

Questionnaire IA : 11 000 agents pour faire émerger les besoins

Sanitaire

Date de publication : 15 juin 2026

Généralités

Objectif :

Objectiver le besoin IA réel à l'échelle du CHU et fonder une stratégie de déploiement sur des preuves : prioriser les cas d'usage, identifier les 400 ambassadeurs internes, déclencher la création d'un poste de coordinateur IA et orienter le choix d'une plateforme LLM mutualisée.

Un questionnaire diffusé en 2025 aux 11 000 agents (soignants et non-soignants) du CHU de Rouen pour objectiver, en une seule campagne, leur niveau d'acculturation, leurs pratiques réelles (y compris le shadow IA) et leurs besoins. Trois axes : acculturation, IA de confort (rédaction, synthèse, traduction), IA de métier (cas d'usage). 400 répondants, transformés en vivier d'ambassadeurs et en feuille de route stratégique IA.

Etapes de mise en oeuvre

- Création d'une délégation médico-administrative à l'innovation
- Conception d'un questionnaire structuré en 3 axes : acculturation, IA de confort, IA de métier
- Diffusion massive aux 11 000 agents par voie électronique
- Recueil et analyse des 400 réponses (juillet 2025)
- Restitution officielle en comité stratégique innovation (DG, président de CME, doyen, délégation)
- Capitalisation : création d'un poste de coordinateur IA et cadrage d'une plateforme LLM mutualisée

Essaimage

Les principaux leviers

- Sponsor fort de la DG et du président de CME
- Délégation médico-administrative dédiée à l'innovation
- DSI placée au cœur du dispositif dès l'amont
- Restitution officielle en comité stratégique pour ancrer les résultats
- Capitalisation immédiate : création du poste de coordinateur IA (financement FEDER)

Les principaux freins

- Taux de réponse limité (400 / 11 000 ~ 3,6 %) : risque de biais statistique
- Compétences IA insuffisantes des rédacteurs initiaux : questionnaire conçu en bonne volonté plus qu'en rigueur scientifique
- Surcharge planning des professionnels de santé
- Questionnaire monolithique non segmenté par famille de métiers / unité
- Absence de jalons intermédiaires et de communication étalée dans le temps

Témoignages

> *400 répondants, ce sont 400 ambassadeurs prêts à embarquer leurs collègues. Un questionnaire IA doit se piloter comme un projet : segmenté par métier, séquencé, communiqué. C'est un élément fondateur de toute notre stratégie IA.*
>
> **Thierry SAMPER, Coordinateur IA, délégation à l'innovation**

L'établissement

Date de mise en œuvre : 1 mai 2025

Durée du projet : 3 mois

CHU de Rouen Normandie 76031

Type de structure : Sanitaire / Public

Obligation réglementaire : Non

Déclenchement
- Création d'une délégation à l'innovation au CHU (IA, numérique, impression 3D, robotisation) - Multiplication des demandes individuelles de licences LLM (ChatGPT, Gemini, Claude) à la DSI : insoutenable financièrement et risque cyber/RGPD - Présence avérée d'un shadow IA (~7 solutions IA greffées par des éditeurs métiers sans validation DSI/RSSI/DPO) - Besoin d'objectiver le besoin avant d'investir et de décider d'un recrutement dédié

La mise en oeuvre

Facilité de mise en oeuvre

8/10

Remplace une pratique existante

Les ressources

Temps

3 mois en cumulé : conception, diffusion, analyse, restitution.

A considérer

Personnel (équipe projet, déploiement...)

Équipe restreinte de la délégation à l'innovation, appui DSI pour la diffusion et la sécurisation.

A considérer

Des compétences en interne

Limite assumée : pas d'expertise IA dans l'équipe rédactrice initiale. Compétences renforcées ensuite avec le recrutement du coordinateur.

A considérer

Des compétences externes (prestations externes)

Aucun prestataire sollicité pendant la phase questionnaire.

Peu

Des équipements, du matériel

Outil de sondage interne, aucune infrastructure dédiée.

Peu

Des financements (internes et externes)

Pas de budget dédié sur le questionnaire. Ses résultats ont déclenché un financement FEDER pour le poste de coordinateur IA (CDD 1 an, pérennisation prévue hors FEDER).

Peu

Parties prenantes associées

- [x] Direction
- [ ] Administration
- [x] Services techniques
- [x] Professionnels
- [ ] Bénéficiaires
- [ ] Tutelles
- [x] Autres : Délégation médico-administrative à l'innovation, DRH adjointe, Président de CME

Les impacts

Sur l'environnement : Non évaluable

Sujet non couvert par le questionnaire. RSE intégrée a posteriori dans la charte d'usage IA.

Sur les professionnels : Impacts positifs

400 agents identifiés comme intéressés et proactifs, mobilisables comme ambassadeurs IA. Émergence d'un besoin massif d'acculturation, traduit dans une charte IA (v3) et un programme de formation. Décomplexer le shadow IA pour mieux le réduire.

Sur les usagers : Non applicable

Sur l'organisation : Impacts positifs

Création de la délégation médico-administrative IA (DRH adjointe + PU-PH + coordinateur). Recrutement d'un coordinateur IA rattaché à la DSI et reportant à la DG. Chemin critique d'instruction des dossiers IA en 15 jours. Comité stratégique innovation actif.

Sur le médico-économique : Non évaluable

Pas d'impact direct, mais le questionnaire a évité l'ouverture individuelle de licences LLM (insoutenable) au profit d'une plateforme d'agrégation mutualisée — désormais déployée à 18 000 agents du GHT en moins de 3 mois.

Conditions de succès

Projet inscrit dans la politique de l'établissement

Inscrit dans la stratégie de la délégation à l'innovation, présenté officiellement en comité stratégique (DG, CME, doyen).