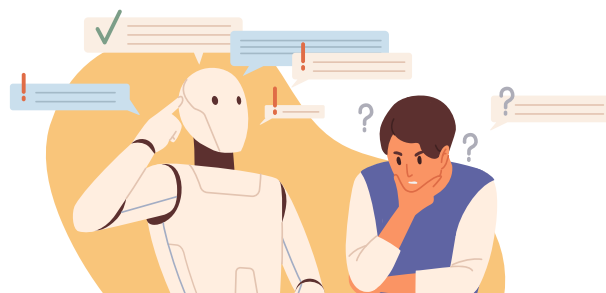


### L'IA est déjà présente dans tous les établissements !

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 de manière assez anarchique, désorganisée ou sans visibilité.**

### ZOOM sur la certification des établissements :



**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 critère 3.4-05**

**Alors que nous commençons tout juste à recevoir des témoignages concernant les impacts négatifs de certains de ces outils le rôle des représentants des usagers est essentiel, que ce soit au sein de la gouvernance ou dans le traitement des plaintes et réclamations.**

Le déploiement des usages de l'intelligence artificielle ne doit pas être guidé par les discours marketing mais toujours par les bénéfices recherchés pour les patients. Pour réussir ce défi il faut s'appuyer sur une réflexion éthique collégiale pour s'assurer d'éviter les impacts négatifs potentiels ou de les corriger : erreurs médicales, déshumanisation des soins, etc.

**Les représentants des usagers qui portent l'intérêt collectif des usagers sont donc tout à fait légitimes** pour interroger leurs établissements, contribuer aux discussions et avoir un regard critique. Nous vous proposons dans ces 3 fiche quelques pistes pour aiguiller votre action en ce sens.

### Étape 1

## 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.

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

Demandez 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.



Identifiez 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

### Étape 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**

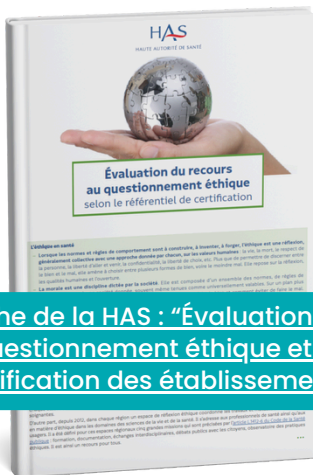
- Livret d'accueil, affichage dans les services, site internet
- Politique d'utilisation des données personnelles



Contactez 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.



### Étape 3

## 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.

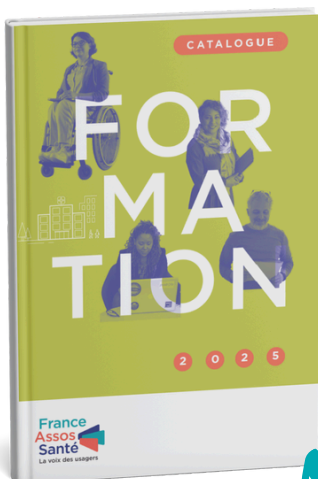
- S'appuyer sur les réflexions collectives pour améliorer le déploiement de l'intelligence artificielle à l'échelle de l'établissement

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



Atelier : Obtenir les plaintes et réclamations



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

La plainte / réclamation de l'utilisateur est-elle correctement traitée ?  
[lien extranet](#)

