



Commission de  
la santé mentale  
du Canada

Mental Health  
Commission  
of Canada



# Le rôle des services virtuels et de l'IA dans les soins en santé mentale au Canada

Document préparé en partenariat entre la Commission de la  
santé mentale du Canada et Recherche en santé mentale Canada  
Le sondage a été réalisé par Pollara

**Juin 2026**





## Remerciements

Le siège social de la Commission de la santé mentale du Canada (la Commission) est situé sur le territoire traditionnel non cédé de la Nation algonquine anishinaabe, dans ce que nous appelons aujourd'hui Ottawa, en Ontario. Nous tenons à souligner que, depuis des millénaires, les Algonquins ont protégé ces terres, le bassin versant de la rivière des Outaouais et ses affluents. En tant qu'organisme national, la Commission est consciente du fait qu'elle exerce ses activités sur les territoires traditionnels de nombreuses Nations. Aujourd'hui, le chemin vers la vérité et la réconciliation s'ouvre en tenant compte à la fois du rôle de gardien et des sacrifices des peuples autochtones. Nous nous engageons à reconnaître les erreurs du passé, à relever les défis du présent et à participer à la création d'une relation nouvelle et équitable avec les peuples autochtones.

Recherche en santé mentale Canada (RSMC) est un organisme national indépendant. Nous tenons à exprimer notre gratitude pour la possibilité de travailler et de collaborer sur les terres aujourd'hui appelées Canada, foyer de nombreuses Premières Nations. Nous reconnaissons que le siège social de RSMC est situé sur le territoire traditionnel des Mississaugas de Credit, des Wendats, des Haudenosaunee et d'autres nations.

### Auteurs

#### **Commission de la santé mentale du Canada**

Maureen Abbott, directrice, Innovation

Katerina Kalenteridis, gestionnaire, Politiques et recherches

Zakariya Thraya, analyste principal des politiques

#### **Recherche en santé mentale Canada**

Michael Cooper, vice-président des données et des partenariats

Claire Hlavacek, gestionnaire, Partenariats de données bilingues

Ishtar Yakhnis, support administratif et de données

#### **Pollara**

Lesli Martin, première vice-présidente



## Contexte

Dans le cadre de son engagement à promouvoir des pratiques exemplaires pour une cybersanté mentale sûre, de qualité et équitable, la Commission propose une gamme croissante de ressources fondées sur des données probantes. Avec le soutien de RSMC et de partenaires de collaboration de partout au Canada et dans le monde, la Commission a élaboré une [Stratégie de cybersanté mentale pour le Canada](#), un document phare définissant les priorités et les recommandations pour l'orientation et le développement futurs de la cybersanté mentale. En partenariat avec le Centre canadien sur les dépendances et l'usage de substances, la Commission élabore actuellement les premières lignes directrices canadiennes sur l'utilisation de l'intelligence artificielle (IA) pour soutenir la santé mentale et la santé liée à l'usage de substances. La Commission a également participé à la création d'un [cadre national d'évaluation des applications de santé mentale et de modules en ligne pour la mise en œuvre de la cybersanté mentale](#).

RSMC a publié des documents préliminaires sur les tendances émergentes en matière d'utilisation de l'IA pour soutenir la santé mentale des personnes vivant au Canada. Basés sur les données des sondages nationaux, les résultats sont présentés dans le [rapport du sondage auprès de la population no 25](#) et l'article [Qui utilise l'IA \(Intelligence Artificielle\) pour obtenir du soutien en santé mentale au Canada?](#), offrant un premier aperçu de l'utilisation des outils de cybersanté mentale basés sur l'IA par les personnes vivant au Canada.

## Objectif

Avec l'expansion rapide des services virtuels et des outils fondés sur l'IA en santé mentale, la nécessité de données probantes sur leur utilisation, leur compréhension et leur perception par les personnes vivant au Canada devient de plus en plus pressante. La Commission s'est associée à RSMC afin de tirer parti de son initiative nationale de sondage en continu et de fournir des informations actuelles sur l'utilisation, les attitudes et les préoccupations liées à la cybersanté mentale et à l'IA. Les résultats visent à orienter l'élaboration des politiques et l'intégration des technologies numériques et fondées sur l'IA dans l'ensemble du système de santé mentale de manière à favoriser le bien-être.

# Méthodologie

**Présentation :** Le présent rapport a été initié par la Commission afin de mieux comprendre comment les personnes vivant au Canada utilisent et perçoivent les outils de cybersanté mentale et l'IA. Il présente les données et les conclusions issues de l'initiative nationale de sondage auprès de la population menée par RSMC, lancée en avril 2020 afin de suivre l'évolution de la santé mentale des personnes au Canada. Les données sont issues d'une enquête et reflètent des indicateurs de santé mentale déclarés.

**Méthodologie :** Cette enquête en ligne a été réalisée auprès d'un échantillon de 3 519 adultes vivant au Canada. Il s'agissait du 27<sup>e</sup> sondage de cette série et la collecte des données a eu lieu en février 2026. L'étude a été menée à l'aveugle : les personnes interrogées ignoraient sur quoi elle portait avant d'y répondre. Les résultats nationaux ont été pondérés à l'aide des données les plus récentes du recensement sur le genre, l'âge et la région afin de s'assurer que l'échantillon total soit représentatif de la population. Les nombres présentés ont été arrondis à l'entier le plus près, et aucune donnée n'a été présentée pour les échantillons de moins de 10 personnes. Le rapport n'inclut pas les résultats du test de signification statistique.

**Recherche en santé mentale Canada et Pollara :** Ce projet a été dirigé par RSMC, en collaboration avec des spécialistes qui ont encadré l'élaboration du sondage et orienté l'analyse des données. La collecte de données a été assurée par Pollara.

## Définitions

**Les services virtuels de santé mentale** sont dispensés par le corps professionnel de la santé mentale (psychologues, psychiatres, conseillères ou travailleurs sociaux) qui recourent à la technologie au lieu de rencontrer la clientèle en personne. Cela peut aller des consultations vidéo ou téléphoniques aux échanges par messagerie sécurisée, en passant par des applications ou plateformes en ligne offrant l'accès à une personne professionnelle de la santé mentale ou à un programme encadré par une personne thérapeute.

**Les outils de soutien en santé mentale fondés sur l'IA** sont des outils numériques (robots conversationnels, applications, etc.) qui recourent à l'intelligence artificielle ou à d'autres systèmes automatisés pour interagir avec les personnes utilisatrices et leur fournir des informations, des conseils ou des exercices en santé mentale. Ces outils fonctionnent sans l'intervention d'une personne professionnelle de la santé mentale.



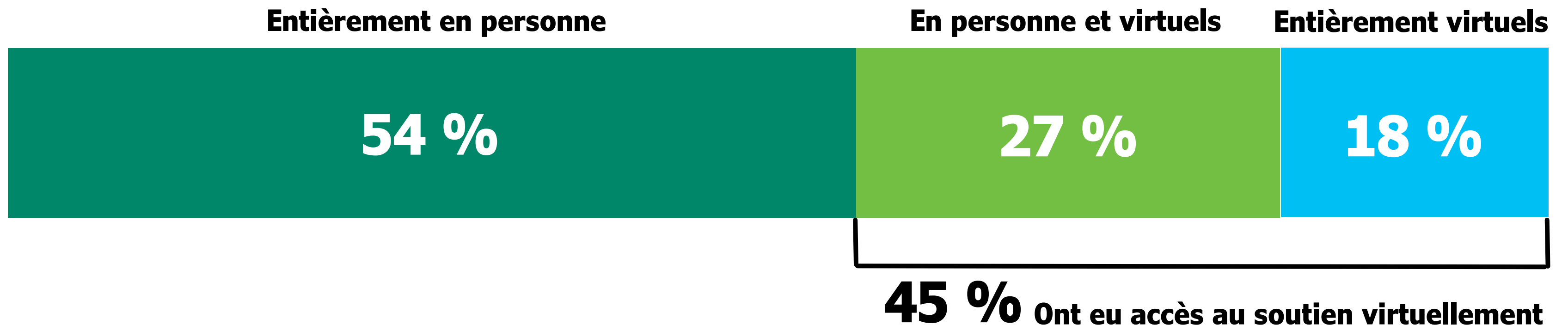
## Principales conclusions

- 1** L'utilisation des services de santé mentale virtuels et fondés sur l'IA est déjà répandue au Canada, mais la confiance de la population demeure faible, surtout envers l'IA.
- 2** La plupart des gens qui ont recours aux services de santé mentale virtuels ou fondés sur l'IA rapportent des effets positifs et les considèrent comme étant efficaces pour soutenir leur santé mentale.
- 3** Les hommes, les jeunes et les groupes méritant l'équité utilisent davantage les services de santé mentale virtuels et fondés sur l'IA.
- 4** Les personnes vivant au Canada s'intéressent aux modèles hybrides alliant des mesures de soutien en santé mentale humaines et numériques.
- 5** Les outils de santé mentale virtuels et fondés sur l'IA sont perçus comme pratiques et accessibles, mais leur capacité à répondre à des besoins de santé mentale plus complexes demeure incertaine.

# Près d'une personne sur deux vivant au Canada et ayant eu recours à des soins en santé mentale a utilisé des services de santé mentale virtuels

Parmi les personnes ayant eu recours à des services de santé mentale au cours de la dernière année, près de la moitié (45 %) ont reçu un soutien virtuel, soit exclusivement (18 %), soit en combinaison avec des soins en personne (27 %), ce qui témoigne clairement du potentiel prometteur des options de soins virtuels.

## Type de services de santé mentale utilisés (en personne ou virtuels) – 12 derniers mois



# Les jeunes vivant au Canada et les populations méritant l'équité sont plus susceptibles d'utiliser des soutiens virtuels.

Les personnes vivant au Canada et âgées de moins de 55 ans (57 %), les membres des communautés 2ELGBTQI+ (55 %), les personnes nouvellement arrivées (52 %) et les Canadien(ne)s racialisé(e)s (66 %) sont plus susceptibles d'utiliser des services virtuels de santé mentale, que ce soit exclusivement ou en complément d'un soutien en personne.

**Type de services de santé mentale utilisés (en personne ou virtuels) – 12 derniers mois**

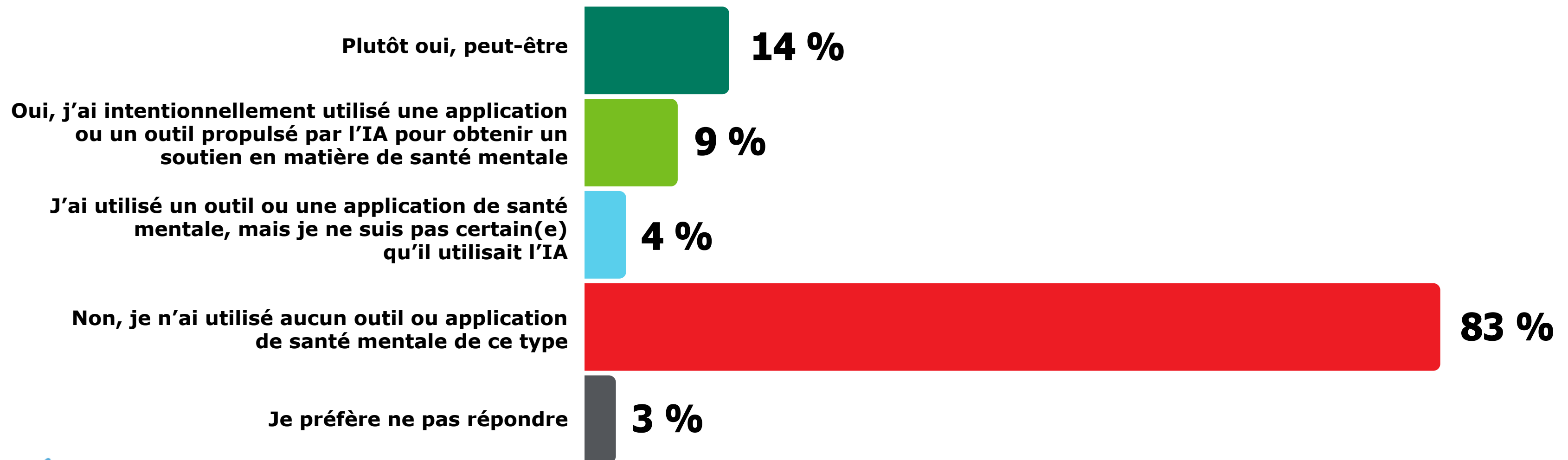
	Total	16-24 ans		25-34 ans		35-54 ans		55 ans et plus		2ELGBTQI+		Durée de résidence au Canada			Canadien(ne)s racialisé(e)s	
		Hommes	Femmes	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes	Oui	Non	5 ans ou moins	6 ans et plus	Né(e) au Canada	Oui	Non
<b>Soutien en personne seulement</b>	<b>54 %</b>	<b>51 %</b>	<b>53 %</b>	<b>48 %</b>	<b>46 %</b>	<b>55 %</b>	<b>42 %</b>	<b>70 %</b>	<b>66 %</b>	<b>45 %</b>	<b>56 %</b>	<b>48 %*</b>	<b>56 %</b>	<b>57 %</b>	<b>34 %</b>	<b>58 %</b>
<b>Soutien virtuel (seul ou en complément d'un soutien en personne)</b>	<b>45 %</b>	<b>48 %</b>	<b>47 %</b>	<b>52 %</b>	<b>54 %</b>	<b>46 %</b>	<b>57 %</b>	<b>30 %</b>	<b>34 %</b>	<b>55 %</b>	<b>44 %</b>	<b>52 %*</b>	<b>44 %</b>	<b>43 %</b>	<b>66 %</b>	<b>42 %</b>

\* Attention : petit échantillon

# Une personne sur sept vivant au Canada a déjà utilisé l'IA pour obtenir du soutien en santé mentale

Environ 6 millions de personnes vivant au Canada ont utilisé l'IA pour obtenir du soutien en santé mentale au cours de la dernière année. 9 % ont utilisé des outils d'IA intentionnellement, et 4 % de plus ont utilisé des outils pouvant comporter des fonctionnalités d'IA sans être explicitement identifiées comme telles.

## Utilisation de l'IA pour obtenir du soutien en santé mentale - 12 derniers mois



# Au Canada, les jeunes et les groupes méritant l'équité recourent davantage à l'IA pour obtenir du soutien en santé mentale

Les personnes vivant au Canada de moins de 35 ans (27 %), les hommes de 25 à 34 ans (29 %), les membres des communautés 2ELGBTQI+ (20 %), les personnes nouvellement arrivées (28 %) et les Canadien(ne)s racialisé(e)s (23 %) sont plus susceptibles d'utiliser l'IA comme soutien en matière de santé mentale.

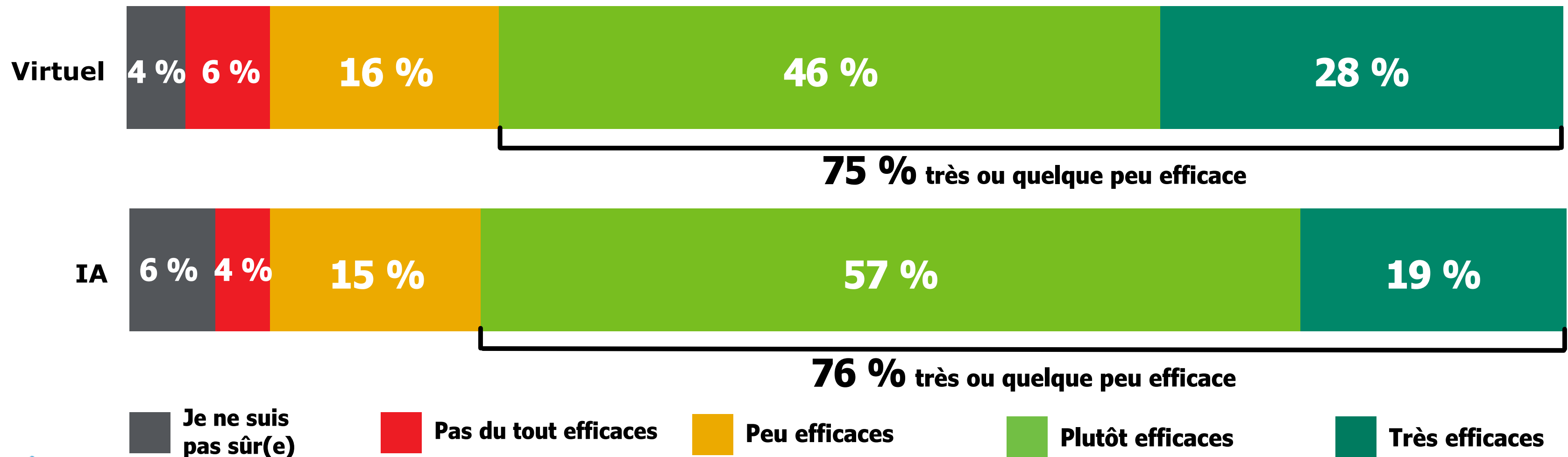
## Recours à des outils d'IA pour obtenir du soutien en santé mentale (12 derniers mois)

	16-24 ans		25-34 ans		35-54 ans		55 ans et plus		2ELGBTQI+		Durée de résidence au Canada			Canadien(ne)s racialisé(e)s		
	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes	Oui	Non	5 ans ou moins	6 ans et plus	Né(e) au Canada	Oui	Non	
<b>Soutien fondé sur l'IA</b>	<b>14 %</b>	<b>25 %</b>	<b>26 %</b>	<b>29 %</b>	<b>21 %</b>	<b>14 %</b>	<b>9 %</b>	<b>3 %</b>	<b>4 %</b>	<b>20 %</b>	<b>13 %</b>	<b>28 %*</b>	<b>20 %</b>	<b>12 %</b>	<b>23 %</b>	<b>12 %</b>

# Parmi les personnes ayant eu recours à des services de santé mentale virtuels ou fondés sur l'IA, 3 sur 4 rapportent des effets positifs

Parmi les personnes interrogées, 75 % de celles ayant eu recours à des services virtuels de santé mentale et 76 % de celles ayant utilisé des outils d'IA estiment que ces solutions se sont avérées efficaces pour les aider à gérer leur santé mentale ou leur bien-être émotionnel, et respectivement 28 % et 19 % d'entre elles les considèrent comme étant très efficaces.

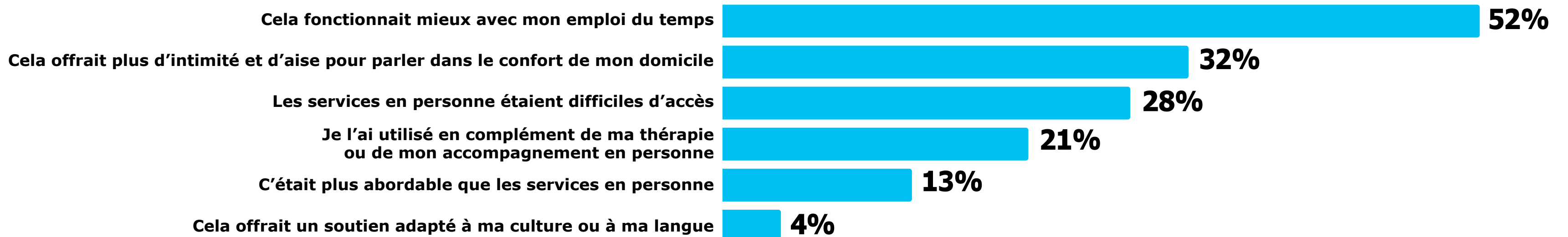
## Efficacité perçue des mesures de soutien en santé mentale virtuelle et fondées sur l'IA



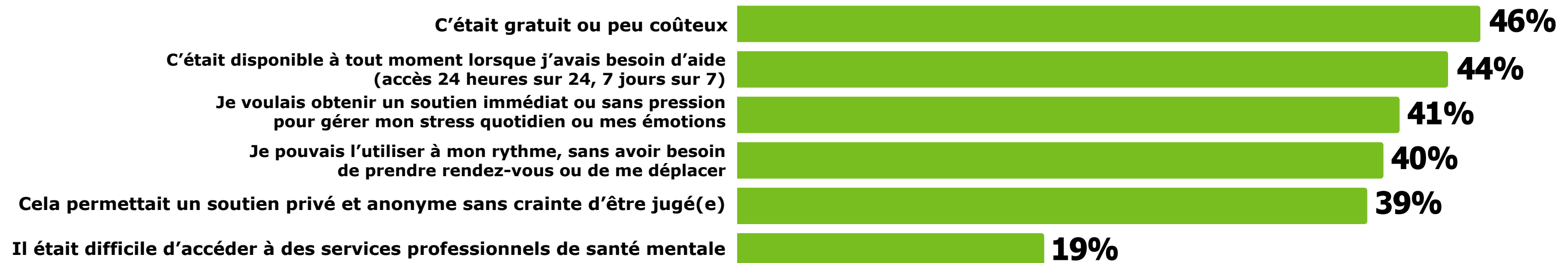
# Les outils virtuels de santé mentale et d'IA sont pratiques et accessibles

Selon les personnes qui utilisent des services virtuels, ces solutions fonctionnent mieux avec leur emploi du temps (52 %), offrent plus d'intimité et d'aise (32 %) et permettent d'obtenir des soins lorsque les consultations en personne ne sont pas possibles (28 %). Les gens apprécient les outils d'IA parce qu'ils sont peu coûteux, voire gratuits (46 %), disponibles 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 (44 %), et offrent un accès immédiat (41 %).

## Facteurs motivant le recours aux services virtuels de santé mentale



## Facteurs motivant l'utilisation de l'IA pour obtenir du soutien en santé mentale ou émotionnel



# Les outils d'IA sont davantage utilisés pour obtenir du soutien en santé mentale de moindre intensité

Les gens utilisent des outils d'IA pour soutenir le bien-être (42 %), la compagnie (36 %) et un stress léger (36 %). L'IA est moins utilisée en période de grande détresse (20 %), pour soutenir une autre personne (11 %) ou pour aider à naviguer dans les services de santé mentale (10 %).

## Facteurs motivant l'utilisation de l'IA pour obtenir du soutien en santé mentale

42 %

### Bien-être quotidien

J'ai utilisé l'IA pour obtenir des conseils sur le bien-être général ou l'adoption d'habitudes saines. Par exemple, des conseils sur la gestion de mon emploi du temps, le sommeil, l'exercice physique, la pleine conscience, la tenue d'un journal ou la gestion des émotions quotidiennes.

36 %

### Pour avoir de la compagnie

J'ai utilisé l'IA pour avoir des conversations ou me sentir moins seul(e). Par exemple, pour discuter afin de passer le temps, partager mes pensées ou me sentir écouté(e) lorsque je ne voulais pas ou ne pouvais pas parler à quelqu'un d'autre.

36 %

### Stress léger ou modéré

J'ai utilisé l'IA lorsque je ressentais un certain stress, de l'anxiété ou une baisse de moral. Par exemple, pour gérer mes émotions, obtenir des stratégies d'adaptation ou des conseils pour faire face à des problèmes ou des inquiétudes.

20 %

### Détresse émotionnelle grave ou crise

J'ai utilisé l'IA lorsque je ressentais un stress intense, de l'anxiété ou une baisse de moral qui m'empêchaient de fonctionner dans la vie quotidienne. Par exemple, pour rechercher un soutien émotionnel ou me calmer lors d'épisodes d'anxiété.

12 %

### Parallèlement aux soins professionnels

J'ai utilisé l'IA en complément d'une thérapie ou de soins prodigués par un professionnel ou une professionnelle de la santé mentale. Par exemple, pour me préparer aux séances, faire des exercices entre les séances, surveiller mon humeur ou réfléchir.

11 %

### Soutenir quelqu'un d'autre

J'ai utilisé l'IA pour obtenir des conseils sur la manière d'aider un(e) ami(e), un membre de ma famille ou un(e) proche à surmonter ses difficultés en matière de santé mentale.

10 %

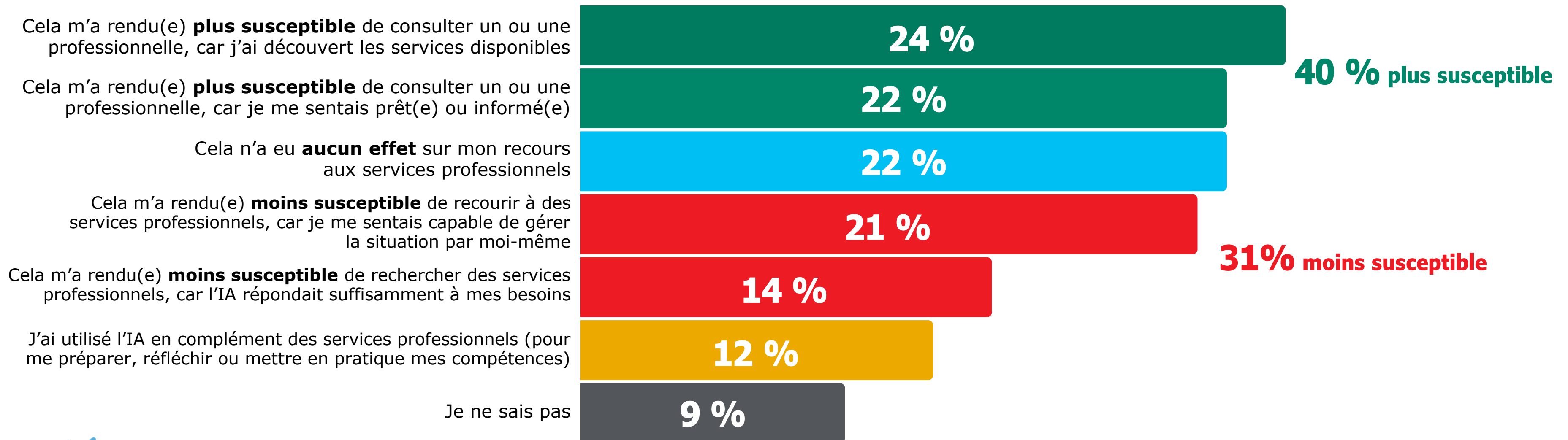
### Naviguer dans les services de santé mentale

J'ai utilisé l'IA pour m'informer sur les services de santé mentale, comprendre les options de thérapie ou de traitement, ou trouver comment accéder à des soins professionnels.

# Les utilisateurs d'IA sont peut-être plus susceptibles de consulter un professionnel ou une professionnelle de la santé mentale

Les utilisateurs avaient des opinions divergentes sur la manière dont l'IA influençait leur recours aux soins professionnels en santé mentale. 40 % étaient plus susceptibles de consulter un ou une professionnelle, tandis que 31 % l'étaient moins.

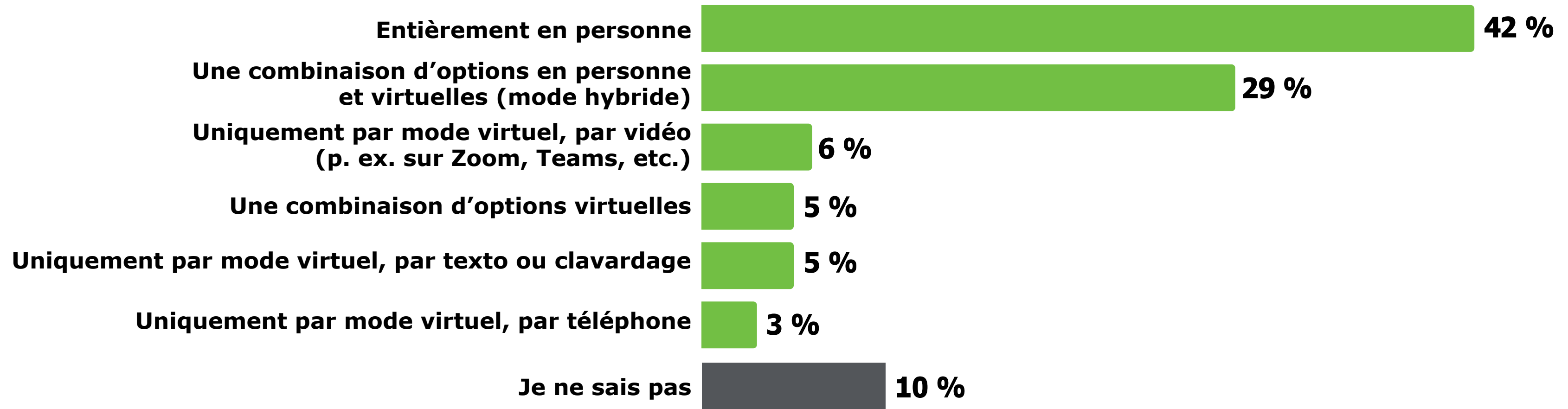
## Effet de l'utilisation de l'IA sur le recours aux services professionnels en santé mentale



# Préférence pour les services de santé mentale hybrides et en personne

Environ 1 personne sur 5 vivant au Canada préférerait accéder uniquement à des services de santé mentale virtuels, tandis que près de la moitié (42 %) préférerait uniquement des services en personne. 1 personne sur 3 choisirait un modèle hybride combinant des services de santé mentale virtuels et en personne.

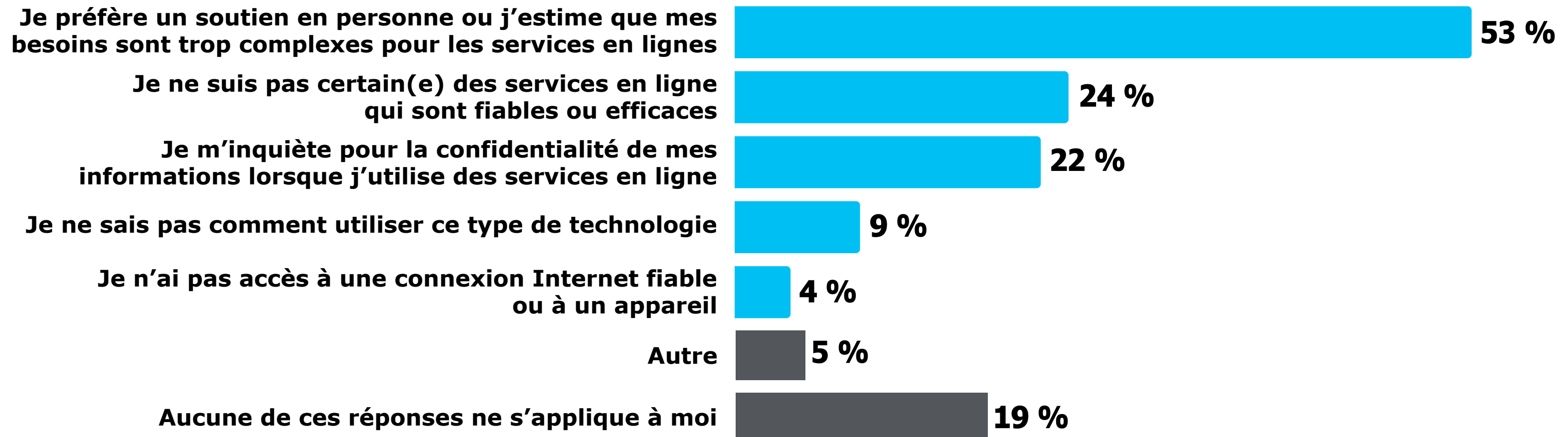
## Préférence quant au mode d'accès au soutien en santé mentale



# Les personnes ayant eu recours à des services en personne demeurent sceptiques quant à la capacité des services en ligne à répondre à des besoins de santé mentale plus complexes

Interrogées sur les raisons pour lesquelles elles n'utilisent pas les services virtuels, près de la moitié des personnes ayant reçu du soutien en santé mentale en personne citent le plus souvent le sentiment d'avoir des besoins trop complexes pour être pris en charge en ligne (53 %), l'incertitude quant au service à utiliser (24 %) et des préoccupations liées à la confidentialité (22 %).

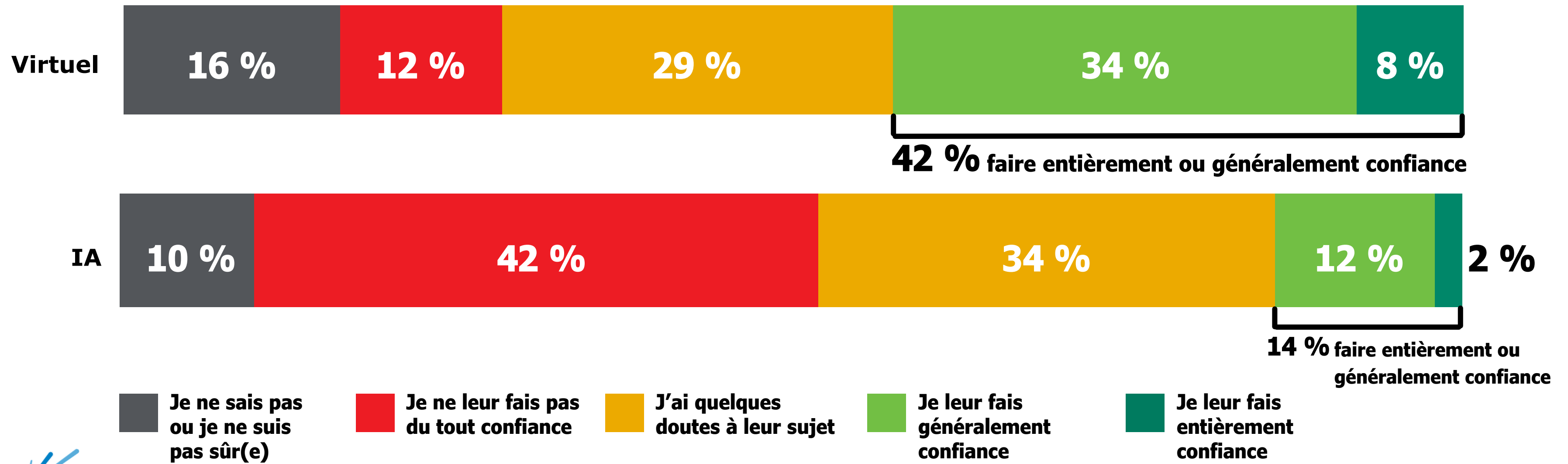
## Obstacles à l'utilisation des services virtuels de santé mentale plutôt que des services en personne



# La confiance du public envers les services de santé mentale virtuels et fondés sur l'IA demeure limitée quant à leur capacité à offrir un soutien sûr et efficace

Moins de la moitié des personnes vivant au Canada (42 %) déclarent faire confiance aux services virtuels de santé mentale pour offrir un soutien en santé mentale efficace et sûr, et seulement 8 % leur font entièrement confiance. La confiance est encore plus faible envers les outils fondés sur l'IA : 14 % déclarent avoir un certain niveau de confiance, et seulement 2 % leur font entièrement confiance.

## Confiance envers les services virtuels de santé mentale et l'IA pour fournir un soutien en santé mentale efficace et sûr



# La confiance envers les services de santé mentale virtuels et fondés sur l'IA est plus élevée chez les jeunes et les populations méritant l'équité

Les personnes vivant au Canada âgées de moins de 55 ans, les Canadien(ne)s racialisé(e)s et les hommes de 25 à 34 ans présentent un niveau de confiance plus élevé à l'égard des services virtuels de santé mentale et des outils fondés sur l'IA.

		Confiance envers les services virtuels de santé mentale et l'IA pour fournir un soutien en santé mentale efficace et sûr														
		16-24 ans		25-34 ans		35-54 ans		55 ans et plus		2ELGBTQI+		Durée de résidence au Canada			Canadien(ne)s racialisé(e)s	
Total		Hommes	Femmes	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes	Oui	Non	5 ans ou moins	6 ans et plus	Né(e) au Canada	Oui	Non
<b>Virtuel</b>	<b>42 %</b>	<b>42 %</b>	<b>44 %</b>	<b>57 %</b>	<b>56 %</b>	<b>47 %</b>	<b>52 %</b>	<b>30 %</b>	<b>32 %</b>	<b>45 %</b>	<b>42 %</b>	<b>46 %</b>	<b>46 %</b>	<b>42 %</b>	<b>48 %</b>	<b>41 %</b>
<b>IA</b>	<b>14 %</b>	<b>17 %</b>	<b>18 %</b>	<b>30 %</b>	<b>17 %</b>	<b>16 %</b>	<b>16 %</b>	<b>7 %</b>	<b>6 %</b>	<b>10 %</b>	<b>14 %</b>	<b>27 %</b>	<b>22 %</b>	<b>11 %</b>	<b>22 %</b>	<b>12 %</b>

# L'implication humaine, la confidentialité et la supervision sont des priorités pour des outils d'IA plus sûrs.

Lorsqu'on leur demande comment rendre l'IA plus sécuritaire pour le soutien en santé mentale, les domaines prioritaires incluent l'implication humaine et la responsabilité (28 %), la confidentialité, la protection des données et le consentement éclairé (27 %) ainsi que des contrôles de sécurité et une supervision régulière (24%). Cependant, une personne sur trois estime qu'il n'est pas possible de garantir la sécurité de l'IA pour le soutien en santé mentale.

## Améliorations importantes pour un soutien en santé mentale sûr





## Conclusion

Les résultats présentés dans le présent rapport mettent en lumière d'importantes occasions de poursuivre l'amélioration de la qualité des services de santé mentale virtuels et fondés sur l'IA, ainsi que leurs avantages potentiels pour les personnes vivant au Canada.

Alors que les services virtuels et les solutions fondées sur l'IA poursuivent leur expansion et leur évolution, les données indiquent une utilisation répandue. De nombreuses personnes rapportent des effets positifs et considèrent ces outils comme étant efficaces pour soutenir leur santé mentale. Le recours aux services de santé mentale virtuels et fondés sur l'IA est nettement plus répandu chez les hommes, les jeunes et les groupes méritant l'équité, tandis qu'un intérêt marqué se manifeste pour les modèles hybrides combinant le soutien humain et les outils numériques.

Par ailleurs, ces conclusions soulignent l'importance de combler les lacunes subsistantes en matière de confiance du public et de préoccupations relatives à la confidentialité, ainsi que la nécessité de renforcer la supervision humaine. Une approche collaborative et engagée est nécessaire pour faire progresser les pratiques exemplaires en matière de cybersanté mentale et d'outils fondés sur l'IA au Canada.





Commission de la santé mentale  
du Canada

Mental Health  
Commission  
of Canada

## Commission de la santé mentale du Canada

350, rue Albert, bureau 1210  
Ottawa (Ont.) K1R 1A4  
Tél. : 613 683-3755  
Télec. : 613 798-2989

[csmcinfo@commissionsantementale.ca](mailto:csmcinfo@commissionsantementale.ca)

[commissionsantementale.ca](http://commissionsantementale.ca)



## Recherche en santé mentale Canada

5-3355, rue Hurontario, bureau 362  
Mississauga (Ont.) L5A 4E7

[info@mhrc.ca](mailto:info@mhrc.ca)

[mhrc-rsmc.ca](http://mhrc-rsmc.ca)

*This document is also available in English.*

## Information concernant la citation

Citation suggérée :

Commission de la santé mentale du Canada, 2026.

Le rôle des services virtuels et de l'IA dans les soins en santé mentale  
au Canada

[commissionsantementale.ca](http://commissionsantementale.ca)

ISBN: 978-1-77318-368-8

## Dépôt légal, Bibliothèque nationale du Canada

*Avec le financement de*



Santé Health  
Canada Canada

Les points de vue exprimés dans le présent document représentent  
uniquement ceux de la Commission de la santé mentale du Canada.  
La production de ce document a été rendue possible grâce à la  
contribution financière de Santé Canada.

© **Commission de la santé mentale du Canada, 2026**