

Compte rendu session 2 groupe 1

Objectifs :

- Mise en commun des connaissances autour des agents conversationnels,
- Discussion sur les fonctionnalités d'un agent conversationnel de motivation à l'engagement dans des activités,

1) Accueil nouveaux arrivants

Des réserves ont été émises par un participant quant à la popularité soudaine de l'IA générative, perçue comme un effet de mode alors que l'intelligence artificielle existe depuis longtemps. Le terme pour définir cette technologie est également remis en question car il est difficile de parler d'« intelligence ».

D'autres risques ont été mis en avant, notamment les pertes d'équilibre qui s'accompagnent de risques de chutes dans différentes situations : les animaux de compagnie qui peuvent faire basculer leur propriétaire, les escaliers, les tapis, etc. Également les risques d'incendie, la désorientation spatio-temporelle et les erreurs médicamenteuses (oubli ou sur médication).

Il est de nouveau apparu primordial de rester dans l'accompagnement et non dans l'assistanat, il ne faut pas déresponsabiliser l'individu, notamment en travaillant sur les compétences plutôt qu'en comblant les lacunes.

Il est important de prendre en compte le contexte plus large, par exemple, concernant la médication : en l'absence d'un accès suffisant aux services de santé et sans médecin traitant, de nombreuses personnes s'automédiquent sans certitude que les traitements choisis conviennent à leur état actuel. Si certaines solutions permettent de réduire les risques liés à l'oubli ou à la surmédication, elles ne suffisent pas toujours à pallier les dysfonctionnements du système de soins lui-même.

2) Définition de l'agent conversationnel

Définition des agents conversationnels :

« Les agents conversationnels (aussi appelés « chatbots ») sont des systèmes numériques capables d'interagir avec leurs utilisateurs en langage naturel, à l'écrit comme à l'oral. Aujourd'hui, on en trouve dans de nombreux objets de notre quotidien (smartphones, enceintes connectées, voitures, sites internet) : ils apportent des conseils de santé, facilitent le recrutement, gèrent des services après-vente, forment à distance, aident les personnes vulnérables, etc. » (Comité Consultatif National d'Éthique, 2021).
L'agent peut être au format vocal, écrit ou sous forme d'image.

Des exemples : Alexa, Siri, Google Assistant

3) Retour sur la définition d'agent conversationnel

La possibilité d'élargir la technologie à des capteurs capables de prévenir physiquement le risque au moment où il survient a été mentionnée. Toutefois, cela soulève la question du moment de la prévention : ne serait-il pas préférable de renforcer, voire d'entraîner les compétences des individus en amont ? De plus, l'intégration de capteurs implique une réflexion éthique majeure, notamment en ce qui concerne le respect de la vie privée. Au-delà des capteurs, d'autres questionnements se posent notamment la gestion des données et le suivi des individus, il est essentiel d'être transparent sur ces aspects. La personnalisation et l'utilisation des données ne doit pas aboutir à un silotage des informations qui enferment l'utilisateur, une solution serait alors de proposer des alternatives aux centres d'intérêts habituels de l'individu. Par ailleurs, l'anthropomorphisation et les capacités langagières de l'outil ne doivent en aucun cas viser à tromper l'utilisateur : il est impératif qu'il soit pleinement conscient d'interagir avec une machine.

Dans la même optique, les aspects d'arnaque et de phishing sont plus susceptibles d'arriver aux personnes plus âgées, traduisant la nécessité d'apprendre et d'informer ce public. Il est important d'accompagner l'utilisateur dans la compréhension de l'outil.

Concernant, l'interaction du prototype, un questionnement émerge sur le tutoiement et ses implications, le vouvoiement serait une forme de respect tandis que le tutoiement permettrait plus de convivialité. L'outil doit également utiliser des formes de politesse simple, sans être trop verbeux ou utiliser des formules qui n'ont pas d'utilité (p.ex. dire « bonjour », mais ne pas demander si « ça va ? », s'il n'en fait rien). De la même manière, il est recommandé d'éviter les questions longues et d'aller droit au but.

L'outil semble pertinent pour mettre en lien l'utilisateur avec d'autres personnes et services utiles dans le cadre des risques liés au vieillissement. Ces services doivent être en rapport avec la géolocalisation de l'individu pour que cela soit adapté à lui. Également, les liens à ces services doivent être fiables et mis-à-jour. Cependant, une question subsiste : comment motiver les individus à prendre en considération le risque ?

4) Brainstorming :



