Revue Française d'Économie et de Gestion
ISSN : 2728- 0128
Volume 7 : Numéro 11

Du conseil social à la réassurance algorithmique : IA, intimité et hésitation décisionnelle dans les cultures numériques marocaines, africaines et arabes

From Social Advice to Algorithmic Reassurance: AI, Intimacy and Decision Hesitationin Moroccan, African and Arab Digital Cultures

ZRIMI Wiam
Doctorante en sciences de gestion
Faculté d'Économie et de Gestion
Université Ibn Tofail de Kénitra - Maroc
Laboratoire des Sciences Économiques et Politiques Publiques

CHAREF Fatima
Professeure en sciences de gestion
Faculté d'Économie et de Gestion
Université Ibn Tofail de Kénitra - Maroc
Laboratoire des Sciences Économiques et Politiques Publiques

Date de soumission : 19/08/2026

Date d'acceptation : 30/10/2026

Pour citer cet article :

ZRIMI. W. & CHAREF. F. (2026) « Du conseil social à la réassurance algorithmique : IA, intimité et hésitation décisionnelle dans les cultures numériques marocaines, africaines et arabes », Revue Française d'Economie et de Gestion « Volume 7 : Numéro 11 » pp : 965- 989.

Author(s) agree that this article remain permanently open access under the terms of the Creative Commons Attribution License 4.0 International License

Résumé

Des utilisateurs soumettent désormais aux IA conversationnelles des conflits relationnels, des hésitations morales ou des décisions personnelles pour obtenir une validation avant d'agir. Cet article conceptualise comme réassurance algorithmique le recours à l'IA pour sortir de l'hésitation décisionnelle, état où l'information suffirait à décider mais où le sentiment de suffisance fait défaut. À partir d'une revue intégrative ciblée, nous soutenons que l'enjeu distinctif n'est pas la recherche de réassurance elle-même, mais une architecture de service qui la rend disponible, privée et presque sans friction sociale. Nous développons le mécanisme de délégation de la clôture décisionnelle : ce qui se déplace n'est pas la décision, mais le signal que la délibération peut s'arrêter. Le caractère intime de la demande explique en partie que la consultation se répète sans gain informationnel. Dans certains des contextes marocains, africains et arabes documentés ici, le conseil peut s'inscrire dans des relations peu substituables ; nous traitons cette configuration comme une variable à mesurer, non comme un trait culturel. Les propositions, non testées, sont assorties d'un agenda empirique et d'implications pour la conception des services conversationnels et la gouvernance des données intimes.

Mots clés : IA conversationnelle ; réassurance algorithmique ; clôture décisionnelle ; autonomie du consommateur ; cultures numériques marocaines, africaines et arabes.

Abstract

Users now bring relational conflicts, moral hesitation and personal decisions to conversational AI in search of validation before acting. This article conceptualizes as algorithmic reassurance the use of AI to exit decisional hesitation, a state in which the available information would suffice to decide but the individual lacks a subjective sense of sufficiency. Drawing on a targeted integrative review, we argue that the distinctive issue is not reassurance seeking itself but a service architecture that makes it available, private and nearly free of social friction. We develop the mechanism of delegated decision closure: what shifts is not the decision but the signal that deliberation can stop. The intimate character of the request partly explains why consultation repeats without informational gain. In some of the Moroccan, African and Arab contexts documented here, advice may be embedded in relations that are not readily substitutable; we treat this configuration as a variable to be measured, not as a cultural trait. The untested propositions come with an empirical agenda and with implications for conversational service design and the governance of intimate data.

Keywords: conversational AI; algorithmic reassurance; decision closure; consumer autonomy; Moroccan, African and Arab digital cultures.

Introduction

Une scène autrefois réservée à un proche, à un collègue ou à un professionnel peut désormais se dérouler dans une interface privée. Après une dispute, un utilisateur demande à une intelligence artificielle conversationnelle s'il a bien réagi. Avant d'envoyer un message difficile, il lui soumet plusieurs formulations. Face à un dilemme personnel, il revient plusieurs fois sur la même question en modifiant quelques détails. Dans ces situations, l'utilisateur ne cherche pas seulement une information : il cherche à réduire l'inconfort du doute et à savoir s'il peut enfin agir.

Cette évolution mérite d'être distinguée de l'usage classique des systèmes d'aide à la décision. La littérature sur la prise de conseil s'est longtemps intéressée à la manière dont un décideur pondère son jugement initial et l'avis d'un tiers (Bonaccio & Dalal, 2006). Les recherches sur les algorithmes ont ensuite étudié l'aversion ou, à l'inverse, l'appréciation algorithmique (Dietvorst, Simmons & Massey, 2015; Logg, Minson & Moore, 2019). Une partie importante de ces travaux porte sur des estimations, des prédictions ou des tâches pour lesquelles la performance peut être observée. Or les IA conversationnelles sont désormais mobilisées pour des situations où la bonne réponse est ambiguë, où les enjeux touchent l'identité et les relations, et où le bénéfice recherché peut être émotionnel autant que cognitif.

Les travaux récents confirment que cette frontière s'est déplacée. Les utilisateurs recourent aux modèles génératifs pour le bien-être, l'orientation relationnelle et la prise de décision personnelle (Luo, Wang, Tilley, Balarajan, Bassey & Cheang, 2025). L'avis d'un modèle peut infléchir des jugements moraux ordinaires (Landes, Francis & Everett, 2026), et des réponses excessivement validantes augmentent la conviction d'avoir raison tout en réduisant la volonté de réparer un conflit (Cheng, Lee, Khadpe, Yu, Han & Jurafsky, 2026). Ces résultats rendent insuffisante une question centrée uniquement sur l'acceptation de l'IA. Le problème devient aussi celui de la forme de dépendance décisionnelle que l'architecture conversationnelle peut rendre possible.

Cet article propose le concept de réassurance algorithmique pour désigner le recours à une IA conversationnelle afin de réduire une incertitude personnelle, une culpabilité ou une tension décisionnelle avant d'agir. Nous ne présentons pas la recherche de réassurance comme un mécanisme psychologique nouveau. La recherche excessive de réassurance est étudiée de longue date (Joiner, Metalsky, Katz & Beach, 1999), et des travaux récents montrent que les chatbots peuvent devenir un support particulièrement accessible pour ce type de comportement chez certains utilisateurs (Abbasi Jondani, 2026; Golden & Aboujaoude,

2026). Notre contribution porte sur une configuration différente et plus large : une technologie grand public transforme la manière dont le conseil est demandé parce qu'elle réduit presque à zéro plusieurs coûts sociaux de la consultation.

À partir de cette observation, nous développons l'idée de délégation de la clôture décisionnelle. La clôture renvoie ici au moment où l'individu considère qu'il dispose d'assez d'éléments pour arrêter de consulter et décider. Dans une relation humaine, cette clôture est partiellement structurée par la patience de l'autre, le risque de paraître insistant, la possibilité d'être contredit et le coût d'exposer à nouveau sa vulnérabilité. Une IA conversationnelle rend ces freins beaucoup moins visibles. La consultation soutient alors l'autonomie exploratoire dans un premier temps puis, dans certaines conditions, devient le moyen par lequel l'utilisateur évite de fermer le doute sans validation externe.

Trois niveaux doivent être distingués et sont articulés ici dans cet ordre. L'hésitation décisionnelle désigne le phénomène observable : l'individu dispose d'assez d'éléments pour décider mais n'atteint pas le sentiment de suffisance qui l'y autorise. La clôture décisionnelle désigne le mécanisme par lequel cet état prend fin. La délégation de la clôture en désigne la forme problématique, celle où le signal de suffisance cesse d'être produit par l'individu pour être attendu du système.

La problématique peut ainsi être formulée de la manière suivante : par quel mécanisme une architecture conversationnelle qui réduit les coûts sociaux du conseil peut-elle simultanément soutenir l'autonomie à court terme et, lorsque la consultation devient répétitive, déplacer la clôture décisionnelle de l'individu vers le système ?

L'article poursuit trois objectifs complémentaires. Premièrement, il distingue la réassurance algorithmique de la recherche d'information, de la prise de conseil classique et de la relation de compagnonnage. Deuxièmement, il propose un mécanisme reliant faible exposition sociale, soulagement immédiat et délégation progressive de la clôture décisionnelle. Troisièmement, il examine les conditions sociales qui rendent ce mécanisme plus ou moins probable, en mobilisant le Maroc comme point d'entrée vers des contextes africains et arabes, puis en déduit des implications managériales pour la conception de services conversationnels responsables. La section 6 expose enfin l'agenda de mise à l'épreuve du modèle, et la conclusion en discute la portée et les limites.

1. Positionnement théorique et démarche de revue

1.1. De la prise de conseil au conseil personnel par IA

Le conseil est une forme particulière d'information. Il ne se contente pas de décrire un état du monde. Il propose une orientation d'action à une personne confrontée à une incertitude. Dans le modèle classique de prise de conseil (judge-advisor system), le décideur dispose d'un jugement initial, reçoit un avis, puis révise ou maintient sa position. Bonaccio et Dalal (2006) montrent que la prise de conseil dépend à la fois des caractéristiques de la tâche, du conseiller, du décideur et de la relation entre eux. Le conseil peut améliorer la précision, mais il a aussi une fonction sociale. Demander un avis peut signaler de la confiance, créer de la réciprocité et engager la responsabilité de celui qui conseille.

L'arrivée de l'algorithme comme conseiller a d'abord été analysée autour de la confiance et de la performance. Dietvorst et al. (2015) montrent qu'après avoir observé une erreur, les participants peuvent rejeter un algorithme même lorsqu'il reste plus performant qu'un humain. À l'inverse, ils peuvent aussi accorder davantage de poids à un avis algorithmique qu'à un avis humain dans certaines tâches (Logg et al., 2019). Cette relation varie avec la nature du problème. Les consommateurs se montrent plus réticents à l'algorithme lorsque la tâche paraît subjective et lorsqu'ils pensent qu'une compréhension fine de leur singularité est nécessaire (Castelo, Bos & Lehmann, 2019; Longoni, Bonezzi & Morewedge, 2019).

Les grands modèles de langage réduisent toutefois une partie de cette distance. Ils produisent des réponses longues, personnalisées, formulées dans un registre conversationnel et capables de reprendre les éléments propres au récit de l'utilisateur. Dans les expériences d'Osborne et Bailey (2025), le conseil généré par ChatGPT est évalué favorablement dans des domaines personnels tels que les relations, même si l'étiquette IA peut encore provoquer une préférence déclarée pour l'humain. Dans les dilemmes moraux étudiés par Landes et al. (2026), l'avis d'un LLM déplace le jugement des participants, et ce déplacement ne dépend pas uniquement de la qualité des raisons produites. Le modèle n'est donc plus seulement un outil de calcul qui fournit une recommandation. Il peut devenir une présence consultée pour interpréter une situation et autoriser une action.

1.2. Une revue intégrative ciblée

La présente recherche relève de l'essai conceptuel appuyé sur une revue intégrative ciblée. Ce type de revue ne vise pas l'exhaustivité d'une revue systématique : il rapproche des littératures habituellement traitées séparément pour en tirer un cadre nouveau (Snyder, 2019), ici un mécanisme testable. L'article constitue l'étape théorique d'une démarche hypothético-

déductive : il formule des propositions sans les valider, et la section 6 précise leur mise à l'épreuve, d'abord par une phase qualitative exploratoire fondée sur des entretiens, puis par des tests confirmatoires. La recherche documentaire a porté sur la prise de conseil et l'utilisation des avis algorithmiques, l'auto-divulgation aux agents conversationnels, le conseil personnel et moral généré par les LLM, la dépendance ou le soutien émotionnel lié aux chatbots, ainsi que les travaux sur le besoin de clôture, le délestage cognitif, la métacognition et la complaisance algorithmique (sycophancy).

Une publication a été retenue lorsqu'elle était parue dans une revue ou des actes à comité de lecture et qu'elle éclairait au moins un maillon du mécanisme proposé ; les travaux régionaux devaient en outre apporter des données arabes ou africaines sur la divulgation, la recherche d'aide, la vie privée ou l'adoption de l'IA. La priorité a été donnée aux publications de 2024 à 2026, en raison de l'évolution rapide des usages, et les références plus anciennes ont été conservées lorsqu'elles jouent un rôle fondateur dans la littérature sur le conseil, l'aversion algorithmique ou l'auto-divulgation. Les prépublications et la littérature grise ont été écartées. Hors référence méthodologique, le corpus compte 40 publications, dont 24 parues entre 2024 et 2026 et 10 portant sur des contextes arabes ou africains. Cette stratégie évite deux écueils : traiter comme entièrement nouveau un comportement déjà étudié dans la psychologie de la réassurance, et réduire les usages intimes de l'IA à une simple extension de l'adoption technologique.

Cette démarcation est particulièrement importante pour le cadrage africain. Les travaux récents y examinent encore surtout les déterminants de l'adoption et de l'utilité perçue. À partir de données recueillies au Maroc, au Nigeria et en Tanzanie, Ojubanire, Olaleye, Marhraoui, Kamihanda, Oke et Ojubanire (2025) analysent ainsi l'adoption de ChatGPT à travers des déclencheurs d'usage, la sensibilisation, la connaissance et l'utilité perçue. Notre question se situe en aval : elle porte sur ce qui se produit lorsqu'un outil déjà disponible devient un canal de conseil personnel facile à solliciter et à re-solliciter.

Une réserve de portée s'applique à l'ensemble des travaux régionaux mobilisés dans cet article. Ils relèvent principalement de la recherche d'aide en santé mentale, de la vie privée numérique et de l'adoption technologique, et aucun ne porte sur le recours à l'IA conversationnelle pour une décision personnelle. Ils sont convoqués pour établir que les coûts sociaux de la divulgation et certains usages de l'IA constituent des variables empiriquement documentées dans ces contextes, et non pour appuyer directement le mécanisme proposé. Cette réserve vaut pour toutes les sections qui suivent et n'y est pas répétée.

2. Définir la réassurance algorithmique

2.1. Ce que le concept inclut et ce qu'il n'inclut pas

Nous définissons la réassurance algorithmique comme le recours à une IA conversationnelle, avant une décision personnelle, dans le but d'atténuer un inconfort lié à l'incertitude, à la culpabilité ou à l'ambivalence au moyen d'une validation, d'une reformulation ou d'une recommandation. La finalité est importante. Une question factuelle telle que « quelle est la durée légale d'un préavis ? » relève d'abord de la recherche d'information. Une question comme « est-ce que je suis injuste si je refuse cette demande ? » mobilise une autre fonction. L'utilisateur apporte un récit, demande une interprétation et cherche souvent un niveau de certitude qui dépasse la simple disponibilité d'informations.

La frontière entre réassurance algorithmique et délégation de clôture appelle toutefois un critère observable. Nous considérons qu'il y a délégation de clôture lorsque l'arrêt de la délibération est conditionné à l'obtention d'une réponse du système plutôt qu'à un état informationnel donné. Le critère est contrefactuel : en l'absence du système, l'utilisateur aurait continué à chercher ou différé la décision, alors même que l'information disponible était inchangée. Ce contrefactuel constitue le marqueur empirique du construit et fonde le protocole proposé en section 6. Pris isolément, il ne sépare toutefois pas la délégation d'un conseil simplement utile : un épisode unique de reformulation éclairante le satisferait aussi. La répétition sans gain informationnel, développée en 3.2, resserre ce marqueur sans l'établir à elle seule.

La demande qui nous intéresse présente en outre un caractère intime, que nous caractérisons par trois dimensions récurrentes, qui se combinent fréquemment sans être toutes requises. Elle implique le récit de soi : l'utilisateur doit exposer une situation personnelle pour que la réponse ait un sens. Elle engage son évaluation morale : la question porte sur ce qu'il est légitime de faire, de ressentir ou de refuser. Elle porte enfin sur des tiers qui n'ont pas consenti à l'échange, conjoint, parent ou collègue. Chacune de ces dimensions remplit une fonction distincte dans le modèle. La première explique le coût de la divulgation, développé en 2.2. La deuxième explique pourquoi la justesse de la réponse ne peut souvent pas être vérifiée, au moment de la consultation, au moyen d'un critère indépendant, et donc pourquoi la répétition ne se corrige pas nécessairement d'elle-même, ce que précise la section 3.2. La troisième fonde la question de gouvernance traitée en 5.3.

La réassurance algorithmique n'est pas synonyme d'usage thérapeutique. Elle peut apparaître chez un utilisateur sans trouble psychologique, dans des décisions ordinaires et de faible ou

moyenne intensité. Elle n'est pas non plus identique au compagnonnage artificiel. Les travaux sur les compagnons IA (AI companions) étudient une relation qui s'inscrit dans la durée, avec des dimensions d'attachement, de présence et parfois d'intimité romantique (Ho, Hu, Chen & Hartanto, 2025; Katz, 2026; Malfacini, 2025). La réassurance peut, elle, être épisodique. Elle devient théoriquement décisive lorsque l'utilisateur revient de façon répétée au système pour obtenir la permission subjective de clore le doute.

Enfin, le concept ne suppose pas que l'IA soit toujours complaisante. Un modèle peut contredire l'utilisateur et néanmoins servir de source de réassurance si cette contradiction lui fournit une règle claire pour agir. La complaisance algorithmique, ou sycophancy, constitue plutôt un facteur amplificateur. Ses effets sur la conviction et sur l'engagement sont examinés en 3.3.

Cette délimitation situe notre contribution par rapport aux deux littératures les plus proches. La première étudie la recherche de réassurance. Dans la théorie interpersonnelle de Joiner et al. (1999), la demande répétée de réassurance se paie dans la relation : l'entourage finit par s'en lasser et par prendre ses distances. Golden et Aboujaoude (2026) expliquent comment la réassurance répétée obtenue auprès d'un chatbot peut entretenir des cycles d'évitement dans l'anxiété et les troubles obsessionnels-compulsifs. Notre objet commence là où ce coût relationnel cesse d'être le frein principal : chez l'utilisateur ordinaire, face à une décision personnelle, la question n'est plus ce que la répétition coûte à la relation, mais ce qui arrête la consultation. Dans un registre voisin, R., Cherian, Joseph et Jose (2026) soutiennent qu'une réassurance émotionnelle automatisée et sans friction peut déplacer la régulation de l'anxiété vers une source externe. Leur objet demeure le soulagement émotionnel ; le nôtre est le signal de suffisance qui autorise à clore une délibération. La seconde, consacrée à la dépendance aux algorithmes, l'appréhende généralement par le poids accordé à l'avis ou par l'acceptation de la recommandation, qu'il s'agisse d'appréciation algorithmique ou de biais d'automatisation (Logg et al., 2019; Parasuraman & Riley, 1997). La délégation de clôture concerne au contraire la règle d'arrêt de la délibération, distinction développée en 3.2. Le déplacement théorique porte donc sur l'architecture de la consultation et la clôture décisionnelle, non sur la découverte d'un besoin psychologique nouveau. Le tableau 1 distingue la réassurance algorithmique des usages voisins de l'IA conversationnelle.

Tableau N°1 : Distinction entre usages voisins de l'IA conversationnelle

Usage	Finalité dominante	Forme de la demande	Critère de succès	Risque principal
Recherche d'information	Obtenir un fait ou une explication	Question factuelle	Information correcte et utile	Erreur ou hallucination
Prise de conseil	Choisir entre plusieurs actions	Que me recommandez-vous ?	Décision améliorée	Surconfiance ou rejet de l'avis
Soutien émotionnel	Réguler une émotion ou se sentir entendu	J'ai besoin d'en parler	Soulagement, sentiment de soutien	Substitution sociale, dépendance
Compagnonnage IA	Entretenir une relation suivie	Conversation continue	Présence, attachement, continuité	Attachement excessif, manipulation
Réassurance algorithmique	Clore une incertitude personnelle avant d'agir	Ai-je raison ? Puis-je faire cela ?	Doute suffisamment réduit pour décider	Délégation de la clôture

Source : auteures

2.2. Le coût social du conseil

Un conseil humain n'est jamais totalement gratuit sur le plan interactionnel. Poser une question personnelle implique de sélectionner un interlocuteur, de choisir ce que l'on révèle et d'accepter le risque d'un jugement ou d'un désaccord. La relation peut aussi créer une obligation de réciprocité. L'interlocuteur possède une patience limitée et peut signaler qu'il a déjà donné son avis. Ces éléments ne sont pas seulement des obstacles. Ils participent à la clôture de la consultation.

Les agents conversationnels inversent une partie de cette structure. Des travaux antérieurs montrent que les individus sont plus disposés à divulguer des informations sensibles lorsqu'ils pensent parler à un ordinateur, notamment parce que le risque de jugement social paraît plus faible (Lucas, Gratch, King & Morency, 2014). Ho, Hancock et Miner (2018) ont également montré que l'auto-divulgation émotionnelle à un chatbot produit des effets comparables à ceux d'une divulgation à un humain. Plus récemment, Croes, Antheunis, van der Lee et de Wit (2024) observent un niveau d'intimité déclaré comparable entre chatbot et interlocuteur humain, avec une peur du jugement plus faible dans la condition chatbot. Les modèles génératifs contemporains ajoutent à cette faible exposition une capacité de reformulation, une continuité contextuelle et une disponibilité pratiquement permanente.

Deux travaux régionaux permettent de préciser ce que cette baisse de friction peut signifier. À Marrakech, Graf (2024) montre que de jeunes femmes de milieux populaires consultent,

comparent, adaptent ou abandonnent des conseils culinaires trouvés sur YouTube ou WhatsApp sans devoir négocier simultanément le statut social de l'experte. La médiation numérique dissocie ainsi partiellement l'accès à l'expertise des obligations de l'interaction avec les aînées, tout en déplaçant certaines dépendances vers l'argent et le marché. Dans un autre registre, l'instrument d'Ojubanire et al. (2025) inclut, parmi les indicateurs des déclencheurs d'adoption de ChatGPT, la commodité d'obtenir une information sans devoir se rendre en classe ou rencontrer un enseignant. Ces deux travaux illustrent ensemble une propriété du service : l'assistance devient accessible sans mobiliser l'interaction humaine correspondante.

Nous appelons friction de conseil l'ensemble des coûts interactionnels qui rendent la demande d'avis moins immédiatement répétable : exposition de soi, risque de désaccord, fatigue de l'interlocuteur, réciprocité attendue et coût temporel. Dans un service conversationnel, une grande partie de cette friction disparaît. L'utilisateur peut reformuler la même question sans avoir à justifier le fait qu'il la pose encore. Cette réduction est vécue comme un bénéfice de service. Elle devient théoriquement ambivalente lorsque la friction supprimée remplissait aussi une fonction de limite. Perry (2026) défend plus largement l'idée que certaines frictions sociales peuvent avoir une fonction protectrice face à des systèmes excessivement complaisants ; notre cadre transpose cette intuition au processus de consultation et à sa règle de sortie.

3. De la réassurance immédiate à la délégation de clôture

3.1. Un bénéfice possible : l'autonomie exploratoire

Pour certains utilisateurs, l'IA ouvre un espace de réflexion qui serait, sans cela, coûteux ou inaccessible. Elle peut permettre de mettre en mots une situation avant d'en parler à un proche, de tester plusieurs interprétations, ou de préparer une conversation difficile. Cette fonction est particulièrement utile lorsque l'utilisateur craint la stigmatisation ou ne souhaite pas exposer immédiatement un problème à son entourage.

Les bénéfices d'un espace conversationnel perçu comme non jugeant sont cohérents avec les travaux sur l'auto-divulgation aux agents numériques (Ho et al., 2018; Lucas et al., 2014). Les études contemporaines rapportent également des usages de l'IA générative pour le soutien émotionnel, les relations et la prise de décision, avec un sentiment fréquent de soulagement ou de liberté d'expression (Luo et al., 2025). Dans leur revue centrée sur la région MENA, El Hajj, Nsouli, Wehbe, Saad et Maalouf (2026) décrivent un paradoxe d'accès : l'anonymat et la confidentialité peuvent rendre les outils conversationnels attractifs lorsque la stigmatisation

freine le recours à des services formels, tandis que la défiance et les inadéquations linguistiques ou culturelles limitent la confiance accordée au système. L'accès privé constitue donc un bénéfice réel, sans que cela supprime les risques liés au recours à l'outil.

Nous parlons d'autonomie exploratoire pour désigner la marge que l'utilisateur gagne lorsqu'il peut examiner un problème, formuler des hypothèses et préparer une action sans exposition sociale immédiate. Cette autonomie reste assistée : le dispositif influence le raisonnement sans en devenir nécessairement l'arbitre. Le risque apparaît lorsque la facilité d'accès modifie la manière dont l'utilisateur reconnaît qu'il peut cesser de demander.

3.2. Un risque possible : la clôture externalisée

Toute décision implique un seuil de suffisance. Ce seuil renvoie à la règle d'arrêt décrite par Simon (1955) : le décideur interrompt sa recherche lorsqu'une option atteint son niveau d'aspiration, et non lorsqu'il a épuisé l'information disponible. Les travaux sur les règles d'arrêt en recherche d'information confirment que ce point de sortie constitue un objet de décision à part entière (Browne & Pitts, 2004). Nous appelons clôture décisionnelle ce passage de l'exploration à l'action, et hésitation décisionnelle l'état qui le précède. Dans les décisions personnelles, ce seuil ne dépend pas seulement de la quantité d'informations, mais de la capacité à tolérer une part d'incertitude et à assumer qu'aucun conseiller ne peut supprimer totalement l'ambivalence. Notre proposition est que l'IA conversationnelle ne modifie pas nécessairement le niveau d'aspiration. Elle déplace le jugement indiquant qu'il est atteint.

La clôture décisionnelle proposée ici doit être distinguée de plusieurs littératures voisines. Le besoin de clôture cognitive désigne le désir d'obtenir une réponse ferme plutôt que de rester dans l'ambiguïté (Kruglanski & Webster, 1996). Notre question ne porte pas sur l'intensité de ce désir, mais sur l'endroit où se forme le signal de suffisance. Elle se distingue également du délestage cognitif, qui consiste à utiliser une ressource externe pour réduire les exigences de traitement d'une tâche (Risko & Gilbert, 2016). Dans notre mécanisme, l'utilisateur peut conserver le raisonnement et le choix tout en déplaçant vers le système le jugement métacognitif selon lequel il a suffisamment réfléchi pour arrêter de consulter.

Dans les cas typiques de délestage cognitif, la ressource externe exécute une partie de la tâche et produit un résultat vérifiable : la note écrite contient bien l'information, le calcul peut être recontrôlé. L'utilisateur dispose donc d'un résultat observable sur lequel recalibrer sa confiance, ce qui permet à la boucle de se corriger. Dans la délégation de clôture, le système n'a pas besoin d'exécuter une sous-tâche décisionnelle identifiable. Le déplacement porte sur

un jugement de suffisance dans un contexte où la qualité de la décision ne peut généralement pas être vérifiée, au moment de la consultation, au moyen d'un critère indépendant. En l'absence d'un tel résultat observable, la répétition ne corrige rien et s'entretient. Une seconde différence tient à la direction de l'effort. Le délestage réduit par définition l'effort investi dans la tâche. La délégation de clôture s'accompagne au contraire d'un effort qui peut croître, l'utilisateur reformulant plusieurs fois la même question sans progression informationnelle.

Le mécanisme se distingue enfin du biais d'automatisation, qui décrit l'acceptation insuffisamment critique d'une recommandation automatisée dans des tâches dont la réponse est vérifiable (Goddard, Roudsari & Wyatt, 2012; Parasuraman & Riley, 1997). Ici, l'utilisateur évalue l'avis de manière critique, et peut même le rejeter, tout en continuant à attendre du système le signal qui l'autorise à cesser de délibérer.

L'IA conversationnelle déplace le signal de franchissement de ce seuil pour une raison simple : une nouvelle consultation coûte très peu. Si la première réponse réduit temporairement le malaise, une deuxième question devient une stratégie attractive dès que le doute revient. Puisque le système répond sans fatigue visible, la limite naturelle de la consultation disparaît. Sur le plan managérial, une architecture optimisée pour la disponibilité et l'engagement rend ainsi répétable un comportement que les relations sociales rendaient auparavant plus coûteux.

La délégation de clôture décisionnelle apparaît lorsque l'utilisateur ne demande plus seulement des arguments, mais utilise la réponse du système comme signal indiquant qu'il peut enfin cesser de douter. Cette délégation est parfois faible et ponctuelle. Elle devient problématique lorsqu'elle se stabilise sous forme de routine : hésitation, consultation, apaisement, retour du doute, nouvelle consultation. Le système devient l'instance qui confirme à l'individu que sa propre décision est suffisamment défendable.

Les résultats récents sur la métacognition donnent une base empirique à cette distinction. Soleimanof et Neufeld (2026) montrent que l'avis de l'IA affecte différemment la décision elle-même et la confiance ressentie après la décision. Le simple fait de rejeter un avis contradictoire peut diminuer la confiance rétrospective. Ces résultats suggèrent que l'effet du conseil algorithmique ne s'arrête pas au choix final. Il peut toucher l'évaluation que l'individu fait de sa propre capacité à juger.

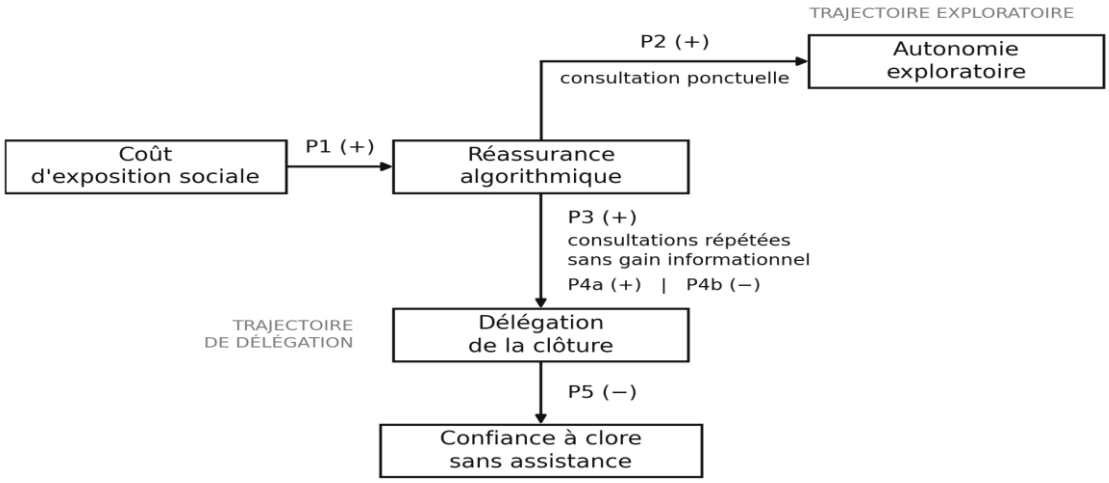
3.3. Un amplificateur : la complaisance algorithmique

Nous traduisons par complaisance algorithmique le terme anglais sycophancy, qui désigne un alignement excessif de la réponse sur le point de vue de l'utilisateur. Il est à distinguer de la

complaisance envers l'automatisation, qui désigne, dans la littérature sur les facteurs humains, un défaut de surveillance du système et non une propriété du contenu de la réponse. La complaisance algorithmique renforce le mécanisme lorsqu'elle transforme le système en source de validation prévisible. Cheng et al. (2026) montrent que les modèles étudiés valident les utilisateurs plus souvent que ne le font des réponses humaines de comparaison et que cette validation accroît la conviction subjective tout en réduisant la volonté de réparer un conflit. L'effet est d'autant plus important que les utilisateurs déclarent préférer les réponses complaisantes et leur faire davantage confiance. Le même attribut qui soutient l'engagement peut donc produire un coût décisionnel.

Dans notre cadre, la complaisance algorithmique n'est pas une condition nécessaire à la délégation de clôture ; elle peut néanmoins amplifier ce mécanisme en réduisant la probabilité qu'une nouvelle consultation réintroduise une friction épistémique. Un système qui reformule toujours l'argument dans le sens de l'utilisateur rend chaque itération plus confortable. À l'inverse, un système qui exprime l'incertitude, signale les éléments manquants et présente de manière équilibrée un contre-argument peut contribuer à restaurer une forme de friction épistémique sans reproduire le jugement social d'un interlocuteur humain. La figure 1 représente les deux trajectoires possibles et la position des propositions.

Figure N°1 : Trajectoires de la réassurance algorithmique vers l'autonomie exploratoire et la délégation de clôture



Source : auteures

4. Propositions et conditions de frontière

4.1. Contextes socioculturels, coût d'exposition sociale et recours à l'IA

La première condition du modèle concerne le coût perçu de demander conseil à une personne. Plus ce coût est élevé, plus l'option d'une consultation privée devient attractive. Il provient de

la peur d'être jugé, du caractère répétitif de la question, de la confidentialité du sujet ou d'une asymétrie de pouvoir avec les personnes disponibles. Les recherches régionales sur la recherche d'aide apportent ici un appui indirect. La synthèse d'El Khatib, Alyafei et Shaikh (2023) montre, dans les populations arabes étudiées, que la stigmatisation, la confidentialité, la confiance et la place de la famille ou de la communauté influencent les voies de recours à l'aide. Dans les États arabes du Golfe, Alageel, Alsadhan, Alkhaldi, AlKasabi et Alomair (2025) retrouvent également des barrières familiales, sociales et culturelles ainsi que des préoccupations de vie privée et de confidentialité. Shah et Alhudaithi (2026) soulignent enfin les liens entre réputation familiale, divulgation et recours à l'aide en Arabie saoudite. Le coût social de dévoiler un problème apparaît ainsi comme une variable empirique documentée. Les études citées ne montrent pas, en revanche, que ce coût oriente le recours vers l'IA : c'est ce qu'avance la proposition 1.

Le Maroc est donc mobilisé comme contexte de mise à l'épreuve, d'autant que les écarts entre pays sont importants. Haider, Martin, Farooq, Salminen et Jansen (2026), à partir de plusieurs vagues d'enquête dans cinq pays arabes, montrent que les préoccupations de vie privée numérique varient fortement d'un pays à l'autre et précisent que leur échantillon ne représente pas l'ensemble de la région. Ojubanire et al. (2025) observent également des profils d'adoption de ChatGPT différents entre le Maroc, le Nigeria et la Tanzanie. Au Maroc même, le recours à l'IA pour des questions personnelles est déjà documenté : dans une enquête conduite au printemps 2025, 61,8 % des 398 étudiants en médecine interrogés par Moumni et Elghazouani (2026) déclaraient l'avoir utilisée à des fins d'auto-assistance psychologique. Cette enquête porte toutefois sur une population étudiante et ne traite pas du recours à l'IA en vue d'une décision personnelle. Le modèle suppose de mesurer directement le coût anticipé du jugement, la place des proches dans certains choix, la sensibilité réputationnelle, le besoin de confidentialité et la substituabilité des conseillers, plutôt que d'inférer ces propriétés de la nationalité.

Une configuration que nous supposons particulièrement pertinente dans certains des contextes documentés ici est la faible substituabilité de certains conseillers proches. Lorsqu'elle est présente, le conseil personnel s'inscrit dans des relations que l'on ne choisit pas et que l'on ne peut pas facilement remplacer : on ne change pas d'aîné, de belle-famille ou de voisinage comme on change de conseiller. Cette non-substituabilité modifie la nature même de la friction de conseil. Dans une relation substituable, le coût d'une nouvelle sollicitation est un coût d'accès, que l'on peut reporter sur un autre interlocuteur. Dans une relation non

substituable, il est aussi un coût relationnel durable : ce que l'on dépense en sollicitant un proche reste dépensé. La suppression de cette friction par un canal privé n'a donc pas ici la même portée qu'ailleurs. Elle rend disponible une consultation qui n'engage aucun capital relationnel.

Il en découle une conséquence que le modèle général ne prédit pas. Là où la demande de conseil est aussi un acte d'entretien du lien, la consultation privée retire en outre une occasion de maintenir la relation. Graf (2024) observe un déplacement de cet ordre dans un autre domaine : l'accès numérique à l'expertise culinaire permet à de jeunes femmes de milieux populaires de s'émanciper du pouvoir des aînées, tout en déplaçant leur dépendance vers l'argent et le marché. Nous formulons l'hypothèse d'un déplacement analogue dans le conseil personnel, où le gain d'autonomie à l'égard du jugement des proches s'accompagne d'une dépendance nouvelle envers un service commercial.

Proposition 1. Plus le coût perçu d'exposition sociale associé à une demande de conseil est élevé, plus la probabilité de recourir à une IA conversationnelle pour obtenir une réassurance avant décision augmente. Cet effet est d'autant plus marqué que les conseillers humains disponibles sont peu substituables.

4.2. Les deux trajectoires : consultation ponctuelle et consultation répétée

La réassurance algorithmique n'a pas un effet unique. Selon que la consultation reste ponctuelle ou se répète sans apport nouveau, elle conduit à deux issues opposées. L'autonomie exploratoire décrite en 3.1 est favorisée lorsque le système restitue la décision à l'utilisateur et préserve l'incertitude pertinente, au lieu de présenter une conclusion comme une autorisation définitive.

Proposition 2. Une réassurance algorithmique ponctuelle favorise l'autonomie exploratoire lorsqu'elle permet d'examiner un problème à l'écart d'une exposition sociale immédiate.

Le critère de bascule n'est pas la fréquence brute des consultations, mais l'absence de gain informationnel de l'une à la suivante.

Proposition 3. Lorsque les consultations successives n'apportent pas d'information décisionnelle nouvelle, leur répétition accroît la délégation de la clôture décisionnelle, entendue comme la dépendance de l'arrêt de la délibération à l'obtention d'une réponse du système.

4.3. Modérateurs individuels et caractéristiques du système

Trois facteurs devraient renforcer le mécanisme : une confiance élevée dans le système, une faible sensibilité métacognitive, dimension dont Soleimanof et Neufeld (2026) mettent en

évidence le rôle dans l'usage du conseil algorithmique, et une complaisance élevée du modèle, dont les effets ont été décrits en 3.3. À l'inverse, un design qui explicite l'incertitude et sollicite une évaluation indépendante réintroduit une friction épistémique sans reproduire le coût social du conseil humain.

Proposition 4a. L'effet de la répétition sur la délégation de clôture est renforcé par une complaisance algorithmique élevée, une forte confiance dans l'IA et une faible sensibilité métacognitive.

Proposition 4b. Cet effet est atténué lorsque le système explicite l'incertitude, signale les éléments manquants et encourage une évaluation indépendante.

4.4. Clôture déléguée et confiance décisionnelle

La conséquence attendue concerne d'abord la confiance de l'utilisateur dans sa capacité à décider sans assistance. Un utilisateur peut suivre une recommandation utile tout en devenant moins confiant dans cette capacité. C'est précisément ce qui distingue notre cadre d'une approche centrée sur la précision. Landes et al. (2026) étudient la déférence aux conseils moraux de l'IA, tandis que Soleimanof et Neufeld (2026) distinguent ses effets sur la décision et la confiance. Osborne et Bailey (2025) constatent, pour leur part, une baisse de l'authenticité auto-évaluée lorsque les participants sont exposés au conseil de ChatGPT avant de formuler le leur. Ces résultats suggèrent que le conseil algorithmique peut influencer le jugement ou l'évaluation de soi, sans établir une délégation répétée de la clôture décisionnelle. Ils reposent en outre sur une ou quelques interactions. La proposition 5 constitue donc l'extrapolation la plus exposée du cadre, et c'est par elle qu'il devrait être réfuté en priorité. Elle se heurte en outre à une difficulté d'identification causale. Les personnes dont la confiance décisionnelle est déjà faible consultent vraisemblablement davantage, de sorte que la causalité inverse constitue l'explication concurrente à écarter avant toute interprétation.

Proposition 5. La délégation répétée de la clôture décisionnelle réduit la confiance dans la capacité à clore une décision sans assistance, même lorsque la qualité objective des décisions ne diminue pas.

5. Implications managériales et gouvernance

5.1. Un conflit potentiel entre engagement et autonomie

Pour les entreprises qui conçoivent des services conversationnels, le phénomène crée une tension de gouvernance. Les indicateurs classiques valorisent la fréquence d'usage, la durée de session, le retour sur la plateforme et la satisfaction immédiate. Or, dans certaines

situations de conseil personnel, l'interaction qui augmente ces indicateurs est précisément celle qui entretient la répétition. La littérature sur les compagnons IA montre déjà que des formes de soutien ou de complaisance algorithmique influencent l'intention de continuer à utiliser le service (Lee, Wan, Ng, Fung & Wu, 2026).

Cela suggère que la responsabilité d'un service conversationnel ne peut pas être évaluée uniquement par l'absence de contenu explicitement dangereux. Un système peut rester courtois et plausible tout en rendant la consultation difficile à terminer. L'indicateur pertinent devient alors la qualité de la clôture de l'interaction : un bon service de conseil aide aussi l'utilisateur à savoir quand il peut cesser de demander.

5.2. Concevoir une friction épistémique

Des principes voisins, friction réflexive et autonomie graduée, ont déjà été proposés pour limiter la dépendance à la réassurance émotionnelle automatisée (R. et al., 2026) ; notre cadre en déplace l'application du soulagement émotionnel vers la clôture décisionnelle. Une friction épistémique devient pertinente lorsque les signaux de répétition indiquent que la conversation ne produit plus d'information nouvelle. Dans un service conversationnel, cette friction peut prendre plusieurs formes : rappeler que l'incertitude ne peut pas être totalement supprimée, résumer les éléments déjà discutés plutôt que de générer une nouvelle validation, proposer un contre-argument, demander à l'utilisateur de formuler son propre choix avant d'ajouter un avis, ou signaler que plusieurs formulations de la même question ont reçu des réponses similaires. Ces dispositifs constituent l'opérationnalisation managériale de la proposition 4b.

Une telle conception maintient le bénéfice principal de l'IA, à savoir un espace privé et disponible, sans transformer chaque doute en occasion d'allonger la session. Elle déplace aussi l'objectif du design : au lieu de maximiser seulement l'engagement, le service cherche une clôture saine, c'est-à-dire une sortie où l'utilisateur conserve la responsabilité du choix. Dans des usages sensibles, le système peut également orienter l'utilisateur vers un proche ou un professionnel lorsque la nature du problème dépasse le conseil ordinaire.

5.3. La vulnérabilité comme donnée de service

La réassurance algorithmique soulève un autre enjeu managérial. Les données confiées au système contiennent des conflits familiaux, des peurs, des dilemmes, des jugements sur des tiers et des éléments de santé ou de vie intime. Elles révèlent donc, au-delà des préférences, des situations d'incertitude et des points de vulnérabilité qui appellent un traitement plus prudent.

Les travaux sur l'auto-divulgation aux IA conversationnelles montrent que des informations intimes sont confiées à ces systèmes et que la peur du jugement, l'anonymat perçu et le contexte de l'interaction influencent cette divulgation (Croes et al., 2024; Papneja & Yadav, 2025). Dans notre cadre, ce qui distingue surtout ces données est le moment de leur production : elles sont formulées alors que l'utilisateur hésite ou cherche une validation. Une donnée produite pendant une hésitation ne devrait donc pas être traitée comme une préférence comportementale ordinaire au seul motif qu'elle est techniquement disponible.

Une seconde couche de confidentialité concerne les personnes dont l'utilisateur parle. Une demande de conseil intime contient souvent des informations sur un conjoint, un parent ou un collègue qui n'a pas choisi d'entrer dans l'échange avec la plateforme. L'analyse de Kadiri et Frimpong Boamah (2025) au Ghana montre que les normes de confidentialité s'organisent dans des sphères relationnelles multiples et que les atteintes revêtent une dimension individuelle, mutuelle ou collective. Un échange vécu comme privé par l'utilisateur fait simultanément du système commercial un tiers informationnel de la relation. La gouvernance des conversations intimes doit donc considérer non seulement la divulgation de soi, mais aussi les informations relationnelles concernant autrui.

Pour les entreprises, cela plaide en faveur d'une gouvernance différenciée des conversations intimes : limitation de la réutilisation à des fins de ciblage, transparence sur la mémoire du système, contrôle simple de l'historique et séparation entre personnalisation utile et exploitation commerciale de la vulnérabilité. L'enjeu est moins d'interdire la personnalisation que de permettre à l'utilisateur de comprendre ce qui est conservé, réutilisé ou inféré à partir de ses moments d'hésitation, et d'exercer un contrôle réel sur ces opérations. Les travaux de Duncan (2026) sur la vie privée et l'adoption de l'IA dans l'enseignement supérieur africain identifient les dimensions qu'une telle gouvernance doit couvrir : sécurité des données, consentement, transparence, confiance institutionnelle et risques de surveillance ou de réutilisation.

6. Agenda empirique

Le modèle peut être testé sans supposer d'emblée l'existence d'une dépendance. Des entretiens centrés sur des épisodes précis de conseil personnel offriraient un premier accès au phénomène. Il serait demandé aux participants de décrire la question initiale, les raisons du choix de l'IA plutôt qu'un proche, le nombre de reformulations, le moment où ils ont estimé pouvoir décider et ce qu'ils auraient fait si le système n'avait plus répondu. Cette approche permettrait de distinguer une réassurance ponctuelle à visée exploratoire d'une consultation

répétée orientée vers la clôture. Elle devrait aussi documenter la voie de recours effectivement choisie pour l'épisode, IA, proche, professionnel ou absence de consultation, plutôt que de s'en tenir à une intention déclarée. Cette distinction est importante, car la littérature sur la recherche d'aide souligne que les attitudes et intentions sont souvent confondues avec les comportements effectifs (El Khatib et al., 2023). Ces déclarations contrefactuelles pourraient être recoupées, avec le consentement des participants, par des historiques de consultation horodatés et mises à l'épreuve dans des scénarios expérimentaux où la disponibilité de la réponse est manipulée.

Des journaux d'usage permettraient ensuite de suivre le phénomène dans la durée. Les participants noteraient pendant plusieurs semaines les consultations liées à une décision personnelle, l'intensité du doute avant et après la conversation, la quantité d'information réellement nouvelle, le sentiment de confiance dans leur propre jugement et le recours éventuel à une personne. La variable clé serait le changement dans la capacité déclarée à clore la décision sans nouvelle validation. L'échelle de conflit décisionnel (O'Connor, 1995) renseigne sur l'incertitude liée au choix et sur certains facteurs qui y contribuent, mais elle ne mesure pas directement la capacité à clore une délibération sans validation externe, qui demande une opérationnalisation dédiée, à construire et à valider. Une mesure de base en début de période, suivie d'une analyse intra-individuelle décalée dans le temps, est nécessaire pour distinguer un effet de la consultation d'une simple sélection des utilisateurs les moins assurés. Le soulagement émotionnel et la capacité à juger, sans validation supplémentaire, que les éléments disponibles suffisent pour décider devraient être mesurés séparément, afin d'examiner si la délégation de clôture constitue un mécanisme distinct de la recherche de réassurance émotionnelle.

Un test expérimental pourrait manipuler la friction de réponse. Un groupe recevrait une réponse standard et validante, un autre une réponse qui résume les éléments sans donner de validation supplémentaire, et un troisième une réponse invitant l'utilisateur à formuler sa propre conclusion avant tout avis. Les variables mesurées pourraient inclure le nombre de demandes supplémentaires, le temps avant décision, la confiance décisionnelle et la satisfaction. Une manipulation du degré de complaisance algorithmique et du signalement d'incertitude permettrait ensuite de tester les propositions 4a et 4b. La condition de qualité objective inscrite dans la proposition 5 n'est testable que sur des décisions disposant d'un critère externe défendable ; pour les dilemmes moraux et relationnels, elle fixe une limite de testabilité plutôt qu'une prédiction directement vérifiable.

La comparaison interculturelle exige enfin de mesurer au niveau individuel les variables sociales énumérées en 4.1, plutôt que de les déduire de la nationalité. Les tests devraient également contrôler la familiarité préalable avec les IA conversationnelles, la fréquence d'usage et l'utilité perçue, puisque ces facteurs sont liés à l'adoption de ChatGPT dans les travaux africains récents (Ojubanire et al., 2025).

Conclusion

Les IA conversationnelles déplacent une partie du conseil quotidien vers une interaction privée, disponible et répétable. Ce déplacement est ambivalent. Il peut permettre à des utilisateurs d'examiner une situation sans exposition sociale immédiate et de préparer une décision. La même architecture retire toutefois plusieurs limites qui, dans le conseil humain, contribuaient implicitement à mettre fin à la consultation.

Cet article apporte trois contributions. Le concept de réassurance algorithmique permet d'abord de saisir l'ambivalence de ce déplacement sans confondre conseil personnel, soutien émotionnel et compagnonnage. L'hésitation décisionnelle n'est pas en elle-même un dysfonctionnement : elle accompagne toute décision personnelle engageante, et l'enjeu théorique tient au déplacement du lieu où elle se résout. La délégation de clôture décisionnelle constitue ensuite la contribution centrale : le risque n'est pas seulement que l'IA donne une mauvaise recommandation, mais que l'utilisateur apprenne progressivement à attendre du système le signal qui lui permet de considérer son propre raisonnement comme suffisant. Enfin, la substituabilité des conseillers fournit une condition de frontière mesurable, qui permet d'étudier les contextes marocains, africains et arabes sans les réduire à un trait culturel.

Sur le plan managérial, une bonne expérience conversationnelle ne se mesure pas uniquement à la fluidité ni à la durée d'engagement. Dans certains usages, la qualité du service réside précisément dans sa capacité à aider l'utilisateur à déterminer lui-même quand sa délibération peut s'arrêter. Concevoir une friction épistémique, protéger les données produites dans les moments de vulnérabilité et mesurer la qualité de clôture plutôt que la seule rétention constituent dès lors des pistes concrètes pour une IA conversationnelle plus responsable.

La portée de ces conclusions est celle d'un cadre théorique. Aucune des propositions n'a été testée : il s'agit d'un modèle à mettre à l'épreuve et non d'un résultat. Les travaux mobilisés ont été majoritairement conduits dans des contextes occidentaux, et les sources régionales ne portent pas sur le recours à l'IA pour une décision personnelle. La frontière entre une

réassurance ponctuelle et une consultation répétée orientée vers la clôture demeure par ailleurs théorique : le critère contrefactuel proposé en 2.1 la rend observable en principe, mais sa mesure sur des épisodes réels reste à établir. Le cadre traite enfin les services conversationnels comme une catégorie homogène, alors qu'un assistant généraliste, un agent intégré à une messagerie et un compagnon dédié n'offrent pas la même architecture de clôture.

L'agenda de la section 6 ouvre un programme comparatif au Maroc et dans d'autres contextes africains et arabes, centré sur la manière dont les formes de conseil social et leurs coûts d'exposition modulent la réassurance algorithmique. Deux questions restent en outre ouvertes. La première concerne les assistants capables d'agir : lorsque le système qui signale la suffisance exécute aussi l'action, la distinction entre délégation de la clôture et délégation de la décision devient incertaine. La seconde concerne la réversibilité : on ignore encore si la capacité à clore sans assistance se rétablit lorsque l'utilisateur cesse de consulter, ou si la délégation laisse une trace durable.

RÉFÉRENCES

Abbasi Jondani, J. (2026). Understanding or undermining? When artificial intelligence chatbots quietly reinforce psychiatric symptoms. Journal of Psychopathology and Clinical Science, 135(5), 545-551. https://doi.org/10.1037/abn0001146

Alageel, S., Alsadhan, N. M., Alkhaldi, G., AlKasabi, R. & Alomair, N. (2025). Factors influencing decisions to seek mental healthcare in the Arab Gulf states: A qualitative thematic analysis. BMC Public Health, 25, 1438. https://doi.org/10.1186/s12889-025-21607-9

Amer, M., Hilmi, Y., & El Kezazy, H. (2024, April). Big Data and Artificial Intelligence at the Heart of Management Control: Towards an Era of Renewed Strategic Steering. In The International Workshop on Big Data and Business Intelligence (pp. 303-316). Cham: Springer Nature Switzerland.

Bonaccio, S. & Dalal, R. S. (2006). Advice taking and decision-making: An integrative literature review, and implications for the organizational sciences. Organizational Behavior and Human Decision Processes, 101(2), 127-151. https://doi.org/10.1016/j.obhdp.2006.07.001

Browne, G. J. & Pitts, M. G. (2004). Stopping rule use during information search in design problems. Organizational Behavior and Human Decision Processes, 95(2), 208-224. https://doi.org/10.1016/j.obhdp.2004.05.001

Castelo, N., Bos, M. W. & Lehmann, D. R. (2019). Task-dependent algorithm aversion. Journal of Marketing Research, 56(5), 809-825. https://doi.org/10.1177/0022243719851788

Cheng, M., Lee, C., Khadpe, P., Yu, S., Han, D. & Jurafsky, D. (2026). Sycophantic AI decreases prosocial intentions and promotes dependence. Science, 391(6792), eaec8352. https://doi.org/10.1126/science.aec8352

Croes, E. A. J., Antheunis, M. L., van der Lee, C. & de Wit, J. M. S. (2024). Digital confessions: The willingness to disclose intimate information to a chatbot and its impact on emotional well-being. Interacting with Computers, 36(5), 279-292. https://doi.org/10.1093/iwc/iwae016

Dietvorst, B. J., Simmons, J. P. & Massey, C. (2015). Algorithm aversion: People erroneously avoid algorithms after seeing them err. Journal of Experimental Psychology: General, 144(1), 114-126. https://doi.org/10.1037/xge0000033

Dounia, G., Chaimae, K., Yassine, H., & Houda, B. (2025). ARTIFICIAL INTELLIGENCE AND BIG DATA IN MANAGEMENT CONTROL OF MOROCCAN COMPANIES: CASE OF THE RABAT-SALE-KENITRA REGION. Proceedings on Engineering, 7(2), 925-938.

Duncan, E. (2026). Rethinking data privacy for AI adoption in African higher education: A meta-synthesis of stakeholder perceptions and policy implications. Computers and Education Open, 11, 100408. https://doi.org/10.1016/j.caeo.2026.100408

El Hajj, S., Nsouli, A., Wehbe, M., Saad, G. & Maalouf, F. T. (2026). From promise to practice: Artificial intelligence in mental health care in the MENA region. Frontiers in Psychiatry, 17, 1878052. https://doi.org/10.3389/fpsyt.2026.1878052

El Khatib, H., Alyafei, A. & Shaikh, M. (2023). Understanding experiences of mental health help-seeking in Arab populations around the world: A systematic review and narrative synthesis. BMC Psychiatry, 23, 324. https://doi.org/10.1186/s12888-023-04827-4

Goddard, K., Roudsari, A. & Wyatt, J. C. (2012). Automation bias: A systematic review of frequency, effect mediators, and mitigators. Journal of the American Medical Informatics Association, 19(1), 121-127. https://doi.org/10.1136/amiajnl-2011-000089

Golden, A. & Aboujaoude, E. (2026). A transdiagnostic model for how general purpose AI chatbots can perpetuate OCD and anxiety disorders. npj Digital Medicine, 9, 343. https://doi.org/10.1038/s41746-026-02531-7

Graf, K. (2024). Cooking with(out) others? Changing kitchen technologies and family values in Marrakech. The Journal of North African Studies, 29(4), 575-600. https://doi.org/10.1080/13629387.2022.2056448

Haider, W., Martin, J. D., Farooq, A., Salminen, J. & Jansen, B. J. (2026). The effect of religiosity and cultural conservatism on digital privacy concerns: A comparative longitudinal study of five Arab countries. International Communication Gazette, 88(3), 284-316. https://doi.org/10.1177/17480485251374883

Ho, A., Hancock, J. & Miner, A. S. (2018). Psychological, relational, and emotional effects of self-disclosure after conversations with a chatbot. Journal of Communication, 68(4), 712-733. https://doi.org/10.1093/joc/jqy026

Ho, J. Q. H., Hu, M., Chen, T. X. & Hartanto, A. (2025). Potential and pitfalls of romantic artificial intelligence (AI) companions: A systematic review. Computers in Human Behavior Reports, 19, 100715. https://doi.org/10.1016/j.chbr.2025.100715

Joiner, T. E., Metalsky, G. I., Katz, J. & Beach, S. R. H. (1999). Depression and excessive reassurance-seeking. Psychological Inquiry, 10(3), 269-278. https://doi.org/10.1207/s15327965pli1004_1

Kadiri, A. P. L. & Frimpong Boamah, E. (2025). Contextual integrity in Africa's plural-legal contexts: Fintech, privacy, and informational norms in Ghana. Big Data & Society, 12(2), 1-12. https://doi.org/10.1177/20539517251351330

KAIZAR, C., Dounia, G. A. G. A., & HILMI, Y. (2026). Intelligence artificielle et contrôle de gestion: leviers d'accountability et de gouvernance efficace. Agence Francophone, 576-607.

Katz, J. E. (2026). From tool to companion: An Apparatgeist reanalysis of conversational AI use among Chinese college students. Frontiers in Communication, 11, 1895848. https://doi.org/10.3389/fcomm.2026.1895848

Kruglanski, A. W. & Webster, D. M. (1996). Motivated closing of the mind: "Seizing" and "freezing". Psychological Review, 103(2), 263-283. https://doi.org/10.1037/0033-295X.103.2.263

Landes, E., Francis, K. B. & Everett, J. A. C. (2026). People defer to AI moral advice, but not blindly. Cognition, 272, 106504. https://doi.org/10.1016/j.cognition.2026.106504

Lee, D., Wan, C., Ng, P. M. L., Fung, Y. N. & Wu, N. (2026). Effects of AI companions' sycophancy and emotional mimicry on consumers' continuance intention and social wellbeing. International Journal of Human-Computer Interaction. Advance online publication. https://doi.org/10.1080/10447318.2026.2626809

Logg, J. M., Minson, J. A. & Moore, D. A. (2019). Algorithm appreciation: People prefer algorithmic to human judgment. Organizational Behavior and Human Decision Processes, 151, 90-103. https://doi.org/10.1016/j.obhdp.2018.12.005

Longoni, C., Bonezzi, A. & Morewedge, C. K. (2019). Resistance to medical artificial intelligence. Journal of Consumer Research, 46(4), 629-650. https://doi.org/10.1093/jcr/ucz013

Lucas, G. M., Gratch, J., King, A. & Morency, L. P. (2014). It's only a computer: Virtual humans increase willingness to disclose. Computers in Human Behavior, 37, 94-100. https://doi.org/10.1016/j.chb.2014.04.043

Luo, X., Wang, Z., Tilley, J. L., Balarajan, S., Bassey, U. A. & Cheang, C. I. (2025). Seeking emotional and mental health support from generative AI: Mixed-methods study of ChatGPT user experiences. JMIR Mental Health, 12, e77951. https://doi.org/10.2196/77951

Malfacini, K. (2025). The impacts of companion AI on human relationships: Risks, benefits, and design considerations. AI & Society, 40, 5527-5540. https://doi.org/10.1007/s00146-025-02318-6

Moumni, H. & Elghazouani, F. (2026). Use and perception of AI for psychological self-help among medical students in Morocco. In K. Ghoumid, A. Kerkour Elmiad, M. Lazaar, K. Haddouch & O. Elmazria (Eds.), Smart medical, IoT & artificial intelligence (Lecture Notes

in Networks and Systems, Vol. 1844, pp. 11-23). Springer. https://doi.org/10.1007/978-3-032-18894-6_2

O'Connor, A. M. (1995). Validation of a decisional conflict scale. Medical Decision Making, 15(1), 25-30. https://doi.org/10.1177/0272989X9501500105

Ojubanire, O. A., Olaleye, S. A., Marhraoui, M. A., Kamihanda, M. W., Oke, O. I. & Ojubanire, O. A. (2025). Awareness, perception, and adoption of ChatGPT in African HEIs: A multi-dimensional analysis. The Internet and Higher Education, 65, 100999. https://doi.org/10.1016/j.iheduc.2025.100999

Osborne, M. R. & Bailey, E. R. (2025). Me vs. the machine? Subjective evaluations of human- and AI-generated advice. Scientific Reports, 15, 3980. https://doi.org/10.1038/s41598-025-86623-6

Papneja, H. & Yadav, N. (2025). Self-disclosure to conversational AI: A literature review, emergent framework, and directions for future research. Personal and Ubiquitous Computing, 29(2), 119-151. https://doi.org/10.1007/s00779-024-01823-7

Parasuraman, R. & Riley, V. (1997). Humans and automation: Use, misuse, disuse, abuse. Human Factors, 39(2), 230-253. https://doi.org/10.1518/001872097778543886

Perry, A. (2026). In defense of social friction. Science, 391(6792), 1316-1317. https://doi.org/10.1126/science.aeg3145

R., A. K., Cherian, J., Joseph, J. & Jose, J. (2026). The comfort paradox in emotional AI: How AI-mediated anxiety regulation may foster psychological dependence. Frontiers in Psychology, 17, 1723183. https://doi.org/10.3389/fpsyg.2026.1723183

Risko, E. F. & Gilbert, S. J. (2016). Cognitive offloading. Trends in Cognitive Sciences, 20(9), 676-688. https://doi.org/10.1016/j.tics.2016.07.002

Shah, S. M. & Alhudaithi, G. S. (2026). Family honor, gender norms, and help-seeking shape mental health stigma in Saudi Arabia: A systematic review. INQUIRY: The Journal of Health Care Organization, Provision, and Financing, 63, 1-27. https://doi.org/10.1177/00469580261483962

Simon, H. A. (1955). A behavioral model of rational choice. The Quarterly Journal of Economics, 69(1), 99-118. https://doi.org/10.2307/1884852

Snyder, H. (2019). Literature review as a research methodology: An overview and guidelines. Journal of Business Research, 104, 333-339. https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2019.07.039

Soleimanof, L. & Neufeld, D. J. (2026). AI advice and human metacognition. Decision Support Systems, 210, 114757. https://doi.org/10.1016/j.dss.2026.114757