

Comment les assistants vocaux et l'IA peuvent détruire les relations humaines

La façon de nous adresser aux machines rejait sur celle dont nous parlons à nos proches. Les assistants vocaux nous rendent grossiers, impatients et intolérants. Et cela ne risque pas de s'arranger, au fur et à mesure que s'estompe la frontière entre l'homme et la machine.

Temps de lecture : minute

3 octobre 2018

" Alexa, fais la vaisselle ", " Alexa passe l'aspirateur ", " Alexa allume la lumière ", " Alexa, achète du dentifrice ". Non, Alexa n'est pas la personne à tout faire de la maison, c'est l'assistant vocal d'Amazon. Au fur et à mesure que celui-ci va s'intégrer dans les objets du quotidien (aspirateur robot, télévision, ampoules connectées, micro-ondes...), nous pourrions lui demander tout ou n'importe quoi pour qu'il s'exécute, obéissant. Mais cette façon de donner des ordres aux machines est en train de contaminer insidieusement les interactions humaines.

" Echo d'Amazon est magique. Elle est aussi en train de faire de mon enfant un abruti ", résume le blogueur américain Hunter Walk. " Mon fils de quatre ans trouve les blagues de l'appareil hilarantes, la météo captivante, et la possibilité de jouer des chansons magique. Mais, j'ai aussi peur qu'elle soit en train de transformer notre fille en une véritable connasse, parce qu'Alexa tolère les mauvaises manières ", relate le père de famille. D'après une enquête de Google sur l'impact de la technologie vocale, les requêtes formulées par la voix ont 40 fois plus de chances d'être orientées vers une action concrète (" Envoie le message ", " Joue

de la musique ") qu'avec une recherche classique. Des requêtes toujours énoncées sous le mode impératif, comme l'a lui aussi constaté Matthieu Chéreau, cofondateur de Cheeryonthecake.com, une marketplace d'ateliers d'anniversaires. " *Les enfants s'adressent à Alexa tellement mal que cela rejaillit sur les parents : "Maman, va me chercher des croissants !". "Papa qu'est-ce qu'il y a au cinéma en ce moment ?" "*, témoigne l'entrepreneur.

S'il te plait, Alexa

" *Tout nouveau moyen de communication a un impact direct sur la façon de nous exprimer "*, rappellent Paul Grunelus et Lucie Marchais, consultants au cabinet de conseil Artefact. " *Les SMS et les réseaux sociaux ont par exemple redéfini le sens donné aux majuscules (valeur d'accentuation ou de volume) et à la ponctuation (utilisée comme outil de nuance du sens de certains mots ou phrases). Mais avec la technologie vocale, il ne s'agit plus seulement de l'apparition d'un éventuel jargon mais d'un rapport inédit de dialogue avec les machines "*, mettent en garde les deux spécialistes. Soucieux de répondre aux critiques sur son enceinte connectée, Amazon a lancé en avril un mode Echo Dot Kids pour apprendre aux enfants à être plus polis. Une fonction "mot magique" les incitent à utiliser des formules comme " *s'il te plait "* et " *merci "*. Paul Grunelus et Lucie Marchais suggèrent aussi d'attribuer aux bots vocaux des traits de personnalité pour " *un rapport le plus naturel et empathique, par exemple répondre aux insultes de l'utilisateur avec calme et humour "*.

Allo maman, ici Google

Mais il s'agit peut-être là d'une fausse bonne idée. Car en dotant les assistants personnels d'une "personnalité humaine", nous risquons de brouiller encore un peu plus les frontières entre l'humain et le robot. Une frontière que tentent déjà d'effacer les concepteurs de ces applications de

façon totalement décomplexée. Amazon a ainsi engagé des acteurs chargés d'enregistrer pour son assistant des bruits de bouche, des chansons mal interprétées ou des blagues nulles. Alexa s'est même vu dotée de "traits de personnalité" (intelligent, cordial, modeste, enthousiaste, serviable...), avec pour objectif que l'enceinte connectée fasse partie intégrante de notre vie, au même titre qu'un membre de la famille.

Dévoilé au mois de mai 2018, le robot Google Duplex a montré que l'on pouvait aller encore plus loin dans cet amalgame. Lors de la démonstration, le PDG Sundar Pichai a pu réserver une place de restaurant auprès d'un serveur (humain) grâce à une voix automatisée. La conversation semblait tellement vraie qu'il était impossible pour l'interlocuteur de savoir qu'il avait affaire à un robot. Devant le mouvement de protestation déclenché par son invention, Google s'est vu contraint d'annoncer qu'il signalera systématiquement à son interlocuteur qu'il n'a pas affaire à un être humain. Il n'empêche que ce genre de nouvelles sème le doute. Quand vous téléphonerez la prochaine fois à votre maman, serez-vous bien certain d'avoir affaire à elle ou plutôt à son assistant personnel qui répondra à sa place quand elle n'a pas envie de décrocher ?

La robotisation des relations humaines

Plongés dans une confusion grandissante, nous tendons à nous transformer nous-mêmes en robots. Dans leur livre Re-engineering Humanity, Brett Frischmann et Evan Selinger montrent comment les relations humaines se raréfient et s'appauvrissent au fur et à mesure que nous déléguons les tâches aux machines. " *Autrefois, fêter un anniversaire relevait d'une véritable intention. Avec les smartphones, une simple vibration vous rappelle d'envoyer un message (la plupart du temps pré-écrit), ce qui est beaucoup moins engageant et personnel* ", illustrent les auteurs. Un avis partagé par David Ryan Polgar, spécialiste de

l'éthique dans la Tech. " *Les relations sont construites sur la réciprocité de temps ou d'énergie émotionnelle. Communiquer avec autrui via des systèmes automatisés en faisant croire à un investissement authentique tient donc de la duperie* ", dénonce-t-il. De même, en encourageant le mode multitâches, les assistants vocaux diminuent inévitablement notre attention portée aux autres. N'importe qui a déjà constaté qu'une personne téléphonant avec un kit main libre ne vous écoute que d'une oreille distraite, tout en regardant son fil Twitter ou en payant ses courses. Or, notre capacité cognitive est limitée. " *Le multitasking n'existe pas : nous sommes en réalité incapables de faire deux choses en même temps* ", atteste Gaëtan de Lavilléon, docteur en neurosciences cognitives. " *L'hyperconnexion se fait au détriment de la conversation* ", déplore elle aussi Sherry Turkle, dans son livre *Reclaiming Conversation, The Power of Talk in a Digital Age*, qui constate que les nouvelles technologies nous rendent moins créatifs, moins empathiques et moins attentifs aux autres.

Dans un monde où nous serons de plus en plus amenés à communiquer avec les machines, seront nous toujours capables d'accepter l'imprévisibilité, l'imperfection et l'irrationalité de l'être humain ? Ou préfererons-nous passer la soirée avec Alexa et ses irrésistibles blagues plutôt qu'avec son (sa) conjoint(e) bougon(ne) ?