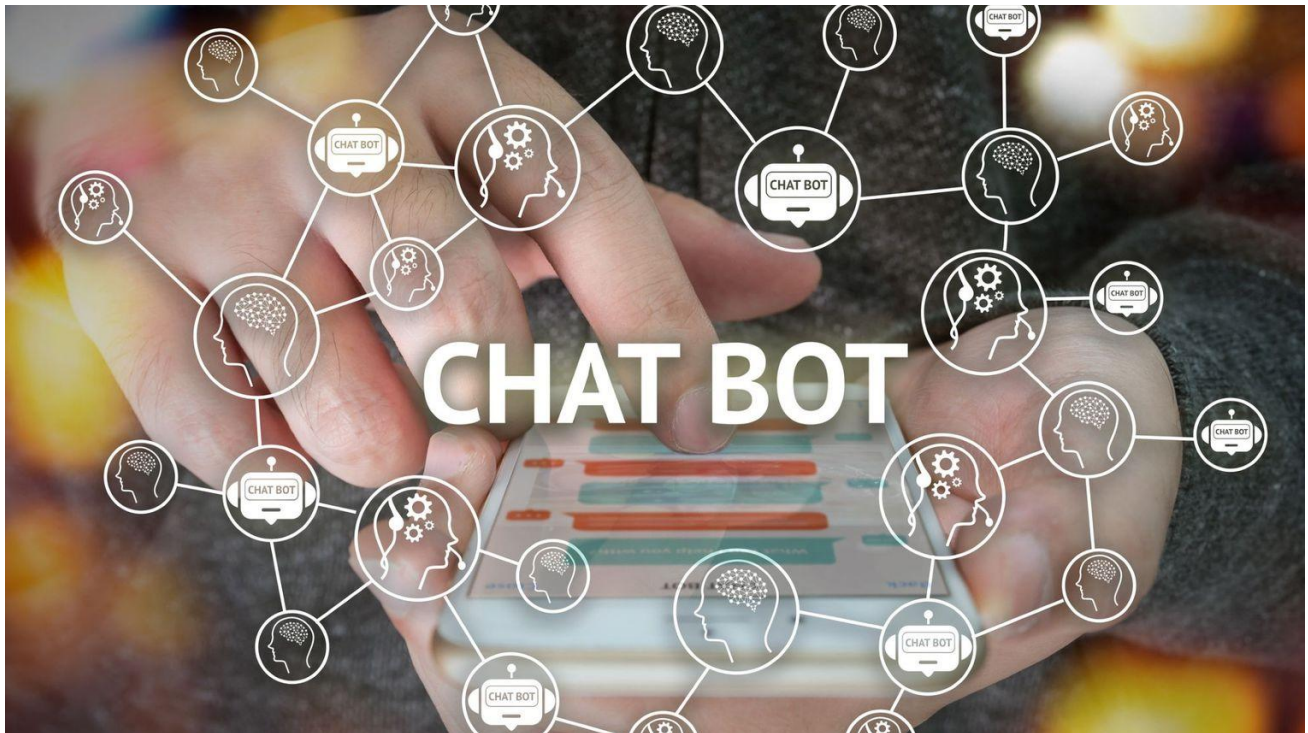




## "Préparons-nous à la robotique!"



La relation client en mode chatbot

Serge Tisseron, psychanalyste, veut ouvrir le débat éthique sur l'usage des nouvelles technologies dans la vie quotidienne.

*Intelligence artificielle et robots sont au coeur des transformations technologiques qui bousculent nos quotidiens. Serge Tisseron, psychanalyste et membre de l'Académie des technologies, veut lancer un débat éthique sur les précautions d'usage qui doivent entourer la diffusion de ces nouveaux objets technologiques. Il aborde ce sujet dans son nouveau livre Petit traité de cyber-psychologie .*

**L'Express.** Vous avez écrit de nombreux livres sur la thématique des écrans, des images et de l'intelligence artificielle (IA), avec ce livre votre diagnostic a-t-il changé ?

**Serge Tisseron.** Oui et non. Il n'a fondamentalement pas changé sur un point : c'est que ces technologies bouleversent tellement notre relation à nous même, aux autres, aux savoirs et aux apprentissages qu'il est indispensable de nous y préparer. On ne s'est pas préparé aux nouvelles technologies avec les smartphones,

[Visualiser l'article](#)

ne faisons pas la même bêtise avec la robotique. En revanche mon point de vue a évolué sur un point : les technologies robotiques vont bouleverser beaucoup plus de domaines que les technologies numériques. C'est plus qu'un saut quantitatif, c'est véritablement un saut qualitatif. Ce n'est pas seulement plus de technologies dans nos vies quotidiennes, mais c'est vraiment la possibilité d'avoir affaire à des machines plutôt qu'à des êtres humains.

**Vous écrivez que "les robots doivent devenir l'objet d'un débat public" , y-a-t-il, selon vous, un moyen pour sensibiliser à cette question ? Comment expliquez-vous la relative indifférence aux questions éthiques ?**

Il n'y a pas d'indifférence aux questions éthiques, mais ces travaux sont trop souvent cantonnés à la sphère de ceux qui fabriquent les robots. Le débat que suscite leur développement n'est pas public, parce que les chercheurs ne font rien pour qu'il le soit : ils préfèrent cultiver leur "entre-soi". On a mis des années pour dire qu'il ne fallait pas confier un smartphone à un enfant de moins de trois ans ! Ne faisons pas la même chose pour les chatbots ( *agents conversationnels* ). Il est indispensable que la question de l'utilisation de ces nouvelles machines, notamment selon les différentes tranches d'âges, soit débattue, et, de façon générale, que leur place dans la société fasse l'objet d'une discussion publique.

**Donc finalement, vous pensez qu'il faut davantage relayer la parole des spécialistes dans le débat public ?**

Il faut relayer les débats entre spécialistes, d'autant plus que tous les spécialistes ne sont pas d'accord entre eux, mais il faut surtout qu'en tant que consommateurs, nous nous rendions compte que nous aurons notre avis à donner. Si nous nous précipitons sur le marché des robots, nous risquons d'empêcher le déploiement d'un débat éthique indispensable. Nous avons le moyen de faire en sorte que certaines améliorations soient introduites sur ces produits en refusant d'acheter les premiers modèles qui nous sont balancés. Une Barbie connectée a été lancée à Noël 2017 aux Etats-Unis, elle a été boycottée par les associations familiales et a été retirée. Cependant, les choses hélas sont revenues par Google home. Ce que les parents refusaient pour leurs enfants avec la poupée connectée, ils l'ont accepté avec un chatbot. Ce qui est sans doute dû à un manque de débat.

**Vous développez l'expression "robot Nutella" pour parler d'un robot qui serait programmé pour être le plus agréable possible, est-il vraiment envisageable qu'un individu "perde le goût de l'humain" pour en venir à préférer un robot ?**

Tout le monde non, mais certains, oui. Si votre femme/mari vous quitte et que vous perdez votre boulot, vous pouvez développer une addictivité réactionnelle, c'est-à-dire que vous cherchez à oublier ces expériences problématiques en vous scotchant à un produit qui vous les fait oublier. Il y a aussi un volet social, si vous êtes entouré de gens qui valorisent un produit, vous êtes plus tenté de le surconsommer. Certaines personnes, dans certaines circonstances de vie, pourraient développer avec des chatbots ou des robots une relation addictive.

**L'homme s'est toujours adapté à l'apparition de nouveaux médias dans son quotidien que ce soit le livre, les jeux vidéo ou Internet ; en quoi l'avènement de l'IA constitue-t-elle un cas spécifique et inquiétant ?**

[Visualiser l'article](#)

L'IA établit pour la première fois dans l'histoire une forme de réciprocité entre l'homme et ses machines. La grande nouveauté avec l'intelligence artificielle c'est que l'on pourra avoir des machines qui vont prendre l'initiative de la relation. Par exemple si je quitte mon appartement le matin, une intelligence artificielle pourrait très bien me dire : "Attention, tu as oublié ton parapluie, comme je t'ai dit hier soir il risque de pleuvoir". Alors nous risquons d'oublier que derrière les robots il y aura toujours leurs fabricants qui pourront utiliser notre confiance en ces machines pour influencer nos choix. Ce ne serait, après tout, qu'une nouvelle version du scandale de Cambridge Analytica. Aujourd'hui il y a beaucoup de travaux qui montrent que Google ou Facebook nous enferment dans des bulles. Il faut comprendre qu'avec les robots conversationnels ce risque sera considérablement augmenté.

### **Quelles sont les nouvelles pathologies amenées à se développer avec l'IA ?**

Nous aurons des nouvelles manières d'être au monde qui ne seront pas forcément considérées comme des nouvelles pathologies, mais peut-être parfois comme de nouvelles normalités. Si une personne a la possibilité d'être en relation avec un chatbot en permanence, que deviendra alors la définition de la solitude ? Que deviendra le deuil lorsqu'un individu pourra avoir un parent décédé sous la forme d'un robot ? La maladie se définit d'abord par la souffrance et il y a des formes de souffrances très différentes qui affectent, tour à tour, beaucoup de gens dans leur existence : la solitude sexuelle, la solitude affective, le deuil etc. On peut imaginer qu'à terme, ces souffrances probablement seront compensées par des machines. Enfin la façon dont ils nous seront vendus va influencer nos relations aux robots. Je suis parti en guerre dès 2013 contre les "émorobots", c'était l'époque où beaucoup de chercheurs affirmaient que les robots avaient des émotions ; or les robots se bornent à simuler. Il faudrait absolument que le législateur interdise les publicités mensongères qui nous vendent ces machines comme ayant du cœur.

### **Comment l'IA va-t-elle modifier l'humain ? Tout individu est-il amené à devenir un homme augmenté ?**

Oui, le métissage avec des objets technologiques est inévitable, et nous sommes déjà de plus en plus métissés. Les prothèses de hanches, ou le cœur artificiel, montrent que nos corps seront de plus en plus appelés à avoir des parties substituées. Il n'y a pas à s'inquiéter, un individu reste lui-même bien qu'ayant un corps transformé. Mais ces progrès ne profiteront pas à tous. Le problème principal sera celui de l'accroissement des inégalités sociales.

### **Sur quels sujets travaillez-vous en ce moment ?**

Je réfléchis à la manière de préparer le mieux possible les jeunes enfants au développement de la robotique. Il va aussi falloir appréhender la nouveauté de la réalité virtuelle qui est déjà très présente. Toutes les technologies offrent des opportunités de développement, mais nous devons être vigilants sur leurs multiples utilisations possibles, notamment familiales. Actuellement, la technologie va si vite que beaucoup de gens y sont confrontés sans avoir un mode d'emploi des bons usages.