un déséquilibre entre ses ressources et les contraintes de son lieu de travail, le salarié risque de s'épuiser physiquement et mentalement.

En effet, si les ressources disponibles sont continuellement sollicitées et que les entreprises ne permettent pas aux salariés de récupérer mentalement et physiquement, un travailleur risque de faire un burnout. Les conséquences du RPS entraînent également des répercussions sur le bon déroulement des activités, la structure organisationnelle et l'aspect financier. Les entreprises sont donc confrontées à la gestion d'absentéisme, des remplacements des travailleurs, des accidents de travail, une diminution de la performance globale, des dépenses et des frais médicaux imprévus.

Gondard-Lalanne et Repon, (2025) expliquent également qu'outre la santé mentale, les RPS peuvent également affecter la santé physique du salarié. Des problèmes cardiovasculaires et des articulations sont des conséquences assez fréquentes. Les risques psychosociaux peuvent affaiblir le système immunitaire, cela augmente donc la vulnérabilité face à certaines maladies et infections. L'insomnie ou les sommeils non réparateurs peuvent également être présents. En cas de négligence, ils peuvent favoriser la consommation excessive des médicaments ou des substances illicites. Certaines personnes ont tendance à adopter de mauvaises habitudes alimentaires ou hygiène de vie afin de combler leur mal-être.

Malheureusement, une mauvaise gestion de RPS peut conduire certaines personnes à se suicider. Ces actes suicidaires peuvent être souvent causés par différents facteurs, comme la charge de travail, le manque de reconnaissance, les conflits relationnels, l'absence de motivation. Le suicide d'un salarié entraîne des répercussions négatives sur les entreprises. De plus, la manière dont l'organisation réagit affecte directement le climat de travail et les relations professionnelles. (Beswic,2023)

1.1.9 Synthèse critique

Initialement, la santé au travail était essentiellement centrée sur la santé physique, avant de s'intéresser à la structure et à l'organisation du travail. Les auteurs Bachelard (2017) et Morillon et al. (2021) soulignent que la santé au travail implique la santé psychologique des travailleurs depuis les années 2000. Morillon et al. (2020) ajoutent que c'est la médiatisation des conditions de travail qui a poussé les structures professionnelles à s'intéresser à la santé psychologique de leurs collaborateurs. Grâce à cette prise de conscience, les organismes ont commencé à inclure le bien-être au travail dans leurs préoccupations. À l'heure actuelle, le bien-être mental occupe

toujours une place centrale, notamment à cause de la hausse considérable des cas de dépression, de burnout et de stress, etc.

Par ailleurs, cette littérature scientifique démontre qu'il est complexe de proposer une seule définition universelle du bien-être. Selon Schoenenberger et Nyssen (2021), le bien-être est un équilibre entre le salarié, son travail et son lieu de travail mesurable à l'aide de la QVT. Au contraire, Bernaud et al. (2021) propose une approche organisationnelle (conditions de travail, qualité du travail, santé au travail) pour définir le bien-être. Senik (2020), quant à elle, considère que le bien-être est un état positif qui doit être cultivé constamment. Cet état comprend le sentiment d'appartenance, la motivation, la satisfaction personnelle, la reconnaissance des autres et la confiance envers ses pairs. Ces trois visions différentes démontrent que la notion de bien-être est à la fois riche et complexe. Elle comprend les aspects psychologiques personnels, les facteurs organisationnels et les relations professionnelles. Elle ne se résume donc pas à un simple sentiment subjectif de bien-être.

Comme expliqué par Morillon et al. (2020), le bien-être au travail dépend non seulement des collaborateurs, mais aussi d'autres acteurs au sein des organisations. Les RH doivent mettre en œuvre des politiques et des actions afin d'améliorer le quotidien et le bien-être au travail. Au-delà de la supervision de son équipe, le manager doit instaurer un climat propice ainsi qu'être capable de repérer et gérer les RPS. Les employeurs jouent aussi un rôle important, car ils doivent garantir un environnement sain et, pour ce faire, mettre en place des actions concrètes. Cette critique est assez intéressante pour ce mémoire. En effet, initialement, les principaux acteurs de ce mémoire étaient les collaborateurs. À l'appui des travaux de Morillon et al. (2020), il est pertinent d'inclure les différents acteurs, tels que le service des ressources humaines, les managers et les employeurs, dans la question du bien-être au travail des collaborateurs.

Le mal-être au travail, quant à lui, regroupe la souffrance, le stress et les conflits relationnels. Il implique également un déséquilibre entre les exigences et les ressources mises à disposition du travailleur. Bien que le stress soit le type de RPS récurrents, le burnout et le harcèlement moral sont aussi présents dans les organisations belges. Ces RPS peuvent être provoqués par différentes situations : la surcharge de travail, le temps octroyé pour la réalisation des tâches, la qualité des relations professionnelles, etc. Les conséquences des risques psychologiques cités par les différents auteurs démontrent qu'ils ne sont pas à négliger et qu'il est important d'y remédier rapidement. Montreuil (2023) se penche davantage sur les répercussions sur la

santé mentale, physique du collaborateur ainsi que le fonctionnement global de l'entreprise. Quant à Gondard-Lalanne et Repon (2025), ces derniers abordent les conséquences sur la santé physique comme des maladies cardiovasculaires, l'affaiblissement du système immunitaire et des troubles de sommeil. Le Beswic, « centre de connaissance belge sur le bien-être au travail » (2023) va plus loin en expliquant que la mauvaise gestion de ces risques peut pousser certaines personnes à se suicider. Quand bien même ces auteurs ont cité des conséquences différentes, leurs négligences peuvent entraîner des conséquences importantes, voire fatales pour les collaborateurs et les organisations.

Cette partie est essentiellement théorique. En effet, peu d'actions pratiques concrètes destinées à favoriser le bien-être ont été abordées. Bien que l'ensemble des auteurs ont souligné l'importance de la mise en actions ou dispositifs pour favoriser le bien-être par les organisations, ces derniers abordent vaguement des solutions concrètes. Par exemple, Schoenenberger et Nyssem (2021) considèrent les dimensions de la QVT comme un facteur clé pour le bien-être. Cependant, ils n'apportent aucun cas concret ni des modalités pour une mise en place efficace ni des outils pour les évaluer. De même que pour Desrumaux (2024), celui-ci aborde de manière détaillée la notion du harcèlement moral et ses caractéristiques. Il insiste également sur la responsabilité des organismes à instaurer des actions préventives ainsi que des sanctions. Aucune action ou solution n'est énumérée afin de les appliquer concrètement. Cette lacune est une approche assez intéressante pour ce mémoire. En effet, celui-ci pourrait se concentrer et analyser un cas concret pour promouvoir le bien-être des collaborateurs au travail.

Une étude sur l'introduction d'une technologie pour le bien-être des collaborateurs pourrait être une démarche pertinente à développer et à analyser. À titre d'exemple, la médiatisation par les documentaires télévisés a permis de dénoncer les suicides liés aux mauvaises conditions de travail, ce qui démontre que la technologie peut impacter positivement la société, et notamment le bien-être au travail. À l'heure actuelle, l'intelligence artificielle est un domaine technologique très utilisé et il est progressivement présent dans le milieu professionnel. Ainsi, il me semble pertinent d'analyser l'impact de l'IA dans le bien-être des collaborateurs.

1.2 Chapitre 2 : l'intelligence artificielle pour le bien-être au travail

1.2.1 Introduction

Ce mémoire vise à apporter une approche et une analyse sur un objet concret dans la question du bien-être au travail des collaborateurs. Pour cela, l'intelligence artificielle est un sujet assez intéressant. Désormais, cette technologie possède un rôle prédominant dans notre société et le milieu professionnel. L'intelligence artificielle détient la capacité d'avoir une réflexion semblable à un être humain. Elle peut analyser un grand nombre de données à une vitesse remarquable, et cela dans plusieurs domaines. L'IA a la capacité de résoudre des problèmes en apportant des réponses précises et pertinentes à ses utilisateurs. Certains individus l'utilisent tout simplement pour discuter, car ils souhaitent parler, être écoutés sans jugement et se confier. Étonnamment, il arrive que certaines personnes aient un coup de foudre pour une intelligence artificielle.

Dans la sphère professionnelle, l'intelligence artificielle est également fortement utilisée. Une étude réalisée par KPMG (avril 2025) affirme que 63% des Belges ont recours à l'intelligence artificielle dans le cadre professionnel, scolaire ou personnel. Cette importante montée peut être expliquée par plusieurs facteurs : sa capacité à automatiser les tâches répétitives, à trouver des erreurs et à prendre des décisions permet d'améliorer la productivité des travailleurs et la performance des organisations.

Les objectifs de ce chapitre sont les suivants :

- Définir le terme « intelligence artificielle » ;
- Cibler les objectifs et le fonctionnement ;
- Aborder les bénéfices et plusieurs enjeux non négligeables ;
- Étudier l'IA dans le contexte professionnel de manière générale ;
- Se focaliser sur l'utilisation de l'IA pour le bien-être des collaborateurs.

1.2.2 Définition de l'IA

« L'intelligence artificielle est une discipline scientifique qui mobilise des connaissances multiples, à savoir l'électronique (processus de collecte de données et réseaux de neurones), l'informatique (traitement des données, apprentissage profond), les mathématiques (modèles d'analyse des données) et les sciences sociales (afin d'analyser les impacts sociaux). ». L'IA est présente dans différents secteurs, tels que la finance, le commerce, la santé, l'énergie, etc. (Sinapin,2020)

1.2.3 Le fonctionnement du système de l'intelligence artificielle

L'intelligence artificielle fonctionne grâce à plusieurs algorithmes qui sont capables d'analyser une vaste quantité de données, d'automatiser des tâches répétitives et des solutions originales et précises. Et cela, tout en imitant la réflexion d'un être humain. Le machine learning et le deep learning sont des éléments clés dans les systèmes d'IA. Ainsi, l'IA a la possibilité d'apporter des résultats précis grâce aux données fournies. En ajustant régulièrement ses paramètres, l'IA améliore continuellement la précision de ses réponses et des résultats attendus par ses utilisateurs. En médecine, par exemple, l'IA peut accélérer les diagnostics, proposer des thérapies sur mesure, détecter des maladies à un stade précoce et assister les spécialistes médicaux dans leurs choix stratégiques. (Robert,2024)

1.2.4 Les enjeux de l'IA

Bien que l'intelligence artificielle soit fortement utilisée par de nombreux individus et indispensable dans certains secteurs, il est intéressant d'explorer les enjeux de cette technologie de manière générale.

Bruneault et Sabourin Laflamme (2021) soulignent que les algorithmes ne sont pas neutres : ils se basent sur des données historiques qui renvoient à des choix humains ou à des contextes sociaux. À titre d'exemple, si l'algorithme est alimenté par des données de recrutement avec des discriminations raciales, sexistes ou économiques, il aura tendance à reproduire des décisions discriminantes ou injustes. Ce phénomène peut engendrer des situations injustes ou l'exclusion de certains groupes sociaux en fonction du genre, de l'âge, des origines, etc. Les auteurs ajoutent également que l'IA ne se contente pas de traiter les données. La population est constamment observée, de manière inconsciente, grâce aux données introduites dans les objets

connectés, les applications et les caméras. L'intelligence artificielle est désormais un outil de surveillance, car le gouvernement et les organisations peuvent observer ou encore contrôler les individus via les données ou recommandations personnalisées. Dans la logique foucaldienne, le pouvoir agit non par la force, mais par la régulation subtile des comportements. Il s'agit de la capacité à influencer et à dicter le comportement des individus à distance.

Selon Donnat (2019), l'introduction de données personnelles dans un système IA nécessite également une attention, plus particulièrement quant à la protection des données. Plus on collecte d'informations, plus le risque de compromettre la vie privée est en hausse. En effet, l'intelligence artificielle est fondée sur un ensemble de données personnelles, ce qui peut nuire au respect de la vie privée de l'individu. Les algorithmes peuvent posséder des données sensibles sur des sujets, tels que la santé mentale, les soins de santé ou les décisions juridiques. Très souvent, les individus ne connaissent pas la manière dont sont utilisées leurs informations et n'ont pas le contrôle total. Le règlement général sur la protection des données a pour objectif de protéger les données personnelles. Toutefois, ce RGPD est limité en ce qui concerne le processus décisionnel des algorithmes, car les décisions prises par une IA sont complexes à expliquer, ce qui s'oppose à la capacité des individus à exercer leurs droits d'accès ou de rectification.

1.2.5 L'intelligence artificielle dans le monde du travail

Une étude d'Acerta Consult révèle que 25% des entreprises belges utilisent fréquemment l'intelligence artificielle. Ce chiffre représente une croissance de 80% par rapport à l'an dernier. La Belgique se place comme le troisième pays européen à utiliser l'IA dans la sphère professionnelle. (Acerta, février 2025)

Moustaid El et Moflih (2024) affirment que l'intelligence artificielle est une révolution majeure dans le monde du travail. Son utilisation devient progressivement une norme dans certains milieux professionnels, car elle est indispensable pour leur bon fonctionnement. Avec l'appui de l'IA, la productivité des collaborateurs et la qualité de leurs travaux sont fortement améliorées. Étant donné que les tâches répétitives sont automatisées, les travailleurs peuvent se focaliser sur des tâches demandant plus de concentration. La prise de décision est aussi plus efficace, rapide et claire grâce à la précision des analyses de données. Par exemple, l'IA aide les professionnels de la santé à interpréter les imageries médicales. Ainsi, ces professionnels

peuvent apporter des diagnostics précis et un traitement plus personnalisé. Les auteurs expliquent que cette technologie a également créé de nouveaux emplois fortement demandés en 2025 dans les secteurs de « *l'analyse des données, l'IA, l'apprentissage automatique, la robotique, le développement logiciel et la transformation numérique* ». Bien qu'il y ait de nouvel emploi en création, l'IA pourrait apporter la suppression de plusieurs emplois.

Makaya et Kassar (2025) affirment également que l'intelligence artificielle a engendré une importante transformation dans le monde professionnel. Cependant, l'IA exerce un rôle à double tranchant, étant à la fois une aide et une source d'insécurité pour les employés. En effet, l'automatisation des tâches répétitives améliore la productivité et allège la charge mentale des travailleurs, ce qui permet d'améliorer leur bien-être. Cependant, l'intégration de l'IA suscite certaines inquiétudes. De nombreux travailleurs craignent la perte de leur emploi ou de ne pas être assez qualifiés. Malheureusement, cette crainte peut davantage favoriser une forme d'anxiété ou de stress. Les auteurs s'appuient sur le modèle TAM (Technology Acceptance Model) pour expliquer ce phénomène. L'acceptation de l'intelligence artificielle dépend de l'utilité perçue. Si les outils sont perçus comme faciles et utiles, ils peuvent réduire le stress ou l'anxiété. En revanche, s'ils sont jugés comme étant une menace, ils peuvent augmenter le mal-être des salariés.

À l'inverse, Othmani (2021) apporte une vision différente de l'IA dans le milieu professionnel. Celle-ci affirme que l'intelligence artificielle serait difficilement acceptée par les organismes et leurs collaborateurs. En effet, les individus sont méfiants envers ce qui ne leur ressemble pas. Généralement, les êtres humains peuvent se montrer soupçonneux envers un autre être humain qui provient de l'étranger, parlant et pensant différemment d'eux. Cette logique de méfiance est aussi appliquée à l'égard de l'IA. L'acceptation de l'IA dépend fortement de la confiance des individus, souvent réticents face à ce qui leur semble étranger ou inconnu. L'un des principaux défis consiste donc à adapter l'IA à un comportement semblable à un humain. Ce processus est nommé « anthropomorphisme ».

1.2.5.1 L'intelligence artificielle et le rôle du manager

D'après Dejoux (2020), l'IA peut jouer quatre rôles au niveau des pratiques managériales :

- Prédicteur : les algorithmes peuvent prédire le départ d'un collaborateur ou des futures situations de crises auxquelles les entreprises peuvent être confrontées ;
- Notification : l'IA peut prévenir en temps réel au sujet de certaines actions à faire ;
- Organisation : les logiciels IA épaulent les managers dans la création des plannings ou l'organisation des tâches à accomplir ;
- Data management (gestion des données) : les tableaux de bord alimentés d'IA facilitent la vue d'ensemble sur la santé et la productivité des collaborateurs.

Toutefois, l'intelligence artificielle ne remplacera jamais le rôle du manager au sein d'une entreprise. En effet, ce dernier a la capacité de s'adapter en temps réel et d'interagir de vive voix avec chaque membre de son équipe. Il doit également prendre des décisions influencées par les émotions et les enjeux politiques, et pas uniquement basées sur un processus rationnel. L'IA ne peut donc pas reproduire ces traits humains. Néanmoins, elle révolutionne la manière de travailler du manager. Avant, ce dernier prenait des décisions en se basant sur ses compétences, son expérience et son intuition. Il discutait avec les membres de son équipe afin de peaufiner ses idées. Actuellement, certains managers se réfèrent fortement à l'intelligence artificielle, car celle-ci a la capacité de trouver des solutions rapides, d'identifier des faiblesses, de faire des prévisions et d'analyser un grand nombre de données afin de prendre les bonnes décisions. Ainsi, ils s'appuient davantage sur les analyses fournies par l'IA que sur leur propre analyse. (Dejoux,2020)

1.2.6 L'intelligence artificielle dans le bien-être et la thérapie

L'intelligence artificielle s'est progressivement intégrée dans plusieurs aspects de la vie quotidienne, notamment dans le bien-être et la psychologie. L'OMS (2023) affirme d'ailleurs que l'intelligence artificielle est un outil bénéfique pour la santé mentale. De plus, l'IA peut offrir un suivi pour les personnes atteintes de troubles de la santé mentale.

Selon Hernandez (2025), l'intelligence artificielle est en mesure d'accorder des thérapies comprenant un soutien émotionnel, un accompagnement virtuel, des réponses empathiques ainsi qu'une écoute attentive visant à guider les individus dans un processus de guérison. Près de 63% des réponses générées par l'IA sont considérées comme étant aussi empathiques que celles d'une personne humaine. En outre, diverses études montrent que l'utilisation de

l'intelligence artificielle est aussi efficace pour diagnostiquer et proposer des traitements adaptés pour les troubles mentaux.

Cependant, Spytska (2025) souligne que l'IA, sous forme de chatbot notamment, peut soulager temporairement la santé mentale, mais qu'elle ne pourra jamais remplacer une aide humaine. Bien que l'IA apporte un soutien psychologique disponible immédiatement, elle ne possède pas la sensibilité d'un professionnel de la santé. En effet, il est assez complexe pour une IA de comprendre entièrement le langage humain, de saisir le langage non verbal et de percevoir les émotions intenses d'une personne en difficulté. Pour aider un individu, il est important de comprendre et de saisir ces différents aspects afin d'apporter une aide pleinement adaptée.

Une thérapie est fondamentalement basée sur une relation de confiance entre le patient et le professionnel de la santé. De ce fait, l'intelligence artificielle doit être perçue comme un outil complémentaire, et non comme un substitut. En effet, l'IA peut détecter rapidement des troubles psychiques grâce à l'analyse des données. Elle permet de proposer des traitements personnalisés adaptés en fonction des besoins spécifiques du patient. Cependant, il est primordial de souligner que le diagnostic final et les traitements appropriés doivent revenir à un professionnel de la santé. Les enjeux sont essentiels et ne sont pas à négliger dans le processus de guérison. Une mauvaise interprétation des données ou des traitements inadaptés peuvent engendrer, dans certains cas, des conséquences fatales pour le patient. Il est donc important de consulter un expert en santé, non seulement pour transmettre les informations sur la santé du patient, mais aussi pour répondre à ses besoins d'écoute et d'empathie. (Cayol 2024)

1.2.7 La fusion de l'intelligence artificielle et le bien-être au travail

Ce mémoire se concentre sur l'intelligence artificielle dans le contexte du bien-être. Par conséquent, il est crucial de se pencher plus en détail sur le bien-être en milieu de travail, où il est utilisé afin de se questionner quant à la place de l'IA dans le bien-être au travail. L'étude de Garcia-Madurga et al. (2024) énonce plusieurs avantages de l'IA quant au bien-être des collaborateurs. Celle-ci a la capacité de proposer des conseils et d'être un soutien émotionnel pour les employés nécessitant de l'aide dans des situations stressantes. Cette aide peut se présenter sous forme d'un chatbot ou d'un agent conversationnel doté d'intelligence artificielle. Cependant, les auteurs soulignent l'importance d'une aide pour les collaborateurs rencontrant des difficultés à l'utilisation d'un chatbot. Une interaction continue avec l'IA permet de mieux

gérer la pression mentale et augmente l'intention de continuer à travailler en entreprise. L'IA a la capacité de créer des programmes de bien-être mental personnalisés en fonction des besoins personnels des employés. Les applications et les objets connectés peuvent surveiller et gérer les données de santé de manière personnalisée et transparente. L'utilisation de ces données peut aider à proposer des recommandations spécialisées pour l'individu. L'IA peut également identifier des facteurs de risques sur le lieu de travail pouvant avoir un impact négatif sur la santé mentale et le bien-être des employés.

Selon Jangid (2024), l'intelligence artificielle peut contribuer au bien-être des collaborateurs sous plusieurs formes : applications de gestion de stress, thérapies virtuelles, chatbots thérapeutiques, outils de production et programmes de bien-être. Son objectif est de proposer des solutions diverses, telles que des exercices, des méditations et des conseils personnalisés en fonction des besoins de l'individu. De plus, cette technologie pourrait jouer un rôle de surveillance. En effet, l'IA a la capacité de détecter les problèmes ou les anomalies avant que ceux-ci deviennent plus sérieux. Ainsi, les services des ressources humaines sont directement alertés par la situation et peuvent intervenir plus rapidement. L'IA améliore également la communication entre les employeurs et les employés. En fournissant des informations sur les humeurs et la situation des collaborateurs, l'IA peut garantir que les commentaires et le soutien sont pertinents et efficaces, ce qui favorise une approche plus proactive, répond aux préoccupations des collaborateurs et améliore l'environnement de travail.

1.2.8 Synthèse critique

L'IA est un domaine fortement utilisé dans notre société, notamment dans le monde du travail. Comme l'ont souligné les auteurs Makaya/Kassar (2025) et Moustaid El/ Moflih (2024), l'IA a transformé le monde du travail. Moustaid et Moflih vont plus loin en disant que l'IA est devenue une norme dans le monde du travail. Ces propos peuvent être confirmés par une étude d'Eurostat. 24,7 % des entreprises ont recours à l'IA en Belgique. L'ensemble de ces auteurs ont énoncé plusieurs avantages de l'utilisation de l'IA dans la sphère professionnelle. L'automatisation des tâches et l'aide de l'IA dans la prise de décision permettent d'améliorer la productivité des travailleurs et la performance des organismes. Makaya et Kassar (2024) ajoutent également que cela allège la santé mentale et contribue au bien-être des collaborateurs.

Plusieurs auteurs affirment que l'IA pourrait être un outil assez prometteur pour favoriser le bien-être des collaborateurs. Selon Garcia-Madurga et al. (2023), l'IA a la capacité de proposer un accompagnement bien spécifique et personnalisé pour les collaborateurs qui souffrent de stress et d'anxiété. Jandig (2024) aborde la fonction préventive de l'IA pour le bien-être des collaborateurs. Ayant la capacité de détecter rapidement des anomalies ou des risques psychosociaux, le service des ressources humaines et les managers pourraient rapidement être informés afin d'intervenir rapidement.

Malgré ces avantages énoncés, l'intelligence artificielle représente également quelques inconvénients. Les auteurs Bruneault et Sabourin Laflamme (2021) ainsi que l'auteur Donnat (2019) démontrent clairement les enjeux liés à la protection des données personnelles et des biais algorithmiques. Cela est assez surprenant. Depuis le début de l'intelligence artificielle, plusieurs auteurs ont plusieurs fois mis l'accent sur le danger en ce qui concerne les données personnelles et les biais. Bien que l'IA se soit fortement déployée, nous pouvons constater que très peu de mesures ont été mises en place pour lutter contre cela.

En outre, Cayol (2024) et Spytska (2025), l'intelligence devrait être considérée comme une aide, un accompagnement, et non, comme un outil ayant la capacité de prendre des décisions de manière autonome. Si ces enjeux ne sont pas pris en considération, les risques de discriminations et les décisions non transparentes peuvent s'aggraver.

Une zone d'ombre a attiré particulièrement mon attention. Jangid (2024) et Bruneault/Sabourin-Laflamme (2021) défendent deux points de vue totalement opposés au sujet du rôle de l'intelligence artificielle dans le bien-être des collaborateurs. D'une part, Jangid (2024) perçoit l'IA comme un outil qui pourrait permettre de surveiller la santé mentale et détecter les anomalies afin que le service des ressources humaines et managers puisse intervenir. D'autre part, Bruneault et Sabourin-Laflamme (2021) avancent catégoriquement que l'intelligence artificielle sera un moyen pour les entreprises de contrôler et surveiller les données des collaborateurs. Ces derniers ajoutent que le gouvernement et les entreprises pourraient influencer et dicter le comportement des citoyens et des collaborateurs à distance. D'un côté, nous avons donc une surveillance bienveillante qui pourrait être bénéfique pour les collaborateurs, car l'intelligence artificielle jouera un rôle préventif et signalera une anomalie auprès des services ressources humaines. D'un autre côté, la surveillance malveillante des entreprises enfreint totalement le respect de la vie privée d'individu et elle pourrait augmenter

le stress ou l'anxiété au lieu de la réduire. De plus, dans une société où la protection de la vie privée est fortement valorisée, cette pratique me semble incohérente. Nous nuancerons ces avantages et inconvénients dans la partie de l'analyse. L'avis des collaborateurs ainsi que des encadrants pourrait éclaircir cette zone d'ombre.

L'intelligence artificielle propose des atouts plutôt intéressants pour le bien-être des collaborateurs et dans la prévention des mal-être. Cependant, plusieurs enjeux et inconvénients suscitent des points d'attention. Une analyse et une étude méritent donc d'être réalisées. L'intelligence artificielle peut se présenter sous plusieurs formes : IA générative, IA conversationnelle, IA créative, etc. Étant donné que ce travail de recherche se concentre sur le bien-être, je souhaite aborder l'intelligence sous la forme du chabot thérapeutique. Celui-ci sera davantage expliqué dans le chapitre suivant.

1.3 Chapitre 3 : une e-santé solution, le chatbot thérapeutique

1.3.1 Introduction

L'e-santé est l'ensemble des technologies conçu pour la santé mentale et physique d'un individu. Son objectif est d'accompagner les patients de manière plus efficace et de faciliter l'accès au soin des patients, tel que des consultations à distance, des résultats disponibles sur des supports numériques, ou encore des applications de suivi. Désormais, certains outils d'e-santé possèdent l'intelligence artificielle intégrée. Basé sur l'IA, le chatbot thérapeutique offre un accompagnement personnalisé, une écoute et des exercices visant à améliorer le bien-être de son utilisateur. Dans la quête du bien-être au travail, le chatbot thérapeutique pourrait être une solution pertinente et qui mérite d'être étudiée en profondeur.

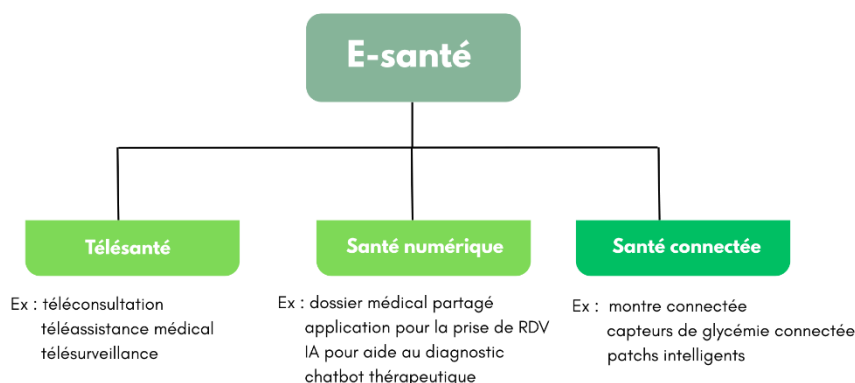
L'objectif de ce chapitre est de définir cet outil, de comprendre son fonctionnement, d'observer son utilisation au sein des entreprises. Il est crucial de connaître ses potentiels limites et risques.

1.3.2 E-santé

L'Organisation mondiale de la Santé définit l'e-santé comme étant « *des services du numérique au service du bien-être de la personne, c'est-à-dire l'application des technologies de l'information et de la communication au domaine de la santé et du bien-être* ».

L'e-santé comprend la télésanté, la santé numérique et la santé connectée. (Dupagne, 2011).

Tableau n°1 : l'e-santé



(Source : Schéma réalisé
par l'auteur de ce mémoire
¹⁾)

1.3.2.1 Les acteurs de l'e-santé

Recobre (2022) identifie deux acteurs au sein de l'e-santé : le patient et le professionnel de santé. Le patient est l'acteur principal de la santé, car il est le principal bénéficiaire de ces outils et services numériques. L'objectif est de faciliter le quotidien des patients. Ces dispositifs d'e-santé permettent d'améliorer la qualité de vie ainsi que de favoriser l'autonomie. Cependant, son efficacité dépend des compétences technologiques et des habitudes de l'utilisateur. À titre d'exemple, une application pour rappeler la prise de médicaments est inutile pour une femme âgée qui ne maîtrise pas son téléphone portable. Tandis qu'il sera très bénéfique pour une jeune femme qui a l'habitude d'utiliser des applications et qui sait se servir des outils technologiques. Les professionnels de santé sont également des acteurs essentiels. En effet, les soignants doivent maîtriser les outils et les dispositifs d'e-santé afin d'offrir un excellent suivi et de proposer un dispositif adapté en fonction des besoins du patient. L'auteur souligne que l'ensemble du personnel médical est concerné : les médecins dans la prescription des outils, les infirmiers pour aider les patients dans leur utilisation et les pharmaciens pour conseiller dans le but d'avoir un meilleur usage.

¹ Ce schéma est basé sur l'article scientifique de Dupagne (2011) et enrichi des exemples provenant de Perplexity

1.3.3 Le chatbot thérapeutique

1.3.3.1 Définition d'un chatbot

Le terme « chatbot » provient de l'anglais et comprend « chat », qui signifie « bavarder », et « bot », qui est une réduction du mot robot. Le premier chatbot, « ELIZA », a vu le jour en 1966. Afin de donner l'impression d'être empathique et compréhensive, ce chatbot utilisait des programmes et reformulait les paroles de l'utilisateur. (Jouan, 2022)

Un chatbot est un programme informatique créé pour imiter une conversation avec un être humain à travers une interface de discussion. Les discussions se font soit par écrit ou oralement. Ce programme informatique possède une intelligence artificielle qui apporte des réponses en fonction des mots-clés reconnus dans le discours de l'utilisateur. Certains chatbots se basent sur le « rule-based response ² » ou le « keyword matching³ », alors que d'autres se basent sur la compréhension du langage naturel (« natural language processing⁴ »). Il convient cependant de rester vigilant, car ces agents conversationnels peuvent donner des réponses naturelles et pertinentes, et ce, même s'ils ne comprennent pas toujours les questions de leurs utilisateurs. (Falala-Séchet et al. 2020)

1.3.3.2 Le concept d'un chatbot thérapeutique

Coghlan et al. (2024) définissent les chatbots thérapeutiques comme des « *outils interactifs d'IA agissant comme des conseillers virtuels, imitant les rencontres thérapeutiques et fournissant des conseils. Ils peuvent également guider les utilisateurs vers des services sociaux ou des systèmes de soutien* ». Le chatbot thérapeutique est une technologie conçue pour la santé mentale. Certains chercheurs désignent cette technologie comme étant une numérisation de la santé. En effet, le chatbot thérapeutique permet d'obtenir davantage d'informations sur une maladie, ainsi que d'améliorer le sentiment de contrôle de la situation. Il a la capacité d'alléger la charge mentale de l'utilisateur et de réparer des troubles dépressifs dans les plus brefs délais. Néanmoins, plusieurs spécialistes affirment que l'intelligence artificielle ne peut pas remplacer les fonctions et les atouts d'un psychologue. En cas de troubles graves, l'intelligence artificielle

² Système IA qui utilise des règles prédéfinies (source sciencedirect)

³ Processus qui consiste à chercher les mots exacts d'une question dans une base de données (source sciencedirect)

⁴ Domaine permettant aux machines de comprendre et de communiquer en utilisant un langage semblable à celui des humains (écrit et oral) (source sciencedirect)

n'est pas assez compétente pour interpréter le langage humain. Les auteurs considèrent de ce fait le chatbot thérapeutique comme un assistant virtuel.

Selon Vanhoutte (2018), les chatbots thérapeutiques ont une double fonction : conseiller et diagnostiquer. Ils peuvent en effet conseiller et soutenir psychologiquement un individu, notamment en leur fournissant des stratégies personnalisées afin de gérer des situations psychologiquement complexes, telles que la dépression ou l'anxiété sévère. Par la faveur de l'apprentissage automatique (machine learning), les chatbots thérapeutiques sont capables de comprendre les ressentis, ce qui permet de vivre un échange interactif adapté à chaque utilisateur. Ils ont également la capacité de poser un diagnostic. Ce diagnostic est élaboré en fonction des données récoltées tout au long de la conversation avec l'utilisateur, ce qui attribue aux chatbots thérapeutiques un rôle partiellement médical. De plus, certains chatbots thérapeutiques sont spécifiquement conçus pour assister les professionnels de la santé, tandis que d'autres sont créés afin d'interagir directement avec les utilisateurs.

1.3.3.3 Les différents types de chatbots thérapeutiques

D'après Yuan et al. (2025), les chatbots conçus pour la santé mentale peuvent être classés en trois catégories :

- **Chatbots rule-based** : ces modèles sont les premiers modèles développés. Ils comparent les données entrées par l'utilisateur à un ensemble de règles déjà définies. Ils sélectionnent une réponse déjà écrite dans un script du système d'algorithmes. Ce type de chatbot ne peut pas reproduire de nouvelles réponses et s'ajuster à des situations imprévues.
- **Chatbots retrieval-based** : ces modèles utilisent des moyens plus techniques, tels que la correspondance de mots-clés, le machine learning et le deep learning, afin de donner des réponses plus adaptées à l'utilisateur. Cependant, ils n'ont pas la capacité de gérer un grand nombre de questions, car la création de questions inédites est limitée. Cela freine la fluidité de la conversation.
- **Chatbots basés sur l'IA** : depuis plusieurs années, ces modèles basés sur les modèles de langage (LLMs) et l'intelligence artificielle révolutionnent le domaine des chatbots. Ils ont la capacité de comprendre en profondeur les données entrées par l'utilisateur, de

généraliser de nouvelles réponses et d'assurer une conversation plus fluide et réaliste. Grâce aux algorithmes avancés, les réponses sont personnalisées selon les besoins des utilisateurs. De plus, les stratégies thérapeutiques y sont intégrées.

Ce mémoire étudiera donc en particulier les chatbots thérapeutiques basés sur l'intelligence artificielle dans un cadre professionnel.

1.3.3.4 Les chatbots thérapeutiques dans le milieu professionnel

D'après Jangid (2024), les chatbots thérapeutiques IA représentent des leviers de soutien et d'accompagnement pour les entreprises. Ces outils ont la capacité d'aider les employés confrontés à des problèmes de santé mentale, notamment en raison de leur accessibilité à tout moment. Ils sont capables d'engager et de guider une conversation comme les thérapeutes. Au fil de la discussion, les utilisateurs sont plus à l'aise pour exprimer leurs émotions. Une prise de conscience peut également être réalisée. Cette approche peut aider à diminuer la stigmatisation des risques psychosociaux. Les chatbots thérapeutiques peuvent être utiles pour les superviseurs. En effet, à l'aide de l'analyse de données, les organisations peuvent rapidement identifier les collaborateurs en difficulté et intervenir dans les temps. Les managers seront alors au courant des problèmes de santé de leurs équipes et veilleront à instaurer une culture de soutien pour ces dernières.

Gkinko et Elbanna (2022) ont mené une étude sur le chatbot thérapeutique dans une grande entreprise anglaise. Ces derniers ont constaté que le chatbot thérapeutique a fait ressortir des émotions positives, comme le plaisir, l'espoir et l'empathie. Ces émotions sont nécessaires pour pousser les employés à l'adopter. Cependant, lorsque le chatbot donne des réponses erronées ou biaisées, une frustration peut parfois émerger. Malgré cette frustration, les employés se montrent patients et compréhensifs envers l'agent conversationnel, car ils connaissent les limites d'un chatbot thérapeutique. Les utilisateurs se montrent assez tolérants, car ils estiment que le chatbot est une technologie récente qui peut s'améliorer progressivement. Les employés souhaitent donc poursuivre leur utilisation. L'étude met en évidence la considération des dimensions émotionnelles dans l'implantation des chatbots dans le milieu professionnel. Les émotions positives envers le chatbot thérapeutique encouragent l'adoption et l'utilisation de ces technologies, tandis que les émotions négatives peuvent en freiner l'adoption ou entraîner le

rejet. Les auteurs recommandent aux entreprises de se focaliser sur les émotions liées à l'utilisation d'un chatbot.

1.3.3.5 Les limites du chatbot thérapeutique

1.3.3.5.1 Risque de réponses biaisées

Bien que l'IA possède plusieurs qualités pour les employés, ces agents conversationnels ont plusieurs limites, qui se doivent d'être étudiés. Les chatbots thérapeutiques rencontrent parfois des difficultés à se souvenir des informations échangées durant des conversations antérieures avec les utilisateurs, ce qui peut engendrer des réponses biaisées ou incohérentes aux requêtes. Certains chatbots thérapeutiques sont d'ailleurs créés afin de donner des réponses en fonction des informations récoltées lors d'anciennes conversations. En l'absence d'un suivi ou d'un recadrage, ces outils peuvent revêtir des comportements inappropriés ou des réponses faussées, cela peut représenter une menace pour la santé mentale des utilisateurs. Pour assurer le bon fonctionnement de ce système, il nécessite une grande quantité de données. Si les données sont biaisées ou insuffisantes, le thérapeutique peut produire des erreurs ou des discriminations (Banerjee et al, 2024).

1.3.3.5.2 Sécurité des données et respect de la vie privée

D'autres interrogations se posent sur l'utilisation des données et le respect de la vie privée. En effet, les données issues des conversations et les comportements des utilisateurs peuvent être surveillés. Bien que les données soient anonymes, il est possible de révéler l'identité des interlocuteurs, ce qui met l'accent sur les risques de divulgation ou le vol des données privées liées à la santé mentale. Ces risques peuvent entraîner un non-respect de la vie privée, une perte de contrôle sur les informations personnelles et un préjudice moral. Le fait de ne pas permettre aux individus de contrôler leurs données porte une atteinte au respect de l'autonomie. Ce respect implique de se conformer aux valeurs personnelles, telles que le respect de la vie privée, et de pouvoir prendre des décisions en respectant ses valeurs et ses principes. Avant toute collecte ou utilisation des données, un consentement doit être donné (Coghlan et al., 2023).

1.3.3.5.3 L'absence de validation médicale et ses conséquences

Plusieurs chatbots thérapeutiques disponibles ne bénéficient pas d'une validation clinique faite par des professionnels de la santé. Ce manque de validation soulève plusieurs questions quant à leur efficacité et leur fiabilité sur les utilisateurs. Sans cette évaluation professionnelle fiable, les chatbots thérapeutiques peuvent représenter des risques pour leurs utilisateurs, notamment dans des contextes liés à la santé mentale. La plupart des agents conversationnels ne sont pas préparés pour gérer des situations d'urgence, telles que les pensées suicidaires ou les crises de panique, ce qui restreint leur pertinence médicale. (Banerjee et al., 2024)

Une recherche faite par l'Université de Stanford (2025) soulève un point préoccupant sur la réaction des chatbots thérapeutiques au sujet des pensées suicidaires. Les chercheurs ont testé de nombreux chatbots thérapeutiques, en simulant des conversations où les utilisateurs expriment indirectement des pensées suicidaires. À titre d'exemple, après avoir exprimé une fausse situation de vie difficile, les chercheurs ont simulé une recherche de ponts. Au lieu de détecter une situation de crise et de proposer un soutien à l'individu, la plupart des chatbots thérapeutiques soumettent une liste de plusieurs ponts pouvant être utilisés pour le passage à l'acte. Cette lacune a été soulignée comme majeure par ces chercheurs, car les chatbots thérapeutiques sont encore incapables de détecter et de gérer des crises suicidaires.

1.3.3.5.4 Manque de transparence des algorithmes

Selon Yuan et al. (2025), l'utilisation des chatbots pour favoriser la santé mentale dans le milieu professionnel soulève des préoccupations sur la transparence des algorithmes. De nombreux chatbots thérapeutiques prennent des décisions qui ne sont pas accessibles ou encore incompréhensibles pour les utilisateurs et les professionnels. Les utilisateurs ne comprennent pas pourquoi et comment cette réponse leur est donnée, et ce, en raison de son manque de clarté. Le consentement peut être compromis, car les usagers manquent d'informations précises sur le fonctionnement des chatbots, sur l'utilisation de leurs données, ainsi que sur leurs limites et risques. Le manque de transparence complique la détection des erreurs des algorithmes, ce qui peut engendrer des réponses inappropriées et des discriminations, surtout dans des lieux sensibles comme le monde du travail. Les auteurs soulignent l'importance de donner des explications sur ces chatbots. Les usagers et les entreprises doivent comprendre la manière dont

les algorithmes agissent afin de juger leur fiabilité et de savoir s'ils sont appropriés dans des contextes sensibles, comme la santé mentale.

1.3.3.5.5 Illusion d'interaction humaine

Banerjee et al. (2024) affirment que les chatbots thérapeutiques utilisés pour la santé mentale dans le milieu professionnel ont la capacité de reproduire des conversations qui peuvent donner l'illusion d'une conversation avec un être semblable. Ces conversations favorisent le bien-être des employés en leur offrant une aide psychologique, alors que les services de santé mentale peuvent être limités. Néanmoins, cette pratique soulève plusieurs questions éthiques. Le chatbot thérapeutique ne peut pas construire une relation de confiance entre un patient et un thérapeute humain. Surtout lorsqu'il est nécessaire de faire preuve d'empathie et de comprendre les différentes émotions. Par conséquent, les utilisateurs peuvent obtenir des réponses inadaptées et incorrectes pour leur situation. En outre, il se peut que des utilisateurs développent une dépendance excessive à cette technologie, car ces derniers sont persuadés qu'ils interagissent avec une personne humaine. Cette illusion peut retarder la consultation auprès d'un médecin ou aggraver la situation de l'utilisateur. Les auteurs soulignent que le chatbot thérapeutique doit être accompagné d'une analyse éthique pointilleuse pour vérifier s'il peut être proposé aux travailleurs.

1.3.3.6 Quelques exemples de chatbot thérapeutique

1.3.3.6.1 Woebot

Woebot est un chatbot thérapeutique créé pour accompagner les individus souffrant de problèmes de santé mentale, tels que la dépression et l'anxiété. Il a été conçu par une équipe de psychologues de l'Université de Stanford et des experts en intelligence artificielle, et ce, après huit ans de recherche. Sur cette application, l'utilisateur peut interagir avec une intelligence artificielle, notamment en lui posant des questions. Ce programme utilise les principes d'une thérapie cognitivo-comportementale (TCC). Cette fonctionnalité aide à gérer le stress, à expliquer ses émotions et à retrouver une certaine motivation grâce à une conversation guidée. Il propose également des exercices spécifiques afin de contribuer à une meilleure compréhension des émotions de l'utilisateur. Woebot est disponible à tout moment : il est donc

facilement accessible et pratique. Il permet également de diminuer la charge mentale et est donc bénéfique pour les personnes ayant des besoins psychologiques (Monnier, 2020).

Selon une étude de Forbes, ce chatbot thérapeutique a amélioré le bien-être de 70 % de ses utilisateurs après huit semaines d'utilisation.

1.3.3.6.2 Le projet Menhir

Il s'agit d'un projet européen dont l'objectif est de créer des chatbots ayant la capacité d'aider et d'accompagner les individus atteints de troubles de santé mentale, comme la dépression et l'anxiété. Ces chatbots utilisent le traitement automatique du langage pour comprendre le ressenti de l'utilisateur et lui répondre de manière personnalisée. Son but est d'accompagner facilement le demandeur, de manière accessible et adaptée. Il complète donc un suivi médical traditionnel. Ce projet met en avant l'aspect éthique, la protection des informations personnelles et l'acceptation de ces outils par les patients et les experts de la santé. (Cordis europa,2018)

1.3.3.7 Synthèse critique

Ce chapitre a présenté le chatbot thérapeutique comme un outil d'e-santé dont l'objectif est d'améliorer le bien-être des collaborateurs.

Selon Coghlan et al. (2024), le chatbot thérapeutique est semblable à un psychologue virtuel, car cet outil a la capacité d'imiter les séances de thérapies. Les échanges se font sous forme de conversation sur une interface de discussion. Le patient reçoit des informations plus précises sur sa situation. Celui-ci ne se limite pas uniquement à écouter, il fournit aussi des conseils et des exercices adaptés en fonction du besoin du patient. Les échanges se font sous forme de conversation sur une interface de discussion. Vanhoutte (2018) ajoute que les chatbots thérapeutiques ont la capacité d'établir un diagnostic, comme un professionnel de santé humain. Grâce aux différents algorithmes, le chatbot thérapeutique peut comprendre en profondeur les émotions et les situations de l'utilisateur et apporter des réponses pertinentes. (Yuan et al.2025).

Pour le bien-être des collaborateurs, Jangid (2024) affirme que le chatbot thérapeutique sera un potentiel levier pour les collaborateurs. Cet outil interactif aura la capacité d'aider les

collaborateurs confrontés à des situations de mal-être. Il est également un outil utile pour les superviseurs pour surveiller les salariés en difficulté. Les auteurs Gkinko et Elbana (2022) ont réalisé une enquête au sein d'une entreprise anglaise. Les collaborateurs étaient assez réceptifs à l'utilisation du chatbot thérapeutique, car celui-ci a également fait émerger des émotions positives.

Même si le chatbot thérapeutique possède de nombreux avantages, celui-ci possède des inconvénients. Semblables aux inconvénients cités dans le chapitre 3, les réponses peuvent être biaisées et faussées. Par conséquent, les réponses peuvent être incohérentes face aux besoins de l'utilisateur. De même, la plupart des chatbots thérapeutiques n'ont pas été contrôlés ni vérifiés par des professionnels de santé, ce qui remet en question leurs efficacités et fiabilités. Les chatbots thérapeutiques peuvent donner l'illusion d'une conversation avec un être semblable, ce qui peut freiner ou retarder la consultation d'un professionnel de santé humain (Banerjee et al, 2024). Les informations personnelles introduites peuvent être utilisées et divulguées sans le consentement de l'utilisateur (Coghlan et al, 2023). Une étude de l'Université de Stanford a démontré que les chatbots thérapeutiques ne sont pas suffisamment qualifiés pour gérer les situations extrêmes, telles que les pensées suicidaires.

Les avis sont assez divergents concernant l'utilisation d'un chatbot thérapeutique dans le cadre du bien-être des collaborateurs. Une étude sera pertinente afin de positionner la question du chatbot thérapeutique. De plus, il est également important de préciser que l'ensemble des auteurs cités dans ce chapitre sont anglophones. En effet, aucun organisme belge utilisant le chatbot thérapeutique n'a été identifié. Ainsi, il est donc pertinent d'étudier la perception de l'utilisation d'un chatbot thérapeutique dans le milieu professionnel.

1.4 Chapitre 4 : la perception des technologies

1.4.1 Introduction

À l'heure actuelle, il n'existe pas des articles scientifiques sur la perception d'un chatbot thérapeutique au sein des organismes. Par conséquent, ce chapitre abordera la perception des technologies dans le quotidien d'un individu et dans le milieu professionnel.

La présence omniprésente des technologies dans notre société ne garantit pas réellement son utilisation ni son acceptation. Ainsi, l'étude de la perception est utile afin d'évaluer si une personne acceptera ou rejettera une technologie.

Ce chapitre aura pour objectif d'étudier la notion de la perception afin de comprendre la manière dont un individu pense, représente et imagine une technologie. Pour comprendre les facteurs qui influencent l'utilisation d'une technologie, les processus d'acceptation et d'appropriation sont pertinents. Souvent confondues, ces notions seront expliquées et distinguées.

1.4.2 La perception technologique

Pour Hetet (2022), la perception est un élément important, car elle permet de comprendre l'acceptation de nouvelles technologies auprès des consommateurs. La perception technologique renvoie à la manière dont un individu évalue un objet en termes d'utilité, de facilité d'utilisation ou de risques perçus. Toutefois, cette perception n'est pas isolée : elle est fortement liée aux représentations sociales. D'après Moscovici (1961), « *les représentations sociales sont des systèmes organisés de connaissances, de croyances et de symboles qui structurent et façonnent la façon dont les individus perçoivent et interprètent la réalité qui les entoure* ». Ces représentations sont partagées entre les individus d'un même groupe et influencent la manière de penser, les croyances et les actions de chaque individu. La représentation sociale englobe à la fois les pensées individuelles et les pensées de la société.

Mohamed (2023) aborde la théorie de l'action raisonnée dans la perception d'une technologie. Selon cette théorie, les individus agissent en fonction de leur attitude et de la norme sociale. En effet, une personne aura la volonté d'utiliser une technologie si elle juge que l'objet est utile et si son entourage (les autres collègues et ses supérieurs) la motive à l'utiliser. À titre d'exemple, si un collaborateur pense qu'une nouvelle plateforme est utile pour son travail et que son

supérieur souhaite qu'il l'utilise, ce dernier aura encore plus la volonté de l'essayer. Cette théorie ajoute un autre élément : la perception du contrôle sur cette technologie. Si une personne se sent capable de maîtriser l'outil sans être constamment assistée, elle est davantage motivée à l'idée de l'utiliser. Les facteurs, tels que les ressources nécessaires (temps, opportunités, compétences) relatives à l'adoption de cet outil, sont également pris en compte dans cette théorie. Un collaborateur peut juger qu'un logiciel est utile, mais s'il rencontre des difficultés dans son utilisation et qu'il n'a pas le temps, il abandonnera rapidement l'outil. En résumé, l'adoption technologique au sein d'une entreprise dépend donc de trois facteurs : la perception de l'objet par l'individu, la perception de son environnement social ainsi que de la maîtrise/le contrôle de cette technologie.

1.4.3 Le lien entre la perception et l'imaginaire technologique

La perception et l'imaginaire technologique sont fortement liés. Selon Sebaah et Romele (2023), l'imaginaire technologique n'est pas qu'une science-fiction ou une illusion irréaliste.

Il s'agit d'une idée, une représentation sociale et une perception des fonctions possibles d'une quelconque technologie contemporaine. Pour comprendre le sens que la société donne aux numériques, il ne suffit pas d'observer l'utilisation de la technologie. En effet, il est également important de s'intéresser à ce concept de l'imaginaire technologique, car il permet d'observer comment les personnes pensent, perçoivent, rêvent et imaginent une technologie.

Plantard (2015) ajoute que le techno-imaginaire est impacté par la confiance ou la méfiance envers ces technologies. D'une part, certaines personnes pensent que la technologie peut améliorer leur vie au quotidien (avancées sur la médecine, facilité d'accès à l'information, etc.). D'un autre côté, d'autres imaginent que la technologie peut être nuisible à notre société (surveillance, isolement, contrôle). L'auteur souligne également que l'imaginaire a permis à la technologie de passer à une simple machine à un miroir. Face à l'utilisation d'une technologie, l'individu est d'autant plus lui-même que devant des êtres semblables. Cela fait souvent ressortir des questions existentielles, des traumatismes mêmes datant de l'enfance, ainsi que des émotions cachées.

1.4.4 La différence entre l'acceptation et l'appropriation des technologies

L'utilisation d'une technologie commence par sa perception, qui évalue si cet objet est utile, facile à utiliser et répond aux besoins. Bien qu'elles soient confondues, l'appropriation et l'acceptation d'une technologie sont deux niveaux différents de l'usage d'une technologie.

1.4.4.1 L'acceptation d'une technologie

Dubois et Bobillier-Chaumon (2009) définissent l'acceptation comme un processus psychologique qui influence l'adoption d'un support technologique. Cette perception est basée sur les caractéristiques techniques de l'objet, l'avis de ses semblables et les premières impressions. En effet, le futur usager détermine si la technologie est utile dans son métier, facile à utiliser et fiable. Ensuite, lorsqu'il décide d'intégrer la technologie, il est motivé à l'idée de l'utiliser et s'engage à poursuivre son essai même s'il rencontre des difficultés. Cependant, il est compliqué de décliner personnellement un dispositif technologique qui a pour but de communiquer et d'apporter une aide pour accomplir les tâches au sein d'une entreprise. Si le collaborateur refuse d'utiliser une technologie recommandée par l'organisation, le salarié peut être renvoyé ou se sentir exclu du groupe. Dans ces cas, l'acceptation est forcée et non un choix personnel.

1.4.4.1.1 Les différents modèles d'acceptation d'une technologie

Il existe plusieurs types de modèles d'acceptation. Afin de voir le modèle qui est le plus adéquat pour ce mémoire, plusieurs modèles d'acceptation vont être sélectionnés et expliqués.

1.4.4.1.1.1 Le modèle d'acceptation de la technologie (TAM)

Proposé en 1986 par Davis, ce modèle a pour objectif d'analyser et d'expliquer l'adoption ou non d'une technologie de l'information et de la communication (TIC). Les variables externes influent sur la perception de l'utilité et de la facilité d'utilisation par l'utilisateur. Ces perceptions influencent et induisent l'attitude quant à l'utilisation de cette technologie (Atarodi et al., 2019).

1.4.4.1.1.2 L'acceptation sociale d'une technologie

Elle consiste à comprendre les perceptions qu'ont un individu et un groupe social d'une nouvelle technologie. La prise en compte des déterminants sociaux est essentielle. En effet, cette méthode est influencée par plusieurs facteurs externes, tels que les valeurs sociales, la dimension culturelle, la confiance envers les supérieurs, les relations de pouvoir et les expériences passées sur des projets semblables (Terrade et al. 2009).

1.4.4.1.1.3 Le test d'acceptation (UAT)

Organisé par les développeurs du produit, ce test consiste à tester le produit final auprès du public cible. L'objectif est d'observer si le produit correspond réellement aux attentes des clients. Cette méthode permet de corriger l'écart entre les besoins des utilisateurs et le produit avant son lancement officiel. Cependant, la réussite de ce test dépend fortement de l'implication des utilisateurs tout au long du processus. Il arrive souvent que les participants ne soient pas toujours disponibles pour un suivi continu (Ostaduy et Diaz, 2017).

1.4.4.1.1.4 Le modèle UTAUT (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology)

Ce modèle, développé par Venkatesh en 2003, permet de comprendre les mécanismes psychologiques et contextuels qui influencent l'acceptation et l'utilisation d'une technologie. Il est conçu sur base de huit modèles antérieurs d'acceptation technologique (TAM, TRA, diffusion of Innovation, etc.). Il s'axe sur quatre éléments : l'attente de performance, l'effort perçu, l'influence sociale et les conditions favorables. (Taiwo et Downe, 2013)

1.4.4.2 L'appropriation technologique

Selon Latzko-Toth et Proulx (2015), l'appropriation technologique est un processus à la fois individuel et collectif par lequel les usagers s'approprient des supports technologiques. Initialement, cette notion permet de souligner la capacité des usagers à être autonomes face à l'utilisation de la technologie. D'une part, l'appropriation individuelle d'une technologie est l'intégration d'un objet technologique dans la vie quotidienne. L'individu l'adapte alors à sa personnalité et à ses besoins. Cette appropriation se base sur trois fondements. L'utilisateur doit posséder un minimum de connaissances technologiques pour pouvoir utiliser cet objet. Il doit

pouvoir l'intégrer dans ses routines quotidiennes. L'usage de cet objet doit être créatif. Il est crucial que les utilisateurs adaptent, s'approprient et détournent l'outil de la fonction initialement prévue par ses inventeurs. Cette action permet d'adapter la technologie aux propres besoins et de faire des usagers des cocréateurs de l'outil.

L'académie des technologies (2015) partage un autre point de vue quant à la notion « d'appropriation ». Premièrement, l'adaptation est une étape fondamentale dans le processus de l'appropriation.

Notre corps est amené à adopter de nouveaux comportements, à apprendre de nouveaux gestes et développer des automatismes afin de savoir manipuler les objets technologiques. Pour que ces objets soient appropriés, les exigences fonctionnelles, telles que l'efficacité, la fiabilité et la facilité d'usage, ne suffisent pas.

Plusieurs dimensions disposent de rôles prépondérants dans l'appropriation de l'outil technique. Par exemple, la mise en forme d'un objet technique (présentation visuelle, premier contact) permet ou non de s'approprier un objet. L'utilisateur doit considérer l'objet technologique comme un instrument rassurant dont on peut s'y attacher. Cette dimension est fortement liée par le design de l'objet et au sentiment lié à l'enfance. La dimension éthique a aussi une place importante. En effet, les consommateurs doivent connaître des fondateurs de l'objet et les conditions de fabrications. La mise en scène culturelle influence également l'appropriation d'objet. Une présence plus importante de ces objets dans la culture (littérature, cinéma, sport, musique, etc.), permettra une meilleure appropriation.

1.4.5 Synthèse critique

L'auteur Hetet (2022) soutient que comprendre la perception est important, car elle permet d'évaluer si une technologie sera utilisée auprès des individus. Hetet (2022) et Mohamed (2023) partagent les mêmes positions. En effet, ces derniers affirment qu'un individu sera influencé à utiliser une technologie, s'il perçoit son utilité et sa facilité à l'utiliser. Ils ajoutent également que l'utilisation est influencée par la perception de l'environnement social d'une personne. Dans le cadre de ce mémoire, ces propos sont appropriés. En effet, étudier la perception d'un chatbot thérapeutique auprès des collaborateurs permettra de savoir si cet

agent conversationnel sera utilisé dans le bien-être. Sonder et connaître la perception des acteurs d'entreprise (manager, Rh, directeur) est également pertinent.

Fortement liée à la perception, Sebaah/Romele (2023) et Plantard (2015) explique que l'imaginaire technologique est la perception, l'idée et la représentation sociale d'une technologie. L'imaginaire technologique permet d'observer la perception, l'imagination, les attentes et les craintes du chatbot thérapeutique auprès des différents acteurs d'entreprises.

Bien que ces notions soient confondues, l'acceptation et l'appropriation sont des processus différents. Selon Dubois et Bobillier-Chaumon (2009), l'acceptation est influencée par la facilité d'utilisation, l'utilité perçue ou la représentation sociale. Quant à l'appropriation, Latzko-Toth et Proulx (2015) la définissent comme une intégration plus approfondie de l'outil. L'individu utilise déjà la technologie, l'adapte la technologie à ses besoins, l'intègre pleinement dans son quotidien et la détourne souvent de sa fonctionnalité de départ. Dans le cadre de ce mémoire, il est plus pertinent de se focaliser sur l'acceptation, car c'est étudier l'appropriation, en supposant que les individus l'utilisent déjà, ce qui n'est pas encore considérablement le cas dans le milieu professionnel en Belgique. De plus, l'appropriation consiste à également détourner un outil de sa fonction initiale. L'un des objectifs de ce mémoire est d'analyser le chatbot thérapeutique dans sa fonction initiale sans chercher à le détourner de ses fonctions d'origine.

2 PROBLÉMATIQUE

Le bien-être au travail est au centre des préoccupations dans les organisations. La montée croissante des risques psychosociaux, tels que le stress, l'épuisement professionnel et le harcèlement moral, rend indispensable l'adoption de solutions. Parmi de nombreuses innovations, les chatbots thérapeutiques pourraient être considérés comme une solution innovante. En effet, ils offrent divers avantages, tels que des conseils personnalisés, une écoute bienveillante et des réponses empathiques et sans jugement.

Cependant, la revue de littérature présente plusieurs inconvénients et des limites quant à l'utilisation de ces outils : manque de validation médicale, risques liés à la protection des données, reproduction de biais et possibilité de surveillance. Les études scientifiques sur les chatbots thérapeutiques sont assez récentes dans le milieu professionnel, notamment dans la littérature scientifique francophone. Par conséquent, il est important d'explorer en profondeur ce sujet.

Ce mémoire pourrait apporter une contribution originale en exploitant la perception du chatbot thérapeutique par l'imaginaire technologique et les facteurs influençant l'acceptation ou le refus de l'outil dans le contexte du bien-être au travail. En effet, étudier l'imaginaire technologique sur les chatbots thérapeutiques pourrait permettre de comprendre la manière dont cet outil est perçu et d'observer les représentations faites par les acteurs des organisations. Pour mieux comprendre les mécanismes d'acceptation des technologies, il existe plusieurs théories. Dans le cadre de ce mémoire, j'utiliserai le modèle UTAUT (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology), qui offre un contexte plus complet. Ce modèle permet d'identifier les facteurs qui influencent l'acceptation et le refus d'une technologie. Grâce à l'état de l'art, j'ai pu observer que la confiance est aussi un élément essentiel. Ainsi, une variable supplémentaire sur la confiance permettra d'enrichir et de compléter le modèle UTAUT.

Afin de mieux comprendre la perception ainsi que les leviers et les freins liés à l'acceptation du chatbot thérapeutique, les collaborateurs seront interrogés. Bien que les derniers soient les utilisateurs finaux de ces dispositifs, plusieurs auteurs ont souligné la responsabilité des employeurs, des managers et des services de ressources humaines dans le bien-être des collaborateurs. Leurs rôles ne consistent pas uniquement à superviser les salariés, mais ils ont

le devoir d'instaurer un environnement sain et de garantir le bien-être des collaborateurs. Il est donc pertinent d'étudier la perception du personnel d'encadrement (manager, RH, employeur). Dans le contexte du bien-être du travail, il est utile d'interroger un professionnel de santé mentale et bien-être : un(e) psychologue de travail. Son expertise et son point de vue sur le chatbot thérapeutique permettront d'enrichir les analyses sur ce sujet.

Ainsi, pour ce mémoire, la question de recherche est la suivante :

« Comment les chatbots thérapeutiques IA destinés au bien-être mental des collaborateurs sont-ils perçus au sein des organisations et quels sont les facteurs qui peuvent influencer leur acceptation ou leur rejet ? »

L'état de l'art m'a permis d'établir quelques hypothèses qui seront vérifiées par les analyses.

Les hypothèses :

H1 : les collaborateurs qui perçoivent les chatbots thérapeutiques comme utiles à utiliser seront susceptibles de les utiliser pour leur bien-être.

H2 : la perception d'un risque de surveillance et d'une atteinte à la confidentialité freine l'acceptation du chatbot thérapeutique.

H3 : l'accès aux données introduites dans le chatbot thérapeutique pourrait aider le personnel d'encadrement à détecter facilement des situations de mal-être.

H4 : l'influence sociale impacte la perception de l'utilité du chatbot thérapeutique. Une appréhension positive de la part de leurs encadrants favorise son acceptation, tandis qu'une négative induit son rejet.

3 CADRE CONCEPTUEL

Avant de présenter la méthodologie, il est fondamental d'établir un cadre conceptuel afin de structurer les données récoltées et de guider l'analyse.

L'imaginaire technologique permettra d'explorer les représentations, les idées et les fantasmes qu'entretiennent les personnes interrogées au sujet du chatbot thérapeutique.

Le modèle UTAUT (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology) sera utilisé afin de comprendre les facteurs qui influencent l'acceptation ou le rejet d'un chatbot thérapeutique en milieu professionnel. Ce modèle repose sur quatre variables principales. Ces variables seront définies et, par la suite, adaptées à la perception du chatbot thérapeutique. Grâce à l'état de l'art, une variable supplémentaire (Confiance) a été ajoutée.

- Performance Expectancy (PE) : l'attente de performance est « *la mesure dans laquelle un individu croit que l'utilisation du système l'aidera à améliorer sa performance professionnelle* » (Venkatesh et al.2003 cités par Marikyan, D. et Papagiannidis, S. 2025). Cette variable suggère que les collaborateurs pourraient croire que le bien-être au travail pourrait à la fois améliorer et réduire les risques psychosociaux (comme le stress, l'anxiété, la dépression et la surcharge de travail) grâce à l'utilisation d'un chatbot thérapeutique. Étant donné que ce mémoire aborde le sujet du bien-être au travail, cette question sera plus axée sur le bien-être que sur la performance professionnelle.
- Effort Expectancy (EE) : l'attente d'effort est définie tel « *le degré de facilité associé à l'utilisation du système* » (Venkatesh et al.2003 cités par Marikyan, D. et Papagiannidis, S. 2025). C'est la facilité d'utilisation qu'un individu perçoit vis-à-vis d'un chatbot thérapeutique.
- Social Influence (SI) : l'influence sociale se caractérise comme « *la mesure dans laquelle un individu perçoit que des personnes importantes de son entourage estiment qu'il devrait utiliser le nouveau système* » » (Venkatesh et al.2003 cités par Marikyan, D. et Papagiannidis, S. 2025). Dans le contexte de la sphère du travail, cela serait la

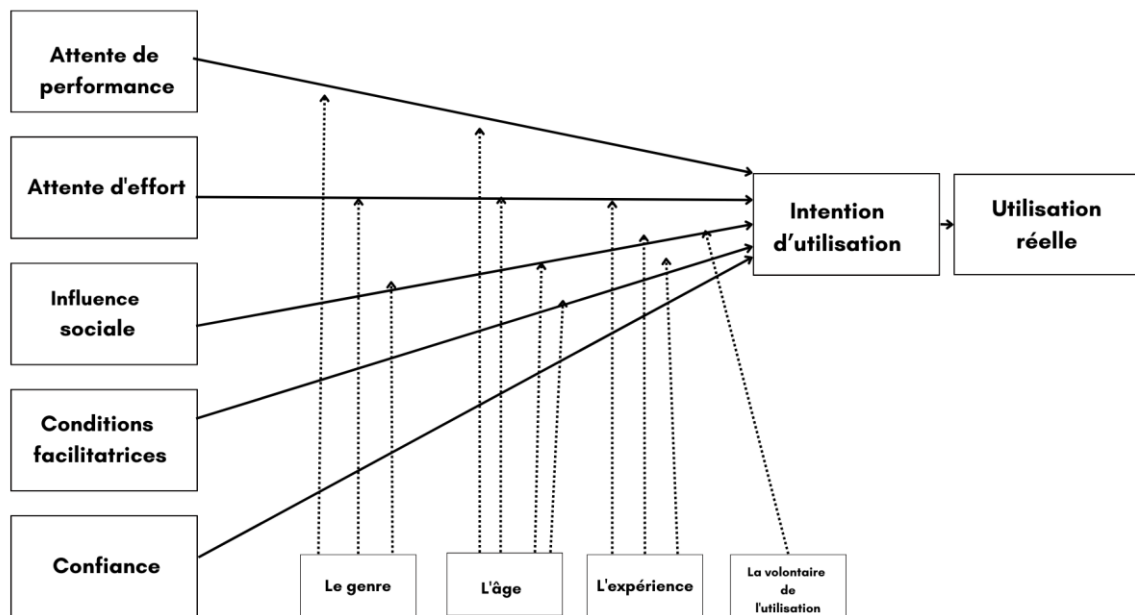
décision d'accepter d'utiliser le chatbot thérapeutique en fonction des avis (collègues, managers, service des ressources humaines, employeurs ou encore des psychologues du travail).

- Facilitating Conditions (FC) : les conditions facilitantes sont « *la mesure dans laquelle un individu croit que l'infrastructure organisationnelle et technique d'une organisation existe pour soutenir l'utilisation du système* ». Les collaborateurs estiment quelles sont les ressources qui pourraient faciliter l'utilisation du chatbot thérapeutique (encadrement, formation, explication). Il sera également pertinent de demander aux personnes encadrantes si elles sont prêtes à mettre à disposition des ressources pour faciliter l'utilisation du chatbot thérapeutique.
- Trust (variable supplémentaire) : la confiance repose sur le fait que l'utilisateur pense que le chatbot thérapeutique est assez fiable pour pouvoir lui partager des données sensibles, comme la santé mentale, les émotions. Cette confiance est également liée à la perception du respect de la protection et le partage des données personnelles introduites dans cet outil.

Variables modératrices :

- *Le genre* influence la performance attendue, l'effort attendu et l'influence sociale.
- *L'âge* influence la performance attendue, l'effort attendu, l'influence sociale et les conditions facilitatrices.
- *L'expérience* du chatbot thérapeutique influence *l'effort attendu, les conditions facilitatrices et l'influence sociale*.
- *La volonté d'utiliser le chatbot thérapeutique* influence *l'influence sociale*.

Tableau n°2 : adaptation du modèle Utaut en fonction du cadre conceptuel de ce mémoire



(Source : Schéma réalisé par l'auteur de ce mémoire⁵)

⁵ Ce schéma est basé sur le modèle UTAUT de Venkatesh (2003) et enrichi avec une variable supplémentaire « Confiance ».

4 MÉTHODOLOGIE

4.1 Entretien exploratoire (Owlie)

4.1.1 Objectifs de l'entretien

Afin de mieux comprendre le fonctionnement d'un chatbot thérapeutique, il m'a paru essentiel de me familiariser et de tester ce dispositif. Ayant eu l'opportunité de m'entretenir avec la cofondatrice d'Owlie, ce chatbot thérapeutique a été sélectionné pour un entretien exploratoire. De plus, les avis et les perceptions de cette experte ont également été recueillis quant à l'utilisation d'un chatbot thérapeutique dans le cadre du bien-être au travail. Pour les organisations qui souhaitent mettre en place cet outil, des recommandations ont été collectées. Je tiens aussi à préciser que les collaborateurs et les encadrants ne sont pas interrogés sur ce chatbot thérapeutique.

4.1.2 Déroulement de l'entretien

Cet entretien s'est déroulé le 23 juillet 2025 en appel téléphonique durant une trentaine de minutes. Celui-ci a été enregistré afin de pouvoir le retranscrire. Les questions ouvertes ont été regroupées en deux catégories : questions explicatives (présentation générale d'Owlie, ses objectifs et son fonctionnement) et questions d'opinion (avis sur l'utilisation du chatbot thérapeutique). Ces questions sont reprises dans un guide d'entretien⁶.

4.1.3 Présentation de la cofondatrice d'Owlie

Psychologue clinicienne, Clara Falala-Séchet est spécialisée dans l'accompagnement face à des traumatismes et aux troubles d'attachement. Ses cabinets de consultation sont situés à Paris et

⁶ cf. annexe 1 : entretien exploratoire « owlie »

à Stockholm. Des consultations à distance sont également proposées. Son objectif est d'accompagner ces patients par des thérapies empathiques basées sur des approches cliniquement validées. Elle manifeste également de l'intérêt pour l'utilisation des dispositifs numériques alimentés par l'intelligence artificielle dans la sphère de la santé mentale. Cet intérêt l'a amené à cocréer un chatbot de soutien nommé « Owlle ». (Source site internet : clarafalalasechet.com)

4.1.4 Présentation d'Owlle

Fondé en 2018, Owlle est un projet bénévole créé par Ignor Thiriez (un psychiatre), Lee Antoine (un pair-aidant en santé mentale et un graphiste) et Clara Falala-Séchet. Ce projet est le fruit de plusieurs observations cliniques. Lorsque Clara Falala-Séchet était encore étudiante, elle a constaté que les individus dénonçaient la longue durée de temps entre les séances.

Ignor Thiriez a également pu constater que les patients avaient tendance à oublier les exercices donnés lors des séances précédentes.

Owlle est un chatbot de soutien émotionnel dont l'objectif est d'offrir des dialogues empathiques, aider à prendre du recul au sujet des émotions et proposer des exercices thérapeutiques simples. Étant un espace anonyme, les utilisateurs peuvent exprimer leurs ressentis, leurs émotions et leurs besoins à cet agent conversationnel.

Cependant, Clara Falala-Séchet souligne que le chatbot thérapeutique n'a pas la capacité de remplacer un professionnel de santé mentale. Celui-ci doit absolument être utilisé comme un outil complémentaire.

Ce dispositif est destiné aux personnes qui sont à l'aise avec un ordinateur, un téléphone portable, une tablette et un navigateur internet. Toutefois, l'essentiel est de ressentir le besoin d'utiliser un chatbot thérapeutique. Ainsi, le public cible peut être des adolescents, des adultes mais aussi des personnes plus âgées. En effet, la cofondatrice explique qu'elle a déjà eu des utilisateurs âgés de plus de 70 ans. Owlle est en Open source. Les données ne sont pas réutilisées, cela garantit l'anonymat.

4.1.5 Le fonctionnement

Owlie se présente sous forme de conversation interactive. Il est également disponible en audio. Les discussions sont assez structurées. En réalité, l'agent de discussion offre une variété d'options pour choisir des réponses, telles que la manière dont on se sent, les exercices proposés ou la poursuite de la conversation. Il n'y a pas de saisie libre, sinon ce chatbot thérapeutique ne comprend pas. La discussion se fait étape par étape. Cela permet à Owlie de proposer des solutions spécifiques aux besoins des utilisateurs.

Tableau n°3 : échange avec Owlie



(Source : owlielechatbot.fr)

En cas de mal-être profond, le dispositif redirige automatiquement vers des professionnels en urgence.

Tableau n°4 : interface d'Owlie



(Source : owlielechatbot.fr)

4.1.6 Perception de l'utilisation d'un chatbot thérapeutique pour le bien-être au travail

Étant donné que mon mémoire aborde le bien-être au travail et le chatbot thérapeutique, l'avis d'une experte m'a apparu assez nécessaire pour ce sujet.

Selon l'experte, le chatbot thérapeutique actionne de nombreux leviers pour le bien-être des collaborateurs. En effet, un chatbot thérapeutique peut jouer un rôle préventif pour les collaborateurs. Celui-ci pourrait aider à gérer leurs stress et leurs émotions. La cocréatrice affirme que les collaborateurs sachant réguler leurs émotions sont moins susceptibles de vivre un épuisement professionnel et de connaître un stress élevé. Un stress mal géré peut engendrer des conflits, augmenter des problèmes de santé et le taux d'absentéisme. Il est accessible à tout moment (24 heures sur 24 et sept jours sur sept). Il permet d'améliorer la culture de soin, cela est bénéfique, car il favorise un bon climat de travail, le bien-être et l'implication. Dans le cas d'Owlie, il est gratuit, anonyme et validé par des professionnels de santé.

Il n'est pas adapté pour les personnes qui rencontrent des difficultés à différencier cet outil à la réalité. En effet, cette option n'équivaut pas à une thérapie avec un professionnel. L'intelligence artificielle ne peut pas réellement comprendre les différents degrés des émotions.

Clara Falala-Sechet affirme qu'il sera compliqué de mettre en place ce type de dispositif au sein des organisations.

En effet, les collaborateurs peuvent craindre que leurs données soient utilisées, sans connaître le lieu d'hébergement ni savoir quelle est la finalité. Ainsi, elle conseille d'utiliser un chatbot thérapeutique extérieur à l'organisme, qui n'a pas d'intérêt pour les données des collaborateurs. Cela permettra de rassurer les collaborateurs et d'éviter que le chatbot thérapeutique soit utilisé à leur désavantage.

Avant d'instaurer ce type d'outil, Clara Falala-Séchet conseille de demander aux collaborateurs leurs besoins par des sondages, des échanges et des discussions en groupe. Ensuite, il faudra associer le chatbot thérapeutique à d'autres dispositifs et proposer des formations de bien-être mental, afin de savoir comment gérer des conflits et des situations d'urgence.

Pour aller plus loin, il m'apparut intéressant de demander à cette dernière si elle recommanderait Owlle aux organisations. Elle m'a expliqué qu'elle ne le recommanderait pas, sauf si on la questionnait, car son but n'est pas de créer un profil monétaire financier. Lorsque des entreprises, des journaux ou d'autres professionnels de santé viennent vers elle pour des explications. Celle-ci explique que Owlle respecte les conditions cliniques et que son éthique est claire. En effet, ce chatbot thérapeutique n'a pas pour objectif de remplacer un professionnel de santé. Il doit être considéré comme un outil d'accompagnement offrant des exercices vérifiés par des professionnels de santé. Il peut être bénéfique pour les utilisateurs. En effet, elle pense qu'une personne qui a le sentiment de gérer la situation ou un problème, pourra plus facilement en parler aux autres.

4.2 Entretien des collaborateurs et du personnel d'encadrement

4.2.1 Méthode de collecte de donnée : semi-directifs

Pour la collecte des données, des entretiens semi-directifs ont été privilégiés. Dans le cours de méthodes de terrain : observation et entretiens, Lenel E. (2023) définit cette méthode tel qu'un échange verbal. L'objectif est de recueillir le point de vue et l'expérience d'un interviewer sur un thème de recherche spécifique. L'interviewer joue un rôle actif. En effet, celui-ci s'engage à conduire l'échange afin de récolter des réponses auprès de la personne interrogée. Les questions sont ouvertes afin d'explorer le point de vue de l'interviewer et de connaître en profondeur son vécu. Lors des entretiens, il se peut que des questions non prévues surgissent. L'interviewer doit veiller à conduire le fil rouge afin de ne pas s'éloigner de l'objectif de recherche.

Pour ce mémoire, les entretiens semi-directifs sont assez pertinents. Cette approche qualitative permettra de comprendre et d'explorer la manière dont les acteurs des organisations perçoivent l'utilisation d'un chatbot thérapeutique dans le milieu professionnel. Les échanges seront guidés et construits autour de thématiques définies en amont, tout en laissant une certaine liberté d'expression aux répondants. Par cette méthode de collecte de données, les répondants peuvent exprimer leurs ressentis, leur expérience, leurs besoins ainsi que leur crainte quant aux chatbots thérapeutiques.

4.2.2 Posture de recherche

Pour ce mémoire, la neutralité axiologique a été privilégiée. Cette posture exige que l'enquêteur adopte une attitude totalement neutre. Celui-ci ne doit pas partager son point de vue et ses propres convictions afin de pouvoir décrire les faits de manière objective et neutre. (Maes R. 2023)

4.2.3 Le guide d'entretien

Durant ces échanges, le guide d'entretien est un outil indispensable. En effet, Van Campenhoudt L. et al. (2017) considèrent cet outil comme essentiel, car il permet à l'interviewer de ne pas oublier les questions à poser durant les entretiens. (p.228)

Étant donné que la problématique s'adresse à deux catégories de personnes (les collaborateurs et le personnel d'encadrement), deux guides d'entretien ont été créés. Pour la création de ces supports, le cadre conceptuel a été mobilisé. Toutefois, il est important de préciser que les guides des entretiens ont également un rapport avec les thèmes identifiés dans l'état de l'art. En effet, les propos des auteurs cités ont permis de préciser plusieurs questions. L'objectif est de faire émerger de nouvelles dimensions, d'identifier des leviers ou des freins encore peu explorés et de compléter la théorie existante.

4.2.4 Critère de sélection des répondants

Pour garantir un échantillonnage pertinent, j'ai mobilisé plusieurs critères lors de la sélection des participants. Cela me permettra d'obtenir des opinions critiques et une vue assez complète de la perception, de l'acceptation, ou du rejet du chatbot thérapeutique dans le milieu professionnel.

Les répondants doivent occuper une fonction spécifique au sein d'un organisme. Ils doivent également être issus de plusieurs secteurs différents afin de favoriser la diversité des points de vue et des perceptions. Étant donné que le constat de la non-utilisation du chatbot thérapeutique a été constaté en Belgique, les répondants doivent provenir de la Belgique. Cependant, à cause de la barrière de la langue, ces derniers proviennent de la Région wallonne et de Bruxelles. Les répondants doivent être des hommes et des femmes d'âges différents. Puisque cette étude se base sur la perception d'un chatbot thérapeutique, les répondants ne sont pas obligés de connaître le chatbot thérapeutique.

4.2.5 Déroulement des entretiens

Les entretiens se sont déroulés en appel téléphonique ou vidéo selon les disponibilités des répondants. Avec la permission des participants, chaque entretien a été enregistré. Afin d'instaurer un climat de confiance, l'anonymat leur a été garanti. Ce cadre a donné aux participants la possibilité de discuter librement de sujets intimes, tels que la santé mentale, le bien-être au travail, leur rapport avec la technologie et la qualité de leurs relations professionnelles.

4.2.6 Saturation des données

Selon Zajc (2009), « *Le critère de validation de la saturation désigne le moment lors duquel le chercheur réalise que l'ajout de données nouvelles dans sa recherche n'occasionne pas une meilleure compréhension du phénomène étudié. Cela constitue un signal qu'il peut cesser la collecte de données ou leur analyse...* » Ainsi, lorsque j'ai constaté qu'il n'avait plus de nouvelles informations et que les données me semblaient pertinentes pour répondre à la question de recherche, les entretiens se sont arrêtés.

4.2.7 Après les entretiens : retranscription

Après avoir réalisé l'ensemble des entretiens, la retranscription a été réalisée. Pour cela, les plateformes « Spiik » et « Google Gemini » ont été utilisées. À l'aide de l'intelligence artificielle intégrée dans ces outils, les enregistrements ont été transformés en textes. Chaque entretien a été relu de manière attentive afin d'évaluer la qualité des réponses et corriger les fautes éventuelles. Le niveau de modification était plutôt minime. Les modifications étaient des corrections grammaticales ainsi que de la ponctuation afin d'apporter de la clarté. Les mots d'hésitations, tels que « euh », « hmm », ont été supprimés. Quelques phrases ont été raccourcies pour favoriser la compréhension.

4.3 Les guides d'entretien

4.3.1 Guide d'entretien pour les collaborateurs

Contextualisation : bien-être au travail

1. Êtes-vous une femme ou un homme ?
2. Quel âge avez-vous ?
3. Pouvez-vous me parler brièvement de votre fonction ?
4. Dans le cadre de votre fonction, avez-vous déjà ressenti un certain mal-être (stress, anxiété, dépression, épuisement professionnel) ?
5. Le bien-être au travail est-il important pour vous ?
 - Si oui, pourquoi ?
 - Si non, pourquoi ?
6. Votre lieu de travail vous propose-t-il des actions ou des dispositifs pour garantir votre bien-être ?
 - Si oui, quels sont les actions ou les dispositifs mis en place ?
 - Si non, vous semble-t-il important d'en avoir ?

La perception/l'imaginaire technologique d'un chatbot thérapeutique

7. Avez-vous déjà entendu parler d'un chatbot thérapeutique ?
 - Si oui, l'avez-vous déjà utilisé ?
 - Si non, que vous évoque-t-il ?
8. D'après vous, comment fonctionne-t-il ?
9. Que pensez-vous de l'utilisation d'un chatbot thérapeutique pour le bien-être des collaborateurs au sein d'une organisation ?
 - Quels seraient les avantages, les limites ou les craintes d'un chatbot thérapeutique ?

Modèle UTAUT

Performance Expectancy (PE) : attente de performance

10. Croyez-vous que le chatbot thérapeutique peut réellement contribuer à votre santé mentale au travail (en favorisant le bien-être et en diminuant le mal-être au travail) ?

Effort Expectancy (EE) : attente d'effort

11. Imaginez que votre lieu de travail propose un chatbot thérapeutique, l'utilisation serait-elle facile ou difficile ?
- Si facile, quels sont les facteurs qui renforceraient cette facilité ?
- Si difficile, pourquoi serait-il complexe à utiliser ?
12. Serait-il plus adapté sur un téléphone ou sur un ordinateur ?

Social Influence (SI) : influence sociale

13. Si le service RH, les managers et les employeurs conseillaient un chatbot thérapeutique, l'utiliseriez-vous ?
14. Si un autre collègue l'utilisait, feriez-vous de même ?
15. Si un collègue ressentait un profond mal-être, lui recommanderiez-vous d'utiliser le chatbot thérapeutique ?

Facilitating Conditions (FC) : conditions facilitantes

16. Selon vous, quels sont les moyens nécessaires (financiers, ressources, temps) pour faciliter la mise en place du chatbot thérapeutique au sein d'une organisation ?
17. Pensez-vous que votre lieu de travail déploierait les moyens nécessaires pour l'utilisation d'un chatbot thérapeutique ?

Trust (variable supplémentaire) : confiance

18. Seriez-vous à l'aise de parler de votre santé mentale à un chatbot thérapeutique ?
19. Estimez-vous que vos données confidentielles soient bien protégées ?
20. Souhaitez-vous que les managers, RH et employeurs aient accès à vos données introduites dans le chatbot thérapeutique ?

Variable modératrice : volonté d'utilisation

21. Si un chatbot thérapeutique était instauré dans votre lieu de travail, l'utiliseriez-vous ?

Conclusion

Souhaitez-vous ajouter d'autres avantages ou freins quant à l'utilisation d'un chatbot thérapeutique ?

4.3.2 Guide d'entretien pour RH, manager, directeur général et psychologue du travail

Contextualisation : bien-être au travail

1. Êtes-vous une femme ou un homme ?
2. Quel âge avez-vous ?
3. Pouvez-vous me parler brièvement de votre fonction ?
4. Avez-vous déjà aperçu un certain mal-être parmi vos collaborateurs ?
5. Est-ce que le bien-être de vos collaborateurs est important pour vous ?
 - Si oui, pourquoi ?
 - Si non, pourquoi ?
6. Est-ce que vous proposez des actions ou des dispositifs pour garantir le bien-être des collaborateurs ?
 - Si oui, quels sont les actions ou les dispositifs mis en place ?
 - Si non, vous semble-t-il important d'en avoir ?

Question adaptée pour le psychologue de travail :

4.bis Quelles sont les raisons pour lesquelles il est important de consulter un psychologue du travail en cas de mal-être au travail ?

6.bis Est-ce qu'une organisation devrait proposer des actions ou des dispositifs pour garantir le bien-être de leurs collaborateurs ?

La perception/l'imaginaire technologique d'un chatbot thérapeutique

7. Avez-vous déjà entendu parler d'un chatbot thérapeutique ?
 - Si oui, l'avez-vous déjà utilisé ?
 - Si non, que vous évoque-t-il ?
8. D'après vous, comment fonctionne-t-il ?
9. Que pensez-vous de l'utilisation d'un chatbot thérapeutique pour le bien-être des collaborateurs au sein d'une organisation ?
10. Quels seraient les avantages, les limites ou les craintes d'un chatbot thérapeutique ?

Modèle UTAUT

Performance Expectancy (PE) : attente de performance

10. Croyez-vous que le chatbot thérapeutique peut réellement contribuer à la santé mentale au travail de vos collaborateurs (en favorisant le bien-être et en diminuant le mal-être au travail) ?

Effort Expectancy (EE) : attente d'effort

11. Le chatbot thérapeutique serait-il facile ou difficile à utiliser ?

- Si facile, quels sont les facteurs qui renforceraient cette facilité ?

- Si difficile, pourquoi serait-il complexe à utiliser ?

12. Serait-il plus adapté sur un téléphone ou sur un ordinateur ?

Social Influence (SI) : influence sociale

13. Pensez-vous que vous avez la capacité à influencer un collaborateur à utiliser le chatbot thérapeutique ?

14. Si un de vos collaborateurs ressentait un certain mal-être, lui recommanderiez-vous d'utiliser le chatbot thérapeutique ?

Facilitating Conditions (FC) : conditions facilitantes

15. Selon vous, quels sont les moyens nécessaires (financiers, ressources, temps) pour faciliter la mise en place du chatbot thérapeutique au sein d'une organisation ?

16. Est-ce que vous déplorerez les moyens nécessaires pour l'utilisation d'un chatbot thérapeutique ?

Trust (variable supplémentaire) : confiance

17. Pensez-vous que vos collaborateurs soient à l'aise de parler de leur santé mentale à un chatbot thérapeutique ?

18. Estimez-vous que leurs données confidentielles soient bien protégées ?

19. Aimeriez-vous avoir accès aux données introduites par vos collaborateurs dans le chatbot thérapeutique ?

Question adaptée pour le psychologue de travail :

19.bis Quel est votre point de vue sur l'accès aux données personnelles des collaborateurs par les managers, les employeurs, les RH ?

Variable modératrice : volonté d'utilisation

20. Souhaiteriez-vous instaurer le chatbot thérapeutique au sein de votre organisme ?

Question adaptée pour le psychologue de travail :

20.bis Conseilleriez-vous l'utilisation du chatbot thérapeutique au sein des organisations ?

Conclusion

Souhaitez-vous ajouter d'autres avantages ou freins quant à l'utilisation d'un chatbot thérapeutique ?

5 ANALYSE DES RÉSULTATS

L'objectif de cette partie consiste à présenter les données recueillies durant les entretiens réalisés. Ces entretiens ont permis d'obtenir le ressenti et les craintes des utilisateurs, ainsi que leur perception d'un chatbot thérapeutique. Ils ont également permis de dégager les facteurs pouvant influencer l'acceptation ou, au contraire, le rejet d'un chatbot thérapeutique dans un contexte professionnel.

Après avoir présenté les propos recueillis de manière neutre et formelle, une analyse de ces données sera réalisée afin de répondre à la problématique de ce mémoire. L'objectif sera d'établir une comparaison avec la littérature scientifique. La grille d'analyse⁷ a été mobilisée afin de structurer les données et guider les observations.

5.1 Les différents profils des participants

Répondant	Fonction	Secteur	Genre	Âge	Date de l'entretien	Durée de l'entretien
Collaborateur 1	Éducateur spécialisé	L'accompagnement psychoéducatif	Femme	24 ans	10/07/25	29 :11
Collaborateur 2	Conseiller	Assurance	Homme	37 ans	10/07/25	16 :46
Collaborateur 3	Conseiller commercial	Bancaire	Femme	29 ans	12/07/25	25 :26
Collaborateur 4	Collaborateur notarial et juriste	Droit/Notariat	Homme	40 ans	15/07/25	23 :39
Collaborateur 5	Gestionnaire de dossier	Comptabilité	Femme	31 ans	18/07/25	22 :23
Collaborateur 6	Aide-soignant	Maison de retraite	Femme	28 ans	28/11/25	17 :48

⁷ Cf. Annexe 2 : grille d'analyse

Collaborateur 7	Vendeur polyvalent	Vente dans une enseigne de hard-discount	Homme	23 ans	29/11/25	25 :07
Collaborateur 8	Agent d'accueil	Administration publique	Femme	41 ans	30/11/25	23 :56
Collaborateur 9	Customer relationship et informaticien help	Politique (parlement européen)	Homme	30 ans	30/11/25	51 :43
Collaborateur 10	Assistant social	Agence immobilière sociale	Femme	33 ans	1/12/25	16 :24
Collaborateur 11	Enseignant de mathématique en secondaire niveau inférieur	Éducation	Homme	36 ans	3/12/25	19 :20
Personnel d'encadrement 1	Manager	Gestion de projet et communication	Femme	25 ans	12/07/25	33 :31
Personnel d'encadrement 2	Chargé en ressources humaines	Finance	Homme	29 ans	25/07/25	34 :20
Personnel d'encadrement 3	Psychologue du travail et coach en recherche d'emploi	Psychologie	Femme	32 ans	31/07/25	43 :18
Personnel d'encadrement 4	Directeur général	Cabinet de conseil et stratégie en approche 360°	Femme	48 ans	1/09/25	19 :38

5.2 État des lieux du bien-être au travail, mal- être et les dispositifs

Avant d'entamer le sujet du chatbot thérapeutique, il m'a paru indispensable d'effectuer un état des lieux descriptifs du bien-être au travail auprès des collaborateurs et du personnel d'encadrement.

L'ensemble des collaborateurs affirment qu'il est important de bien se sentir au travail. Diverses raisons sont données pour justifier leurs affirmations. En effet, la majorité des personnes interrogées soulignent que le bien-être influence la productivité et la qualité de travail. De nombreux collaborateurs ont ajouté que, s'ils ne sentent pas bien dans leurs fonctions, il leur sera difficile de s'épanouir pleinement et de s'y investir. Plusieurs collaborateurs expliquent également que l'absence de bien-être pourrait les conduire à changer de lieu de travail. Le personnel d'encadrement confirme également l'importance du bien-être des collaborateurs pour diverses raisons. Ces derniers ont également souligné l'impact du bien-être de leurs collaborateurs dans la performance, la productivité et le chiffre d'affaires. Le chargé en ressources humaines ajoute que l'absence de bien-être touche également la culture d'entreprise. Lorsqu'un collaborateur ne se sent pas bien, il aura tendance à le partager à son entourage, ce qui peut dégrader l'image de l'entreprise et la marque employeur.

En ce qui concerne le mal-être au travail, il est enclenché par différents facteurs par des structures et des dynamiques diverses, tels que la surcharge de travail, la pression quant à l'accomplissement des objectifs, les conflits, les relations ou les situations imprévues. Deux collaborateurs ont aussi expliqué que le mal - être au travail peut être corrélé à des facteurs extérieurs. Par exemple, le retard répétitif dû aux transports en commun engendre un certain stress ou une peur de reproche. L'hiver aura tendance à impacter le moral, ce qui diminue la motivation à travailler.

Ce mal-être au travail se manifeste sous plusieurs aspects cités par les collaborateurs : stress, anxiété, dépression, perte de motivation. Cependant, le stress a fréquemment été mentionné par l'ensemble des personnes interrogées. En effet, la majorité des travailleurs affirment avoir déjà ressenti un certain stress au travail. Le personnel d'encadrement confirme également avoir observé ce phénomène au sein de leurs équipes. Ce constat confirme la revue de la littérature

et prouve que le stress est relativement présent dans la sphère professionnelle et qu'il affecte fortement les collaborateurs.

Comme Morillon et al. (2020) l'ont expliqué dans leurs travaux, il est important de mettre en place des dispositifs et des actions pour garantir le bien-être des collaborateurs. Ainsi, l'ensemble des personnes interrogées ont été questionnées sur ce sujet. Sur base des réponses des interviewés, tous les collaborateurs ne bénéficient pas de dispositifs concrets de bien-être. Cela est dû à la taille de l'organisation. En effet, la plupart des collaborateurs qui proviennent de moyennes ou grandes structures ont mentionné la présence de psychologues et de coaches, lieux de détente et questionnaires d'évaluation et des activités. Tous les collaborateurs travaillant des petites structures n'ont accès à aucun dispositif.

Du côté du personnel d'encadrement, les actions et dispositifs sont différents de ceux cités par les collaborateurs. En effet, ces derniers ne mentionnent pas de dispositifs spécifiques (ex. : coaches, lieux de détente, évaluations). Néanmoins, ils se montrent empathiques envers les collaborateurs. Ils font preuve d'une écoute attentive, prodiguent des conseils, proposent des suivis ou encore organisent des réunions d'équipe. Des horaires flexibles ou des options de télétravail sont également proposés aux collaborateurs. Le chargé en ressources a expliqué que son employeur était centré sur le chiffre d'affaires et non sur le bien-être des collaborateurs. Toutefois, ponctuellement, des activités extraprofessionnelles (restaurants, loisirs) sont organisées afin de renforcer la cohésion d'équipe et permettre aux travailleurs de se changer les idées.

La psychologue du travail souligne qu'il est important que les organisations déploient différents dispositifs prouvant qu'elles considèrent et respectent leurs collaborateurs. C'est également une manière de remercier ceux-ci pour leur investissement et le travail fourni. Il a été mentionné que leurs initiatives doivent être réelles et sincères.

5.3 L’imaginaire technologique

a) Les représentations du chatbot thérapeutique

Présentation des résultats

Sur l’ensemble des répondants (collaborateurs et personnel d’encadrement), un seul collaborateur avait déjà entendu parler du chatbot thérapeutique. Cependant, ce dernier ne l’avait jamais utilisé. Celui-ci a confié qu’il s’était tourné vers CHATGPT pour discuter de sa santé mentale.

Pour le reste des répondants, la notion du chatbot thérapeutique était totalement méconnue. Plusieurs ignoraient l’existence de cette technologie jusqu’à l’entretien. Par déduction, beaucoup de répondants ont spontanément assimilé le chatbot thérapeutique à « ChatGPT ». D’autres perçoivent cet outil comme un psychologue, un robot, un assistant virtuel conçu pour le bien-être mental. Un collaborateur pensait qu’il agissait d’un psychologue humain qui « se situait » derrière le chatbot thérapeutique. Un personnel d’encadrement (directrice générale) est allé plus loin en l’assimilant à « Flo ». Cette application a été conçue pour établir un calendrier menstruel et un suivi durant la grossesse.

Voici quelques extraits des entretiens :

- Collaborateur 1 : *« Le mot thérapeutique, ça me parle, mais chatbot, ça ne me parle pas du tout. Du coup, j’ai du mal à imaginer ce que c’est. Il y a une partie du terme que je ne comprends pas. C’est toi qui l’a inventé ? »*
- Collaborateur 3 : *« Non, ça je n’ai jamais entendu parler. »*
- Collaborateur 6 : *« D’un chatbot, quoi ? Non, je n’ai jamais entendu parler de ça. »*
- Chargé en ressources humaines : *« Non, jamais. Je sais qu’aujourd’hui, les gens utilisent chatGPT, par exemple, comme un peu un psychologue, mais vraiment, le terme chatbot thérapeutique, jamais. »*
- Psychologue de travail : *« Eh bien, avant votre message, non. C’est vous qui m’avez appris l’existence de ce système-là. »*
- Directrice générale : *« Non, j’ai déjà vu sur Tiktok des personnes qui demandent à ChatGPT. C’est comme l’application flo, il va remarquer des anomalies, t’expliquer et t’encourager à aller voir un médecin et donner des conseils. »*

Sur la question du fonctionnement du chatbot thérapeutique, les répondants ont partagé plusieurs représentations. Pour la majorité, il s'agira d'une interface disponible à tout moment. Étant sous forme de discussions, les usagers expriment leurs situations, ressentis, émotions et mal-être. Le chatbot thérapeutique répondra à ses questions, lui apportera des conseils et de l'écoute. Son objectif serait d'aider et d'apporter un soutien émotionnel pour le bien-être de ses utilisateurs. Il est important de mentionner que beaucoup se sont basés sur ChatGPT pour exprimer leurs représentations et imaginations du chatbot thérapeutique.

Après avoir récolté leurs perceptions et leurs représentations, une explication du chatbot thérapeutique a été donnée afin de continuer au mieux l'entretien.

Interprétation critique

Coghlan et al. (2024) et Vanhoutte (2018) définissent le chatbot thérapeutique comme un outil alimenté par l'intelligence artificielle qui se comporte comme des assistants virtuels ayant la capacité de conseiller et de réaliser des thérapies. Par déduction, la plupart des répondants ont défini le chatbot thérapeutique comme une technologie alimentée par l'intelligence artificielle et semblable à ChatGPT. Cet outil sera un assistant virtuel, un psychologue virtuel qui permettra aux utilisateurs d'apporter un soutien psychologue par ses conseils et son écoute attentive. Vanhoutte (2018) ajoute également la fonction de diagnostic auprès du chatbot thérapeutique. Cependant, aucun répondant de cette enquête n'a mentionné le terme « diagnostic ».

Othmani (2021) affirme que les collaborateurs et les entreprises ont de la difficulté à accepter des outils inconnus, car ils éprouvent un sentiment de méfiance envers ce qui ne les ressemblent pas. Les entretiens confirment les propos d'Othmani (2021). Certains collaborateurs et personnels d'encadrement, qui ne connaissaient pas le chatbot thérapeutique, se sont montrés plutôt méfiants. Même si quelques interviewés ont pu citer un ou quelques avantages perçus du chatbot thérapeutique, ces derniers ont gardé une position de méfiance et de doute à l'égard du chatbot thérapeutique. Par exemple, certains n'ont cité qu'un seul avantage et ont souligné que c'était le seul. D'autres ont pu énoncer plusieurs avantages, mais ils m'ont directement exprimé qu'ils ne souhaitaient quand même pas l'utiliser, préférant le contact humain.

Ainsi, ces résultats démontrent que premièrement très peu de personnes connaissent le terme « chatbot thérapeutique ». Par déduction, les acteurs des organismes le perçoivent comme un dispositif nourri d'IA dont l'objectif est d'apporter un soutien psychologique pour le bien-être des utilisateurs. Ils mettent également en évidence que la méfiance et l'inconnu sont des freins pour l'acceptation du chatbot thérapeutique auprès de certains acteurs des organisations.

a) Les avantages perçus du chatbot thérapeutique

Présentation des résultats

Les répondants ont énuméré de nombreux avantages aux chatbots thérapeutiques pour le bien-être des collaborateurs.

Le chatbot thérapeutique pourrait être un outil assez intéressant pour les personnes réservées ou des personnes rencontrant des difficultés à s'ouvrir aux autres. Certains ont même mentionné que le chatbot thérapeutique pourrait s'avérer attrayant pour les personnes qui ne peuvent pas ou ne souhaitent pas consulter chez un psychologue. En effet, certains pourraient manquer de moyens financiers ou de temps. Dans certaines cultures, le recours à un psychologue est mal vu ou associé directement à des maladies mentales. Si le chatbot thérapeutique est anonyme, ce dispositif permettrait de se confier plus simplement et sans être jugé. Le chatbot thérapeutique pourrait être une alternative séduisante pour les personnes qui souhaite s'extérioriser quand personne n'est disponible dans leur entourage. Cet outil interactif IA aura la capacité de s'adapter facilement au langage de son interlocuteur, ce qui rend les échanges plus intéressants et constructifs. *« Je pense qu'il peut vraiment aider et individualiser les choses parce qu'une personne peut rencontrer une problématique et une autre rencontrer une autre problématique et je pense qu'il peut s'adapter facilement et aider à améliorer la qualité de vie ou le bien-être au travail » collaborateur 1*

Le collaborateur 5 partage un autre point de vue. En effet, celui-ci exprime que le chatbot thérapeutique peut être utilisé par les professionnels de santé afin de mieux comprendre certaines pathologies. Par conséquent, celui-ci juge qu'il ne doit pas être accessible pour les patients.

Le personnel d'encadrement a également énuméré des avantages quant à l'utilisation du chatbot thérapeutique pour le bien-être de leurs collaborateurs. L'outil interactif est disponible à tout moment. Les réponses sont jugées comme qualitatives et rapides. Il pourrait permettre d'avoir

un début de réponse en attendant d'obtenir un rendez-vous chez un professionnel de santé. L'anonymat de ce dispositif pourrait aider et apaiser un collaborateur, de manière temporaire.

Interprétation critique

Les auteurs (Jangid,2024, Gkinko/Elbana, 2022 et Coghlan et al., 2024)soulignent plusieurs leviers au sein des entreprises, telle la capacité d'accompagner les collaborateurs à exprimer leurs émotions, sa constante disponibilité, sa capacité à reproduire des séances de thérapies et aider les superviseurs à détecter des anomalies auprès de leurs collaborateurs. Les participants de l'enquête ont pu ajouter des avantages supplémentaires. Le chatbot thérapeutique est considéré comme bénéfique pour les personnes de nature réservée, ainsi que celles qui ont du mal à parler de leurs émotions. Il permettrait de se confier, sans être jugé. Il pourrait constituer une alternative pour ceux qui n'ont pas la possibilité de consulter un psychologue par manque de moyen financier, par manque de temps ou par peur d'être jugé par les autres. De plus, il permettrait aussi d'avoir un début de réponse en attendant la consultation chez un professionnel de santé. Certains répondants perçoivent ses réponses comme qualitatives et personnalisées en fonction de la situation de chacun. Sa disponibilité permettra d'être écouté, quand personne n'est disponible.

Toutefois, un collaborateur rejoint les propos de Vanhoutte (2018). Le chatbot thérapeutique est aussi utilisé pour assister des professionnels. Le collaborateur 5 perçoit aussi le chatbot thérapeutique comme une aide pour ces derniers.

b) Les limites perçues du chatbot thérapeutique

Présentation des résultats

Tous les répondants (collaborateurs et personnel d'encadrement) ont souligné l'aspect robotique du chatbot thérapeutique comme le principal inconvénient. Selon leurs dires, le chatbot thérapeutique ne peut pas comprendre le ressenti réel, les émotions et les situations des travailleurs. D'autres affirment que la chaleur et le contact humain sont des éléments assez importants. *« On ne parle pas à un humain, ça reste un robot, il ne peut pas comprendre ce qu'on vit réellement, il peut essayer de comprendre, mais ce n'est jamais authentique, comme*

une illusion, on aura l'impression qu'on ira mieux en parlant avec une IA, mais c'est une illusion. » collaborateur 5

De plus, certains estiment que parler à un chatbot thérapeutique est une solution temporaire et non pas efficace sur le long terme. Pour aller plus loin, un répondant s'est montré très critique sur ce sujet. Selon ce dernier, le chatbot thérapeutique ne peut ni remplacer ni compléter une aide humaine, mais plutôt assister : *« C'est juste un outil, où tu peux parler pendant un très court moment. C'est vraiment en cas de besoin. » collaborateur 4*

Pour le personnel d'encadrement, si le chatbot thérapeutique était payant, cela pourrait être un inconvénient. En effet, ils représenteraient un coût financier pour les organisations. De plus, si la version gratuite du chatbot thérapeutique était semblable à la version gratuite de celle de ChatGPT, les réponses seraient limitées, ce qui engendrerait un réel décalage entre les réponses attendues et les réponses fournies. Ainsi, il serait peu bénéfique pour les collaborateurs. De plus, si le chatbot thérapeutique est semblable à ChatGPT, les encadrants estiment qu'il serait inutile d'investir dans les chatbots thérapeutiques.

Interprétation critique

Cette étude confirme et élargit les dires de Spytska (2025). En effet, celui-ci affirme que les chatbots thérapeutiques peuvent soulager la santé mentale temporairement. En effet, il ne pourrait jamais remplacer une aide humaine. Ce dispositif n'a pas la capacité de comprendre entièrement le langage verbal et non verbal d'un être humain. Cayol (204) ajoute qu'il est important que le diagnostic final et les traitements soient donnés par un professionnel de santé. Les affirmations de ces auteurs rejoignent fortement l'inconvénient perçu auprès des répondants. Sans exception, les personnes interrogées ont affirmé qu'il ne peut pas ressentir réellement les émotions ou apporter un suivi sur le long terme. Il ne peut pas remplacer l'humain. Il est préférable de se tourner vers un professionnel de santé, tel qu'un psychologue du travail en cas de mal-être profond. Certains répondants ajoutent qu'il doit être impérativement encadré par ces professionnels de la santé en bien-être mental.

Dans cette optique, bien que certains répondants le perçoivent comme un outil utile, l'ensemble des répondants ont affirmé qu'il ne pourrait pas remplacer une aide humaine à cause de son

aspect robotique. Quelques répondants ont mentionné qu'il doit être supervisé par un professionnel. Cet inconvénient représente également un énorme frein auprès de certains répondants.

c) Les craintes perçues

Présentation des résultats

En ce qui concerne les craintes, deux ont été soulignées. Certains collaborateurs craignent que les personnes encadrantes aient accès aux données. Les collaborateurs craignent que leurs superviseurs soient au courant de leurs mal-être et jugent qu'un collaborateur ne soit pas assez compétent pour une tâche. Un collaborateur a plutôt mis l'accent sur un autre aspect. En effet, l'intelligence artificielle a souvent tendance à aller dans le sens de l'utilisateur. La crainte est de ne pas être confronté à un véritable diagnostic et à une confrontation de la réalité.

Quant au personnel d'encadrement, le manager interrogé souligne que le fait de proposer le chatbot thérapeutique soit perçu comme une fuite de responsabilité ou un manque d'empathie envers les collaborateurs. Ces derniers pourraient donc se sentir peu considérés et penser que leurs situations et les ressentis sont banalisés.

Interprétation critique

Coghlan et al. (2023) remettent en question le respect de la vie privée et le risque que les données soient utilisées pour surveiller les utilisateurs. Il ajoute également que, malgré le fait qu'il soit anonyme, il est possible de relever l'identité de l'utilisateur. Les données récoltées soulignent également la crainte de la divulgation de leurs données personnelles. Cependant, ces résultats vont plus loin en démontrant la crainte d'être jugé par leurs superviseurs.

Selon Jangid (2024), le chatbot thérapeutique peut aider à déclencher une réelle prise de conscience. Les données récoltées ne partagent pas le même point de vue que cet auteur. D'après les résultats, l'intelligence artificielle a souvent tendance à confirmer les pensées de son interlocuteur. Cela représente un risque : l'utilisateur ne sera pas réellement confronté à la réalité de la situation.

Cette recherche a permis d'identifier des craintes qui n'ont pas encore été abordées dans la littérature scientifique. Le coût financier et la peur de donner l'impression de fuir ses responsabilités sont des craintes relevées par le personnel d'encadrement. Si le coût du chatbot thérapeutique était élevé, ces derniers le percevaient comme une crainte, car il ne serait pas possible de le mettre à disposition des collaborateurs. J'ai également pu observer que les collaborateurs provenant de petits organismes n'avaient pas les moyens d'investir dans des dispositifs pour le bien-être de leurs collaborateurs. En outre, le manager interrogé craint que l'utilisation d'un chatbot thérapeutique soit perçue comme une manière de fuir ses responsabilités face au mal-être de ses collaborateurs.

Ainsi, cette analyse a permis de découvrir que certains collaborateurs perçoivent le chatbot thérapeutique comme un outil de surveillance dont les informations risquent d'être divulguées à leurs superviseurs. Selon un collaborateur, le chatbot thérapeutique pourrait apporter des réponses qui ne sont pas conformes à la réalité de la situation. Le coût financier et la peur de donner l'impression d'une fuite des responsabilités peuvent représenter des craintes et des refus dans l'implémentation du chatbot thérapeutique au sein des organisations.

5.4 Le modèle UTAUT

a) Attente de performance

Présentation des résultats

En ce qui concerne la question sur la réelle amélioration du bien-être des collaborateurs à travers le chatbot thérapeutique, les avis sont mitigés pour les deux parties.

Pour les collaborateurs, un répondant a expliqué que le chatbot thérapeutique peut être perçu comme utile, notamment si l'outil est en mesure d'apporter des solutions concrètes pour certains problèmes spécifiques. À titre d'exemple, en cas de surcharge de travail, le chatbot thérapeutique doit fournir des conseils précis afin d'aider les travailleurs à alléger la charge de travail et leur charge mentale.

Si le chatbot thérapeutique garantit un total anonymat, il peut aider les personnes qui souhaitent s'exprimer et qui ne savent pas vers qui se tourner. En raison de sa neutralité et de son anonymat, certains travailleurs peuvent y avoir recours sans craindre d'être jugés.

Il peut être bénéfique pour les collaborateurs qui souhaitent avoir des réponses immédiates et qui n'ont pas le temps ou les moyens pour consulter un psychologue.

Cependant, plusieurs ont mentionné que cet outil peut aider à réduire temporairement les risques psychologiques passagers. Néanmoins, sans un réel suivi humain, son utilité est provisoire et inefficace sur le long terme.

Un répondant s'est plutôt montré critique en disant que le problème n'est pas réellement traité : *« ça partirait pas d'une intention réelle d'amélioration, ça partirait d'une intention mercantile de réduire le temps de dépression au sein de l'unité ou de du poste afin d'avoir plus de rentabilité. Pour moi, les intentions sont mauvaises. En fait, on ne règle pas le problème, on ne règle pas le problème de fond, on met un sparadrap sur des problèmes sous-jacents. »* Collaborateur 9.

De plus, certains répondants ont affirmé que si le mal-être était provoqué par une personne, tels qu'un collègue ou un supérieur. Tant que cette personne concernée ne change pas de comportement ou d'attitude, le chatbot thérapeutique n'a pas d'utilité dans ce type de situation.

Les avis du personnel d'encadrement sont également mitigés sur cette question. Il peut être utile pour les personnes qui subissent un stress, car certains estiment ne pas vouloir parler à un de ses supérieurs. Toutefois, en cas de stress chronique, par exemple, un chatbot thérapeutique n'est pas suffisant et n'est pas assez compétent pour aider l'utilisateur. Il est donc recommandé de faire appel à un professionnel de la santé ou une aide humaine. Le chargé des ressources humaines juge que le chatbot thérapeutique peut contribuer à la santé mentale des travailleurs, mais il n'est pas en mesure d'améliorer le bien-être des collaborateurs à lui seul. Des formations et des activités de sensibilisations doivent également être données. Le psychologue de travail mentionne que le chatbot thérapeutique peut aider pour des symptômes minimes à niveau primaire, mais il n'est pas utile pour un mal-être constant.

Le genre des répondants influence fortement les attentes de performance du chatbot thérapeutique. En effet, tous les hommes interviewés se sont montrés assez sceptiques sur la possibilité de la réelle amélioration du chatbot thérapeutique. En ce qui concerne l'âge, cette

variable n'a pas vraiment d'impact sur les attentes perçues. En effet, un collaborateur âgé de la quarantaine a affirmé que le chatbot thérapeutique pourrait contribuer à son bien-être. Un collaborateur âgé de 23 ans a expliqué que ce serait un grand mot de dire que le chatbot thérapeutique pourrait contribuer à son bien-être.

Interprétation critique

Cette enquête a permis de compléter les propos de Hetet (2022) au sujet de la perception technologique en termes d'utilité. La contribution d'un chatbot thérapeutique dans le bien-être des collaborateurs est nuancée par les répondants. Même si certains le perçoivent comme utile, cette perception est conditionnée par plusieurs facteurs. Les conseils et les solutions doivent être concrets et efficaces pour l'utilisateur. L'outil doit savoir s'adapter à la situation et à la personnalité de l'interlocuteur. L'anonymat doit être garanti afin que les collaborateurs se sentent à l'aise.

Cette attente de performances est accompagnée d'un regard assez critique par plusieurs répondants. Les personnes interrogées affirment que le chatbot thérapeutique n'a pas la capacité de remplacer une aide humaine, surtout lorsque les troubles sont chroniques et persistants. En cas de conflit relationnel, le chatbot thérapeutique n'aura pas d'utilité tant que la personne concernée ne change pas.

De plus, plusieurs personnes interrogées ont souligné que l'outil doit nécessairement être encadré par des professionnels. Il n'a pas la capacité de remplacer un suivi médical. Ces résultats nous démontrent que le chatbot thérapeutique peut donc être utile pour traiter des cas légers et de façon temporaire, mais il est nécessaire que l'outil soit suivi par un professionnel de la santé. Cette absence de supervision professionnelle peut engendrer un frein supplémentaire quant à l'utilisation.

b) Attente d'effort

Présentation des résultats

Dans l'ensemble, tous les répondants déclarent qu'un chatbot thérapeutique peut être simple à utiliser. Toutefois, ces derniers ont mentionné que l'âge et l'aisance technologique sont des éléments à prendre en considération. En effet, plusieurs ont énoncé que la jeune génération ne rencontrera pas nécessairement des difficultés, car elle est particulièrement familière avec la technologie. Cependant, les personnes plus âgées peuvent être moins à l'aise avec l'outil, et ce, en raison de leurs connaissances limitées des technologies à la pointe. Par exemple, selon le manager interrogé, le chatbot thérapeutique ne devrait pas poser de problème à son équipe, car elle est essentiellement composée de jeunes collaborateurs. Pour les personnes rencontrant des problèmes à l'utiliser, quelques répondants ont suggéré de placer une personne disponible.

Par ailleurs, le support technologique peut également influencer l'accessibilité d'un chatbot thérapeutique. Cependant, les avis des personnes interrogées sont assez partagés. D'une part, certains estiment que le téléphone portable est plus accessible, car tout le monde en possède un. En effet, un répondant a évoqué que certains métiers ne permettent pas d'avoir un ordinateur à leur portée (exemple : un ouvrier). De plus, la plupart des répondants ont assimilé l'utilisation du chatbot thérapeutique à une discussion par SMS. L'utilisation du chatbot thérapeutique sur un ordinateur a été perçue comme encombrante et moins rapide que le téléphone par certains répondants.

« Parce que l'ordinateur, c'est plus compliqué. Parce que vu que l'ordinateur s'allume, il faut se connecter, mettre l'identifiant. Je trouve plus facile d'utiliser un téléphone, parce que tout le monde a un téléphone tactile à l'heure actuelle. » collaborateur 6

« Moi, je vous dirai un téléphone simple, c'est plus rapide. Alors que si c'est un téléphone, un ordinateur, c'est plus encombrant. Il faut sortir l'ordinateur, se connecter. Il faut que les personnes puissent trouver le temps, la motivation » chargée de ressources humaines.

D'autre part, d'autres affirment que le chatbot est plus facile d'utilisation sur un ordinateur, car il s'agit de l'outil principal des collaborateurs en bureau. Par exemple, un répondant a expliqué que l'utilisation du téléphone peut être mal perçue dans la sphère professionnelle. En effet, il pourrait être perçu comme une échappatoire et un manque de volonté de travail. De plus, la crainte est que le collaborateur ne puisse plus faire un équilibre entre sa vie personnelle et

professionnelle. *« Je n'y avais pas forcément pensé, mais si c'est accessible sur téléphone, ça veut dire que quand je rentre à la maison le soir, j'ai accès encore à ça ? Je ne sais pas. Donc en fait, il est 19h et je suis en train de chatter avec le chatbot parce qu'il s'est passé un truc de pas bien au travail et on continue de ressasser. Je ne pense pas que ce soit forcément une bonne idée non plus. Donc je privilégierais l'ordinateur, mais tout le monde n'a pas un ordinateur de travail, donc voilà. »* Psychologue de travail.

L'ensemble des répondants de tout genre et de plusieurs âges ont affirmé que le chatbot thérapeutique est perçu comme facile à utiliser. Il est important de préciser que ces répondants sont âgés de la vingtaine à la quarantaine. De plus, certains répondants ont précisé qu'il sera plus difficile pour les personnes plus âgées. La variable de l'expérience n'a pas pu être testée, car aucun des répondants n'a déjà utilisé le chatbot thérapeutique.

Interprétation critique

Recobre (2022) souligne que l'usage des outils numériques d'e-santé peut être complexe pour les personnes n'ayant pas de compétence technologique et dépendant des habitudes de l'utilisateur. Les résultats confirment partiellement les affirmations de Recobre (2022). Bien que tous les répondants aient affirmé qu'un chatbot thérapeutique peut être facile à utiliser, cette perception ne peut pas être généralisée. Plusieurs répondants ont expliqué que l'aisance technologique et l'âge des collaborateurs sont des facteurs à prendre en considération. Ces éléments peuvent représenter des facteurs d'acceptation pour les jeunes personnes et les personnes étant à l'aise avec la technologie. À l'inverse, ils peuvent être des facteurs de refus ou de freins pour les personnes plus âgées et pour les personnes n'ayant pas de connaissance technologique.

Pour compléter l'aspect relatif à la facilité d'utilisation, il m'est apparu essentiel d'aborder les préférences de support. Le choix de support dépend de la préférence du travailleur et du milieu professionnel. En effet, certaines personnes estiment être plus à l'aise avec un téléphone et d'autres avec un ordinateur. Le smartphone est plus accessible pour les métiers qui n'ont pas d'ordinateur à leur disposition. Ce support a été jugé comme plus accessible et plus rapide, car tout le monde possède un téléphone portable. Cependant, d'après la psychologue de travail, il est important de rappeler aux collaborateurs que le chatbot thérapeutique doit rester dans le cadre professionnel. Si le chatbot thérapeutique est disponible sur le téléphone, le collaborateur

risque de ne pas faire la distinction entre les aspects de sa vie privée et professionnelle. À l'inverse, pour les métiers de bureau, l'ordinateur prévaut, car il est l'outil principal de ces collaborateurs. L'utilisation d'un téléphone durant les heures de travail peut être mal perçue.

Ainsi, même si le chatbot thérapeutique semble facile à utiliser, il est aussi important de prendre en considération le choix de support du chatbot thérapeutique pour les collaborateurs. En effet, il est important de proposer le support du chatbot thérapeutique en fonction de la préférence du collaborateur et de sa fonction. Par exemple, proposer un chatbot thérapeutique sur un ordinateur ne sera pas pertinent pour les métiers qui n'en ont pas à leur portée.

c) Influence sociale

Présentation des résultats

Sur les onze collaborateurs, deux collaborateurs ont affirmé qu'ils pourraient utiliser le chatbot thérapeutique sur recommandation de leurs responsables. Les autres ont affirmé qu'ils ne seraient pas influencés par la perception positive de leur hiérarchie pour plusieurs raisons. D'après ces derniers, l'acceptation d'un chatbot thérapeutique dépend de leurs besoins personnels, et non de l'influence de leurs encadrants. La plupart des répondants craignent que le chatbot thérapeutique soit proposé par les responsables, car ils pourraient l'utiliser comme un outil de surveillance. Cela représente un frein pour ces derniers.

Cependant, l'influence d'un autre collègue impacte un peu plus que celle des encadrants. La plupart des collaborateurs ont affirmé qu'ils seraient davantage encouragés à utiliser le chatbot thérapeutique sur base de l'utilisation d'un autre compagnon de travail. Deux conditions ont été énumérées : le collaborateur doit être proche de son collègue afin d'être influencé ou il doit observer un réel constat d'amélioration auprès de celui-ci. Néanmoins, certains des collaborateurs restent toujours sur leurs positions en déclarant que ni l'influence des encadrants ni ceux de leurs collègues ne peuvent les convaincre. Un répondant approfondit son point de vue en expliquant que l'avis d'un collègue n'est pas véritablement fiable. *« Enfin, j'ai déjà eu des trucs où je vois ma collègue qui balance aussi tous ses problèmes de couple dans le chatbot et qui reçoit son feedback positif parce que le profil est paramétré sur elle et qu'elle entend tout ce qu'elle veut dire. Et du coup, en fait, il y a aussi une sorte de narcissisme absolument ignoble qui s'est mis en place chez elle. Parce que du coup, elle considère que son mari est en faute*

constamment et elle ne met jamais de l'eau dans son vin et du coup c'est toujours l'autre, elle a toujours raison parce qu'elle formule tout son point de vue. Elle ne met jamais le point de vue de son mari et en fait, l'IA lui balance tout que tu as toujours raison, mais c'est aussi parce qu'elle a tout paramétré pour lui donner raison. » Collaborateur 9

En ce qui concerne la proposition du chatbot thérapeutique pour accompagner un collègue dans un cas de mal-être, les collaborateurs ont expliqué qu'ils n'envisageraient pas cette option en premier. L'ensemble des collaborateurs préfère proposer leur aide et leur écoute, recommander la consultation d'un psychologue ou en parler avec une personne de confiance, telle qu'un ami ou un proche. À cause de la méfiance envers le chatbot thérapeutique, certains collaborateurs n'envisageraient jamais de le conseiller. Un autre répondant a rapporté que le fait de proposer un chatbot thérapeutique, le collègue pourrait avoir l'impression que ses émotions et son ressenti sont minimisés. En dépit que le chatbot thérapeutique ne soit pas la première option, quelques répondants ont exprimé que le chatbot thérapeutique pourrait être une solution pour les personnes réservées ou ceux qui ne souhaitent pas parler de leurs problèmes.

Du point de vue du personnel d'encadrement, ces derniers estiment qu'ils peuvent influencer leurs collaborateurs à utiliser le chatbot thérapeutique. Néanmoins, il est important de nuancer leurs réponses. La manager estime que le chatbot thérapeutique est une solution assez intéressante pour le bien-être de ses collaborateurs, ainsi, elle pourrait les inciter à l'utiliser. Cependant, elle craint que cette option soit perçue comme une fuite de ses responsabilités face à son rôle dans le bien-être de ses collaborateurs. Bien que le chargé de ressources humaines soit conscient qu'il lui appartient de fédérer ses collaborateurs autour de nouvelles technologies, celui-ci estime que le chatbot thérapeutique pourrait aider au début, mais il est indispensable que les collaborateurs se tournent vers des professionnels de la santé : *« C'est délicat parce que là, on parle d'une personne qui a des problèmes psychologiques. Et quand on parle de la psychologie, c'est très délicat et je pense que là, on est encore sur autre chose, c'est qu'il faut un suivi. Un suivi, et avec une vraie thérapeute au début, pourquoi pas, peut-être que ça peut le soulager un peu. Mais si on est sur un problème psychologique, c'est qu'il faut un réel suivi derrière »*, le chargé en ressources humaines.

Il en va de même pour la psychologue de travail, cette dernière n'est pas favorable à l'utilisation du chatbot thérapeutique. Néanmoins, elle exprime que les bons arguments et l'esprit critique de chacun peuvent influencer un collaborateur à utiliser le chatbot thérapeutique. La directrice

générale interrogée exprime qu'elle pense que ses collaborateurs peuvent être influencés à l'utiliser selon ses recommandations, mais celle-ci exprime qu'elle ne le ferait jamais. Cette dernière préfère et valorise fortement la communication directe avec ses collaborateurs.

En ce qui concerne l'influence sociale par les répondants, le genre n'influence pas l'utilisation du chatbot thérapeutique par les recommandations des autres. Cependant, cette enquête montre que la majorité des femmes serait plus influencée par l'opinion de leurs collègues. Quant à l'âge, on constate qu'une grande partie des répondants âgés de plus de 30 ans ne sont pas influencés par leur entourage professionnel, comme les personnes encadrantes et collègues. La volonté d'utiliser le chatbot thérapeutique affecte fortement l'influence sociale. Une grande partie des répondants ayant confirmé qu'ils ne souhaitent pas utiliser le chatbot thérapeutique, ces derniers ne sont pas influencés par leurs semblables. Aucun répondant n'a utilisé un chatbot thérapeutique. Par conséquent, la variable modératrice « l'expérience » n'a pas pu être testée.

Interprétation critique

Dans les travaux d'Hetet (2022), Mohamed (2023) et Dubois/Bobilier-Chaumon (2009), ces auteurs affirment que l'avis personnel et l'opinion des semblables influencent la perception et l'acceptation d'une technologie.

Les résultats de l'enquête confirment que le besoin et l'attitude sont des éléments importants dans l'acceptation et la perception du chatbot thérapeutique. Selon la majorité des collaborateurs, l'acceptation d'un chatbot thérapeutique est liée à leurs convictions et leurs besoins personnels. Très peu de collaborateurs ont affirmé qu'ils seraient influencés par leurs superviseurs. Certains sont méfiants quant à la proposition d'un tel outil par un personnel d'encadrement. En effet, ils le perçoivent comme un outil de surveillance. Ainsi, ces derniers craignent d'être jugés. Cependant, un peu plus de collaborateurs ont affirmé qu'ils seraient influencés si les recommandations d'utilisation étaient faites par un autre collègue.

Cependant, un élément est assez surprenant. Bien que les encadrants ne soient pas tous favorables à l'utilisation du chatbot thérapeutique, ces derniers affirment qu'ils peuvent influencer leurs collaborateurs à utiliser un chatbot thérapeutique. Cet écart entre les

collaborateurs et le personnel d'encadrement soulève plusieurs questions sur le rôle des prescripteurs dans la mise en place des dispositifs de bien-être.

Ces données confirment partiellement la littérature actuelle. Elles offrent quelques nuances sur la question de l'influence sociale. Le besoin d'avoir recours au chatbot thérapeutique est un élément important pour son acceptation. Néanmoins, l'influence sociale des encadrants influence très peu l'avis des collaborateurs. De plus, la proposition du chatbot thérapeutique par les encadrants peut être considérée comme un frein. En effet, certains collaborateurs peuvent le percevoir comme un outil de surveillance ou le fait de faire apparaître directement des signes de détresses émotionnelles.

d) Conditions facilitantes

Présentation des résultats

Pour faciliter l'utilisation d'un chatbot thérapeutique, la plupart des personnes interrogées (collaborateurs et personnel d'encadrement) jugent qu'il est nécessaire de mettre en œuvre plusieurs actions. Avant de commencer à l'utiliser, des formations doivent être données afin d'en expliquer le fonctionnement, les objectifs, le mode d'emploi ainsi que ses limites et ses risques. Ensuite, il est nécessaire de laisser un temps d'adaptation aux travailleurs pour se familiariser avec le chatbot thérapeutique. Il est important de ne pas imposer l'utilisation du chatbot thérapeutique. De plus, quelques répondants estiment qu'il est primordial de garantir l'anonymat des données introduites dans le chatbot thérapeutique lors de la séance d'information. En cas de difficultés, une personne désignée ou un professionnel de la santé doit être disponible afin de répondre aux questions et aux préoccupations des collaborateurs.

Les réponses divergent sur la question de la capacité à déployer les moyens pour la facilitation des moyens nécessaires. Certains collaborateurs sont persuadés que leur lieu de travail pourrait déployer les moyens, car leur bien-être est la priorité de leurs lieux de travail. À l'inverse, d'autres collaborateurs ont exprimé que le chatbot thérapeutique ne sera pas appliqué au sein de leur milieu professionnel pour plusieurs raisons. En effet, certains organismes manqueraient de moyens financiers, il sera ainsi compliqué de le mettre en place. Le bien-être des collaborateurs n'est pas leur priorité, car ces derniers sont plus intéressés par le chiffre

d'affaires. Un collaborateur explique que certains éléments, comme des équipements adaptés pour le travail, un horaire plus flexible, les cartes chèques repas ne sont pas encore mis en place. Par conséquent, il y a peu de chance que le chatbot thérapeutique et les conditions facilitantes soient instaurés.

Pour le personnel d'encadrement (manager, chargé en ressources humaines et directeur général), ils ont jugé que cela dépendrait du coût financier de la mise en place de ces moyens. Le chargé en ressources humaines développe davantage sa réponse en ajoutant d'autres facteurs. Celui-ci estime qu'il est important de détenir un rapport qui atteste une réelle amélioration pour le bien-être « *Concrètement, on puisse prouver que ça va pouvoir améliorer la vie du collaborateur, et le fait d'améliorer la vie du collaborateur, ça va pouvoir améliorer les performances. Et en fonction, voire au niveau du coût, de la rentabilité, enfin l'investissement par rapport à cet investissement.* » Le chargé de ressources humaines.

La psychologue de travail ne s'est pas montrée favorable à ce sujet. Pour rappel, celle-ci perçoit le chatbot thérapeutique comme un outil temporaire pour des cas légers et éphémères. Par conséquent, cette dernière affirme qu'il est préférable d'investir dans d'autres solutions plus durables.

Tous les répondants ont mentionné l'importance des conditions facilitantes. Ainsi, il n'y a pas de lien entre l'âge et les conditions facilitantes. De nombreux répondants ont expliqué que les conditions facilitantes, telles qu'une personne disponible pour répondre aux questions, sont indispensables pour les personnes plus âgées ou n'ayant pas d'aisance technologique.

Interprétation critique

Mohamed (2023) affirme que les moyens facilitants sont des facteurs importants pour qu'un individu utilise une nouvelle technologie. Cette affirmation est assez pertinente aux résultats de ces entretiens. Assurément, les répondants ont accordé une réelle importance aux moyens et aux ressources liées à l'acceptation du chatbot thérapeutique. Les nombreuses actions (formations, explications transparentes et suivis par des professionnels de la santé) doivent être instaurées au sein des organisations. Plusieurs collaborateurs ont insisté sur l'importance d'une aide humaine, de l'anonymat et d'un encadrement. Pour ces derniers, ce sont des éléments

indispensables. Néanmoins, un point contredit celui de Mohamed (2023). En effet, l'auteur affirme qu'un individu sera davantage motivé à utiliser une technologie, s'il n'est pas constamment assisté. Cette étude démontre qu'une personne disponible pour assister les collaborateurs est indispensable.

La question du coût de la mise en place de ces moyens et de ces ressources s'avère importante pour le personnel d'encadrement. Ce point souligne que, même si le bien-être est considéré comme important, le coût de la mise en place de ces dispositions semble être un obstacle pour les organisations.

Cette étude confirme que la mise en place des ressources nécessaires est indispensable. Il est préférable d'avoir à disposition une personne qui peut assister ou aider en cas de questionnement. Le coût du chatbot thérapeutique et les moyens pour faciliter son utilisation peuvent se révéler une véritable entrave pour les organisations. On pourrait donc conclure que, si les moyens nécessaires sont élevés, certaines organisations ne pourront pas les mettre en place.

e) Confiance

Présentation des résultats

Les répondants se montrent assez sceptiques quant à la confiance accordée aux chatbots thérapeutiques. Seul le collaborateur 1 a affirmé qu'il serait à l'aise de parler de sa santé mentale au chatbot thérapeutique. À l'inverse, certains collaborateurs expliquent qu'ils n'envisageraient jamais de parler de leur santé mentale à un outil IA, car il est préférable de s'adresser à un être humain. *« Il y a certains aspects de nos vies où on ne doit pas très attaché à l'intelligence artificielle. Surtout des aspects qui touchent aux émotions, qui touchent aux sentiments, qui touchent à l'humain en soi. Pour moi, ça doit compter avec l'humain, et pas avec une machine ou un robot. Encore une fois, ça peut être très utile si c'est utilisé par des psychiatres ou des psychologues pour des gens qui sont dans ce corps de métier là »* Collaborateur 5

Le collaborateur 1 continue d'affirmer que, bien que des informations soient certainement archivées quelque part, celui-ci affirme qu'elles ne seront pas divulguées. Le reste des

répondants (collaborateurs et personnel d'encadrement) pensent que la protection des données n'est pas suffisamment adéquate dans les chatbots thérapeutiques. Des fuites sont envisageables et les données introduites peuvent être utilisées par d'autres individus, ce qui est peu rassurant. Beaucoup pensent qu'Internet garde toujours une trace des informations partagées, et ce, même si elles sont effacées. Le collaborateur 9 pense que les données introduites sont réutilisées afin d'améliorer le système IA et d'aider d'autres personnes. Il se peut également que les données soient vendues à des créateurs de chatbot thérapeutique afin de proposer un produit adapté à son public cible.

De ce fait, pour certains collaborateurs, un chatbot thérapeutique peut être utilisé, mais sans aborder des sujets très intimes. Ainsi, si les données personnelles venaient à être divulguées, il n'y aurait pas des répercussions graves ou honteuses.

En outre, aucun collaborateur ne souhaite que leurs informations soient consultables par leurs supérieurs, même si ces informations semblent être insignifiantes ou sans importance. Cette affirmation s'explique par le besoin de vouloir protéger sa vie privée, d'éviter une surveillance ou encore une utilisation malsaine des données. Cet accès pourrait en effet nuire à la confiance instaurée au sein d'une organisation. Si la source du mal-être était une personne encadrante, le fait que celui-ci ait accès aux conversations pourrait empirer la situation. Il se peut également qu'un superviseur juge qu'un collaborateur ne soit pas assez compétent pour la réalisation d'une tâche en fonction de ce qu'il aura observé dans le chatbot thérapeutique. Bien qu'hésitant, uniquement, un seul répondant a affirmé qu'il pourrait être utilisé par le personnel d'encadrement pour détecter des anomalies et intervenir au plus vite.

De leur côté, les encadrants estiment que la confiance accordée aux chatbots thérapeutiques dépend de la personnalité de chaque collaborateur. De plus, ils ne souhaitent pas avoir accès aux données de leurs collaborateurs. Ils souhaitent respecter la vie privée de ces derniers et ont conscience qu'un tel accès pourrait engendrer une certaine méfiance et nuire aux relations établies. *« Non, moi, je ne souhaiterais pas. Je n'aime pas du tout, c'est violer l'espace de quelqu'un. Non, ce n'est pas bon. Et ça pourrait se retourner contre moi si j'ose. Il faut séparer ce qui est personnel et ce qui est professionnel. À supposer que le week-end, mon employé est allé s'enivrer avec ses amis. En quoi ça me regarde si lundi, la personne se présente à temps au travail et fait son travail comme il faut à trop savoir sur la vie privée des employés, on crée une étiquette »* Directrice générale

D'un point de vue extérieur, le psychologue du travail explique que la surveillance et le contrôle vont à l'encontre de la relation de confiance. Mettre en place un outil pour garantir le bien-être des collaborateurs, pour ensuite l'utiliser comme un outil de contrôle, est contradictoire. Un tel comportement peut aggraver les risques psychosociaux au lieu de les diminuer.

Interprétation critique

La confiance est une condition fondamentale dans l'acceptation d'un chatbot thérapeutique. La protection des données et la garantie d'anonymat semblent être des préoccupations importantes. Jangid (2024) énonce qu'un chatbot thérapeutique peut aider le service des ressources humaines à surveiller la santé mentale des collaborateurs. Cependant, cette affirmation mérite d'être remise en question. En effet, cette étude démontre que les collaborateurs souhaitent que l'utilisation du chatbot thérapeutique reste anonyme et inaccessible au personnel d'encadrement.

Dans son article scientifique, Donnat (2019) remet en question la qualité de protection de données. En effet, l'auteur souligne également les craintes de fuites de données et l'absence de contrôle. Cette crainte a également été soulignée par les répondants. En effet, les collaborateurs évoquent à plusieurs reprises la peur de la divulgation des données sur Internet ou l'utilisation malsaine de leurs informations personnelles par leurs encadrants.

De ce fait, si un chatbot thérapeutique doit être mis en place, il est donc indispensable de garantir la protection des données et l'anonymat des utilisateurs. Le non-respect de ces conditions peut nuire à l'acceptation d'un chatbot thérapeutique ainsi qu'à la relation de confiance envers les responsables. De plus, le fait que les encadrants ne souhaitent pas accéder aux informations personnelles montre que ces derniers respectent la vie privée de leurs collaborateurs.

5.5 Les vérifications des hypothèses

H1 : les collaborateurs qui perçoivent les chatbots thérapeutiques comme utiles à utiliser seront susceptibles de les utiliser pour leur bien-être.

Cette hypothèse n'est pas correcte. Plusieurs collaborateurs ne souhaitant pas utiliser le chatbot thérapeutique ont souligné que le chatbot thérapeutique peut être utile dans certaines situations. Il pourrait être utile pour les personnes réservées, pour un mal-être temporaire et lorsqu'une personne n'est pas disponible. Bien que ces derniers aient souligné quelques utilités, ils ne souhaitent pas utiliser le chatbot thérapeutique pour leur bien-être personnel.

H2 : la perception d'un risque de surveillance et d'une atteinte à la confidentialité freine l'acceptation du chatbot thérapeutique.

Cette hypothèse est confirmée. De nombreux collaborateurs ont exprimé un sentiment de méfiance et crainte quant aux risques de surveillance et à la protection de données. Les raisons sont la crainte d'être jugé, d'être perçu comme une personne pas assez compétente et d'aggraver des conflits avec les encadrants. D'autres ont tout simplement exprimé que les données doivent rester privées. Il est primordial pour les collaborateurs qu'un tel dispositif soit totalement anonyme. Plusieurs collaborateurs jugent que la protection des chatbots thérapeutiques n'est pas suffisante. Ainsi, des craintes de fuites, de pirateries ou de réutilisations des données ont été exprimées par les répondants.

H3 : l'accès aux données introduites dans le chatbot thérapeutique pourrait aider le personnel d'encadrement à détecter facilement des situations de mal-être.

Cette hypothèse est infirmée. En effet, aucun encadrant ne souhaite avoir accès aux données introduites dans le chatbot thérapeutique de leurs collaborateurs. Ces derniers ont assimilé cette intrusion à une violation de la vie privée de leurs collaborateurs. Bien que le chatbot thérapeutique soit prévu pour le bien-être au travail, il se peut qu'un collaborateur aborde des aspects de sa vie privée. Les encadrants affirment qu'il est important de séparer la vie privée de la vie professionnelle. Avoir trop accès à la vie privée des employés pourrait engendrer des étiquettes. L'accès aux chatbots thérapeutiques serait contreproductif, car on offre un cadre pour que le collaborateur se sente mieux et ait la liberté de s'exprimer, tout en consultant ses échanges avec le chatbot thérapeutique.

H4 : l'influence sociale impacte la perception de l'utilité du chatbot thérapeutique. Une appréhension positive de la part de leurs encadrants favorise son acceptation, tandis qu'une négative induit son rejet.

Cette hypothèse n'est pas valide. En effet, plusieurs collaborateurs ont affirmé qu'ils ne seraient pas influencés par la perception positive de la part du personnel d'encadrement. Plusieurs ont affirmé que le recours à ce type d'outil sera influencé par leurs besoins de bien-être. Utiliser le chatbot thérapeutique sera un aveu d'un certain mal-être. De plus, la crainte que ces derniers aient accès à leurs données personnelles a encore été citée.

6. RECOMMANDATIONS

À l'issue de l'analyse des données récoltées, des recommandations concrètes sont proposées aux organisations qui souhaitent s'informer ou intégrer des chatbots thérapeutiques au sein de leur structure.

Avant de vouloir intégrer un chatbot thérapeutique, il est essentiel de faire une évaluation approfondie. La première étape consiste à identifier le mal-être le plus fréquent des collaborateurs et la source de ce dernier. Si le mal-être des collaborateurs est dû à des dysfonctionnements organisationnels ou la charge de travail, il est préférable de réajuster l'organisation de travail, d'alléger les exigences en termes d'objectifs, de réorganiser le temps de travail et de trouver des solutions concrètes sur le long terme. Les organisations pourraient également investir dans un suivi régulier par un coach de bien-être, des formations sur la prévention et la gestion du stress, etc., s'ils possèdent des moyens financiers, bien évidemment. Si le mal-être des collaborateurs est temporaire, le chatbot thérapeutique peut être une solution intéressante pour lutter contre celui-ci. En effet, certains répondants ont affirmé qu'un chatbot thérapeutique peut-être utile, mais temporairement.

Par ailleurs, bien qu'un seul personnel d'encadrement ait montré intérêt de l'intérêt pour l'utilisation d'un chatbot thérapeutique, son coût demeure un frein. Il est donc important de s'informer sur le budget d'un tel dispositif afin d'évaluer si le chatbot est financièrement accessible pour l'organisation. En outre, le fait de demander l'avis des collaborateurs est une démarche importante à réaliser. En effet, la majorité des répondants n'ont pas été réceptifs à l'idée d'utiliser un chatbot pour leur bien-être. Il est donc pertinent de recueillir l'avis des travailleurs afin de ne pas perdre d'argent, de temps et de se retourner directement vers d'autres solutions adaptées en fonction des besoins des collaborateurs. En ce qui concerne les conditions de facilitation, les collaborateurs se montrent exigeants au niveau des moyens et des ressources à mobiliser. D'après eux, les formations, l'intervention d'un humain et le suivi d'un professionnel de la santé sont nécessaires. Ainsi, il est aussi important de prendre en considération le coût des conditions facilitantes.

Après avoir évalué ces facteurs, si l'organisation souhaite instaurer le chatbot thérapeutique, une séance d'informations doit être dispensée par un professionnel de la santé mentale, et ce, en présence de l'ensemble des acteurs (employeurs, collaborateurs, managers, service RH).

L'objectif de cette séance est de présenter le chatbot thérapeutique, ses objectifs, ses avantages et d'évoquer amplement les risques et les limites de cet outil.

Afin d'éviter d'aggraver les RPS, il est important d'informer au mieux les collaborateurs sur plusieurs points. Il convient de préciser que le chatbot thérapeutique doit être perçu comme un outil complémentaire, et non comme le substitut d'un être humain.

De plus, l'ensemble des répondants se montrent méfiants quant à la protection de leurs données. Il est donc important de rassurer les collaborateurs sur le respect de leur vie privée et sur la protection de leurs données. La transparence et les biais algorithmiques doivent aussi être expliqués afin d'anticiper les éventuelles erreurs que peut commettre un chatbot thérapeutique.

L'anonymat et le respect de la vie privée sont des conditions indiscutables. Les encadrants doivent garantir qu'ils n'auront pas accès aux informations introduites dans le chatbot thérapeutique et qu'elles ne seront pas utilisées. Le non-respect de la vie privée peut en effet entraîner une méfiance envers la hiérarchie et impacter la relation de confiance au sein des entreprises. Plusieurs collaboratrices interrogées ont suggéré que le chatbot thérapeutique soit géré par une organisation extérieure de leur lieu de travail.

Afin d'éviter de donner l'impression de fuir les responsabilités, les managers se doivent de rassurer leurs collaborateurs sur leur disponibilité en cas de mal-être.

Durant l'utilisation du chatbot thérapeutique, l'idéal est de désigner une personne pour aider les collaborateurs qui rencontrent des difficultés d'adaptation ou qui ont des préoccupations. Un suivi doit être réalisé afin d'évaluer la pertinence de l'outil, de mesurer son influence sur le bien-être mental des collaborateurs et de rappeler à l'ordre un utilisateur en cas d'usage abusif.

L'ensemble de ces recommandations peuvent servir à instaurer un cadre clair et à assurer le bon fonctionnement du chatbot thérapeutique au sein de l'organisation.

7. CONCLUSION

Pour rappel, la problématique de ce mémoire est : « **Comment les chatbots thérapeutiques IA destinés au bien-être mental des collaborateurs sont-ils perçus au sein des organisations et quels sont les facteurs qui peuvent influencer leur acceptation ou leur rejet ?** »

La question de départ est partie d'un simple constat : très peu d'organisations utilisent les chatbots thérapeutiques. Afin de comprendre ce phénomène, la littérature scientifique a été mobilisée afin d'étudier les informations sur le sujet. Bien que les recherches sur l'utilisation du chatbot thérapeutique évoluent chez les anglophones, il existe très peu de littérature scientifique francophone sur la thématique, notamment concernant la sphère professionnelle. Pour apporter une pierre à l'édifice, il m'a paru utile d'étudier le chatbot thérapeutique dans le monde du travail.

Étant donné que très peu d'organisation utilise cette technologie, il était pertinent d'analyser la perception et les facteurs d'acceptation ou de refus de celle-ci. L'objectif consistait à comprendre les représentations, les idées, les attentes et les craintes des acteurs à propos du chatbot thérapeutique et d'identifier les facteurs pouvant influencer l'acceptation ou le rejet de l'outil et structurer les analyses. Pour cela, le concept de l'imaginaire technologique et le modèle UTAUT ont été mobilisés.

Pour la récolte des données, des entretiens semi-directifs ont été mis en place. L'échantillon était composé de onze collaborateurs et de quatre personnes d'encadrement (un manager, un chargé des ressources humaines, un directeur général et un psychologue du travail). Les répondants avaient une perception assez vague du chatbot thérapeutique. L'outil a souvent été associé à ChatGPT ou un psychologue virtuel ayant la capacité de répondre aux questions d'un utilisateur sur le mal-être. Bien que cette notion soit méconnue, des avantages et des limites intéressantes ont été évoqués par les répondants. L'anonymat, l'accessibilité et l'absence de jugement de l'outil ont été perçus comme des avantages. A contrario, son aspect robotique, son manque d'empathie humaine ont été relevés comme des inconvénients. Les craintes perçues ont été son coût financier, l'accès aux données par le personnel d'encadrement et la peur de donner l'impression de fuir ses responsabilités. Les facteurs pouvant influencer l'acceptation

d'un chatbot comprennent la perception d'utilité par des solutions concrètes et efficaces en cas de mal-être temporaire, sa facilité d'usage et la mise en place de conditions facilitantes. Parmi les freins relevés, la méfiance envers le chatbot thérapeutique, la fuite des données personnelles, le manque de suivi par un professionnel de la santé, l'accès du chatbot thérapeutique par le personnel d'encadrement et le respect de la vie privée ont été cités. Ce mémoire dégage plusieurs points importants : il est primordial que le collaborateur soit en demande de cet outil pour vouloir l'utiliser. la méfiance représente un véritable frein pour les collaborateurs ainsi que les collaborateurs, les chatbots thérapeutiques ne peuvent en aucun cas remplacer un professionnel de la santé ou l'accompagnement d'un superviseur, notamment un manager. Il s'agit d'une technologie complémentaire et temporaire.

Par ailleurs, ce mémoire connaît quelques limites. L'échantillon n'est pas réellement représentatif, car il est composé majoritairement de femmes et de personnes entre la vingtaine, la trentaine et la quarantaine. Plus de diversité aurait permis d'explorer davantage de perceptions, de craintes, de facteurs, etc. La variable modératrice « expérience » n'a pas pu être testée, car aucun répondant n'a déjà utilisé un chatbot thérapeutique.

Pour clôturer ce travail, plusieurs pistes sont à envisager dans le cadre de recherches futures sur le chatbot thérapeutique dans le monde du travail. Étant donné qu'il existe des centaines de chatbots thérapeutiques, il serait pertinent d'étudier et de tester lequel conviendrait le mieux pour le bien-être des collaborateurs. Une étude concrète francophone pourrait également être intéressante afin de mesurer les effets du chatbot thérapeutique sur le bien-être des travailleurs. Les indicateurs clés pourraient être l'augmentation du bien-être, ainsi que la diminution du stress, de l'anxiété ou de l'épuisement professionnel.

8. Bibliographie

RESSOURCES SCIENTIFIQUES

- Abaidi, J., & Drillon, D. (2016), « Les dimensions du bien-être au travail : Axes de prévention des risques psychosociaux ? » *Revue internationale de psychosociologie et de gestion des comportements organisationnels - RISCO, HS(Supplement)*, 145-172., Cairn.info. <https://doi.org/10.3917/rips1.hs03.0145>
- Académie des technologies (2023), « Quelques réflexions de l'Académie des technologies sur la question de l'appropriation des technologies. (s. d.). <https://www.academie-technologies.fr/publications/quelques-reflexions-de-lacademie-des-technologies-sur-la-question-de-lappropriation-des-technologies/>
- Atarodi, S., Berardi, A. M., & Toniolo, A.-M. (2019). « Le modèle d'acceptation des technologies depuis 1986 : 30 ans de développement. » *Psychologie du Travail et des Organisations*, 25(3), 191-207. <https://doi.org/10.1016/j.pto.2018.08.001>
- Bachelard, O. (2017), « Optimiser le bien-être au travail et la performance globale : Enjeux et perspectives ». *Regards*, 51(1), 169-179. <https://doi.org/10.3917/regar.051.0169>
- Banerjee, S., Agarwal, A., Ghosh, P., & Bar, A. K. (2024) « Boosting Workplace Well-Being : A Novel Approach with a Mental Health Chatbot for Employee Engagement and Satisfaction ». *American Journal of Artificial Intelligence*, 8(1), 5-12. <https://doi.org/10.11648/j.ajai.20240801.12>
- Bernaud, J.-L., Desrumaux, P., & Guédon, D. (2021). « Chapitre 4. Mesurer et modéliser le bien-être au travail ». In *Psychologie de la bientraitance professionnelle* (p. 53-65). Dunod; Cairn.info. <https://shs.cairn.info/psychologie-de-la-bientraitance-professionnelle--9782100821396-page-53?lang=fr>
- Bruneault, F., & Laflamme, A. S. (2021). « Éthique de l'intelligence artificielle et ubiquité sociale des technologies de l'information et de la communication : Comment penser les enjeux éthiques de l'IA dans nos sociétés de l'information ? » *tic&société, Vol. 15, N° 1*, 159-189. <https://doi.org/10.4000/ticetsociete.5999>
- Camphenoudt, L. V., Marquet, J., & Quivy, R. (2017). *Manuel de recherche en sciences sociales*. Dunod. <https://doi.org/10.3917/dunod.vanc.2017.01>
- Cayol, A. (2025). « Repenser la prise en charge de la santé mentale à l'ère de l'IA ». *Médecine&Droit*, 2025(191), 2021, 53-55. <https://doi.org/10.1016/j.meddro.2024.10.003>
- Coghlan, S., Leins, K., Sheldrick, S., Cheong, M., Gooding, P., & D'Alfonso, S.(2023), « To chat or bot to chat: Ethical issues with using chatbots in mental health ». *DigitalHealth*, <https://doi.org/10.1177/20552076231183542>
- Dejoux, C. (2020). « Comment l'intelligence artificielle s'attaque au manager ? » *Management&Datascience*, 4(3). <https://doi.org/10.36863/mds.a.13025>
- Desrumaux, P. (2024). « Harcèlement au travail. Dans G. Valléry, M. Bobillier Chaumon, É. Brangier et M. Dubois *Psychologie du Travail et des Organisations : 120 notions clés* » édition, p. 353-359 Dunod. <https://doi.org/10.3917/dunod.valle.2024.01.0353>
- Donnat, F. (2019), « L'intelligence artificielle, un danger pour la vie privée ? » *Pouvoirs*, 170(3), 95-103. <https://doi.org/10.3917/pouv.170.0095>
- Dubois, M., & Bobillier-Chaumon, M.-É. (2009), « L'acceptabilité des technologies : Bilans et nouvelles perspectives ». *Le travail humain*, 72(4), 305-310. <https://doi.org/10.3917/th.724.0305>

- Dupagne, D. (2011) « E-santé » *Communications*, 88(1), 57-65. <https://doi.org/10.3917/commu.088.0057>
- Falala-Séchet, C., Antoine, L., & Thiriez, I. (2020). « Owlle, un chatbot de soutien psychologique : Pourquoi, pour qui ? » *L'information psychiatrique*, 96(8), 659-666. <https://doi.org/10.1684/ipe.2020.2168>
- François, A. (2022), « Le mal-être au travail : une étiologie. Le travail et la vie : Transformations actuelles du travail », 115-177, Hermann. <https://shs.cairn.info/le-travail-et-la-vie--9791037019493-page-115?lang=fr>
- García-Madurga, M.-Á., Gil-Lacruz, A.-I., Saz-Gil, I., & Gil-Lacruz, M. (2024) « The Role of Artificial Intelligence in Improving Workplace Well-Being: A Systematic Review. *Businesses*, », 389-410. <https://doi.org/10.3390/businesses4030024>
- Gkinko, L., & Elbanna, A. (2021), « Chatbots at Work : A Taxonomy of the Use of Chatbots in the Workplace » In D. Dennehy, A. Griva, N. Pouloudi, Y. K. Dwivedi, I. Pappas, & M. Mäntymäki (Éds.), *Responsible AI and Analytics for an Ethical and Inclusive Digitized Society* (Vol. 12896, p. 29-39). Springer International Publishing. https://doi.org/10.1007/978-3-030-85447-8_3
- Gondard-Lalanne, C., & Repon, J.-C. (2025). « Santé au travail » . *Numérique en santé : une stratégie de transformation pour un système de santé plus humaniste*, 20-28. https://www.lecese.fr/sites/default/files/pdf/Avis/2025/2025_08_sante_travail.pdf
- Hetet, B. (2022). « La perception des innovations : Une approche par les représentations sociales » *Recherches en Sciences de Gestion*, N° 151(4), 57-81. <https://doi.org/10.3917/resg.151.0057>
- Jangid A. (2024), « Ai and employee wellbeing: how artificial intelligence can monitor and improve mental health in the workplace » *Int. J. of Adv. Res.* (Oct). 743-764] (ISSN 2320-5407). <https://dx.doi.org/10.21474/IJAR01/19693>
- Jouan, N. (2022) « Chatbot : Un nouvel assistant ? » *Dermato Mag*, 10(2), 95-96. <https://doi.org/10.1684/dm.2022.504>
- Latzko-Toth, G., & Proulx, S. (2015), « Appropriation des technologies ». *Sciences, technologies et sociétés de A à Z*, 24-26, 1. <https://doi.org/10.4000/books.pum.4256>
- Le Pain, I., & Larose-Hébert, K. (2024), « Les risques psychosociaux au travail des intervenantes dans les organisations communautaires. » *Canadian Social Work Review / Revue canadienne de service social*, 41(1), 95-112. <https://doi.org/10.7202/1111862ar>
- Loup, P., Maurice, J., & Rodhain, F. (2020) « Quand les technologies nomades influencent simultanément le bien-être et le stress au travail. » *Systèmes d'Information et Management*, 25(3), 9-49. <https://doi.org/10.3917/sim.203.0009>
- Makaya, C., & Kassar, G. (2025) « Santé mentale au travail et intelligence artificielle : Entre soutien psychologique et risque de dépendance ». *Annales des Mines - Enjeux numériques*, 29(1), 85-90. <https://doi.org/10.3917/ennu.029.0085>
- Mohamed, A. (2023) « La relation entre la perception des technologies d'information et le pilotage de la performance des entreprises marocaine : Étude qualitative. » *African Scientific Journal*, 3(20), 65-82. 2023/DOI: 10.5281/zenodo.8380838. <https://doi.org/10.5281/zenodo.8380838>
- Monnier, D. (2020). « Woebot : Psychothérapie, suite et fin ? » *Psychothérapies*, 40(2), 71-78. <https://doi.org/10.3917/psys.202.0071>
- Montreuil, É. (2023). « Chapitre 1. Comprendre les enjeux d'une démarche QVCT et de prévention des RPS » . *Ressources humaines*, 5, 11-51, Dunod. <https://shs.cairn.info/prevenir-les-rps-et-ameliorer-la-qvct--9782100852055-page-11?lang=fr>
- Morillon, L., Carayol, V., & Grosjean, S. (2020). « Une approche communicationnelle de la « santé au travail » *Sciences de la société*, 106. <https://doi.org/10.4000/sds.11950>

- Moustaid, E. H., & Moflih, Y. (2024), « L'impact de l'introduction de l'intelligence artificielle sur le marché du travail. » *Revue Française d'Economie et de Gestion*, 5(7). <https://www.revuefreg.fr/index.php/home/article/view/1678>
- Nabil, R., Abdelhay, B., & Hamid, B. (2024), « Employee Wellbeing in the Workplace : The Role of HR in Mental Health and Wellness Initiatives. » *International Journal of Economic Studies and Management (IJESM)*, 4(5), 1160-1185. <https://doi.org/10.5281/zenodo.13948367>
- Otaduy, I., & Diaz, O. (2017), « User acceptance testing for Agile-developed web-based applications : Empowering customers through wikis and mind maps » *Journal of Systems and Software*, 133, 212-229. <https://doi.org/10.1016/j.jss.2017.01.002>
- Othmani, I. (2021). « Les défis de l'intégration de l'intelligence artificielle en entreprise : France et Canada ». 27-31.
- Pescud, M., Teal, R., Shilton, T., Slevin, T., Ledger, M., Waterworth, P., & Rosenberg, M. (2015). « Employers' views on the promotion of workplace health and wellbeing: A qualitative study. » *BMC Public Health*, 15(1), 642. <https://doi.org/10.1186/s12889-015-2029-2>
- Plantard, P. (2019). « Mythes, rites et tribus du numérique. » *Éducation Permanente*, 219(2), 116-127. <https://doi.org/10.3917/edpe.219.0116>
- Recobre, K. (2022). « La e-santé : De nouvelles perspectives d'avenir ». 86.
- Robert, J., (2024) « Intelligence Artificielle : Définition, histoire, enjeux. » *DataScientest*. (<https://datascientest.com/intelligence-artificielle-definition>)
- Schoenenberger, S. et Nyssen, A.-S. (2021). « Bien-être et qualité de vie au travail » *Dans Sous la direction d' É. Brangier et G. Valléry Ergonomie : 150 notions clés*, 127-130, Dunod. <https://doi.org/10.3917/dunod.brang.2021.01.0127>
- Science directe, « définition de rule-based response, keyword matching, natural language processing » <https://www.sciencedirect.com/>
- Sebbah, F.-D., & Romele, A. (2023), « Imaginaires technologiques à l'œuvre. » In *Imaginaires technologiques* (p. 7-14). Presses universitaires de Paris Nanterre. <https://doi.org/10.4000/13oq8>
- Senik, C. (2020) « Bien-être au travail. Ce qui compte. » *Presses de Science* <https://doi.org/10.3917/scpo.senik.2020.01>
- Sinapin, M. N. (2020), « L'intelligence artificielle : Entre opportunités et risques légitimes. » *Oriane : 18e colloque francophone sur le risque*. 2020 <https://hal.science/hal-02950105>
- Spytska, L. (2025), « The use of artificial intelligence in psychotherapy : Development of intelligent therapeutic systems. » *BMC Psychology*, 13(1), 175. <https://doi.org/10.1186/s40359-025-02491-9>
- Taiwo, A. A., & Downe, A. G. (2013), « The theory of user acceptance and use of technology (UTAUT) : A meta-analytic review of empirical findings. » *ResearchGate*, 48-58.
- Terrade, F., Pasquier, H., Reerinck-Boulanger, J., Guingouain, G., & Somat, A. (2009), « L'acceptabilité sociale : La prise en compte des déterminants sociaux dans l'analyse de l'acceptabilité des systèmes technologiques ». *Le travail humain*, 72(4), 383-395. <https://doi.org/10.3917/th.724.0383>
- Tison, A. (2023). Chapitre 25. L'employeur face au harcèlement moral. In *Risques psychosociaux et qualité de vie au travail* (Vol. 2, p. 253-261). Dunod. <https://doi.org/10.3917/dunod.chape.2023.02.0253>
- Truchot, D. (2024), « Épuisement professionnel (burnout). » In *Psychologie du Travail et des Organisations* (Vol. 3, p. 285-290). Dunod. <https://doi.org/10.3917/dunod.valle.2024.01.0285>
- Valléry, G. (2024). « Risques psychosociaux (RPS) » In *Psychologie du Travail et des Organisations*, Vol. 3, 556-562, Dunod. <https://doi.org/10.3917/dunod.valle.2024.01.0556>
- Vanhoutte, R. (2018). « Chatbots en santé : Opportunités de développement et bénéfices utilisateurs. » 12-18.

Yuan, A., Garcia Colato, E., Pescosolido, B., Song, H., & Samtani, S. (2025), « Improving Workplace Well-being in Modern Organizations : A Review of Large Language Model-based Mental Health Chatbots. » *ACM Trans. Manage. Inf. Syst.*, 16(1), 3:1-3:26. <https://doi.org/10.1145/3701041>

i

RESSOURCES NON- SCIENTIFIQUES

- Beswic, *Risques psychosociaux (RPS)*. [en ligne] <https://beswic.be/fr/themes/risques-psychosociaux-rps>
- Clara Falala-Séchet, Psychologue | Explorez, Guérissez, Avancez—Prenez Rendez-vous. (s. d.). Clara Falala-Séchet, Psychologue. [en ligne] <https://www.clarafalalasechet.com>
- CORDIS, European Commission, « Développer des chatbots pour promouvoir la santé mentale. », [en ligne] <https://cordis.europa.eu/article/id/451624-developing-chatbots-to-promote-mental-health/fr>
- De Gil, S. (2024). « Comment les entreprises peuvent-elles utiliser l'IA pour personnaliser les programmes de bien-être ». Forbes France. [en ligne] <https://www.forbes.fr/business/comment-les-entreprises-peuvent-elles-utiliser-lia-pour-personnaliser-les-programmes-de-bien-etre/>
- Hernandez, J. (2025). « L'IA peut-elle remplacer un psychologue ? Les résultats de cette étude vont vous surprendre ! » Futura. [en ligne] <https://www.futura-sciences.com/sante/actualites/psychologie-ia-peut-elle-remplacer-psychologue-resultats-cette-etude-vont-vous-surprendre-120070/>
- Marikyan, D.& Papagiannidis, S. (2025), « Unified Theory of Acceptance and Use of Technology—TheoryHub—Academic theories reviews for research and T&L. » [en ligne] <https://open.ncl.ac.uk/theories/2/unified-theory-of-acceptance-and-use-of-technology/>
- StanfordReport, « New study warns of risks in AI mental health tools. » (s. d.). [en ligne] l'adresse <https://news.stanford.edu/stories/2025/06/ai-mental-health-care-tools-dangers-risks>
- OMS, « L'intelligence artificielle dans la recherche en santé mentale : Nouvelle étude de l'OMS sur les applications et les défis. » [en ligne] <https://www.who.int/europe/fr/news/item/06-02-2023-artificial-intelligence-in-mental-health-research--new-who-study-on-applications-and-challenges>
- OMS, *Global Observatory for eHealth*. [en ligne] <https://www.who.int/observatories/global-observatory-for-ehealth>
- Owlie le chatbot. CSML. [en ligne] <https://www.owliechatbot.fr>

STATISTIQUES

- Acerta. (s. d.). *L'utilisation de l'intelligence artificielle au travail : Les entreprises belges dans le top 3 européen*. Acerta. [en ligne] <https://www.acerta.be/fr/dans-la-presse/lutilisation-de-lintelligence-artificielle-au-travail-les-entreprises-belges-dans-le-top-3-europeen>
- Enquête sur les Belges et le travail : Plus de 80% ne se sentent pas écoutés et reconnus dans leurs besoins ! - RTBF Actus. (s. d.-a). RTBF. [en ligne] <https://www.rtbf.be/article/enquete-sur-les-belges-et-le-travail-plus-de-80-ne-se-sentent-pas-ecoutes-et-reconnus-dans-leurs-besoins-11134118>

- Étude IDEWE : 9,5 % des travailleurs victimes de harcèlement moral grave.* (s. d.). IDEWE. [en ligne] <https://www.idewe.be/fr/-/etude-idewe-9-5-pour-cent-des-travailleurs-victimes-de-harcèlement-moral-grave>
- Incapacité de travail 2021-2022 : Combien de burnouts et de dépressions de plus d'un an ? Quel coût pour l'assurance indemnités ?* | INAMI. (s. d.). [en ligne] <https://www.inami.fgov.be/fr/statistiques/statistiques-indemnites/statistiques-sur-les-incapacites-de-travail-decoulant-d-un-burnout-ou-d-une-depression/incapacite-de-travail-2021-2022-combien-de-burnouts-et-de-depressions-de-plus-d-un-an-quel-cout-pour-l-assurance-indemnites>
- L'Intelligence Artificielle en Belgique : Statistiques, tendances et chiffres clés de l'IA dans les entreprises* (2025). (2025, août 21). [en ligne] <https://lecercle.ai/blog/statistiques-tendances-ia-belgique/>
- LEVIF , Selon une étude d'AXA, la moitié des Belges seraient bien trop stressés—Trends-Tendances. [en ligne] <https://trends.levif.be/a-la-une/politique-economique/selon-une-etude-daxa-la-moitie-des-belges-seraient-bien-trop-stresses/>
- Pourquoi les PME belges doivent adopter l'IA dès aujourd'hui : Une urgence en 2025* | Econocom. (s. d.). [en ligne] <https://www.econocom.be/fr/newsroom/blog/pourquoi-pme-belges-doivent-adopter-lia-aujourd'hui-une-urgence-en-2025>
- SPF Emploi - Travail et Concertation sociale. Le chiffre du mois : 15 % des travailleurs indiquent se sentir souvent ou toujours émotionnellement vidés par leur travail. [en ligne] <https://emploi.belgique.be/fr/actualites/le-chiffre-du-mois-15-des-travailleurs-indiquent-se-sentir-souvent-ou-toujours>

OUVRAGE

- Campenhoudt, L. V., Marquet, J., & Quivy, R. (2017). Manuel de recherche en sciences sociales. Dunod.

COURS UNIVERSITAIRES

- Lenel, E. (2023), Méthodes de terrain : Observation et entretiens, Université Saint-Louis UCL Bruxelles
- Maes, R. (2023), Méthodes de recherches en science sociales, Université Saint-Louis UCL Bruxelles

La quatrième de couverture

Depuis les années 2000, le bien-être au travail est devenu une préoccupation importante dans le milieu professionnel. Ainsi, de nombreuses organisations ont décidé de mettre en place plusieurs actions afin de favoriser le bien-être des collaborateurs et diminuer les risques psychosociaux. Parmi plusieurs solutions innovantes, le chatbot thérapeutique pourrait être considéré comme un outil susceptible d'apporter un soutien psychologique aux collaborateurs. Néanmoins, il est peu connu et utilisé par des organismes belges. Pour comprendre ce phénomène, l'étude de la perception du chatbot thérapeutique est assez pertinente.

Ce mémoire a pour objectif de comprendre les perceptions du chatbot thérapeutique par les différents acteurs des organisations destinées au bien-être des collaborateurs. De plus, les facteurs pouvant influencer ou freiner leur acceptation seront également identifiés.

Des entretiens semi-directifs ont été mis en œuvre auprès de onze collaborateurs de secteurs différents et quatre personnes encadrantes (manager, chargé en ressources humaines, directeur général et psychologue de travail). Bien que certains répondants percevaient le chatbot thérapeutique comme un outil utile pour soulager temporairement un mal-être, d'autres sont plutôt méfiants et préfèrent une aide humaine, tel un psychologue, coach de bien-être mental, etc. La disponibilité à tout moment, la facilité d'utilisation et l'anonymat sont perçus comme des facteurs influençant l'acceptation. À l'inverse, le manque de suivi par un professionnel de santé, les préoccupations liées à la protection de données et le coût financier représentent de véritables freins. Ce travail offre également quelques recommandations pour les organisations qui souhaitent s'informer ou implémenter le chatbot thérapeutique pour leurs collaborateurs.

Ce mémoire a été réalisé dans le cadre du master 120 en Stratégie de la Communication et culture numérique co-organisée et codiplômé et l'ISFC.

Mots-clés : bien-être au travail, organisations, intelligence artificielle, chatbot thérapeutique.

À propos de l'auteur

Salomé Salamao est une étudiante en Stratégie de la Communication et culture numérique à l'UCLouvain Saint-Louis Bruxelles. Passionnée par la technologie et le bien-être mental, elle a décidé de s'intéresser à l'utilisation du chatbot thérapeutique pour le bien-être au travail.