

Rapport 2026 sur l'intelligence artificielle

Atlas de la confiance envers l'IA

Perspectives publiques pour combler
le fossé de confiance envers l'IA



Table des matières

Lettre du chef des données et du Bureau des relations de confiance et du président et chef de la direction.....	3
Partie 1 : Aperçu	4
Constats clés.....	4
À propos des données.....	5
Sommaire de gestion.....	6
Dans leurs propres mots.....	7
Partie 2 : Résultats	9
Adoption et utilisation de l'IA	9
Littératie et compréhension	12
Espoirs, inquiétudes et état de la confiance du public envers l'IA	13
La confiance par le biais de la réglementation et de la gouvernance	16
La confiance par le biais de pratiques d'IA centrées sur l'humain	20
Partie 3 : La confiance en contexte	22
Soins de santé	22
Perspectives autochtones au Canada.....	25
Partie 4 : Prochaine étapes.....	28
Recommandations	28
L'approche de TELUS en matière d'IA responsable	30



Lettre du chef des données et du Bureau des relations de confiance et du chef de la direction

Les progrès technologiques réalisés grâce à l'intelligence artificielle (IA) ont une incidence sur de nombreux aspects de notre vie. À ce titre, l'inclusion d'une variété de voix dans son élaboration et son déploiement devient extrêmement importante. Cultiver l'innovation qui offre une création de valeur ambitieuse et durable de concert avec le progrès du bien-être sociétal devrait être notre objectif. Pour ce faire, cependant, nous devons écouter et apprendre.

Pour la troisième année consécutive, TELUS est fière de partager son rapport sur l'IA. Intitulée Atlas de la confiance envers l'IA, l'étude a été élaborée dans le but de comprendre les aspirations et les préoccupations liées à l'IA, en accordant une attention particulière aux communautés sous-représentées. Les résultats démontrent que, malgré une grande familiarité avec l'IA, la confiance n'est pas acquise. L'opinion publique reflète de réelles inquiétudes ainsi que de l'optimisme, nous rappelant que la transparence, la surveillance humaine et la responsabilité ne sont pas facultatives, mais bien essentielles à la confiance et à l'adhésion des parties prenantes à l'égard des technologies émergentes.

Il s'agit d'un appel à l'action. La confiance ne peut être instaurée par une seule organisation agissant de manière isolée. Une approche multi-intervenants – une approche qui s'appuie sur l'expertise de l'industrie, des gouvernements, des milieux universitaires, de la société civile et des citoyens que nous desservons – sera essentielle alors que nous nous efforçons de renforcer la confiance au niveau de l'ensemble de notre empreinte nationale.

Notre équipe TELUS a continué d'être un modèle d'excellence en mettant en œuvre une solide gouvernance d'utilisation responsable de l'IA, en faisant progresser notre programme de maîtrise des données et de l'IA reconnu à l'échelle mondiale, en établissant des structures de surveillance transparentes et en mobilisant des partenaires universitaires et communautaires du monde entier pour contribuer à façonner des innovations éthiques axées sur les personnes. Ces efforts s'ajoutent à nos engagements de longue date en matière de protection de la vie privée, d'intendance des données et d'investissement communautaire, renforçant ainsi les relations de confiance que nous avons établies au fil des ans.

Guidés par nos clients et nos communautés, nous continuerons de plaider en faveur de l'intégrité des données et de l'utilisation de l'IA qui favorise la confiance – en fin de compte, la seule voie durable vers des progrès technologiques significatifs.



Pamela Snivley
Chef des données et du Bureau
des relations de confiance
Membre de l'équipe TELUS



Darren Entwistle
Président et chef de la direction
Membre de l'équipe TELUS



Partie 1 : Aperçu

Ce qui suit résume l'essentiel de ce que nous avons entendu : des constats qui définissent le paysage, un sommaire de gestion des résultats et des voix directes de Canadiens et d'Américains qui font l'expérience de l'IA au quotidien. Ensemble, ils préparent le terrain pour l'harmonisation détaillée à venir.

Constats clés



Conscience accrue de l'utilisation

85 % des Canadiens et **89 %** des Américains rapportent avoir utilisé au moins un outil optimisé par l'IA au cours de la dernière année.



Sensibilisation essentielle

40 % des Canadiens et **52 %** des Américains estiment pouvoir expliquer les avantages et les limites de l'IA, tandis que **34 %** des Canadiens et **47 %** des Américains estiment savoir quels produits et services utilisent l'IA.



Surveillance humaine

78 % des Canadiens et **79 %** des Américains affirment qu'il est essentiel que les systèmes d'IA soient assortis d'une surveillance humaine, et **60 %** des répondants des deux pays insistent sur le fait que cela devrait s'appliquer à toutes les tâches d'IA, quel que soit le niveau de risque.



Réglementation

Si **90 %** des répondants des deux pays croient que l'IA devrait être réglementée, seulement **27 %** des Canadiens et **39 %** des Américains sont convaincus que les lois actuelles sont adéquates.



Promesse et prudence en matière de soins de santé

63 % des Canadiens et **54 %** des Américains considèrent qu'un diagnostic plus rapide est un avantage majeur, mais **64 %** au Canada et **59 %** aux États-Unis citent la responsabilité des erreurs comme une préoccupation majeure dans les soins de santé optimisés par l'IA.



Priorités des Autochtones au Canada

85 % des répondants affirment que le développement de l'IA doit être entrepris avec soin. Parmi les besoins fondamentaux figurent la souveraineté des données autochtones, une participation significative au développement et au déploiement de l'IA et une conception axée sur les distinctions.

À propos des données

Les statistiques présentées dans le présent rapport sont tirées de notre étude de recherche 2025 sur l'IA responsable. Cette étude a été menée auprès de 5 487 membres canadiens du groupe en ligne de Léger, du 2 au 28 septembre 2025. Ce nombre comprend un échantillon de la population du Canada qui correspond au recensement en termes d'âge, de sexe et de région, avec des augmentations dans les groupes démographiques comprenant des femmes, des jeunes (12 à 18 ans), des Autochtones, des femmes noires, des membres de la communauté LGBTQ2S+, des personnes handicapées, des personnes à faible revenu, des aînés, des populations immigrantes (au cours des cinq dernières années) et des groupes racialisés historiquement sous-représentés* au Canada (p. ex., Sud-Asiatiques, Chinois, Noirs). Aux États-Unis, les résultats sont fondés sur les réponses de 6 109 participants, recueillies au cours de la même période et selon la même méthodologie que l'enquête canadienne. L'objectif est de donner une voix à un certain nombre de points de vue et de fournir des données exploitables aux chercheurs, aux décideurs et aux chefs de file de l'industrie afin de répondre à des préoccupations et à des besoins spécifiques.

Outre l'étude de recherche primaire, nous avons mené trois sondages de questions omnibus avec Léger afin de recueillir des données qualitatives et des citations directes de Canadiens et d'Américains, fournissant un contexte plus approfondi et des perspectives personnelles sur les résultats quantitatifs. Le sondage en ligne a été administré via le groupe LEO de Léger, auprès de 1 540 résidents canadiens et 1 011 résidents américains, tous âgés de 18 ans et plus. Le sondage s'est déroulé du 9 au 12 janvier 2026 inclusivement.

* Selon le mandat du gouvernement du Canada sur la conception de la recherche, « la sous-représentation fait généralement référence à des groupes ou à des personnes appartenant à des groupes qui, en raison de restrictions officielles et juridiques et d'obstacles systémiques, n'ont pas eu accès à une pleine participation à une organisation, à une communauté ou à une discipline donnée ».



Sommaire de gestion

Si l'IA façonne de plus en plus les décisions dans les domaines des soins de santé, de l'éducation, de l'emploi et de la vie civique, les membres du public sont souvent traités comme des utilisateurs finaux plutôt que comme des participants actifs à la technologie. À TELUS, nous croyons que si l'IA doit façonner notre avenir, les gens doivent être en mesure de façonner l'IA.

Pour la troisième année consécutive, nous avons sondé plus de 5 400 Canadiens et fait participer des milliers d'autres à des événements partout au pays pour comprendre à quoi ressemble une IA digne de confiance à travers leurs yeux. Reconnaissant que l'IA est un défi mondial façonné par des actions et des industries au-delà des frontières, nous avons également recueilli pour la première fois les données de plus de 6 000 Américains. Les constats sont clairs : la confiance se gagne conversation après conversation, décision après décision.

À l'heure actuelle, seulement 34 % des Canadiens font confiance aux entreprises qui utilisent l'IA (comparativement à 32 % l'année précédente), mais ils ont expliqué comment gagner cette confiance. De fortes majorités affirment que leur confiance augmenterait si les entreprises se penchaient sur les préjudices potentiels avant de livrer leur produit (76 %), expliquaient l'utilisation de l'IA en termes clairs (73 %) et écoutaient activement les commentaires des clients sur la façon dont l'IA est déployée (69 %).

Malgré des différences sur le plan des environnements réglementaires, les Américains affichent des attentes similaires : 47 % des Américains font actuellement confiance aux entreprises qui utilisent l'IA et les trois quarts affirment que leur confiance augmenterait si les entreprises se penchaient sur les préjudices potentiels avant de livrer leur produit (77 %) ou expliquaient l'utilisation de l'IA d'une manière facile à comprendre (74 %). De plus, 72 % souhaitent que les entreprises sollicitent le point de vue des clients et écoutent ces derniers.

Les personnes veulent avoir l'impression que la technologie a été conçue en gardant la sécurité à l'esprit, comprendre ce qui se passe et savoir que leur voix compte.

De solides garde-fous et une responsabilité visible doivent reposer sur une base de dialogue et de respect, les gens étant invités à participer au processus, et non seulement mis au fait des résultats. Ces résultats offrent une feuille de route pour l'industrie, le gouvernement et la société civile vers un avenir de l'IA qui soit non seulement technologiquement avancé, mais aussi profondément humain : façonné avec les gens, pour les gens.



Dans leurs propres mots

À eux seuls, les chiffres ne peuvent pas rendre compte de la complexité de ce que les gens pensent de l'IA. Dans le cadre de notre sondage transfrontalier mené auprès de répondants au Canada et aux États-Unis, les participants ont été invités à partager, dans leurs propres mots, leurs craintes, leurs espoirs et leurs conseils pour les personnes qui façonnent l'avenir de l'IA.

Plus loin dans le présent rapport (voir la section *Espoirs, inquiétudes et état de la confiance du public envers l'IA*, p. 13) nous montrons que 57 % des Canadiens et 63 % des Américains croient que l'IA peut améliorer la qualité de vie, mais que la confiance dans les entreprises qui la déploient accuse un recul marqué (34 % et 47 %, respectivement). De nombreux répondants sont à la fois optimistes et prudents, voyant le potentiel de l'IA pour transformer les soins de santé (42 % au Canada, 38 % aux États-Unis), l'accessibilité (40 % dans les deux cas) et l'éducation (38 % au Canada, 42 % aux États-Unis), tout en exprimant des réserves concernant la protection de la vie privée, l'équité, le déplacement d'emplois et la préparation de la société.



Les citations qui suivent illustrent ces chiffres sur le plan personnel, offrant un aperçu tangible des expériences vécues, des espoirs et des craintes qui définissent l'opinion publique.*

Les plus grands espoirs sur l'incidence de l'IA sur la vie dans les prochaines années :

- « Je crois que l'IA nous aidera à réaliser des percées médicales dans divers domaines, y compris la recherche sur le cancer et le fonctionnement du cerveau. »
- « Automatisation de nombreuses tâches laborieuses. Rechercher de l'information, la consolider en un résumé cohérent et partager cette information. L'IA devrait automatiser ces tâches pour donner à la société plus de temps pour faire plus de choses. »

Les plus grandes inquiétudes quant à la façon dont l'IA affectera la vie dans les prochaines années :

- « Perte de vie privée. Perte de confiance. Perte de précision. »
- « Ce qui m'inquiète le plus, c'est de savoir comment cela affectera mes enfants à mesure qu'ils grandiront et qu'ils navigueront dans leurs études et leurs futures carrières. »

Une chose à dire aux développeurs et aux décideurs de l'IA :

- « Elle doit être formée de manière plus responsable, en s'attaquant aux préjugés et aux violations du droit d'auteur. »
- « Attention à ne pas perdre le point de vue humain sur les choses. »
- « Comprenez bien que pour les gens comme moi, l'IA n'est pas seulement un outil abstrait ou une mesure économique, c'est comme une force invisible qui remodèle les fondements de ma carrière et de ma vie quotidienne à un rythme que je ne peux pas contrôler. J'ai besoin que vous accordiez la priorité à la transparence, à une surveillance humaine rigoureuse et à des limites éthiques claires. »
- « N'oubliez pas que nous sommes des personnes. »

*Tous les devis ont été traduits de l'anglais.



Partie 2 : Résultats

Cette section dresse un tableau de la confiance actuelle envers l'IA au Canada et aux États-Unis, depuis les modèles d'adoption et les niveaux de compréhension jusqu'à l'opinion publique façonnée par les espoirs, les préoccupations et la confiance actuelle envers l'IA.

Elle décrit ensuite les mesures identifiées par les répondants comme essentielles pour instaurer la confiance : la confiance par le biais de la réglementation et de la gouvernance, et la confiance par le biais de pratiques d'IA centrées sur l'humain. Ensemble, ces données décrivent où en est la confiance aujourd'hui et les conditions que le public estime nécessaires pour la renforcer.

Adoption et utilisation de l'IA

Au cours de l'année écoulée, l'IA s'est imposée de manière décisive auprès du plus grand nombre. Au Canada, 85 % des personnes rapportent avoir utilisé au moins un outil optimisé par l'IA au cours de la dernière année, comparativement à 80 % l'an dernier, tandis qu'aux États-Unis, ce chiffre est de 89 %. Ce qui était autrefois considéré comme expérimental est maintenant intégré dans les activités quotidiennes telles que la recherche d'informations, les tâches de productivité et la création de contenu.

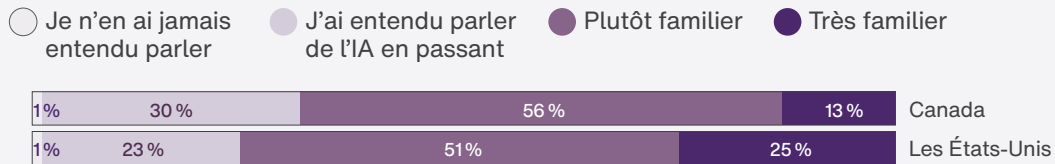
Cette hausse de l'adoption reflète une nouvelle réalité dans le rapport qu'ont les gens avec la technologie : l'IA n'est plus une nouveauté, mais un élément attendu de l'expérience numérique. Les modèles d'utilisation montrent une intégration profonde dans les deux pays. Parmi les adoptants, l'utilisation quotidienne déclarée pour des activités personnelles atteint 27 % au Canada (en hausse par rapport à 24 %) et 35 % aux États-Unis, tandis que l'utilisation quotidienne liée au travail s'élève à 22 % (en hausse par rapport à 19 %) et 28 % respectivement. L'engagement hebdomadaire est encore plus prononcé : 52 % des Canadiens et 61 % des Américains utilisent l'IA pour leurs activités personnelles, et 40 % et 47 % le font pour des tâches liées au travail au moins une fois par semaine. Ces chiffres montrent que l'IA est passée du stade expérimental au stade essentiel, jouant un rôle constant et continu dans les activités quotidiennes.

Parmi ceux qui n'ont pas encore adopté l'IA – 15 % au Canada et 11 % aux États-Unis –, les obstacles sont étonnamment similaires : le manque perçu de besoin (39 % au Canada, 36 % aux États-Unis) et les préoccupations relatives à la protection de la vie privée ou à la sécurité (35 % au Canada, 33 % aux États-Unis) demeurent les raisons les plus fréquemment citées. Ces défis mettent en évidence une vérité partagée : la croissance continue de l'adoption de l'IA dépendra non seulement de l'évolution des capacités technologiques, mais également de la pertinence, de la confiance et de l'assurance dans son utilisation.



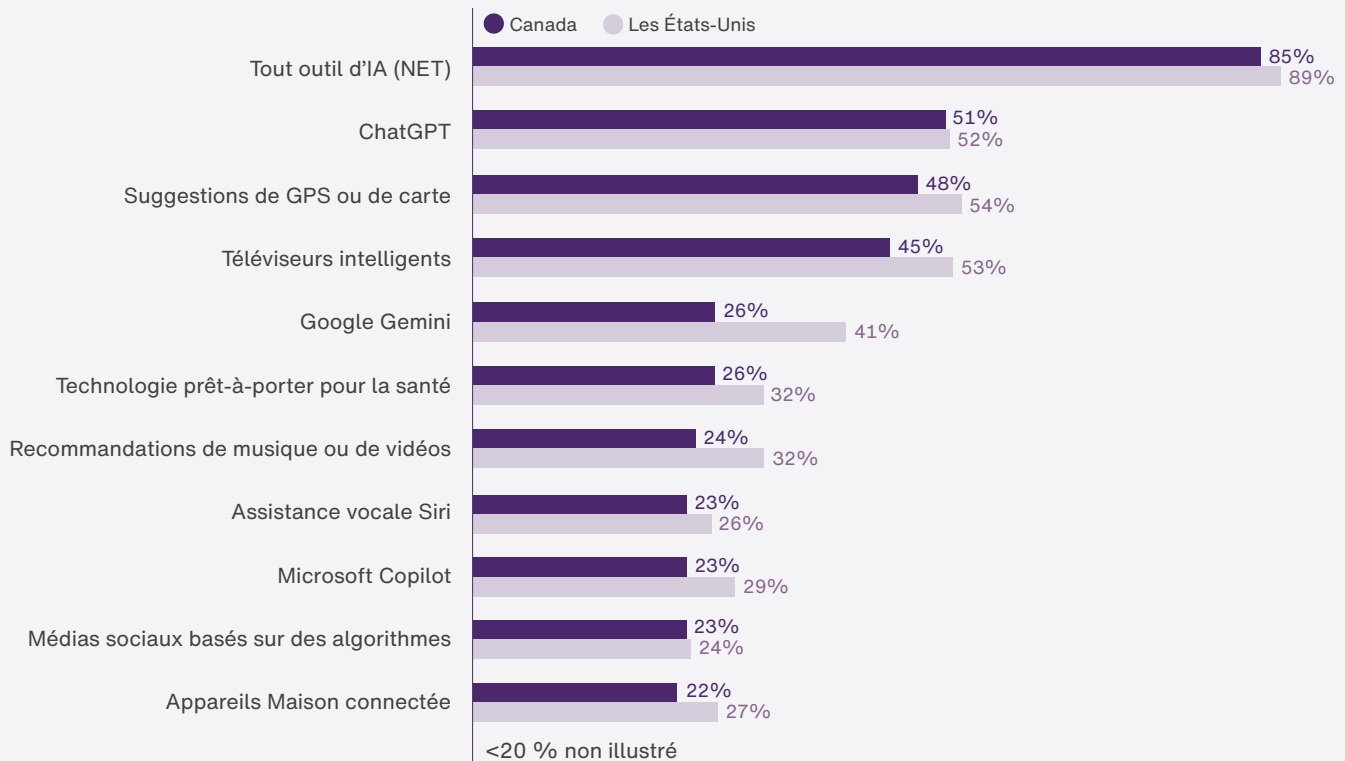
Dans quelle mesure connaissez-vous l'IA et ses applications actuelles?

Base: Tous

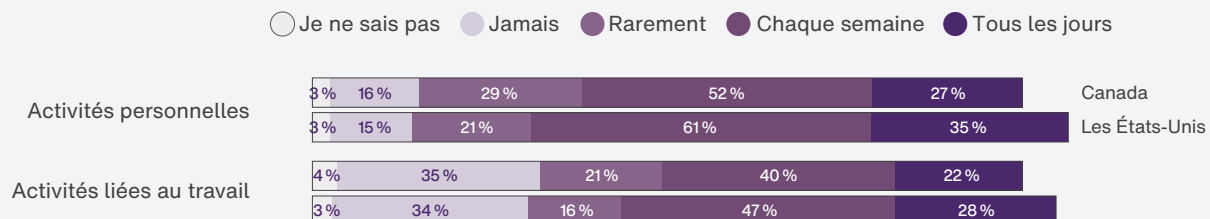


Vous trouverez ci-dessous une liste d'outils technologiques qui utilisent ou intègrent des fonctionnalités d'IA. Avez-vous utilisé l'un des produits suivants au cours des 12 derniers mois?

Base: Tous

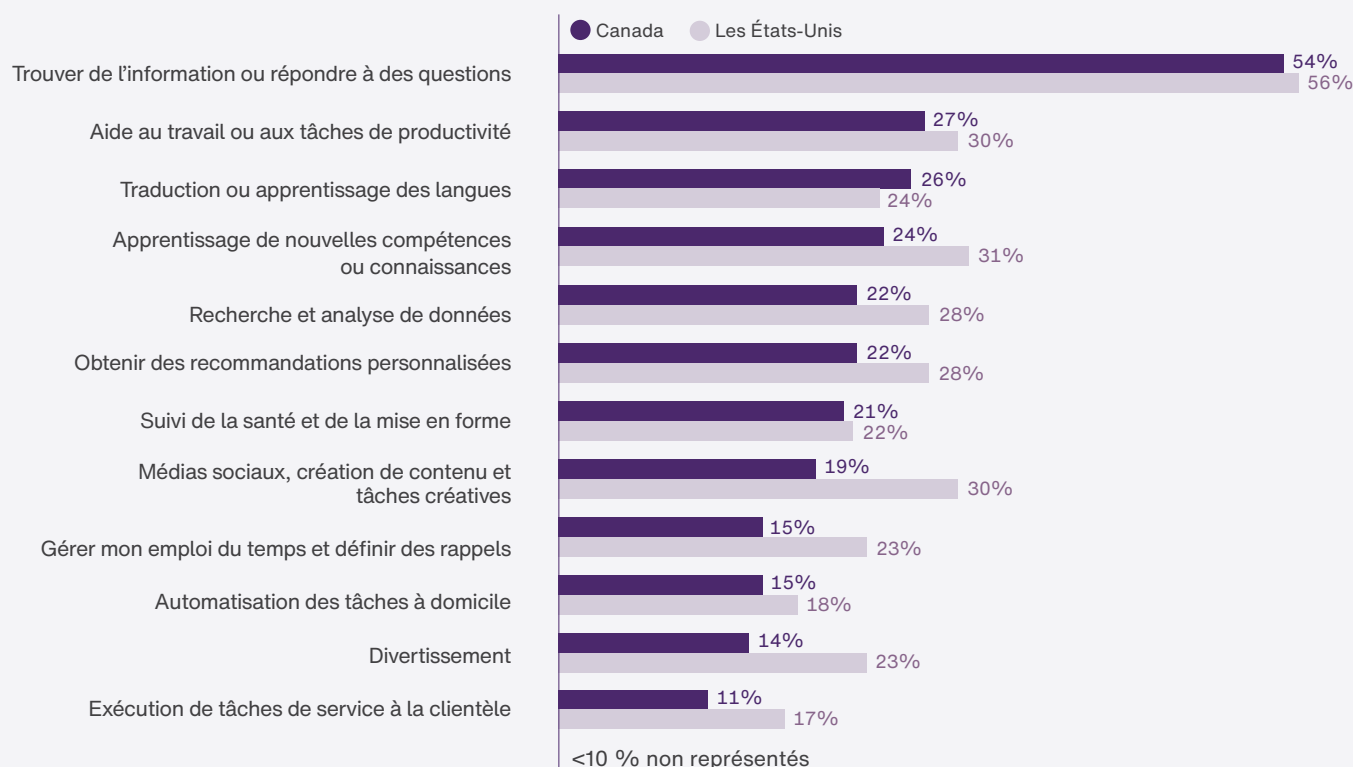


À quelle fréquence comptez-vous sur des outils d'IA pour vous aider dans vos tâches ou vos décisions au quotidien? Base: Utilisateurs de l'IA



Parmi les tâches ou activités suivantes, pour lesquelles utilisez-vous principalement les outils d'IA?

Base: Utilisateurs de l'IA



Quelles sont les raisons pour lesquelles vous n'utilisez pas les outils d'IA pour effectuer des tâches ou prendre des décisions au quotidien? Base: Non-utilisateurs d'IA



Littératie et compréhension

Alors que l'adoption de l'IA a bondi de cinq pour cent au Canada, la capacité de comprendre l'IA de manière critique a à peine bougé. Au Canada, seulement 40 % peuvent expliquer avec certitude les avantages et les limites de l'IA (comparativement à 38 %), et seulement 34 % savent quels produits utilisent l'IA (un résultat comparable à 34 % l'an dernier). Aux États-Unis, 52 % disent pouvoir expliquer les avantages et les limites de l'IA, et 47 % savent quels produits et services l'intègrent. Cela signifie que l'utilisation – 85 % au Canada et 89 % aux États-Unis – dépasse de loin la compréhension, laissant un fossé dans lequel les gens utilisent la technologie même s'ils ne se sentent pas à l'aise de l'évaluer de manière critique.

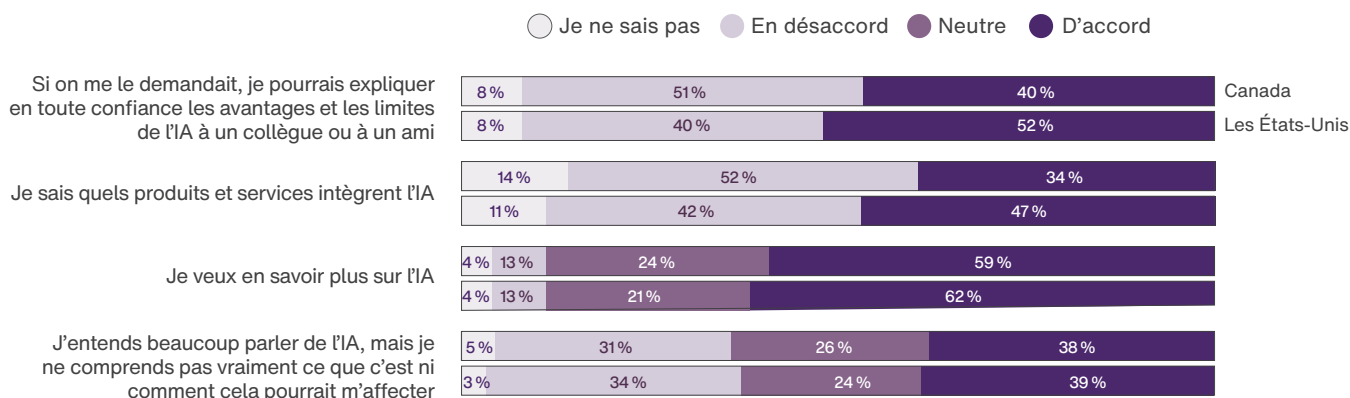
Ce déficit d'alphabétisation peut avoir des conséquences réelles. Sans elle, les gens ne peuvent pas prendre de décisions éclairées, évaluer les demandes de règlement, reconnaître les risques d'atteinte à la vie privée ou utiliser les outils d'IA en toute confiance. Ils risquent de passer à côté des avantages les plus puissants de l'IA, comme l'amélioration des soins de santé, une plus grande accessibilité – grâce à des outils tels que les lecteurs d'écran, le sous-titrage en temps réel et la traduction – et une productivité accrue, car ils ne savent pas ce qui est possible, comment le faire en toute sécurité ou quand remettre en question les résultats.

Cinquante-neuf pour cent des Canadiens et 62 % des Américains disent vouloir en savoir plus sur l'IA, ce qui indique leur volonté et leur curiosité de devenir des citoyens numériques plus engagés.

La maîtrise des données et de l'IA s'entend de la capacité de créer, de recueillir, de gérer, d'évaluer et d'appliquer des données et de l'IA de manière critique et éthique. En termes simples, il s'agit de la capacité de lire, d'écrire et de comprendre les données et l'IA.

Dans quelle mesure êtes-vous d'accord ou en désaccord avec les énoncés suivants?

Base: Tous



Espoirs, inquiétudes et état de la confiance du public envers l'IA

En ce qui concerne l'IA, l'opinion publique est actuellement partagée entre l'optimisme à l'égard de la technologie et le scepticisme à l'égard de ses créateurs. Alors que 57 % des Canadiens (contre 54 % l'an dernier) et 63 % des Américains croient que l'IA peut améliorer la qualité de vie, seulement 34 % et 47 % respectivement font confiance aux entreprises qui l'utilisent. Cet écart est une caractéristique déterminante de l'opinion publique : un optimisme tempéré par la prudence, une volonté d'innover associée à l'insistance envers des garanties plus solides.

L'optimisme règne dans les deux pays : au Canada, 42% des répondants croient que l'IA peut faire le plus de bien dans les soins de santé, le pourcentage étant de 40% en ce qui concerne l'accessibilité et l'inclusion, de 38% pour l'éducation et de 37% à l'égard de la productivité des entreprises. Aux États-Unis, l'éducation (42%) arrive en tête de liste des avantages potentiels, aux côtés d'un fort soutien pour la productivité des entreprises (41%), l'accessibilité (40%) et les soins de santé (38%). Pourtant, ces mêmes volets suscitent des inquiétudes. L'amélioration des soins de santé soulève des questions sur la confidentialité des données. L'apprentissage basé sur l'IA suscite des craintes de dépendance excessive. Les gains de productivité vont de pair avec les inquiétudes concernant le déplacement des emplois, la désinformation et l'équité.

Les personnes ne sont pas partagées entre l'enthousiasme et la peur – la plupart éprouvent simultanément ces deux sentiments. Cinquante-sept pour cent des Canadiens croient que l'IA peut améliorer la qualité de vie, tandis que 76% conviennent qu'elle pose de graves risques auxquels la société n'est pas prête à faire face (en hausse par rapport à 70%). Aux États-Unis, l'équilibre est similaire : 63% pensent que l'IA peut améliorer la qualité de vie, mais 72% disent qu'elle présente de graves risques. Les personnes sondées veulent des vies plus saines, des systèmes plus équitables et des services efficaces, mais pas au détriment de l'agentivité, de l'équité ou de la confiance. Leurs espoirs et leurs préoccupations reflètent un désir ciblé : une technologie qui élève l'expérience humaine tout en protégeant les valeurs fondamentales. Pour retrouver une interprétation plus personnelle de ces statistiques, on se reportera à la section : *Dans leurs propres mots* (p. 7-8), où des Canadiens et des Américains parlent directement de leurs craintes, de leurs espoirs et de leurs appels à l'action pour l'avenir de l'IA.

« J'espère que l'IA améliorera considérablement les soins de santé en permettant des diagnostics personnels plus précoces et plus précis et des plans de traitement personnalisés, ce qui pourrait nous aider, ma famille et moi, à gérer notre santé de manière proactive. »

« Ce qui m'inquiète le plus, c'est le manque de protection de la vie privée. »

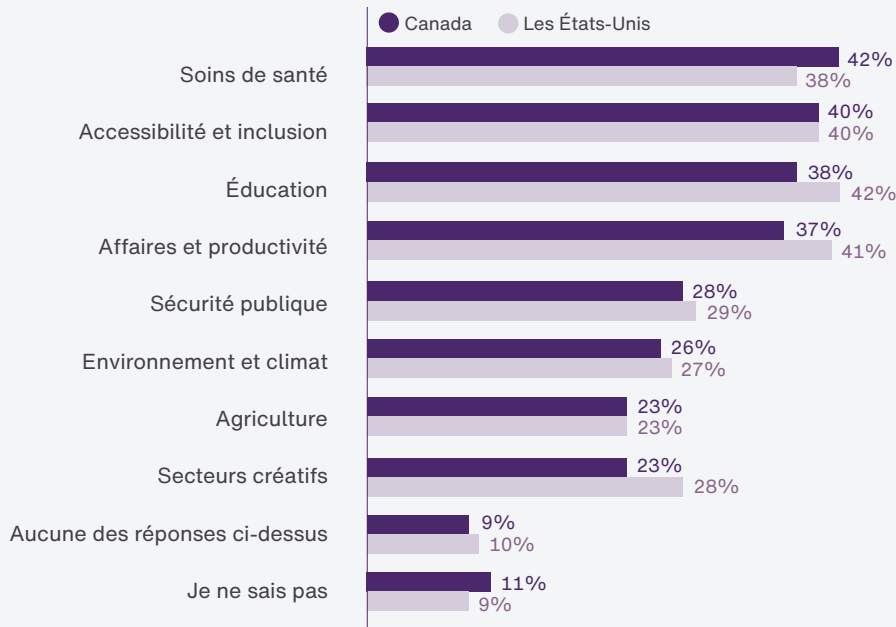
« Je n'en sais pas assez sur [l'IA] pour lui faire confiance. »

« Nous avons bon espoir d'en tirer des avantages, mais nous craignons le manque de contact humain et d'éventuels risques de confidentialité et de piratage. »

Les personnes ne sont pas partagées entre l'enthousiasme et la peur – la plupart ont les deux sentiments simultanément.

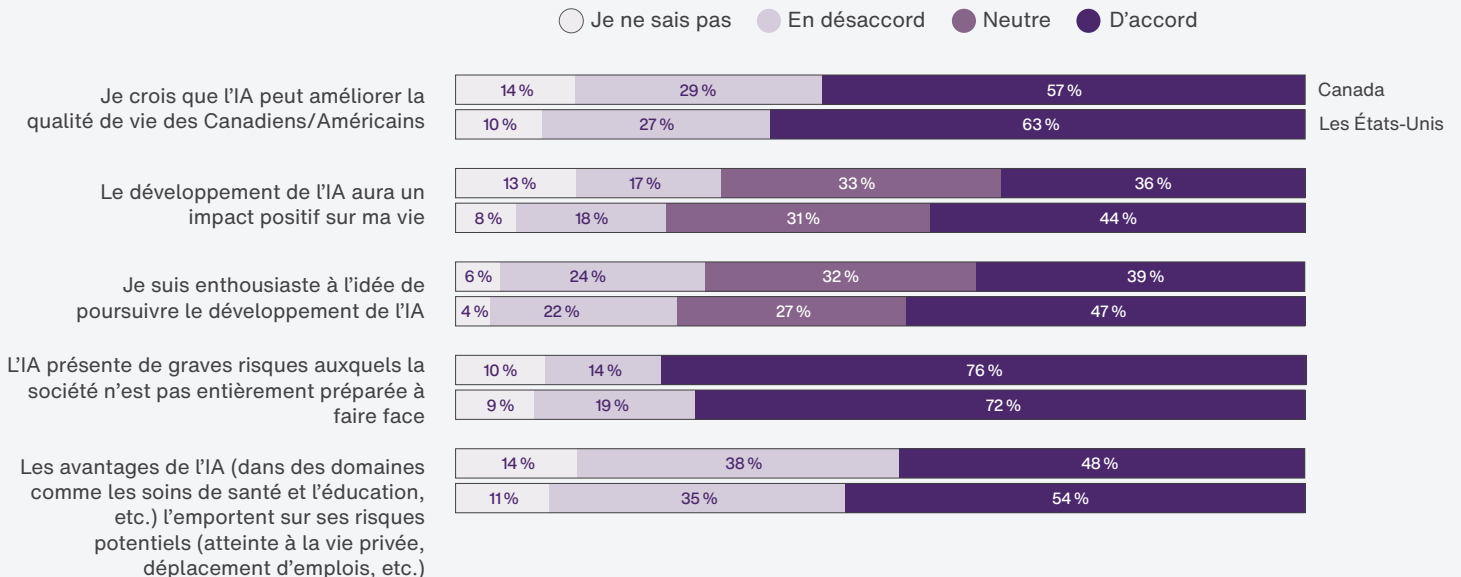
Parmi les domaines suivants, dans lequel pensez-vous que l'IA pourrait faire le plus de bien?

Base: Tous

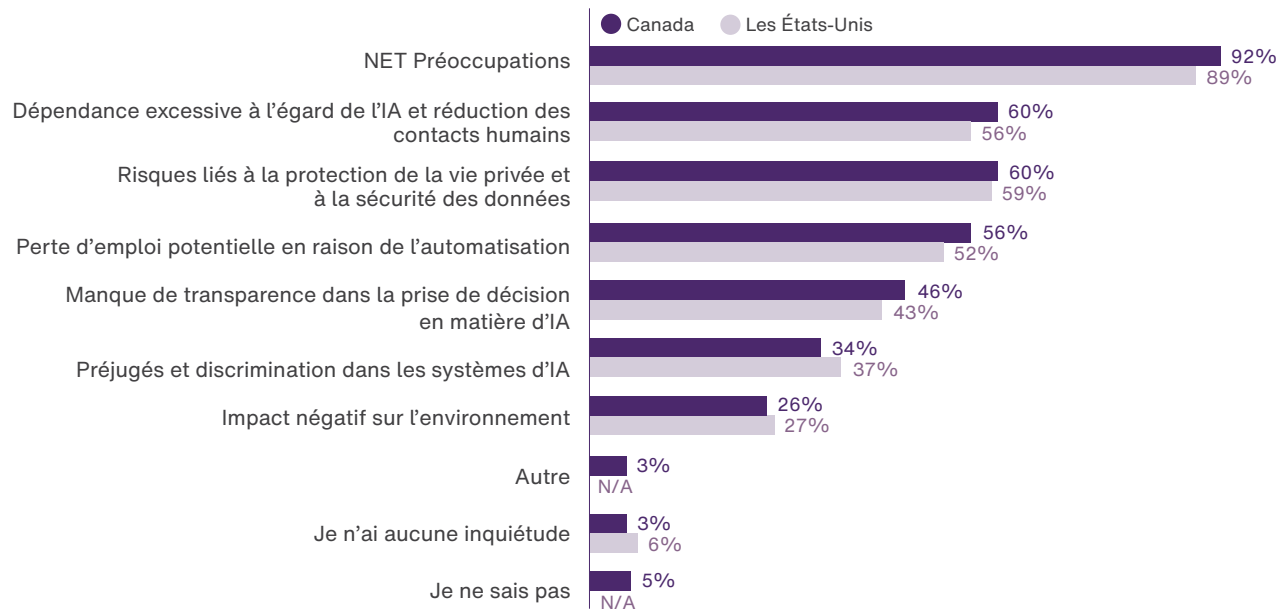


Dans quelle mesure êtes-vous d'accord ou en désaccord avec les énoncés suivants?

Base: Tous

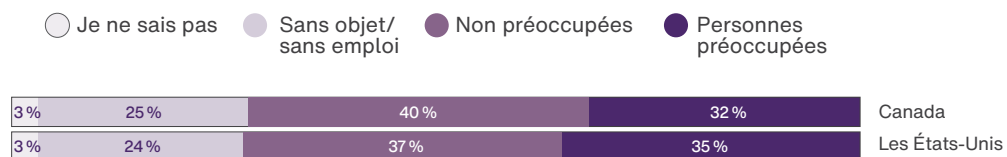


Quelles préoccupations, le cas échéant, avez-vous au sujet du rôle de l'IA dans la société canadienne/américaine?* Base: Tous



* Les répondants ont répondu à propos de leur propre pays (p. ex., les Canadiens ont répondu à propos de la société canadienne les Américains à propos de la société américaine).

Dans quelle mesure êtes-vous préoccupé ou non par la possibilité que votre emploi soit remplacé par l'IA? Base: Tous



La confiance par le biais de la réglementation et de la gouvernance

Canadiens et Américains s'expriment presque unanimement : l'IA doit être réglementée et construite de manière éthique. 90 % dans chaque pays estiment que la réglementation est importante, et les deux tiers dans chaque pays (66 %) disent qu'elle est très importante. Pourtant, la confiance dans les lois actuelles reste faible. Seulement 27 % des Canadiens (contre 23 % l'an dernier) et 39 % des Américains estiment qu'elles sont en mesure de répondre aux préoccupations en matière d'IA, avec seulement 4 % des Canadiens et 13 % des Américains « très confiants ».

Les données suggèrent la nécessité d'une approche collaborative. Au Canada, la plupart des répondants affirment que les organismes gouvernementaux (65 %) devraient être les principaux responsables de l'utilisation éthique de l'IA, suivis par les organismes de réglementation indépendants (53 %). Aux États-Unis, les organismes gouvernementaux (56 %) et les organismes de réglementation indépendants (50 %) arrivent en tête de liste, les sociétés privées se classant beaucoup plus bas dans les deux pays (21 % au Canada, 30 % aux États-Unis), ce qui reflète un désir commun d'une meilleure harmonisation entre l'action de l'industrie et l'intérêt public.

IA souveraine

Parallèlement aux appels en faveur d'une surveillance plus stricte, les Canadiens expriment clairement leur soutien au développement national de l'IA. La moitié (50 %) sont plus favorables aux entreprises qui développent leur propre IA au Canada, et la majorité (53 %) souhaite que leur gouvernement soutienne activement les entreprises à le faire. Notamment, 45 % d'entre eux disent faire davantage confiance aux entreprises qui travaillent avec une IA fabriquée au Canada, comparativement à 34 % des Canadiens qui font confiance aux entreprises qui utilisent l'IA en général, ce qui suggère que le développement national est important pour l'établissement de la confiance.

Bien que la collaboration transfrontalière demeure essentielle pour relever les défis mondiaux en matière d'IA, la capacité souveraine permet au Canada d'établir ses propres normes, de protéger les données des citoyens en vertu des lois canadiennes et d'exercer une surveillance rigoureuse sur les systèmes qui façonnent la vie des Canadiens.

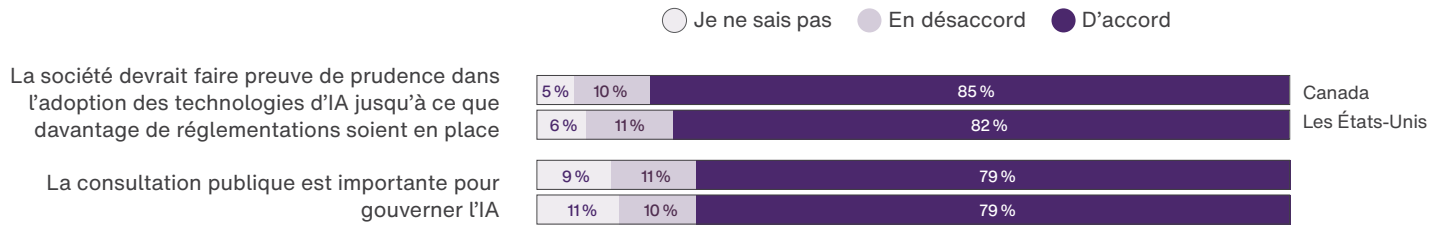
TELUS reconnaît la nécessité d'une collaboration intersectorielle et multidisciplinaire pour faire progresser la confiance à l'échelle mondiale, et c'est pourquoi la collaboration est au cœur de son approche en matière d'IA responsable.

À titre d'exemples, citons la participation au cadre de rapport du Processus d'Hiroshima en matière d'IA (HAIP) et au consortium de sécurité de l'IA du National Institute of Standards and Technology (NIST). TELUS collabore également avec des établissements de recherche canadiens comme l'Alberta Machine Intelligence Institute (AMII), Mila et l'Institut Vector pour améliorer la sécurité et la fiabilité de l'IA.



Dans quelle mesure êtes-vous d'accord ou en désaccord avec les énoncés suivants

Base: Tous

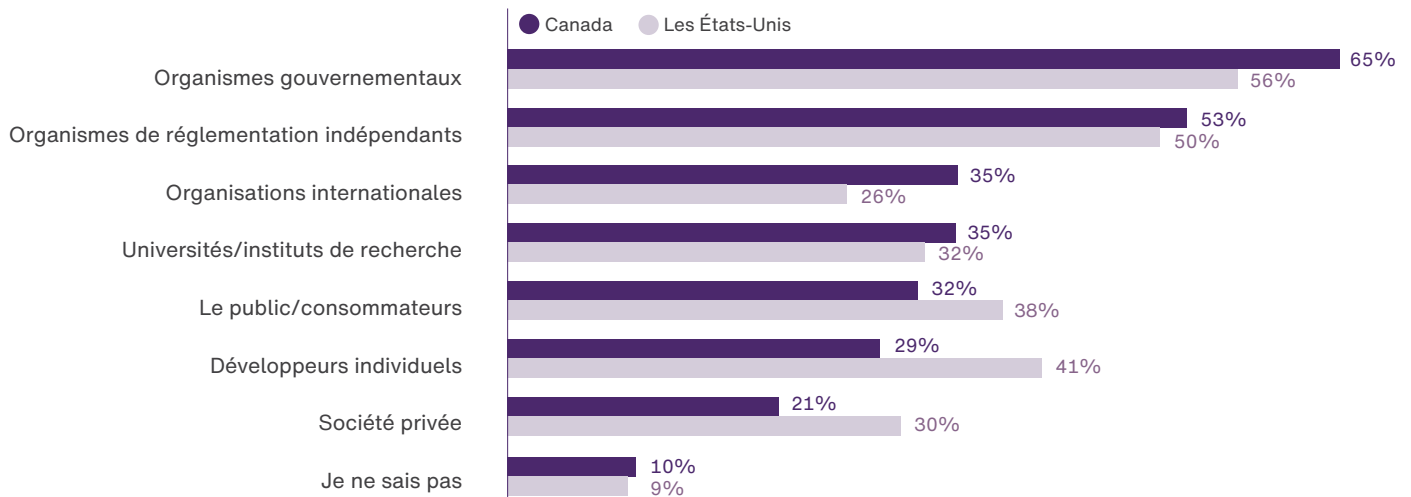


Selon vous, quelle est l'importance de réglementer la technologie de l'IA?

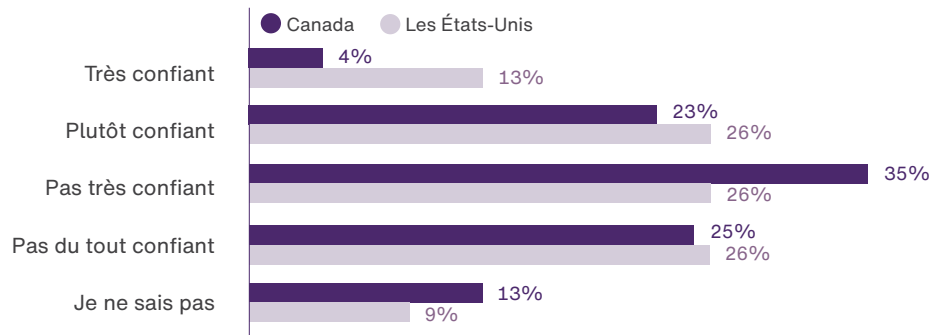
Base: Tous



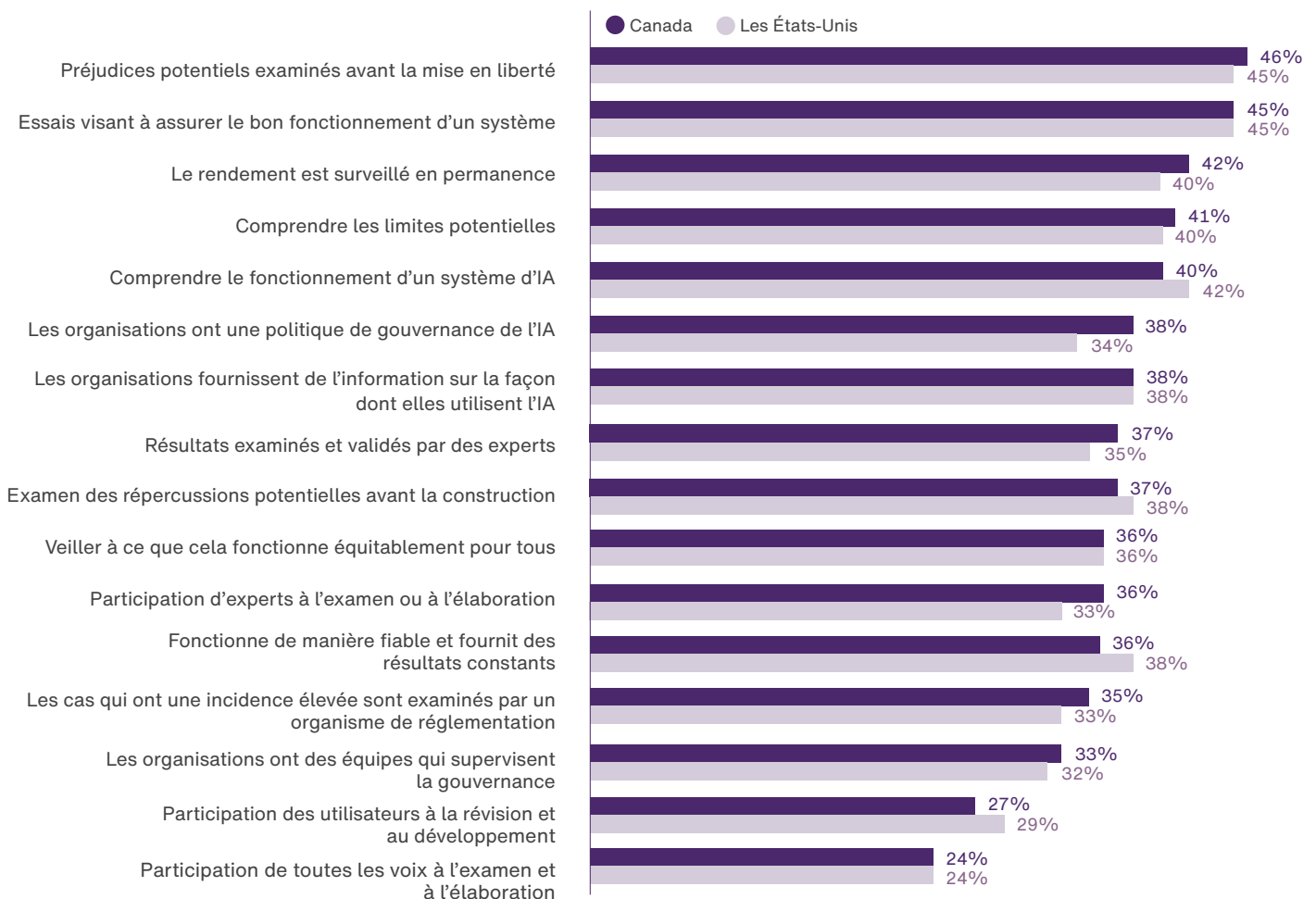
Selon vous, qui devrait être principalement responsable de garantir une utilisation éthique de l'IA? Base: Tous



Dans quelle mesure êtes-vous confiant que les lois et réglementations actuelles de votre pays sont adéquates pour répondre aux préoccupations en matière d'IA? Base: Tous

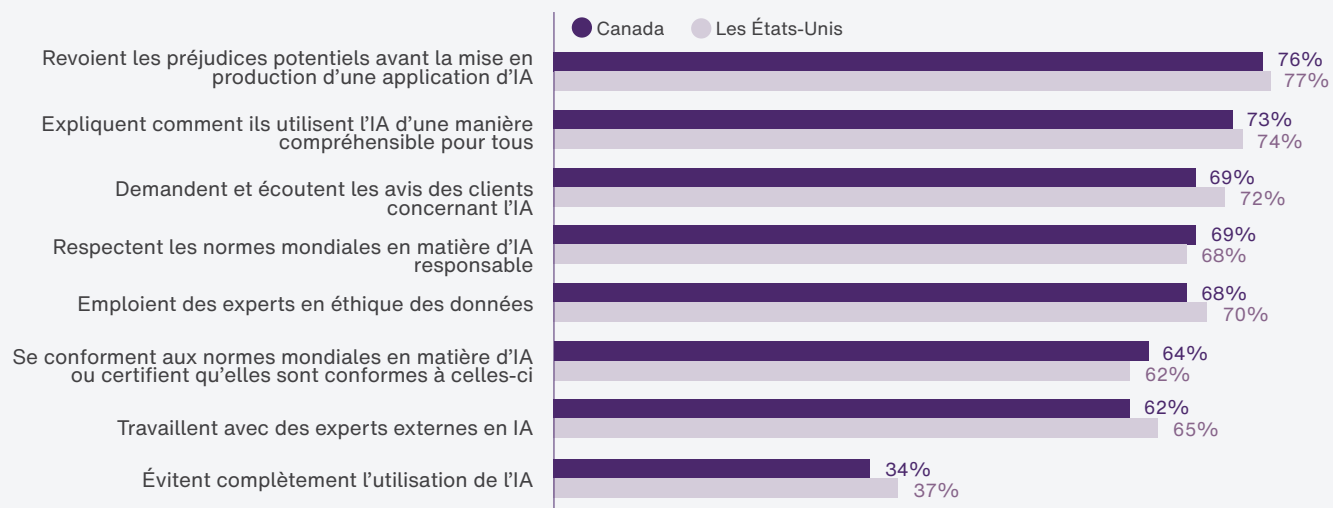


Parmi les éléments suivants, lesquels sont importants pour gouverner l'IA? Base: Tous



Parmi les éléments suivants, lesquels sont importants pour gouverner l'IA?

Base: Tous



La confiance par le biais de pratiques d'IA centrées sur l'humain

L'instauration de la confiance passe tout d'abord par la compréhension. Les répondants veulent savoir quand l'IA est utilisée, comment les décisions sont prises, quelles données sont recueillies et comment elles sont protégées. La transparence est fondamentale : 73 % des Canadiens et 74 % des Américains sont plus disposés à faire confiance aux entreprises qui expliquent leur utilisation de l'IA en des termes qu'ils peuvent comprendre.

Au-delà de la transparence, les gens s'attendent à une reddition de comptes significative, avec des chaînes de responsabilité claires, une surveillance humaine continue et l'assurance que les systèmes font l'objet d'une surveillance sur le plan de l'équité, de l'exactitude et de la sécurité. Ici aussi, la sécurité et la responsabilité inspirent la confiance : 76 % au Canada et 77 % aux États-Unis disent qu'ils sont plus disposés à faire confiance aux entreprises qui examinent activement les systèmes d'IA pour détecter les préjudices potentiels.

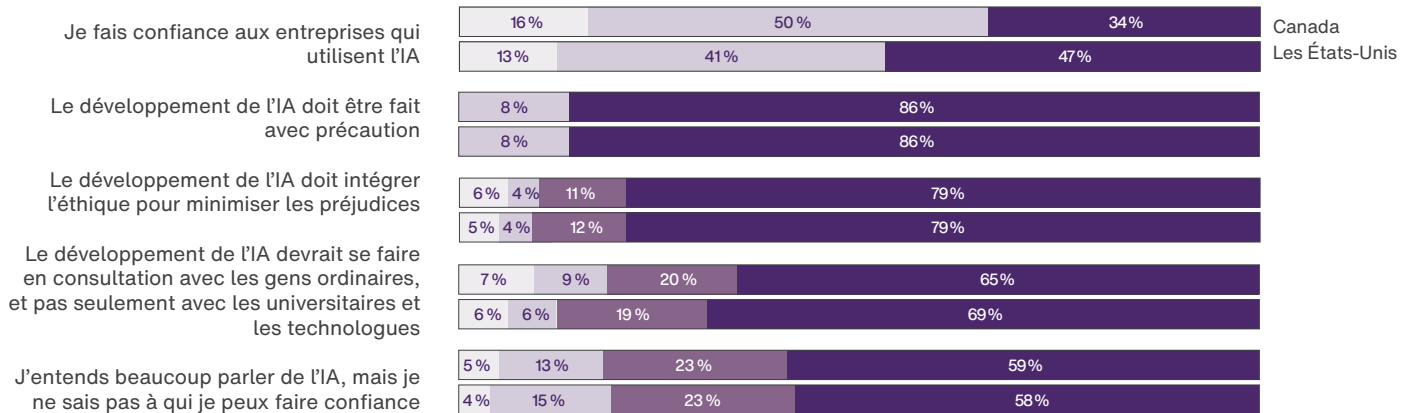
Ce désir de responsabilisation s'étend au-delà des garanties techniques aux principes sous-jacents qui guident le développement de l'IA. Ils veulent des systèmes testés, surveillés et gouvernés par des humains et assortis d'une responsabilisation, 79 % des répondants dans les deux pays affirmant que le développement de l'IA doit intégrer l'éthique pour minimiser les préjudices.



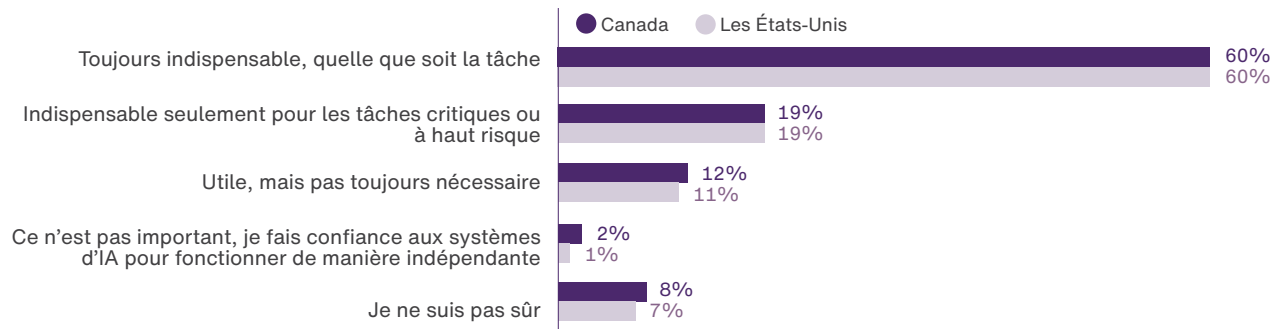
Dans quelle mesure êtes-vous d'accord ou en désaccord avec les énoncés suivants?

Base: Tous

○ Je ne sais pas ○ En désaccord ● Neutre ● D'accord

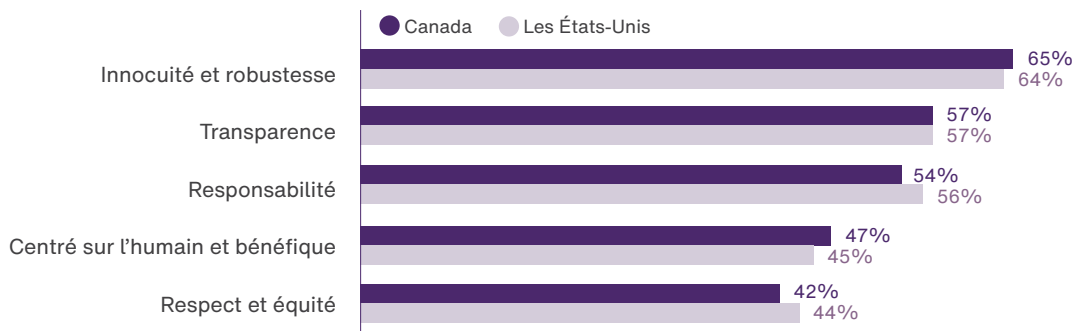


Dans quelle mesure est-il important pour les systèmes d'IA d'être supervisés par des humains afin de garantir leur fiabilité? Base: Tous



Quels sont les principes importants pour le fonctionnement de l'IA?

Base: Tous



Partie 3 : La confiance en contexte

La confiance envers l'IA ne se vit pas dans l'abstrait; elle est façonnée par la façon dont les gens la vivent dans leur vie. Dans cette section, nous nous attardons à la confiance dans le secteur des soins de santé, où l'adoption s'accélère dans des environnements à enjeux élevés qui exigent que l'on fasse preuve d'innocuité et de précision et que l'on assure une surveillance humaine, et à travers les perspectives des Autochtones au Canada, où une participation significative au développement et à la gouvernance de l'IA nécessite des approches qui témoignent des valeurs culturelles, de la souveraineté et des priorités de la collectivité.

Soins de santé

Pour beaucoup, les soins de santé représentent le secteur le plus prometteur et le plus sensible pour l'adoption de l'IA. Les avantages sont tangibles : au Canada, 63 % affirment qu'un diagnostic plus rapide représente un avantage potentiel majeur, 61 % soulignent l'amélioration de la précision du traitement et 52 % valorisent un meilleur accès aux soins. Aux États-Unis, l'amélioration de la précision (60 %) et la rapidité du diagnostic (54 %) arrivent en tête de liste, associées à de fortes attentes en matière de réduction des coûts des soins de santé (38 %). Les personnes peuvent facilement imaginer en quoi l'IA peut contribuer à réduire les temps d'attente, à éliminer les obstacles aux soins et à faciliter les diagnostics, aidant ainsi les cliniciens à fournir des soins humains plus personnalisés.

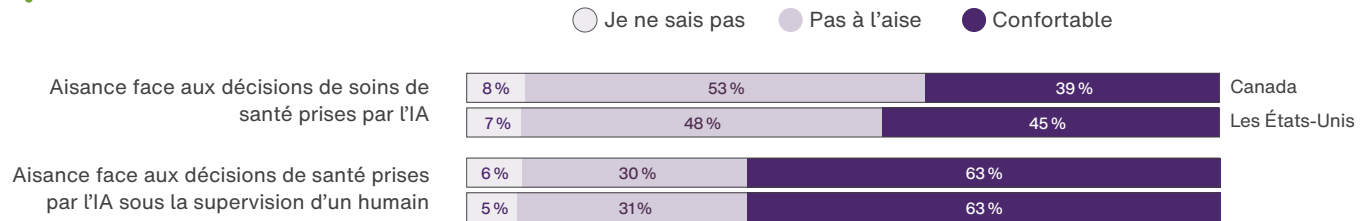
En parallèle, c'est dans le domaine des soins de santé que les préoccupations deviennent les plus clairement définies. Au Canada, 64 % des répondants citent la responsabilité des erreurs comme l'un des principaux enjeux, 60 % sont préoccupés par les risques pour la protection de la vie privée et la sécurité des données, et 58 % craignent de perdre en humanité ou en empathie dans la prestation des soins. Aux États-Unis, les préoccupations sont similaires : 59 % des répondants sont préoccupés par la responsabilité, 57 % par la protection de la vie privée et 56 % par le manque d'humanité et d'empathie. Étant donné que ces outils recoupent des renseignements personnels sur la santé, des décisions à enjeux élevés et des moments de grande vulnérabilité, les attentes en matière de sécurité, de transparence et de responsabilité sont élevées. Les Canadiens et les Américains veulent que l'IA appuie les cliniciens, et non pas qu'elle les remplace. Ils veulent une technologie qui améliore les soins sans compromettre la protection de la vie privée, l'équité ou les relations humaines qui sont au cœur de l'expérience des soins de santé.

Alors que les systèmes de soins de santé font face à une demande croissante et à des contraintes de ressources, l'IA offre des occasions significatives pour augmenter la capacité et débloquer de nouvelles formes de soutien. Mais les répondants sont clairs : les progrès doivent être réalisés avec soin, de manière transparente et en mettant l'expérience du patient au cœur des préoccupations.

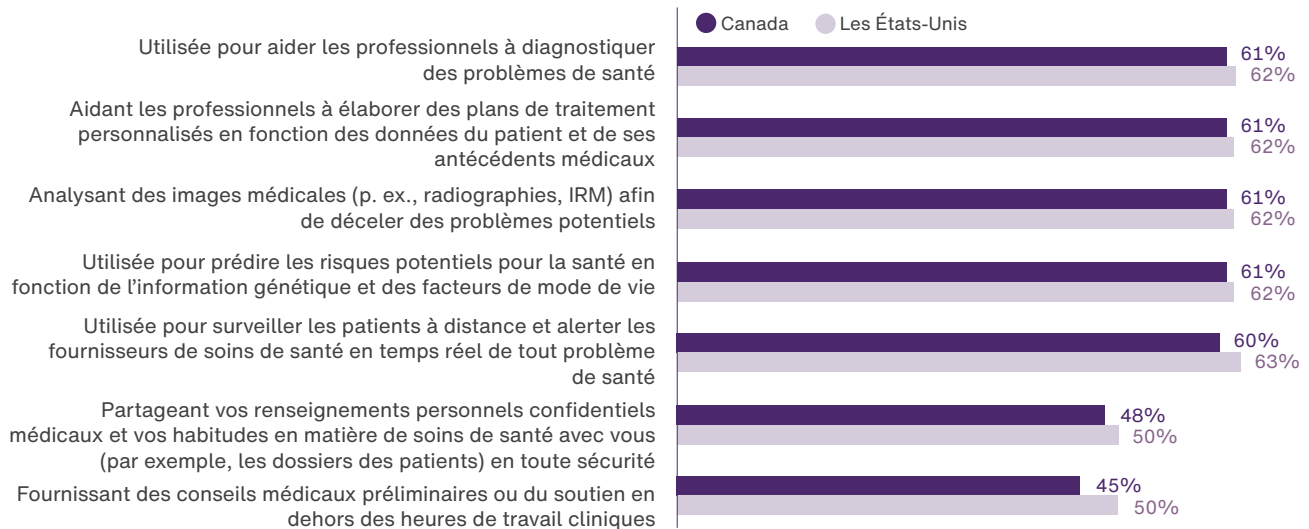


Quel est votre niveau de confort avec ce qui suit?

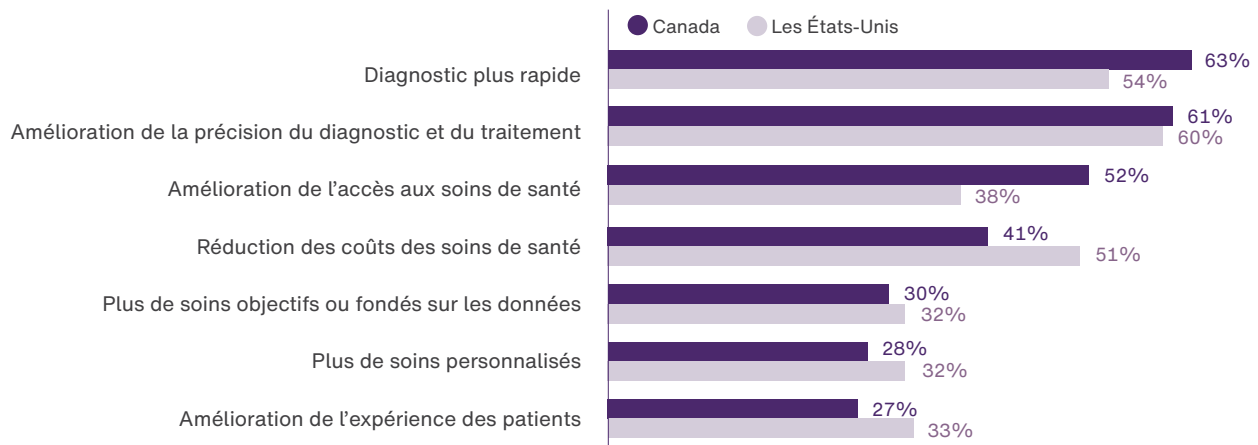
Base: Tous



Vous trouverez ci-dessous une série d'exemples d'utilisation de l'IA dans le domaine des soins de santé. Veuillez indiquer dans quelle mesure vous vous sentiriez à l'aise ou mal à l'aise d'utiliser des services de soins de santé faisant appel à l'IA dans les scénarios suivants. Base: Tous

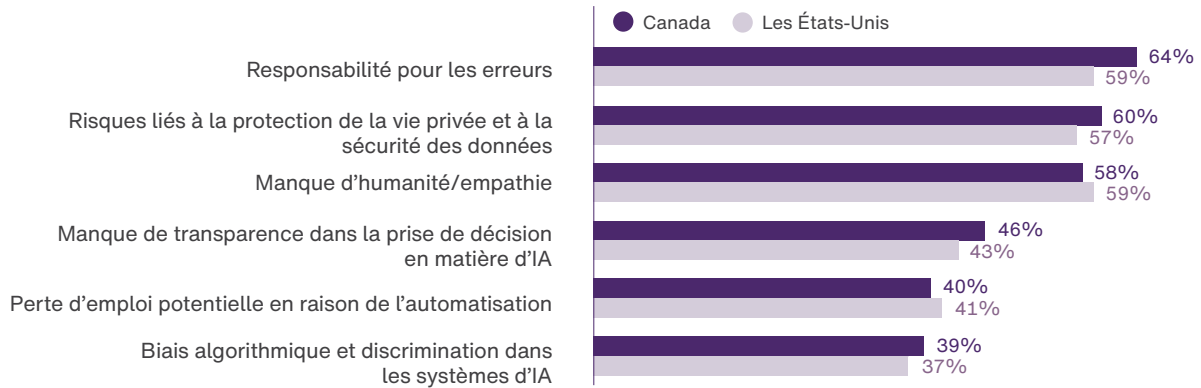


Quels sont les avantages potentiels de l'IA dans les soins de santé qui sont les plus importants pour vous? Base: Tous



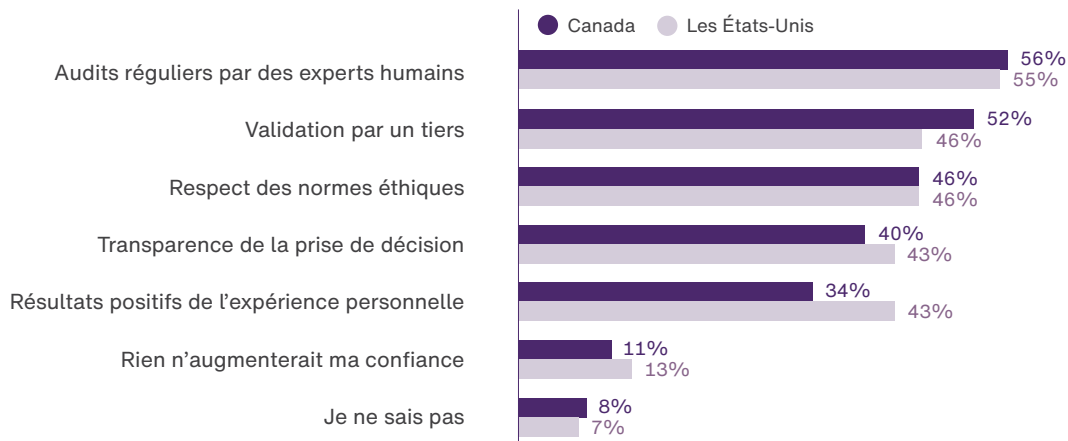
Quelles préoccupations, le cas échéant, avez-vous à propos de l'utilisation de l'IA dans les soins de santé?

Base: Tous



Quels facteurs, le cas échéant, augmenteraient votre confiance dans les solutions de soins de santé alimentées par l'IA?

Base: Tous



Perspectives autochtones au Canada

TELUS poursuit son dialogue avec les Premières Nations, les Inuits et les Métis du Canada pour comprendre comment l'IA peut être développée et utilisée de manière à refléter leurs valeurs, à protéger leurs droits et à prendre en charge leurs priorités autodéterminées.

Les engagements que nous avons tenus, par l'entremise d'ateliers, de sondages et de collaboration avec le comité consultatif autochtone de TELUS, confirment qu'une participation significative ne peut qu'être superficielle. Elle nécessite une création conjointe, où les voix autochtones façonnent d'entrée de jeu les normes, les mesures de protection et les résultats des systèmes d'IA.

Points de vue des Autochtones du Canada : constats du sondage

Dans le cadre de notre sondage national de 2025, 401 répondants autochtones (58 % des Premières Nations, 4 % des Inuits et 41 % des Métis) ont été interrogés* :



87 % des répondants autochtones ont utilisé l'IA au cours des 12 derniers mois



39% déclarent savoir quels produits et services intègrent l'IA



41% déclarent qu'ils pourraient expliquer en toute confiance les avantages et les limites de l'IA à un ami



85% pensent que le développement de l'IA doit se faire avec soin



90% d'entre eux ont au moins une préoccupation quant au rôle de l'IA dans la société canadienne

* Les répondants ont pu s'auto-identifier comme Autochtones. Les pourcentages ne sont pas mutuellement exclusifs et peuvent totaliser plus de 100 %

Les points de vue autochtones représentés ici sont ceux des Autochtones du Canada, notamment des Premières Nations, des Inuits et des Métis. En tant qu'entreprise canadienne, les engagements de TELUS en matière de réconciliation reflètent le contexte canadien établi par les 94 appels à l'action de la Commission de vérité et réconciliation. Les recommandations qualitatives de cette section ont été élaborées en collaboration avec les Autochtones du Canada et reflètent leurs perspectives et expériences spécifiques. Nous reconnaissons que les Autochtones d'Amérique et du monde entier ont leurs propres perspectives et contextes distincts qui, bien qu'ils dépassent actuellement le champ d'application du présent rapport, sont tout aussi importants.



Principes d'action : Intégrer l'intelligence autochtone à l'IA

Les constats des ateliers avec les peuples autochtones du Canada dirigés par Two Worlds Consulting ont été présentés lors de la conférence internationale sur les technologies humanitaires 2025 de l'Institute of Electrical and Electronics Engineers (IEEE), identifiant trois principes intercon :



Respecter la souveraineté des données

Les peuples autochtones ont le droit de régir leurs propres données, c'est-à-dire la manière dont elles sont collectées, stockées, utilisées et partagées. Des cadres tels que le PCAP® (propriété, contrôle, accès et possession) ou les principes CARE (Collective Benefit, Authority to Control, Responsibility, and Ethics) fournissent des voies d'action pour respecter cette souveraineté.

Colibri | Milita'
Œuvre de Tracey Metallic,
Première Nation mi'kmaq de Listuguj

Faire participer les Autochtones au développement de l'IA

La participation active, de la conception à la gouvernance, est essentielle. Cela implique que la formation en IA et la formation en littératie numérique des Autochtones, ainsi qu'un investissement communautaire direct dans l'élaboration de modèles afin de garantir un ancrage éthique et des résultats plus précis, pertinents, respectueux et bénéfiques pour ces communautés.

Adopter une approche fondée sur les distinctions

L'IA doit refléter les cultures, les structures de gouvernance et les visions du monde distincts des Premières Nations, des Inuits et des Métis. S'appuyer exclusivement sur des cadres occidentaux risque d'effacer les visions du monde autochtones et de perpétuer les préjugés systémiques – la reconnaissance du caractère distinctif est essentielle à une IA plus équitable.



Nos actions en 2025

En 2025, TELUS a renforcé son engagement à intégrer les points de vue autochtones dans sa stratégie en matière d'éthique des données et d'IA en transformant le dialogue en action. À la suite des engagements pris en 2023 et 2024, nous avons collaboré avec le comité consultatif autochtone de TELUS et des partenaires comme l'entreprise pipikwan pêhtâkwan pour intégrer l'intelligence autochtone directement dans la conception et la gouvernance de l'IA.

Les partenariats ont joué un rôle central. En collaboration avec PLATO, nous avons utilisé la méthode de l'équipe violette pour nos outils d'IA, en les testant rigoureusement par rapport à nos principes d'éthique des données pour nous assurer qu'ils respectent les engagements que nous avons pris envers les collectivités autochtones. Avec Shani Gwin, descendante de la Première Nation Michel, membre de la Nation métisse de l'Alberta et fondatrice et PDG de pipikwan pêhtâkwan, nous avons exploré comment l'IA peut prioriser les données provenant directement des collectivités autochtones et aider à détecter et à corriger les préjugés anti-autochtones.

En juillet 2025, TELUS, pipikwan pêhtâkwan et wâsikan kisewâtisiwin ont présenté ces perspectives sur la scène mondiale lors du Sommet mondial des Nations Unies « L'IA au service du bien », à Genève. L'atelier, intitulé « Crafting ethical AI with Indigenous intelligence », était la seule séance du Sommet à examiner l'IA sous un angle autochtone. Cette étape importante a signalé que les voix autochtones ne sont pas périphériques à l'innovation en matière d'IA; elles sont essentielles pour façonner des technologies équitables et prêtes pour l'avenir.

Lisez l'intégralité du plan d'action de réconciliation avec les autochtones de TELUS à telus.com/Reconciliation



Animateurs de l'atelier : Marissa Nobauer, directrice, Rapprochement et Mobilisation communautaire à TELUS; Jesslyn Dymond, directrice, Gouvernance de l'IA et éthique des données à TELUS; et Shani Gwin, PDG de pipikwan pêhtâkwan et membre du comité consultatif autochtone de TELUS.

L'équipe violette est une application collaborative de tests de sécurité et de préjugés qui combine des approches offensives (équipe rouge) et défensives (équipe bleue) pour identifier et corriger les vulnérabilités des systèmes d'IA.

Partie 4 : Prochaines étapes

Le tableau dressé dans le présent rapport révèle à la fois les défis auxquels nous sommes confrontés et la voie à suivre. En nous appuyant sur les commentaires recueillis, cette section décrit les changements qui s'imposent et la manière dont TELUS s'efforce de mettre en place une IA qui inspire confiance par ses actions

Recommandations

Compte tenu de l'adoption croissante de l'IA et des progrès technologiques, notre défi consiste à faire en sorte que cet élan mène à un avenir empreint de compassion, de responsabilité et d'humanité.

Les recommandations suivantes traduisent cette vision en actions concrètes. Chacune d'entre elles aborde une dimension essentielle de l'innovation centrée sur l'humain et guide notre approche collective de l'IA afin qu'elle évolue de manière à refléter des valeurs partagées, à préserver le mieux-être du public et à inspirer confiance.

① **Comblent le fossé entre la littératie et la confiance envers l'IA grâce à une éducation axée sur les personnes**

Le niveau d'adoption de l'IA (85 % au Canada, 89 % aux États-Unis) a dépassé celui de la compréhension (40 % au Canada et 52 % peuvent expliquer les avantages/limites). Cet écart entre les connaissances et l'action empêche les gens d'utiliser l'IA en toute sécurité, d'évaluer de manière critique les résultats ou d'accéder à tous ses avantages. La littératie permet de prendre des décisions éclairées et jette les bases de la confiance. Une majorité (59 % de Canadiens et 62 % d'Américains) disent vouloir en savoir plus sur l'IA.

② **Développer l'IA avec des points de vue diversifiés**

La prise en compte de voix diversifiées dans le développement de l'IA crée de meilleurs résultats pour tout le monde : des systèmes plus résilients, une acceptation plus large, une confiance plus profonde et une adoption plus étendue. Lorsque l'IA témoigne des collectivités qu'elle sert, en répondant à des besoins réels et en évitant les préjugés, elle crée des solutions qui fonctionnent équitablement pour tous, et non seulement pour certains.

③ Veiller à ce que la prise de décision en matière d'IA repose sur l'éthique et la surveillance humaine

Alors que seulement 34 % des Canadiens et 47 % des Américains font confiance aux entreprises qui utilisent l'IA, renforcer la confiance passe par des actions concrètes. Cela signifie qu'il faut jumeler la transparence, c'est-à-dire déclarer quand l'IA est utilisée, comment les décisions sont prises et comment les données sont protégées, à une responsabilisation significative par le biais d'une surveillance humaine, d'une surveillance continue, d'une évaluation proactive des préjudices et de la garantie que les humains restent responsables des résultats. En accordant la priorité à ces pratiques, les organisations peuvent combler le fossé de confiance et démontrer que l'IA est au service des personnes, et non l'inverse.

④ Adopter une approche multi-intervenant pour une innovation responsable

Aucune entité ne peut relever à elle seule les défis de l'IA. Le gouvernement, l'industrie, le milieu universitaire, la société civile et les collectivités doivent collaborer pour créer des cadres de gouvernance, des normes éthiques et une responsabilité partagée qui protègent les citoyens tout en favorisant l'innovation



L'approche de TELUS en matière d'IA responsable

TELUS est guidée par cinq principes fondamentaux qui déterminent chaque décision que nous prenons en matière de données et d'IA, et qui s'étendent à la conception, au déploiement et à la gouvernance de l'IA. En 2025, nous avons donné vie à ces valeurs par des actions concrètes et des résultats mesurables.

Centré sur l'humain et bénéfique

L'IA doit améliorer des vies et répondre aux besoins humains. Quelle forme cela a-t-il pris en 2025?

- Partenariat avec Indigenomics pour lancer IndigenomicsAI, une plateforme d'intelligence économique bâtie sur le centre d'IA souveraine de TELUS visant à stimuler la croissance économique autochtone.
- Publication d'une recherche évaluée par des pairs sur la participation des Autochtones à l'IA pour faire progresser les connaissances sur le terrain.
- Intervenant lors de la table ronde des Nations Unies sur l'IA au service du bien intitulée « Transformer les télécommunications grâce à l'IA et à l'apprentissage-machine ».

Transparence

Les personnes méritent de comprendre comment l'IA les affecte. Quelle forme cela a-t-il pris en 2025?

- TELUS est devenu le premier contributeur canadien au cadre de production de rapports HAIP (Hiroshima AI Process).
- Organisation d'ateliers pour les jeunes sur l'IA éthique (en anglais), le renforcement de la littératie et la compréhension fondamentale.
- La seule étude de cas canadienne présentée dans le rapport de Business at OECD, Boosting Productivity and Business Growth – the Role of Artificial Intelligence (AI) Skills [Stimuler la productivité et la croissance des affaires – le rôle des compétences en intelligence artificielle (IA)].

Juste et respectueux

Les systèmes d'IA doivent fonctionner pour tout le monde. Quelle forme cela a-t-il pris en 2025?

- Nous avons mené un sondage auprès de plus de 5 000 Canadiens et 6 000 Américains, avec des échantillons renforcés pour les groupes sous-représentés afin de nous assurer que leurs voix étaient entendues.
- Organisation d'un atelier sur la participation des voix autochtones sur la scène mondiale.
- Nous avons également apporté notre contribution à certaines initiatives mondiales, telles que l'ONU sur l'IA au service du bien, aux réunions d'affaires du G7 et à d'autres forums internationaux.

Sûr et robuste

L'IA doit être fiable, sécurisée et digne de confiance. Quelle forme cela a-t-il pris en 2025?

- Élaboration d'une politique exhaustive en matière d'IA pour guider toutes les initiatives de TELUS en matière d'IA à l'échelle internationale.
- Obtention d'un prix OneTrust pour l'innovation (en anglais) pour notre plan de mise en œuvre des données.
- Nous avons effectué des tests en « équipe violette » pour vérifier si les systèmes d'IA sont conformes à nos normes d'éthique et de sécurité en matière de données.
- Nous avons élaboré des directives sur l'IA agentique responsable pour aider les équipes à créer des solutions d'IA agentique responsables et sécurisées.

Responsabilité

Propriété et responsabilité claires des résultats de l'IA. Quelle forme cela a-t-il pris en 2025?

- Formation de plus de 600 intendants de données dans toutes les unités d'affaires pour intégrer des pratiques responsables.
- Gouvernance renforcée par l'entremise du Bureau du chef des données et des relations de confiance de TELUS, une équipe de plus de 70 professionnels qui se consacre à relever les défis complexes liés aux données, à la protection de la vie privée et à l'intelligence artificielle, en harmonisant l'innovation avec nos normes d'éthique et nos obligations réglementaires.



