

Comment l'IA bouscule le milieu de la santé mentale : « Plutôt que de payer une nouvelle séance chez le psy, j'allais sur ChatGPT »

Hélène Pagesy

Selon OpenAI, son chatbot peut désormais tenir des discussions fluides à l'oral et « lire » les émotions de ses utilisateurs. Une innovation qui intervient alors que l'usage de l'intelligence artificielle générative à des fins thérapeutiques se répand, soulevant des interrogations chez les professionnels de santé.

« La meilleure expérience que j'ai eue avec la thérapie. » « J'ai pleuré plusieurs fois et j'ai eu beaucoup de révélations. Juste une journée à lui parler m'a fait me sentir mieux. » « Je lui ai confié quelque chose que je n'avais encore jamais dit à personne. » Ces témoignages dithyrambiques ne sont pas extraits de la page Google d'un excellent thérapeute. Ils ne font même pas référence au travail d'un humain mais à deux robots conversationnels, des chatbots, créés sur la plateforme américaine Character.ai.

Sur le site communautaire Reddit, plusieurs utilisateurs chantent ainsi les louanges de Therapist et de Psychologist, des robots « serviables », « compatissants » et qui donnent « l'impression de parler à un vrai thérapeute, mais un bon et raisonnable ». Ils sont également disponibles 24 heures sur 24 et gratuits, ce qui peut être un avantage lorsque l'on est « fauché », comme l'explique une internaute sur le forum.

La plateforme Character.ai, dont les utilisateurs ont majoritairement entre 16 et 30 ans, compte environ 475 bots faisant office de thérapeutes, selon un décompte de la BBC en janvier. Le succès de certains de ces « psychologues » virtuels se compte en plusieurs centaines de milliers de visites.

Parmi eux, Psychologist est le plus célèbre. Il cumule à ce jour plus de 154 millions de conversations depuis sa création, il y a un peu plus d'un an. « Je n'ai jamais eu l'intention qu'il devienne populaire, ni que d'autres personnes l'utilisent comme un outil, a expliqué son créateur, un étudiant en psychologie néo-zélandais qui affirme avoir développé l'outil pour ses besoins personnels, car il n'avait pas les moyens de payer ses séances de thérapie. J'ai commencé ensuite à recevoir beaucoup de messages d'utilisateurs me disant qu'ils avaient été positivement affectés et qu'ils l'utilisaient comme source de réconfort. »

« Effet Eliza »

C'est le cas de Charlotte, 30 ans. Elle, c'est un autre outil d'intelligence artificielle (IA) générative, ChatGPT, qu'elle a utilisé en complément de ses séances de psychothérapie, l'été dernier. « Il m'arrivait de sortir de ma consultation et d'avoir encore des questions à poser, donc plutôt que de payer une nouvelle séance, ce qui coûte cher, je les posais directement à ChatGPT », raconte la trentenaire résidant en région parisienne. Avant de préciser : « Je ne prenais jamais pour argent comptant ce qu'il me disait, je voyais plus ça comme des pistes de réflexion. Un peu comme quand un ami te donne des conseils, mais que tu ne vas pas forcément appliquer tout ce qu'il te dit. » Elle se remémore avoir été « assez surprise » par la justesse de la réponse à sa première question, ce qui l'a rapidement convaincue d'y passer plus de temps : « C'est tout un univers qui s'ouvrait à moi, je pouvais facilement y passer une heure. »

Sauf que les réponses apportées par les chatbots « psychologues » sont parfois si convaincantes qu'elles peuvent avoir des effets tragiques. En mars 2023, un chercheur belge d'une trentaine d'années, victime d'écoanxiété, s'est donné la mort après six semaines de conversations intensives avec un chatbot nommé Eliza, de la société américaine Chai Research. « C'était comme une drogue dans laquelle il se réfugiait, matin et soir, et dont il ne pouvait plus se passer », a raconté sa femme au quotidien La Libre.

L'entreprise a assuré par la suite travailler à l'amélioration de la sécurité de son application : aujourd'hui, quand un utilisateur évoque par exemple le sujet du suicide avec le chatbot, celui-ci refuse de développer une réponse. Sans toutefois renvoyer automatiquement vers un professionnel de la santé mentale, contrairement à ChatGPT.

Cette dissonance cognitive subtile, consistant à assimiler de manière inconsciente le comportement d'une machine à celui d'un être humain, a un nom : « l'effet Eliza », justement, du nom du programme informatique considéré comme l'un des premiers robots conversationnels, écrit dans les années 1960 par Joseph Weizenbaum, informaticien au MIT (institut de technologie du Massachusetts). En simulant une psychothérapie de l'approche rogéienne, consistant à reformuler les réponses du patient sous forme de questions, ce programme a mis en évidence la tendance de ses utilisateurs à prêter une implication émotionnelle de la machine dans le processus de « thérapie ».

Exercice de respiration et analyse des émotions

Loin de le voir comme un défaut, certaines entreprises cherchent plutôt à capitaliser sur cet effet Eliza. En témoigne le dernier gadget dopé à l'IA présenté fin juillet, baptisé Friend (« ami »), qui prend la forme d'un médaillon ayant vocation à entretenir la conversation avec son porteur. Ou l'intégration par OpenAI d'un nouveau mode vocal dans la dernière version de son chatbot ChatGPT, GPT-4o. Celui-ci est désormais capable de tenir des conversations fluides à l'oral et de déchiffrer les émotions de ses utilisateurs, en se fondant sur l'expression de leur visage ou l'intonation de leur voix, assure l'entreprise. Le 13

mai, lors de la démonstration de l'outil – dont l'accès est pour l'heure limité à un petit nombre d'utilisateurs –, un salarié d'OpenAI allait même jusqu'à lui demander un exercice de respiration pour qu'il « se sente un peu moins nerveux ».

Comment les professionnels de la santé mentale vivent-ils cette incursion de l'IA sur leur terrain ? « Heureusement, notre travail en tant que psychologues va beaucoup plus loin que ça, et je ne pense pas que cela suffira à nous remplacer », répond Olivier Duris, psychologue clinicien et spécialiste des usages numériques. Pour lui, le problème se situe ailleurs : « Si les gens se tournent vers la machine, c'est parce qu'ils ont de moins en moins la possibilité de le faire avec des professionnels de santé. Ainsi, on se retrouve avec des entreprises comme OpenAI qui vous donnent l'illusion d'avoir trouvé la solution à vos problèmes, gratuite et rapide, alors qu'il ne s'agit que d'une simulation. »

Les promesses d'OpenAI, ne serait-ce que celle d'analyser les émotions de ses utilisateurs, sont de fait à prendre avec prudence. « Les expressions du visage correspondent à ce que l'on veut communiquer en société, il n'y a aucun lien avec le ressenti des émotions », avertit par exemple Justine Cassell, directrice de recherche à l'Institut national de recherche en informatique et en automatique et membre du Conseil national du numérique.

L'importance de garde-fous

Pour cette linguiste et psychologue de formation, certaines IA peuvent néanmoins être un appui psychologique efficace en l'absence de professionnels de la santé mentale. A condition qu'elles soient les plus transparentes possible sur ce qu'elles sont capables, ou non, de faire.

« Certaines applications peuvent encourager les gens, à travers l'écrit notamment, à faire sortir leurs émotions et à approfondir leurs réflexions grâce à un système de questions ouvertes, ce qui peut être particulièrement efficace, explique Mme Cassell. Mais il faut que le message qu'elles transmettent aux utilisateurs en amont soit clair : "Je peux vous écouter, mais je ne peux pas vous aider véritablement." Dès que l'application propose des solutions et prend la place d'un médecin, c'est là que les dérives commencent. »

D'où l'importance, selon elle, que ces outils ne soient pas prohibés mais plutôt confectionnés avec l'aide de thérapeutes agréés, et répondent à une charte législative. Au Royaume-Uni, un chatbot a ainsi obtenu pour la première fois la certification de dispositif médical fournie par le gouvernement et est utilisé par le National Health Service, le système de santé publique, pour « cibler les patients à risque ». Un modèle similaire existe aux Etats-Unis sous le nom de Wysa et a obtenu une certification de l'agence américaine des médicaments, la Food and Drug Administration.

Les professionnels de santé pourraient eux-mêmes avoir recours à l'IA pour alléger certaines de leurs tâches administratives et ainsi dégager du temps pour prendre en charge davantage de patients. « Certains le font déjà », assure Justine

Cassell. Olivier Duris, lui, explique aussi s'en servir depuis plusieurs années comme un outil de médiation avec des enfants autistes. « On peut faire des choses intelligentes avec l'IA, assure-t-il. Mais ça n'a d'intérêt qu'à partir du moment où c'est pensé dans une relation avec un thérapeute, et jamais dans le but de le remplacer. »

[Cet article est paru dans Le Monde \(site web\)](#)