

Serge Tisseron

L'empathie à l'ère des machines parlantes

L'intelligence artificielle nous promet de mettre fin à la maladie et à la mort et de transformer durablement l'espèce humaine grâce aux nanotechnologies et aux manipulations génétiques. Par rapport à tout cela, la possibilité pour une machine de s'adresser à nous comme un être humain peut sembler n'être qu'un élément de confort. Et pourtant c'est bien ce qui risque de changer le plus durablement la relation que nous entretenons non seulement avec les machines, mais aussi avec nos semblables.

Ces machines existent déjà. Elles s'adressent à nous par l'intermédiaire de nos téléphones mobiles, comme Siri sur Apple, ou à partir de nos ordinateurs, comme Cortana pour les PC, et elles entrent aussi dans nos appartements par l'intermédiaire de nos enceintes connectées, comme Echo qui donne sa voix à Alexa. Bien sûr, ce sont encore des gadgets. Elles sont dotées d'une intelligence faible, très faible même, tout juste capables de répéter des phrases qu'on leur a apprises. Pourtant, plus encore que le téléphone mobile, ces machines vont bouleverser l'ensemble de nos habitudes mentales et relationnelles, et peut-être même l'idée que nous nous faisons de notre intimité, de nos émotions, voire d'une personne. En effet, plus une voix artificielle se rapproche d'une voix humaine, et plus nous sommes enclins à lui prêter des émotions réellement humaines, même si nous savons qu'elle n'en n'a pas. La voix confronte à un problème existentiel : « Y a-t-il quelqu'un ? ». Elle déroute du même coup la curiosité sur le fonctionnement de la machine, et questionne directement nos capacités d'empathie.

Rappelons que celle-ci se construit dans l'enfance autour de trois composantes. Vers l'âge de 1 an, le bébé dépasse le stade de la fusion émotionnelle qui le fait sourire quand sa mère sourit, pour accéder à l'empathie affective. Il devient capable d'identifier des émotions diverses au travers des mimiques : « *tes pleurs me disent que tu as mal* ». Puis vers 4 ans et demi, apparaît la seconde composante de l'empathie, l'empathie cognitive : « *je sais que tu as mal parce que je sais que tu t'es cogné.* » L'enfant a acquis la notion que les autres ont des expériences du monde différentes des siennes. Ces deux composantes de l'empathie, affective et cognitive, se combinent entre 8 et 12 ans pour en former une troisième : "l'empathie mature", qui permet de se mettre émotionnellement à la place de l'autre et de dire « *Si je me cognais, j'aurais mal aussi* ».

Bien sûr, aucune machine n'a ces compétences, et on ne voit pas comment une créature constituée de métaux rares et fonctionnant avec des neurones artificiels pourrait se « mettre à la place » d'un humain fonctionnant tout autant avec ses hormones qu'avec ses neurones. Mais elle sera, n'en doutons pas, très vite capable d'en créer l'illusion. Vous vous

demandez sans doute pourquoi certains iraient chercher avec des machines les avantages d'une compagnie qu'ils peuvent trouver avec leurs semblables. L'idée est hélas évidente : pour éviter d'en avoir les inconvénients. Car ces machines sauront nous être agréables en tout pour retenir leurs utilisateurs, à tel point que les stratégies de rétention développées par le jeu vidéo « Fortnite » s'imposeront vite comme un pâle brouillon. En 1952, Gusdorf écrivait : « je parle parce que je ne suis pas seul »¹. Les machines parlantes pourraient bien obliger à reformuler les choses et à écrire : « Je parle (à une machine) parce que je ne supporte plus ni d'être seul, ni d'être avec mes semblables. » Dans un monde où la solitude est une souffrance pour beaucoup, et la compagnie un poids pour autant, les opportunités sont immenses et elles attisent bien entendu la convoitise de Google, Amazon, Appel et Facebook, les fameux GAFAM. Leurs stratégies ne sont, hélas, pour l'instant ni régulées, ni évaluées... et très opaques.

Le problème est d'autant plus préoccupant que non seulement la programmation d'une voix artificielle capable de simuler totalement une voix humaine ne constitue plus aujourd'hui un problème technique, mais qu'il est possible d'en manipuler les attributs de façon à en modifier l'identité, l'âge, le genre et les émotions². Il est facile de créer une voix suggestive, persuasive, au contraire culpabilisante, et quand l'interlocuteur est mieux connu, de la caler sur ses particularités psychologiques afin d'en rendre les messages plus efficaces. Ces machines pourraient alors se révéler non seulement de redoutables instruments pour manipuler les émotions, mais au-delà, les pensées et même les comportements d'une personne.

C'est pourquoi le développement de ces technologies interactives qui conduit les utilisateurs de ces machines à leur prêter une subjectivité qu'elles n'ont pas pose en creux la question de l'objectivation de l'être humain, autrement dit de sa mécanisation. La société est-elle prête à mener cette réflexion collective ? Espérons que oui, et contribuons-y !

¹ Gusdorf G., *La Parole*, Paris, Puf, 1952

² C'est le cas avec les logiciels audio sculpt (<https://tinyurl.com/Y26z6usf>) et IrcamToolsTRAX (<https://tinyurl.com/y5l3zgin>)