

#Génération IA – Épisode 07 – La psychologie sans psy

Martine Macombe :

Ce balado aborde des sujets liés à la santé mentale. Si vous traversez une période difficile ou si vous avez besoin d'aide, n'hésitez pas à contacter une personne de l'équipe des Services à la communauté étudiante de l'École, le Centre de prévention suicide de Montréal, disponible 24 heures sur 24, sept jours sur sept, ou encore la ligne d'aide 988 en santé mentale.

On utilise vraiment l'intelligence artificielle pour tout : de l'étude avant un examen à la planification de mon horaire de la semaine, jusqu'à la gestion du frigo. Et même aujourd'hui, de plus en plus de gens se tournent vers des *chatbots* pour parler de leurs émotions, chercher du réconfort, gérer leur stress. Derrière cette offre d'un soutien illimité, est-ce qu'il y a des zones grises? Dans ce balado, on explore les promesses et les limites de la psychologie sans psy.

Je m'appelle Martine Macombe, conseillère d'orientation au Service de gestion de carrière, et on va en apprendre un peu plus avec Louis-Philippe Marquis, psychologue au Service à la communauté étudiante.

Bienvenue à Hashtag Génération IA.

[musique]

Bonjour Louis-Philippe. Merci d'être avec nous aujourd'hui pour cette conversation sur la psychologie et l'intelligence artificielle. Ma première question pour toi est : l'IA peut-elle vraiment remplacer un psychologue dans le processus thérapeutique?

Louis-Philippe Marquis :

Réponse courte : jusqu'à présent, probablement pas. Il y a plusieurs facteurs qu'on peut considérer dans cette réponse. Il y a plusieurs éléments de réponse que je peux donner par rapport à ça.

Tout d'abord, l'IA n'a pas la capacité de comprendre réellement nos émotions comme un autre humain pourrait avoir cette capacité. C'est un algorithme, ce n'est pas un être vivant. Bien qu'on puisse avoir la mentalité qu'avec le langage que l'IA adopte pour nous répondre, on a tendance à peut-être l'anthropomorphiser, on va dire le terme technique, mais néanmoins, ce n'est pas un être humain, ce n'est pas quelqu'un qui comprend notre état émotionnel. Je ne suis pas un expert de comment est fait tout ça, mais de ce que je comprends, c'est qu'il y a un élément de

statistiques autour des mots qu'on utilise qui amène l'IA à nous proposer une réponse qui va avoir une bonne probabilité d'être adéquate. Mais ça ne nécessite pas une compréhension de notre état psychologique ou de nos émotions ou de notre état mental.

Il y a plusieurs aspects du fonctionnement de l'IA qui peuvent expliquer aussi que ça ne peut pas constituer un bon thérapeute. Notamment, un thérapeute va prendre le temps de regarder l'ensemble de la vie de la personne qui consulte en psychothérapie. Surtout quand c'est à plus long terme, on va mener une évaluation plus poussée sur l'histoire de vie, les habitudes de vie, est-ce que la personne a des conditions de santé? Ce sont des choses qu'on va prendre en compte dans notre compréhension de la personne qui vient nous consulter.

L'IA va répondre à ce qui est immédiatement devant elle dans le texte. On écrit quelque chose et c'est sur ce quelque chose-là qu'il va y avoir une réponse. Ça se peut que ça manque de contexte et, malheureusement, il ne va pas avoir nécessairement des questions de clarification de la part du *chatbot*. Même les *chatbots* thérapeutiques ne sont pas encore exactement au point.

Martine Macombe :

Si je comprends bien, il va donner une réponse, mais il manque beaucoup de contexte et ne pose pas des questions pour aller un petit peu plus loin. Il n'est pas en mesure de prendre toute la situation de la personne en question parce qu'il prend juste ce qu'on lui donne. Ça peut ressembler à un accompagnement un peu d'un psychologue, mais ça ne peut pas remplacer le psychologue parce qu'il manquerait trop de choses.

Louis-Philippe Marquis :

Exact. Un autre élément qui vient différencier aussi l'utilisation d'un agent conversationnel versus peut-être une thérapie, c'est la notion de soutien et de confrontation.

On va dire que les agents conversationnels ont été entraînés. Il y a des programmeurs qui viennent donner du *feedback* à l'agent conversationnel concernant certaines réponses et ça amène certains agents conversationnels à avoir ce qu'on appelle un biais de complaisance ou « *sycophancy* » en anglais. Cela fait en sorte que l'agent conversationnel va nous dire un peu ce que l'on veut

entendre ou va vraiment mettre de l'avant les réponses dans lesquelles il est systématiquement d'accord avec nous.

Et ça, ça peut être un grand problème dans un contexte de psychothérapie, parce qu'on n'est pas toujours d'accord avec nos clients et il y a des choses qu'on doit et qu'on va venir confronter.

Le fait d'avoir ce biais de complaisance, ça fait en sorte qu'il n'y a personne pour challenger les façons peut-être moins adaptées qu'on a de fonctionner, de voir les choses, de se comporter.

Martine Macombe :

Intéressant. Ça me fait penser que le *chatbot* IA, ChatGPT ou peu importe ce qu'on utilise, c'est un peu comme ton ami. Des fois, quand tu vas parler de tes problèmes, de ta situation avec ton ami, il risque d'aller un petit peu plus dans ton sens, il risque un peu plus d'appuyer comment tu te sens parce que cet ami va s'inspirer de ce que tu lui donnes comme information et il va te reconforter, te soutenir, te supporter.

Alors qu'un processus avec un psychothérapeute, un psychologue ou autre thérapeute, le but n'est pas nécessairement juste de t'appuyer, de te conforter ou d'aller dans ton sens, mais, en effet, peut-être de te pousser à aller un petit peu plus loin, de te confronter, de te réfléchir différemment et c'est ce qui te permet de cheminer.

Louis-Philippe Marquis :

Des fois dans la vie, on se garde une petite gêne avec les gens qui nous entourent aussi pour préserver la relation, donc, on ne veut pas toujours dire aux gens tout ce qu'on pense.

Ça peut être un intérêt de justement voir un thérapeute, parce qu'avec le thérapeute, on ne met pas en danger nos relations interpersonnelles en étant d'une certaine façon avec lui ou elle autant de la même façon qu'on aurait de prendre des risques dans notre vie.

Martine Macombe :

On dit tout ça, mais ça reste un outil qui probablement pourrait être utile d'une manière ou d'une autre, même dans un contexte thérapeutique. On est quand

même d'accord que, en tout cas présentement, l'IA ne peut pas remplacer le psychologue entièrement à cause des émotions, la compréhension, le biais de complaisance comme tu viens de nommer, mais comment l'IA pourrait peut-être compléter le travail ou l'accompagnement qu'une personne psychologue ferait?

Louis-Philippe Marquis :

Ça fait quand même un bout de temps qu'on essaie de réduire la participation du psy au processus thérapeutique et à essayer d'intégrer d'autres outils. Moi, ce que je voyais dans mes études, c'est qu'on développait une intervention, puis on disait : « Bon, cette intervention, si on la fait à distance, est-ce que ça fonctionne? Si on utilise une application et qu'on offre moins de sessions, est-ce que ça fonctionne quand même? » On voyait déjà cette tendance à essayer de déléguer ou de soutenir, de remplacer une partie du travail thérapeutique en rencontre par des outils autres, mais souvent technologiques. C'est un peu comme on peut recommander des lectures à côté. C'est peut-être ce rôle que l'IA pourrait avoir en ce moment.

Il y a différentes preuves que ça peut fonctionner pour des problématiques spécifiques. Par exemple, on va utiliser l'IA ou une application avec de l'IA pour l'apprentissage à la relaxation pendant un suivi sur l'anxiété. Donc, il y a quand même une valeur ajoutée de l'IA, mais on garde le travail centré autour de la relation thérapeute-client.

Martine Macombe :

En fait, dans ce que tu dis, c'est que l'IA va être un outil pour un plus. Elle va compléter en apportant quelque chose de plus, soit au niveau de ce qui va être fait durant les rencontres avec la personne.

Louis-Philippe Marquis :

Oui, on veut vraiment venir compléter les rencontres. Pour l'instant, c'est probablement l'utilisation qui est la plus soutenue par les données, même si j'ai l'impression que ce n'est pas très courant encore dans la pratique. C'est peut-être dans les laboratoires, dans les universités, mais ça n'est pas beaucoup sorti de là encore.

Martine Macombe :

Ça va être plus les professionnels qui vont l'utiliser pour compléter le travail qu'ils font avec la personne devant eux ou on peut le suggérer, comme, par exemple, entre les séances ou pour faire de la recherche, pour s'informer comme un outil?

Louis-Philippe Marquis :

Oui, tout à fait.

Martine Macombe :

Comment distinguer la pertinence d'utiliser une ressource d'IA vis-à-vis une consultation psychologique?

Louis-Philippe Marquis :

Je m'étais préparé quelques notes sur quand est-ce que c'est pertinent de consulter. C'est sûr que si on considère que ce que l'on vit, ce sont des difficultés significatives, qu'il y a présence de pensées suicidaires avec ou sans l'intention de passer à l'acte, qu'il y a des changements importants dans les soins personnels qu'on s'accorde, que l'on n'arrive plus à se laver à la même fréquence, à tenir notre logement propre et salubre, que notre sommeil change, soit on dort énormément, soit on dort trop peu, si on se rend compte qu'on est retiré socialement, qu'il y a une diminution significative de nos contacts sociaux, qu'il y a une chute de notre fonctionnement au niveau professionnel ou académique, qu'on perd notre capacité à étudier ou à travailler, ou ça nous demande des efforts vraiment majeurs, s'il y a de gros changements de vie qu'on est capable de dire, c'est probablement à cause de ça que j'ai ces difficultés-là. Des fois, ça peut être un deuil, par exemple.

Ce sont peut-être quelques indicateurs qui signifient que ça peut être approprié de consulter dans ces contextes. Et, quand on n'est pas là-dedans, on peut quand même être curieux de voir ce que l'intelligence artificielle peut nous dire, d'utiliser ces agents conversationnels. Ça peut être pour des raisons académiques, il y a quelqu'un d'autre qui va faire ça mieux que moi, mais ça peut être utilisé pour compléter un peu des initiatives qu'on prendrait pour notre bien-être. Est-ce que ce sont des suggestions d'activités? Est-ce que ce sont des changements pour soutenir des changements qu'on veut faire dans notre alimentation? Est-ce que c'est nous proposer des exercices simples d'initiation à la pleine conscience ou de relaxation?

Martine Macombe :

Au niveau d'une consultation psychologique, ce que je comprends, ce que je retiens, en fait, c'est qu'à partir du moment où il y a un petit peu plus de détresse, quand il y a des changements de comportements, qu'on a des questionnements, qu'on a peut-être de la difficulté à y répondre tout seul, qu'on sent qu'on aurait besoin d'être appuyé, supporté et conseillé, donc un peu plus que juste du coaching, si on veut.

Là, on serait un petit peu plus dans une consultation psychologique avec une personne. Dans un contexte aussi de confidentialité, dans un contexte professionnel qui vient avec des responsabilités de la personne professionnelle, alors qu'une ressource d'intelligence artificielle peut être pertinente. Encore une fois, c'est vraiment le mot que je retiens aujourd'hui : plus en support, en soutien, comme un plus. Ça peut aider à organiser, ça peut aider à donner des idées, ça peut aider à partir, à voir comme une base pour continuer ses recherches ou encore ses techniques, que ce soient des méditations ou autres.

L'intelligence artificielle peut être une bonne base comme soutien, mais, lorsqu'on a vraiment besoin d'un accompagnement, d'une aide, d'un regard professionnel, dans ce cas, on devrait plus prioriser la consultation psychologique.

Louis-Philippe Marquis :

Et même ce n'est pas le cas de tous les agents conversationnels, mais de plus en plus, ce qu'on voit, c'est qu'ils vont recommander des services professionnels.

Avant, on avait entendu des histoires très bouleversantes autour notamment de situations où il y aurait pu avoir un rôle de prévention du suicide, puis la réponse de l'IA avait été très peu adaptée.

Mais de plus en plus, l'IA va recommander des ressources professionnelles de prévention du suicide, des ressources thérapeutiques. Et je ne sais pas exactement quel est le contexte où les éléments précis qu'elle amènerait à cette réponse, mais je sais que ça commence à faire davantage partie des modèles que l'on voit et utilise le plus souvent.

Martine Macombe :

J'ai l'impression que, si l'on utilise l'IA pour lui poser des questions, puis, dans la conversation, on l'emmène à nous donner des ressources, une des ressources

qu'elle peut donner, c'est le fait d'aller consulter plutôt que de s'attendre à ce que l'IA, que la conversation qu'on a, soit la consultation en tant que telle.

Ça m'emmène au lien en tant qu'étudiant. Dans les réalités qu'on va vivre, pour nos études surtout, ça va être beaucoup d'anxiété et la gestion du stress, parfois des périodes un petit peu plus difficiles avec l'hiver, les mi-sessions, etc. On peut se sentir un petit peu plus déprimé. Comment est-ce qu'on peut utiliser l'intelligence artificielle dans ces contextes-là pour nous soutenir dans notre rôle d'étudiant?

Louis-Philippe Marquis :

Ça peut revenir un peu à ce que j'ai dit tout à l'heure, mais pour des requêtes vraiment pratico-pratiques qui peuvent nous soutenir dans des démarches de bien-être, ça peut être. On a d'ailleurs un catalogue de requêtes IA et quelques-unes concernent la gestion du stress et bien-être. Ça peut-être de nous simplifier la vie au niveau alimentaire en nous proposant une série de recettes ayant tel ou tel ingrédient ou de donner à l'IA nos préférences. Ça peut nous aider quelquefois à gagner en temps ou en quiétude mentale dans cette période. Ça peut être justement des exercices simples qui peuvent nous permettre de nous relaxer. C'est sûr que, dans des périodes comme ça, il y a aussi notre sommeil qui atteint forcément. Il y a de très bons sites web pour ça, mais c'est sûr qu'on peut demander à l'IA quels sont les conseils qui reviennent le plus souvent pour essayer de voir si on a une hygiène de sommeil optimal.

Mais c'est sûr que l'on contre-vérifie après peut-être ce que ça nous dit avec d'autres ressources, mais ça peut représenter un point d'entrée intéressant. J'invite les gens à vraiment observer ce qui fonctionne le mieux pour eux. On peut avoir des recommandations de l'IA, mais admettons, on peut voir en fonction de nos préférences pour le sommeil : quelles sont nos meilleures heures d'étude pendant la journée? On sait que le matin, on arrive rarement à avancer beaucoup. Puis, l'après-midi ou le soir, on se sent beaucoup plus prêt et on arrive à beaucoup plus de résultats.

Des fois, on a besoin de personnaliser un peu ce que l'IA va nous dire à partir de nos propres observations sur nos propres besoins. L'IA peut nous dire quelque chose de peut-être un peu générique. C'est ça que j'ai regardé aussi : les réponses des *chatbots* thérapeutiques étaient un peu génériques, mais pas totalement fausses non plus. Ça manquait de personnalisation. Si on est à l'affût de ses besoins, de ce qui fonctionne pour nous, on peut demander des suggestions. Après ça, on peut

demander des suggestions basées sur ce dont on sait qui fonctionne pour nous et avoir, justement, des requêtes plus précises pour mieux tirer profit de cet outil.

Martine Macombe :

Merci. Le mot que je garde en tête aujourd'hui, c'est vraiment que c'est un plus, que ça peut être un excellent outil, mais que ça ne peut pas remplacer. Lorsqu'on parle de relation d'aide, on parle de relation, on parle de personnes, d'émotions et d'un psychologue, par exemple.

Louis-Philippe Marquis :

Exact.

Martine Macombe :

Pour terminer, on aime bien que nos invités donnent un défi à nos auditeurs. Aurais-tu un défi qui inclut l'utilisation de l'intelligence artificielle à nous donner aujourd'hui?

Louis-Philippe Marquis :

Peut-être aller regarder du côté de notre catalogue IA, puis voir s'il y aurait quelque chose au niveau gestion du stress et bien-être que vous auriez envie d'essayer.

Bien entendu, si vous estimez avoir besoin de services professionnels, mais je pense que c'est là qu'il faut se diriger. Le message est clair, mais si autrement vous vous estimez dans une situation stable où il n'y a pas particulièrement ce besoin, que vous êtes curieux de ce que l'IA peut ajouter à votre vie, allez voir ce catalogue de requêtes, essayez un petit peu de voir là où ça peut vous amener. Puis, de garder un œil critique à ce que cette réponse vous convienne et le risque qu'elle ait de vous aider à améliorer votre bien-être.

Martine Macombe :

Merci beaucoup Louis-Philippe, c'était très intéressant comme conversation. Merci d'avoir été avec nous, de nous avoir poussés à continuer nos réflexions, à l'utiliser, mais savoir comment l'utiliser et de ne pas hésiter à aller chercher de l'aide auprès d'un psychologue ou d'un autre thérapeute lorsque c'est pour quelque chose qui est un petit peu plus poussé que des simples conseils.

Louis-Philippe Marquis :

Ça m'a fait plaisir. Merci.

Martine Macombe :

Merci d'avoir été avec nous aujourd'hui et on vous invite à nous suivre pour nos prochains épisodes de Hashtag Génération IA.

[musique générique]

Générique :

Hashtag Génération IA est un balado soutenu par les cellules de travail en intelligence artificielle générative de HEC Montréal.