

Chatbot, tu fais quoi ? quoi ?!!

Chatbot, tu fais quoi ? quoi ?!!

Pascale BOSHI, FOF-Paris-Nord de France

Des assistants vocaux

Le titre d'un article d'Hospimédia, de Géraldine Tribault, publié le 08/09/20, m'interpelle : « *E-Santé – Santé et dépendance sont identifiés comme secteurs potentiels pour l'assistance vocale* ».

Je trouve ça intéressant ! S'agit-il de nouvelles modalités technologiques de facilitation pour les personnes avec un handicap moteur, comme une dysarthrie, pour qu'ils puissent dire ce qu'ils ont à dire dans leurs conversations avec leurs proches ?

Ah ! Il s'agit d'un article consacré au livre blanc de la CNIL, (Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés) sur « les assistants vocaux », édité en Septembre 2020¹

Les assistants vocaux ? Est-ce une nouvelle profession ? Je me demande, à ce stade de ma lecture, quelle formation peut conduire à ce type de travail.

J'apprends dans le livre blanc de la CNIL, p.12, qu' « *un assistant vocal peut être défini comme une application logicielle offrant des capacités de dialogue oral avec un utilisateur en langage naturel* ».

J'apprends aussi sur Hospimédia que des dispositifs (téléphone, téléviseur, véhicule, équipements...) « *pourraient susciter un réel progrès en matière d'inclusion numérique et sociale* » pour les personnes en situation de dépendance, âgées ou handicapées.

La CNIL veille, bien entendu, à la protection des données et à la transparence du fonctionnement de leur système.

Elle met aussi en garde :

- Le traitement des données sensibles doit être sécurisé
- Dans le cas d'intervention d'un aidant « *des garanties spécifiques doivent être mises en place* »...

Mais la suite de l'article d'Hospimédia évoque des « agents conversationnels », vocaux ou non, qui pourront, à terme, intervenir dans le parcours de soins, par des « interactions homme / assistant », pour le bien-être et la prévention, mais aussi pour le curatif et l'accompagnement dans le traitement. Des partenariats sont déjà en place, par exemple en Angleterre, entre Amazon et le National Health Service (système de santé public du Royaume Uni).

¹ https://www.cnil.fr/sites/default/files/atoms/files/cnil_livre-blanc-assistants-vocaux.pdf

Chatbot, tu fais Chatbot, tu fais quoi ? quoi ?!!

Mon médecin est un chatbot : Un robot conversationnel

Agents conversationnels, c'est quoi ??

Sur Oracle.com² : Il s'agit d'un Traitement des données du Langage Naturel, par des règles automatiques fondées sur l'Intelligence Artificielle, avec un « apprentissage automatique » pour augmenter leur intelligence, sans les rendre pour autant intelligents. Ces agents ont aussi un nom : « un chatbot ».

J'ai déjà eu à faire avec un chatbot, une messagerie instantanée, lorsque je n'arrive pas à naviguer sur un site d'un service public qui n'est plus directement joignable. J'ai en mémoire quelques dialogues de sourds, le temps perdu, et un fort sentiment d'empilement de complications.

Un des premiers chatbots avait même un prénom : Eliza. Eliza a été créé en 1966 par Joseph Weizenbaum³. Il s'agissait de la simulation d'un psychothérapeute rogérien, qui reformulait la plupart des affirmations de son interlocuteur en questions qu'il lui posait.

Les chatbots sont présentés comme des « valets virtuels », dont les champs d'application, corrélés aux progrès de l'« Intelligence Artificielle », sont potentiellement illimités.

La CPAM envisage, pour 2023, le lancement de son opération « mon médecin traitant est un chatbot », qui propose une consultation préalable avec un assistant vocal avant toute prise de rendez-vous médical.

Arnaud Janin dans son article d'octobre 2019⁴ fait état d'avancées prévues, essentiellement en termes de gain de temps, avec une technologie qui bute encore sur la problématique du traitement du langage naturel par l'intelligence artificielle.

Les bénéfices escomptés vont du diagnostic au suivi.

« En terme de prédiagnostic, ces robots conversationnels sont utilisés par les professionnels de santé des maisons de retraite, pour repérer les troubles de la déglutition des résidents et proposer une prise en charge adaptée ».

Il cite aussi un médecin chercheur au CHU de Bordeaux, Clément Goehrs, qui travaille à établir un « *algorithme donnant aux professionnels de santé des informations précises, officielles et fiables sur les médicaments, comme la posologie, les contre-indications et les interactions médicamenteuses détectées par une analyse d'ordonnance. La réponse arrive ensuite à l'utilisateur sous forme synthétique, la plus courte et concise possible. Basé sur l'intelligence artificielle, ce programme s'enrichit chaque nuit continuellement des nouveaux documents de l'ANSM et de la HAS* ».

Arnaud Janin pose la question du financement des chatbots par la CPAM.

2 <https://www.oracle.com/ca-fr/solutions/chatbots/what-is-a-chatbot/>

3 <https://fr.wikipedia.org/wiki/ELIZA>

4 https://www.decision-sante.com/actualites/article/2019/10/17/allo-docteur-le-chatbot-va-vous-repondre_28910

Chatbot, tu fais quoi ? quoi ?!!

Effectivement, qui paierait ? Dans quelle transparence ?

Où sont passées les chartes sur les droits des patients à consentir de façon libre et éclairée ? Ces chatbots seront-ils imposés ?

Avec les conflits d'intérêt relevés à la HAS, je me questionne aussi sur ce qui peut glisser vers une impasse du libre arbitre du médecin.

Et qu'en est-il de l'accueil humain dans une maison de retraite ? Du temps pris à écouter un silence ?

Des valets

Quel maître ces valets viennent-ils servir ?

Ils sont multiples, certainement.

Il peut s'agir de la personne tétraplégique qui allume par un son la lumière de la pièce dans laquelle il entre.

Mais, comme le note déjà le rédacteur de la CNIL dans le rapport, les assistants vocaux ont vocation à être intégrés de manière de plus en plus poussée dans les objets domestiques, afin de répondre à des logiques plus concrètes et utilitaires, et de permettre à leurs concepteurs d'entrer sur de nouveaux marchés (cf réfrigérateurs connectés...).

Dans leur article paru dans Le Monde Diplomatique de Novembre 2020 « 5G, la course à quoi ? », François Ruffin et Cyril Pocréaux citent la société française de robotique Violet : « *notre projet est de connecter tous les objets de la maison* ». Les auteurs de l'article poursuivent : « *La maison intelligente devrait devenir la norme... avec son bracelet qui vous électrocute en cas de retard...* ». Le monde intelligent se profile. Ils citent également Jeremy Rifkin, économiste américain (*Le New Deal Vert mondial*), qui s'enthousiasme « *... de capteurs qui vont relier chaque objet à chaque individu, en un vaste réseau numérique neural qui se déploiera dans l'ensemble de l'économie mondiale* ».

Le grand débat ras !

Dans le domaine de la santé, ce sont au minimum des économies de personnes qui sont attendues.

Ce faisant, c'est l'économie de la personne, que l'on fait.

Où est le débat démocratique sur les implications de tels développements ?

Quels sont les corps démocratiques qui y sont associés ?

Le gouvernement actuel se débarrasse des débats à l'Assemblée Nationale, et de l'expression des conflits.

L'individu (en premier lieu la personne âgée et la personne handicapée) sera contraint de débarrasser la solidarité nationale du coût de sa présence dans un lieu public, et / ou du coût d'une personne à qui parler.

Et nous nous en tiendrions cois ?