



HAL
open science

Penser la rencontre avec des Agents Conversationnels Animés en santé. Une perspective transdisciplinaire centrée sur l'expérience

Martin Grouiller, Florian Pecune, Jean-Arthur Micoulaud-Franchi, Rocio Berenguer, Vincent P. Martin, Tonya Tartour, Jacopo Bodini, Gemma Serrano

► **To cite this version:**

Martin Grouiller, Florian Pecune, Jean-Arthur Micoulaud-Franchi, Rocio Berenguer, Vincent P. Martin, et al.. Penser la rencontre avec des Agents Conversationnels Animés en santé. Une perspective transdisciplinaire centrée sur l'expérience. WACAI '24 - Workshop sur les "Affects, Compagnons Artificiels et Interactions" (ACAI), Jun 2024, Bordeaux, France. hal-04915406

HAL Id: hal-04915406

<https://hal.science/hal-04915406v1>

Submitted on 27 Jan 2025

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

Penser la rencontre avec des Agents Conversationnels Animés en santé. Une perspective transdisciplinaire centrée sur l'expérience

Martin Grouiller, Florian
Pecune, Jean-Arthur Micoulaud
Franchi
SANPSY, Université de Bordeaux
Bordeaux, France

Rocio Berenguer
PULSO
Paris, France

Vincent P. Martin
Luxembourg Institute of Health
Luxembourg

Tonya Tartour
IEP Bordeaux, Bordeaux-INP
Pessac, France

Jacopo Bodini, Gemma Serrano
Département Humanisme Numérique,
Collège des Bernardins
Bordeaux, France

ABSTRACT

Cet article est une proposition de recherche pour examiner, suivant une perspective transdisciplinaire centrée sur l'expérience vécue de la personne, la rencontre avec des Agent Conversationnel Animé (ACA) en santé. La recherche actuelle se concentre sur les dimensions d'acceptabilité et de confiance, mais explore peu les dimensions anthropologiques de la rencontre. Cette dimension sera abordée par une analyse critique et croisée de la littérature scientifique sur les ACA dans les domaines de l'informatique et de la médecine, ainsi qu'une approche de recherche création associant les sciences de la santé et les arts numériques. Des dimensions anthropologiques de la rencontre avec les ACA sont identifiées et déconstruites pour proposer de nouveaux récits alternatifs aux narratifs dominants identifiés.

KEYWORDS

Agents Conversationnels Animés, Acceptabilité, Transdisciplinarité, Santé, Méthodologie

1 INTRODUCTION

Les agents conversationnels animés (ACA) sont des personnages informatiques capables d'engager un dialogue face-à-face par le biais d'un comportement verbal et non verbal [3]. L'engagement avec l'ACA suppose donc la possibilité d'une rencontre. Cette rencontre pourrait créer une sensation d'empathie propice à leur utilisation dans le domaine de la santé pour la prévention, le diagnostic et le traitement des maladies. Dans ce domaine, il est fait l'hypothèse que la qualité de la rencontre avec l'ACA pourrait favoriser la fiabilité et la validité du recueil des comportements de santé et des symptômes intimes de la personne, et l'adhésion à la mise en place de mesures comportementales de santé ou d'interventions thérapeutiques [2]. Dans une publication récente de la commission de psychiatrie du Lancet il a été souligné deux dimensions majeures qui consolideraient l'engagement envers les outils numériques en santé : l'acceptabilité et la confiance [1]. Si ces deux concepts ont été étudiés dans le domaine des ACA, les études restent peu nombreuses dans le domaine de la santé. L'objectif de cette recherche est donc de questionner ce qu'il se passe lors d'une rencontre entre un ACA et une personne en se focalisant sur le domaine spécifique de la santé. Revenir à l'expérience d'un point de vue phénoménologique

permettra d'étudier les caractéristiques structurantes et la profonde dimension anthropologique de la rencontre avec un ACA.

2 MÉTHODE

Afin d'étudier la notion de rencontre avec les ACA en santé, nous proposons une méthodologie de recherche transdisciplinaire. L'originalité de cette méthode est de proposer d'une part une approche croisée de la littérature sur les ACA en santé et d'autre part une approche de recherche création, aux croisements des arts et des sciences. L'approche croisée comparera la littérature issue de deux domaines spécifiques, l'informatique et la médecine. L'approche de recherche création abordera les ACA développés dans le domaine de la santé et les ACA développés dans une démarche artistique et poétique dans le domaine des arts numériques de manière décloisonnée. Cette méthodologie décrite en Figure 1 propose d'étudier trois grandes dimensions anthropologiques de la rencontre avec un ACA identifiées au regard de « Narratifs dominants », qu'il s'agira de déconstruire pour proposer des recherches en vue de « Narratifs imaginatifs » (alternatifs) propice à une rencontre ouverte sur les possibles.

(1) Le premier narratif dominant est celui du « Remplacement de l'humain » [4]. Face au déficit de soignants, une alternative technologique et relationnelle serait nécessaire pour suppléer à ce manque. Au sein d'un discours de l'ordre de la promesse, les ACA sont présentés comme de potentielles vraies personnes soignantes ou comme pouvant donner cette impression chez les usagers, déployant ainsi une dynamique mimétique. Le narratif imaginatif proposé et à travailler est par contre de l'ordre du simulacre. Les ACA ne sont pas de vrais humains, ni des copies parfaites ou imparfaites. Ils sont des artefacts, des simulations, des fictions qui devraient introduire une dynamique de différenciation plutôt que de reconnaissance mimétique. Notre rapport à ces artefacts ne doit pas nécessairement se fonder sur le postulat d'une croyance initiale dans leurs pouvoirs de substitutions [5]. Un pacte de libération des simulacres est donc à envisager [7]. Une « Révolution des croyables » est à proposer en alternative au « Désir de puissance » [6]. Qu'est ce qui est cru (en termes de croyance) par et à travers les ACA ?

(2) Le deuxième narratif dominant est que l'ACA aurait une identité. Les ACA sont nommés (avec un nom suggérant "l'icône

de la présence”), parlent (avec une voix appelant à écouter), sont incarnés (avec un corps appelant à se tourner vers), utilisent le pronom “je”, en lien avec une présence considérée comme unifiée. L’ACA questionne donc dans la rencontre l’individuation de l’autre, l’interlocuteur, le rencontrant. En effet, l’autre n’est pas individué dans une identité stable, unifiée, figée, préalable par rapport à la rencontre [10]. C’est cette dernière qui inaugure un processus d’individuation réciproque, dans un rapport de fragilité constitutive et constituante des identités des termes qui se constituent dans la relation. La rencontre est donc transformante. Qu’est ce qui opère par et à travers les ACA ? Le patient choisit-il le nom de l’ACA ? Est-ce comme nommer un jouet, un animal ? L’agent conversationnel doit-il se nommer lui-même et parler de lui en employant le pronom personnel « je » ?

(3) Le troisième narratif dominant est que l’ACA s’inscrit dans les institutions, processus producteur de normes, codes, rites, interprétations autorisées, modalités de pouvoir et d’autorisation. Cette manière de comprendre l’institution est plus favorable aux modèles de recherche centrés sur la dynamique des rôles [11]. L’institution mobilise le croire au service des pratiques qu’elle-même contrôle. Puisque l’institution « fait croire », elle « fait faire » [6]. Les ACA pourraient alors se situer, s’interconnecter avec et dans les institutions existantes. Ils permettraient la production et la diffusion d’informations précises et de données de santé. Cela serait pourtant oublier le fait que les institutions sont symboliques, et donc les ACA s’inscrivent dans une dramaturgie des institutions symboliques. Institutions qui ont aussi pour tâche de réguler et d’inventer des croyances. La rencontre s’inscrit dans un lieu, une continuité, une confiance, une mise en disposition. Qu’est qui est raconté par et à travers les ACA ? Comment comprendre la catégorie de « faire croire » à partir de sa situation politique, institutionnelle ou culturelle ? Comment par la médiation de l’institution cette croyance articule un rapport à l’autre et aux autres (patients, famille, équipe soignant) puisqu’il n’est pas concevable de croire tout seul ?

3 CONCLUSION

L’ouverture d’un focus de recherche sur l’expérience de la rencontre avec les ACA en santé inaugure un champ de réflexion transdisciplinaire innovant. Cette approche propose une recherche fondamentale des dimensions anthropologiques de la rencontre avec un ACA [9]. Il s’agit désormais de mettre en relation ces dimensions avec les outils d’évaluation sur l’usage des ACA en santé afin de construire des nouveaux outils d’évaluation de la rencontre et proposer des modèles intégratifs des facteurs d’acceptabilité et de confiance actuellement identifiés dans la littérature scientifique [12]. Une approche par double contrainte, à la fois depuis l’approche expérimentelle proposée dans cet article vers le domaine de l’informatique, mais aussi depuis l’informatique vers l’approche expérimentelle, permettra de proposer un cadre théorique, un vocabulaire et des méthodes standardisés, et des modèles répondant aux enjeux complexes d’éthiques expérimentelles et narratives que soulève les ACA en santé [8]. L’enjeu n’est pas seulement de développer des ACA pleinement conformes aux normes et aux aspects juridiques¹ ou plusieurs agences de réglementation de la santé. L’enjeu n’est pas

¹<https://www.iso.org/standard/77520.html>

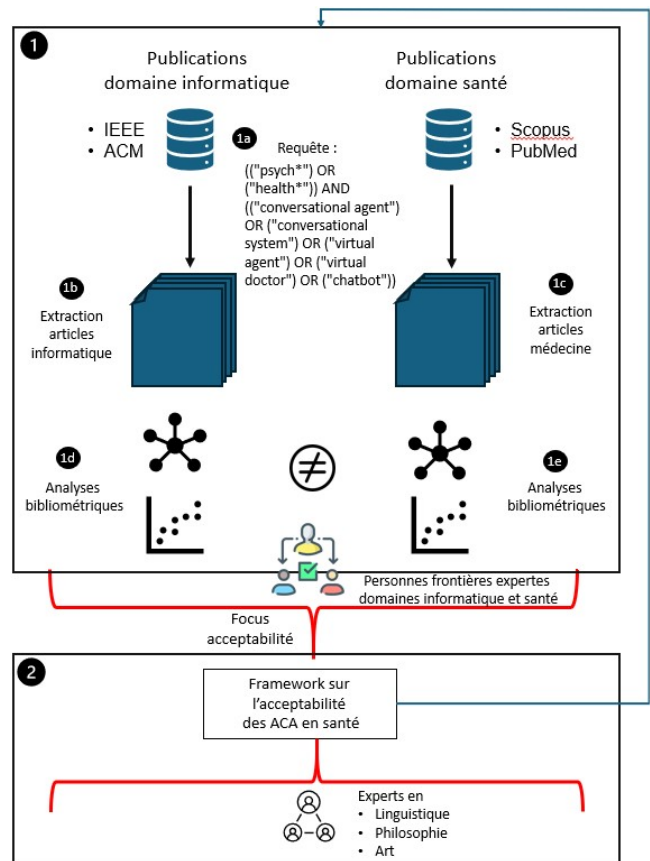


Figure 1: Notre méthodologie vise à récupérer des articles de recherche à partir d’une requête standardisée (1a) sur les sites bibliographiques dédiés (1b et 1c). Nous produirons ensuite des analyses bibliométriques (1d et 1e) pour extraire, analyser, et comparer des groupements thématiques. L’étude critique de la notion d’acceptabilité sera ensuite élaborée à travers la confrontation avec d’autres disciplines, telles que la philosophie, la théologie, la psychologie - et leurs outils conceptuels (2). Le framework résultant de cette confrontation permettra d’apporter des éléments clés pour que les disciplines travaillent séparément autour de la même thématique que sont les ACA dans la santé.

non plus seulement de développer des ACA qui suivent les modèles d’évaluation proposés dans le domaine de la santé centrés sur l’engagement, la confidentialité, et l’efficacité pour la santé [?]. L’enjeu, tout en suivant les prérogatives précédentes, est de développer des ACA qui permettent de proposer une expérience désirable, émancipatrice et collective. Pour cela un vocabulaire commun et transdisciplinaire concernant la rencontre avec les ACA est nécessaire. Ainsi, les futures études réalisées devront prendre en compte l’impact de l’expérience de la maladie chronique, des institutions de soins, des lieux d’interfaces entre monde numérique et monde physique, afin de penser pleinement les modalités d’intégration des ACA dans un système de santé centré sur l’expérience des personnes.

REFERENCES

- [1] Dinesh Bhugra, Allan Tasman, Soumitra Pathare, Stefan Priebe, Shubulade Smith, John Torous, Melissa R Arbuckle, Alex Langford, Renato D Alarcón, Helen Fung Kum Chiu, et al. 2017. The WPA-lancet psychiatry commission on the future of psychiatry. *The Lancet Psychiatry* 4, 10 (2017), 775–818.
- [2] Timothy W Bickmore, Suzanne E Mitchell, Brian W Jack, Michael K Paasche-Orlow, Laura M Pfeifer, and Julie O'Donnell. 2010. Response to a relational agent by hospital patients with depressive symptoms. *Interacting with computers* 22, 4 (2010), 289–298.
- [3] Justine Cassell. 2001. Embodied conversational agents: representation and intelligence in user interfaces. *AI magazine* 22, 4 (2001), 67–67.
- [4] Pierre Cassou-Noguès. 2022. *La bienveillance des machines: comment le numérique nous transforme à notre insu*. Seuil.
- [5] Mark Coeckelbergh. 2013. *Human being@ risk: Enhancement, technology, and the evaluation of vulnerability transformations*. Vol. 1. Springer.
- [6] Michel De Certeau. 1985. Le croyable, ou l'institution du croire. (1985).
- [7] Gilles Deleuze. 1969. Platon et le simulacre. *Logique du sens* (1969), 292–307.
- [8] A Grinbaum, L Devillers, G Adda, R Chatila, C Martin, C Zolynski, and S Villata. 2021. Agents conversationnels: Enjeux d'éthique (p. 38)[Rapport de recherche]. Comité national pilote d'éthique du numérique; CCNE.
- [9] Don Ihde and Lambros Malafouris. 2019. Homo faber revisited: Postphenomenology and material engagement theory. *Philosophy & Technology* 32 (2019), 195–214.
- [10] Michaela Ott. 2021. Dividual Processes of Worlding from Philosophical, Sociological, and Aesthetic Perspectives. *LIFT: The Journal of Literature and Performing Arts* 2 (2021), 145–156.
- [11] Alan Palmer. 2004. *Fictional minds*. U of Nebraska Press.
- [12] Pierre Philip, Lucile Dupuy, Marc Auriacombe, Fushia Serre, Etienne de Sevin, Alain Sauteraud, and Jean-Arthur Micoulaud-Franchi. 2020. Trust and acceptance of a virtual psychiatric interview between embodied conversational agents and outpatients. *NPJ digital medicine* 3, 1 (2020), 2.