



COMMUNIQUÉ DE PRESSE NATIONAL - PARIS - 28 OCTOBRE 2021

Covid-19 : un chatbot pour répondre à l'hésitation vaccinale

- Une part non négligeable de la population est réticente à se faire vacciner contre le Covid-19.
- Des scientifiques ont conçu un chatbot permettant de répondre de manière personnalisée aux questions des personnes curieuses ou hésitantes, et démontré son efficacité.

Et si interagir quelques minutes avec un chatbot permettait de répondre efficacement aux doutes sur les vaccins ? Dans une étude publiée le 28 octobre 2021 par la revue *Journal of Experimental Psychology: Applied*, des scientifiques du CNRS, de l'Inserm et de l'ENS-PSL montrent que ce type d'outil peut inciter les personnes hésitantes à vouloir se faire vacciner.

L'hésitation vaccinale est l'un des défis majeurs pour circonscrire la pandémie de Covid-19. Selon de précédentes études, la communication de masse, par des messages courts diffusés à la télévision ou la radio, est d'une efficacité limitée pour convaincre les hésitants. En revanche, une discussion avec une personne experte et de confiance permet d'aborder les préoccupations propres à chacun, de manière plus ciblée et donc plus convaincante. Il est cependant compliqué de faire en sorte que chaque personne hésitante ait accès à ce type d'échange individuel.

Pour surmonter ce problème, des chercheurs et chercheuses en sciences cognitives de l'Institut Jean-Nicod (CNRS/ENS-PSL) et du Laboratoire de neurosciences cognitives et computationnelles (Inserm/ENS-PSL) ont créé un agent conversationnel (chatbot) capable de répondre à 51 questions parmi les plus répandues sur les vaccins contre le Covid-19¹. L'avantage des chatbots est qu'ils permettent un échange de questions-réponses rapide et personnalisé, tout en étant accessibles à un public large.

L'équipe a ensuite testé ce chatbot sur 338 personnes et comparé leurs réponses à celles d'un groupe contrôle de 305 personnes ne lisant qu'un court paragraphe d'information sur les vaccins contre le Covid-19. Le nombre de participants ayant une opinion positive des vaccins a augmenté de 37 % parmi ceux qui ont échangé quelques minutes avec le chatbot. Ils étaient aussi plus enclins à se faire vacciner, le refus vaccinal déclaré ayant diminué de 20 % dans ce groupe. Ces deux effets étaient négligeables chez les participants exposés au paragraphe informatif.

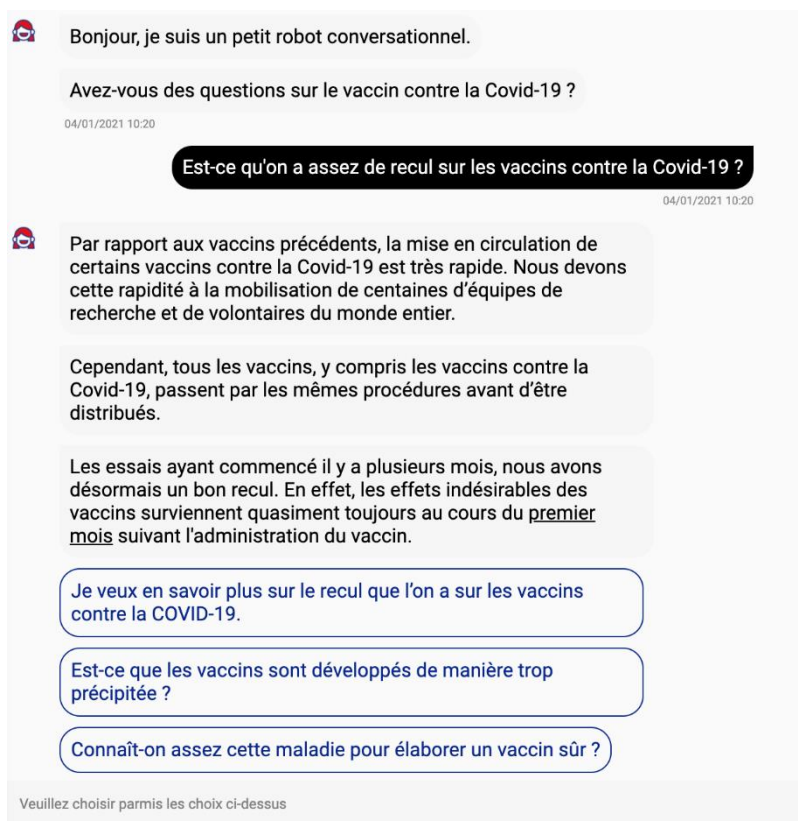
Il resterait à démontrer si l'effet du chatbot est durable, s'il est perçu de la même manière dans toutes les tranches d'âge, ou chez les personnes les plus réfractaires aux vaccins². D'ores et déjà, cette étude montre qu'il pourrait bénéficier à un large public puisque la moitié des personnes ayant dialogué avec le chatbot a ensuite essayé de convaincre des proches de se faire vacciner ; et parmi ces participants, les trois-quarts ont déclaré avoir utilisé des informations fournies par le chatbot.

Ces résultats suggèrent donc qu'un chatbot régulièrement mis à jour pour refléter les dernières connaissances scientifiques sur les vaccins pourrait être un outil efficace pour contribuer à réduire l'hésitation vaccinale.

Notes

¹ Les questions ont été définies à partir de sondages sur les raisons de l'hésitation vaccinale et d'articles de presse traitant de certaines idées reçues ; les réponses ont été rédigées à partir de sources scientifiques et validées par des spécialistes des vaccins contre le Covid-19.

² L'échantillon de participants est en moyenne plus jeune et plus diplômé que la population générale.



Copie d'écran du chatbot utilisé dans l'étude, en décembre 2020 - janvier 2021.

Bibliographie

Information Delivered by a Chatbot Has a Positive Impact on COVID-19 Vaccines Attitudes and Intentions, Sacha Altay, Anne-Sophie Hacquin, Coralie Chevallier* & Hugo Mercier*, *Journal of Experimental Psychology: Applied*, 28 octobre 2021. DOI : [10.1037/xap0000400](https://doi.org/10.1037/xap0000400)

* contribution équivalente.

Contacts

Chercheur postdoctoral | Sacha Altay | sacha.altay@gmail.com

Chercheur CNRS | Hugo Mercier | hugo.mercier@gmail.com

Chercheuse Inserm | Coralie Chevallier | coralie.chevallier@gmail.com

Presse CNRS | Véronique Etienne | T **+33 1 44 96 51 37** | veronique.etienne@cnsr.fr