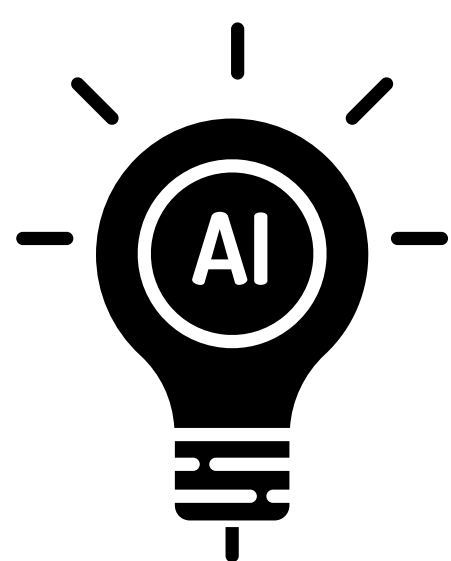




3 juillet 2025

Enquête auprès des représentants des usagers sur l'arrivée de l'intelligence artificielle dans les établissements de santé.

**Résultats
d'enquête**

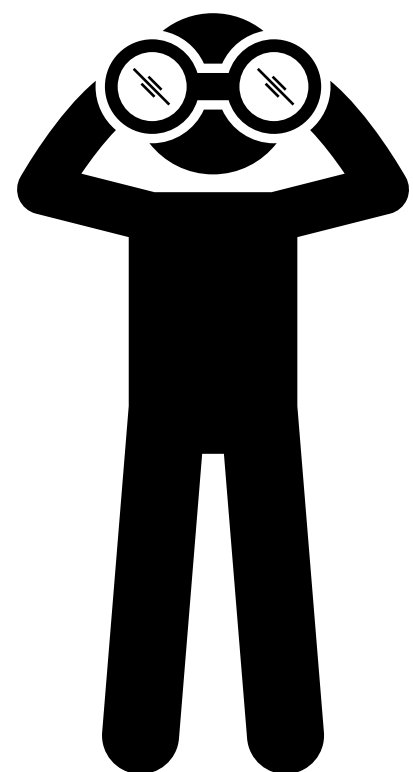


Contexte : L'intelligence artificielle trouve des applications nombreuses dans la santé : pour des diagnostics plus précis (imagerie, etc.), des décisions plus éclairées (traitements et chirurgie, etc.), la rédaction automatique de comptes-rendus de consultation, etc.

Les outils basés sur de l'IA sont déjà utilisés dans de très nombreux établissements de santé, sans forcément une bonne information de la gouvernance ni des usagers.

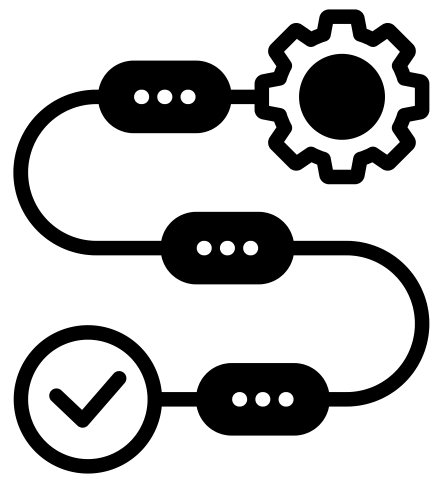
L'arrivée des nouveaux critères de certification HAS amène des nouveaux items liés à l'intelligence artificielle.

Et une difficulté à avoir des retours sur l'impact des outils d'IA dans les soins dans le contexte où ces outils sont déployés de manière non concertée souvent.





Objectif de l'étude : Identifier les différents enjeux et questionnements des représentants des usagers en établissement de santé sur l'arrivée de ces nouveaux outils dans les soins et les éventuels retours remontés par les usagers?



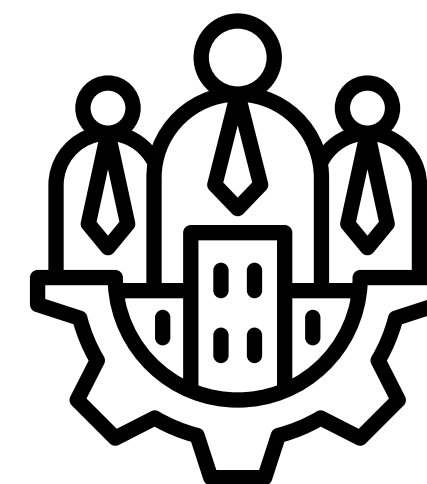
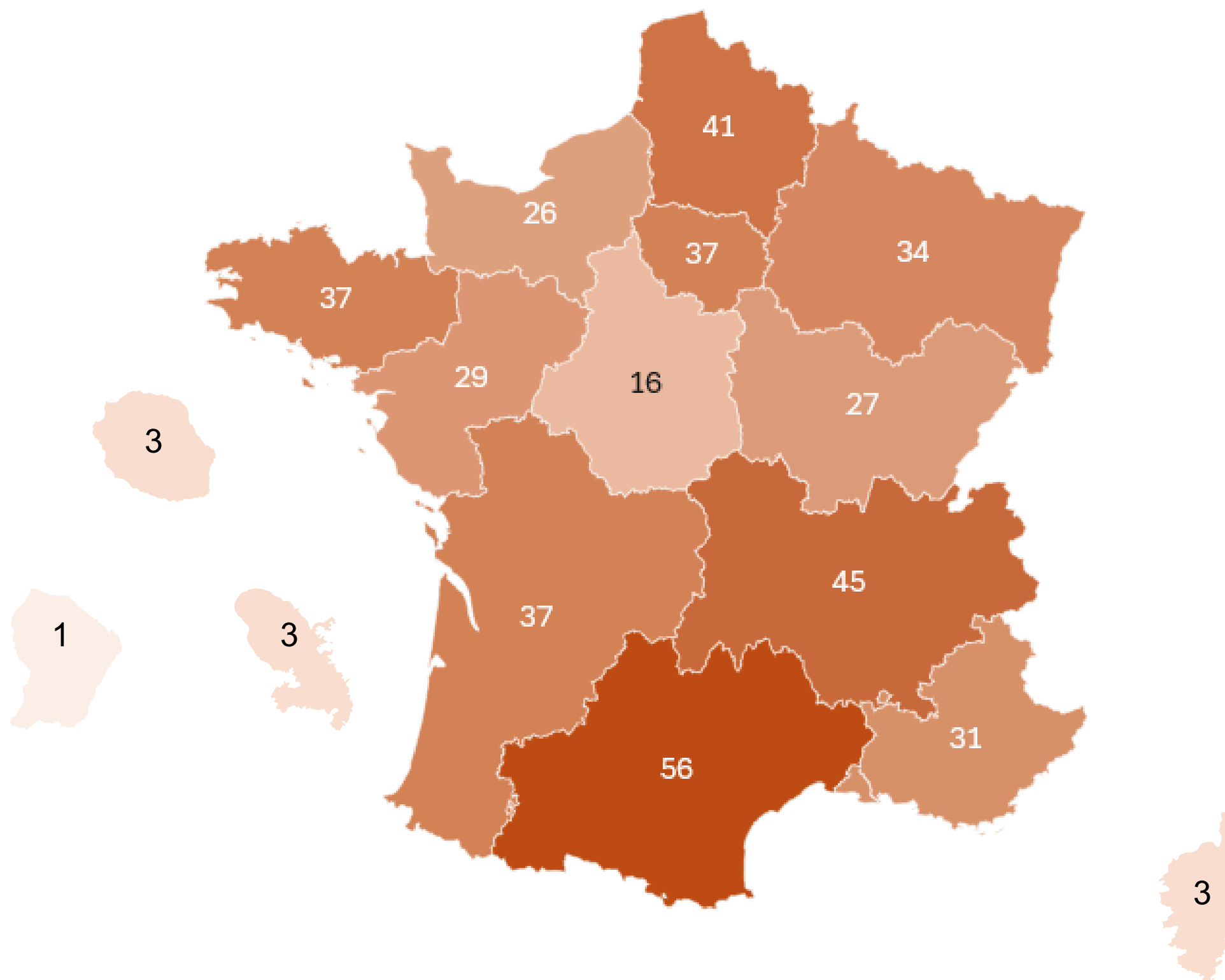
Méthodologie : Préparation d'un questionnaire court d'une dizaine de questions, diffusé en ligne.

Envoi au mois de mai 2025 à 5200 représentants des usagers en établissement répertoriés dans l'annuaire de France Assos santé et ayant consentis à recevoir des enquêtes de France Assos Santé.

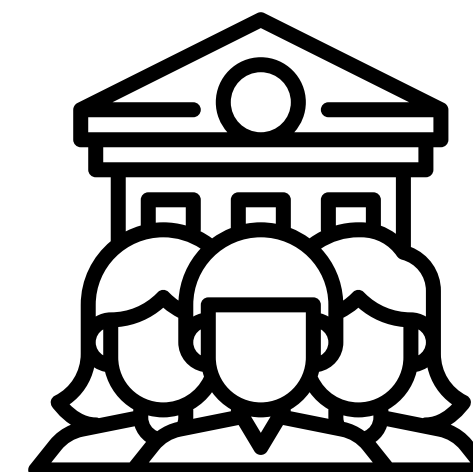
Enquête : les RU et l'arrivée de l'IA dans les établissements



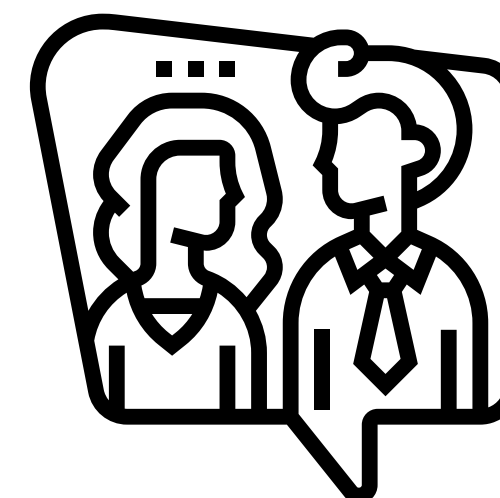
Résultats : 427 répondants



Directoire
11 répondants



Conseil de surveillance
109 répondants

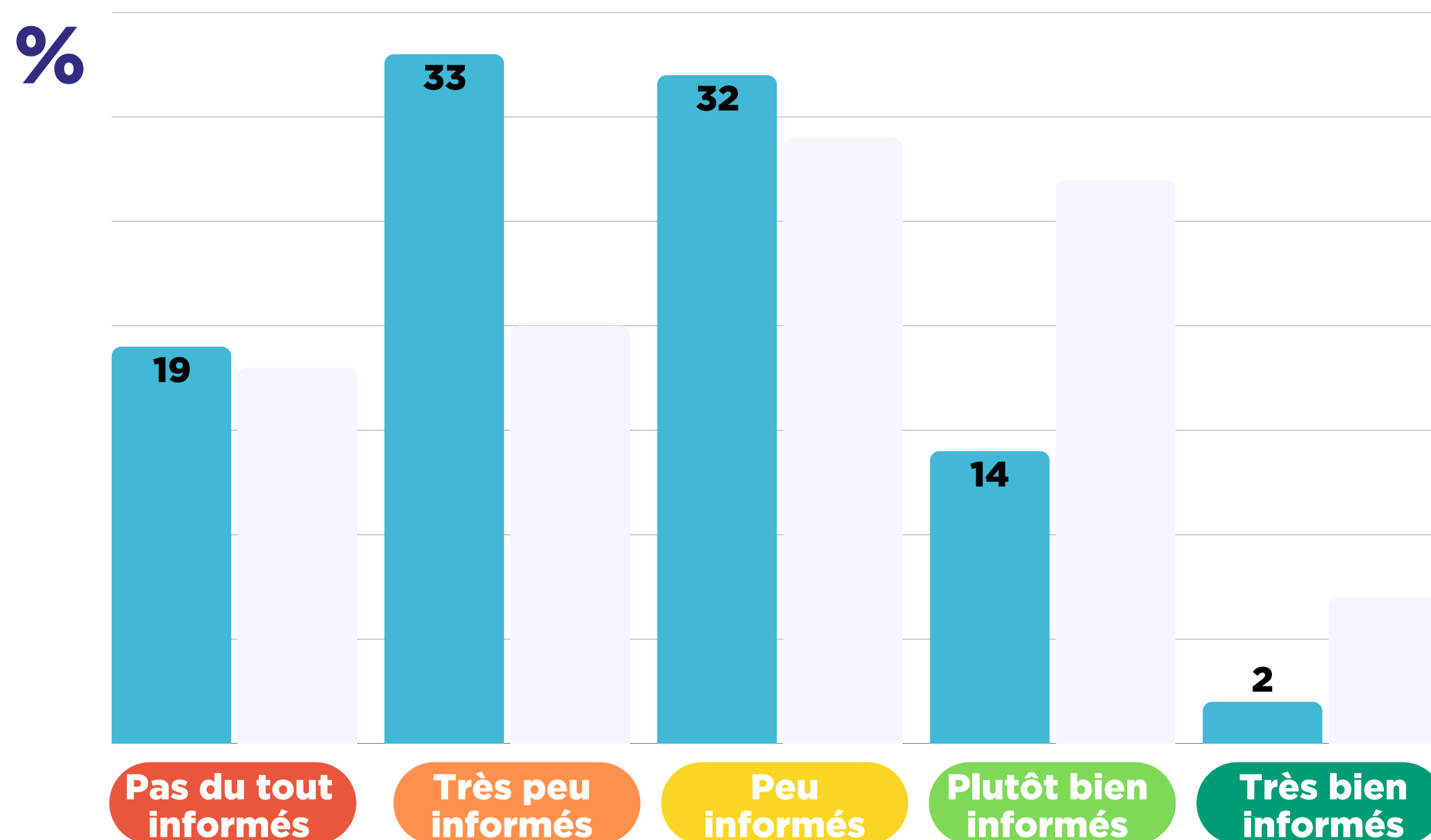


Commission des usagers
427 répondants

Enquête : les RU et l'arrivée de l'IA dans les établissements

Concernant le déploiement du numérique de manière générale dans votre établissement estimez-vous que :

les usagers sont :

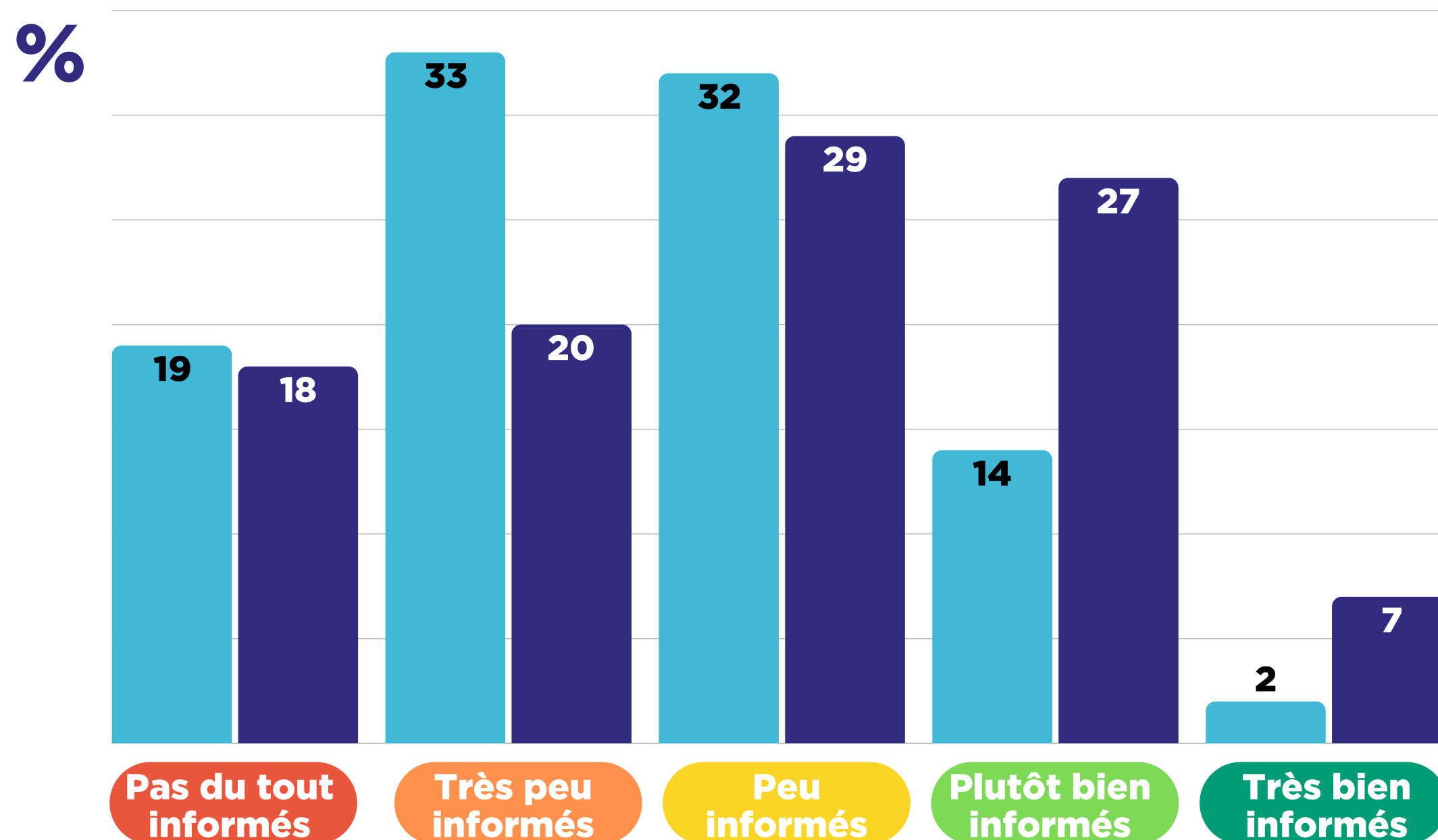


Enquête : les RU et l'arrivée de l'IA dans les établissements

Concernant le déploiement du numérique de manière générale dans votre établissement estimez-vous que :

les usagers sont :

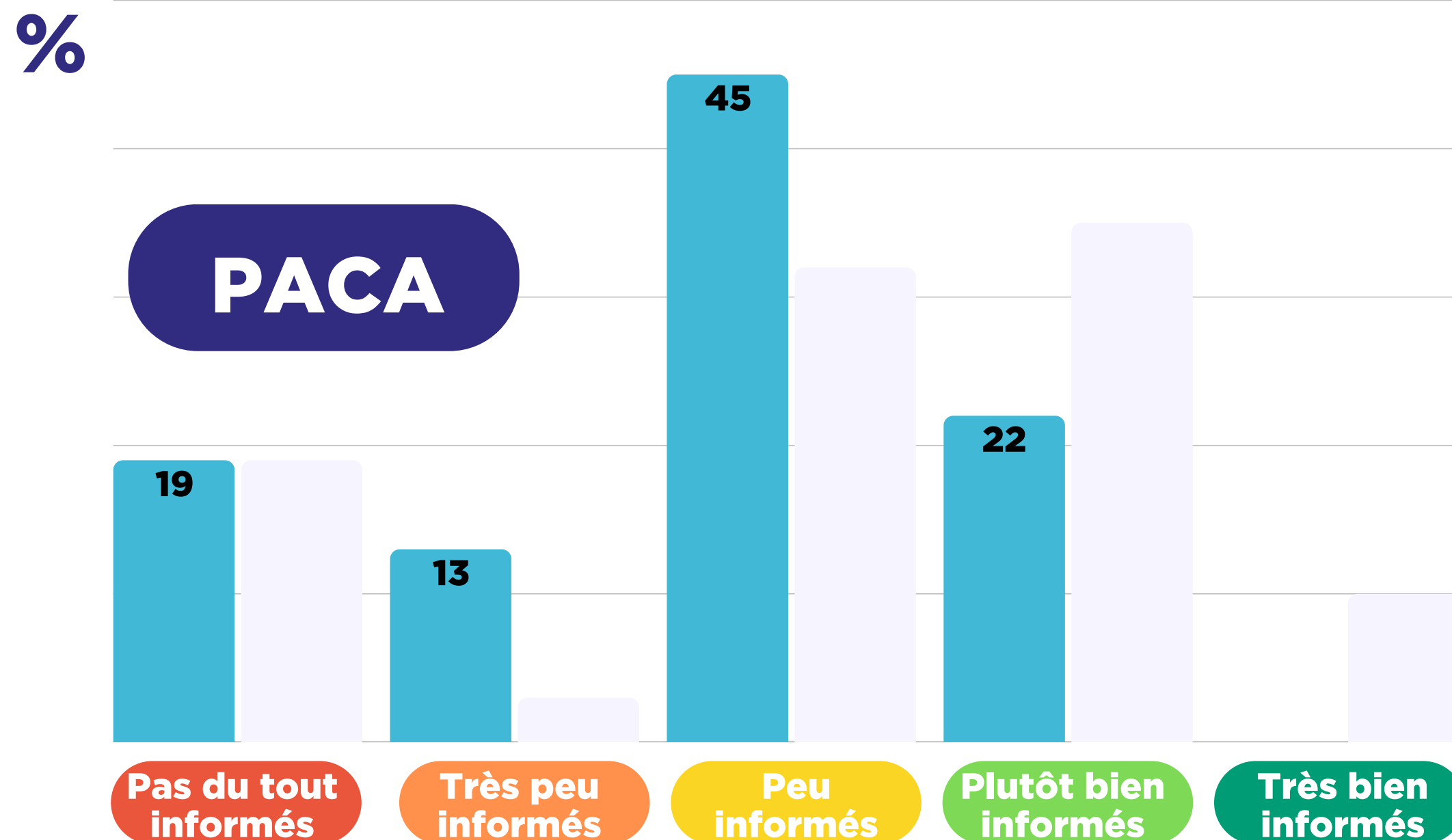
les représentants des usagers sont :



Enquête : les RU et l'arrivée de l'IA dans les établissements

Concernant le déploiement du numérique de manière générale dans votre établissement estimez-vous que :

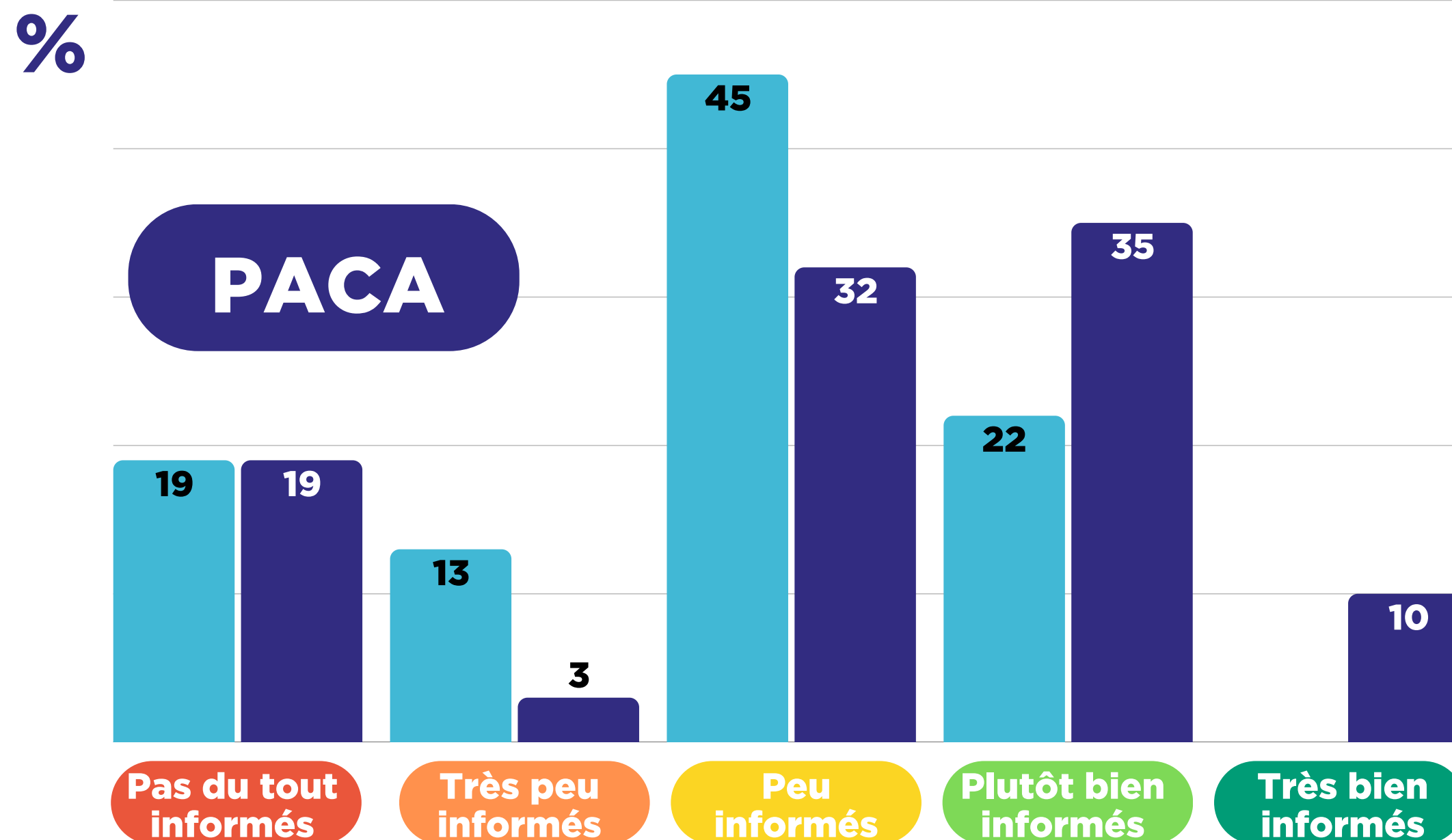
les usagers sont :



Enquête : les RU et l'arrivée de l'IA dans les établissements

Concernant le déploiement du numérique de manière générale dans votre établissement estimez-vous que :

les usagers sont :



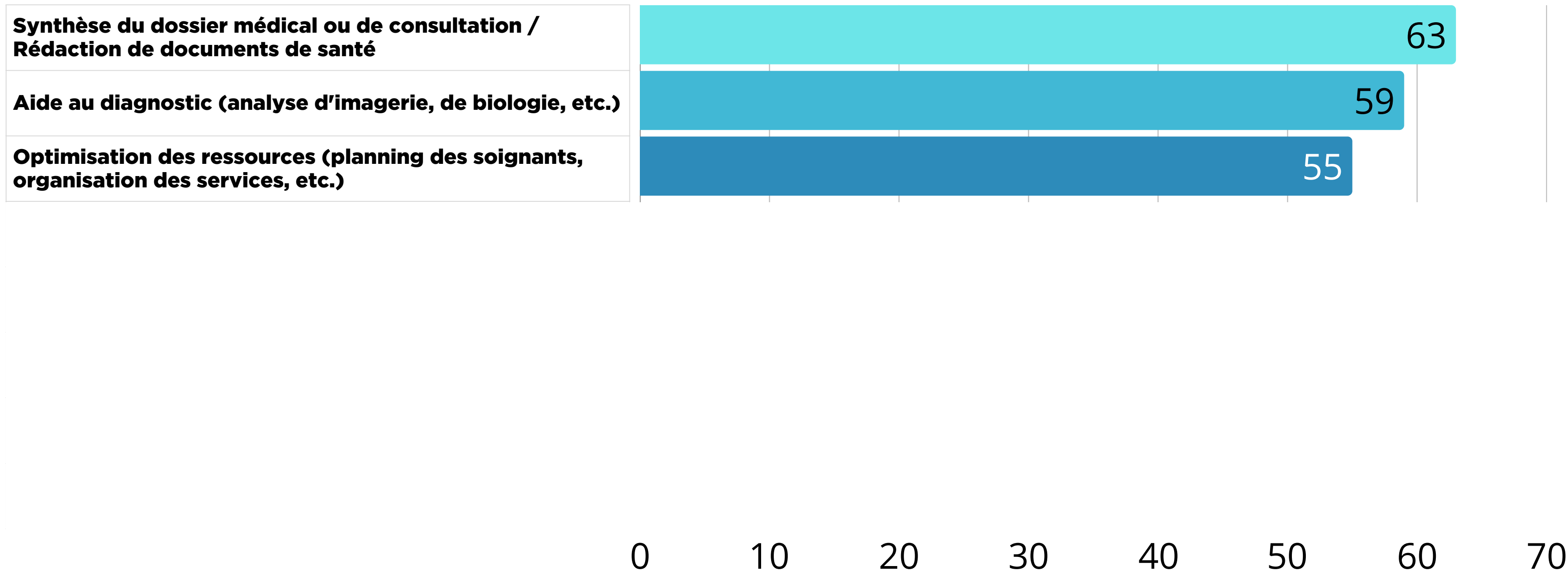
Enquête : les RU et l'arrivée de l'IA dans les établissements

Des usages de l'intelligence artificielle à prioriser ?

Enquête : les RU et l'arrivée de l'IA dans les établissements

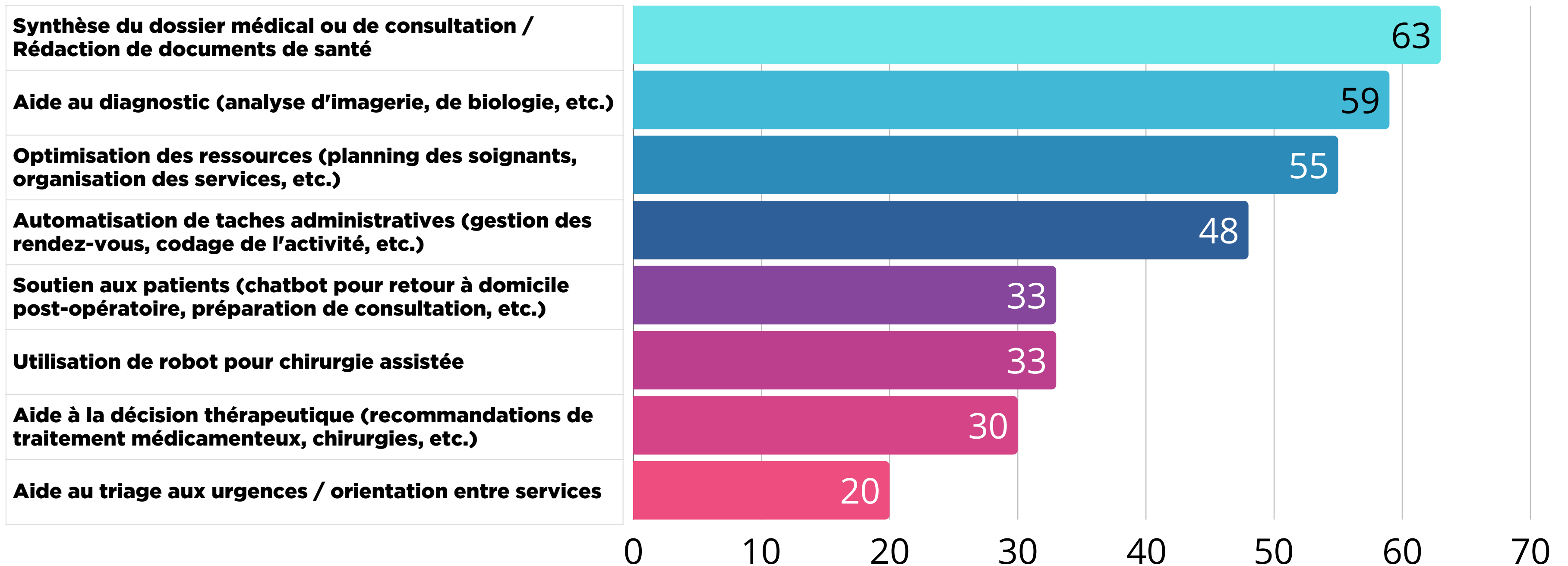


Parmi les applications de l'intelligence artificielle dans un établissement, lesquelles vous semblent les plus intéressantes à déployer dans votre établissement : (4 choix maximum)



Enquête : les RU et l'arrivée de l'IA dans les établissements

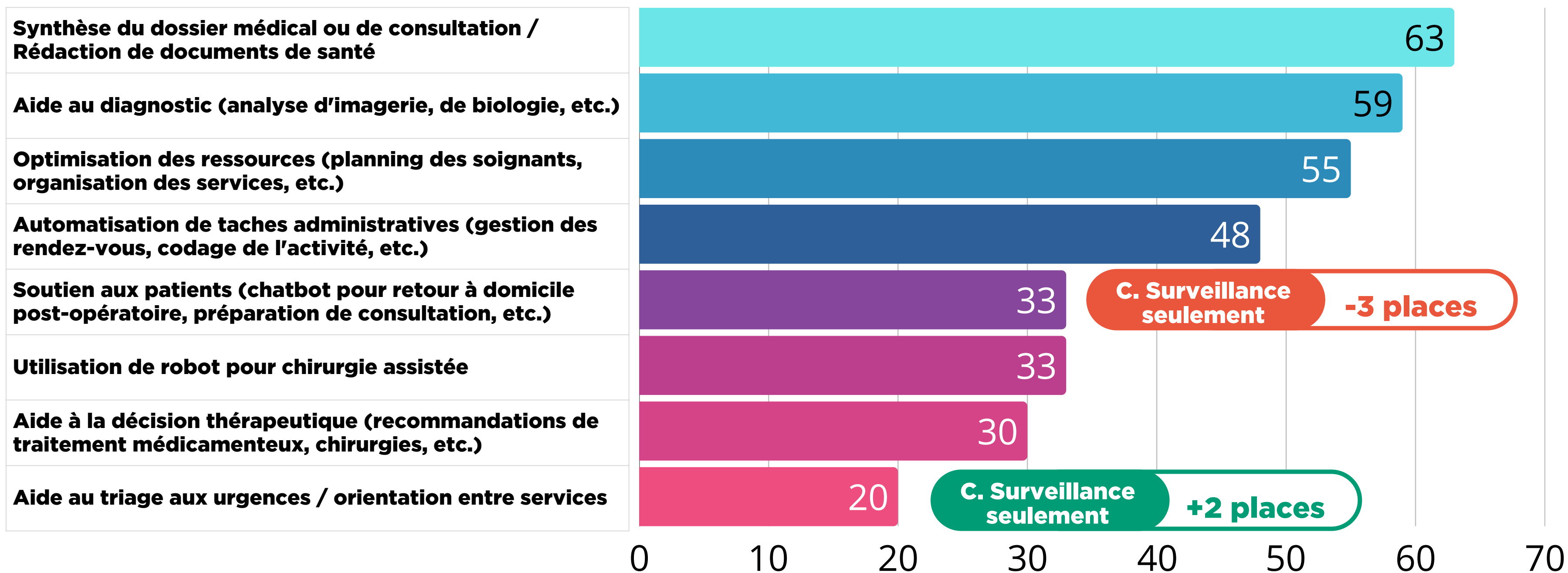
Parmi les applications de l'intelligence artificielle dans un établissement, lesquelles vous semblent les plus intéressantes à déployer dans votre établissement : (4 choix maximum)



Enquête : les RU et l'arrivée de l'IA dans les établissements

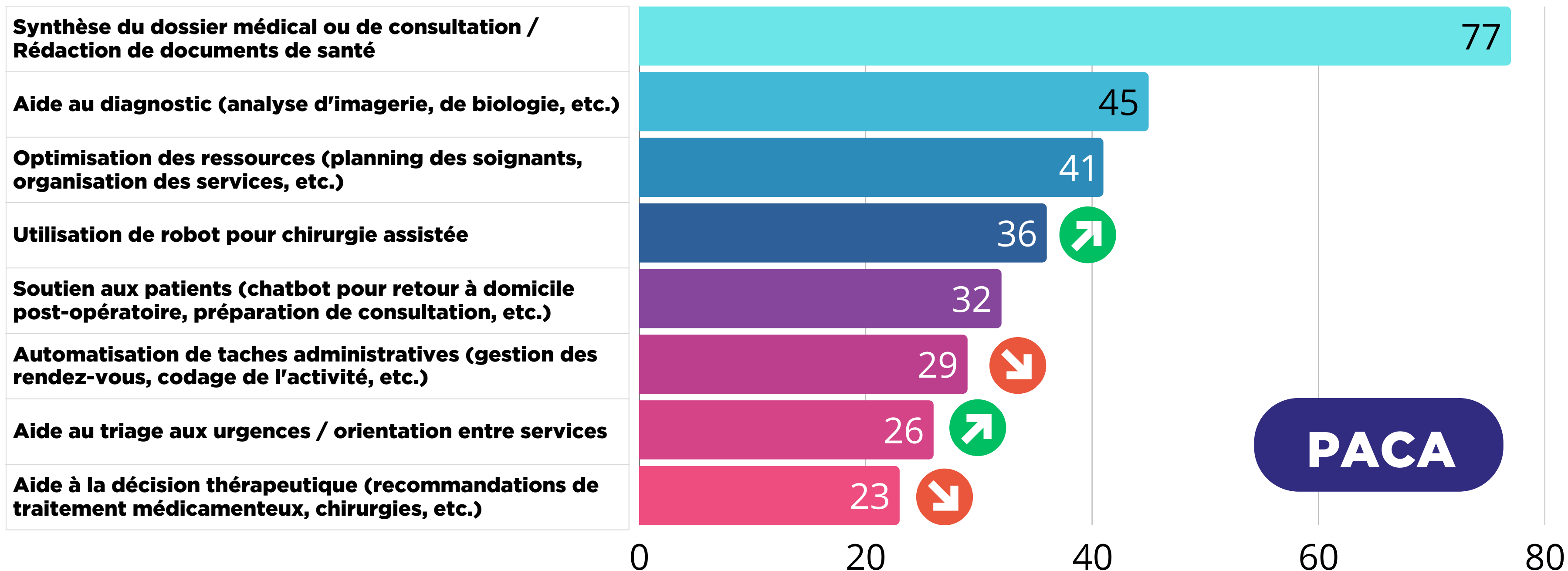


Parmi les applications de l'intelligence artificielle dans un établissement, lesquelles vous semblent les plus intéressantes à déployer dans votre établissement : (4 choix maximum)



Enquête : les RU et l'arrivée de l'IA dans les établissements

Parmi les applications de l'intelligence artificielle dans un établissement, lesquelles vous semblent les plus intéressantes à déployer dans votre établissement : (4 choix maximum)

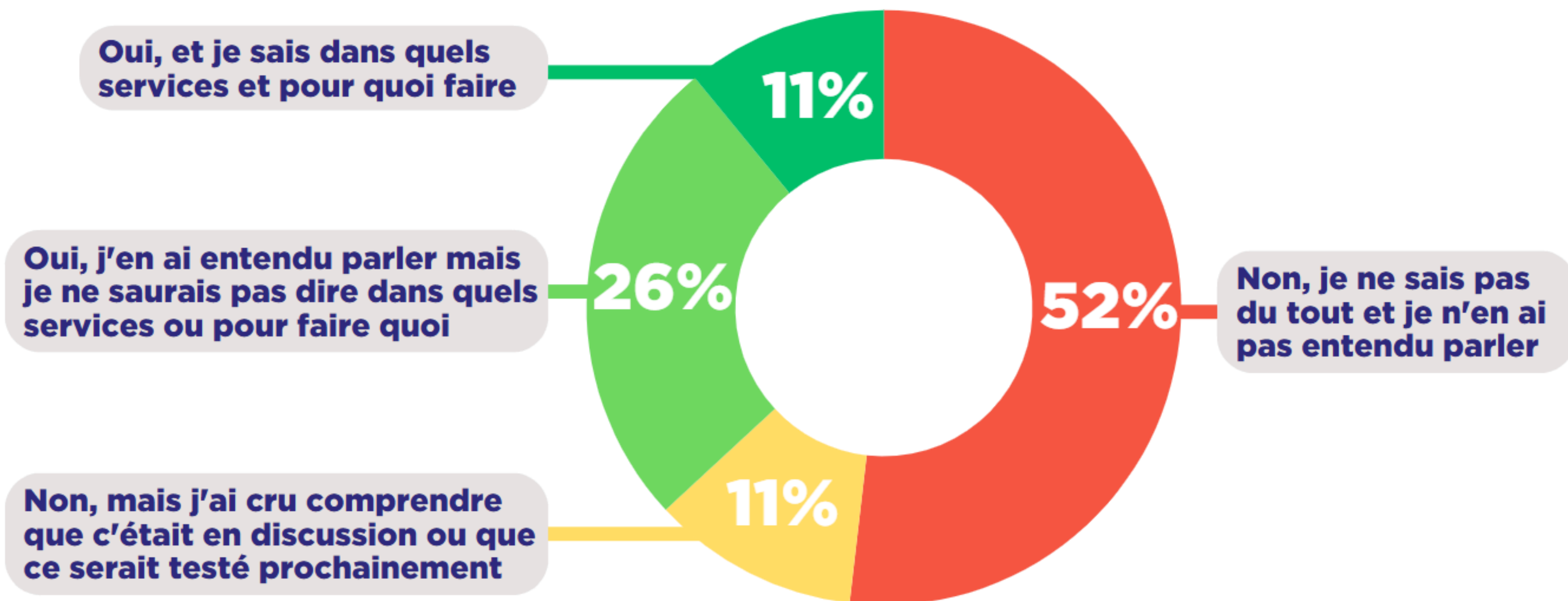


Enquête : les RU et l'arrivée de l'IA dans les établissements



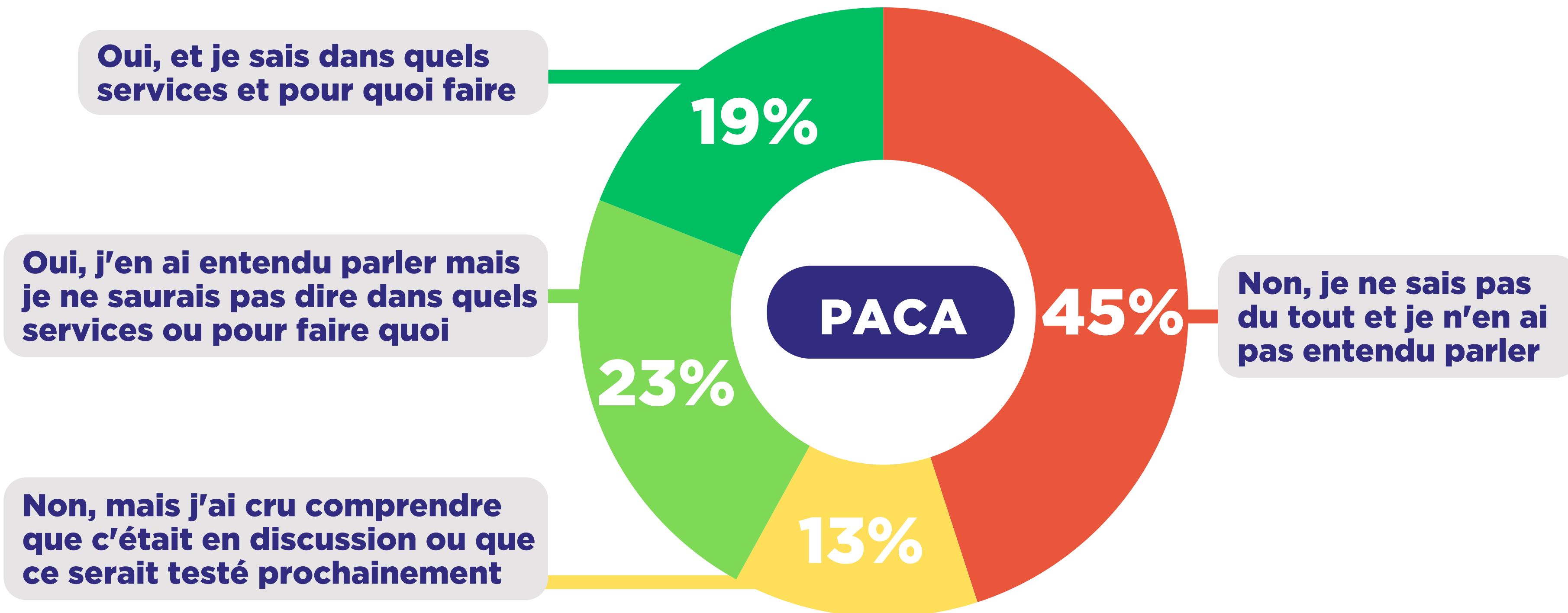
Quelle information sur les usages de l'intelligence artificielle ?

Savez-vous si des outils d'intelligence artificielle sont utilisés dans votre établissement de santé ?



Enquête : les RU et l'arrivée de l'IA dans les établissements

Savez-vous si des outils d'intelligence artificielle sont utilisés dans votre établissement de santé ?

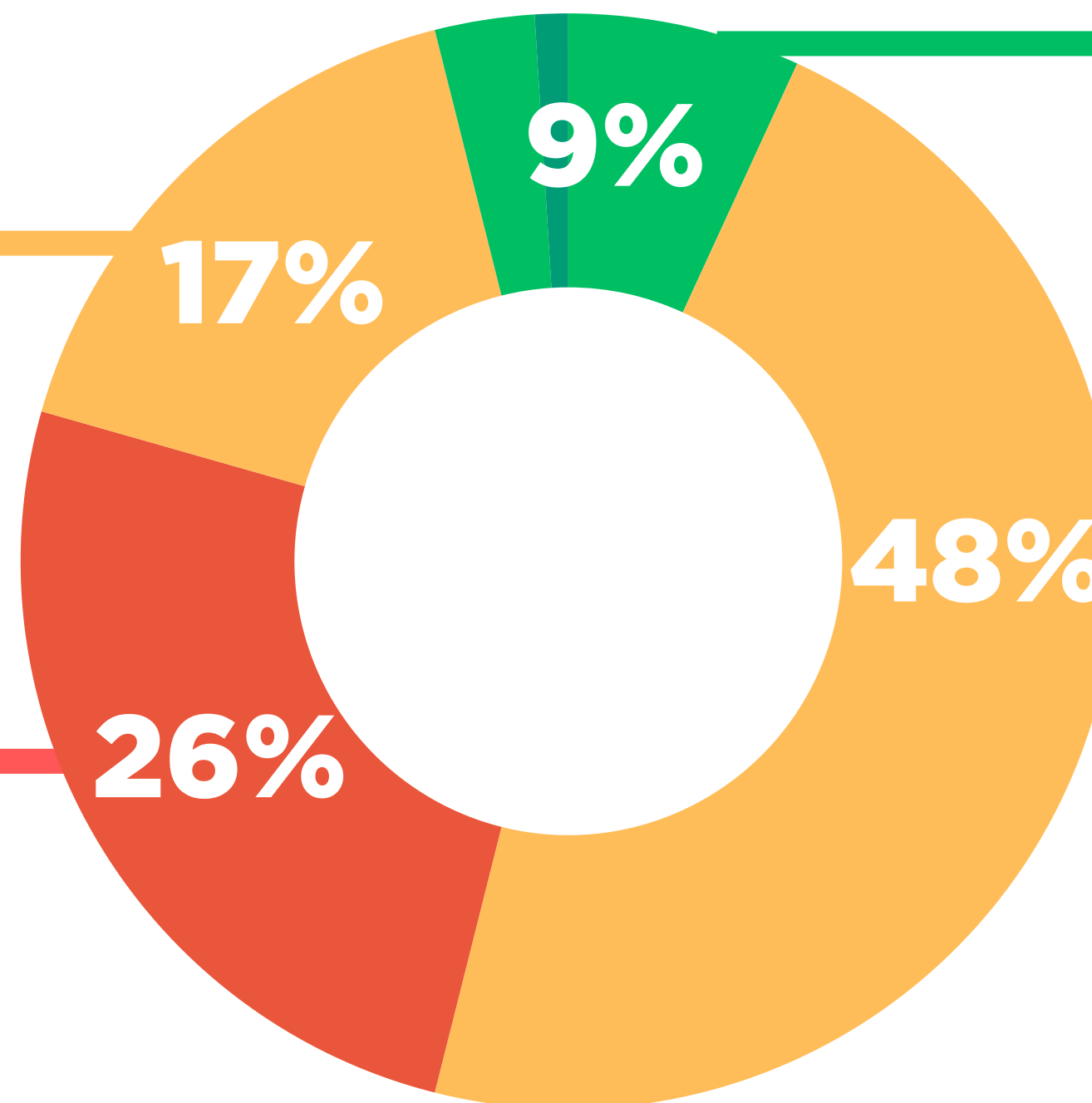


Enquête : les RU et l'arrivée de l'IA dans les établissements

Pensez-vous que les usagers sont correctement informés lorsqu'un outil d'intelligence artificielle est utilisé pour les soigner dans votre établissement :

Non, il manque une information personnelle quand de l'intelligence artificielle est utilisée dans les soins d'un patient

Non, il manque une information générale disponible ET une information personnelle qu'en l'IA est utilisée



Oui, il y a une information générale disponible ou une information personnelle qu'en l'IA est utilisée

Non, il manque une information générale sur l'utilisation de l'intelligence artificielle dans les soins dans l'établissement

Pensez-vous que les usagers sont correctement informés lorsqu'un outil d'intelligence artificielle est utilisé pour les soigner dans votre établissement :

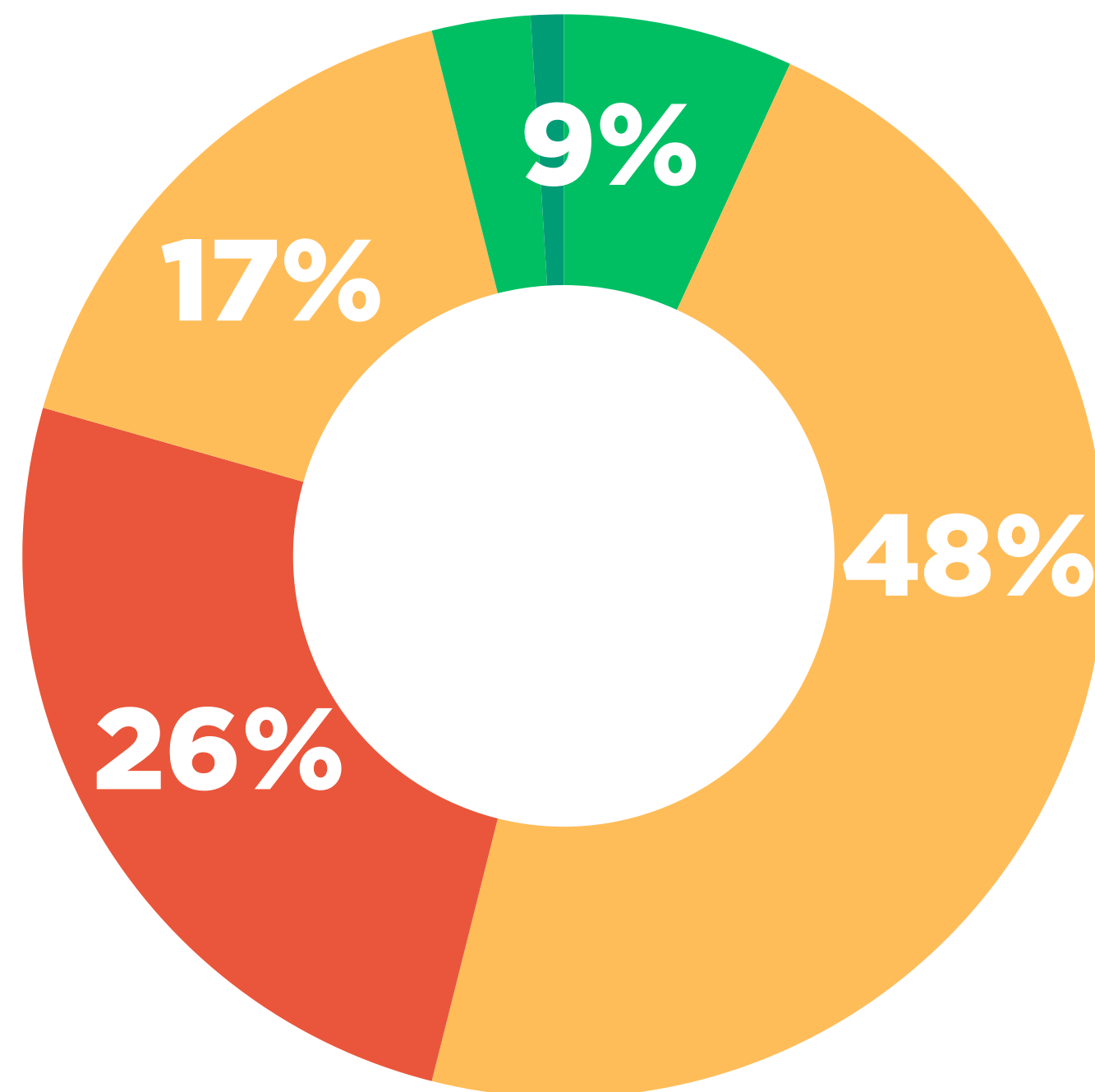
91%

des répondants
notent un manque d'information

dont

74%

notent un manque d'information
générale accessible expliquant que
de l'intelligence artificielle peut
être utilisée dans l'établissement

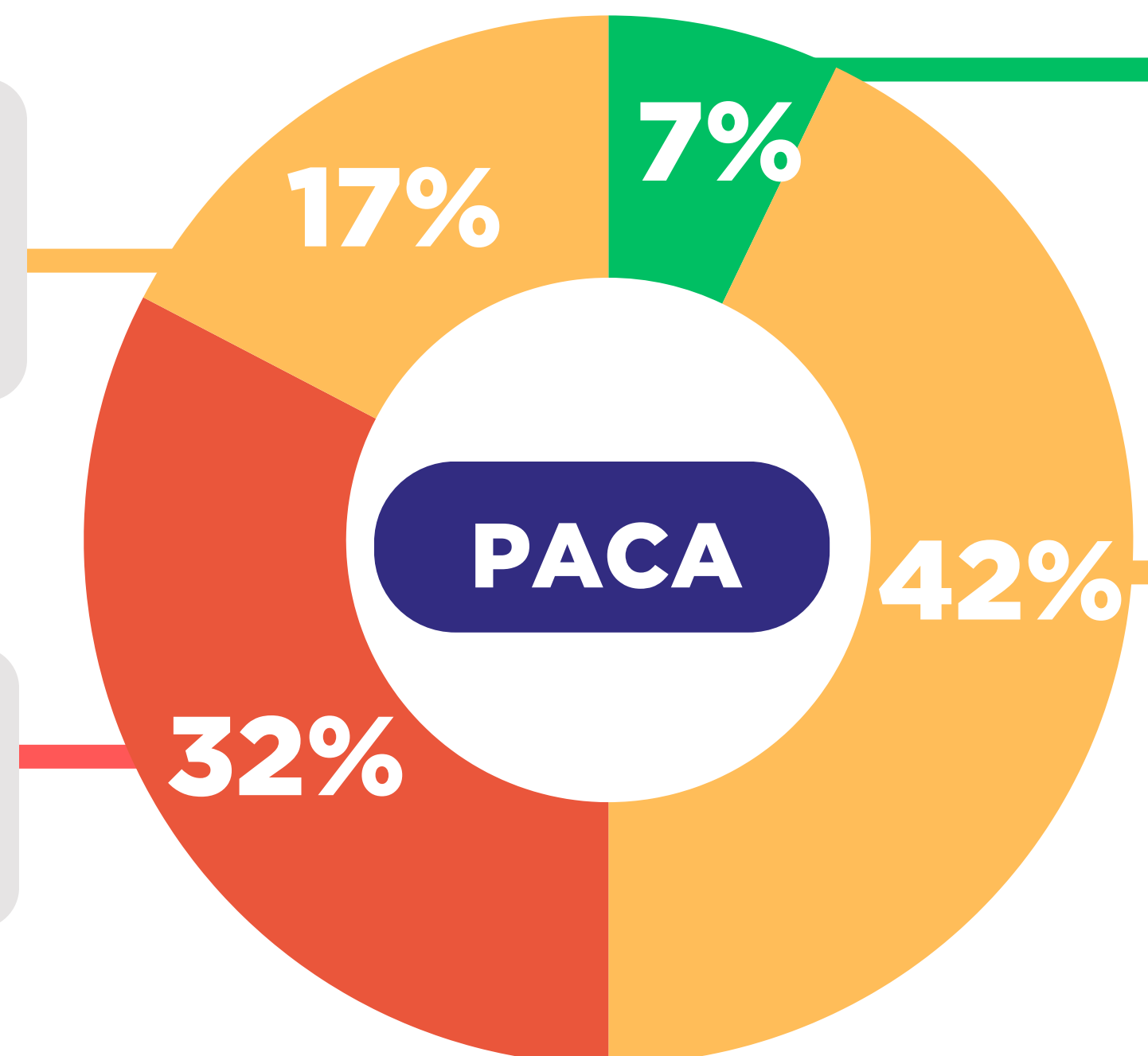


Enquête : les RU et l'arrivée de l'IA dans les établissements

Pensez-vous que les usagers sont correctement informés lorsqu'un outil d'intelligence artificielle est utilisé pour les soigner dans votre établissement :

Non, il manque une information personnelle quand de l'intelligence artificielle est utilisée dans les soins d'un patient

Non, il manque une information générale disponible ET une information personnelle qu'en l'IA est utilisée



Oui, il y a une information générale disponible ou une information personnelle qu'en l'IA est utilisée

Non, il manque une information générale sur l'utilisation de l'intelligence artificielle dans les soins dans l'établissement

Pensez-vous que les usagers sont correctement informés lorsqu'un outil d'intelligence artificielle est utilisé pour les soigner dans votre établissement :

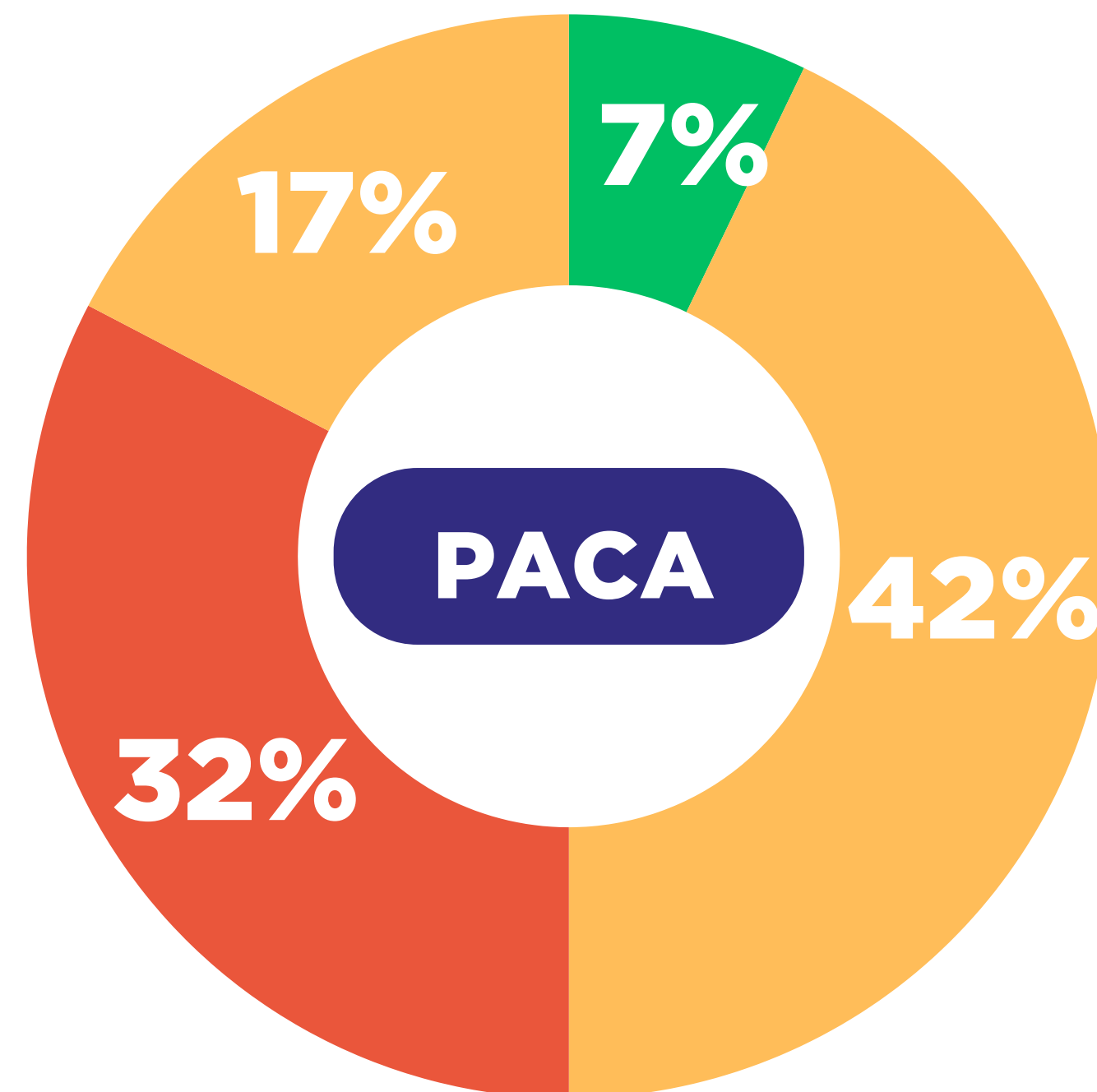
93%

des répondants
notent un manque d'information

dont

74% =

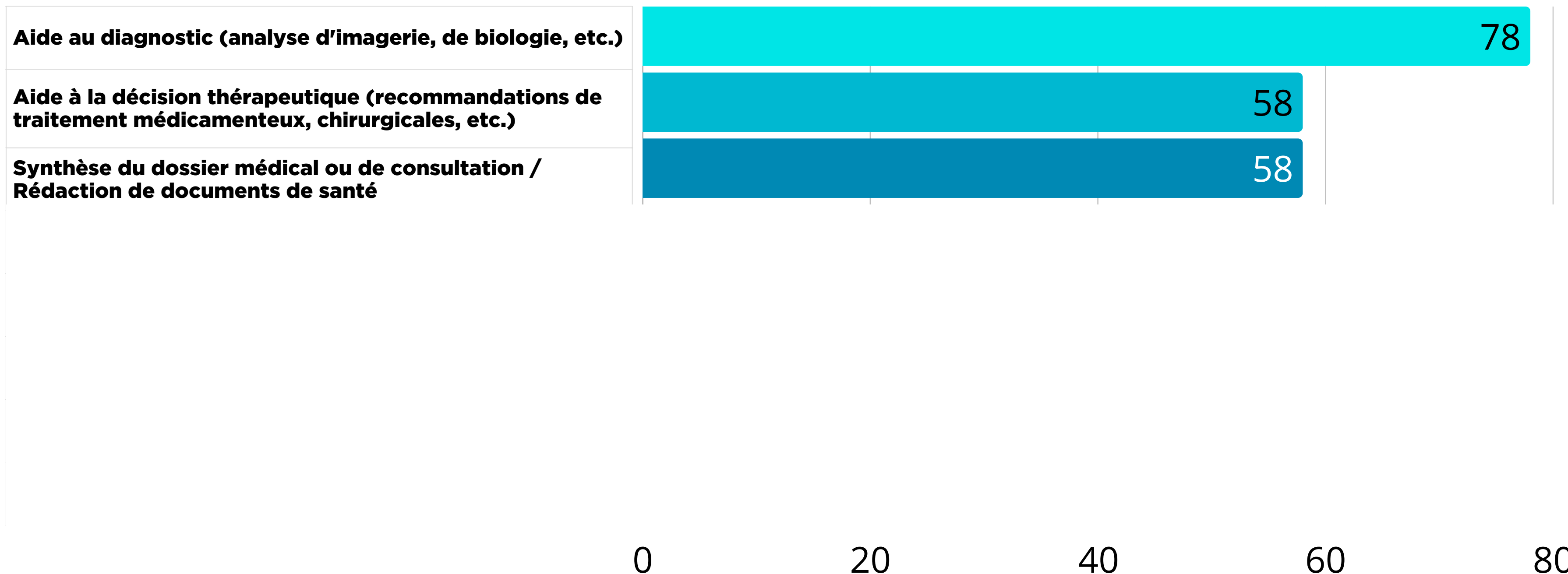
notent un manque d'information
générale accessible expliquant que
de l'intelligence artificielle peut
être utilisée dans l'établissement



Enquête : les RU et l'arrivée de l'IA dans les établissements



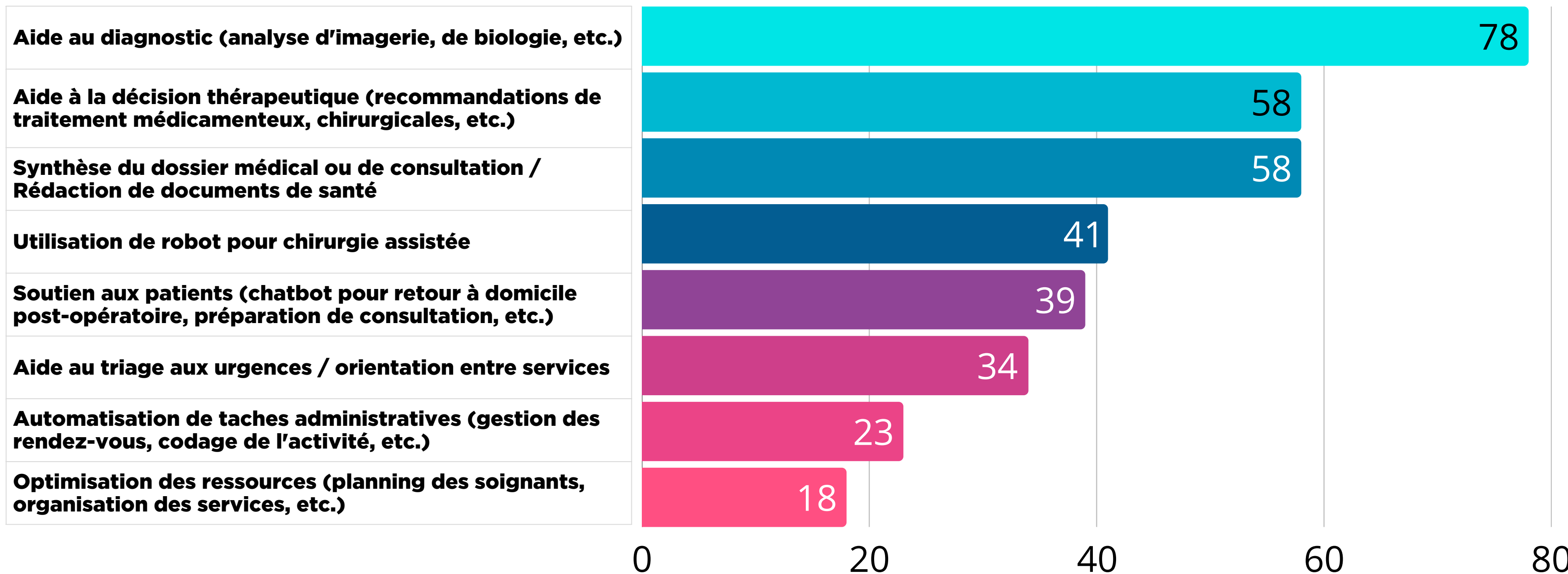
Parmi les applications de l'intelligence artificielle dans un établissement, lesquelles vous semblent devoir faire l'objet d'une information particulièrement renforcée auprès des usagers : (4 choix maximum)



Enquête : les RU et l'arrivée de l'IA dans les établissements



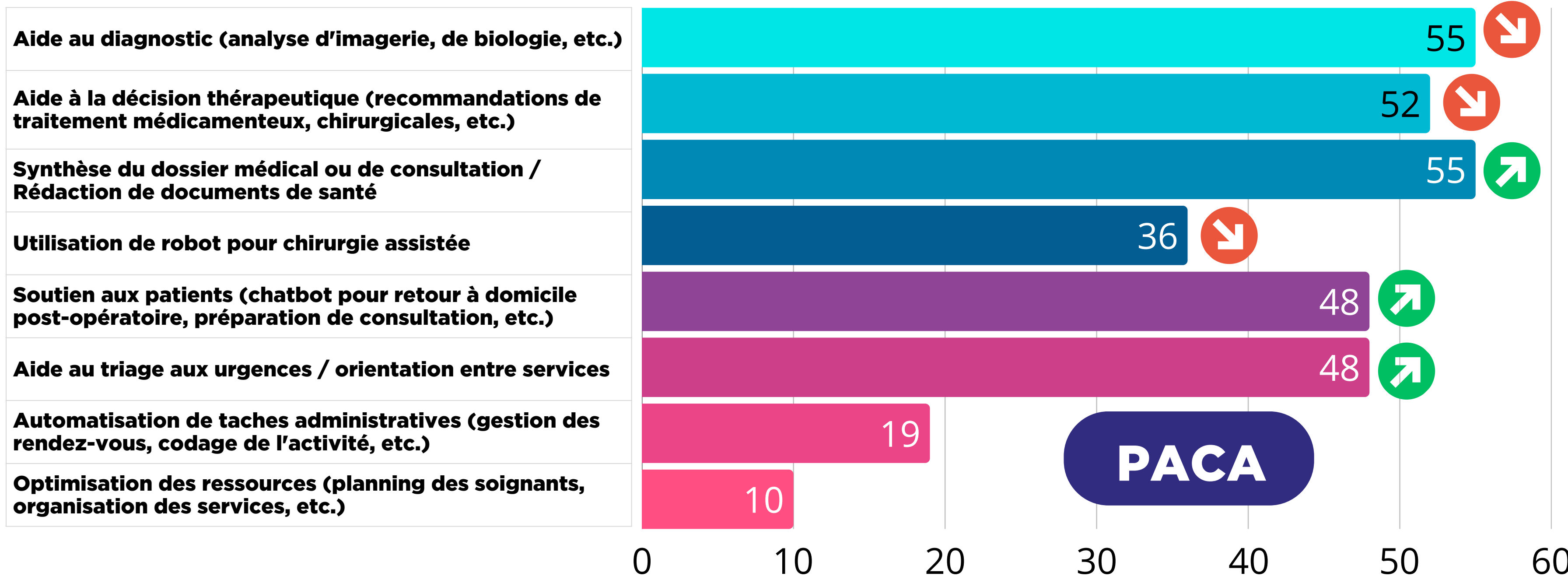
Parmi les applications de l'intelligence artificielle dans un établissement, lesquelles vous semblent devoir faire l'objet d'une information particulièrement renforcée auprès des usagers : (4 choix maximum)



Enquête : les RU et l'arrivée de l'IA dans les établissements

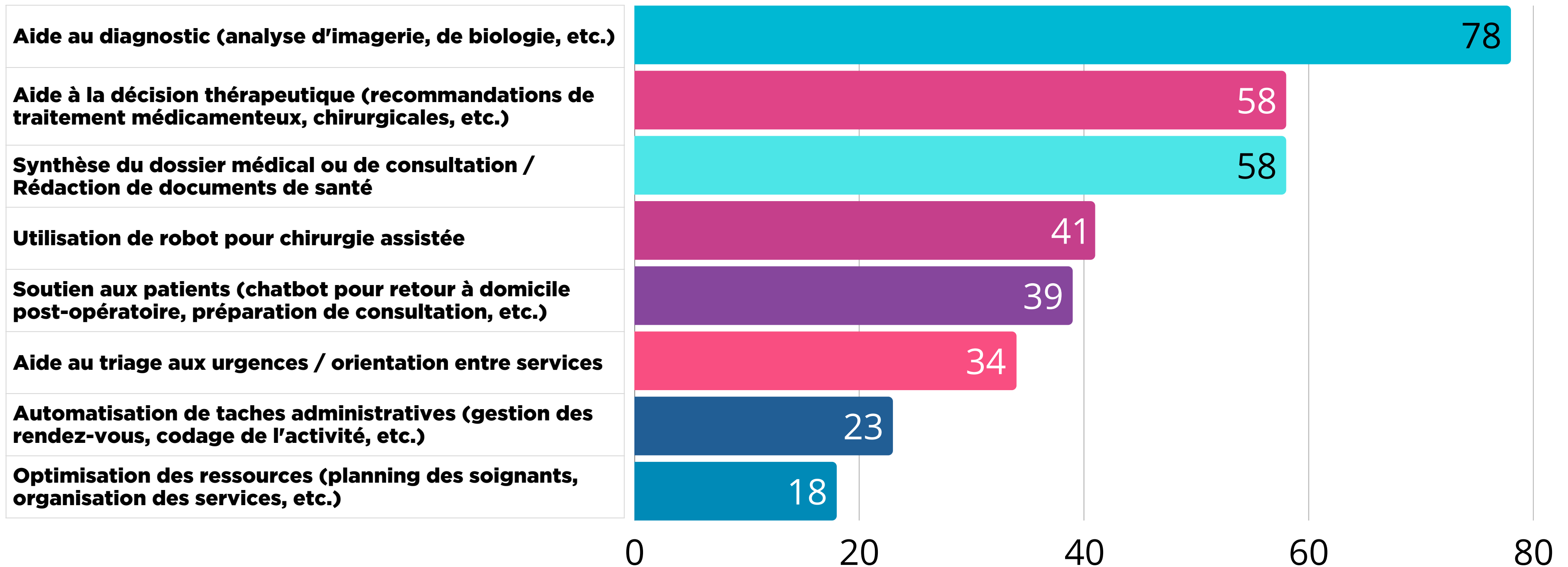


Parmi les applications de l'intelligence artificielle dans un établissement, lesquelles vous semblent devoir faire l'objet d'une information particulièrement renforcée auprès des usagers : (4 choix maximum)



Enquête : les RU et l'arrivée de l'IA dans les établissements

Parmi les applications de l'intelligence artificielle dans un établissement, lesquelles vous semblent devoir faire l'objet d'une information particulièrement renforcée auprès des usagers : (4 choix maximum)



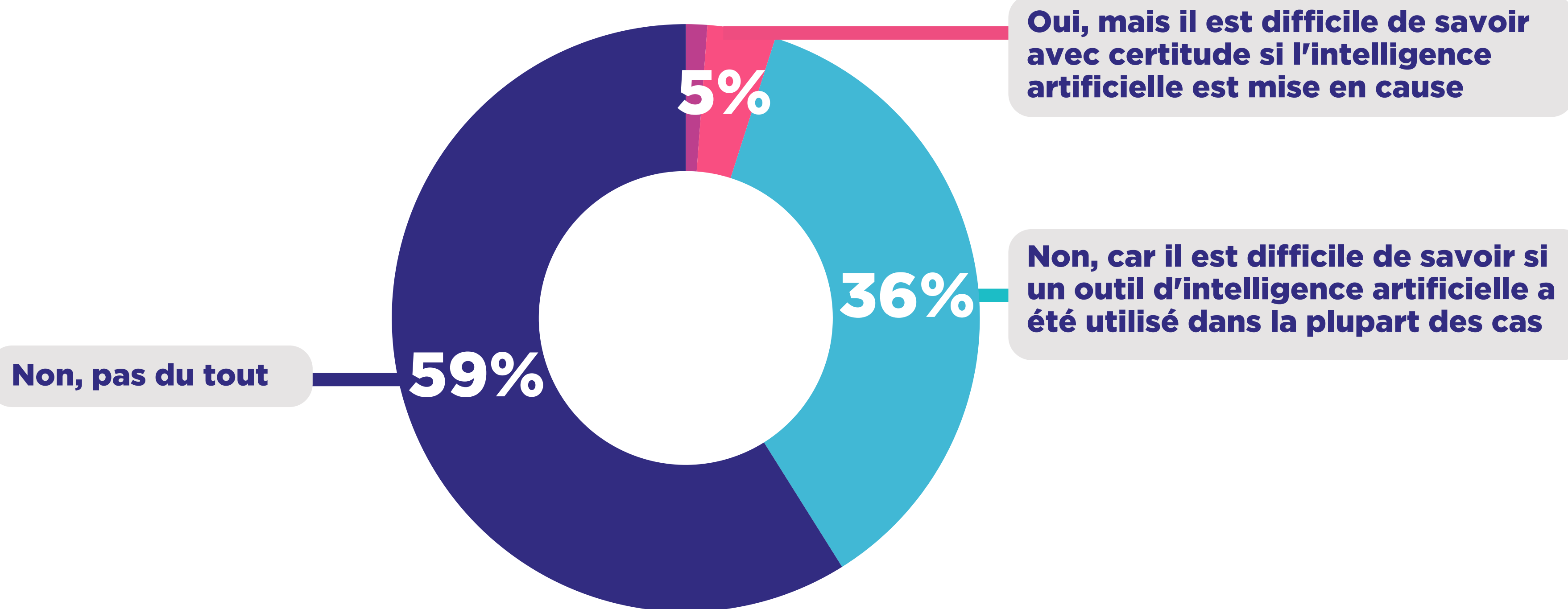
Enquête : les RU et l'arrivée de l'IA dans les établissements



Retours des patients et impact de l'intelligence artificielle ?

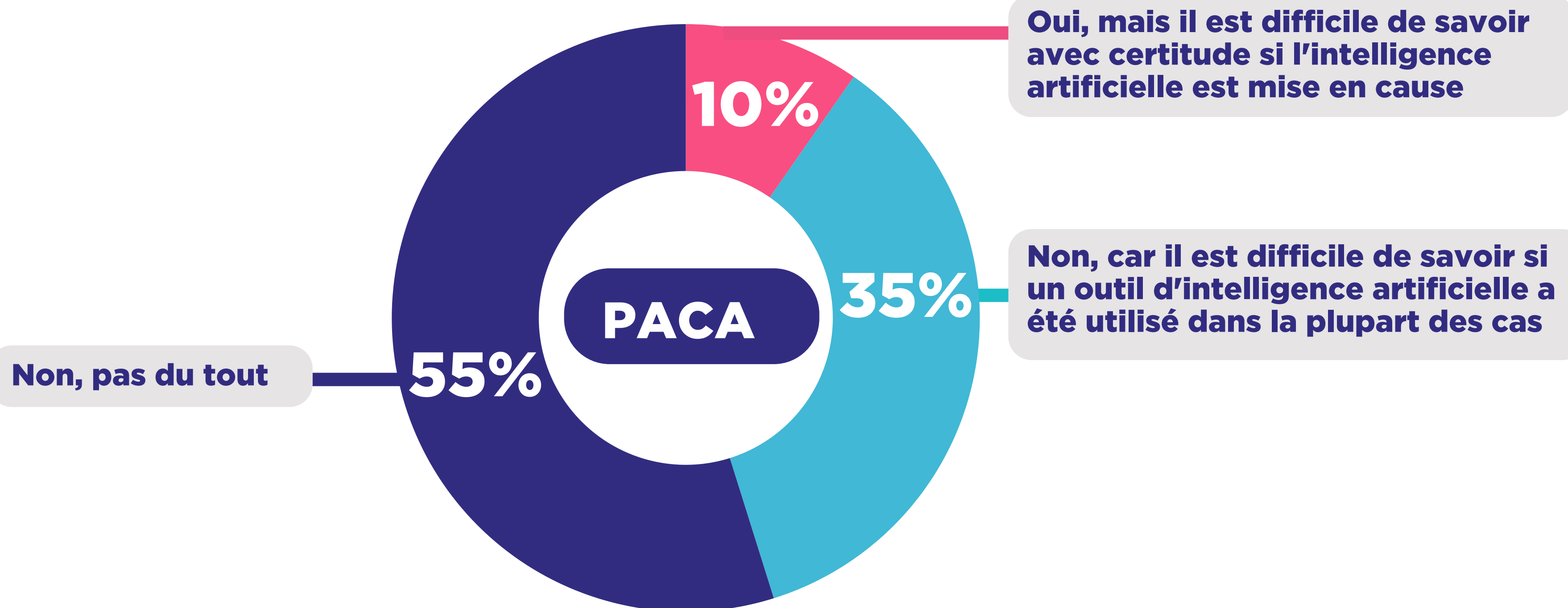
Enquête : les RU et l'arrivée de l'IA dans les établissements

Avez-vous eu connaissance de difficultés pour les patients liées à l'intelligence artificielle dans votre établissement ?



Enquête : les RU et l'arrivée de l'IA dans les établissements

Avez-vous eu connaissances de difficultés pour les patients liées à l'intelligence artificielle dans votre établissement ?

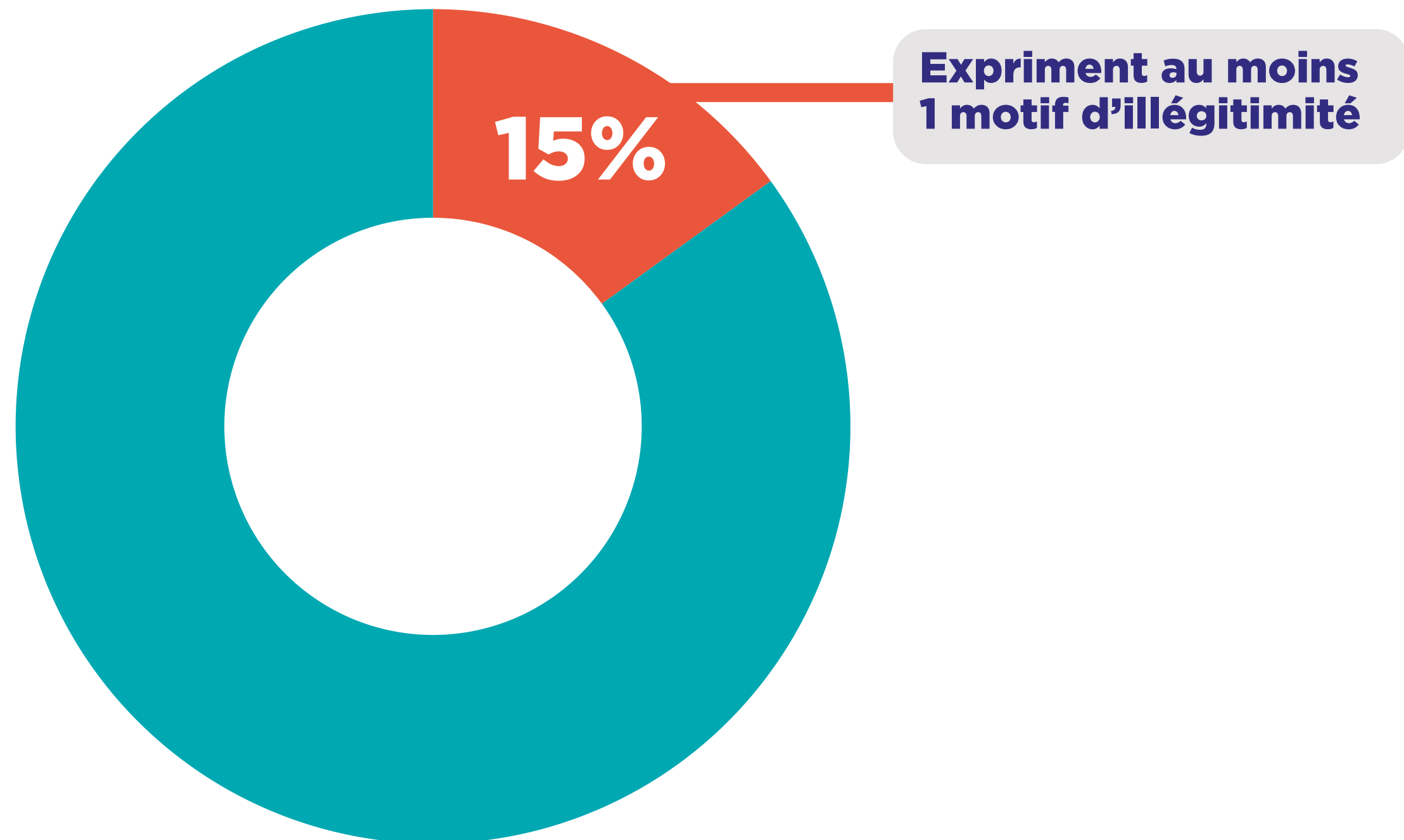


Enquête : les RU et l'arrivée de l'IA dans les établissements

**Quelle action pour les
représentants des usagers ?**

Enquête : les RU et l'arrivée de l'IA dans les établissements

Vous estimez-vous légitime en tant que représentant des usagers pour aborder le sujet de l'intelligence artificielle au sein de votre établissement ?





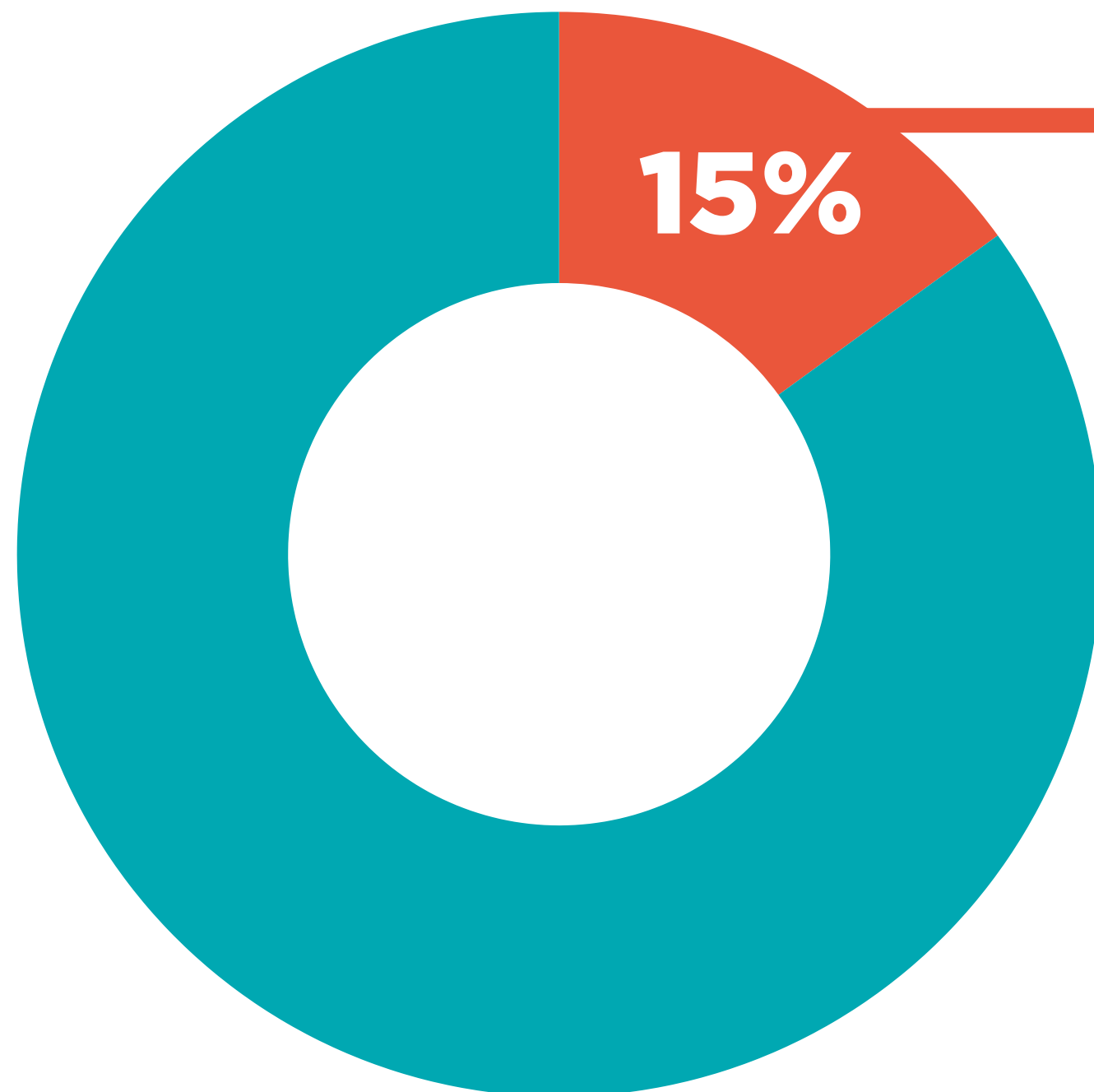
Vous estimez-vous légitime en tant que représentant des usagers pour aborder le sujet de l'intelligence artificielle au sein de votre établissement ?

**Expriment au moins
1 motif d'illégitimité**

15%

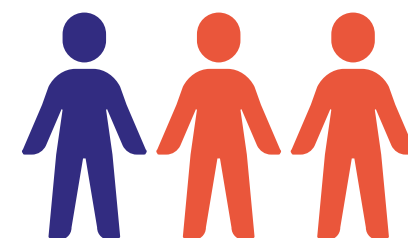
- **Non, c'est un sujet trop compliqué pour moi je ne saurais pas quoi dire** **63%**
- **Non, je ne saurais pas à qui m'adresser pour faire le point ou poser des questions dans l'établissement** **58%**
- **Non, il faut faire confiance et laisser ce sujet aux experts informatiques et médicaux** **35%**

Vous estimez-vous légitime en tant que représentant des usagers pour aborder le sujet de l'intelligence artificielle au sein de votre établissement ?



**Expriment au moins
1 motif d'illégitimité**

- **Non, c'est un sujet trop compliqué pour moi je ne saurais pas quoi dire**
- **Non, je ne saurais pas à qui m'adresser pour faire le point ou poser des questions dans l'établissement**
- **Non, il faut faire confiance et laisser ce sujet aux experts informatiques et médicaux**



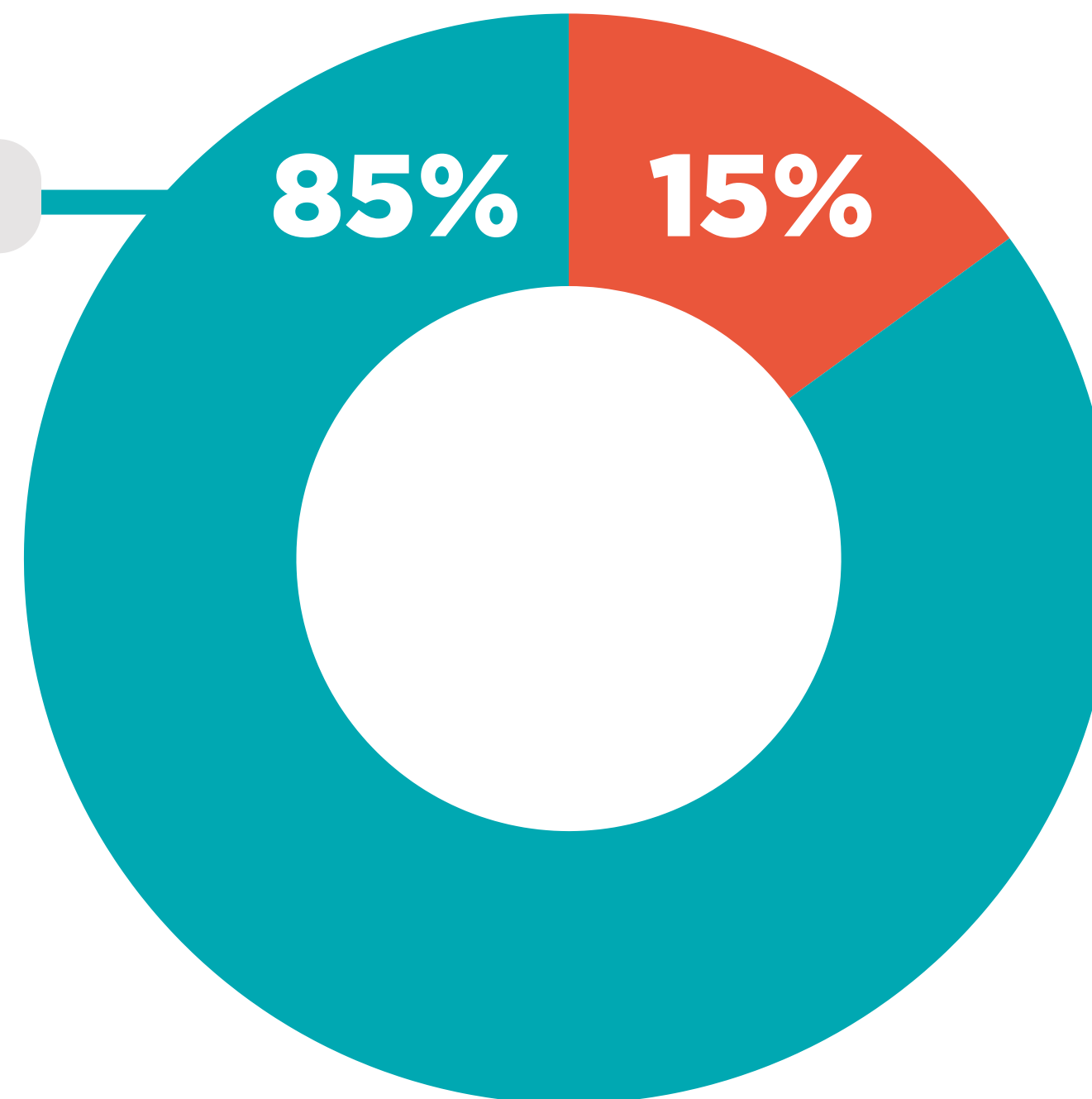
**Qui exprime aussi au moins
1 motif de légitimité**



Vous estimez-vous légitime en tant que représentant des usagers pour aborder le sujet de l'intelligence artificielle au sein de votre établissement ?

Uniquement des motifs de légitimité

- **Oui, pour porter les intérêts et droits des patients (information des patients, consentement, amélioration de la qualité et sécurité des soins, etc.)**
- **Oui, pour participer en tant que représentant des usagers à des comités traitant les questions d'éthiques avec les autres parties prenantes (professionnels de santé, développeurs, gouvernance de l'établissement, etc.)**
- **Oui, si je pouvais être formé sur l'impact de l'intelligence artificielle dans les soins à l'échelle d'un établissement**





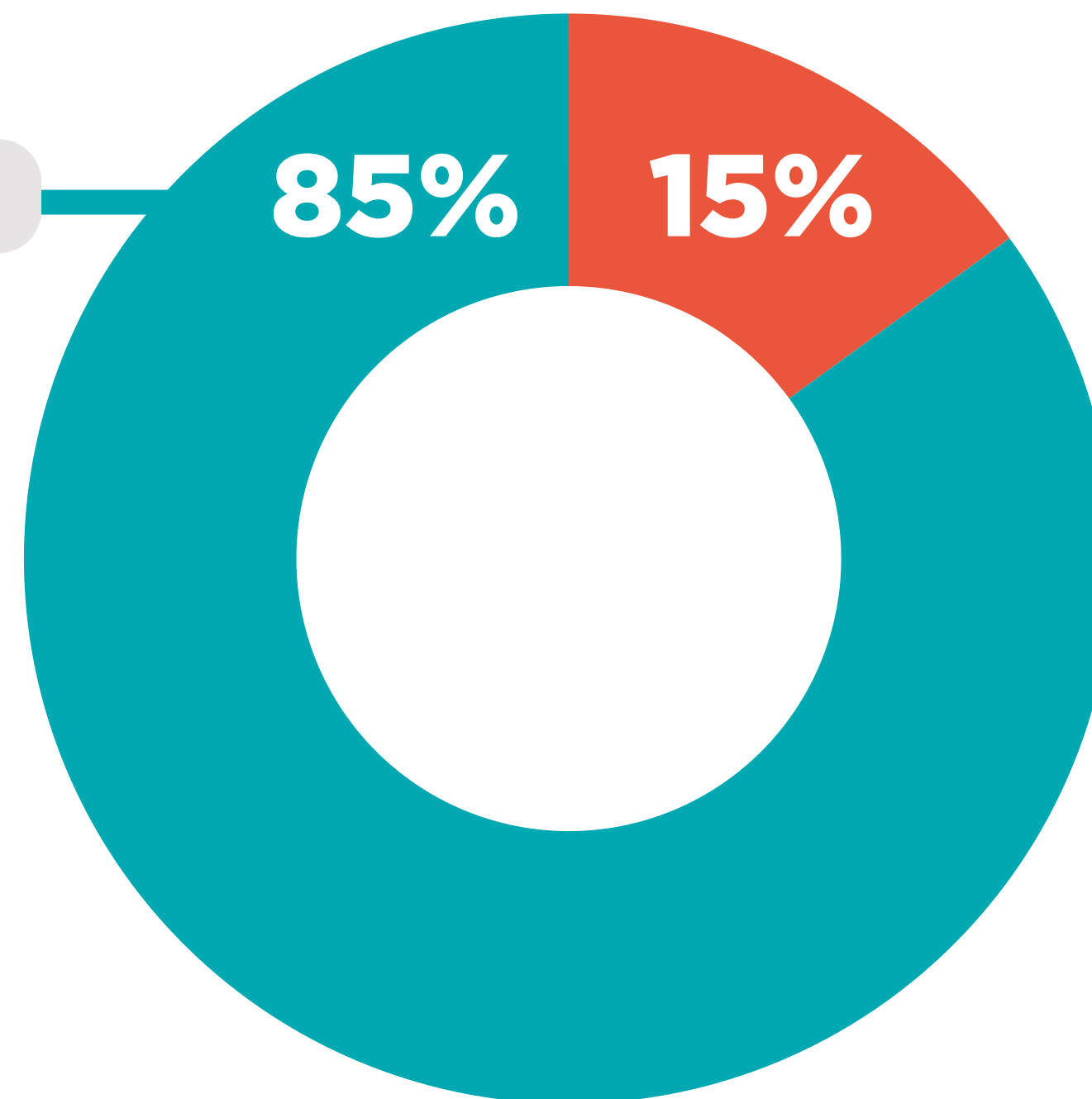
Vous estimez-vous légitime en tant que représentant des usagers pour aborder le sujet de l'intelligence artificielle au sein de votre établissement ?

Uniquement des motifs de légitimité

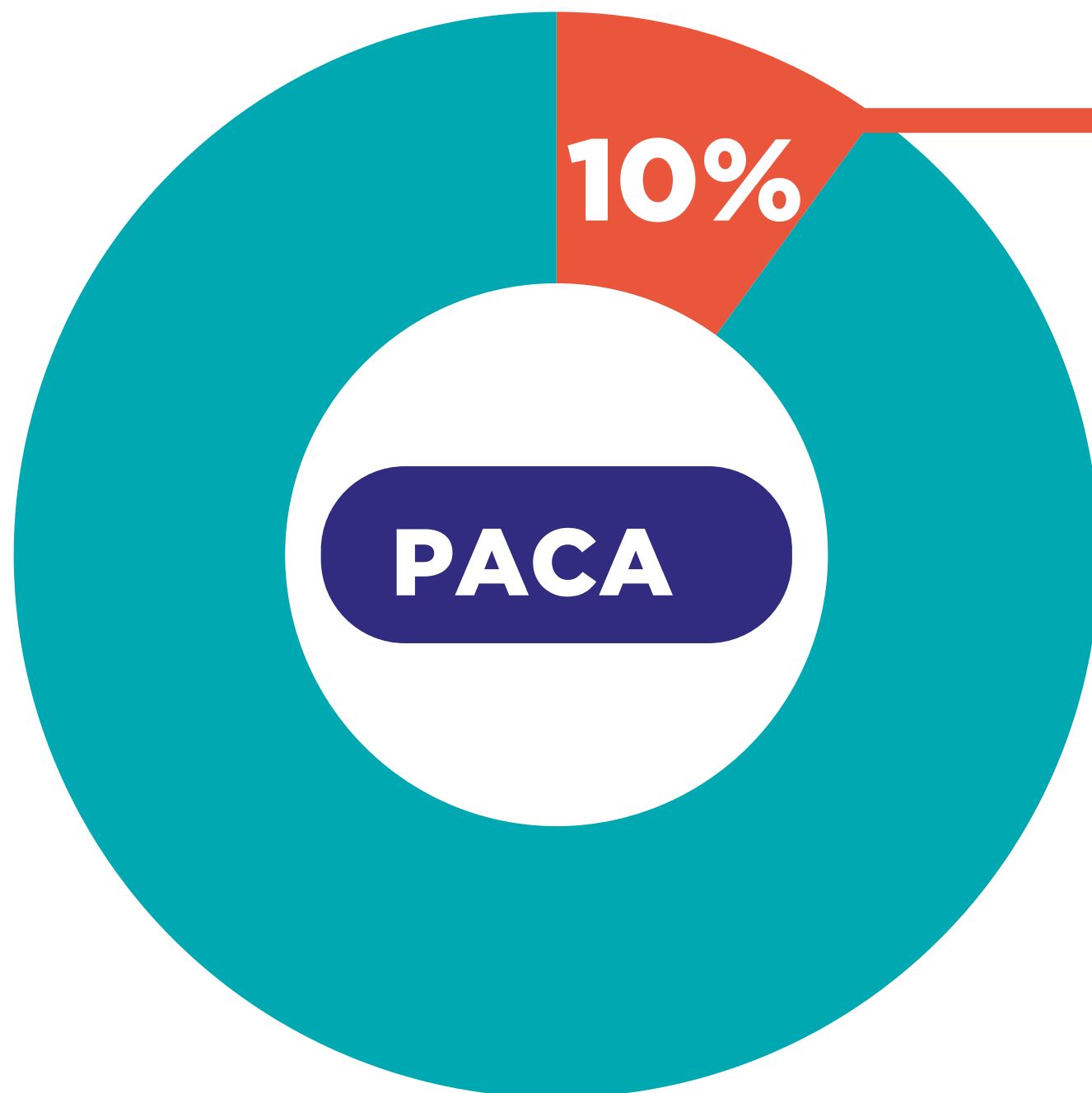
- **Oui, pour porter les intérêts et droits des patients (information des patients, consentement, amélioration de la qualité et sécurité des soins, etc.)**
- **Oui, pour participer en tant que représentant des usagers à des comités traitant les questions d'éthiques avec les autres parties prenantes (professionnels de santé, développeurs, gouvernance de l'établissement, etc.)**
- **Oui, si je pouvais être formé sur l'impact de l'intelligence artificielle dans les soins à l'échelle d'un établissement**



Qui expriment plusieurs motifs de légitimité

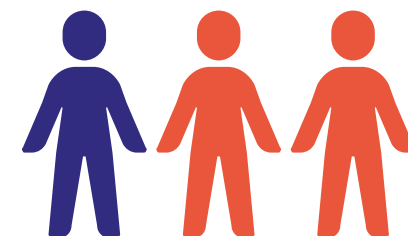
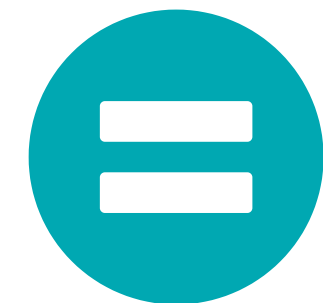


Vous estimez-vous légitime en tant que représentant des usagers pour aborder le sujet de l'intelligence artificielle au sein de votre établissement ?



Expriment au moins 1 motif d'illégitimité

- Non, c'est un sujet trop compliqué pour moi je ne saurais pas quoi dire
- Non, je ne saurais pas à qui m'adresser pour faire le point ou poser des questions dans l'établissement
- Non, il faut faire confiance et laisser ce sujet aux experts informatiques et médicaux



Qui exprime aussi au moins 1 motif de légitimité



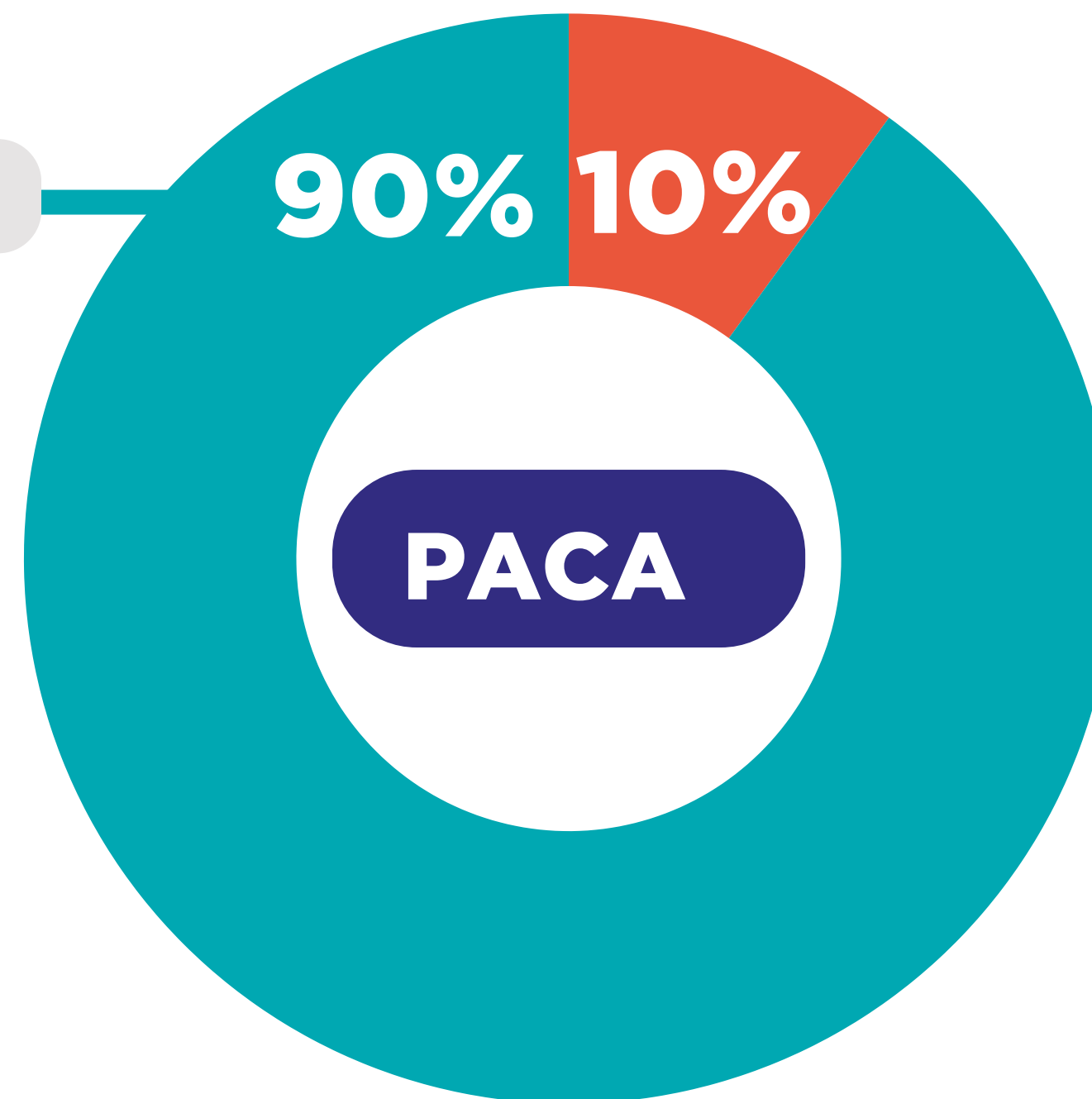
Vous estimez-vous légitime en tant que représentant des usagers pour aborder le sujet de l'intelligence artificielle au sein de votre établissement ?

Uniquement des motifs de légitimité

- **Oui, pour porter les intérêts et droits des patients (information des patients, consentement, amélioration de la qualité et sécurité des soins, etc.)**
- **Oui, pour participer en tant que représentant des usagers à des comités traitant les questions d'éthiques avec les autres parties prenantes (professionnels de santé, développeurs, gouvernance de l'établissement, etc.)**
- **Oui, si je pouvais être formé sur l'impact de l'intelligence artificielle dans les soins à l'échelle d'un établissement**



Qui expriment plusieurs motifs de légitimité



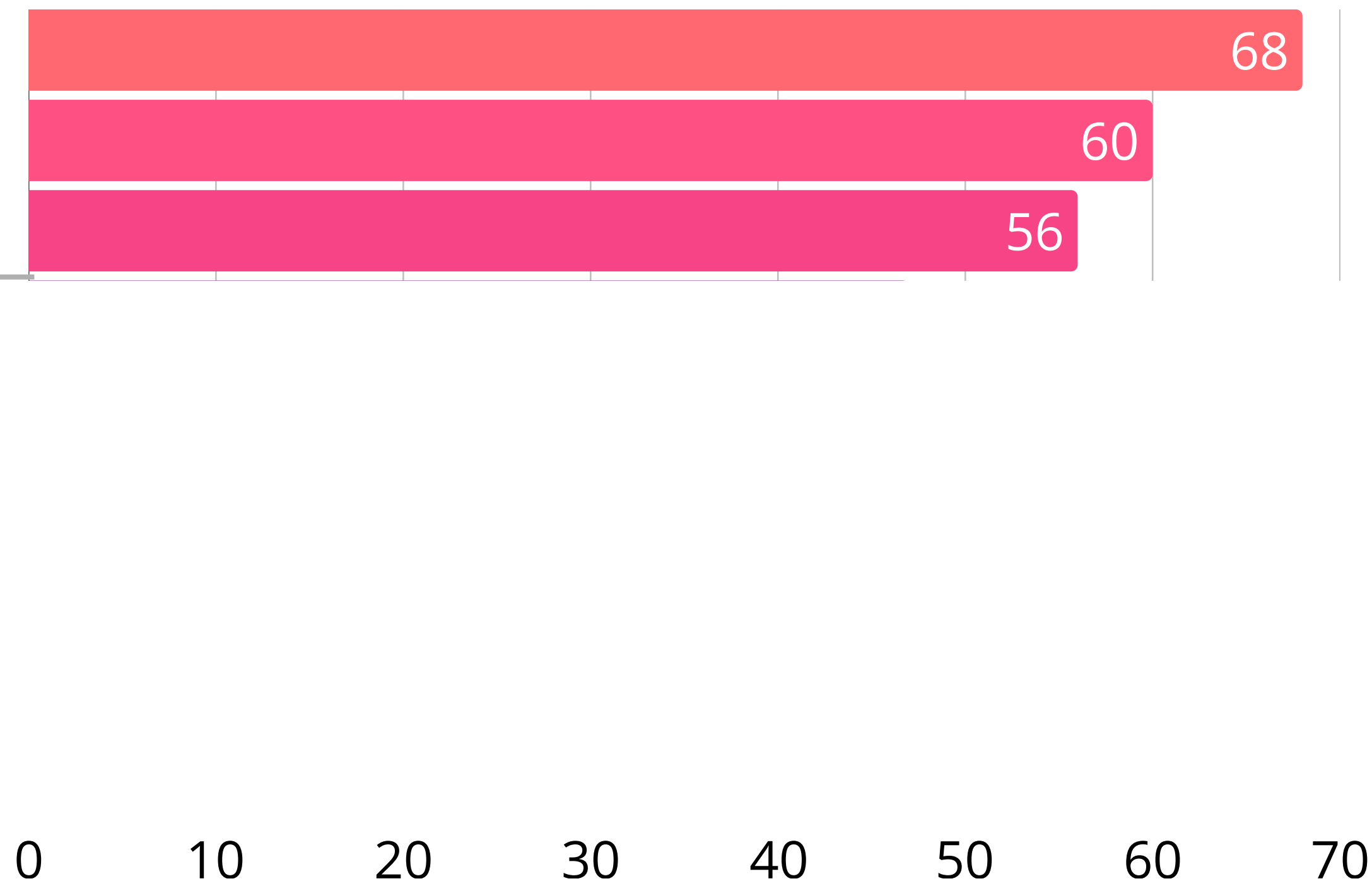
Enquête : les RU et l'arrivée de l'IA dans les établissements

En tant que représentant des usagers, quels sont les risques que vous craigniez le plus pour les patients dans l'utilisation des outils d'intelligence artificielle dans votre établissement :
(4 choix maximum)

Perte de la relation humaine de soin

Diminution de la place du patient et de ses choix dans ses décisions de santé

Impossibilité de dialoguer avec un humain (administratif et soins)



Enquête : les RU et l'arrivée de l'IA dans les établissements



En tant que représentant des usagers, quels sont les risques que vous craigniez le plus pour les patients dans l'utilisation des outils d'intelligence artificielle dans votre établissement : (4 choix maximum)

Perte de la relation humaine de soin

68

Diminution de la place du patient et de ses choix dans ses décisions de santé

60

Impossibilité de dialoguer avec un humain (administratif et soins)

56

Opacité des décisions prises à partir des recommandations de l'IA

47

Difficulté des recours des patients en cas d'erreurs ou désaccord

37

Non respect des droits fondamentaux des patients

37

Risques sur la confidentialité des données personnelles utilisées par les outils d'IA

35

0 10 20 30 40 50 60 70

Enquête : les RU et l'arrivée de l'IA dans les établissements



En tant que représentant des usagers, quels sont les risques que vous craigniez le plus pour les patients dans l'utilisation des outils d'intelligence artificielle dans votre établissement : (4 choix maximum)

Perte de la relation humaine de soin

68

Diminution de la place du patient et de ses choix dans ses décisions de santé

60

Impossibilité de dialoguer avec un humain (administratif et soins)

56

Opacité des décisions prises à partir des recommandations de l'IA

47

Difficulté des recours des patients en cas d'erreurs ou désaccord

37

Non respect des droits fondamentaux des patients

37

Risques sur la confidentialité des données personnelles utilisées par les outils d'IA

35

Discriminations dans l'accès aux soins

16

Davantage d'erreurs médicales

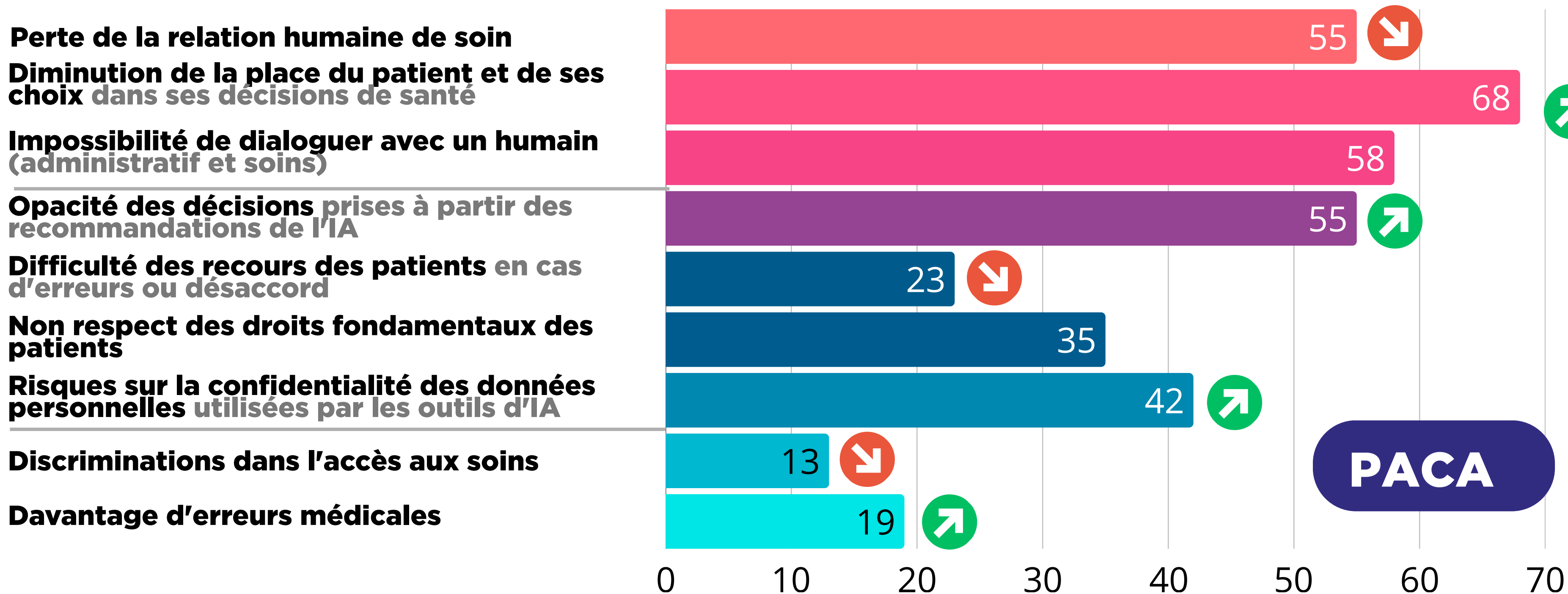
11

0 10 20 30 40 50 60 70

Enquête : les RU et l'arrivée de l'IA dans les établissements



En tant que représentant des usagers, quels sont les risques que vous craigniez le plus pour les patients dans l'utilisation des outils d'intelligence artificielle dans votre établissement : (4 choix maximum)





Témoignages :

Des erreurs potentiellement graves déjà là

« Diagnostic erroné d'un traumatisme crânien d'un bébé non décelé »

« Erreur de diagnostic : interprétation d'images commentées par IA par un interne non validée par senior aux urgences »

« Erreurs de diagnostic avec retard de prise en charge et perte de chance de guérison ou allongement du temps de guérison »

« Le seul emploi identifié est l'utilisation de l'IA pour une première lecture de l'imagerie médicale, ne disposant pas de radiologue dans l'établissement. J'ai en mémoire une erreur de diagnostic sans être certain que l'information donnée à l'utilisateur était issue de l'IA »



Témoignages :

Des erreurs dans les comptes-rendus

« Pas dans mon établissement, mais j'ai eu le témoignage d'une personne ayant fait une mammographie en établissement privé. Le médecin confirme par oral qu'il n'y a pas de problème, mais en lisant son rapport, l'IA a retraduit en mettant une anomalie dans le compte-rendu. La dame paniquée a contacté le médecin et celui-ci lui a fait écouter son rapport dicté et confirme qu'il n'y avait pas de problème au sein alors que l'IA avait mal traduit »

« Un CR d'hospitalisation contenant des erreurs flagrantes (notamment un patient splenectomisé où était mentionné dans un CR d'imagerie "rate de taille normale") »



Témoignages :

Des représentants mobilisés

« J'ai demandé à ce qu'une présentation des usages de l'I/A et des futurs usages soit faite »

« Personne ne parle de l'IA dans l'établissement et j'avais l'intention de mettre la question à l'ODJ de la prochaine CDU dans mon établissement et celle du GHT référent »

« L'IA va seulement être mise en place , j'en ai parlé avec un des directeurs d'un des établissements où je siège , et il m'a répondu "c'est en cours" ! »

« En tant que présidente de la CDU de mon centre hospitalier, je ne suis absolument pas au courant de l'utilisation de l'IA dans l'établissement. J'ai écrit immédiatement afin que les RU soient informés de l'utilisation de cet outil.»



Témoignages :

Des établissements qui se mettent en ordre de marche

« Un sujet vu en CDU . Ce n'est pas une priorité pour moi pour l'instant. Ce sujet sera abordé lors de la journée des Ru ou lors de la semaine sécurité du patient avec un quizz par exemple, et sera à l'ordre du jour lorsque nous reverrons le projet des usagers.»

« l'IA commence juste à se mettre en place et l'établissement travaille sur les protocoles d'information de patients, donc pas encore d'information réelle »

« Je ne sais pas mais une réflexion est engagée dans le cadre des projets d'établissement »

« Pour l'instant l'intelligence artificielle n'est pas encore utilisée dans l'établissement, mais la question se pose au niveau de la direction et une commission numérique a été créée pour revoir toute l'organisation informatique des dossiers patients en incluant dans l'avenir l'usage de cette nouvelle technologie pour alléger et rationaliser le travail des professionnels. L'établissement en question est un CHS. »



Témoignages :

Des représentants et patients en manque d'information

« Pour l'instant dans les 3 établissements dans lesquels je me rends, l'IA n'est pas encore utilisée me semble-t-il puisque je n'en n'ai entendu jamais parlé de la part de la qualitiennne »

« Aucune indication sur l'utilisation effective de l'IA, et encore moins sur les éventuelles difficultés vécues par les patients. »

« Aucune information ne nous est donné sur ce sujet. Pas de retour sur sujet par les patients »

« Pas d'expérience de patient concernant d'outils utilisant l'intelligence artificielle car à ma connaissance ils ne sont pas informés »

« A ce jour, aucune information n'a été faite aux RU par l'établissement ni par les patients hospitalisés ou non que ce soit lors de nos permanences mensuelles ni par un courrier de plainte ou de réclamation. »

« A priori , l'IA est absente dans mon Etablissement »



Bilan : Une légitimité forte des représentants des usagers avec un besoin de formation important mais pas indispensable.

Une information générale qui manque cruellement dans les établissements, auprès des usagers, et des représentants pas assez impliqués par leur gouvernance.

Des éléments pour appuyer les demandes sur l'information individuelle à renforcer selon certains usages plus critiques, mais aussi sur les outils de synthèse médicale.



Des craintes sur la relation humaine, et pas de peur d'avoir plus d'erreurs médicales mais des inquiétudes sur leur résolution.



Valorisation : Partage des résultats auprès de la Fédération Hospitalière de France pour éclairer les réflexions des établissements de santé.

Fiche action publiée :

REPRÉSENTANT DES USAGERS EN ÉTABLISSEMENT : COMMENT S'INTERESSER À

L'INTELLIGENCE
ARTIFICIELLE

avec :



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

