DAILY SCIENCE
DÉCOUVREZ LA SCIENCE, LA RECHERCHE ET L'INNOVATION "MADE IN BELGIUM"

CHATBOTS ET SANTÉ MENTALE : « QUAND ON DONNE TOUT LE TEMPS RAISON À QUELQU'UN, IL N'AVANCE PAS »

Publié le 6 novembre 2026



par Camille Stassart

L'usage de chatbots comme ChatGPT, Claude, Gemini et consorts pour obtenir des conseils et du soutien dans les moments difficiles prend de l'ampleur, selon Zoé Dewinter, psychologue clinicienne. Intervenante à la conférence « Et si l'IA était votre confidente ? », organisée par l'Université de Namur, nous l'avons interrogée sur les raisons qui poussent certains à se tourner vers l'IA pour discuter de leurs problèmes personnels. Mais aussi sur les limites de cet usage et les précautions à prendre. Entretien.

Zoé Dewinter, psychologue clinicienne
© Zoé Dewinter

Daily Science (D.S.) : Vous constatez que de plus en plus de vos patients se tournent vers l'IA pour parler de leur santé mentale. Quelle ampleur ce phénomène prend-il aujourd'hui ?

Zoé Dewinter (Z.D.) : Je dirais qu'environ 50 % de mes patients me parlent aujourd'hui ouvertement de leurs échanges avec des chatbots. ChatGPT est devenu un prestataire supplémentaire dans les séances.

D.S. : Qu'est-ce qui les pousse à discuter avec un robot ?

Z.D. : La réponse est malheureusement évidente : il faut parfois attendre plusieurs semaines, voire

des mois, pour consulter un psy. Et pour les personnes en détresse, attendre le prochain rendez-vous peut être long. Or, l'IA est accessible tout de suite, tout le temps et gratuitement.

D.S. : Pourquoi ne pas plutôt se tourner vers un proche ?

Z.D. : Par crainte du jugement. Ce qui en dit long sur l'état du lien social dans nos sociétés. Nous sommes devenus méfiants les uns des autres. Par ailleurs, il ne faut pas présupposer que tout le monde a accès à un lien humain de qualité. Dans les sociétés individualistes comme la nôtre, certaines personnes sont extrêmement seules.

D.S. : Ces chatbots peuvent-ils vraiment être un pis-aller et jouer ce rôle de conseiller et/ou confident ?

Z.D. : Je dirais que ça peut aider à 2 heures du matin quand on cherche à faire baisser son anxiété. Il faut aussi reconnaître qu'ils sont performants sur le plan théorique. Face à un problème très ciblé, comme une phobie ou une addiction, ils peuvent proposer un plan d'accompagnement concret. Reste qu'ils ne sont pas capables de prendre en compte toutes les particularités d'une personne et ne remplaceront jamais la finesse d'une relation humaine. Lorsqu'il s'agit de difficultés relationnelles, les chatbots peuvent même prodiguer de mauvais conseils, ayant tendance à nous dire ce que nous avons envie d'entendre et, donc, à nous enfermer dans des biais de confirmation. Or, quand on donne tout le temps raison à quelqu'un, il n'avance pas.

D.S. : Il y a donc des travers à leur usage dans ce contexte…

Z.D. : Tout à fait. Aujourd'hui, dès qu'on se pose une question, on peut sortir son téléphone et obtenir instantanément une réponse, un avis, un conseil, de la part d'une IA. Cela procure du soulagement et rassure. Mais à force, on risque de ne plus supporter l'incertitude, l'inconfort. Je remarque aussi que les gens demandent de plus en plus souvent à l'IA de confirmer des choses qu'ils savent déjà. En cherchant systématiquement cette validation extérieure, on fragilise la confiance en son propre jugement. D'ailleurs, un biais d'autorité peut s'installer. On nous fait croire que l'IA détient tous les savoirs, sur tous les plans. On peut alors finir par croire qu'elle a toujours raison et ne pas/plus remettre en question ce qu'elle nous dit.

D.S. : Que dites-vous aux patients qui demandent votre avis sur les conseils donnés par l'IA ?

Z.D. : Premièrement, je ne porte pas de jugement sur les réponses fournies par l'IA. Ce qu'on cherche justement à éviter en tant que thérapeute, c'est d'induire un biais d'autorité. Mon rôle sera plutôt de ramener le patient à ce qu'il pense, lui, et de renforcer ou de raviver un esprit critique puissant. Je peux notamment lui demander : « Etes-vous d'accord avec cela ? », « Souhaitez-vous faire cela ? », « D'après vous, quels seront les impacts de cette décision ? », etc. L'objectif est d'amener la personne à trouver ses propres réponses, plutôt que de s'en remettre aux conclusions d'une IA ou même à celles du psychologue.

D.S. : Quels conseils donneriez-vous aux personnes qui utilisent les chatbots pour discuter de leurs soucis ?

Z.D. : Un conseil serait d'éviter de s'adresser à l'IA en employant des verbes cognitifs, comme « penses-tu que… », « imagines-tu que… ». Il y a aujourd'hui une telle anthropomorphisation de l'outil qu'on a tendance à oublier qu'il s'agit d'une machine qui ne pense rien, ne ressent rien. Même si elle le simule très bien. Il est aussi important de questionner ses réponses : « Pourquoi me conseille-t-il cela ? », « Ne fait-il pas que valider des choses que j'ai déjà dites ? ». Mieux vaut d'ailleurs ne pas exposer son opinion d'entrée de jeu. Si on le fait, il faut demander qu'il n'en tienne pas compte. Ou alors exiger que son analyse de la situation aille aussi dans le sens inverse de notre hypothèse de départ. On peut aussi lui faire préciser quels éléments relèvent de faits vérifiables et lesquels relèvent de l'interprétation. En bref, je dirais qu'il est essentiel de rester pilote de l'échange et de garder son esprit critique.

DAILY SCIENCE
DÉCOUVREZ LA SCIENCE, LA RECHERCHE ET L'INNOVATION "MADE IN BELGIUM"