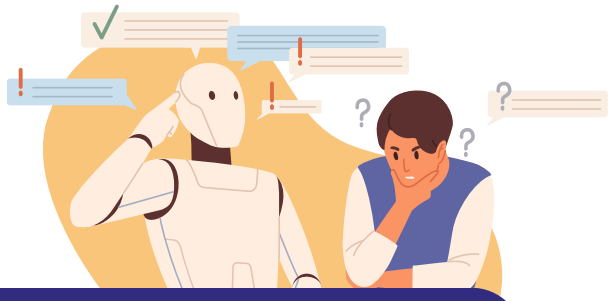
Intelligence artificielle en établissement de santé : représentants des usagers, comment agir ?

France Assos Santé
La voix des usagers

l'IA est déjà présente dans tous les établissements !

L'intelligence artificielle en santé n'est plus de la science fiction, elle est utilisée largement pour par exemple optimiser les plannings, mieux analyser les radiographies, analyser les interactions médicamenteuses, ou encore aider aux choix thérapeutiques.

S'ils peuvent apporter une vraie plus-value, ces systèmes d'intelligence artificielle restent complexes. Dans certains cas ils comportent des biais qui peuvent créer des erreurs ou peser de manière non justifiée sur les soins : **on parle de biais, voire même parfois de discrimination algorithmique.**



Aujourd'hui on observe dans de nombreux établissements un déploiement de ces nouveaux outils, parfois de manière désorganisée ou sans visibilité.

ZOOM sur la certification des établissements :



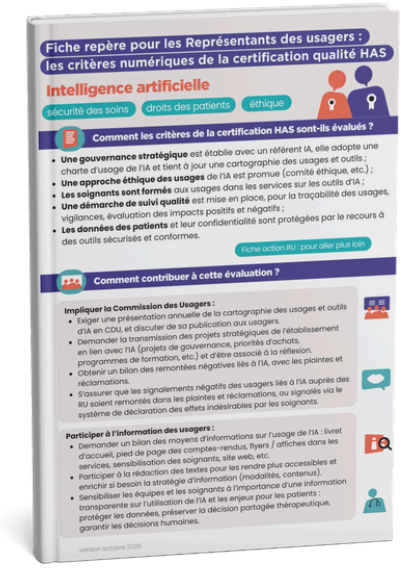
page 137

La Haute Autorité de Santé (HAS) a par ailleurs récemment introduit dans ses critères de certification (évalués à partir de l'automne 2025) un point sur cet enjeu en demandant aux établissements de :

- cartographier les usages dans les services
- former les professionnels à l'utilisation de ces outils
- définir un process d'achat de ces solutions
- organiser un contrôle qualité en vie réelle
- faire remonter tous les dysfonctionnements

cf critères 3.4-05 et 3.4-06

Nous dressons dans notre **"Fiche repère pour les représentants des usagers : les critères numériques de la certification HAS"** un rapide état des lieux de l'IA dans les établissements de santé et une liste d'actions qui peuvent être menées par les représentants des usagers pour des usages vertueux et respectueux au bénéfice des patients.



Les représentants des usagers qui portent l'intérêt collectif des usagers sont donc tout à fait légitimes pour agir : interroger leurs établissements, contribuer aux discussions et avoir un regard critique et constructif.
Les **"fiches actions"** du présent document ambitionnent de donner des pistes concrètes pour les mener à bien.

version octobre 2026

Intelligence artificielle en établissement de santé : représentants des usagers, comment agir ?

Fiche action 1

France Assos Santé
La voix des usagers

Demander un état des lieux des usages d'IA

Objectif : Identifier les outils utilisés dans l'établissement, les services concernés et les finalités pour lesquelles ces outils sont utilisés :

- amélioration de la qualité des soins, prévention des complications
- diminution du temps d'attente, libération du temps médical
- réduction des erreurs médicales, accélération des diagnostics, etc.

Contacter la Direction des Services Informatiques (DSI) / Direction des Services Numériques (DSN) de l'établissement et demander un rendez-vous avec les représentants des usagers.



Demander une présentation des outils et services numériques utilisés dans l'établissement dans le cadre des soins ou de la gestion de l'établissement et qui ont recours à de l'intelligence artificielle.

En distinguant les outils utilisés en routine et ceux en phase de test. Ce rendez-vous peut associer la Direction de la Recherche Clinique et de l'Innovation souvent impliquée.

Identifier les points du parcours patient où de l'intelligence artificielle est utilisée ou testée dans l'établissement, en se basant sur la cartographie des usages du numérique du Ministère de la santé (DGOS).

Lien vers le document





Instaurer une présentation annuelle de la Direction à destination de la Commission des Usagers récapitulant :

- les outils utilisés à date dans les services
- les finalités recherchées pour chacun des outils et usages
- les actions de l'établissement concernant l'adoption des outils mis en place et l'adaptation de l'organisation (formations, etc.)
- les orientations de l'établissement pour les futurs outils

Intelligence artificielle en établissement de santé : représentants des usagers, comment agir ?

France Assos Santé
La voix des usagers

Fiche action 2

S'assurer de l'intégration de l'IA dans les documents institutionnels

Objectif : Dresser la liste des documents institutionnels qui font mention de l'utilisation de l'intégration de l'intelligence artificielle dans l'établissement .

Dans les documents de gouvernance / d'organisation qualité :

- Orientations de l'établissement / projet d'établissement
- Procédures qualité dans les services, plan blanc

Dans les documents d'information légale des patients

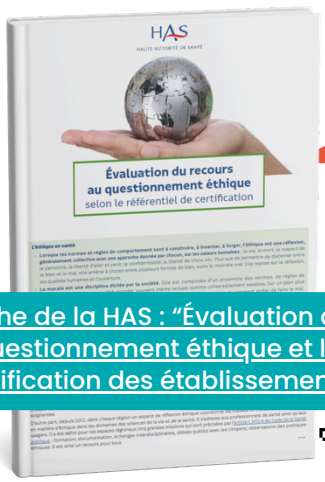
- Livret d'accueil, affichage dans les services, site internet
- Politique d'utilisation des données personnelles



Contacter le Délégué à la Protection des Données (DPD, ou DPO) et la Direction chargée des Relations avec les Usagers.

Relire le cas échéant les paragraphes dans la documentation d'information à destination des patients expliquant l'utilisation de l'intelligence artificielle dans l'établissement.
Demander, si besoin, à ce que des ajouts ou des modifications soient réalisées, ou des modalités d'information complémentaires proposées.





Fiche de la HAS : "Évaluation du questionnement éthique et la certification des établissements"

Faire préciser dans les documents institutionnels les actions mises en œuvre pour assurer une intégration concertée et organisée de ces outils :

- dans le cadre des soins et du maintien de la décision partagée ;
- dans le cadre des données personnelles et des droits associés.

Ex : mise en place comité éthique, démarche de garantie humaine de l'intelligence artificielle, sensibilisation des usagers et professionnels, enquêtes qualité menées dans les services, etc.

Participer à la rédaction et relecture des outils d'information des patients lors de leur mise à jour ou de leur création, pour s'assurer de leur accessibilité et de leur compréhension par tout public : Facile à Lire et à Comprendre, visuels, flyers, vidéos, etc.



Intelligence artificielle en établissement de santé : représentants des usagers, comment agir ?

Fiche action 3

France Assos Santé
La voix des usagers

Prendre en compte les retours des usagers pour une intelligence artificielle vertueuse et respectueuse

Objectif : Mettre en place des modalités d'écoute et de dialogue avec les usagers et s'appuyer sur des partenariats et l'organisation de la Commission des Usagers (CDU) pour anticiper et prendre en compte la perception des usagers et leurs expériences négatives.

Proposer ou demander l'organisation d'événements à destination des usagers et des associations présentes dans l'établissement pour présenter les outils utilisant de l'intelligence artificielle et répondre aux questions des patients.

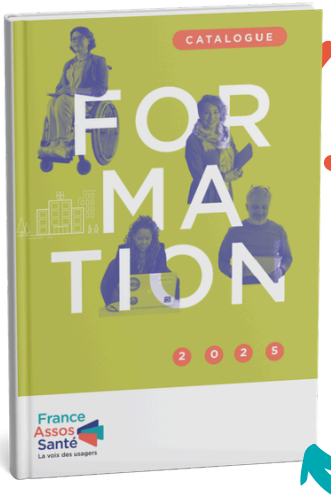
Associer des partenaires externes et institutionnels (Espaces éthiques régionaux, etc.) pour l'organisation de groupes de dialogues associant usagers et professionnels autour des enjeux de l'intelligence artificielle dans les soins.

- S'appuyer sur les réflexions collectives pour améliorer le déploiement de l'intelligence artificielle à l'échelle de l'établissement

Organiser dans la gestion des plaintes et réclamation un traitement spécifique pour celles qui impliquent l'utilisation de l'intelligence artificielle :

- Demander une présentation systématique en CDU des plaintes et réclamations impliquant l'intelligence artificielle, incluant les suites données par l'établissement
- Proposer la rédaction d'un avis de la CDU si nécessaire, pour que soient mise en œuvre des actions correctives pertinentes le cas échéant





Se former à la gestion des plaintes et réclamations en établissement ou utiliser des ressources :

Formation : Analyser les plaintes et réclamations — 6h30

Atelier : Obtenir les plaintes et réclamations — 2h00

retrouvez les dates et formulaires d'inscription près de chez vous sur le catalogue en ligne

La plainte / réclamation de l'usager est-elle correctement traitée ?
lien extranet



Intelligence artificielle en établissement de santé : représentants des usagers, comment agir ?

France Assos Santé
La voix des usagers

Liste des ressources



Fiche action : Pourquoi et comment s'intéresser à l'IA - Représentants des usagers

- Rappels sur la certification HAS
- Acteurs à solliciter en établissement
- Cartographie des usages
- Pistes d'actions de la CDU / gouvernance



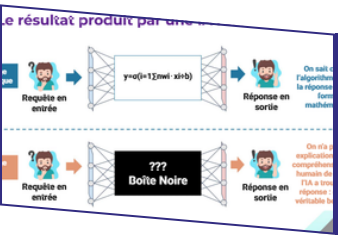
Petit précis sur l'intelligence artificielle par et pour les patients

- Définitions et grands concepts
- Algorithmes et Big data
- Exemples d'usages hors santé
- Exemples d'usages en santé
- Introduction aux biais



Recueil cas d'usage illustrés : l'intelligence artificielle en santé

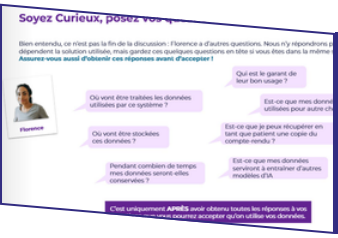
- 5 cas d'usage réels exposés
- Analyse par Besoin / Outil / Organisation
- Aide au diagnostic et suivi des patients
- Organisation hospitalière
- Expérience patient



Formation citoyenne 1 : Il était une fois l'intelligence artificielle

- 30 min - replay ou diaporama
- Tout public
- Histoire et principes de l'IA
- Apprentissage automatique
- Limites de l'IA

REPLAY



Formation citoyenne 2 : L'IA au service du soin

- 30 min - replay ou diaporama
- Tout public
- L'IA dans le parcours d'une patiente
- Illustrations
- Enjeux médicaux et des données

REPLAY



Atelier France Assos Santé : Les enjeux de l'IA en établissement de santé

- 2h en visio - inscription nécessaire
- Public : les représentants des usagers
- Enjeux appliqués à la relation de soin
- Commentaire de cas réels
- Impact éthique et juridique de l'IA

page 72 du catalogue



Manifeste : l'IA au chevet des malades - Pour des usages responsables, éthiques et centrés sur l'humain

- 3 volets thématiques - 2024 / 2025
- Décryptages d'enjeux
- Témoignages RU et experts
- Infographies et illustrations
- Recommandations politiques

1 2 3



Repères d'usages de l'IA générative pour les patients et usagers avec la HAS et la CNIL

- Document officiel
- Pour tout usager qui utilise l'IA
- Spécifique aux enjeu de santé
- 7 questions pour les patients
- Reflexes et vigilance à avoir à l'usage

FAQ