

# Les chatbots sont-ils nos futurs médecins ?

*Rassurez-vous tout de suite, la réponse est non. Pourtant, le numérique est aujourd'hui une interface de plus en plus présente entre les patients et les médecins, via l'utilisation d'applications ou de chatbots destinés à faciliter la vie des personnes malades et des professionnels de santé. Mais dans un contexte aussi particulier que celui du parcours de soins, le numérique a-t-il vraiment toute sa place ?*

Temps de lecture : minute

---

4 juin 2019

Parvenir à arrêter de fumer seul, réussir à mieux dormir au quotidien, renseigner de manière autonome ses propres symptômes pour obtenir un pré-diagnostic... Autant de possibilités qui fleurissent à vitesse grand V dans le monde de la santé depuis quelques années avec notamment l'apparition des chatbots (agents conversationnels). Cette technologie, qui en est encore à ses débuts en santé, peut faciliter l'accès aux conseils et services médicaux aussi bien en B2C (en offrant de l'information spécialisée aux patients ou à toute personne qui le désire) qu'en B2B (certains chatbots étant uniquement destinés aux professionnels de santé). L'apport de ces outils numériques dans le parcours de soins semble prometteur mais soulève néanmoins une question : faut-il voir un risque dans la présence grandissante du numérique dans un domaine où la place de l'humain est certainement plus essentielle qu'ailleurs ?

## Chatbots : Rassurer les malades et libérer du

# temps médical

Pour Adel Mebarki, Directeur Général Adjoint de la startup Kap Code, spécialisée dans les solutions connectées pour la santé, la création d'interfaces numériques de ce type répond avant tout à des besoins très "logistiques". Il explique en effet que dans les zones dites de déserts médicaux, la possibilité d'avoir accès à de l'information médicale via des applications ou des chatbots pour se renseigner sur leurs symptômes peut rassurer des patients qui doivent parfois attendre plusieurs semaines avant d'avoir un rendez-vous avec un spécialiste.

L'utilisation de ce type d'interfaces permet aussi de sécuriser l'information à laquelle les personnes malades ont accès : *" au lieu de se faire un avis en recoupant des renseignements glanés sur différents sites plus ou moins fiables, l'utilisation d'un agent conversationnel, dont les informations sont basées sur les documents officiels validés par les autorités de Santé, est plus sûre "* souligne le Dr Khristina Fauvelle, spécialisée en neuropsychiatrie, aujourd'hui médecin produit chez Sanofi. Et de citer notamment l'exemple de Vik, chatbot spécialisé dans le cancer du sein, qui donne accès à de nombreuses informations sur la maladie et son traitement.

Du côté du personnel médical, les interfaces conversationnelles peuvent faire gagner un temps précieux, que ce soit lors d'une consultation ou d'un suivi médical plus long.

Khristina Fauvelle explique : *" Les chatbots sont une aide pour le médecin pour récolter les premières informations sur le patient voire formuler un pré-diagnostic. "* Et d'ajouter : *" Ces applications sont aussi très utiles pour le suivi post-ambulatoire. "* Pour ceux qui ont la chance de n'avoir jamais fait de séjour à l'hôpital, le suivi "post ambulatoire", désigne le moment où le patient rentre chez lui après une opération, par exemple. Là, un infirmier prend de ses nouvelles dans les jours qui suivent pour

vérifier que le retour à la maison se fait dans de bonnes conditions. Désormais, certains bots peuvent envoyer un texto de vérification au patient et ainsi libérer du temps aux infirmiers pour des patients qui nécessitent un suivi particulier et pour d'autres tâches.

Alors, convaincus ? Pas encore ? On vous comprend. Confier une partie de ses informations de santé à une intelligence artificielle, ça peut faire peur.

## La confiance et le contrôle des informations

Et Adel Mebarki le confirme : le premier enjeu pour les chatbots médicaux est bien celui de la confiance. Si personne ne fait confiance ni n'accepte que l'IA constitue véritablement une aide au parcours de soins, l'utilisation des chatbots ne pourra jamais être vraiment efficace dans le monde de la santé. *" Il faut être confiant dans la capacité de l'agent conversationnel. Pour cela, il est nécessaire de démontrer que le chatbot fonctionne bien et qu'il sert d'un point de vue médical. "* explique-t-il.

D'autre part, l'aspect légal et informatif est aussi très important : *" les autorités de Santé ont un regard sur les informations délivrées par l'agent conversationnel : elles doivent les réguler, en tracer la source et permettre ainsi aux utilisateurs d'avoir confiance dans les informations données. "* Et côté RGPD ? *" Il y a une réglementation en place, et donc des standards à respecter en termes de confidentialité. On est aujourd'hui obligés d'avoir le consentement des utilisateurs, de proposer le droit à l'oubli et d'informer le patient du traitement de ses données. "*

***Natural langage understanding, oui,  
intelligence émotionnelle, non***

Les chatbots peuvent apporter une valeur ajoutée dans le parcours de soins. Néanmoins, Khristina Fauvelle et Adel Mebarki s'accordent sur le fait qu'ils ne remplaceront pas les médecins. Les chatbots sont là pour

intervenir à certaines étapes du parcours de santé, et libérer du temps "qualitatif" au médecin que ce dernier pourra dédier à ses patients. Khristina Fauvelle explique : " *C'est au médecin d'approfondir le diagnostic et d'instaurer le traitement. Le chatbot peut aider dans un premier temps, mais le choix du traitement et le suivi sont toujours pris en charge par un humain.* " Pourquoi ? D'abord pour l'expérience médicale du professionnel de santé mais aussi pour la dimension émotionnelle. Parce qu'un chatbot, aussi "*user friendly*" soit-il, n'aura jamais l'intelligence émotionnelle d'un être humain ni le professionnalisme d'un médecin.

Adel Mebarki insiste : " *si le chatbot annonce un diagnostic grave au patient, il devient source d'angoisse. Le vocabulaire, la tonalité des chatbots peuvent bien sûr être modifiés, ajustés. Mais ces éléments de natural langage understanding ne remplacent pas l'empathie d'un humain.* " Et de conclure : " *les bots dans la santé vont venir fluidifier les problèmes organisationnels aujourd'hui présents dans le monde médical, comme la prise de rendez-vous ou la mise en commun de l'information. L'aspect positif, c'est que le parcours de soins sera numérisé, mais on trouvera l'équilibre entre homme et machine.* " Un équilibre trouvé par l'homme, bien entendu.

Cet équilibre, c'est celui sur lequel souhaite aussi travailler Sanofi, avec Orange Healthcare et Kap Code, à travers le développement d'un chatbot qui pourrait donner aux médecins des réponses rapides, personnalisées et validées sur les plans médical et réglementaire, pour les accompagner sur le bon usage des médicaments. Un chatbot assistant du médecin donc, dont la finalité est la meilleure prise en charge du patient. Le rôle attribué, somme toute, à tous les chatbots médicaux.

Alors n'oubliez pas : one apple a day, keeps the doctor - or the chatbot - away

*Maddyness, partenaire média de Sanofi*

7000025456 - 06/2019

Pour en savoir plus sur les chatbots en santé, c'est par ici !

---

Article écrit par Maddyness, avec Sanofi