

IA GÉNÉRATIVE & EXPÉRIENCE USAGER DE SANTÉ

Comment capitaliser intelligemment sur l'expérience des usagers de santé de votre établissement avec les outils d'IA générative à votre disposition pour améliorer les processus de prise en charge, la qualité des parcours, la communication vers les patients bénéficiaires de vos services

13 octobre 2026 à Lyon

LE FIL ROUGE DE LA JOURNÉE

« Un outil + un usage : qu'est-ce qui change vraiment pour l'utilisateur de santé et pour l'équipe de soins ? »

UNE FORMATION A DEUX VOIX

Véronique Dugoujon (intellians) × Gérald Comtet (Use Care)

Une formation à deux voix qui ne dissocie jamais l'outil de son usage réel : **Véronique Dugoujon** apporte l'expertise technique en **IA générative** (16 ans d'expérience en digital santé), **Gérald Comtet** apporte plus de 25 ans d'expérience en innovation santé et expérience patient/usager (ex-directeur i-Care Cluster, fondateur Use Care, co-fondateur Hacking Health Lyon).

Chaque outil présenté est immédiatement confronté à une question terrain ; chaque question d'usage est immédiatement incarnée par un exemple concret d'IA générative ou les outils d'IA générative vont faire la différence !

Au-delà de la prise en main des outils, la formation répond à des enjeux stratégiques : **comment capitaliser sur l'expérience usager** pour améliorer l'attractivité de votre établissement, la fidélité de votre patientèle et la fluidité des parcours ? Comment utiliser l'IA générative pour mieux capter, analyser et exploiter les données relevant de l'expérience patient et soignant, en particulier lorsque la qualité perçue se dégrade ou que la file active des patients diminue ? ou à l'inverse expliquer et comprendre pourquoi votre établissement performe permettant d'envisager de nouveaux services à plus haute valeur ajoutée.

A QUI S'ADRESSE CETTE FORMATION ?

Public visé

- Responsable d'unité de soins ou cadre de santé dans des établissements de santé sanitaires et médico-sociaux
- Responsable communication et de l'attractivité de l'établissement

- Responsable de la qualité et de la performance de l'établissement
- Responsable de l'offre et de la conception des nouveaux parcours
- Coordinateur de parcours, chargé(e)s de mission (DAC, CPTS, URPS, ARS, GCS e-santé...)
- Chef de projet (Filières de soins, fondations, sociétés savantes, fédérations médicales et d'établissements, associations de patients ...)
- Tous acteurs de santé qui se questionnent sur l'apport de l'IA pour "augmenter" sa capacité à co-construire avec l'expérience usager de santé.

PRÉREQUIS	Maîtrise des outils bureautiques de base, compréhension du fonctionnement d'un service de soin ou d'accompagnement ou plus généralement d'un établissement de santé (ce prérequis facilitera l'usage des outils d'IA en séance sur des problématiques concrètes de l'établissement ou de l'entité de santé). Aucune connaissance préalable de l'IA générative requise. Ordinateur portable personnel indispensable.
NIVEAU	Débutant à intermédiaire
PARTICIPANTS	6 à 14 personnes. Format idéal pour ateliers et débats. (formation dispensée à partir de 5 personnes).
DURÉE	1 jour - 7 heures - 9h00 à 17h00
MODALITÉ	Présentiel à Lyon - 2 rue de la Charité
TARIFS (QUALIOPI)	Avec prise en charge OPCO : 800 € net / journée Sans prise en charge OPCO : 600 € net / journée

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

À l'issue de la formation, les participants seront capables de :

- Identifier les situations professionnelles dans lesquelles l'IA générative peut apporter une valeur réelle à l'utilisateur ou aux équipes.
- Choisir un outil adapté à un besoin donné et formuler une consigne efficace.
- Utiliser l'IA pour analyser des informations issues de l'expérience patient/usager.
- Repérer les risques liés à la confidentialité, aux erreurs, aux biais et à la responsabilité.
- Définir un premier cas d'usage à déployer dans sa structure et les conditions nécessaires à sa mise en œuvre.

DEROULE DE LA JOURNEE

9h00 – 9h15 | Ouverture & tour de table

MESSAGE CLE

"Vous n'allez pas suivre une formation à un outil, mais une formation à l'usage de l'outil sur des cas concrets. On est deux à l'animer parce que la technique seule ne change rien si elle ne s'ancre pas dans le réel du terrain. »

- Présentation croisée des deux animateurs
- Tour de table participants
- Annonce du fil rouge de la journée : "Un outil + un usage : qu'est-ce qui change vraiment pour le patient et pour l'équipe ?"

9h15 – 9h45 | Le champ des possibles

MESSAGE CLE

"L'IA générative peut faire beaucoup plus que ce que vous imaginez, mais tout ce qui est possible n'est pas souhaitable dans un contexte de soin. »

Objectif pédagogique : Identifier des cas d'usage concrets de l'IA générative et évaluer leur pertinence réelle dans son propre métier : en établissement, en coordination territoriale ou en structure institutionnelle.

- Rédaction d'un compte-rendu ou d'un courrier professionnel à partir de notes en vrac (Copilot)
- Synthèse d'un document long (protocole, rapport) en 30 secondes (Claude)
- Génération d'un support visuel pour la communication patient (NotebookLM)
- Rédaction d'un compte-rendu de concertation pluriprofessionnelle à partir de notes de réunion
- Reformulation en langage clair d'une information de parcours pour un patient ou un aidant
- Analyse des verbatims patients issus des questionnaires de satisfaction pour identifier des tendances et des pistes d'action

9h45 – 10h15 | Maîtriser l'art du prompt

MESSAGE CLE

"Un bon prompt, c'est une consigne claire comme on en donnerait à un nouveau collègue qui ne connaît pas le contexte. »

Objectif pédagogique : Maîtriser les bases du prompting pour un usage autonome, reproductible et sécurisé.

- Structure d'un prompt efficace (contexte, tâche, format attendu, ton)
- Démonstration en direct sur Copilot ou autre IA générative avec un cas apporté par un participant

- Erreurs fréquentes (prompt trop vague, absence de contexte métier)

10h15 – 11h00 | Découverte et prise en main des outils

MESSAGE CLE

"Chaque outil a un usage privilégié, il ne s'agit pas de tous les maîtriser, mais de savoir lequel mobiliser selon la situation. »

Objectif pédagogique : Identifier plusieurs outils d'IA générative et savoir lequel mobiliser selon la situation professionnelle.

EXEMPLES D'OUTILS PRÉSENTÉS

OUTIL	CAS D'USAGE TYPE
Copilot	Rédaction professionnelle, déjà installé sur les postes
Gemini	Recherche et synthèse d'information
Mistral	Alternative souveraine, données en Europe
Claude	Rédaction longue, raisonnement, analyse de documents
ChatGPT	Création d'image, infographie
NotebookLM	Synthèse de documents internes (protocoles, comptes-rendus)
Napkin	Visualisation rapide d'une idée ou d'un process

Pause | 5 à 10 minutes

11h10 – 11h30 | Vibecoding, agents IA et automatisation

MESSAGE CLE

"Ce sont les usages de demain, utiles à connaître, mais à manier avec une vigilance accrue sur l'autonomie qu'on leur laisse. »

Objectif pédagogique : Comprendre les usages avancés de l'IA générative et les questions de responsabilité qu'ils soulèvent en santé.

- Démonstration courte : création d'une mini-page ou d'un outil simple sans coder
- Notion d'agent IA : ce que ça peut déclencher seul (prise de RDV, relance email) et pourquoi c'est sensible en santé

11h30 – 12h00 | Concepts fondamentaux et limites

MESSAGE CLE

"Comprendre les limites techniques, c'est ce qui permet de faire confiance intelligemment, sans naïveté, ni rejet. »

Objectif pédagogique : Situer les apports et les limites de l'IA générative dans un cadre technique, réglementaire et éthique.

12h00 – 12h30 | Débat : Quels usages au quotidien?

MESSAGE CLE

"Avant de tester, on liste ce qu'on aimerait pouvoir faire, c'est ça qui va nourrir l'atelier de cet après-midi. »

Objectif pédagogique : Faire émerger et prioriser les usages que les participants souhaitent mettre en place dans leur quotidien, quel que soit leur métier ou leur structure.

Pause déjeuner

13h30 – 15h30 | Atelier pratique

MESSAGE CLE

« On ne teste pas un outil pour le plaisir de tester, on part de vos cas réels collectés ce matin. »

Objectif pédagogique : Mettre en œuvre l'IA générative sur des cas réels et en évaluer l'impact sur le parcours patient et l'équipe.

Pause de 5 à 10 minutes intégrée selon rythme du groupe

15h40 – 16h00 | L'évolution des métiers et mobilisation de l'IA pour l'expérience usager

MESSAGE CLE

"L'enjeu n'est pas que l'IA remplace des métiers mais plutôt de se questionner de comment elle va les transformer ? »

Une des questions centrales est celle de la capacité à réinvestir une partie du temps dégagé dans des activités à plus haute valeur ajoutée pour votre institution (par exemple : entretien plus ciblé avec les usagers de l'établissement, participation à des événements pour rester au plus près des tendances, anticiper dans des évolutions souhaitée d'une prise en charge...)

Objectif pédagogique : Relier l'usage de l'IA générative à l'évolution des métiers, à la performance des parcours et à la qualité de l'expérience patient.

16h00 – 16h45 | Bilan et perspectives

Message clé :

MESSAGE CLE

"Une charte et une feuille de route valent mieux qu'un enthousiasme qui retombe dans 15 jours. »

Objectif pédagogique : Construire des livrables réutilisables pour ancrer les usages au-delà de la journée de formation.

- Synthèse des bonnes pratiques
- Élaborer un socle de principes d'usage et amorcer une feuille de route adaptée à sa propre structure.
- Listing final des cas d'usage identifiés dans la journée

16h45 – 17h00 | Quiz, évaluation, feedback

Objectif pédagogique : Valider les acquis de la journée et recueillir le niveau de satisfaction des participants.

- Quiz de validation des acquis
- Évaluation à chaud
- Feedback croisé

METHODES PEDAGOGIQUES

- Apports théoriques courts, illustrés par des exemples métiers et des retours d'expérience terrain
- Démonstrations en direct d'outils d'IA générative
- Exercices pratiques sur des cas réels apportés par les participants
- Temps de débat facilité pour faire émerger les usages prioritaires
- Atelier pratique en sous-groupes avec double regard (technique + impact usage)
- Alternance permanente des deux voix d'animation, pour ancrer chaque outil dans un usage réel

LIVRABLES REMIS AUX PARTICIPANTS

- Support pédagogique complet au format numérique
- Bibliothèque de prompts métiers
- Check-list RGPD/HDS

- Charte d'usage co-construite avec le groupe
- Feuille de route personnalisée

MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Quiz de validation des acquis en fin de journée
- Évaluation à chaud (questionnaire de satisfaction)
- Mise en situation pratique lors de l'atelier de l'après-midi

ACCESSIBILITÉ

Formation accessible aux personnes en situation de handicap. Toute demande d'adaptation (matérielle, pédagogique) est à signaler en amont afin d'ajuster les modalités d'accueil et d'animation.

LES FORMATEURS

Véronique Dugoujon | intellians 16 ans d'expérience en digital santé, diplômée d'un DU en IA appliquée à la santé. Accompagne les établissements de santé et médico-sociaux dans l'appropriation concrète de l'IA générative, avec une approche éthique, raisonnée et sécurisée.

Gérald Comtet | Use Care 25 ans d'expérience dans l'innovation santé, l'accompagnement de projets innovants, l'implication de l'expérience patient/usager sur le terrain. Ergonome cognitif, Ex-directeur du i-Care Cluster (Région Auvergne-Rhône-Alpes, 2009–2023), fondateur de Use Care, co-fondateur et animateur du chapitre Hacking Health Lyon depuis 2016.

Parlons de votre projet de formation

Véronique Dugoujon

vdugoujon@intellians.fr

+33 6 75 91 49 41

www.intellians.fr

Gérald Comtet

gerald.comtet@usecare.fr

+33 6 74 79 86 52

www.usecare.fr

intell:Ans

 **Use Care**
Fabrique des Usages en Santé