

# #ELISA Chatbot Covid Long France



Un compagnon conversationnel dédié au Covid Long pour répondre aux questions des patients, des aidants et des professionnels de santé

## AUTEURS

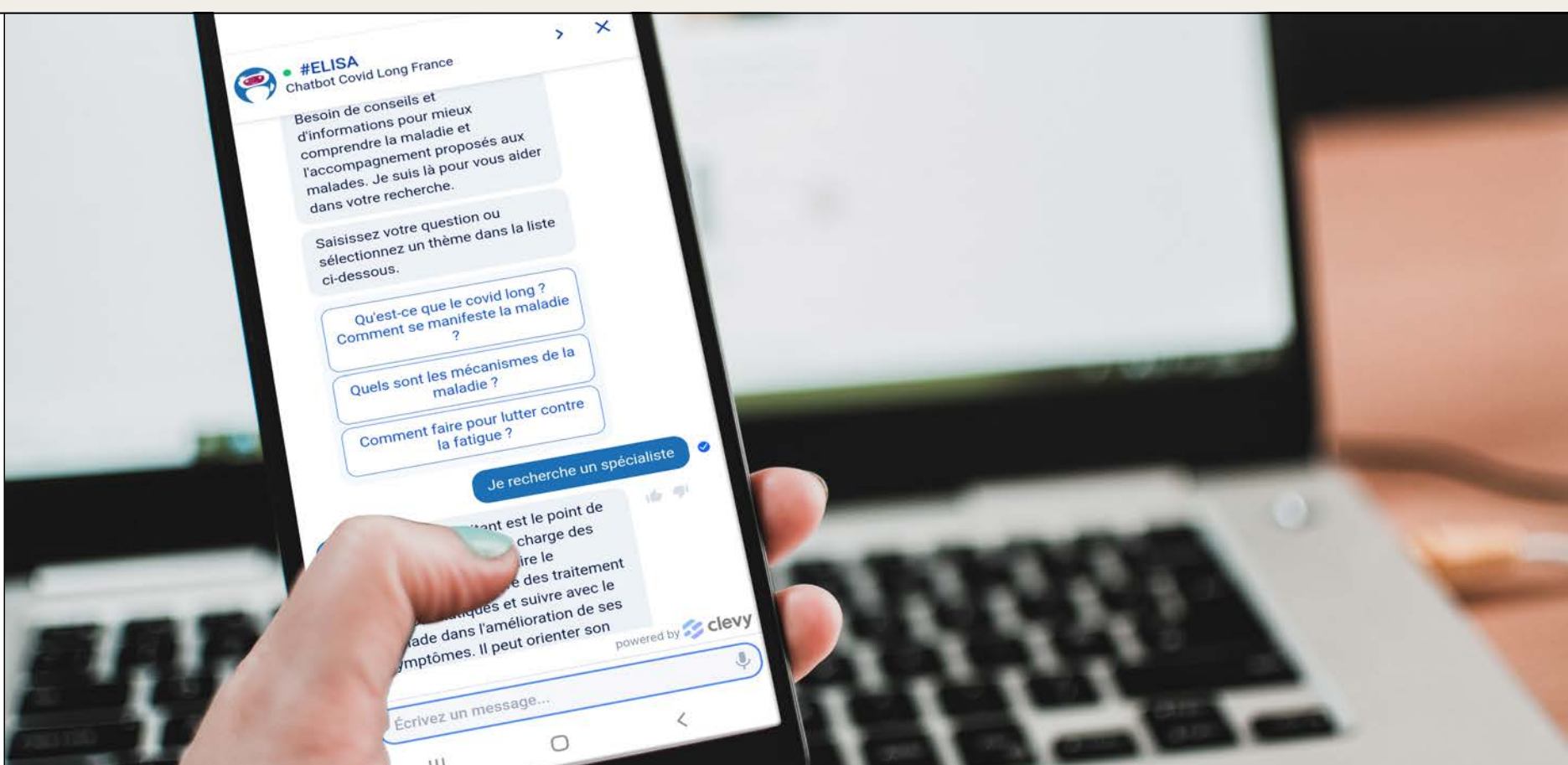
Pauline Oustric\*1, Cécile Pégourdie\*1, Bénévoles anonymes\*1, Florence Didier\*2, Dominique Salmon\*3, Zoé Bouget\*4, Daniel Laune\*4, Angélique Fontaine\*4



1. Association #AprèsJ20 Covid Long France, Paris, France
2. ARS PACA, France
3. Université Paris Cité, Département d'Immunologie et Maladies Infectieuses, APHP, Hôpital Cochin-Hôtel-Dieu, F-75004 Paris, France
4. KYomed INNOV, 1682 Rue de la Valsière, Parc Euromédecine, 34184 Montpellier, France

## PARTENAIRES

Ce projet, co-financé par la Région Occitanie et l'Union Européenne, s'inscrit dans une démarche de co-conception s'appuyant sur les besoins des patients pour les aider à mieux comprendre le Covid Long et réduire l'errance thérapeutique.



Pour répondre aux demandes croissantes d'informations sur le Covid Long : KYomed INNOV, l'Association #AprèsJ20 Covid Long France et l'ARS PACA ont collaboré pour créer un outil dédié au Covid Long et aux principales questions des patients mais aussi des aidants et des professionnels de santé.

La version bêta de l'outil sera lancée le 8 décembre lors de la Journée Scientifique Nationale sur le Covid Long et sera disponible sur le site internet de l'association [www.apresj20.fr](http://www.apresj20.fr)

## OBJECTIFS DU CHATBOT

**Informier:** Apporter des réponses scientifiquement validées aux questions les plus fréquentes (Histoire de la maladie, Symptômes, Recherche et Causes, Traitements).

**Expliquer:** Les prises en charge et démarches de reconnaissance de la maladie (ALD, arrêt maladie, aide financière, maladie professionnelle...)

**Orienter:** Faire connaître les groupes de soutien et les accompagnements existants au niveau de chaque région.

## MÉTHODOLOGIE

Pour la partie **quantitative**, KYomed INNOV et l'Association #AprèsJ20 ont lancé une **enquête** sur les réseaux sociaux pour recueillir les questions que les patients et les professionnels de santé se posent sur le Covid Long et ainsi identifier leurs réels besoins.

Pour compléter ce recueil de façon **qualitative**, l'équipe a également mené des **entretiens individuels** avec plusieurs personnes concernées par le Covid Long.

## RÉSULTATS

Ce questionnaire a permis de collecter un total de **530 questions**, qui ont servi de socle sémantique au chatbot.

Un travail de catégorisation a ensuite été effectué pour identifier les questions les plus fréquentes et pour structurer les réponses à apporter.

**Un comité éditorial (incluant chercheurs, médecins et patients) a été constitué pour la rédaction et la validation des questions / réponses listées.**

## LES PRINCIPALES PRÉOCCUPATIONS DES PATIENTS

L'analyse des 530 questions a permis de dégager 6 catégories de sujets qui préoccupent les patients et leur entourage

"Qu'est-ce que le Covid Long ?"

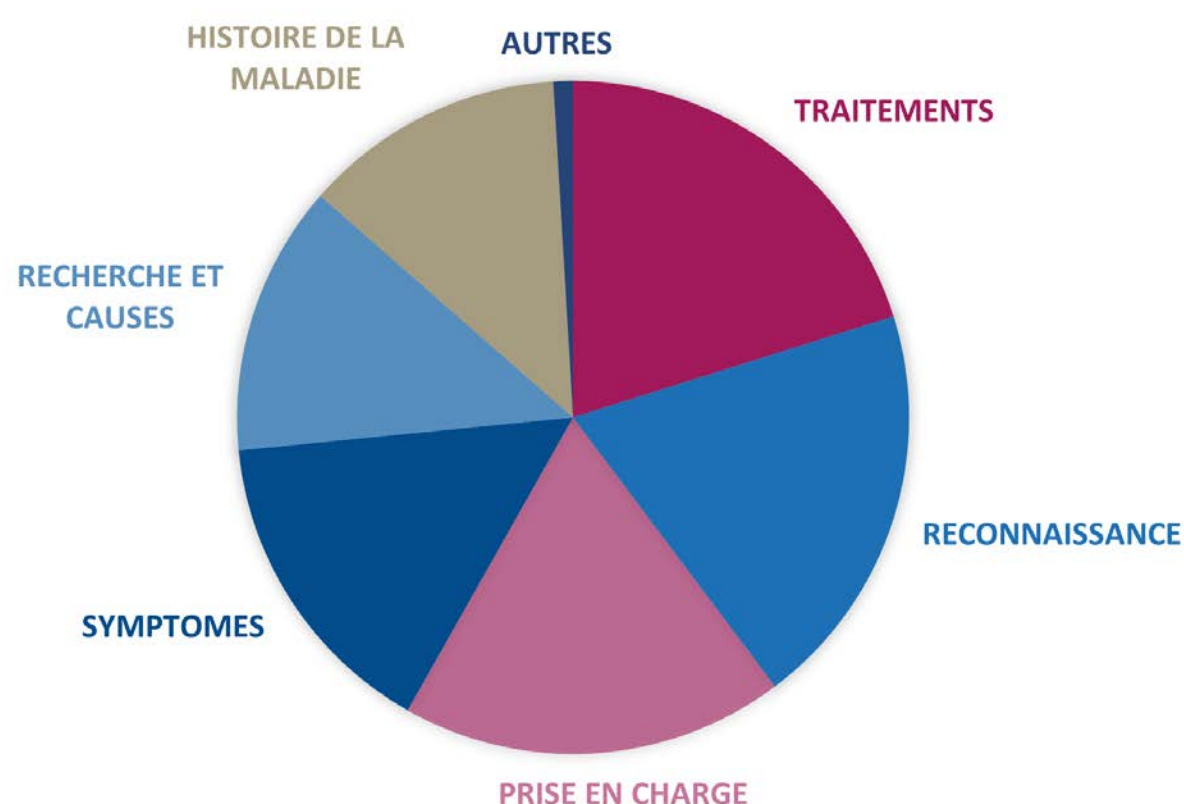
"Quand vais-je retrouver ma vie d'avant ?"

"Quels sont les symptômes les plus répertoriés ?"

"Où trouver une équipe spécialisée dans le Covid Long ?"

"Le Covid Long est-il considéré comme une maladie chronique ?"

"Comment lutter contre la fatigue ?"



Une question ?



## COMMENT FONCTIONNE LE CHATBOT #ELISA ?

Un chatbot, ou robot conversationnel, est un logiciel conçu pour simuler une conversation avec des utilisateurs humains. Cet échange est rendu possible grâce à une intelligence artificielle qui s'appuie sur le traitement et la reconnaissance du langage naturel (NLP ou Natural Language Processing).

#ELISA Chatbot est conçue pour répondre à toutes les questions posées à l'écrit ou à l'oral. Grâce à son algorithme, elle va déterminer le sens de la question et faire un rapprochement avec sa base de données pour répondre à l'utilisateur.

Au fil du temps, toutes les questions des utilisateurs restées sans réponse seront notifiées à l'équipe en charge du projet qui se chargera ensuite d'enrichir la base de connaissances du chatbot.