

Quand l'IA joue les confidents

Elle est toujours disponible et ne juge jamais. Pas étonnant que l'intelligence artificielle (IA) devienne parfois l'interlocutrice privilégiée de la génération Z. Mais cela n'est pas sans risques.

Texte: Patricia Brambilla

L'IA s'est glissée dans nos vies sans y avoir été invitée. Tout à coup, ChatGPT et sa cohorte d'assistants virtuels sont là, prompts à reformuler un message, à améliorer un texte, à répondre aux questions que l'on se pose - ou pas. Encore insolite pour les uns, elle est désormais un outil du quotidien pour la génération née avec le numérique. Jusqu'à quel point? «Je l'utilise pour des tâches simples: correction orthographique, syntaxe, recherche de synonymes. Avant de rendre un travail écrit, je m'assure que mon texte tient la route», répond Yasser, 21 ans, étudiant en sciences de l'éducation à Fribourg. Il reconnaît aussi en elle un copilote très efficace pour le codage et la programmation. Billy, 19 ans, étudiant en arts, la sollicite plusieurs fois par jour: «Les échanges sont assez courts. Je lui demande essentiellement des conseils nutritionnels et des traductions. Je l'utilise aussi parfois pour élargir mon raisonnement.» Pour Xena, 23 ans, comptable dans une agence fiduciaire vaudoise, l'IA fait office de bon secrétaire: «Je la consulte surtout pour des questions juridiques. Mais comme elle n'est pas fiable à 100%, je vérifie toujours les infos par la suite.»

Comme une amie

Pour cette génération Z, qui baigne dans le numérique depuis la naissance et dégaine les prompts aussi vite que son ombre, l'intelligence conversationnelle devient parfois un coach de vie, voire un doudou émotionnel. «Il m'arrive de lui faire analyser certaines situations relationnelles pour savoir si c'est moi qui comprends mal. Je lui de-

mande aussi des techniques pour calmer l'anxiété. Et ça marche assez bien, avoue Xena. C'est comme une amie qui serait tout le temps là pour moi. Un jeu se crée, elle est toujours gentille, encourageante, manifeste même du contentement. Et elle est disponible à toute heure.»

L'IA serait-elle le nouveau confident des jeunes? Elle pourrait en tout cas faire concurrence à d'autres plateformes d'aide plus traditionnelles, comme ciao.ch, un site destiné aux 11-20 ans. «On constate une baisse des demandes, mais on ne sait pas quel pourcentage est imputable à l'IA. On a perdu 790 questions, soit 20% des demandes, en 2024. Cela reste néanmoins stable en comparaison aux quatre dernières années puisque 2023 avait connu un pic», constate Marjory Winkler, directrice de l'association romande CIAO. Bien sûr, le forum

du site, qui comptabilise 96 000 messages sur sa plateforme d'échanges, garde son attractivité. Il n'empêche: comment rester compétitif face à un algorithme qui répond à la seconde, en toute discrétion et sans aucun jugement?

«Il est logique que les jeunes recourent à l'IA, mais sur le site de ciao.ch, les infos sont vérifiées, personnalisées et données par un humain, répond Marjory Winkler. Une jeune fille qui vient avec des idées suicidaires, on va lui donner des numéros de soutien et voir s'il faut appeler la police. Une IA ne peut pas évaluer le degré d'urgence ni intervenir.» La directrice de CIAO s'inquiète surtout d'un manque de recul face à l'IA, sachant qu'elle peut donner des fake news et créer des hallucinations: «Quand on lui demande à quel âge on perd son gland de lait, une question qui revient souvent,





De plus en plus de personnes de la génération Z confient leurs problèmes à une IA et lui demandent des solutions.

ChatGPT y répond comme s'il s'agissait d'une vraie pathologie en proposant de mettre de la crème, alors qu'il ne s'agit que d'un mythe qui circule sur le web depuis 2010.» Anecdote, l'exemple montre cependant la limite de ces modèles. Leur rôle est en effet problématique quand il s'agit de répondre à des questions en rapport à la sexualité, incluant des prises de décision ou des conseils sur la pilule d'urgence, par exemple.

Le besoin de contact humain

«J'ai des amis qui consultent ChatGPT pour tout et n'importe quoi. Je leur dis de faire attention. L'IA ne pense pas et ne réfléchit pas, ce n'est qu'un modèle statistique, qui donne des informations non vérifiées et dont on ne connaît pas les sources», avance Yasser. Sans parler du risque, pour certains, de tomber dans une dépendance affective.

Voir d'y trouver un succédané à la séance chez le psy? Pas pour Xena, qui tient à garder sa place dans les interactions humaines en privé comme au travail: «L'IA est à la thérapie ce que le sparadrap est à une blessure profonde. Ça aide sur le moment, mais le travail avec un psy est plus riche. Il se souvient de ce que je lui ai raconté il y a plusieurs mois, alors que j'ai réglé l'IA pour qu'elle ne garde pas mes données.»

Si l'arrivée de l'intelligence artificielle change les règles du jeu et fait bouger les lignes de la confiance, elle n'occupe pas encore tous les rôles. «Elle m'aide à reconsidérer mes réflexions, mais ne remplace pas le contact humain, qui reste un besoin fondamental», conclut Billy, qui ne la considère en aucun cas comme une amie. Un outil pratique, sans trop de risques, aussi longtemps qu'il sera dénué d'émotions. Jusqu'à quand?

Interview



«L'IA ne remplace pas le psy»

Trois questions à Jon Schmidt, psychologue et thérapeute de famille à Lausanne.

Beaucoup de jeunes utilisent l'IA comme confident. Cela vous surprend-il?

Non. En thérapie, de nombreux jeunes expriment leur difficulté à établir des relations durables et profondes avec leurs pairs. Idem avec les relations sentimentales, souvent mises à l'épreuve par une logique de sélection rapide et expéditive, notamment sur les applications de rencontres. Dans ce contexte, l'IA apparaît comme le compagnon idéal: toujours disponible, bienveillant, sans jugement.

Y a-t-il des risques d'addiction?

Le terme d'addiction est souvent utilisé de manière excessive quand on parle des écrans ou des réseaux sociaux. Une relation de dépendance à l'IA se heurte à l'absence d'un élément clé: l'émotion. Sans cette dimension propre aux interactions humaines, parler d'addiction me semble inapproprié. Il peut y avoir une forte utilisation, une habitude ancrée, mais pas une addiction au sens clinique du terme.

Pensez-vous que l'IA puisse un jour remplacer le psy?

Je ne le crois pas. Une relation thérapeutique repose sur la rencontre de deux individus, chacun avec son vécu, ses expériences, ses failles et ses blessures. Ce sont ces résonances émotionnelles qui permettent la compréhension en profondeur. Pour accompagner un patient, il ne suffit pas de lui donner une réponse cohérente: il faut pouvoir ressentir ce qu'il exprime, au-delà des mots. L'accueil, l'écoute, la posture du thérapeute créent un espace où le patient se sent compris et légitimé. Et ça, aucune IA ne peut véritablement le reproduire.