

Proposition de tribune d'opinion

par Camy Puech, président-fondateur de Qualisocial

Juin 2025

Et si l'intelligence artificielle redonnait du temps humain à la santé mentale ?

« Je vais mal... mais je ne sais pas pourquoi. Et encore moins quoi faire. » Cette phrase, nous l'entendons chaque jour. Elle dit tout : la confusion, l'impuissance, le blocage. Alors que la santé mentale est devenue Grande Cause Nationale en 2025, le mal-être progresse dans les entreprises françaises. Notre dernier baromètre réalisé avec Ipsos révèle que 25 % des salariés se déclarent en mauvaise santé mentale. C'est un salarié sur quatre. Une proportion inquiétante — et stable — malgré les discours, les plans d'action, les numéros d'écoute.

Ce paradoxe en dit long. Trop de salariés ne savent pas comment agir. Trop de dispositifs passent à côté du réel besoin : être aidé, oui, mais à partir de ce que l'on vit concrètement, ici et maintenant. La santé mentale n'est pas un concept abstrait. C'est une expérience intime, souvent silencieuse, parfois floue, qu'on a du mal à nommer. Et tant qu'elle reste floue, elle reste bloquante.

C'est là que l'intelligence artificielle peut jouer un rôle décisif. Pas pour se substituer à l'humain. Mais pour ouvrir le dialogue, le structurer, l'enrichir. En somme, pour faire gagner du temps humain à ceux qui en manquent : les salariés, les psychologues, les responsables des Ressources Humaines.

Nous avons conçu Qualicare IA pour cela. Une IA conversationnelle, formée exclusivement à partir de nos contenus validés, qui agit comme un déclencheur d'action. Elle permet à un collaborateur de verbaliser une difficulté, même informellement et de trouver, en quelques secondes, une ressource ciblée : un questionnaire d'autodiagnostic, un article ou encore un rendez-vous avec un professionnel. Elle ne remplace rien, mais elle facilite tout.

Prenons un exemple. Une salariée traverse une situation de surcharge mentale, mais ne l'identifie pas comme telle. Elle ressent seulement un épuisement diffus. En interagissant avec le chatbot de Qualicare, elle prend conscience, au fil des questions, de l'origine possible de son mal-être. Elle est ensuite orientée vers un contenu de psychoéducation et vers un échange avec un psychologue. Ce premier pas — simple, autonome, non stigmatisant — évite bien souvent que la situation s'enlise.

Pour les professionnels de la santé mentale, c'est une révolution tranquille. L'IA prend en charge l'amont : elle collecte les signaux, organise les informations, structure les entretiens. Le psychologue peut ainsi se consacrer à ce qui compte vraiment : l'écoute, la compréhension, la relation. On pourrait dire que l'IA fait le tri dans les sacs, pour que le psy puisse aider à les porter.

Nous le constatons sur le terrain : quand les psychologues disposent d'un "temps parental" — c'est-à-dire dégagé des tâches logistiques, administratives ou redondantes — la qualité de l'accompagnement s'élève. Ce n'est plus une série de consultations mécaniques, c'est une rencontre, un travail d'alignement. Et cela change tout.

Cette logique vaut aussi pour les équipes RH, souvent submergées. Qualicare IA permet d'analyser en temps réel les retours des baromètres, de structurer les faits issus d'entretiens sensibles, de produire des comptes rendus clairs, conformes, directement exploitables. Là encore, l'IA ne décide pas à la place : elle rend les décisions plus lisibles, plus justes, plus rapides.

L'intelligence artificielle, appliquée à la santé mentale, ne doit pas nous faire peur. Elle ne médicalise pas les émotions, elle n'automatise pas le soin. Elle crée les conditions d'un accompagnement plus

pertinent, plus personnalisé, plus humain. Et surtout, elle redonne le pouvoir d'agir à celles et ceux qui l'avaient perdu.

Alors que 91 % des salariés déclarent que la santé mentale est aujourd'hui une priorité, il est temps de faire un pas de côté. Plutôt que d'accumuler des dispositifs techniques ou des injonctions à « aller mieux », donnons à chacun les moyens de comprendre, d'exprimer, d'agir. Ce n'est qu'à cette condition que nous ferons de la santé mentale un levier de résilience collective et non un coût à contenir.

Camy Puech

4007 signes