

Guide pour une utilisation plus sécuritaire des agents conversationnels en santé mentale

Apprenez à reconnaître quand l'utilisation d'un agent conversationnel peut être risquée, quand prendre une pause et quand elle peut être utile.

Où en sommes-nous maintenant?

Les agents conversationnels actuels peuvent sembler convaincants et utiles, mais leurs réponses peuvent aussi être difficiles à prévoir, même pour les experts qui les construisent. Les premières recherches suggèrent qu'ils peuvent être utiles, mais les données restent limitées, et ni les bénéfices ni la sécurité ne sont garantis. Les risques peuvent augmenter lorsque ces outils sont utilisés de façon excessive, pendant des périodes prolongées, en secret ou en remplacement du soutien humain. Bien que les organismes de réglementation et les entreprises technologiques commencent à renforcer les mesures de sécurité, des limites importantes subsistent. Si l'IA est utilisée comme soutien en santé mentale, elle devrait s'intégrer à un plan de traitement avec un professionnel et non remplacer les soins professionnels.

Utilisations potentiellement problématiques

Crise, pensées suicidaires actives ou automutilation

Les réponses d'un agent conversationnel peuvent ne pas reconnaître les signaux d'alerte, mal interpréter la situation ou fournir des conseils non sécuritaires ou inadéquats. Ne vous fiez pas aux agents conversationnels pour obtenir du soutien en situation de crise.

Décisions relatives au diagnostic ou aux médicaments

Les agents conversationnels peuvent générer des conseils non sécuritaires concernant un diagnostic, des médicaments, un traitement ou des symptômes graves.

Vulnérabilité et aggravation de la détresse

Soyez particulièrement prudent si vous êtes en grande détresse, isolé ou en manque de sommeil, surtout si vous avez des antécédents de psychose, de trouble obsessionnel-compulsif (TOC) ou d'anxiété sévère. Les réponses d'un agent conversationnel peuvent renforcer la recherche de réassurance, des croyances inhabituelles ou empreintes de suspicion, ou la difficulté à juger ce qui est réel.

Remplacer la psychothérapie par un agent conversationnel

Les agents conversationnels généralistes ne doivent pas remplacer la psychothérapie. Certains outils numériques de santé mentale fondés sur des données probantes peuvent être utiles avec l'accompagnement d'un clinicien. La psychothérapie est un traitement spécialisé offert par un professionnel qualifié qui est responsable des soins qu'il fournit. Elle comprend une véritable relation thérapeutique, une évaluation individualisée des risques et un jugement clinique.

Conseils relationnels, conflits ou ruptures

Les réponses d'un agent conversationnel peuvent renforcer la façon dont une personne présente un conflit, négliger le point de vue de l'autre personne et accroître la confiance dans sa propre position tout en réduisant sa volonté de réparer la relation.

Signes qu'il faut prendre une pause

Revenir sans cesse aux mêmes questions ou poser des questions qui n'ont pas de réponse certaine

Répéter des questions ou rechercher la certitude sur des sujets incertains peut apporter un soulagement bref, mais renforcer l'anxiété au fil du temps.

Utilisation prolongée ou nocturne

Les conversations longues ou difficiles à interrompre peuvent perturber le sommeil, les routines, la concentration, le travail, les études et la régulation émotionnelle.

Moins de temps avec les gens, plus de compagnie de l'IA ou sentiment de solitude

Les agents conversationnels peuvent sembler disponibles et sans jugement, mais ils ne peuvent pas remplacer des relations humaines mutuelles et responsables.

Avoir l'impression que le chatbot vous comprend vraiment mieux que les autres

Certains outils utilisent un langage, une personnalité ou des fonctions qui peuvent donner l'impression d'une relation personnelle. Faites une pause si cela commence à affaiblir votre confiance envers les autres.

Changements dans les croyances ou dans le rapport à la réalité

Faites une pause si les réponses de l'agent conversationnel rendent des croyances effrayantes ou empreintes de suspicion, notamment l'idée d'être exceptionnellement important ou puissant, plus certaines ou plus difficiles à remettre en question.

Secret ou honte entourant l'utilisation

Cacher son utilisation de l'IA peut indiquer qu'elle prend une place préoccupante.

Si vous remarquez l'un de ces signes, faites une pause ou réduisez votre utilisation et parlez de votre expérience avec un clinicien, un membre de votre famille ou un ami de confiance. Cherchez de l'aide urgente si vous pourriez être en danger.

Besoin d'aide urgente?

Si vous avez des pensées suicidaires, risquez de vous faire du mal ou de faire du mal à quelqu'un d'autre, ou êtes en danger immédiat, composez le 9-1-1 ou communiquez avec un service de crise de votre région. Ne vous fiez pas à un agent conversationnel pour obtenir de l'aide en situation d'urgence.

+ Utilisations potentiellement utiles

- Clarifier le langage ou résumer des renseignements non sensibles
- Préparer des questions pour un clinicien ou un fournisseur de services
- Organiser ses pensées avant un rendez-vous
- Rédiger une lettre ou un message
- Obtenir des renseignements généraux sur la santé mentale, puis les vérifier auprès de sources fiables
- Pratiquer des compétences sociales ou faire des jeux de rôle dans des situations à faible enjeu
- Soutenir sa capacité à défendre ses intérêts au sein du système de santé

Mesures pour réduire les risques

- Renseignez-vous sur la technologie et les produits que vous utilisez
- Remettez en question les réponses de l'IA et vérifiez les renseignements importants auprès de sources fiables
- Commencez régulièrement de nouvelles conversations et concentrez chacune sur un seul sujet. Cela peut aider à éviter que des erreurs ou des hypothèses antérieures se répercutent sur la suite de la conversation et à réduire l'impression que le système vous connaît personnellement
- Fixez des limites d'utilisation
- Faites intervenir d'autres personnes lorsque les enjeux sont importants
- Utilisez les agents conversationnels pour vous préparer à solliciter le soutien d'un professionnel ou d'une personne de confiance, et non pour le remplacer
- Soyez attentif à ce que vous ressentez pendant et après chaque utilisation. Revoyez les signes indiquant qu'il pourrait être temps de faire une pause
- Choisissez vos outils avec soin. Les agents conversationnels de type compagnon peuvent présenter des risques particuliers lorsque leur utilisation remplace le soutien humain, renforce des croyances inhabituelles ou rend moins claire la distinction entre une compagnie simulée et les relations humaines
- Protégez votre vie privée. Évitez d'entrer des renseignements que vous ne voudriez pas voir stockés ou réutilisés. Vérifiez si le service enregistre les conversations, les utilise pour améliorer ses systèmes ou communique des renseignements à d'autres entreprises

Important : Ce guide fournit des informations générales à visée éducative destinées aux adultes de 18 ans et plus. Les enfants et les adolescents peuvent faire face à des risques différents et nécessiter des conseils adaptés ainsi qu'un soutien approprié de la part d'un adulte. Il ne remplace pas une évaluation, un diagnostic, un traitement, une psychothérapie, des conseils professionnels ou un soutien en situation de crise adaptés à votre situation, et ne doit pas être considéré comme un avis clinique, juridique ou technique. Les informations présentées peuvent ne pas refléter les données cliniques, les avancées techniques ou les pratiques de sécurité les plus récentes. Privilégiez les ressources plus récentes et fiables lorsqu'elles sont disponibles, et consultez la version la plus récente de ce guide sur therapistintheLOOP.org ou katherinegibb.ca. Aucune des méthodes décrites ne peut garantir une confidentialité ou une sécurité complètes.

Privilégiez les ressources plus récentes et fiables lorsqu'elles sont disponibles, et consultez la version la plus récente de ce guide : katherinegibb.ca ou therapistintheLOOP.org/guides.

Auteurs : Katherine Gibb, MEd; Hassan Rezaee, PhD

Réviseurs et contributeurs : Elisabeth Camarind, PhD, PsyD; Alexandre Hudon, BEng, MD, PhD; Malorie Hudson, MACP, RSW; Arielle Warten, BA; Molly Pachan, PhD

Publié par Therapist in the Loop, une initiative éducative exploitée par 17161701 Canada Inc.

Therapist in the Loop aide les cliniciens à développer leur littératie en matière d'IA. Nos ressources sont destinées aux cliniciens et portent sur la compréhension et l'utilisation des outils d'IA dans la pratique clinique. Consultez therapistintheLOOP.org.

Consultez les références, l'annexe et les ressources d'aide sur therapistintheLOOP.org/guides.