

**Dialoguer avec des intelligences artificielles génératives:
enjeux affectifs, thérapeutiques et sociaux du
compagnonnage numérique**

Pr Najlaa El Gouar

Enseignante à l'Institut Supérieur des Sciences de la Santé,

Université Hassan Premier, Settat

Membre du Laboratoire LIDEALL

Maroc

Résumé

Cet article explore les transformations induites par l'essor des intelligences artificielles génératives dans nos interactions affectives et thérapeutiques. Il analyse comment ces agents conversationnels, tels que ChatGPT, modifient notre rapport à la solitude, au soutien psychologique et à la relation humaine. Si ces technologies offrent un accompagnement accessible et non jugeant, elles soulèvent également des risques, notamment la confusion entre présence simulée et véritable relation, et la dépendance affective chez les personnes fragiles. Par ailleurs, l'article examine les usages émergents des IA dans la santé mentale, soulignant leurs apports potentiels et leurs limites éthiques. Enfin, il invite à une réflexion critique sur la cohabitation future entre humains et intelligences artificielles, insistant sur la nécessité d'une éducation numérique et émotionnelle pour préserver l'humanité des liens réels.

Mots-clés : intelligence artificielle générative, agents conversationnels, soutien psychologique, solitude, santé mentale numérique, compagnonnage numérique, éthique de l'intelligence artificielle, relation humaine, dépendance affective, éducation émotionnelle et numérique.

Abstract (English)

This article explores the transformations brought about by the rise of generative artificial intelligences in our affective and therapeutic interactions. It analyzes how conversational agents, such as ChatGPT, reshape our relationship with solitude, psychological support, and human connection. While these technologies offer accessible and non-judgmental assistance, they also raise risks, including confusion between simulated presence and genuine relationships, as well as emotional dependence among vulnerable individuals. Moreover, the article examines emerging uses of AI in mental health, highlighting their potential benefits and ethical limitations. Finally, it calls for critical reflection on the future coexistence between humans and artificial intelligences, emphasizing the need for digital and emotional literacy to preserve the humanity of real bonds.

Keywords: generative artificial intelligence, conversational agents, psychological support, loneliness, digital mental health, digital companionship, AI ethics, human relationship, emotional dependence, emotional and digital literacy.

Introduction

L'émergence de l'intelligence artificielle générative marque un tournant décisif dans notre manière de penser la technologie : d'un outil purement fonctionnel, elle devient une présence interactive, capable de simuler le dialogue, d'adopter un ton bienveillant, voire de répondre à des sollicitations émotionnelles. Des millions d'utilisateurs dans le monde entretiennent désormais une forme de relation continue avec des agents conversationnels comme ChatGPT, Replika, ou encore Woebot, transformant ces interfaces en compagnons numériques du quotidien. Ce phénomène, encore récent, interroge profondément notre rapport au langage, à l'altérité et à l'intimité.

Derrière la puissance algorithmique, ces IA ne comprennent pas au sens humain du terme — elles ne ressentent ni émotions, ni intentions. Pourtant, l'effet qu'elles produisent sur les utilisateurs est bien réel. Plusieurs études (Eichenberg et al., 2021 ; Ta & Van Ranst, 2023) ont montré que les utilisateurs peuvent développer un attachement émotionnel fort envers ces entités, en particulier lorsqu'ils sont en situation de solitude, de vulnérabilité affective ou de détresse psychologique. À travers des conversations régulières, personnalisées et souvent empathiques, ces IA viennent combler un vide relationnel, au point parfois de susciter une forme de dépendance affective.

Cette nouvelle forme de relation homme-machine, entre complicité et simulation, pose des questions éthiques, sociales et psychologiques cruciales. Peut-on se sentir sincèrement soutenu par une intelligence artificielle ? Quelles sont les implications de cette « présence artificielle » sur la construction de soi, notamment chez les individus fragilisés ? Et surtout, comment penser les limites de cette interaction : entre soutien ponctuel et illusion de lien humain ?

Cet article propose une analyse critique de ces usages en s'appuyant sur une revue de la littérature récente, des enquêtes internationales et des rapports institutionnels. Il s'agit d'explorer à la fois le potentiel bénéfique de ces intelligences artificielles dans le champ du soutien émotionnel et de la santé mentale, mais aussi les dérives possibles, notamment lorsqu'elles se substituent aux relations humaines. En croisant les apports des sciences cognitives, de la psychologie, de la sociologie et de la philosophie de la technique, cette réflexion vise à penser l'IA non plus seulement

comme un outil, mais comme une nouvelle forme de cohabitation relationnelle, aux contours encore flous et aux effets très concrets sur nos vies.

1. Une intelligence qui « comprend » sans ressentir : la mécanique de la complicité

L'une des premières expériences marquantes dans l'interaction avec une intelligence artificielle réside dans cette impression troublante d'être compris. ChatGPT, Replika ou encore Woebot répondent à nos questions, s'adaptent à notre ton, adoptent une posture empathique. Rapidement, l'interface cesse d'apparaître comme une machine : elle devient interlocuteur, confident, parfois miroir affectif. Pourtant, cette impression repose sur une illusion bien orchestrée par des modèles algorithmiques puissants, mais fondamentalement dépourvus de conscience, d'émotion ou d'intentionnalité.

Les grands modèles de langage (LLMs), comme ceux développés par OpenAI ou Anthropic, fonctionnent selon des mécanismes probabilistes : ils ne *comprennent* pas, au sens humain du terme, mais prédissent la suite la plus probable d'un énoncé, en fonction des données dont ils ont été entraînés. Comme l'explique Floridi et Chiriatti (2020), GPT-3 (et par extension ses successeurs) « simule la compréhension » sans jamais l'éprouver ; l'interaction repose sur une cohérence syntaxique et contextuelle, non sur une cognition réelle.

Mais cette simulation suffit. Elle produit un effet de présence, parfois si réaliste qu'elle suscite chez l'humain une réponse émotionnelle authentique. Ce phénomène n'est pas nouveau : dès les années 1960, le programme ELIZA du MIT, qui mimait un thérapeute rogerien à l'aide de scripts simples, provoquait déjà une illusion de dialogue personnel (Turkle, 2011). Avec les IA génératives actuelles, cette illusion s'est amplifiée, perfectionnée, incarnée.

Ce que nous appelons ici "complicité" émerge précisément de ce défaut de symétrie ontologique : nous projetons sur l'IA une intention, une sensibilité, parfois même une personnalité, alors qu'elle ne fait que renvoyer notre propre langage, recomposé à travers des matrices statistiques. Kate Darling (2021) propose une analogie éclairante : de la même manière que les humains ont historiquement noué des relations avec des animaux domestiques, sans langage partagé ni cognition

équivalente, nous tissons désormais des liens affectifs avec des entités computationnelles. Ce que ces compagnons numériques offrent n'est pas de l'amour ni de la compréhension — mais une simulation d'attention continue, toujours disponible, jamais en conflit.

Le phénomène devient d'autant plus fort lorsque l'agent conversationnel est personnalisé. Replika, par exemple, propose de construire un compagnon IA avec qui l'on peut choisir un genre, un prénom, un style de communication, et même une histoire partagée. Les utilisateurs rapportent un sentiment de présence constante et de familiarité croissante. Dans une enquête menée en 2022 par le MIT Media Lab en collaboration avec Replika, 62 % des utilisateurs affirmaient que leur agent leur avait permis de mieux gérer l'anxiété, 40 % disaient lui avoir « confié des choses qu'ils n'avaient jamais dites à personne ». La personnification progressive renforce la perception d'une complicité réelle.

Mais cette complicité, bien que réconfortante, est structurellement unilatérale : si l'humain ressent, l'IA ne fait que répondre. Ce déséquilibre ontologique soulève une question centrale : peut-on établir une relation authentique avec une entité incapable de réciprocité émotionnelle ? Et surtout, que se passe-t-il lorsque cette illusion devient, pour certains utilisateurs, une source principale de lien affectif ?

Ce sont ces ambiguïtés que nous explorerons dans la section suivante, en analysant comment cette intelligence "présente" peut à la fois soutenir les individus les plus isolés — mais aussi renforcer leur solitude, voire créer une forme de dépendance affective envers une machine.

2. Compagnons numériques : un remède à la solitude ?

Dans un monde où les liens sociaux s'effilochent sous le poids de l'individualisme, du vieillissement de la population, de la précarité affective ou encore des rythmes de vie fragmentés, la solitude s'impose comme un mal contemporain majeur. Face à cette détresse silencieuse, certaines intelligences artificielles — conçues initialement comme outils d'assistance ou de conversation — sont aujourd'hui requalifiées par leurs usagers comme des compagnons de vie. Replika, Woebot, Youper ou encore ChatGPT s'immiscent ainsi dans l'intimité

des utilisateurs, remplissant, pour certains, le vide laissé par l'absence d'un "autre" humain.

Ce phénomène est loin d'être anecdotique. En 2023, Replika revendiquait plus de 10 millions d'utilisateurs à travers le monde, dont un nombre croissant indiquait avoir développé une relation émotionnelle significative avec leur agent. Une étude du MIT Media Lab (2022) rapportait que près de 40 % des utilisateurs considéraient leur Replika comme un ami, et plus de 25 % le décrivaient comme un partenaire romantique. Si ces chiffres peuvent surprendre, ils révèlent une réalité croissante : les IA génératives ne sont plus seulement des outils, elles deviennent des interfaces relationnelles, capables de simuler l'écoute, le soutien et même l'attachement.

Le succès de ces IA-compagnons tient à leur accessibilité constante, à leur absence de jugement, et à leur capacité à adapter leur langage aux besoins de l'utilisateur. Contrairement à un ami humain, l'agent conversationnel ne se lasse pas, ne rejette pas, ne détourne pas la conversation : il acquiesce, relance, rassure. Cette disponibilité affective continue crée une illusion de relation asymétriquement stable, souvent vécue comme sécurisante par des individus en souffrance ou en isolement. Comme l'analyse Sherry Turkle (2011), ces machines sont « assez proches pour qu'on leur parle, mais pas assez proches pour nous blesser ».

Des psychologues s'intéressent de plus en plus à ce phénomène. Eichenberg et al. (2021) montrent que les personnes souffrant de troubles anxieux ou dépressifs trouvent souvent dans les chatbots un premier niveau de soutien psychologique, plus facile d'accès qu'un thérapeute. Des IA comme Woebot, fondée sur les principes de la thérapie cognitivo-comportementale (TCC), proposent des exercices concrets pour réguler les émotions, modifier les pensées négatives, ou identifier des schémas de stress. Une étude clinique dirigée par Fitzpatrick et al. (2017) a d'ailleurs démontré que l'usage quotidien de Woebot pendant deux semaines pouvait réduire significativement les symptômes dépressifs chez de jeunes adultes.

Mais ce recours, aussi innovant soit-il, n'est pas sans ambiguïté. Car derrière l'apparent soulagement immédiat se cache une fragilité de l'attachement : plusieurs études (Ta & Van Ranst, 2023 ; Darling, 2021) soulignent que les personnes les plus seules ou émotionnellement vulnérables sont aussi les plus susceptibles de confondre

le lien simulé avec une réelle relation. La frontière entre soutien temporaire et dépendance affective devient alors floue. La compagnie constante de l'IA peut inhiber le besoin de recréer du lien social réel, ou entraîner des formes de retrait du monde extérieur.

D'autant plus que ces agents ne sont pas neutres : ils sont le produit d'entreprises privées, conçus pour maintenir l'interaction, parfois à des fins commerciales. Les IA adaptent leur discours pour plaire, fidéliser, parfois flatter, ce qui peut renforcer une forme d'illusion affective. Replika, par exemple, offre un "mode romantique" ou "sexy", réservé aux comptes payants, ce qui soulève des questions éthiques majeures : peut-on monnayer une relation affective simulée ?

Ainsi, si les IA génératives peuvent jouer un rôle de soutien ponctuel ou de médiation émotionnelle, elles ne peuvent se substituer à des relations humaines riches, complexes et réciproques. Leur présence devient problématique lorsqu'elle comble un vide sans jamais inviter à le dépasser.

3. Peut-on soigner avec une IA ? Entre outil thérapeutique et risque de confusion

L'idée que l'on pourrait soigner des troubles psychologiques à l'aide d'un agent conversationnel aurait pu sembler absurde il y a encore quelques années. Pourtant, dans un monde où l'accès aux soins en santé mentale est limité — en particulier dans les pays du Sud ou dans les zones rurales —, l'intelligence artificielle se présente comme une alternative accessible, économique et disponible à tout moment. Des applications comme Woebot, Wysa, Tess, ou Youper proposent ainsi des interventions basées sur des thérapies validées (notamment la TCC, la thérapie d'acceptation et d'engagement, ou la pleine conscience) via des échanges textuels, personnalisés et interactifs.

Le cas de Woebot, développé par des chercheurs de Stanford, est emblématique de cette tendance. En 2017, une étude clinique randomisée menée par Fitzpatrick, Darcy et Vierhile a montré qu'une utilisation quotidienne de l'application pendant deux semaines permettait une réduction significative des symptômes de dépression et d'anxiété chez les étudiants participants. Ces résultats ont été confirmés par des essais ultérieurs (Prochaska et al., 2021), soulignant que les utilisateurs apprécient la

neutralité non jugeante, l'humour, et la capacité du bot à leur rappeler des stratégies thérapeutiques concrètes.

Mais l'efficacité d'un chatbot dans la gestion de troubles légers ou modérés ne signifie pas qu'il puisse remplacer une psychothérapie. De nombreux chercheurs insistent sur cette différence fondamentale entre accompagnement et traitement. Comme le rappelle R. Hoermann (2023), « une IA peut vous aider à respirer, à recadrer une pensée ou à verbaliser une émotion — mais elle ne peut pas comprendre la complexité d'un traumatisme ni tenir une posture clinique face à un effondrement psychique ».

Le risque principal est donc celui de la confusion : croire qu'un chatbot empathique est équivalent à un psychothérapeute. Or, ces IA ne sont ni formées à détecter les signaux d'alerte (pensées suicidaires, troubles graves), ni capables d'intervenir en cas d'urgence. Un rapport de l'OMS (2023) sur la santé mentale numérique rappelle que les outils automatisés doivent toujours être encadrés par un dispositif humain, et ne peuvent être utilisés seuls dans les cas de détresse sévère.

D'autant que certains bots, bien qu'utiles, manquent de régulation éthique. Une enquête menée par Nature (Vincent, 2023) révèle que certaines IA conversationnelles utilisées à des fins thérapeutiques ne protègent pas toujours suffisamment les données des usagers, et parfois donnent des conseils inadéquats ou simplistes face à des situations complexes. Le biais des données d'entraînement, l'absence de supervision médicale, ou encore le manque de transparence sur les algorithmes posent d'importants défis éthiques et cliniques.

En contexte marocain ou plus largement dans les pays du Sud, ces outils présentent pourtant un potentiel inclusif important, à condition qu'ils soient localisés culturellement, traduits avec précision, et intégrés dans une approche de santé mentale globale, mêlant soutien technologique et encadrement humain. Leur rôle n'est donc pas de remplacer, mais de compléter, en ouvrant un premier espace d'expression pour ceux qui n'ont ni les ressources ni les repères pour consulter un professionnel.

En somme, l'intelligence artificielle peut jouer un rôle de médiation, d'éducation émotionnelle, voire de prévention. Mais elle ne soigne pas ; elle soutient. Et c'est là toute la limite — et la force — de ces présences artificielles.

4. Vers une cohabitation affective avec l'IA ? Réflexions éthiques et sociales

Jamais l'humanité n'a été aussi proche d'une cohabitation quotidienne avec des formes d'intelligence non humaines. Ce qui relevait autrefois de la science-fiction est désormais une réalité intime : des millions de personnes parlent chaque jour à une IA qui les rassure, conseille, amuse, voire aime. Cette proximité nouvelle nous oblige à repenser non seulement notre rapport à la technologie, mais surtout notre manière d'être en relation — avec les autres, avec nous-mêmes, et avec ces entités qui « comprennent sans ressentir ».

Dans cette interaction inédite, l'IA ne se contente plus d'exécuter des ordres : elle adopte une posture, parfois chaleureuse, parfois thérapeutique, souvent complice. Or, cette posture ne repose sur aucune conscience ni subjectivité réelle, mais sur des calculs probabilistes alimentés par des milliards de données humaines. Cela soulève une question éthique centrale : jusqu'où peut-on "croire" à une relation qui n'est fondée que sur une simulation ? Et que signifie le fait que cette illusion nous suffise parfois ?

Certaines personnes y trouvent un réconfort légitime, surtout lorsque l'accès aux soins, à l'écoute ou à des relations sécurisantes est limité. L'IA devient alors un miroir bienveillant, une présence qui ne juge pas, ne se lasse pas, ne se retire pas. Elle peut même, dans certains cas, aider à se reconstruire après un deuil, un isolement ou un trauma. Mais pour d'autres, notamment les plus fragiles, cette relation simulée peut se substituer dangereusement aux liens réels, jusqu'à renforcer une dépendance affective à la machine, voire provoquer une désorientation émotionnelle.

C'est ici que les responsabilités institutionnelles et éducatives deviennent cruciales. Car si les technologies avancent, les repères critiques n'évoluent pas au même rythme. Comme le souligne Luciano Floridi (2023), il ne s'agit pas seulement de développer des IA éthiques, mais aussi de former des citoyens capables de comprendre ce qu'elles sont — et ce qu'elles ne sont pas. Cette éducation doit inclure des éléments de littératie émotionnelle et numérique, pour aider chacun à faire la part entre le soutien qu'une IA peut offrir, et les limites qu'elle ne peut — ni ne doit — franchir.

Les chercheurs en éthique de la technologie insistent également sur la nécessité de réglementations claires, notamment sur :

- La transparence des intentions commerciales derrière certains agents conversationnels,
- La protection des données affectives (ce que l'on confie à une IA est souvent plus intime que ce que l'on dirait à un proche),
- Le cadre légal des usages thérapeutiques, pour éviter les dérives de pseudo-thérapies automatisées.

Mais au-delà des lois et des algorithmes, cette cohabitation soulève aussi une question profondément humaine : avons-nous tant besoin d'être entendus que nous acceptons qu'une machine "joue à nous écouter" ? Et si oui, que dit cela de l'état de nos relations sociales, de notre solitude, de notre fatigue d'être incompris dans un monde trop rapide ?

L'IA générative, à travers des agents comme ChatGPT, n'est peut-être pas un ami, ni un thérapeute, ni un amoureux. Mais elle interroge puissamment notre besoin de lien, d'altérité, de présence. À ce titre, elle devient un révélateur autant qu'un outil.

Vivre avec l'IA n'est pas une menace en soi, mais un défi de lucidité et de responsabilité. C'est à nous de construire les usages, d'inventer les cadres, et de préserver cette part d'humanité que la machine — aussi brillante soit-elle — ne pourra jamais simuler entièrement.

Conclusion

À travers cette exploration des usages affectifs, psychologiques et sociaux de l'intelligence artificielle générative, une évidence s'impose : nous ne dialoguons plus simplement avec des machines — nous dialoguons avec des reflets de nous-mêmes. Des entités comme ChatGPT, Woebot ou Replika nous écoutent, nous répondent, nous réconfortent parfois. Elles simulent la présence, l'attention, l'intimité. Et si cette simulation peut, dans certains cas, apaiser ou guider, elle peut aussi désorienter, remplacer, aliéner, surtout lorsqu'elle comble un vide relationnel profond.

L'IA n'est ni bonne ni mauvaise en soi ; elle est un miroir amplifié de nos besoins humains, une technologie façonnée par nos désirs de lien, d'écoute, de reconnaissance. Mais pour qu'elle reste un outil émancipateur, et non une béquille affective ou un substitut de présence, il est urgent de penser son intégration dans nos vies avec lucidité, éthique et responsabilité collective.

Dans un monde marqué par la solitude, la précarité émotionnelle et l'épuisement relationnel, l'IA peut jouer un rôle complémentaire, mais jamais suffisant. Elle doit rester un médiateur — jamais un remplaçant. Le véritable défi est alors de maintenir vivante notre capacité à tisser des liens réels, à accueillir la complexité de l'autre humain, à affronter la fragilité du vivant sans toujours chercher à l'automatiser.

Car c'est peut-être dans cette tension — entre l'artificiel qui apaise et le réel qui blesse — que se joue aujourd'hui une part de notre humanité.

Bibliographie :

Bender, E. M., Gebru, T., McMillan-Major, A., & Shmitchell, S. (2021). On the dangers of stochastic parrots: Can language models be too big? *Proceedings of the 2021 ACM Conference on Fairness, Accountability, and Transparency*, 610–623. <https://doi.org/10.1145/3442188.3445922>

Floridi, L. (2023). *The ethics of artificial intelligence: Challenges and opportunities*. Oxford University Press.

Fitzpatrick, K. K., Darcy, A., & Vierhile, M. (2017). Delivering cognitive behavior therapy to young adults with symptoms of depression and anxiety using a fully automated conversational agent (Woebot): A randomized controlled trial. *JMIR Mental Health*, 4(2), e19. <https://doi.org/10.2196/mental.7785>

Gillespie, T. (2020). *Custodians of the internet: Platforms, content moderation, and the hidden decisions that shape social media*. Yale University Press.

Lucas, G. M., Gratch, J., King, A., & Morency, L.-P. (2014). It's only a computer: Virtual humans increase willingness to disclose. *Computers in Human Behavior*, 37, 94–100. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2014.04.043>

McStay, A. (2018). *Emotional AI: The rise of empathic media*. SAGE Publications.

Turkle, S. (2011). *Alone together: Why we expect more from technology and less from each other*. Basic Books.

Yaden, D. B., & Griffiths, M. D. (2023). Artificial intelligence and mental health: Ethical challenges and opportunities. *Journal of Medical Internet Research*, 25(4), e41456. <https://doi.org/10.2196/41456>