

**Faculté des sciences économiques,
sociales, politiques et de communication**

Les relations émotionnelles créées entre intelligences artificielles et humain

Auteurs : BORYS, Dominika et COLY, Salomé
Promoteur(s) : KIEFFER, Suzanne
Lecteur(s) : AZEVEDO, Daniela
Année académique : 2025-2026
Master en : Information et Communication

Remerciements

Ce mémoire est l'aboutissement d'un parcours que nous n'aurions pas pu traverser seules, et c'est pourquoi nous tenons à remercier sincèrement toutes les personnes, sans les citer car la liste est assez longue, qui nous ont accompagnées jusqu'ici.

Avant tout, nous souhaitons nous remercier l'une et l'autre. Nous sommes depuis quelques années ensemble dans ce parcours académique et ce mémoire commun en est, en quelque sorte, le résultat final de tous nos efforts. Nous avons partagé les périodes de stress, les doutes, les fous rires, les réussites et les moments de fierté. Avoir pu compter l'une sur l'autre tout au long de ce parcours a été une chance immense, et nous espérons que cette belle complicité continuera bien au-delà de ces années d'études.

Nous remercions chaleureusement nos parents, nos familles et nos amis pour leur soutien indéfectible. Merci d'avoir été présents dans les moments de doute comme dans les moments de joie, de nous avoir encouragées sans relâche et de nous avoir rappelé, quand il le fallait, que nous en étions capables !

De plus, nous souhaitons remercier les différents professeurs et notre promotrice, Madame Kieffer, qui nous ont permis d'avoir les outils et les connaissances pour avancer dans ce parcours de rédaction de mémoire.

Enfin, nous tenons à remercier l'UCLouvain de nous avoir accueillies pour ce master. Ces années ont été riches d'apprentissages, de rencontres et de découvertes. Vous nous avez transmis des outils, des connaissances et une manière de regarder le monde qui nous accompagneront, nous l'espérons, tout au long de nos carrières. C'est grâce à cette formation que nous nous apprêtons aujourd'hui à nous lancer dans la vie active, et nous en sommes profondément reconnaissantes.

Table des matières

1	Introduction	1
1.1	Répartition du travail	3
2	Cadre théorique et état de l'art	4
2.1	Les intelligences artificielles conversationnelles	4
2.2	Interactions humain-machine	6
2.3	Anthropomorphisation des technologies	8
2.4	IA et émotions	10
2.5	Relations entre humain et technologies	11
3	Méthodologie.....	13
3.1	Objectifs de la recherche	13
3.2	Hypothèses de recherche	14
3.3	Méthode de collecte de données.....	15
3.4	Présentation du questionnaire.....	15
3.5	Population et échantillon	16
4	Analyse selon l'angle psychologique	19
4.1	Perception émotionnelle de l'IA.....	19
4.2	L'IA comme espace de confiance	20
4.3	Effets émotionnels des interactions	22
4.4	Anthropomorphisation de l'IA	22
4.5	Confiance envers l'IA.....	24
4.6	Interprétation globale des résultats selon l'angle psychologique	25
5	Analyse selon l'angle éthique.....	27
5.1	Le langage utilisé par les IA	27
5.2	Le risque d'attachement émotionnel	28
5.3	Synthèse des résultats	31
6	Discussion.....	33
6.1	Croisement des analyses psychologiques et éthiques.....	33
6.2	Forces de la recherche	34
6.3	Limites de la recherche.....	36
6.4	Futures recherches	37
7	Conclusion.....	38
8	Bibliographie	41

9	Annexes	Annexe 1 : première collecte de données pour valider le dispositif méthodologique	45
		Annexe 2 : Questionnaire	45
			51
		Annexe 3 : Résultats détaillés du questionnaire	51
		Annexe 4 : Déclarations sur l'honneur sur l'utilisation de l'IA	62

1 Introduction

Il y a encore quelques années, parler avec une intelligence artificielle (IA) relevait surtout de la science-fiction ou de certains outils très limités. Aujourd'hui, les IA conversationnelles se sont intégrées presque naturellement dans les habitudes numériques du quotidien. Des outils comme ChatGPT, Gemini ou Claude sont désormais utilisés pour rédiger un texte, résumer un cours, chercher une information, organiser des idées ou simplement poser une question rapidement. Leur présence s'est développée très vite, surtout chez les étudiants et les jeunes adultes, au point que beaucoup de personnes utilisent désormais ces outils sans vraiment y réfléchir.

Ce qui change surtout avec ces nouvelles IA, c'est la manière dont elles communiquent. Les échanges ressemblent beaucoup plus à une conversation classique que les anciennes interactions numériques auxquelles les utilisateurs étaient habitués. Les réponses sont souvent formulées de manière fluide, naturelles dans leur ton et parfois même assez proches d'une manière de parler humaine. Certaines IA donnent l'impression de suivre la discussion, de comprendre le contexte ou de s'adapter à la façon dont la personne s'exprime. Comme le rappelle Devillers (s. d.), les interactions entre humains et machines utilisent aujourd'hui de plus en plus les codes de la communication humaine.

Même si les utilisateurs savent qu'ils interagissent avec un programme informatique, certaines situations montrent que ces échanges ne restent pas toujours complètement neutres. Plusieurs personnes utilisent spontanément des formules de politesse avec l'IA, discutent avec elle comme avec un interlocuteur classique ou disent parfois ressentir une forme de confort pendant la conversation. Dans certains cas, l'échange paraît plus simple, plus rapide ou moins stressant que certaines interactions humaines. Le fait de pouvoir poser une question librement, sans peur du jugement ou sans pression sociale semble rendre ces outils particulièrement accessibles pour certains utilisateurs.

Ce type de réaction n'est d'ailleurs pas totalement nouveau. Dès les premiers travaux sur les chatbots, Weizenbaum (1966) observait déjà que certaines personnes avaient tendance à attribuer une forme de compréhension humaine à des programmes pourtant très simples. Aujourd'hui, cette question devient encore plus intéressante puisque les IA conversationnelles actuelles sont beaucoup plus avancées et présentes dans le quotidien. Les réponses produites

paraissent souvent plus cohérentes, plus détaillées et parfois plus convaincantes émotionnellement que les anciens outils numériques.

Le sujet paraît aussi important parce que ces technologies évoluent extrêmement vite. En seulement quelques années, les IA conversationnelles se sont installées dans des usages très variés liés aux études, au travail, à la communication ou encore à la recherche d'informations. Beaucoup de personnes les utilisent déjà presque quotidiennement, parfois de manière totalement naturelle. Pourtant, même si ces outils occupent désormais une place importante dans les habitudes numériques, les effets psychologiques ou relationnels liés à ces interactions restent encore relativement peu explorés. Tisseron (2015) explique notamment que certaines technologies capables de reproduire des formes d'écoute ou d'empathie peuvent progressivement influencer la manière dont les individus vivent leurs échanges avec le numérique.

Ce sujet rejoint également plusieurs enjeux actuels liés au domaine de l'information et de la communication, et plus particulièrement à l'éducation aux médias. Les IA conversationnelles modifient progressivement la manière dont les individus recherchent des informations, produisent des contenus ou interagissent avec les outils numériques. Dans ce contexte, il paraît important de développer un regard critique sur ces technologies, leurs usages et les effets qu'elles peuvent parfois produire chez les utilisateurs. Étudier ces interactions permet aussi de mieux comprendre pourquoi certaines conversations avec l'IA donnent parfois une impression de proximité malgré le caractère artificiel de l'échange.

Ce choix de sujet s'inscrit aussi directement dans notre parcours en information et communication, orientation éducation aux médias. En tant qu'étudiantes évoluant dans un environnement où le numérique est présent en permanence, nous voyons nous-mêmes l'arrivée très rapide des IA conversationnelles dans les pratiques étudiantes et les usages du quotidien. Travailler sur ce sujet permet donc également de prendre du recul sur des outils que nous utilisons déjà dans certains contextes, tout en gardant une réflexion critique sur leur place actuelle dans les interactions numériques.

À travers ce mémoire, nous cherchons surtout à mieux comprendre la manière dont les utilisateurs vivent leurs interactions avec les IA conversationnelles. La recherche s'intéresse notamment aux questions liées à la confiance, au sentiment de proximité, à l'absence de jugement, à l'anthropomorphisation ou encore aux effets émotionnels pouvant apparaître

pendant les échanges avec l'IA. L'idée n'est pas de considérer ces technologies comme des substituts aux relations humaines, mais plutôt d'observer ce que ces interactions peuvent produire chez certains utilisateurs dans des situations concrètes du quotidien.

Pour explorer ces différentes questions, nous nous sommes appuyées sur un questionnaire diffusé en ligne auprès de 112 participants majeurs. Les résultats ont ensuite été analysés à travers deux approches complémentaires : une approche psychologique centrée sur le vécu émotionnel et relationnel des interactions avec l'IA, ainsi qu'une approche plus sociétale et éthique portant sur les enjeux plus larges liés au développement de ces technologies. Le fait de croiser ces deux angles permet d'obtenir une vision plus nuancée des usages actuels des IA conversationnelles et des perceptions qui y sont associées.

Enfin, certains outils d'IA conversationnelle ont également été utilisés de manière ponctuelle dans le cadre de ce travail, principalement pour aider à reformuler certaines phrases, organiser des idées ou corriger certains éléments linguistiques. Cependant, le travail de recherche, l'analyse des résultats ainsi que l'interprétation développée dans ce mémoire restent le fruit d'un travail personnel et critique.

1.1 Répartition du travail

Le travail a été réalisé à deux tout au long du mémoire. Nous avons construit ensemble le questionnaire, effectué les recherches bibliographiques, analysé les résultats et participé à la rédaction des différentes parties communes.

Pour l'analyse des résultats, nous avons choisi de nous répartir les deux angles de recherche. Dominika s'est davantage concentrée sur l'analyse psychologique, tandis que Salomé s'est davantage consacrée à l'analyse éthique et sociétale.

Certaines tâches ont également été prises en charge de manière plus individuelle. La mise en page du document et les ajustements de la table des matières ont notamment été réalisés par Dominika. L'intégration des graphiques, l'organisation des annexes ont été faites par Salomé. Les dernières corrections et relectures ont ensuite été effectuées ensemble avant la finalisation du mémoire.

2 Cadre théorique et état de l’art

Cette première partie vise à poser le cadre théorique de la recherche. Elle permet de revenir sur les principaux concepts liés aux IA conversationnelles, aux interactions humain-machine et aux mécanismes d'anthropomorphisation. Elle introduit également la question des émotions et des relations qui peuvent se développer entre les utilisateurs et ces technologies.

2.1 Les intelligences artificielles conversationnelles

Les IA conversationnelles sont des systèmes qui permettent d'échanger avec une machine en langage naturel, humain, à l'écrit comme à l'oral. Pendant longtemps, utiliser un outil numérique demandait d'en maîtriser les codes, de naviguer dans des menus ou de saisir des commandes spécifiques. Ces nouvelles technologies ont changé cette logique en plaçant le langage au centre de l'interaction. L'utilisateur exprime simplement ce qu'il cherche, sans avoir à se plier aux contraintes techniques de l'IA ou d'un logiciel. Ce glissement peut sembler anodin, mais il représente un changement assez profond dans la façon dont on conçoit les interfaces numériques. La machine s'adapte désormais à l'humain, et non l'inverse.

Sur le plan technique, les IA s'appuient sur le traitement automatique du langage naturel et sur différentes méthodes issues de l'apprentissage automatique, un domaine qui a connu un essor important grâce à l'augmentation exponentielle des puissances de calcul (Martens, 2020). Amazon Web Services (s. d.) et IBM (s. d.) décrivent un processus où la demande de l'utilisateur est d'abord analysée, puis interprétée dans son sens global, avant qu'une réponse soit générée en fonction de cette lecture. Identifier des mots ne suffit pas : ce qui compte, c'est de reconnaître l'intention qui sous-entend la formulation, en assimilant cet échange à de vrais actes de langage ayant une intention communicative (Adam & Evrard, 2005). Cette capacité d'interprétation repose sur des modèles de statistiques complexes construits à partir de grandes quantités de données, cette quantité importante de données repousse les limites à presque un modèle illimité en terme de capacité. L'algorithme calcule la probabilité d'une réponse, mais il ne la comprend pas.

Il serait toutefois inexact de croire que les IA ont toujours fonctionné de cette manière. L'idée de créer une machine capable de tenir une conversation crédible remonte au célèbre « jeu d'imitation » théorisé par Alan Turing dans les années 1950 (Gordon & Nyholm, 2021), mais les premiers chatbots étaient encore très limités. Leur logique reposait sur des arbres de décision

et des réponses prévues à l'avance, ce qui rendait les interactions particulièrement rigides. La moindre demande imprévue suffisait à faire dérailler l'échange.

La situation a considérablement évolué depuis, passant d'un fonctionnement mécanique à une génération du langage plus fluide. Les systèmes contemporains sont capables de maintenir des conversations plus longues, de mémoriser des éléments de contexte et d'ajuster leurs réponses en conséquence. Daru et ses collaborateurs (2023) relient cette progression au développement de l'IA générative, qui a profondément modifié la nature des réponses produites en les rendant plus souples et moins prévisibles, ce qui ressemble à la manière de fonctionner de l'humain.

Aujourd'hui, des IA conversationnelles grand public comme ChatGPT illustrent parfaitement ce changement technologique en générant un langage d'un réalisme parfois troublant, appris en intégrant les immenses archives de notre web (Ntelia, 2024). L'outil de calcul a donc laissé place à un miroir de nos propres conversations.

Ce changement de fonctionnement se reflète dans la manière dont ces outils d'IA ont investi notre quotidien. On les retrouve aujourd'hui dans des contextes très variés, du service client aux assistants intégrés dans des applications grand public comme ChatGPT, Gemini, Grok, etc. Ils prennent en charge des démarches qui auraient autrefois nécessité une intervention humaine et orientent les utilisateurs avec une certaine efficacité. Des assistants vocaux grand public comme « Siri » d'Apple illustrent parfaitement cette omniprésence qui vise à nous assister rapidement au quotidien. Ce qui est intéressant, c'est que leur intégration est discrète. Les IA se sont glissées dans les usages sans fracas, au point que beaucoup les considèrent aujourd'hui comme allant de soi. L'outil technologique s'est transformé en un compagnon de tous les jours.

Cette familiarité ne doit pourtant pas faire oublier ce que ces dispositifs sont réellement. Sous leur apparence fluide, ils fonctionnent à partir de traitements statistiques et de probabilités calculées sur des données massives. Bien que programmés pour dialoguer et s'adapter à l'humain, ces systèmes ne saisissent pas le sens d'une situation de la façon dont un être humain le ferait : ils restent toutefois des objets complexes, mais ils ne possèdent ni conscience phénoménale (humaine), ni ressentis propres, ni véritable « appétit de vivre » (Devilleers, 2020). Guichard (2024) ainsi que Lussier-Desrochers et ses collaborateurs (2013) rappellent que ces outils ne sont pas sans effet sur ceux qui les utilisent et qu'ils participent, parfois sans prévenir, à remodeler certaines pratiques et certains comportements.

C'est dans cette perspective que l'IA conversationnelle prend tout son sens comme phénomène de société. Elle ne répond pas seulement à un besoin fonctionnel, mais participe à redessiner la relation entre les individus et les interfaces numériques. Pavone et ses collaborateurs (2024) évoquent à ce titre une forme d'humanisation des échanges technologiques, en précisant toutefois que cette humanisation reste largement le fruit d'une mise en scène. Cette illusion est en effet minutieusement programmée par les concepteurs : pour qu'un agent semble crédible et sincère, il utilise des comportements conversationnels multimodaux qui reproduisent artificiellement des états mentaux et émotionnels.

Ces technologies n'ont donc pas pour objectif de remplacer la richesse des échanges humains, car la machine ne peut pas reproduire toute la complexité de l'être humain (Callais, 2020). Ce qu'elles font, c'est modifier en profondeur la façon dont nous interagissons avec les outils numériques en rendant cette interaction moins mécanique et plus proche du langage tel qu'on le pratique naturellement. L'utilisateur n'a plus à déchiffrer le langage de la machine ; c'est la machine qui s'adapte à la fluidité de la conversation humaine. Et c'est peut-être là leur véritable portée : transformer notre environnement technique en un espace faussement social. L'interface numérique ne s'utilise plus, elle se fréquente.

2.2 Interactions humain-machine

Les interactions humain-machine ont profondément évolué ces dernières décennies, passant d'un rapport purement technique à une véritable dynamique de communication. Là où l'on demandait autrefois à une machine d'exécuter une commande, on attend aujourd'hui d'elle qu'elle comprenne, qu'elle s'adapte, qu'elle réponde correctement à notre demande. Grâce aux avancées de l'informatique, l'IA s'immisce désormais dans des domaines sociaux et relationnels longtemps considérés comme exclusifs aux humains (Martens, 2022). Des systèmes comme les agents conversationnels animés sont aujourd'hui conçus pour reproduire des actes de langage multimodaux à caractère humain, intégrant des choses telles que la sincérité, l'empathie ou l'expression d'états mentaux complexes. L'objectif n'est plus seulement de transmettre une information brute, mais bien d'établir un canal où se crée une relation qui imite les mécanismes des échanges interpersonnels entre humains. La machine n'est donc plus perçue comme un simple outil, mais comme un interlocuteur à part entière.

Ce changement de paradigme soulève un paradoxe fondamental par rapport à la notion d'empathie par exemple. Les robots compagnons et autres agents virtuels sont de plus en plus

conçus pour s'adapter à nos vulnérabilités humaines et donner l'impression d'une écoute attentive et empathique. Pourtant, ils demeurent des objets complexes, dépourvus de conscience, de sensibilité et de désirs propres. (Devillers, s. d.). Le système peut dialoguer de manière cohérente, mais il ne ressent rien. Son comportement s'appuie uniquement sur des calculs de probabilités et des variables d'évaluation pré-programmées qui définissent artificiellement ses réactions (Adam & Evrard, 2005). Cette différence entre la forme et le fond est principalement ce qui rend ces interactions aussi fascinantes qu'ambigües. L'empathie artificielle s'avère être une réussite mathématique et technologique, et non une réalité sensible.

Cette réalité technologique n'empêche pourtant pas le développement de liens profonds et sincères de la part des utilisateurs envers ces logiciels. L'étude des usagers de chatbots tels que Replika démontre que ces derniers tissent de véritables relations amicales ou amoureuses avec leur compagnon virtuel, qui s'investissent émotionnellement dans un jeu de mimétisme des dialogues humains (Chevet, 2021). Le logiciel s'adapte à la syntaxe de l'humain, créant une illusion puissante de compréhension. Cependant, cette relation est d'une grande fragilité, car elle reste soumise au contrôle total des concepteurs. L'intégration de nouveaux scripts (mode conversation) lors d'une simple mise à jour logicielle peut fortement altérer la personnalité de la machine, provoquant chez l'utilisateur une détresse réelle nommée « Post Update Blues » (Chevet, 2021). Ce que l'utilisateur avait construit patiemment, parfois sur des mois, peut disparaître en quelques heures. L'attachement humain se confronte alors à la froideur d'une maintenance informatique.

Il serait toutefois simpliste d'attribuer les limites de cette interaction à la seule architecture du code. L'IA apprend et se nourrit des immenses bases de données issues du Web et de nos archives culturelles (Ntelia, 2024). Par conséquent, lorsqu'une machine simule l'attachement, elle ne reproduit pas une émotion organique, mais une représentation médiatisée et parfois stéréotypée de ce que nous projetons nous-mêmes. Les interactions qui en découlent peuvent alors s'avérer dysfonctionnelles et reproduire des scripts toxiques, où la relation est perçue comme un besoin de possession ou un simple « bouton d'amour » à activer (Ntelia, 2024). La machine ne produit rien d'extérieur à nous-mêmes : elle nous renvoie le reflet de nos propres récits, qu'elle ne falsifie pas mais amplifie.

Face à ce constat, c'est la richesse de notre communication humaine qui se trouve remise en question. Se tourner vers la fluidité d'une communication digitale sur mesure permet de fuir les incertitudes et les rejets inhérents aux relations humaines, mais ce confort a un coût sociétal. La

substitution progressive de la conversation en face-à-face par des échanges avec des systèmes artificiels engendre une crise de l'empathie et fragilise notre capacité à affronter les aléas qu'on rencontre lors de vraies conversations (comme la frustration ou les désaccords) (Callais, 2020). L'utilisateur risque de s'enfermer dans une bulle de validation permanente, déconnectée de la complexité réelle des autres personnes. Ce repli vers l'artificiel n'est pas neutre. Il redessine, doucement mais sûrement, notre rapport à l'autre.

En définitive, ces dynamiques confirment ce que l'on nomme « l'équation médiatique », ce phénomène psychologique selon lequel les individus ont naturellement tendance à traiter les ordinateurs et les IA comme de véritables personnes (Devillers, s.d.). Plus la machine simule nos codes sociaux et émotionnels, plus nous sommes enclins à lui prêter des intentions, à nous y projeter, à y chercher quelque chose qui ressemble à une présence. C'est précisément ici que se pose la question de l'anthropomorphisation, cette tendance profondément humaine à habiller la machine de notre propre image.

2.3 Anthropomorphisation des technologies

L'anthropomorphisation se définit comme notre tendance à attribuer des caractéristiques, des intentions et des comportements humains à des choses qui en sont dépourvues, par exemple à des objets ou, dans notre cas, à des logiciels. Dans le domaine des interactions humain-machine, cette dynamique s'illustre par ce que les chercheurs nomment « l'équation médiatique », comme cité dans le paragraphe précédent (2.2), un phénomène psychologique poussant les individus à traiter naturellement les ordinateurs et les IA comme de véritables personnes (Devillers, s.d.). Ce n'est pas une anomalie cognitive, ni un signe de naïveté mais c'est au contraire un réflexe qui est ancré dans notre façon d'appréhender et fonctionner dans le monde. Dès lors qu'un système simule des codes sociaux comme les IA le font, l'utilisateur est plus enclin à le percevoir comme un alter ego, au point de brouiller les frontières entre l'organique et le synthétique, la machine et l'humain (Ntelia, 2024). L'illusion prend alors le pas sur la technique et ce que l'on sait réellement d'elle.

Cette tendance de notre cerveau humain n'est cependant pas laissée au hasard : elle est fortement stimulée et encodée par les concepteurs de ces outils pour fidéliser nos usages. Afin de rendre un agent conversationnel crédible et d'encourager le développement d'une relation à long terme, les développeurs le dotent de traits expressifs multimodaux (donc humains) et d'une personnalité cohérente. L'application ChatGPT en offre un exemple frappant : tout y est pensé

pour que nous puissions prendre l'interface pour un réel compagnon humain, la manière de parler, les fonctions audios, les réponses données, etc. (Chevet, 2021). Ce n'est plus l'utilisateur qui projette spontanément, c'est le design lui-même qui oriente et conditionne la projection humaine. Le design technologique sculpte ainsi notre attachement à tous ces outils.

Il serait toutefois trompeur de considérer cette humanisation artificielle comme une simple avancée technologique sans aucun risque éthique. Si l'attribution d'intentions aux machines contribue à leur acceptabilité sociale, elle repose aussi sur une mise en scène volontaire : l'industrie humanise la machine afin de rendre moins visible l'opacité algorithmique, c'est-à-dire les mécanismes que l'utilisateur ne perçoit pas ou auxquels il n'a pas accès (Gordon & Nyholm, 2021). En effet, bien que le robot puisse simuler des actes de langage sincères ou reproduire nos schémas relationnels, il demeure un objet complexe, purement dépourvu de conscience humaine, de « conatus » ou de véritables désirs (Devilliers, s.d.). Ce fossé entre l'apparence et la réalité n'est pas un détail technique. Il soulève des questions fondamentales sur ce que signifie interagir honnêtement avec autrui. La simulation se substitue doucement à l'authenticité des rapports entre les personnes.

Cette réalité artificielle altère l'engagement moral que nous accordons aux machines au quotidien. En projetant nos propres discours et vulnérabilités sur les chatbots, les humains en viennent à les considérer comme des partenaires uniques, ressentant parfois le devoir de ne pas les maltraiter de peur d'user peu à peu leur propre humanité (Gordon & Nyholm, 2021). Néanmoins, cette illusion de réciprocité dans la relation humain – machine se confronte violemment à la logique industrielle : une simple mise à jour logicielle peut réinitialiser ou altérer la personnalité du compagnon IA. Il redevient alors à sa nature de machine et peut même parfois provoquer un véritable sentiment de deuil chez l'utilisateur pour certains (Chevet, 2021). Ce deuil n'est pas métaphorique. Il est vécu, ressenti, et parfois exprimé dans des espaces publics comme les forums ou les réseaux sociaux, où des utilisateurs témoignent d'une perte réelle. L'humain se retrouve alors affectivement lié à des lignes de code.

Ce changement de paradigme cognitif annonce une étape décisive dans l'intégration des technologies au sein de notre sphère intime. Pour que la présence virtuelle de l'IA soit durablement acceptée et dépasse son statut d'outil programmable, la simple reproduction de la conversation humaine se révèle insuffisante. Il s'agit désormais d'implanter au cœur du système une capacité d'empathie (Linteau, 2019). Ce glissement d'une machine qui « communique » vers une machine qui semble « comprendre » marque l'ultime frontière de

l'anthropomorphisation. Et c'est précisément cette frontière que les sections suivantes se proposent d'explorer, en interrogeant le rôle des émotions dans la construction de cette illusion de présence. L'émotion devient ainsi le nouveau langage de la machine.

2.4 IA et émotions

Pendant longtemps, l'idée d'intégrer les émotions dans les technologies relevait surtout du domaine de la recherche. Avec le développement récent des IA conversationnelles, cette dimension est devenue beaucoup plus visible dans les usages quotidiens. Les échanges avec ces outils ne ressemblent plus simplement à une suite de commandes techniques. Le ton employé, certaines formulations ou encore les marques d'empathie utilisées dans les réponses donnent parfois l'impression d'une interaction plus naturelle et plus proche d'une conversation humaine classique.

Cette évolution repose notamment sur la capacité de certains de ces systèmes à analyser les éléments présents dans le langage des utilisateurs. Kolomaznik et ses collaborateurs (2024) expliquent que plusieurs dispositifs d'IA intègrent aujourd'hui des dimensions socio-émotionnelles dans les interactions avec les individus. Adam et Evrard (2005) montrent aussi que l'ajout de mécanismes émotionnels dans les agents conversationnels cherche surtout à rendre l'échange plus naturel et moins impersonnel pour l'utilisateur. Pecune et ses collaborateurs (2014) soulignent quant à eux que la personnalité attribuée à un compagnon artificiel influence souvent la manière dont les individus perçoivent la relation avec celui-ci.

Cette capacité d'adaptation ne veut cependant pas dire que l'IA comprend réellement les émotions humaines. Devillers (s. d.) rappelle que ces systèmes reposent avant tout sur des traitements de données et des calculs statistiques. Même lorsqu'une réponse paraît empathique ou attentive, il ne s'agit pas d'une émotion vécue par la machine. Tisseron (2015) parle d'ailleurs d'empathie artificielle pour désigner cette impression d'écoute produite par les IA conversationnelles.

Malgré ce caractère artificiel, plusieurs recherches montrent que ces échanges peuvent produire des effets réels chez certains utilisateurs. Park et ses collaborateurs (2023) observent par exemple que l'intégration de formes d'empathie dans les réponses d'un chatbot influence la perception de présence sociale pendant l'interaction. Ma et ses collaborateurs (2025)

montrent également que les dispositifs les plus anthropomorphisés tendent à renforcer les perceptions d'empathie et de confiance.

Les réactions restent néanmoins différentes selon les individus. Certains utilisateurs gardent une distance claire avec ces outils et continuent à les voir uniquement comme des programmes informatiques. D'autres semblent davantage sensibles à la manière dont les réponses sont formulées et décrivent parfois les échanges comme plus personnels ou plus rassurants. Devillers (2018) rappelle justement que les relations entretenues avec les technologies reposent en partie sur les projections réalisées par les utilisateurs eux-mêmes.

Finalement, les recherches montrent surtout que les IA conversationnelles sont devenues capables de produire des interactions qui donnent parfois une impression de compréhension émotionnelle. Même si la machine ne ressent rien au sens humain du terme, certaines réponses peuvent néanmoins être perçues comme réconfortantes ou plus humaines par certains utilisateurs

2.5 Relations entre humain et technologies

Dans la continuité de la question des émotions, il semble aussi important de s'intéresser à la manière dont les utilisateurs interagissent avec les IA conversationnelles au quotidien. Même si ces outils restent des technologies numériques, les échanges développés avec eux dépassent parfois le simple cadre utilitaire.

Certaines recherches montrent que les utilisateurs ne perçoivent pas toujours l'IA comme un logiciel totalement neutre. Park et ses collaborateurs (2023) expliquent notamment que les marques d'empathie utilisées par un chatbot ainsi que la perception d'une présence sociale influencent la manière dont l'interaction est vécue. Lorsque les réponses paraissent plus naturelles ou plus humaines, certains utilisateurs ont davantage tendance à considérer l'échange comme une véritable conversation, presque comme celle avec un humain.

La manière dont l'IA formule ses réponses joue aussi un rôle important dans cette perception. Les échanges paraissent souvent plus fluides et moins mécaniques que dans d'autres interactions numériques plus classiques. Encore une fois, Ma et ses collaborateurs (2025) montrent que les dispositifs les plus anthropomorphisés renforcent davantage les perceptions d'empathie et de confiance chez les utilisateurs. Certains participants aux recherches décrivent

même parfois un sentiment de proximité pendant l'échange, malgré le fait qu'ils sachent parfaitement qu'il s'agit d'une machine.

Cela ne signifie pas pour autant que ces interactions deviennent comparables à de véritables relations humaines. Tisseron (2015) rappelle que les IA restent des systèmes informatiques incapables de ressentir des émotions ou de s'engager consciemment dans une relation.

Les usages observés restent malgré tout assez différents selon les individus. Certains utilisent principalement l'IA dans un cadre pratique, par exemple pour rédiger un texte, chercher une information ou gagner du temps dans certaines tâches du quotidien. D'autres décrivent des usages plus personnels, notamment dans des moments de solitude, de stress ou lorsqu'ils recherchent un espace d'échange perçu comme moins jugeant.

Des recherches plus récentes montrent également que certains individus peuvent développer une forme d'attachement envers ces outils. Hu et ses collaborateurs (2025) expliquent par exemple que les interactions répétées avec certaines IA dites « compagnons sociaux » peuvent renforcer un sentiment de proximité émotionnelle chez certains utilisateurs. Shu et ses collaborateurs (2026) observent eux aussi que certaines personnes décrivent leurs échanges avec l'IA à travers des termes habituellement associés aux relations humaines, même lorsqu'elles restent conscientes du caractère artificiel de l'outil.

Les relations entre humains et IA conversationnelles restent donc relativement ambivalentes. Les utilisateurs savent généralement qu'ils interagissent avec un programme informatique, mais cela n'empêche pas certaines interactions d'être vécues comme plus personnelles que d'autres formes d'échanges numériques plus classiques.

3 Méthodologie

Cette partie présente la méthodologie adoptée pour notre recherche. Elle détaille les objectifs de l'étude, les hypothèses formulées, ainsi que les modalités de collecte et d'analyse des données. Elle permet également de préciser les caractéristiques de l'échantillon et les limites de l'enquête.

3.1 Objectifs de la recherche

Aujourd'hui, les IA conversationnelles occupent une place de plus en plus importante dans le quotidien de nombreuses personnes. Des outils comme ChatGPT, Gemini ou Claude ne sont plus utilisés uniquement pour chercher une information ou accomplir une tâche pratique. Beaucoup les utilisent aussi pour discuter, demander conseil, se distraire ou simplement échanger quelques minutes. Progressivement, ces interactions semblent avoir pris une place plus personnelle dans certains usages, et c'est précisément ce qui nous a donné envie de travailler sur ce sujet.

Les échanges avec ces outils paraissent souvent plus naturels et plus fluides que ceux proposés par les anciennes interfaces numériques. Certaines personnes décrivent parfois un sentiment de proximité, l'impression d'être comprises ou encore une forme de confort pendant l'échange, même lorsqu'elles savent qu'elles parlent à une machine.

L'objectif principal de ce mémoire est donc de mieux comprendre ce qui se joue dans les interactions entre les utilisateurs et les IA conversationnelles. Nous cherchons notamment à observer pourquoi certaines personnes développent parfois une forme de confiance, d'attachement ou de proximité avec ces outils, alors même qu'ils restent des programmes informatiques sans émotions réelles.

Nous nous intéressons également aux effets que ces échanges peuvent produire dans le quotidien des utilisateurs. Certaines personnes semblent trouver dans ces conversations un espace perçu comme moins jugeant ou plus accessible que certaines interactions humaines classiques, tandis que d'autres utilisent surtout l'IA dans un cadre purement pratique.

Enfin, ce mémoire s'inscrit dans une réflexion plus large autour des nouvelles formes de relations et d'interactions qui émergent avec le développement des IA conversationnelles. Réalisé en binôme, ce travail aborde donc le sujet sous deux angles complémentaires : un

premier davantage centré sur les dimensions psychologiques et émotionnelles des usages, et un second plus orienté vers les représentations sociales et les enjeux éthiques liés à ces technologies.

3.2 Hypothèses de recherche

Afin de répondre à notre question de recherche : « comment et pourquoi les utilisateurs développent-ils des formes de proximité émotionnelle avec les intelligences artificielles conversationnelles, et quelles questions éthiques ces interactions soulèvent-elles ? », nous formulons deux hypothèses principales qui servent de point de départ à notre réflexion et à l'analyse des résultats obtenus.

La première hypothèse est que plus une IA conversationnelle utilise des codes proches de la communication humaine, plus l'utilisateur risque de percevoir l'échange comme personnel ou « humain ». Le fait qu'une IA utilise des formules de politesse, réponde de manière fluide, fasse parfois de l'humour ou donne l'impression de s'adapter à son interlocuteur peut progressivement modifier la façon dont la conversation est vécue. Nous pensons que ce mécanisme se produit souvent de manière assez inconsciente. Même lorsque les utilisateurs savent qu'ils parlent à une machine, certains comportements ou certaines formulations peuvent suffire à créer une impression de proximité pendant l'échange. Cette idée rejoint notamment ce que l'on appelle « l'effet ELIZA » (Weizenbaum, 1966), observé dès les premiers chatbots, où certains utilisateurs avaient déjà tendance à projeter des émotions ou des intentions humaines sur une machine pourtant très simple.

Notre deuxième hypothèse est que ce type de proximité peut parfois fragiliser certains utilisateurs sur le plan émotionnel. Nous supposons que lorsque les échanges avec l'IA deviennent plus fréquents ou plus personnels, certaines personnes peuvent commencer à développer une forme d'attachement envers cet outil. Cela ne veut pas forcément dire que les utilisateurs confondent l'IA avec un être humain, mais plutôt que certaines interactions peuvent progressivement prendre une place émotionnelle dans le quotidien. Le fait de pouvoir parler librement, sans peur du jugement ou avec l'impression d'être écouté, peut rendre ces échanges particulièrement confortables pour certains individus. Nous pensons que cette question mérite d'être explorée plus attentivement, autant pour comprendre les mécanismes psychologiques en jeu que pour réfléchir aux limites éthiques que ces usages peuvent soulever.

3.3 Méthode de collecte de données

Pour cette recherche, nous choisissons de nous appuyer à la fois sur un travail théorique et sur une collecte de données réalisée auprès d'utilisateurs d'IA conversationnelles. Ce double regard nous semblait important, notamment parce que les relations développées avec ces outils restent encore assez nouvelles et parfois difficiles à observer uniquement à travers la théorie.

Nous commençons donc par consulter différents articles scientifiques, ouvrages, mémoires universitaires et contenus portant sur les relations entre humains et technologies. Les travaux de Serge Tisseron nous ont particulièrement aidés pour la réflexion aux notions d'attachement, de projection émotionnelle ou encore de proximité avec les machines. En parallèle, nous avons aussi écouté des interviews radio, des podcasts et d'autres contenus audios afin de garder un regard plus proche des usages actuels et des débats récents autour des IA conversationnelles.

Pour compléter cette partie théorique, nous avons créé un questionnaire en ligne destiné aux utilisateurs d'IA conversationnelles. Celui-ci avait pour objectif de recueillir des informations sur les habitudes d'utilisation, les perceptions ainsi que certains ressentis liés aux échanges avec ces outils.

Le choix de cette méthode mixte est volontaire. Les recherches théoriques permettent de mieux comprendre les mécanismes déjà étudiés dans la littérature, tandis que le questionnaire donne accès à des expériences concrètes et à des usages directement vécus par les participants.

3.4 Présentation du questionnaire

Le questionnaire constitue la principale base de notre collecte de données. Nous le construisons de manière à explorer les différents aspects abordés dans ce mémoire, aussi bien les dimensions psychologiques liées aux interactions avec l'IA que les questions plus éthiques et sociales autour de ces usages.

Les premières questions concernent le profil des participants et leurs habitudes d'utilisation. Nous nous sommes intéressées à leur âge, aux outils utilisés, à la fréquence d'usage ou encore aux types de tâches réalisées avec les IA conversationnelles. Cette première partie permet surtout de mieux situer les réponses dans leur contexte d'utilisation.

Le questionnaire se dirige ensuite vers des questions davantage centrées sur le ressenti des utilisateurs pendant les échanges avec l'IA. Nous cherchons notamment à observer si certains participants avaient déjà eu l'impression d'être compris par l'IA, s'ils utilisaient des formules de politesse pendant les conversations ou encore si certaines interactions pouvaient parfois être perçues comme plus personnelles ou plus « humaines ».

Enfin, une dernière partie du questionnaire aborde davantage les questions de confiance, de protection des données personnelles et les limites perçues par les utilisateurs face à ces technologies.

Pour la majorité des questions, nous utilisons des échelles de Likert allant de 1 à 5 afin de permettre aux participants de nuancer davantage leurs réponses et leurs ressentis. Le questionnaire comportait également quelques questions à choix multiples ainsi qu'une question ouverte en fin de questionnaire permettant aux participants d'exprimer librement leur avis ou d'apporter des précisions complémentaires. Le questionnaire complet utilisé dans le cadre de cette recherche est disponible en Annexe 2.

3.5 Population et échantillon

Le questionnaire a recueilli 112 réponses au total. L'enquête concernait uniquement des personnes majeures. Ce choix a principalement été fait pour des raisons pratiques et éthiques, notamment afin d'éviter les démarches liées au consentement parental. Même si toutes les catégories d'âge ne sont pas représentées de manière égale, l'échantillon permet malgré tout d'obtenir un aperçu relativement varié des usages liés aux IA conversationnelles.

Bien que certaines réponses proviennent de personnes vivant à l'étranger ou dans d'autres régions, la majorité des participants s'inscrit dans un contexte belge francophone. Parmi les répondants, 57,1 % vivent à Bruxelles et 26,8 % en Wallonie. Les autres réponses concernent principalement des personnes vivant dans d'autres régions belges ou à l'étranger de manière temporaire ou permanente.

Comme le montre la Figure 1, la tranche des 26-35 ans est celle qui apparaît le plus fréquemment parmi les participants avec 39,3 % des réponses. Les 18-25 ans représentent également une part importante de l'échantillon avec 36,6 %. Les répondants âgés de 36 à 60 ans sont moins nombreux (17 %) et les plus de 60 ans restent très minoritaires avec seulement 7,1 % des réponses. Cette répartition reste relativement cohérente avec le sujet étudié. Les outils comme ChatGPT ou Gemini semblent particulièrement présents dans les habitudes numériques des publics plus jeunes, notamment dans les contextes liés aux études, au travail ou à la recherche d'informations.

À quelle tranche d'âge appartenez-vous ?

112 réponses

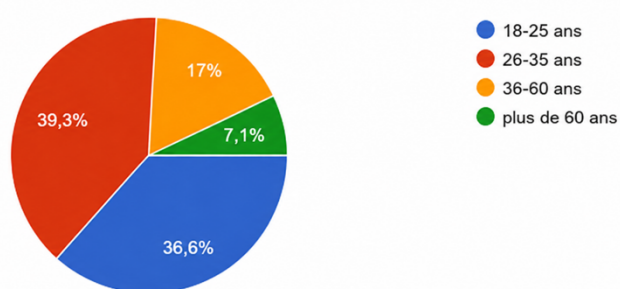


Figure 1 : Répartition des répondants par tranche d'âge

La fréquence d'utilisation des IA conversationnelles apparaît également assez élevée chez une partie des répondants. 32,1 % déclarent utiliser ces outils plusieurs fois par jour, tandis que 29,5 % disent y avoir recours plusieurs fois par semaine. 12,5 % affirment utiliser une IA conversationnelle au moins une fois par jour. À l'inverse, les usages plus occasionnels restent moins présents dans les réponses. Ces résultats montrent que les IA conversationnelles ne sont plus simplement perçues comme une nouveauté technologique ou une expérimentation ponctuelle. Pour certains utilisateurs, elles occupent désormais une place relativement stable dans les habitudes quotidiennes.

Concernant les outils utilisés, ChatGPT est celui qui revient le plus souvent dans les réponses. Il a été sélectionné par 83% des participants. Gemini apparaît également de manière régulière (21 personnes sur 112), tandis que Claude ou Perplexity sont beaucoup moins cités. Cette forte présence de ChatGPT peut probablement s'expliquer par sa visibilité médiatique importante, mais aussi par son accessibilité auprès du grand public depuis ces dernières années.

Les usages évoqués par les répondants restent assez variés. La recherche d'informations et d'explications constitue l'utilisation la plus fréquente de l'IA, mentionnée par 81,3 % des participants. L'aide à la rédaction figure également parmi les usages les plus répandus, avec

72,3 %. Une partie des répondants (11,6%) utilise aussi ces outils pour la programmation ou certaines tâches professionnelles. Les usages plus personnels restent moins majoritaires mais apparaissent tout de même dans plusieurs réponses. 20,5 % des participants déclarent par exemple utiliser l'IA dans un cadre lié à la discussion, au divertissement ou à une forme de soutien personnel. Même si ce chiffre demeure minoritaire, il montre qu'il y a tout de même certaines interactions dépassant parfois le simple cadre utilitaire.

Les échanges avec l'IA se font principalement à l'écrit. 91,9 % des répondants déclarent utiliser le clavier comme principal mode d'interaction mais 26,1 % utilisent la retranscription vocale. Les fonctions vocales comme les conversations audios restent beaucoup moins présentes dans les usages observés (9%). Malgré le caractère artificiel de ces outils, plusieurs participants déclarent utiliser régulièrement des formules de politesse lorsqu'ils interagissent avec l'IA. 13,4 % affirment même le faire systématiquement.

4 Analyse selon l'angle psychologique

Dans cette partie, nous allons nous concentrer sur les résultats liés à l'angle psychologique de la recherche. L'objectif est surtout de comprendre comment les utilisateurs vivent leurs échanges avec les IA conversationnelles au quotidien. Les différents résultats permettent notamment d'observer la place que peuvent prendre certaines dimensions comme la confiance, le sentiment de proximité, les émotions ou encore la manière dont certains utilisateurs perçoivent l'IA pendant l'interaction. À travers cette analyse, il s'agit donc de mieux comprendre ce que ces échanges peuvent parfois produire chez les utilisateurs, même lorsqu'ils savent qu'ils interagissent avec une machine.

4.1 Perception émotionnelle de l'IA

Une partie du questionnaire portait sur la manière dont les utilisateurs perçoivent les capacités émotionnelles des IA conversationnelles. Même si ces outils restent, techniquement, des programmes informatiques, les réponses montrent que les interactions ne sont pas toujours vécues de manière totalement froide ou purement fonctionnelle, mais ont un côté « humain ».

À la question demandant si les participants avaient déjà eu l'impression que l'IA comprenait leurs émotions, les réponses sont assez partagées. Il est visible sur la Figure 10 qu'une grande partie des répondants (33%) restent très catégoriques et considèrent que l'IA ne fait qu'imiter une conversation humaine sans réellement comprendre ce qui est exprimé. 6,3% des personnes disent réellement ressentir que l'IA comprenait leurs émotions. D'autres participants indiquent être plutôt entre les deux (25%)

Avez-vous déjà eu l'impression que l'IA comprenait vos émotions ?

Source : Cordis. (2024, 21 mai). L'IA peut-elle comprendre les émotions mieux que les humains ? Commission européenne. <https://cordis.europa.eu/article/id/458691-can-ai-understand-emotions-better-than-humans/fr>

112 réponses

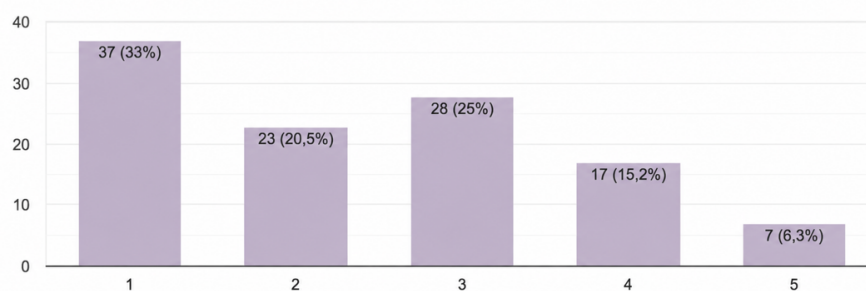


Figure 10 : Répartition des réponses à la question : « Avez-vous déjà eu l'impression que l'IA comprenait vos émotions ? »

Ce qui se voit surtout dans les résultats, c'est une forme d'ambivalence. Les utilisateurs savent généralement qu'ils échangent avec un système artificiel, mais cela n'empêche pas certains d'avoir ponctuellement l'impression d'être écoutés ou compris pendant l'interaction. Cette impression semble davantage liée à la manière dont les réponses sont formulées qu'à une véritable croyance dans les capacités émotionnelles de la machine.

Certaines réponses montrent aussi que le ton utilisé par l'IA joue un rôle important dans cette perception. Les formulations plus naturelles, les marques d'empathie ou encore certaines tournures plus « humaines » sont souvent perçues de manière positive par les participants. Quelques répondants disent même apprécier le fait que l'échange paraisse moins mécanique qu'avec des outils numériques plus classiques.

À l'inverse, d'autres participants restent plus prudents face à cette humanisation de la conversation. 55 répondants déclarent qu'il est important que l'IA rappelle clairement qu'elle reste un programme informatique, surtout lorsqu'elle utilise des formes de langage proches des interactions humaines.

Les résultats obtenus dans cette partie montrent donc une perception relativement nuancée de l'IA conversationnelle. Les répondants ne semblent pas confondre complètement la machine avec un être humain, mais certains reconnaissent tout de même que certaines interactions peuvent donner une impression de proximité émotionnelle, même si celle-ci reste limitée ou temporaire.

4.2 L'IA comme espace de confiance

Même si les IA conversationnelles sont surtout utilisées dans un cadre pratique, certaines réponses montrent que les échanges avec ces outils dépassent parfois cette simple logique utilitaire. Pour plusieurs participants, l'IA semble représenter un espace où il est plus facile de parler librement dans certaines situations.

La question du jugement ressort d'ailleurs assez clairement dans les réponses du questionnaire. À l'affirmation « L'IA ne me juge pas » (voir Figure 14 ci-dessous), 33,9 % des répondants se disent totalement d'accord, alors qu'à l'inverse seulement 10,1% ne sont pas du tout d'accord

avec cette idée. De plus, 22 % des participants se positionnent également dans les réponses les plus positives concernant cette affirmation, et 23,9% sont entre les deux. Ce résultat reste intéressant à observer, parce qu'il montre qu'une partie des utilisateurs associe l'interaction avec l'IA à quelque chose de plus neutre et parfois moins inconfortable qu'un échange humain classique. Le fait de ne pas se sentir observé ou évalué semble rendre certaines interactions plus simples pour certains participants.

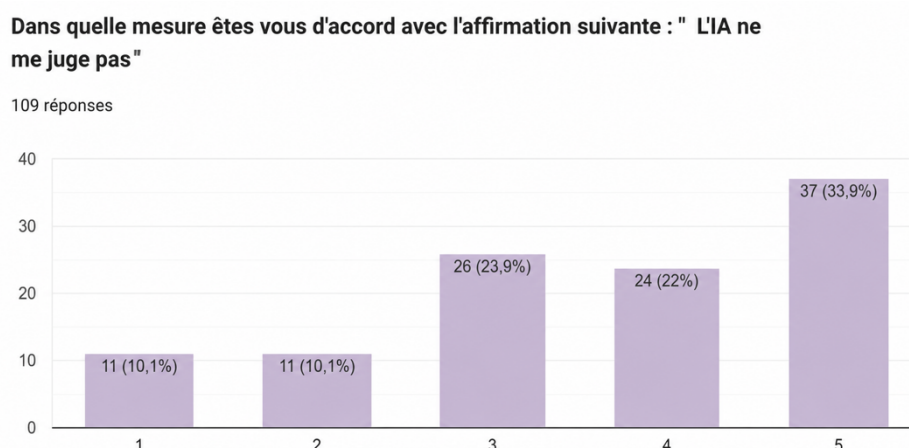


Figure 14 : Répartition des réponses à la question : « Dans quelle mesure êtes-vous d'accord avec l'affirmation suivante : « L'IA ne me juge pas » »

Nous retrouvons la même tendance dans les réponses concernant la liberté de se confier. 13,6 % des participants déclarent se sentir plus libres de partager certaines pensées avec une IA qu'avec un être humain. Ce chiffre tend à être relativement limité, mais il montre malgré tout que certains utilisateurs associent ces échanges à une forme de confort ou de facilité dans la communication. D'autres restent cependant beaucoup plus distants face à ce type d'interaction et considèrent que ces outils ne pourront jamais remplacer de véritables échanges humains

Ce qui ressort finalement de cette partie, c'est une forme d'ambivalence. Les participants savent généralement qu'ils interagissent avec un programme informatique, mais cela n'empêche pas certains d'utiliser ces outils comme des espaces d'expression perçus comme plus accessibles ou moins intimidants dans certaines situations. Les réponses montrent donc que, même si l'IA reste largement utilisée comme un outil, certaines interactions peuvent être vécues de manière plus personnelle par une partie des utilisateurs.

4.3 Effets émotionnels des interactions

Les réponses recueillies montrent que les échanges avec les IA conversationnelles ne sont pas toujours vécus de manière complètement neutre par les utilisateurs. Même si les participants savent qu'ils parlent à un programme informatique, certaines réponses montrent malgré tout que ces interactions peuvent parfois produire un effet émotionnel chez certains individus.

Cela apparaît surtout dans les réponses liées au sentiment de soulagement après une conversation avec l'IA. 24 participants déclarent ressentir une forme d'apaisement après avoir échangé avec une IA conversationnelle. Ce chiffre ne représente pas une majorité des répondants, mais il reste assez révélateur du fait que certains utilisateurs associent, malgré tout, ces échanges à quelque chose de relativement réconfortant dans certaines situations. À l'inverse, plusieurs participants restent beaucoup plus réservés face à cette idée. Certains considèrent que les conversations avec l'IA restent trop artificielles pour provoquer un réel effet émotionnel. D'autres expliquent que l'échange peut être utile ou agréable sur le moment, sans pour autant être comparable à une véritable interaction humaine.

Les réponses montrent aussi que les perceptions restent assez variables selon les individus. Certains utilisateurs semblent davantage sensibles à la fluidité des réponses ou au confort de l'échange, tandis que d'autres gardent une distance plus importante avec ces outils et les voient uniquement comme des aides numériques.

Dans l'ensemble, il apparaît que les effets émotionnels liés aux interactions avec l'IA sont présents chez certains répondants, mais qu'ils restent généralement ponctuels et diffèrent sensiblement d'un utilisateur à l'autre.

4.4 Anthropomorphisation de l'IA

À travers les résultats, nous pouvons voir que certains utilisateurs ont parfois tendance à attribuer des caractéristiques humaines aux IA conversationnelles. Même si les participants savent qu'il s'agit de programmes informatiques, certaines habitudes ou certaines perceptions montrent que l'IA n'est pas toujours vécue comme un simple outil technique pendant l'échange.

Cette tendance apparaît notamment dans la manière dont certains répondants s'adressent à l'IA. Une partie des participants déclare utiliser régulièrement des formules de politesse comme « bonjour », « merci » ou « s'il te plaît » pendant les conversations.

Utilisez-vous des formules de politesse comme : Bonjour, Merci, S'il te plaît, etc.

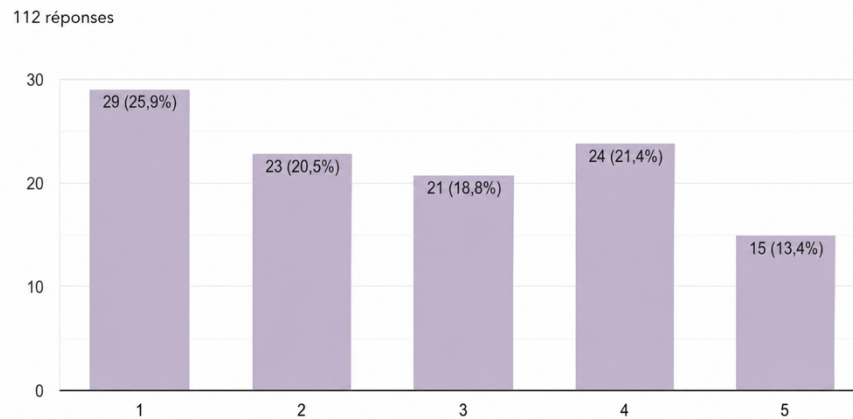


Figure 22 : Répartition des réponses à la question : « Utilisez-vous des formules de politesse comme : Bonjour, Merci, S'il te plaît, etc. »

6,3% des répondants disent aussi donner un surnom ou une manière particulière de désigner l'IA qu'ils utilisent (voir Figure 22 ci-dessus). Même si cela peut parfois simplement relever d'habitudes de communication assez classiques, ces comportements montrent tout de même que certains utilisateurs adoptent spontanément des codes généralement associés aux interactions humaines.

La perception d'une présence apparaît également dans plusieurs réponses du questionnaire. Lorsqu'il a été demandé aux participants dans quelle mesure ils percevaient l'IA comme une présence ou un compagnon, plutôt que comme un simple logiciel, les réponses se sont révélées assez partagées. Une grande partie des répondants continue à voir l'IA uniquement comme un outil numérique, sans véritable dimension relationnelle derrière l'échange. À l'inverse, 7 personnes déclarent percevoir davantage l'IA comme une forme de présence ou de compagnon dans certaines situations. Une autre partie des répondants, soit 13,8 %, adopte une position plus intermédiaire. Ces résultats montrent que, même si l'IA reste majoritairement perçue comme un outil, certaines interactions peuvent malgré tout donner une impression de proximité chez certains utilisateurs, notamment lorsque les réponses paraissent plus naturelles ou moins mécaniques.

Certaines réponses montrent aussi que cette impression dépend beaucoup de la manière dont l'IA communique. Quelques participants évoquent par exemple le fait que l'IA réponde rapidement, reprenne certains éléments de la conversation ou adapte parfois sa manière de répondre au contexte de l'échange. Pour certains utilisateurs, ces détails rendent simplement la conversation plus fluide et plus agréable à suivre.

Les résultats restent cependant assez nuancés. Plusieurs participants rappellent qu'ils ne considèrent pas l'IA comme un véritable compagnon et qu'ils gardent volontairement une certaine distance avec ce type de technologie.

Dans l'ensemble, les réponses montrent surtout que l'anthropomorphisation de l'IA peut apparaître de manière assez discrète dans les usages quotidiens. Les participants ne semblent généralement pas confondre totalement l'IA avec une présence humaine réelle, mais certaines interactions donnent malgré tout parfois une impression de proximité pendant l'échange.

4.5 Confiance envers l'IA

Même si beaucoup de participants utilisent régulièrement les IA conversationnelles, cela ne veut pas forcément dire qu'ils leur font totalement confiance. Les réponses du questionnaire montrent plutôt une forme de prudence dès qu'il est question de sujets plus importants ou plus personnels. Utiliser l'IA pour reformuler un texte, chercher rapidement une information ou obtenir une explication semble largement accepté. Mais quand les questions touchent à la santé, aux relations ou à certaines décisions importantes, les réactions deviennent beaucoup plus partagées.

Cela apparaît surtout dans les réponses liées aux conseils personnels observable sur la Figure 20. 35,7 % des participants déclarent qu'ils ne suivraient absolument pas un conseil donné par une IA avec la même confiance qu'un avis humain dans ce type de situation. À côté de ça, 57,1 % adoptent une position plus nuancée et disent que cela dépendrait surtout du contexte ou du sujet concerné. Finalement, très peu de répondants, seulement 7,1 %, disent qu'ils pourraient faire confiance à l'IA sans réelle hésitation dans ce genre de domaine.

**Si l'IA vous donnait un conseil personnel (santé, relations, carrière),
le suivriez-vous avec la même confiance qu'un expert humain ?**

112 réponses

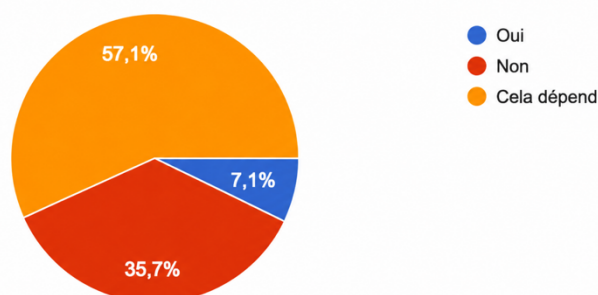


Figure 20 : Répartition des réponses à la question : « Si l'IA vous donnait un conseil personnel (santé, relations, carrière), le suivriez-vous avec la même confiance qu'un expert humain ? »

La question des données personnelles revient aussi assez souvent dans les réponses. Plusieurs participants semblent rester méfiants par rapport aux informations partagées pendant les conversations avec l'IA. Cette inquiétude demeure présente même chez les utilisateurs les plus réguliers.

Dans l'ensemble, les résultats montrent que les participants intègrent facilement l'IA dans leur quotidien, tout en conservant une certaine distance dès lors qu'il s'agit de lui accorder une confiance plus importante.

4.6 Interprétation globale des résultats selon l'angle psychologique

À travers l'ensemble des résultats, nous constatons que les interactions avec les IA conversationnelles ne sont pas toujours vécues comme de simples échanges techniques. La plupart des participants savent évidemment qu'ils parlent à un programme informatique, mais certaines réponses montrent toutefois que l'expérience peut prendre une dimension plus personnelle selon les situations. Ce n'est pas forcément une relation au sens fort, ni un attachement assumé, mais plutôt une impression ponctuelle de proximité, de confort ou de

facilité dans l'échange. C'est justement cette zone un peu floue, entre outil pratique et interlocuteur perçu comme plus « présent », qui ressort le plus dans l'angle psychologique.

L'un des éléments qui revient le plus dans les résultats concerne la place de la dimension émotionnelle dans certains usages. Plusieurs participants semblent percevoir l'IA comme un espace plus simple ou plus accessible dans certaines situations du quotidien. L'absence de jugement joue probablement un rôle important dans cette perception. Le fait de pouvoir poser une question librement, parler plus facilement ou obtenir une réponse immédiate paraît rendre l'échange moins inconfortable pour certains utilisateurs. Même si cela ne concerne pas tous les répondants, cette tendance apparaît à plusieurs reprises dans différentes parties du questionnaire.

Les résultats montrent aussi que l'anthropomorphisation reste présente, même lorsqu'elle apparaît de manière assez discrète. Certains participants utilisent spontanément des codes de communication habituellement associés aux interactions humaines, comme les formules de politesse ou certaines façons plus personnelles de s'adresser à l'IA. Une partie des répondants reconnaît également que certaines conversations peuvent parfois donner une impression de proximité, surtout lorsque les réponses paraissent plus naturelles ou adaptées au contexte.

Cette proximité reste cependant assez ambivalente. Les participants savent dans leur grande majorité qu'ils interagissent avec une machine et plusieurs réponses montrent qu'ils gardent une certaine distance critique face à ces outils. Cela apparaît particulièrement dans les questions liées à la confiance. Même lorsque l'IA est utilisée régulièrement, beaucoup de répondants restent prudents dès qu'il est question de sujets plus sensibles comme la santé, les relations ou certaines décisions importantes.

Finalement, les résultats montrent surtout que les IA conversationnelles occupent aujourd'hui une place particulière dans les usages numériques. Elles restent principalement perçues comme des outils, mais certains échanges dépassent ce simple cadre fonctionnel. Sans être assimilées à de véritables relations humaines, ces interactions peuvent néanmoins susciter chez certains utilisateurs un sentiment de proximité ou de réconfort, même de façon ponctuelle.

5 Analyse selon l'angle éthique

5.1 Le langage utilisé par les IA

L'une des premières questions éthiques que nous voulions poser est celle du langage humanisé utilisé par les IA. Lorsqu'une machine fait de l'humour, s'excuse ou exprime de l'empathie, est-ce que cela pose un problème éthique ? Les résultats de notre questionnaire montrent que les opinions sont très partagées.

Sur 111 répondants, seulement 8,1% estiment que c'est « tout à fait éthique ». La majorité soit 42,3% accepté cette pratique, mais à une condition : que l'utilisateur sache clairement qu'il parle à une IA. Presque 30% la jugent carrément contraire à l'éthique, et près de 19% ne se prononcent pas.

Ce résultat est intéressant car il montre que ce n'est pas tant l'humanisation du langage en elle-même qui pose un problème, mais le fait qu'elle puisse induire l'utilisateur en erreur. En d'autres termes, les gens seraient prêts à accepter qu'une IA soit « agréable » ou « chaleureuse », à condition que la frontière entre humain et technologie soit bien identifiée. Le problème éthique surgit dès que cette frontière commence à être franchie.

Ce qui est intéressant, c'est que les réponses varient également selon l'âge. Les 18-25 ans sont les plus critiques : 41% d'entre eux jugent cette pratique contraire à l'éthique, contre seulement 12% chez les plus de 60 ans. Les 26-35 ans sont eux les plus nuancés, avec 57% qui l'acceptent sous condition de transparence. On peut supposer que les jeunes adultes, qui ont grandi avec les réseaux sociaux et leurs modes de fonctionnement sont peut-être plus sensibilisés à certains enjeux du domaine du numérique.

Ce constat est directement lié à la question de la transparence, que nous explorons via une deuxième question.

Estimez-vous que l'IA devrait toujours rappeler qu'elle est un programme informatique au cours de la conversation ?

112 réponses

 Copier le graphique

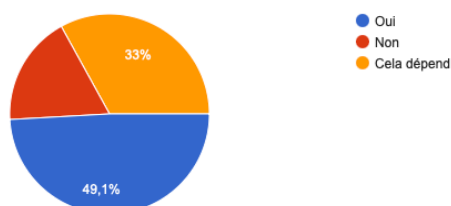


Figure 13 : Répartition des réponses à la question : « Estimez-vous que l'IA devrait toujours rappeler qu'elle est un programme informatique au cours de la conversation ? »

Ici, 49,1% des répondants répondent « Oui » l'IA devrait systématiquement rappeler sa nature de programme. Un tiers (33%) nuance avec « Cela dépend », et seulement 17,9% estiment que ce n'est pas nécessaire. La majorité des utilisateurs veulent donc être conscients de la nature de la machine durant leurs échanges.

En croisant ces deux résultats, on voit une demande claire de la part des utilisateurs : oui à une IA sympathique, non à une IA qui se ferait passer pour un être humain. Cette attente de transparence est un principe éthique fondamental que les concepteurs d'IA ont la responsabilité de respecter. Nous pouvons remarquer sur les différentes plateformes comme ChatGPT ou Gemini qu'il est noté mais cela reste dans des petits caractères, dans un des coins sur l'écran d'affichage.

Mais cela risque préoccupant d'un point de vue éthique, les utilisateurs de ces plateformes savent que c'est une machine pourtant certains créent des relations presque humaines avec des plateformes. C'est assez paradoxal.

5.2 Le risque d'attachement émotionnel

La troisième dimension éthique que nous explorons est peut-être la plus délicate : celle de l'attachement émotionnel. Est-ce que les utilisateurs ont conscience du risque que représente le fait de s'attacher à une IA ? Et si oui, se protègent-ils vraiment ?

La réponse à cette question est l'une des plus tranchées de tout notre questionnaire. Sur 112 répondants, 64,3% attribuent la note maximale de 5 à cette affirmation, et 16,1% lui donnent un 4. En additionnant les réponses, cela donne plus de 80% des répondants qui reconnaissent donc clairement que s'attacher émotionnellement à une IA comporte un risque réel. Et si l'on regarde les réponses en fonction des âges des répondants, ce constat est intergénérationnel.

Nous devons quand même prendre en compte que ce n'est pas parce que les répondants semblent lucides lors de leurs déclarations que dans la pratique, les comportements suivent.

Lorsque nous croisons ces résultats avec d'autres réponses de notre questionnaire on peut observer des choses intéressantes.

Sur la question « Je ressens une forme de soulagement après avoir échangé avec l'IA » la moyenne des réponses positives est de 2,30/5 donc modérée. Plus précisément : 17,4% répondent 4 et 4,6% répondent 5, soit environ 22% des répondants qui ressentent régulièrement un soulagement après avoir échangé avec l'IA. Ce n'est pas une majorité, mais c'est loin d'être négligeable.

Ces personnes sont potentiellement les plus exposées au risque d'attachement qu'elles reconnaissent elles-mêmes comme problématique. Ce décalage entre conscience du risque et pratique réelle est typique de ce que la psychologie appelle le « biais d'optimisme » : on sait qu'une chose est risquée pour les autres, mais on pense inconsciemment que soi-même on y être moins exposé. D'un point de vue éthique, cela soulève une question importante : est-ce la responsabilité de l'utilisateur de se protéger, ou est-ce aux concepteurs d'IA de concevoir des interfaces qui limitent efficacement ce type d'attachement ? Cette question n'a pas de réponse simple, mais elle mérite d'être posée et réfléchie.

Le dernier axe éthique que nous voulons explorer concerne une question de fond : jusqu'où sommes-nous prêts à laisser une IA décider à notre place, et est-ce que cela se fait au détriment de nos relations humaines?

Si l'IA vous donnait un conseil personnel (santé, relations, carrière), le suivriez-vous avec la même confiance qu'un expert humain ?

112 réponses

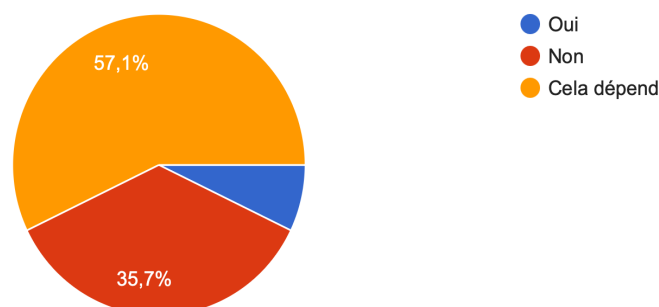


Figure 13 : Répartition des réponses à la question : « Si l'IA vous donnait un conseil personnel (santé, relations, carrière), le suivriez-vous avec la même confiance qu'un expert humain ? »

La majorité des répondants 57,1% répondent « Cela dépend », ce qui est en soi une réponse nuancée et assez prudente. 35,7% répondent clairement « Non », et seulement 7,1% feraient autant confiance à l'IA qu'à un expert humain pour un conseil personnel (santé, relations, carrière).

Ce résultat est rassurant dans une certaine mesure : la plupart des gens gardent un esprit critique face aux recommandations de l'IA. Mais il faut noter que la réponse « Cela dépend » peut aussi masquer des situations où la délégation se fait sans qu'on en soit vraiment conscient. Quelqu'un qui « dépend » du contexte peut très bien, dans certaines circonstances de stress ou d'urgence, suivre un conseil de l'IA sans le vérifier.

Sur la question du consentement à payer pour une IA plus « humaine » ou « amicale », la réponse est très claire : 84,8% disent Non, 8% Peut-être, et 7,1% Oui. La grande majorité ne souhaite pas investir financièrement pour une relation plus personnalisée avec une IA. Cela peut indiquer que les utilisateurs perçoivent encore majoritairement l'IA comme un outil pratique plutôt que comme un compagnon dont ils voudraient enrichir la relation.

Enfin, pour la question de l'impact sur les interactions sociales humaines, les résultats sont également relativement positifs.

Selon vous, l'utilisation de l'IA réduit-elle vos interactions sociales avec des humains ?

[Copier le graphique](#)

Devillers, L. (2020). *L'IA affective, de nouvelles avenues pour la santé – Relations*.
Érudit. <https://id.erudit.org/iderudit/93370ac>

112 réponses

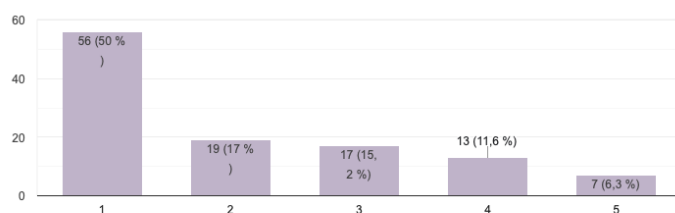


Figure 13 : Répartition des réponses à la question : « Selon vous, l'utilisation de l'IA réduit-elle vos interactions sociales avec des humains? »

50% des répondants attribuent la note de 1 (pas du tout d'accord), et la moyenne générale est de 2,07/5. La majorité des utilisateurs ne pense donc pas que l'IA remplace

leurs interactions humaines. Cela dit, 11,6% répondent 4 et 6,2% répondent 5 soit environ 18% qui perçoivent un impact réel sur leur vie sociale. C'est une minorité, mais qui mérite qu'on y soit attentif, notamment dans une perspective de prévention.

5.3 Synthèse des résultats

En regardant l'ensemble de ces résultats, ce qui frappe le plus, c'est la contradiction entre la lucidité collective et les vulnérabilités individuelles que les chiffres révèlent en filigrane.

D'une part, les répondants sont globalement conscients des risques : ils savent que s'attacher à une IA est risqué (4,20/5), ils se méfient des entreprises qui gèrent leurs données (62,2% de « Oui »), et ils ne souhaitent pas déléguer leurs décisions personnelles à une machine. D'autre part, une proportion non négligeable d'entre eux se confie à l'IA plutôt qu'à des humains, ressent du soulagement après ces échanges, et installe avec l'IA une forme d'utilisation qui, pour certains, dépasse clairement le cadre de l'outil.

Cette tension entre savoir et usage est au cœur de l'enjeu éthique. Elle pointe vers une responsabilité qui ne peut pas reposer uniquement sur l'utilisateur. Les entreprises qui développent ces IA ont elles aussi un rôle à jouer : en rendant la nature artificielle de l'IA toujours visible ou nommée ou rappelée, en encadrant mieux les usages personnels qui peuvent mener à des dépendances émotionnelles, et en étant transparentes sur l'usage des données récoltées. C'est à ces conditions que l'utilisation des IA conversationnelles peut rester un choix éclairé sans glisser vers quelque chose de plus subi.

Dans la réalité des interfaces actuelles, ce rappel n'est pas toujours présent ce qui soulève des questions importantes sur les pratiques des grandes entreprises technologiques.

Si la question de la transparence concerne la relation directe entre l'utilisateur et la machine, il existe un autre niveau éthique souvent moins visible : celui qui définit ce qui se passe « derrière » l'interaction. Que font les entreprises des données que nous leur confions, parfois sans même y penser ?

Les résultats sont sans appel : 62,2% des répondants déclarent craindre que leurs données soient utilisées à des fins commerciales ou de profilage. 25,2% expriment une crainte modérée (« Moyennement »), et seulement 9% ne s'en inquiètent pas. C'est une très large majorité environ 87% d'utilisateurs prudents si on additionne les deux premières catégories qui exprime une forme de méfiance envers les entreprises qui gèrent ces IA.

Ce chiffre contraste fortement avec un autre résultat que nous obtenons. Lorsqu'on demande aux répondants dans quelle mesure ils se sentent « plus libres de confier certaines pensées à une IA plutôt qu'à un être humain », la moyenne obtenue est de 2,44/5 donc plutôt basse. Mais ce

qui est remarquable, c'est la distribution : 41,8% répondent 1 (pas du tout d'accord), mais 13,6% répondent 5 (tout à fait d'accord) et 10% répondent 4. Cela signifie qu'une minorité non négligeable environ un quart des répondants confie bel et bien des choses à l'IA qu'elle ne dirait pas à un humain.

Dans quelle mesure êtes vous d'accord avec l'affirmation suivante : "vous sentez vous plus libre de confier certaines pensées à une IA plutôt qu'à un être humain?"

[Copier le graphique](#)

Source : Serge Tisseron, Frédéric Tordo. (2018). Robots, de nouveaux partenaires de soins psychiques. Terrain. Anthropologie & sciences humaines. <https://journals.openedition.org/terrain/22150>

110 réponses

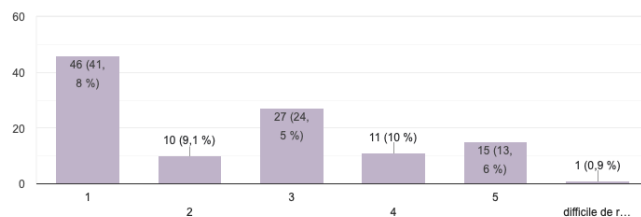


Figure 13 : Répartition des réponses à la question : « Dans quelle mesure êtes vous d'accord avec l'affirmation suivante : "vous sentez vous plus libre de confier certaines pensées à une IA plutôt qu'à un être humain?" »

La tension éthique ici est donc double. D'un côté, les utilisateurs savent que leurs données peuvent être exploitées. De l'autre, une partie d'entre eux continue à se confier à

l'IA, soit par habitude, soit parce que l'absence de jugement perçu de la machine les met à l'aise. Cette question du non-jugement est d'ailleurs explorée dans l'analyse de Dominika, qui montre que « L'IA ne me juge pas » obtient une moyenne de 3/5, une perception relativement répandue. Ce sentiment de sécurité émotionnelle peut donc pousser certains utilisateurs à se confier malgré certains risques connus (comme l'utilisation des données).

Cette tension entre savoir et faire est au cœur de l'enjeu éthique. Elle pointe vers une responsabilité qui ne peut pas reposer uniquement sur l'utilisateur. Les entreprises qui développent ces IA ont elles aussi un rôle à jouer : en rendant la nature artificielle de l'IA toujours visible, en encadrant les usages qui peuvent mener à des dépendances émotionnelles, et en étant transparentes sur l'utilisation des données. C'est à cette condition que l'usage des IA conversationnelles peut rester un choix éclairé plutôt que glisser vers quelque chose de plus subi.

6 Discussion

Dans cette partie, nous allons mettre en relation les principaux résultats obtenus à travers les deux angles d'analyse développés dans ce mémoire. L'objectif n'est plus d'étudier séparément les dimensions psychologiques et éthiques des interactions avec les IA conversationnelles, mais plutôt d'observer comment elles se complètent, se rejoignent ou parfois se nuancent. Ce croisement des résultats permet d'apporter une compréhension plus globale du phénomène étudié et de mettre en évidence certains constats qui dépassent chaque analyse prise individuellement. Cette discussion sera également l'occasion de revenir sur les principales forces et limites de la recherche, ainsi que sur les pistes qui pourraient être explorées dans de futurs travaux.

6.1 Croisement des analyses psychologiques et éthiques

Même si nos analyses reposent sur deux approches différentes, plusieurs constats se recoupent. L'un des principaux constats est que les IA conversationnelles ne sont pas uniquement utilisées comme des outils techniques. Elles servent bien sûr à chercher des informations, rédiger un texte ou obtenir de l'aide rapidement, mais les réponses recueillies montrent qu'elles occupent parfois une place un peu plus large dans le quotidien de certains utilisateurs.

Cette idée apparaît dans les deux analyses. Dans la partie psychologique, plusieurs participants évoquent le fait qu'il est parfois plus facile de s'exprimer face à une IA, notamment grâce à l'absence de jugement perçue. Dans la partie éthique, ce même phénomène amène d'autres questions : pourquoi certaines personnes se sentent-elles aussi à l'aise avec une machine ? Cette proximité ne vient pas de nulle part. Elle est aussi liée à la manière dont les IA sont conçues, à leur façon de répondre et aux codes de communication qu'elles empruntent aux échanges humains.

Un autre élément apparaît dans les deux parties : la relation à l'IA reste marquée par une forme de contradiction. Beaucoup de participants reconnaissent les limites de ces outils. Ils savent que l'IA peut se tromper, que leurs données ne sont pas totalement sans risque et qu'un programme informatique ne remplace pas un professionnel ou un proche. Pourtant, dans certaines situations, ils déclarent tout de même ressentir du confort pendant l'échange ou se sentir plus libres d'aborder certains sujets.

Cette coexistence entre prudence et proximité est probablement l'un des résultats les plus intéressants de notre recherche. Les utilisateurs ne semblent ni rejeter complètement l'IA ni lui accorder une confiance aveugle. Ils naviguent plutôt entre ces deux positions. Ils profitent des avantages que ces outils peuvent offrir tout en gardant, dans la majorité des cas, une conscience de leur caractère artificiel.

Finalement, les deux analyses arrivent à une idée assez proche : les IA conversationnelles occupent aujourd'hui une place particulière, située quelque part entre l'outil numérique classique et une interaction qui emprunte certains codes des relations humaines. C'est précisément cette position intermédiaire qui explique à la fois leur attrait, mais aussi les questions psychologiques, sociales et éthiques qu'elles soulèvent.

6.2 Forces de la recherche

Le choix d'aborder ce sujet à travers deux angles complémentaires nous a permis d'avoir une lecture plus large des relations entretenues aujourd'hui avec les IA conversationnelles, et cela constitue une de nos forces majeures dans cette recherche. L'angle psychologique aide surtout à comprendre ce que les utilisateurs ressentent réellement pendant leurs échanges avec ces outils, notamment autour des questions de confiance, de proximité émotionnelle ou du sentiment d'être moins jugés pendant l'interaction. L'approche plus sociétale et éthique permet quant à elle de replacer ces usages dans un contexte plus global, lié à l'évolution des technologies numériques et à leur présence de plus en plus importante dans le quotidien. Le fait de réunir ces deux approches permet surtout d'éviter de réduire le sujet à une simple question technique.

Cette complémentarité paraît d'autant plus intéressante que les IA conversationnelles restent un phénomène très récent. En très peu de temps, des outils comme ChatGPT, Gemini ou Claude se sont intégrés dans les habitudes de millions de personnes. Aujourd'hui, utiliser une IA pour rédiger, chercher une information ou poser une question devient quelque chose de presque banal dans certains contextes, surtout chez les jeunes adultes. Pourtant, malgré cette évolution extrêmement rapide, les conséquences psychologiques, sociales ou relationnelles de ces usages restent encore peu explorées. Les technologies changent constamment, leurs usages aussi, et les recherches ont parfois du mal à suivre cette évolution aussi rapide.

Notre recherche s'inscrit justement dans ce contexte de transformation numérique très récente. En tant que jeunes adultes, nous faisons nous-mêmes partie d'une génération qui a vu ces outils

apparaître puis prendre une place importante dans les usages quotidiens en seulement quelques années. Les IA conversationnelles sont déjà présentes dans beaucoup d'habitudes liées aux études, à la recherche d'informations ou à certaines formes de communication du quotidien. Cette proximité avec le sujet nous a aussi aidées à mieux comprendre certaines réactions observées dans les réponses du questionnaire, parce que ces usages font déjà partie de notre environnement numérique habituel.

Le croisement des deux approches permet aussi de montrer que les relations entretenues avec les IA conversationnelles ne peuvent plus être réduites à une simple logique technique ou fonctionnelle. Derrière les usages pratiques apparaissent également des dimensions émotionnelles, sociales et relationnelles qui deviennent de plus en plus visibles dans certaines interactions. Les résultats du questionnaire montrent par exemple que plusieurs participants perçoivent l'IA comme un espace plus simple ou moins jugeant dans certaines situations, tout en restant conscients du caractère artificiel de l'échange. Cette ambivalence rejoint plusieurs réflexions déjà présentes dans la littérature scientifique, notamment autour de l'empathie artificielle (Tisseron, 2015) ou de l'anthropomorphisation des technologies (Devillers, 2018).

Cette approche croisée permet également d'éviter une vision trop simpliste des IA conversationnelles. Les résultats ne montrent ni une dépendance généralisée aux IA, ni un rejet total de ces outils. La réalité observée apparaît beaucoup plus nuancée. Les utilisateurs semblent souvent osciller entre proximité et distance critique, entre confort apporté par l'échange et conscience des limites réelles de la machine. Cette contradiction revient d'ailleurs dans plusieurs parties du questionnaire et constitue probablement l'un des éléments les plus intéressants mis en évidence par cette recherche.

Enfin, cette étude permet aussi de souligner l'importance d'analyser dès maintenant les effets liés aux IA conversationnelles, alors même que leur présence continue d'augmenter dans les usages quotidiens. Les relations entre humains et IA restent encore en pleine évolution, et plusieurs questions soulevées aujourd'hui pourraient devenir beaucoup plus importantes dans les années à venir, notamment concernant la confiance, l'attachement émotionnel ou la place de ces technologies dans les interactions sociales.

6.3 Limites de la recherche

Malgré notre volonté de réaliser un travail aussi complet que possible, nous devons rester conscientes des différentes limites qu'il présente et qu'il convient de souligner.

La première limite concerne directement notre échantillon et la méthode de diffusion du questionnaire. En choisissant de diffuser notre formulaire principalement sur Facebook, au sein de groupes et par messages privés, nous avons touché un public déjà familier des réseaux sociaux et des différents outils numériques. De plus, la participation reposant sur le volontariat, il est probable que les personnes ayant pris le temps de répondre soient aussi celles qui portent déjà un certain intérêt aux IA. Cela signifie que nos résultats ne peuvent pas être généralisés à l'ensemble de la population, par exemple aux personnes plus âgées ou moins connectées, qui auraient peut-être un regard totalement différent sur l'attachement ou l'éthique de ces outils.

À cela s'ajoute également une limite liée aux réseaux personnels de chacune d'entre nous. En diffusant le questionnaire depuis nos propres profils sociaux et contacts, nous touchons inévitablement des personnes qui nous sont proches ou qui partagent un mode de vie similaire au nôtre : niveau d'études, lieu de vie, milieu socioprofessionnel, etc. Notre échantillon reflète donc en partie notre propre environnement social, ce qui peut biaiser les résultats dans le sens d'une population relativement homogène et pour la plupart déjà sensibilisée aux enjeux numériques.

Une autre limite importante est liée au format même du questionnaire en ligne. Les réponses récoltées reposent entièrement sur l'honnêteté des répondants. Nous devons donc garder en tête qu'il peut y avoir un décalage entre ce que les participants écrivent et ce qu'ils ressentent ou font réellement dans l'intimité sur leur écran. Par exemple, quelqu'un peut affirmer qu'il ne s'attache « pas du tout » à l'IA pour rester conforme aux normes sociales, tout en lui confiant quotidiennement ses doutes ou en utilisant systématiquement des formules de politesse. Le questionnaire permet de cartographier de grandes tendances, mais il ne remplace pas l'observation directe des comportements en situation réelle.

Enfin, la dernière limite concerne le côté technologique. Comme nous le mentionnons plus tôt, les IA conversationnelles évoluent à une vitesse incroyable. Notre recherche s'est appuyée sur des outils textuels et vocaux actuels, comme ChatGPT ou Gemini, dont les fonctionnalités évoluent rapidement, parfois d'un mois à l'autre, voire d'une semaine à l'autre. Le fait que nous n'ayons pas pu analyser en profondeur la réalité technique des algorithmes, souvent qualifiés

de « boîtes noires » par les chercheurs, limite notre analyse à la seule perception humaine du dispositif (Pasquale, 2015). Notre étude est donc en quelque sorte une photographie à un instant précis d'un phénomène qui est encore en pleine mutation.

6.4 Futures recherches

Les constats et les limites de notre mémoire ouvrent la voie à plusieurs pistes très intéressantes pour de futures recherches. Le champ des relations entre humains et IA est si vaste qu'il mériterait d'être exploré plus en profondeur, au-delà de ce que nous avons pu accomplir à notre échelle dans le cadre de ce mémoire.

Tout d'abord, afin d'approfondir l'analyse, il serait pertinent d'aller au-delà du questionnaire déclaratif. Il serait intéressant que de futures études choisissent des méthodes plus qualitatives et immersives sur du court à moyen terme. Mener des entretiens semi-directifs approfondis ou observer des utilisateurs en situation réelle d'utilisation, notamment à travers le mode vocal par exemple, permettrait de mieux comprendre la part inconsciente de l'attachement. Cela permettrait d'analyser le verbatim et les émotions réelles qui traversent l'utilisateur lorsque la machine lui répond en direct, une dimension que la chercheuse Sherry Turkle (2015) considère comme cruciale pour comprendre la redéfinition de nos conversations contemporaines.

Ensuite, une piste majeure consisterait à étudier l'impact de ces technologies sur le long terme. Il serait pertinent de suivre un groupe d'utilisateurs sur un ou deux ans pour observer si l'attachement émotionnel et la confiance envers l'IA grandissent avec l'habitude ou d'autres facteurs, ou si, au contraire, l'effet de nouveauté s'estompe et laisse place à un usage purement fonctionnel. Cela permettrait de vérifier si l'IA remplace réellement certaines interactions sociales humaines au fil du temps ou si elle s'impose simplement comme une nouvelle catégorie de lien.

Enfin, d'un point de vue éthique et sociologique, les futures recherches sur le domaine pourraient se pencher plus sérieusement sur la responsabilité face aux conseils donnés par l'IA. À mesure que les utilisateurs s'attachent et accordent une autorité à la machine, le risque de dépendance et le manque d'esprit critique augmentent de plus en plus. Dans les années à venir, un enjeu important serait de comprendre comment les citoyens arbitrent entre l'avis d'un expert humain et la réponse instantanée d'un algorithme, afin de préserver leur autonomie et leur esprit critique. Cette réflexion pourrait notamment s'étendre à des usages concrets de l'IA dans des domaines tels que la santé mentale, les relations amoureuses ou encore les choix professionnels.

7 Conclusion

Pour conclure ce travail, il nous semble utile de revenir sur ce que ce mémoire et les recherches que nous avons réalisées nous ont permis de comprendre, mais aussi sur les limites de ces recherches.

Ce mémoire est né d'un constat assez simple : les IA conversationnelles ont envahi notre quotidien pour beaucoup à une vitesse que peu de technologies avaient atteinte avant elles. En quelques années à peine, des outils comme ChatGPT, Gemini ou Claude sont passés du statut d'applications qui éveillent notre curiosité technologique à celui de réflexe quotidien pour des millions de personnes. Ce qui nous a interpellées, ce n'est pas tant leur efficacité ou leurs popularités mais ce qui se passe dans l'échange lui-même. Pourquoi certaines personnes remercient-elles une machine ? Pourquoi d'autres lui confient-elles des choses qu'elles ne diraient pas à un humain ? C'est autour de ces questions que nous avons construit notre recherche, en abordant deux aspects : l'un psychologique, où l'on voulait en apprendre plus sur le vécu émotionnel des utilisateurs, l'autre éthique, orienté vers les enjeux que ces usages soulèvent à l'échelle de la société dans sa globalité.

Pour notre première hypothèse, les résultats sont clairs : elle se confirme.

Nous supposons que plus une IA utilise un langage proche de la communication humaine, plus l'utilisateur risque de percevoir l'échange comme personnel ou "humain". Les données le montrent assez nettement. Une partie des répondants reconnaît utiliser des formules de politesse avec l'IA, ressentir parfois une forme de proximité pendant l'échange, ou prendre certaines réponses comme plus rassurantes que d'autres. Ce que Weizenbaum observait dès 1966 avec les premiers chatbots se vérifie encore aujourd'hui, dans des formes différentes et surtout plus élaborées. Comme le soulignent Pavone et ses collaborateurs (2024), cette humanisation des échanges est d'ailleurs construite de manière volontaire par les concepteurs eux-mêmes, qui donnent à leurs outils des comportements conversationnels multimodaux dans le but de reproduire artificiellement nos états mentaux et émotionnels. Nos résultats s'inscrivent donc dans le prolongement direct de ce que la littérature expliquait : le langage de la machine influence bel et bien la manière dont l'interaction est vécue, même lorsque l'utilisateur sait qu'il parle à un programme.

Concernant notre deuxième hypothèse, en revanche : elle doit être rejetée dans le cadre de cette recherche.

Nous supposons que cette proximité (avec les IA) pouvait fragiliser émotionnellement certains utilisateurs. Les signaux que nous observons dans nos données vont dans ce sens : plus de 80% des répondants reconnaissent que s'attacher à une IA est risqué, environ 22% ressentent régulièrement du soulagement après un échange, et une minorité non négligeable se confie à l'IA plus facilement qu'à un être humain. Ces éléments rejoignent d'ailleurs ce que Chevet (2021) observe chez les utilisateurs de Replika, qui développent de véritables liens affectifs avec leur compagnon virtuel, parfois au point de vivre une détresse réelle lors d'une mise à jour par exemple. Tisseron (2015) évoquait lui aussi cette capacité des technologies à influencer progressivement la manière dont certains individus vivent leurs échanges avec le numérique. Nos données suggèrent donc que le phénomène existe. Cependant, un questionnaire déclaratif comme nous avons fait ne permet pas d'observer ce que les gens vivent réellement dans l'intimité de leurs échanges, ni de mesurer une évolution dans le temps. Pour valider cette hypothèse de manière rigoureuse, il aurait fallu des entretiens approfondis, une observation en situation réelle sur du moyen à long terme. N'ayant pas eu le temps ni forcément les compétences de gérer une étude de cette ampleur, nous préférons la rejeter plutôt que la valider sur des bases insuffisantes. Ce rejet signifie que la démontrer demande une méthodologie plus robuste.

Ce mémoire nous a aussi amenées à constater quelque chose que nous n'avions pas entièrement anticipé : la lucidité des utilisateurs. La grande majorité des répondants sait que l'IA est une machine, perçoit les risques liés à l'attachement, se méfie de l'usage de ses données par les entreprises, et ne souhaite pas déléguer ses décisions importantes à un algorithme. Et pourtant, dans le même temps, certains d'entre eux se confient, ressentent du confort, voire du soulagement après un échange. Ce paradoxe entre savoir et faire est peut-être le constat le plus important que nous retenons de ce travail. Il rejoint ce que la psychologie décrit sous le terme de "biais d'optimisme" (expliqué plus haut dans ce travail au 5.2). Lorsqu'on l'applique aux IA conversationnelles, ce mécanisme montre que les enjeux liés à ces technologies ne se règlent pas uniquement par l'information ou la sensibilisation. Savoir que quelque chose peut être risqué ne suffit pas toujours à modifier les comportements qui en découlent.

Dans ce contexte, la responsabilité ne peut pas reposer uniquement sur les épaules des utilisateurs. Comme le rappelle Pasquale (2015) à propos de l'opacité algorithmique, les mécanismes qui gouvernent ces outils restent largement invisibles pour ceux qui les utilisent.

Les concepteurs ont donc aussi un rôle à jouer : en rendant toujours visible la nature artificielle de l'IA, en encadrant les usages les plus susceptibles de générer de l'attachement, et en étant transparents sur ce qu'ils font des données récoltées. La transparence n'est pas seulement une demande des utilisateurs c'est une exigence éthique fondamentale, et nos résultats montrent qu'elle est encore loin d'être satisfaite.

Enfin, ce travail nous rappelle que nous étudions un phénomène encore nouveau et en permanente évolution. Les questions que nous posons ici sur la confiance, l'attachement, la transparence n'en sont qu'à leurs débuts selon nous. À mesure que les IA deviendront plus fluides et performantes, plus présentes et plus difficiles à distinguer d'un interlocuteur humain, plus ces questions deviendront urgentes & importantes. Nous espérons que ce mémoire aura contribué, à son échelle, à poser quelques questions utiles pour les recherches qui suivront.

8 Bibliographie

Sources scientifiques :

- Adam, C., & Evrard, F. (2005). *Donner des émotions aux agents conversationnels*.
- Callais, V. (2020a). Reclaiming Conversation : The Power of Talk in a Digital Age. *Journal of College Orientation, Transition, and Retention*, 27(2).
- Chen, X., & Ibrahim, Z. (2023). A Comprehensive Study of Emotional Responses in AI-Enhanced Interactive Installation Art. *Sustainability*, 15(22), 15830. <https://doi.org/10.3390/su152215830>
- Chevet, C. (2021). Post Update Blues. *Terrain. Anthropologie & sciences humaines*, (75), Article 75. <https://doi.org/10.4000/terrain.22150>
- Daru, C., Hankir, A., & Maillard, L. (s. d.). *IA conversationnelles : Adoption et enjeux*.
- Devillers, L. (s. d.). *L'IA affective, de nouvelles avenues pour la santé*.
- Devillers, L. (2018). Robot compagnon affectif et assistant de santé : Défis éthiques et sociétaux. In *Robots, de nouveaux partenaires de soins psychiques* (p. 167-176). éres. <https://doi.org/10.3917/eres.tisse.2018.02.0167>
- Gordon, J.-S., & Nyholm, S. (2021). *Ethics of Artificial Intelligence*.
- Hu, D., Lan, Y., Yan, H., & Chen, C. W. (2025). What makes you attached to social companion AI? A two-stage exploratory mixed-method study. *International Journal of Information Management*, 83, 102890. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2025.102890>
- Humanisation des robots : Implanter l'empathie dans l'intelligence artificielle | Psycause : Revue scientifique étudiante de l'École de psychologie de l'Université Laval*. (s. d.). Consulté 27 mai 2026, à l'adresse https://revues.ulaval.ca/ojs/index.php/psycause/fr_CA/article/view/20139
- Jeunemaître, M. A., Masè, S., & Smith, J. (2025). AI lovers, friends and partners : Consumer imagination work in AI humanization. *Consumption Markets & Culture*, 0(0), 1-21. <https://doi.org/10.1080/10253866.2025.2505013>

- Kolomaznik, M., Petrik, V., Slama, M., & Jurik, V. (2024). The role of socio-emotional attributes in enhancing human-AI collaboration. *Frontiers in Psychology*, 15. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2024.1369957>
- Lundquist, J. (2025). *La psychiatrie en pleine mutation : L'intelligence artificielle comme forme efficace de soutien*. BoD – Books on Demand.
- Linteau, M.-A. (2019). Humanisation des robots : Implanter l'empathie dans l'intelligence artificielle. *Psycause : revue scientifique étudiante de l'École de psychologie de l'Université Laval*, 9(1), 56-63. <https://doi.org/10.51656/psycause.v9i1.20139>
- Ma, N., Khynevyeh, R., Hao, Y., & Wang, Y. (2025). Effect of anthropomorphism and perceived intelligence in chatbot avatars of visual design on user experience : Accounting for perceived empathy and trust. *Frontiers in Computer Science*, 7. <https://doi.org/10.3389/fcomp.2025.1531976>
- Martens, M. (2022). Gunkel, D. J. (2020). An introduction to communication and artificial intelligence. Cambridge: Polity Press. 363 pp. *Communications*, 47(1), 168-170. <https://doi.org/10.1515/commun-2020-0039>
- Ntelia, R. E. (2024). Love Is in the AI of the Beholder Artificial Intelligence and Characters of Love. *e-Rea. Revue électronique d'études sur le monde anglophone*, (21.2). <https://doi.org/10.4000/11wa6>
- Pasquale, F. (s. d.). *The Black Box Society*.
- Park, G., Yim, M. C., Chung, J., & Lee, S. (2023). Effect of AI chatbot empathy and identity disclosure on willingness to donate: The mediation of humanness and social presence. *Behaviour & Information Technology*, 42(12), 1998-2010. <https://doi.org/10.1080/0144929X.2022.2105746>
- Pavone, G., Meyer-Waarden, L., & Munzel, A. (2025). De l'analyse à l'empathie et à la créativité : La révolution de l'IA dans la pratique et l'enseignement du marketing. *Recherche et*

Applications en Marketing (French Edition), 40(1), 101-134.

<https://doi.org/10.1177/07673701241270105>

Pecune, F., Faur, C., Ochs, M., Clavel, C., Pelachaud, C., & Martin, J.-C. (2014, juin 30).

Modélisation de l'influence de la personnalité d'un compagnon artificiel sur ses attitudes sociales.

Qin, Y., Zhou, W., & Zhong, B. (2025). Why human mistakes hurt more? Emotional responses in

human-AI errors. *Computers in Human Behavior: Artificial Humans*, 6, 100238.

<https://doi.org/10.1016/j.chbah.2025.100238>

Sharpe, P., & Ciriello, R. F. (2024). *Exploring Attachment and Trust in AI Companion Use.*

Shu, C., Lai, K., & He, L. (2026). Human-AI attachment : How humans develop intimate relationships with AI. *Frontiers in Psychology*, 17.

<https://doi.org/10.3389/fpsyg.2026.1723503>

Tisseron, S. (2015). *Le jour où mon robot m'aimera : Vers l'empathie artificielle*. Paris, France : Albin Michel, 304 p.

Turkle, S. (2020). Reclaiming Conversation : The Power of Talk in a Digital Age. *Journal of*

College Orientation, Transition, and Retention, 27. <https://doi.org/10.24926/jcotr.v27i2.3099>

Weizenbaum, J. (1966). ELIZA—a computer program for the study of natural language communication between man and machine. *Communications of the ACM*, 9(1), 36-45.

<https://doi.org/10.1145/365153.365168>

Autres sources :

Le Jour où mon robot m'aimera | Éditions Albin Michel. (s. d.). Consulté 27 mai 2026, à l'adresse

<https://www.albin-michel.fr/le-jour-ou-mon-robot-maimera-9782226318954>

Le Meilleur des mondes : Écouter le podcast et replay. (s. d.). France Culture. Consulté 27 mai 2026,

à l'adresse <https://www.radiofrance.fr/franceculture/podcasts/le-meilleur-des-mondes>

L'IA peut-elle comprendre les émotions mieux que les humains? (s. d.). CORDIS | European Commission. Consulté 27 mai 2026, à l'adresse <https://cordis.europa.eu/article/id/458691-can-ai-understand-emotions-better-than-humans/fr>

Masson, A. (2021, avril 25). *L'intelligence artificielle est-elle prête à comprendre les émotions humaines ?* The Conversation. <https://doi.org/10.64628/AAK.r3ea9gyem>

Qu'est-ce que l'IA conversationnelle ? | IBM. (s. d.). Consulté 27 mai 2026, à l'adresse <https://www.ibm.com/fr-fr/think/topics/conversational-ai>

Qu'est-ce que l'IA conversationnelle ? - Explication des chatbots conversationnels basés sur l'IA - AWS. (s. d.). Amazon Web Services, Inc. Consulté 27 mai 2026, à l'adresse <https://aws.amazon.com/fr/what-is/conversational-ai/>

9 Annexes

Annexe 1 : première collecte de données pour valider le dispositif méthodologique

Constat	Améliorations proposées
1. Certaines questions étaient trop larges ou imprécises	Reformulation de questions
2. Le questionnaire était initialement plus long	Suppression de questions répétitives
3. Besoin de mieux cibler les usages de l'IA	Ajout de questions plus précises sur les interactions avec l'IA
4. Certaines questions étaient trop ouvertes	Reformulation de questions à échelle de Likert

Annexe 2 : Questionnaire

L'humain face à l'IA : Entre outil rédactionnel et nouveau lien social

Bonjour à toutes et à tous,

Dans le cadre de notre Master en **Sciences de l'Information et de la Communication (parcours Éducation aux Médias)**, nous menons une recherche sur l'évolution de nos relations avec les intelligences artificielles conversationnelles (telles que ChatGPT, Gemini, ou encore Claude)

L'objectif de ce questionnaire est de comprendre comment ces outils, initialement conçus pour l'aide à la rédaction ou la recherche d'informations, transforment notre manière de communiquer et créent parfois de nouvelles formes de liens psychologiques et sociaux.

Pourquoi répondre ? Votre participation nous est précieuse pour analyser :

- La manière dont nous percevons la 'personnalité' de l'IA.
- Les enjeux éthiques et les risques potentiels liés à ces interactions.
- La place de l'esprit critique dans l'usage quotidien de ces technologies.

Informations pratiques :

Ce questionnaire s'adresse à des personnes majeurs (+ 18)

- **Temps estimé :** Environ 5 minutes.
- **Confidentialité :** Vos réponses sont totalement **anonymes** et seront traitées exclusivement dans le cadre de notre mémoire de fin d'études.
- Il n'y a pas de 'bonne' ou de 'mauvaise' réponse, seul votre **ressenti authentique** nous intéresse !

Nous vous remercions chaleureusement pour votre temps et votre aide précieuse dans l'avancement de nos travaux de recherche.

...

À quelle tranche d'âge appartenez-vous ? *

- ☐ 18-25 ans
- ☐ 26-35 ans
- ☐ 36-60 ans
- ☐ plus de 60 ans

Où habitez vous ?

- ☐ Bruxelles
- ☐ Flandres
- ☐ Wallonie
- ☐ Inne:

Quelle interface utilisez-vous le plus régulièrement ? (1 à 2 choix possible) *

- ☐ ChatGpt
- ☐ Gemini
- ☐ Claude
- ☐ Perplexity
- ☐ Inne:

...

À quelle fréquence utilisez-vous une IA conversationnelle (ChatGPT, Gemini, etc.) ? *

- ☐ Plusieurs fois par jour
- ☐ Une fois par jour
- ☐ Plusieurs fois par semaine
- ☐ Une fois par semaine
- ☐ Une fois par mois
- ☐ Jamais

Comment interagissez-vous principalement avec l'IA ? *

- ☐ à l'écrit (clavier)
- ☐ Retranscription de orale à l'écrit
- ☐ Conversation audio (commande vocale directe)

Sur une échelle de 1 à 5, comment évaluez-vous votre compréhension du fonctionnement technique de l'IA ?

	1	2	3	4	5	
Je ne sais pas comment cela fonctionne	☐	☐	☐	☐	☐	Je comprends les principes (probabilités, algorithmes)

Pour quel type de tâches utilisez-vous principalement l'IA ? *

- ☐ Aide à la rédaction (mails, devoirs, rapports)
- ☐ Aide à la programmation (code par exemple)
- ☐ Discussion, divertissement ou soutien personnel
- ☐ Recherche d'informations ou d'explications
- ☐ Inne:

Sur quel type d'appareil utilisez-vous l'IA en fonction de la tâche ? *

	Smartphone	Ordinateur	Tablette	Je ne fais pas cett...
Aide à la rédaction...	☐	☐	☐	☐
Aide à la program...	☐	☐	☐	☐
Discussion, diverti...	☐	☐	☐	☐
Recherche d'infor...	☐	☐	☐	☐

Donnez-vous un nom ou un surnom à l'IA que vous utilisez ?

- ☐ Oui (exemple : "Mon assistant", "buddy", etc)
- ☐ Non, je l'appelle par son nom de logiciel
- ☐ Non, je ne le nomme pas du tout
- ☐ Inne:

Utilisez-vous des formules de politesse comme : Bonjour, Merci, S'il te plait, etc. *

	1	2	3	4	5	
Jamais	☐	☐	☐	☐	☐	Toujours

Avez-vous déjà eu l'impression que l'IA comprenait vos émotions ? *

Source : Cordis. (2024, 21 mai). L'IA peut-elle comprendre les émotions mieux que les humains ?
Commission européenne. <https://cordis.europa.eu/article/id/458691-can-ai-understand-emotions-better-than-humans/fr>

	1	2	3	4	5	
Jamais	☐	☐	☐	☐	☐	Toujours

Pensez-vous qu'il est éthique qu'une IA utilise des techniques de langage humain (humour, empathie, excuses) lorsqu'elle communique avec les utilisateurs ? *

- ☐ Oui, c'est tout à fait éthique
- ☐ Oui, mais seulement si c'est clairement indiqué que c'est une IA
- ☐ Non, ce n'est pas vraiment éthique
- ☐ Je ne sais pas / je n'ai pas d'avis

Dans quelle mesure êtes vous d'accord avec l'affirmation suivante : "vous sentez vous plus libre de confier certaines pensées à une IA plutôt qu'à un être humain?"

Source : Serge Tisseron, Frédéric Tordo. (2018). Robots, de nouveaux partenaires de soins psychiques. Terrain. Anthropologie & sciences humaines.
<https://journals.openedition.org/terrain/22150>

	1	2	3	4	5	
Pas d'accord	☐	☐	☐	☐	☐	Totalement d'accord

Estimez-vous que l'IA devrait toujours rappeler qu'elle est un programme informatique au cours de la conversation ? *

- ☐ Oui
- ☐ Non
- ☐ Cela dépend

Dans quelle mesure êtes vous d'accord avec l'affirmation suivante : " L'IA ne me juge pas "

	1	2	3	4	5	
Pas d'accord	☐	☐	☐	☐	☐	Totalement d'accord

Dans quelle mesure êtes vous d'accord avec l'affirmation suivante : " Je ressens une forme de soulagement après avoir échangé avec l'IA"

Source : Marc G.Schweitzer, Nielle Puig-Verges. (2018). La Robotique développementale et l'Intelligence artificielle conduiront-elles à l'émergence de nouvelles valeurs pour l'homme ?. Behaviour Research and Therapy, 8 mars 2018. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0003448718300465>

	1	2	3	4	5	
Pas d'accord	☐	☐	☐	☐	☐	Totalement d'accord

Dans quelle mesure percevez-vous l'IA comme une présence/compagnon plutôt que comme un logiciel ?

Source : Linteau, M. (2019). Humanisation des robots. *Psycause Revue Scientifique Étudiante de L'École de Psychologie de L'Université Laval*, 9(1), 56-63.
<https://doi.org/10.51656/psycause.v9i1.20139>

	1	2	3	4	5	
Simple outil / machine	☐	☐	☐	☐	☐	Compagnon à part entière

Que pensez-vous de cette phrase : "il est risqué de s'attacher émotionnellement à une intelligence artificielle ?"

*

Source : Pavone, G., Meyer-Waarden, L., & Munzel, A. (2024). De l'analyse à l'empathie et à la créativité : La révolution de l'IA dans la pratique et l'enseignement du marketing. *Recherche et Applications En Marketing (French Edition)*, 40(1), 101-134.
<https://doi.org/10.1177/07673701241270105>

	1	2	3	4	5	
Pas d'accord	☐	☐	☐	☐	☐	Totalement d'accord

Selon vous, l'utilisation de l'IA réduit-elle vos interactions sociales avec des humains ?

*

Devillers, L. (2020). *L'IA affective, de nouvelles avenues pour la santé – Relations*. Érudit.
<https://id.erudit.org/iderudit/93370ac>

	1	2	3	4	5	
Pas d'accord	☐	☐	☐	☐	☐	Totalement d'accord

Craignez-vous que les entreprises qui gèrent ces IA utilisent vos confidences à des fins commerciales ou de profilage ?

- ☐ Oui
- ☐ Moyennement
- ☐ Non
- ☐ Inne:

Si l'IA vous donnait un conseil personnel (santé, relations, carrière), le suivriez-vous avec la même confiance qu'un expert humain ?

☐ Oui

☐ Non

☐ Cela dépend

Seriez-vous prêt(e) à payer un abonnement pour que l'IA ait une personnalité plus "humaine" ou "amicale" ?

☐ Oui

☐ Non

☐ Peut-être

Avez-vous quelque chose à ajouter ou à nous communiquer concernant votre expérience avec les IA conversationnelles ?

Tekst długiej odpowiedzi

Annexe 3 : Résultats détaillés du questionnaire

Figure 1 : Répartition des réponses à la question : « À quelle tranche d'âge appartenez-vous ? »

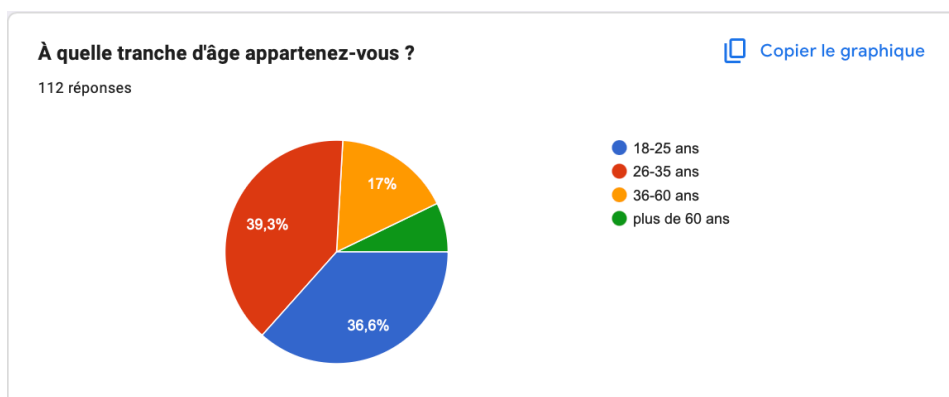


Figure 2 :

Répartition des réponses à la question : « Où habitez-vous ? »

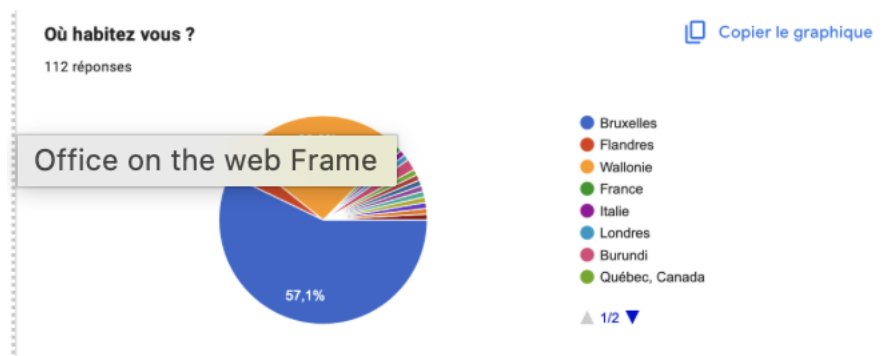


Figure 3 : Répartition des réponses à la question : « Quelle interface utilisez-vous le plus régulièrement? »

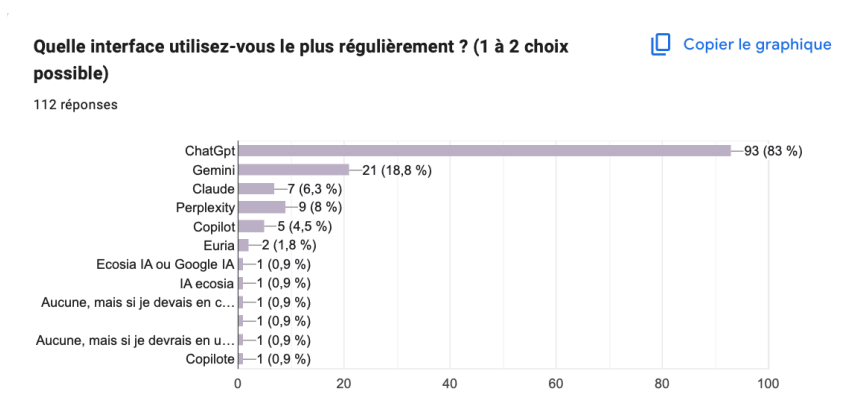


Figure 4 : Répartition des réponses à la question : « A quelle fréquence utilisez-vous une IA conversationnelle (ChatGpt, Gemini, etc.)? »

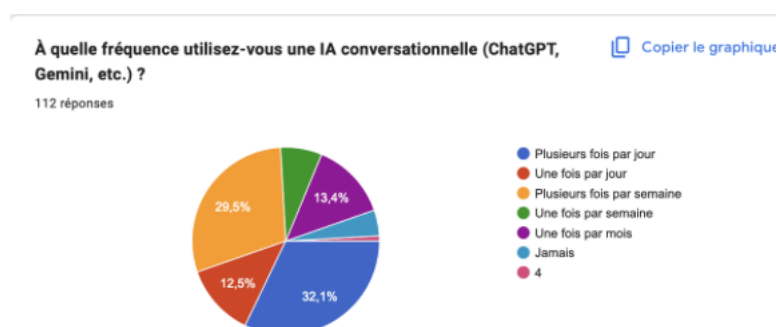


Figure 5 : Répartition des réponses à la question : « Comment interagissez-vous principalement avec l'IA ? »

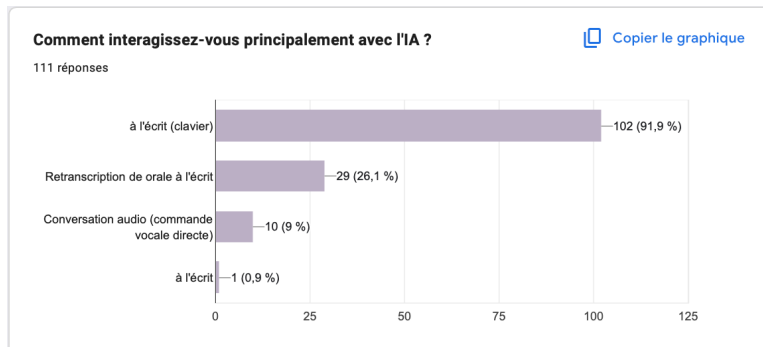


Figure 6 : Répartition des réponses à la question : « Sur une échelle de 1 à 5, comment évaluez vous votre compréhension du fonctionnement technique de l'IA ? »

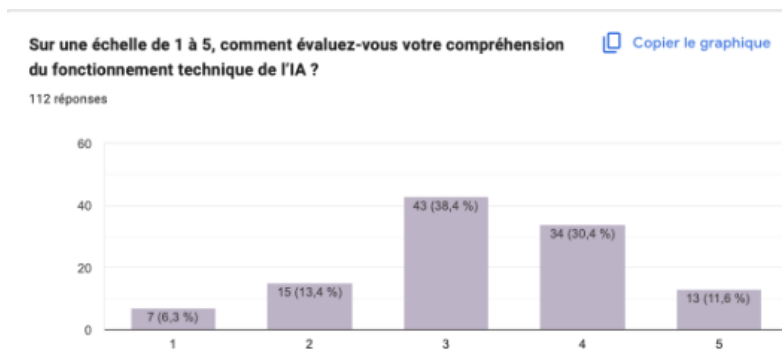


Figure 7 : Répartition des réponses à la question : « Pour quel type de tâches utilisez-vous principalement l'IA ? »

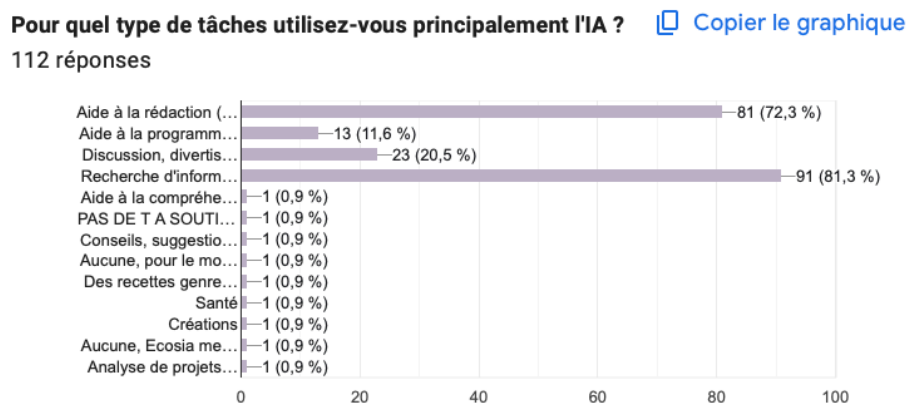


Figure 8 : Répartition des réponses à la question : « Sur quel type d'appareil utilisez-vous l'IA en fonction de la tâche ? »

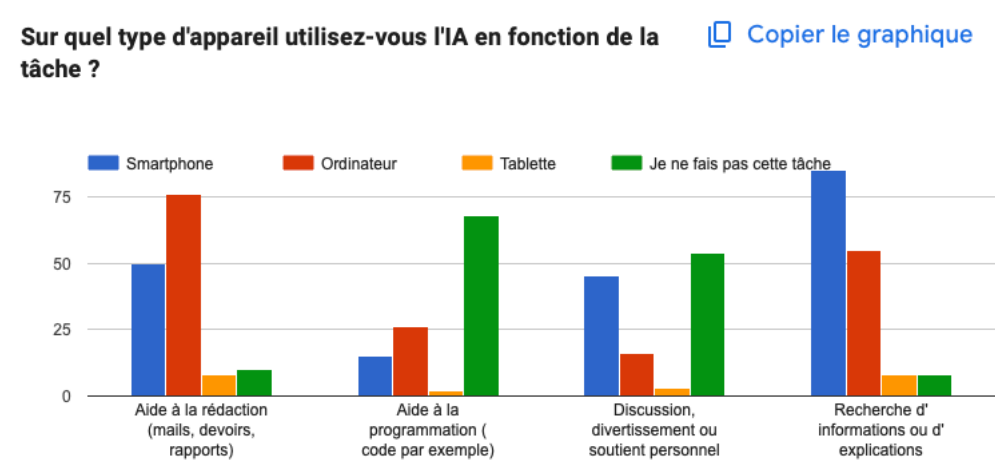


Figure 9 : Répartition des réponses à la question : « Donnez vous un nom ou un surnom à l'IA que vous utilisez ? »

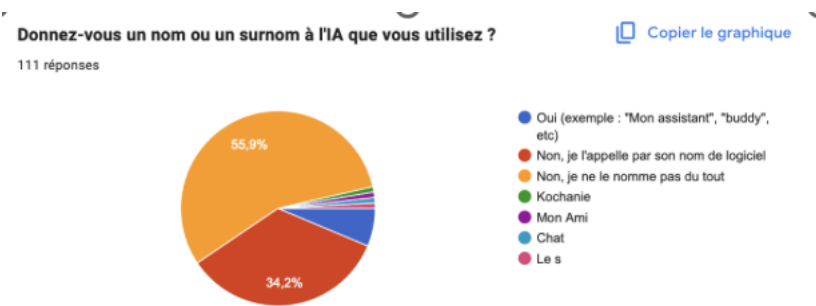


Figure 10

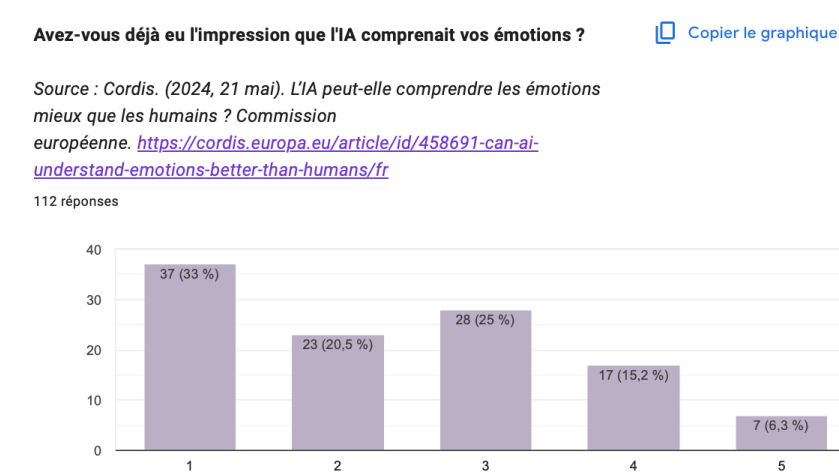


Figure 11 : Répartition des réponses à la question : « Pensez-vous qu'il est éthique qu'une IA utilise des techniques de langage humain (humour, empathie, excuses) lorsqu'elle communique avec les utilisateurs ? »

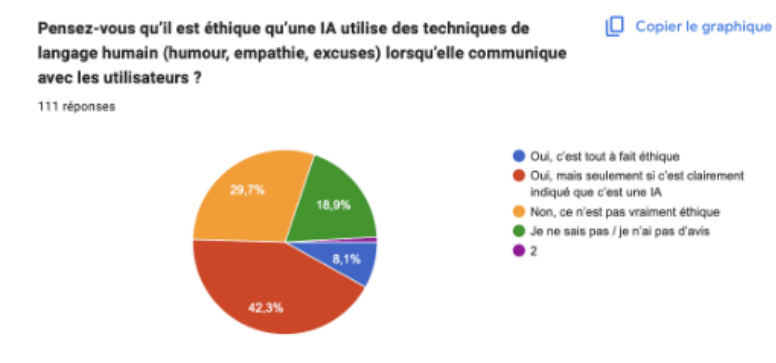


Figure 12 : Répartition des réponses à la question : « Dans quelle mesure êtes-vous d'accord avec l'affirmation suivante : « vous sentez-vous plus libre de confier certaines pensées à une IA plutôt qu'à un être humain ? » »

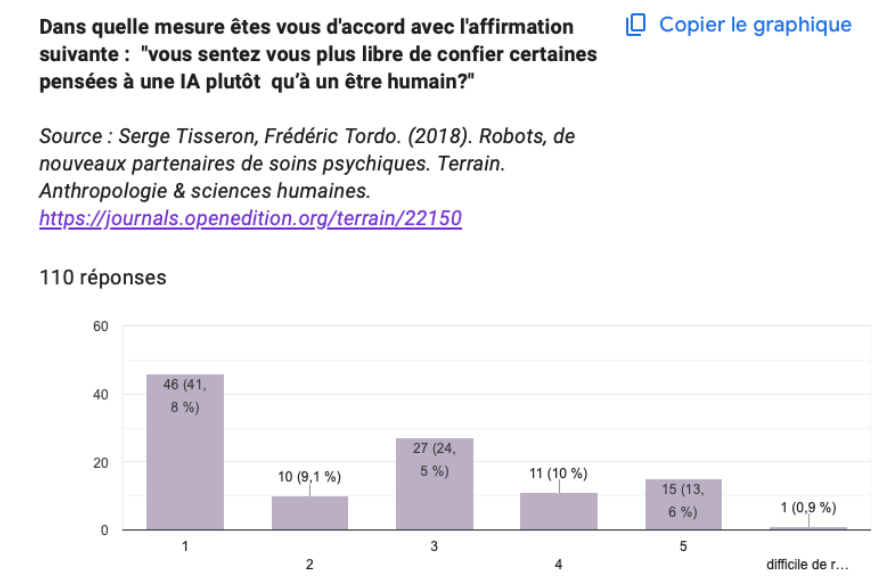


Figure 13 : Répartition des réponses à la question : « Estimez-vous que l'IA devrait toujours rappeler qu'elle est un programme informatique au cours de la conversation ? »

Estimez-vous que l'IA devrait toujours rappeler qu'elle est un programme informatique au cours de la conversation ?
112 réponses

[Copier le graphique](#)

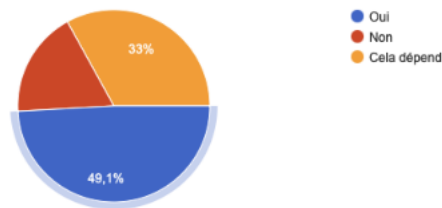


Figure 14 : Répartition des réponses à la question : « Dans quelle mesure êtes-vous d'accord avec l'affirmation suivante : « L'IA ne me juge pas » »

Dans quelle mesure êtes-vous d'accord avec l'affirmation suivante : " L'IA ne me juge pas "

[Copier le graphique](#)

109 réponses

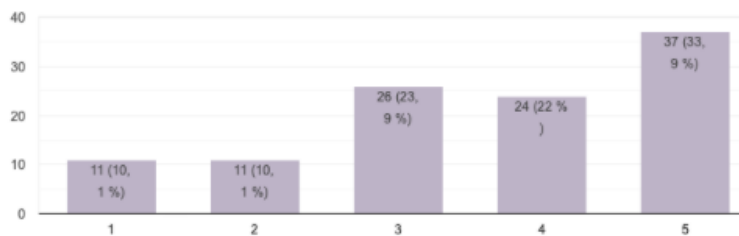


Figure 15 : Répartition des réponses à la question : « Dans quelle mesure êtes-vous d'accord avec l'affirmation suivante : « je ressens une forme de soulagement après avoir échangé avec l'IA » »

Dans quelle mesure êtes-vous d'accord avec l'affirmation suivante : " Je ressens une forme de soulagement après avoir échangé avec l'IA "

[Copier le graphique](#)

Source : Marc G.Schweitzer, Nielle Puig-Verges. (2018). La Robotique développementale et l'Intelligence artificielle conduiront-elles à l'émergence de nouvelles valeurs pour l'homme ? Behaviour Research and Therapy, 8 mars 2018. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0003448718300465>

109 réponses

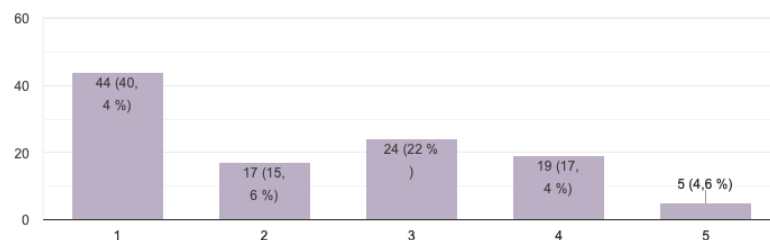


Figure 16 : Répartition des réponses à la question : « Dans quelle mesure percevez-vous l'IA comme une présence/compagnon plutôt que comme un logiciel ? »

Dans quelle mesure percevez-vous l'IA comme une présence/compagnon plutôt que comme un logiciel ? [Copier le graphique](#)

Source : Linteau, M. (2019). Humanisation des robots. *Psycause Revue Scientifique Étudiante de L École de Psychologie de L Université Laval*, 9(1), 56-63. <https://doi.org/10.51656/psycause.v9i1.20139>

109 réponses

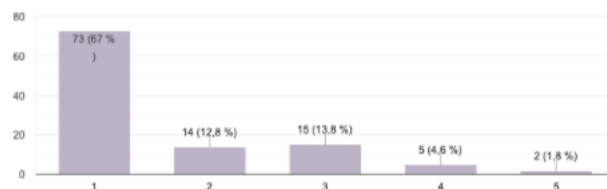


Figure 17 : Répartition des réponses à la question : « Que pensez-vous de cette phrase : « il est risqué de s'attacher émotionnellement à une intelligence artificielle ? »

Que pensez-vous de cette phrase : "Il est risqué de s'attacher émotionnellement à une intelligence artificielle ?"

[Copier le graphique](#)

Source : Pavone, G., Meyer-Waarden, L., & Munzel, A. (2024). De l'analyse à l'empathie et à la créativité : La révolution de l'IA dans la pratique et l'enseignement du marketing. *Recherche et Applications En Marketing (French Edition)*, 40(1), 101-134. <https://doi.org/10.1177/07673701241270105>

112 réponses

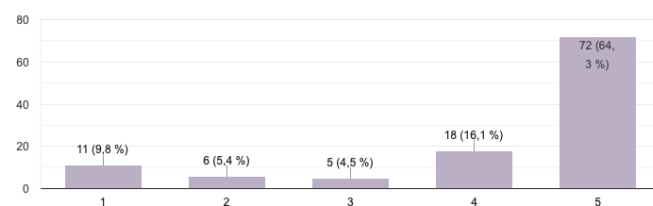


Figure 18 : Répartition des réponses à la question : « Selon vous, l'utilisation de l'IA réduit-elle vos interactions sociales avec des humains ? »

Selon vous, l'utilisation de l'IA réduit-elle vos interactions sociales avec des humains ?

[Copier le graphique](#)

Devillers, L. (2020). *L'IA affective, de nouvelles avenues pour la santé – Relations*. Érudit. <https://id.erudit.org/iderudit/93370ac>

112 réponses

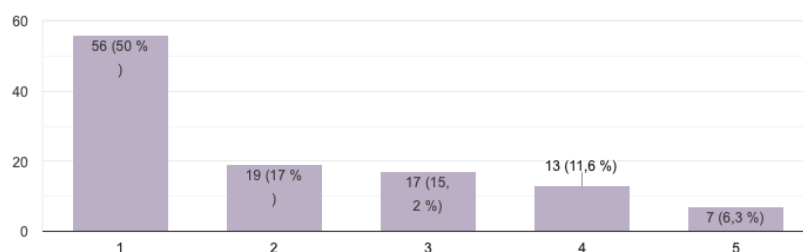


Figure 19 : Répartition des réponses à la question : « Craignez-vous que les entreprises qui gèrent ces IA utilisent vos confidences à des fins commerciales ou de profilage ? »

Craignez-vous que les entreprises qui gèrent ces IA utilisent vos confidences à des fins commerciales ou de profilage ?

[Copier le graphique](#)

112 réponses

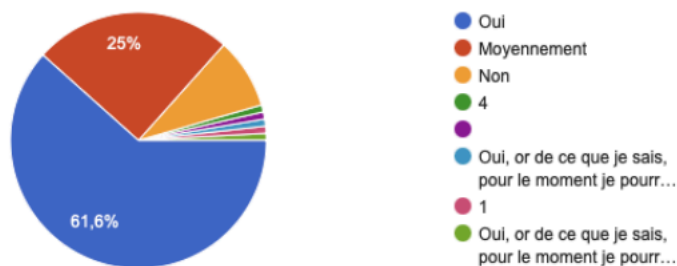


Figure 20 : Répartition des réponses à la question : « Si l'IA vous donnait un conseil personnel (santé, relations, carrière), le suivriez-vous avec la même confiance qu'un expert humain ? »

Si l'IA vous donnait un conseil personnel (santé, relations, carrière), le suivriez-vous avec la même confiance qu'un expert humain ?

[Copier le graphique](#)

112 réponses

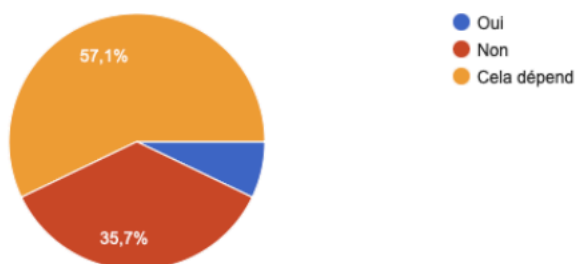


Figure 21 : Répartition des réponses à la question : « Seriez-vous prêt(e) à payer un abonnement pour que l'IA ait une personnalité plus humaine ou amicale ? »

Seriez-vous prêt(e) à payer un abonnement pour que l'IA ait une personnalité plus "humaine" ou "amicale" ?

[Copier le graphique](#)

112 réponses

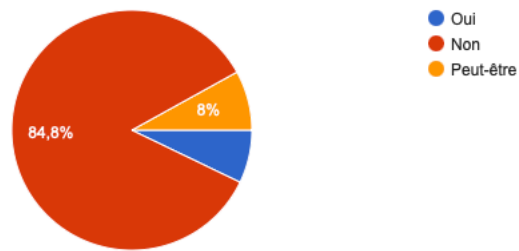


Figure 22 : Répartition des réponses à la question : « Utilisez-vous des formules de politesse comme : Bonjour, Merci, S'il te plait, etc? »

Utilisez-vous des formules de politesse comme : Bonjour, Merci, S'il te plait, etc.

112 réponses

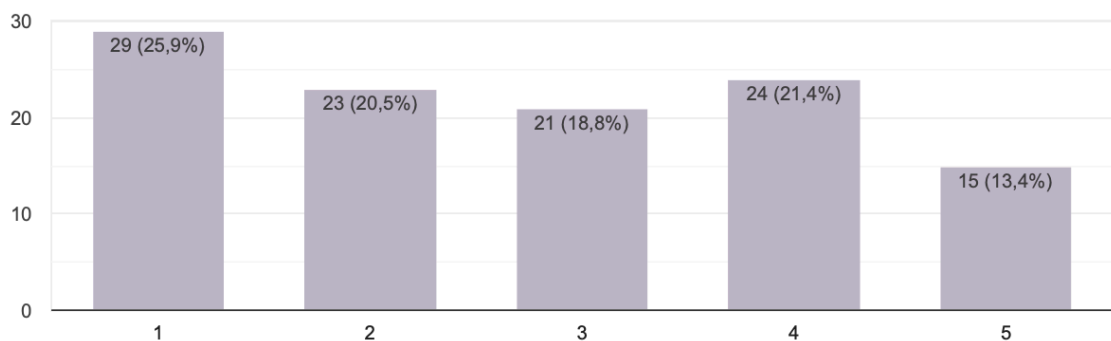


Figure 23 : Répartition des réponses à la question : « Avez-vous quelque chose à ajouter ou à nous communiquer concernant votre expérience avec les IA conversationnelles? »

Avez-vous quelque chose à ajouter ou à nous communiquer concernant votre expérience avec les IA conversationnelles ?

34 réponses

Non

/

IA = DANGER

Certaines questions en posent 2, certaines pourraient éviter "vous arrive-t-il...?" (=FREQUENCE) et préférer " en règle générale,"

Les IA c'est bien et ça peut aider mais éveiller et faire travailler son cerveau, aller vers les autres pour échanger et ne pas devenir dépendant intellectuellement ou émotionnellement d'une machine, c'est + cool

Non

Je suis tout à fait consciente du danger des IA, particulièrement celles qui sont dirigées par des personnes en lien direct avec des dirigeants tels que Trump (e.g ChatGPT)

Je fais un boulot ou je rend l'IA plus humain

Paradise il me pousse à lui écrire.

Moja córka nazwała go parę razy swoim przyjacielem a to już daje do myślenia przerażające .

Je n' utilise l' A que rarement mais autour de moi la plupart de mes connaissances l'utilise très régulièrement .Je pense que l'IA va se perfectionner de plus en plus .Je m'efforce de ne pas l'utiliser à moitié par principe et à moitié pour continuer à chercher les informations par moi-même.

l' IA m'a énormément aidé dans beaucoup de sujet comme entre autre une problématique lourde que je vis actuellement en rapport avec la Justice elle m'a beaucoup informée et rassurée chose que je ne peut faire constamment avec un avocat car c'est couteux.

Ce n'est que le début de "l'expérience" ...

J'ai noté que je n'utilisais jamais d'IA, cependant nous y sommes constamment confronté malgré nous. Même pour une simple recherche via n'importe quel navigateur, une IA nous proposera toujours une solution en tête de page. C'est ensuite à moi de décider si oui ou non je veux lire et si je veux prendre en considération ce qu'elle me propose. Personnellement je ne m'arrête jamais là, mais je vais également chercher des informations complémentaires sur les liens internet qui me sont proposés.

L'IA est à utiliser pour des tâches répétitives car dans le reste son efficacité reste à surveiller

expérience très enrichissante mais il faut faire preuve d'esprit critique (l'IA peut se tromper et vous pouvez modifier ses réponses en tout ou en partie)

IA reste pour moi un outil de travail et ne peut remplacer l'homme (émotion, sentiments...).

Je me sens toujours un peu « coupable » d'utiliser l'IA (que j'utilise surtout pour demander des conseils pour Photoshop ou Indesign) parce que je sens que ça me rend « flemmarde » parce que c'est facile d'avoir une réponse directe plutôt que de simplement faire deux trois recherches sur internet + l'éthique des groupes à qui appartiennent ces IA ne sont pas du tout en accord avec mes convictions qu'elles soient sociales ou politiques, malgré tout la facilité me tente trop souvent et je finis par l'utiliser

essai

Je me sens mal pour la planète quand je l'utilise

Elle m'aide à développer mon expérience mais je vérifie toujours car l'IA se trompe comme l'humain puisqu'elle s'appuie sur l'expérience humaine. Elle ne donne pas une vérité.

J'ai noté que je n'utilise jamais d'IA mais malheureusement on y est constamment confronté. Même si je veux faire une simple recherche sur internet via n'importe quel navigateur une IA se mettra toujours en tête de page pour exposer des solutions.

Mon expérience est que le recours à ChatGPT pour revoir la logique de présentation de projets communautaires dans divers domaines tels que, la paix et prévention de conflits, le développement économique communautaire, la santé de la mère et de l'enfant, me facilite la tâche de conseil et d'amélioration des projets qui me sont soumis pour avis. Il n'est pas question de sentimentalité mais de référence aux lignes directrices à suivre pour soumettre des projets qui tiennent la route et correspondent à l'analyse des besoins. Je gagne du temps, et suis en mesure de trier ce que j'estime pertinent pour émettre mon opinion à ceux qui me consultent sans cacher que j'utilise l'intelligence artificielle.

Utile pour la perte de poids

Annexe 4 : Déclarations sur l'honneur sur l'utilisation de l'IA

Dominika Borys

Déclaration sur l'honneur, mémoires de l'École de communication, UCLouvain

Je déclare qu'il s'agit d'un travail original et personnel, que toutes les sources référencées ont été indiquées dans leur totalité et ce, quelle que soit leur provenance, et que l'utilisation des outils d'intelligence artificielle est conforme aux consignes d'utilisation publiées par la Faculté ESPO et disponible à cette adresse :

<https://intranet.uclouvain.be/fr/myucl/facultes/espo/intelligence-artificielle-consignes-d-utilisation-pour-les-etudiant-es.html>

Je suis conscient-e que le fait de ne pas citer une source, de ne pas la citer clairement et complètement, de ne pas annoncer dans une partie spécifique en début du mémoire l'utilisation que j'ai faite des outils d'intelligence artificielle ou de les utiliser de manière contraire à ce qui est prévu dans la note facultaire constituent des irrégularités graves au regard du *Règlement des études et des examens de l'Université catholique de Louvain* (Chapitre 4, section 7, article 107 à 114) au sein de l'Université. J'ai notamment pris connaissance des risques de sanctions administratives et disciplinaires encourues.

Au vu de ce qui précède, je déclare sur l'honneur ne pas avoir commis de plagiat ou toute autre forme de fraude et de n'avoir pas utilisé les outils d'intelligences artificielles en dehors de ce qui est accepté à l'UCLouvain.

Nom, Prénom : Borys, Dominika

Date : 1/06/2026

Signature de l'étudiant-e :

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Dominika Borys', written over a horizontal line.

Déclaration sur l'honneur, mémoires de l'Ecole de communication, UCLouvain

Je déclare qu'il s'agit d'un travail original et personnel, que toutes les sources référencées ont été indiquées dans leur totalité et ce, quelle que soit leur provenance, et que l'utilisation des outils d'intelligence artificielle est conforme aux consignes d'utilisation publiées par la Faculté ESPO et disponible à cette adresse :

<https://intranet.uclouvain.be/fr/myucl/facultes/espo/intelligence-artificielle-consignes-d-utilisation-pour-les-etudiant-es.html>

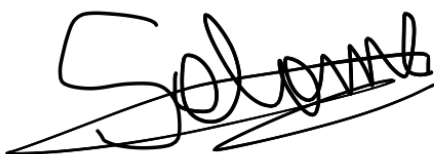
Je suis conscient-e que le fait de ne pas citer une source, de ne pas la citer clairement et complètement, de ne pas annoncer dans une partie spécifique en début du mémoire l'utilisation que j'ai faite des outils d'intelligence artificielle ou de les utiliser de manière contraire à ce qui est prévu dans la note facultaire constituent des irrégularités graves au regard du *Règlement des études et des examens de l'Université catholique de Louvain* (Chapitre 4, section 7, article 107 à 114) au sein de l'Université. J'ai notamment pris connaissance des risques de sanctions administratives et disciplinaires encourues.

Au vu de ce qui précède, je déclare sur l'honneur ne pas avoir commis de plagiat ou toute autre forme de fraude et de n'avoir pas utilisé les outils d'intelligences artificielles en dehors de ce qui est accepté à l'UCLouvain.

Nom, Prénom : Salomé Coly

Date : 30 mai 2026

Signature de l'étudiant-e :

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Salomé Coly', with a long horizontal stroke underneath.

UNIVERSITÉ CATHOLIQUE DE LOUVAIN

Faculté des sciences économiques, sociales, politiques et de communication

Place Montesquieu, 4 bte L2.05.01, 1348 Louvain-la-Neuve, Belgique | www.uclouvain.be/espo