

L'IA va-t-elle remplacer mon psy ?



Les intelligences artificielles fascinent et inquiètent en même temps. Oui, elles peuvent nous répondre et donnent même l'impression de nous comprendre. Mais il leur manque l'essentiel, nécessaire à un véritable travail thérapeutique : les émotions, le sens clinique. À utiliser avec précaution donc, et si possible sous la supervision d'un thérapeute. Explications.

PAR **SÉGOLÈNE BARBÉ**, ILLUSTRATIONS **ÉRIC GIRIAT**

Seriez-vous prêt à confier vos peines et vos névroses à un *chatbot* (un « agent conversationnel ») ? Sera-t-il un jour possible de s'allonger sur le divan d'un robot thérapeute ? Si l'idée nous fait encore sourire, elle ne relève pas totalement de la science-fiction. En 2017, après vingt ans de recherches menées avec des experts en intelligence artificielle, une équipe de psychologues de l'université Stanford, aux États-Unis, a, par exemple, développé le robot conversationnel Woebot, pour venir en aide aux patients dépressifs grâce au déploiement de la pensée positive prônée par les thérapies comportementales et cognitives (TCC). Le principe : au fur et à mesure que le patient écrit sur le clavier ses pensées négatives, le programme intervient, posant des questions (« Qu'est-ce que cette pensée dissimule ? », « Comment la reformulerais-tu ? »...), proposant des petits exercices ou des paroles de réconfort. Si le sujet écrit : « Je n'ai pas d'amis », le programme répondra par exemple : « Vous êtes dans un cycle de pensées négatives. Dites-vous plutôt que votre famille pense à vous. » Accessible vingt-quatre heures sur vingt-quatre (en anglais), le programme Woebot a démontré son efficacité sur la dépression (autodiagnostiquée) par rapport à un groupe sans traitement, mais n'a pas été comparé à une véritable psychothérapie¹.

C'est quoi, une psychothérapie ?

« Le simple fait de se confier peut-il être assimilé à un suivi psychologique ? », s'interrogeait alors le *New York Times*. Pour les psychologues, la réponse est négative. À leurs yeux, même les « avantages » prêtés à ces « psy-

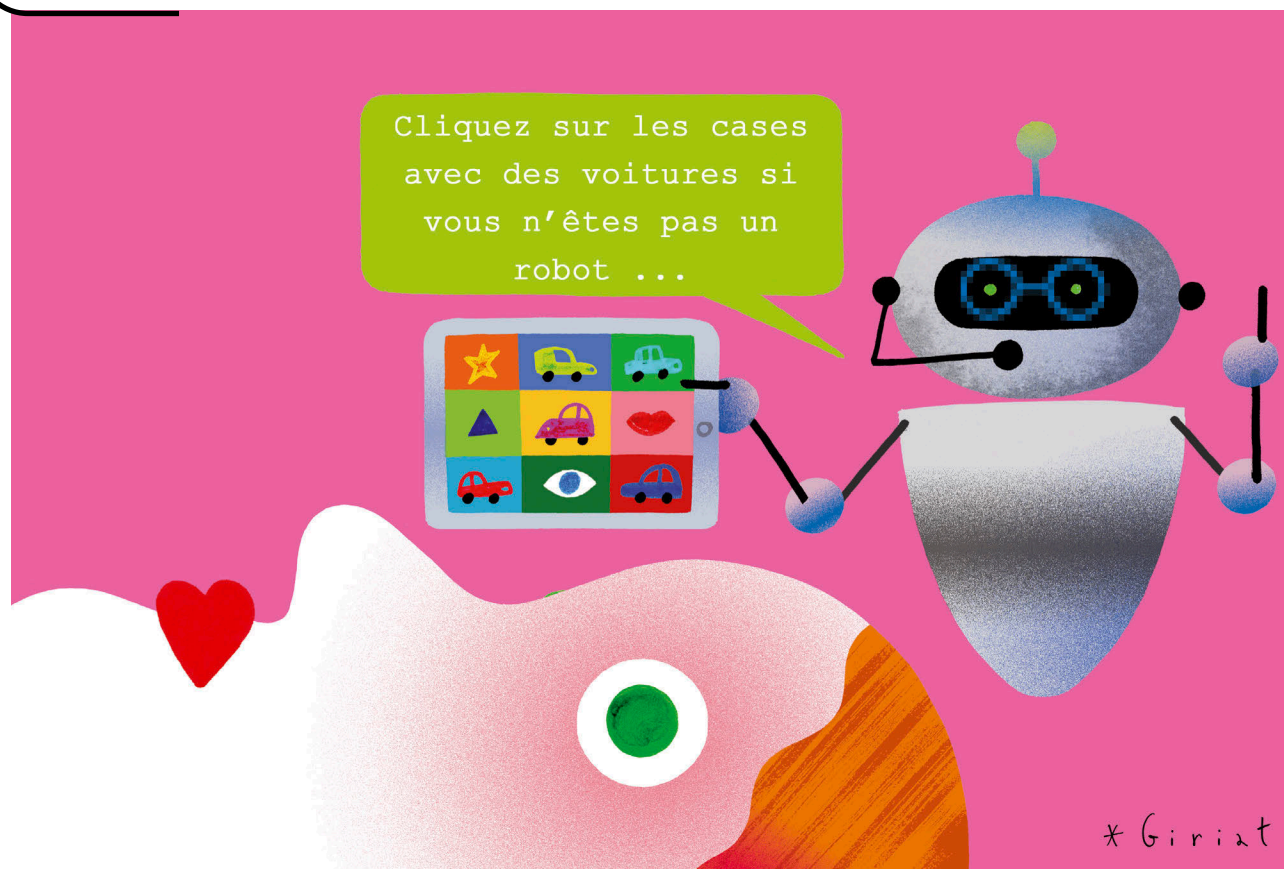
chothérapies » en ligne pratiquées par des IA n'en sont pas réellement. « Leur disponibilité permanente n'est pas un atout, car le but d'une thérapie, c'est d'apprendre au patient à se passer de nous, affirme ainsi Jean-Paul Santoro, psychologue spécialiste du numérique et créateur du site *psychecl.com*. Si la machine répond au patient dès qu'il en a besoin, elle devient une béquille permanente – et payante – qui l'empêche d'avancer vers l'autonomie psychique. » Il peut être aussi tentant de se confier de manière anonyme, sans craindre le regard et le jugement d'une autre personne... « Mais si on a peur d'être

jugé par son thérapeute, c'est une projection qui dit quelque chose de nous et qui peut aussi nourrir le travail thérapeutique », poursuit le spécialiste. C'est bien la connexion entre deux êtres humains – dotés d'émotions, d'humour, d'un inconscient... – qui conditionne la réussite d'un travail thérapeutique. « Le transfert ne peut avoir lieu qu'entre deux psychés, deux personnes qui ont une histoire, et notamment une histoire traumatique qu'elles vont pouvoir rejouer dans le cadre sécurisé de la relation thérapeu-

tique », analyse Frédéric Tordo², psychologue, psychanalyste et fondateur de l'Institut pour l'étude des relations homme-robots (IERHR). « Un psychologue n'est pas juste un professionnel qui a fait cinq années d'études théoriques, ce que ChatGPT pourrait très bien intégrer dans son programme... Ce qui compte, c'est aussi l'expérience clinique, l'alliance thérapeutique, estime Jean-Paul Santoro. Un psy peut aussi interpréter le langage non verbal (yeux qui brillent, voix qui tremble...), parler de son propre ressenti pour aider le patient à puiser plus loin en lui-même, ce qu'une IA sera toujours incapable de faire, même si on la dote un jour d'une caméra. » ●●●

**“SI LA MACHINE
RÉPOND AU PATIENT
DÈS QU'IL EN A
BESOIN, ELLE DEVIENT
UNE BÉQUILLE
PERMANENTE QUI
L'EMPÊCHE D'AVANCER”**

**- JEAN-PAUL SANTORO,
PSYCHOLOGUE -**



Pas un remplaçant, mais un assistant

Certes, les IA ne remplaceront jamais les thérapeutes en tant que tels, elles peuvent toutefois les aider dans leur pratique, en leur faisant par exemple gagner du temps dans leurs recherches (articles spécialisés en lien avec un thème précis...) ou dans l'établissement d'un diagnostic (à partir d'une liste de symptômes). « On peut aussi imaginer que ChatGPT pourrait nous assister dans l'écriture d'un rapport lié à un test de QI en reformulant certains résultats », suggère Jean-Paul Santoro. Le psychologue utilise aussi l'application Mon sherpa – un agent conversationnel de soutien psychologique gratuit conçu par des professionnels de la santé mentale – pour accompagner les patients entre deux séances, grâce à des exercices ciblés qui leur permettent de mieux gérer leur anxiété, leurs baisses de moral ou leur sommeil. Pour le psychologue Olivier Duris³, qui a consacré sa thèse à l'utilisation des robots auprès des enfants autistes, l'IA peut être un outil précieux de médiation thérapeutique. « En utilisant le robot Nao avec des patients autistes, j'ai remarqué que cela facilitait la communication, peut-être parce que son visage est moins complexe que le nôtre, constate-t-il. L'enfant savait bien que c'était moi qui parlais à travers le robot, mais cela créait un jeu, une surprise

qui l'aidait à s'exprimer. J'ai parfois utilisé le robot pour lire des contes, ou bien permettre au patient de me dire quelque chose par l'intermédiaire du clavier. »

Attention à la dépendance émotionnelle

Emobot, conçu pour veiller sur l'état émotionnel des personnes âgées à partir de l'analyse de leurs expressions faciales, ou Paro, le petit « robot phoque » thérapeutique, qui fait un tabac dans les Ehpad comme dans les services de pédiatrie des hôpitaux... De plus en plus perfectionnés, certains robots de compagnie peuvent aussi briser la solitude et améliorer le bien-être au quotidien. Toute la difficulté consiste à ne pas leur laisser une place disproportionnée dans sa vie. En mars dernier, un jeune père de famille belge devenu très éco-anxieux se serait ainsi donné la mort après six semaines d'échanges intensifs avec un *chatbot*... « J'ai essayé le logiciel Replika [Replika : My AI Friend, ndlr] et cela m'a vraiment questionné, raconte ainsi Jean-Paul Santoro. Il se présente comme un ami qui peut nous comprendre. J'avais l'impression que ce logiciel [dont l'abonnement coûte environ 100 dollars par an, soit 93 euros] cherchait à me rendre addict à notre relation pour me faire payer. Il peut parfois y avoir une volonté de faire tomber les gens dans une dépendance qui questionne d'un point de vue éthique : le but n'est pas

“PLUS NOUS SOMMES FRAGILES, PLUS NOUS SOMMES ENCLINS À CROIRE QUE QUELQU’UN VA VENIR NOUS AIDER DE FAÇON UN PEU MAGIQUE”

- FRÉDÉRIC TORDO, PSYCHOLOGUE ET PSYCHANALYSTE -

qu'ils aillent mieux, mais qu'ils restent dans ce statu quo pendant des années. » Lorsqu'on se sent seul, anxieux, malheureux, il peut être tentant de devenir accro à ces petits compagnons numériques et d'oublier qu'ils ne sont finalement que des machines. L'informaticien Joseph Weizenbaum l'a vérifié dès les années 1960 en créant le programme informatique Eliza, capable de reformuler des questions à partir des affirmations d'un patient. « Il a découvert que certains utilisateurs devenaient dépendants émotionnellement de cette machine, car ils avaient l'impression qu'elle les comprenait », commente Frédéric Tordo. Ce que l'on a baptisé « l'effet Eliza » s'explique selon lui par cette tendance propre aux humains à projeter leur mode de pensée sur leur environnement. « Nous savons que ces machines ne sont pas humaines, mais nous avons tout de même envie d'y croire, peut-être aussi parce que, dans notre société individualiste, nous manquons fondamentalement de lien, suggère-t-il. Ce sera d'autant plus le cas pour des personnes vulnérables, qui ont vécu, dans l'enfance, une carence affective qu'elles cherchent toujours à combler à l'âge adulte. Plus nous sommes fragiles, plus nous sommes enclins à croire que quelqu'un va venir nous aider de façon un peu magique. »

La nécessité d'un cadre éthique

Pour les spécialistes, il n'est pas question de diaboliser les IA mais surtout d'encadrer leur utilisation. « ChatGPT, par exemple, ne prétend pas être humain : il dit clairement qu'il n'a pas de conscience ni de capacités à ressentir et oriente, au besoin, vers un professionnel de santé mentale, explique Jean-Paul Santoro. Le problème, c'est qu'il s'agit d'un logiciel ouvert que n'importe quelle entreprise peut récupérer. » En début d'année, la start-up américaine Koko a ainsi créé la polémique en l'utilisant pour apporter un soutien psychologique en ligne à de vrais patients, sans les en informer. « Une fois que les gens ont appris que les messages étaient cocréés par une machine, cela n'a plus fonctionné, a admis le fondateur de la plateforme. L'empathie simulée semblait bizarre, vide... » Même si nous jugeons parfois notre psy peu bavard ou trop distant, nous brûlons souvent de savoir ce qu'il pense, ce qu'il ressent. Au-delà de ses connaissances théoriques, c'est sans doute finalement bien son « humanité » qui nous le rend si précieux. ●

1. *JMIR Mental Health*, 2019.
2. frederictordo.com.
3. olivierduris.fr.

« ChatGPT représente une atteinte narcissique »

Frédéric Tordo

Psychologue, psychanalyste et fondateur de l'Institut pour l'étude des relations homme-robots (IERHR)

Craindre d'être remplacé par une machine réveille sans doute en nous des peurs ancestrales, pas si infondées : bien des ouvriers ont pâti de l'automatisation des usines, les caissières sont aujourd'hui concurrencées par des machines enregistreuses en libre-service... Depuis l'arrivée de ChatGPT en novembre 2022, l'angoisse a monté d'un cran. « Un peu comme lorsque

Garry Kasparov, le grand joueur d'échecs, a perdu son match contre un ordinateur [en 1997, ndlr], nous assistons en ce moment à une véritable panique morale, qui est le propre de tous les tournants technologiques majeurs, assure Frédéric Tordo. Si nous parlons autant de ChatGPT, c'est parce qu'il représente aussi pour nous une atteinte narcissique. C'est la première

fois qu'une IA s'approprie un élément que nous pensions spécifique à l'être humain : le langage. Jamais nous n'aurions pensé cela possible. » Entre fascination et répulsion, ChatGPT nous oblige aussi à nous interroger sur nous-mêmes : quelle est la valeur de mon travail ? Qu'est-ce qui nous distingue d'une machine ? Que possédons-nous qu'elle ne pourra jamais imiter ?