



AZÉLIE SANTÉ
GUIDE DE TERRAIN 2026

SOCIAL & MÉDICO-SOCIAL

IA dans le social et le médico-social

Passer à un pilote sûr

Des usages invisibles à une première preuve utile, mesurable et réversible.

LA MÉTHODE

1 irritant · 1 pilote · 1 mesure · 1 transfert

Pour directions d'ESSMS, associations, fédérations et équipes métier

Karim Kraiem

Dirigeant d'Azélie Santé · IA de terrain

Version 1.3 · 18 août 2026

POURQUOI CE GUIDE

Le terrain avant la technologie

« Une IA utile commence par une question très simple : qu'est-ce qui épuise l'équipe ? »

Je viens du médico-social. J'en connais la force, les contraintes, les mots, les urgences et la responsabilité humaine. Depuis 2020, j'explore l'IA avec une conviction : elle n'a de valeur que si elle rend du temps aux professionnels sans retirer la main à celles et ceux qui accompagnent.

Ce guide n'est ni une promesse de solution magique ni un catalogue technique. Il propose un chemin court pour identifier un besoin réel, protéger les données, tester à petite échelle et décider sur des faits.

Karim Kraiem

Dirigeant d'Azélie Santé



À qui s'adresse ce guide ?

- Aux directions qui constatent des usages informels sans cadre commun.
- Aux équipes qui veulent gagner du temps sans dégrader la qualité de l'accompagnement.
- Aux DPO, RSSI, responsables qualité et métiers qui doivent décider ensemble.
- Aux fédérations qui cherchent une base de discussion concrète et transmissible.

IMPORTANT

Ce document est un guide opérationnel. Il ne remplace ni un conseil juridique, ni l'analyse de votre DPO, de votre RSSI ou de vos autorités de tutelle.

À RETENIR

Sept principes pour commencer correctement

La qualité du premier cadrage compte davantage que la sophistication du modèle.

01

Partir d'un besoin

Une technologie sans problème identifié crée surtout du travail supplémentaire.

02

Limiter le périmètre

Un processus, une équipe, un indicateur. Le reste attend la preuve.

03

Écarter les décisions

Le premier pilote ne classe, n'oriente et ne décide jamais sur une personne.

04

Minimiser les données

Commencer avec des contenus publics, fictifs ou strictement nécessaires.

05

Prévoir l'arrêt

L'équipe sait quand suspendre l'outil et vers qui escalader.

06

Mesurer l'usage réel

Temps, qualité, erreurs, adoption et exceptions sont observés ensemble.

07

Transférer les clés

Accès, règles, documentation et reprise appartiennent à la structure.

LA BONNE QUESTION

« Si ce pilote fonctionne, quelle décision concrète pourrions-nous prendre ? »

LE POINT DE DÉPART

L'IA est souvent déjà là - mais pas toujours visible

Avant d'acheter un outil, il faut regarder les pratiques, les logiciels existants et les zones de flou.

A

Usage individuel

Copier un texte dans un chatbot, résumer un document ou préparer un courriel. Ces gestes peuvent rester invisibles à la direction.

B

IA intégrée

Un logiciel métier, un outil bureautique ou un CRM active une fonction IA sans que l'organisation l'ait réellement cadrée.

C

Projet formel

Un pilote est lancé avec un sponsor, un périmètre, des responsables et une procédure de validation clairement définie.

Les six questions à poser dans les 48 heures

01

Quels outils d'IA sont utilisés, officiellement ou non ?

02

Quelles informations sont saisies dans ces outils ?

03

Les fournisseurs conservent-ils ou réutilisent-ils les données ?

04

Quelles tâches consomment le plus de temps sans créer de valeur relationnelle ?

05

Qui vérifie les réponses produites et selon quels critères ?

06

Comment un incident ou une réponse problématique est-il signalé ?

LIVRABLE CONSEILLÉ

Une cartographie d'une page : outils, usages, données, responsables, incidents et première priorité.

MATRICE DE PRUDENCE

Choisir un cas d'usage sans confondre valeur et risque

Cette matrice est opérationnelle, pas juridique. Chaque cas doit être requalifié dans son contexte réel.

IMPACT ÉLEVÉ

À TESTER EN PREMIER

À EXCLURE DU PREMIER PILOTE

Recherche dans
les procédures

Évaluation de
vulnérabilité

FAQ interne
sourcée

Admission /
orientation

Trame de
réunion

Synthèse sur
une personne

Courriel
générique

Diagnostic /
soin

IMPACT FAIBLE

RISQUE FAIBLE

RISQUE ÉLEVÉ

Règle de prudence : plus un usage peut modifier la situation, les droits ou l'accompagnement d'une personne, plus la barre de preuve, de gouvernance et de contrôle doit être élevée.

COMMENCER UTILE

Quatre cas d'usage favorables à une première preuve

Ils restent à cadrer, mais permettent généralement d'apprendre sans automatiser une décision humaine sensible.

01

Recherche dans les procédures internes

Retrouver une règle, une version ou un document source, avec citation et lien vers l'original.

CONDITIONS DE RÉUSSITE

- Corpus maîtrisé
- Sources visibles
- Aucune réponse sans preuve

02

Préparation de contenus génériques

Préparer une trame de réunion, une FAQ, un plan de formation ou un courrier sans donnée personnelle.

CONDITIONS DE RÉUSSITE

- Modèle validé
- Relecture humaine
- Pas de copier-coller automatique

03

Contrôle documentaire assisté

Repérer les champs manquants, incohérences ou doublons dans un document non sensible ou pseudonymisé.

CONDITIONS DE RÉUSSITE

- Règles explicites
- Échantillon test
- Erreur mesurée

04

Synthèse de veille et de sources publiques

Comparer des textes officiels, produire une note sourcée et signaler les points d'incertitude.

CONDITIONS DE RÉUSSITE

- Sources datées
- Liens conservés
- Validation du responsable

Le meilleur premier cas d'usage est celui que l'équipe veut réellement tester.

LIGNES ROUGES

Ce que le premier pilote ne doit pas faire

Ces exclusions relèvent d'une méthode de prudence. Elles ne constituent pas, à elles seules, une qualification juridique.

01

Décider de l'admission, de l'orientation ou d'un droit

Une recommandation algorithmique peut devenir une décision de fait, même si un humain clique à la fin.

02

Noter ou prédire la vulnérabilité d'une personne

Le risque de biais, de stigmatisation et d'effet durable sur l'accompagnement est trop élevé pour débiter.

03

Générer automatiquement un écrit professionnel sur une personne

Sans sources vérifiables, l'outil peut inventer, déformer ou figer une représentation inexacte.

04

Diagnostiquer, prescrire ou conseiller sans professionnel qualifié

Le projet sort alors du cadre d'une simple assistance administrative et exige une autre gouvernance.

TEST SIMPLE

Si une erreur peut modifier la trajectoire d'une personne, le cas d'usage n'est pas un bon terrain d'apprentissage initial.

PROTECTION DES DONNÉES

Trois couleurs avant de saisir la première invite

La pseudonymisation réduit certains risques, mais ne transforme pas automatiquement une donnée personnelle en donnée anonyme.

VERT**Pour démarrer**

Contenus publics, documents fictifs, procédures génériques, modèles vierges, données synthétiques.

ORANGE**Après validation**

Documents internes non personnels, extraits minimisés, informations pseudonymisées selon un cadre établi.

ROUGE**Pas dans un service grand public**

Données de santé, situations sociales, mineurs, secrets professionnels, identifiants directs ou récits individuels.

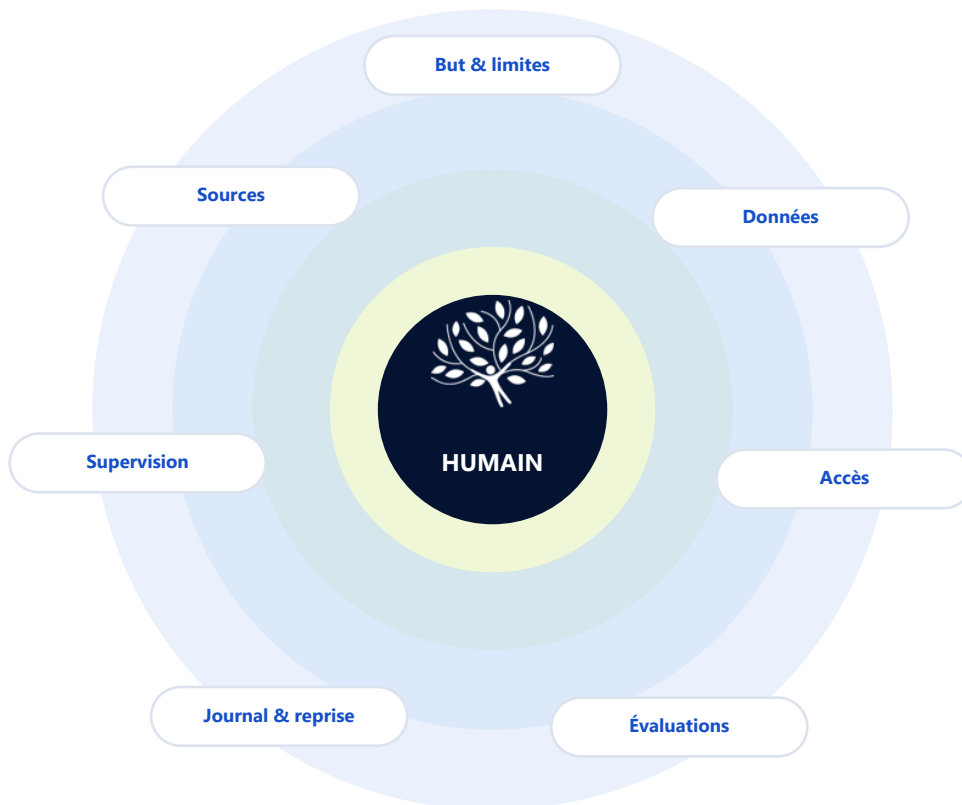
Huit questions au fournisseur

- Où les données sont-elles traitées et stockées ?
- Sont-elles réutilisées pour entraîner ou améliorer le service ?
- L'historique peut-il être désactivé et supprimé ?
- Quels sous-traitants interviennent ?
- Quels transferts hors UE sont possibles ?
- Comment sont gérés les accès et les journaux ?
- Comment signaler et traiter un incident ?
- Comment récupérer les données et quitter le service ?

CONFIANCE PAR CONCEPTION

Une architecture où l'humain reste au centre

La confiance ne vient pas du modèle seul. Elle vient des couches qui l'entourent et des responsabilités qui restent explicites.



Les cinq preuves

01

Le but est écrit

Ce que l'outil fait et ne fait pas.

02

Les données sont connues

Origine, nécessité, durée et accès.

03

Les réponses sont testées

Cas normaux, limites et contre-exemples.

04

L'humain peut interrompre

Escalade et arrêt restent simples.

05

La reprise est possible

Documentation et accès sont transmis.

Une couche de sécurité ne compense pas un but mal défini. L'ordre est toujours : besoin, limites, données, test, intégration.

CALENDRIER AU 1ER AOÛT 2026

Quatre dates à distinguer

L'AI Act complète le RGPD et les règles sectorielles. La qualification dépend de l'usage, pas du seul secteur médico-social.

2 février 2025**Littératie IA - article 4**

L'obligation demeure après l'AI Omnibus, sans niveau « suffisant » imposé. L'action doit être adaptée aux rôles et aux risques.

2 août 2026**Transparence - article 50**

Les obligations visant certains systèmes et contenus générés deviennent applicables lorsqu'ils entrent dans le champ du texte.

2 décembre 2027**Systèmes à haut risque - annexe III**

Nouvelle date d'application pour les usages autonomes visés par l'annexe III, après le report de 2026.

2 août 2028**IA intégrée à certains produits - annexe I**

Date d'application pour les systèmes intégrés à des produits réglementés concernés.

PRUDENCE

Une date réglementaire n'est pas une offre commerciale. La bonne démarche reste : qualifier l'usage, documenter les risques et solliciter les compétences internes adaptées.

MÉTHODE TERRAIN

Un pilote en quatre phases

Le calendrier ci-dessous est indicatif. Une donnée sensible, une intégration complexe ou un risque élevé impose de ralentir.

J1-5

Cadrer

Observer le processus, interroger les utilisateurs, écrire le but, les exclusions et la mesure de départ.

J6-12

Construire

Prototyper sur documents publics, fictifs ou strictement maîtrisés. Préparer les cas de test.

J13-22

Tester

Comparer au processus actuel, recueillir les erreurs, les exceptions et l'avis des équipes.

J23-30

Décider

Arrêter, corriger ou étendre. Documenter les accès, la supervision et la reprise.

CRITÈRE DE SORTIE

À la fin, la structure sait pourquoi continuer, pourquoi arrêter ou quelle question doit être résolue avant d'aller plus loin.

CHECKLIST

Votre structure est-elle prête pour un pilote limité ?

Attribuez 0 = non, 1 = partiellement, 2 = oui. Cette grille ne remplace pas un audit.

- | | | | | |
|----|--|--------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|
| 01 | Le problème métier peut être décrit sans parler de solution IA. | <input type="text" value="0"/> | <input type="text" value="1"/> | <input type="text" value="2"/> |
| 02 | Un responsable métier porte le besoin et peut décider. | <input type="text" value="0"/> | <input type="text" value="1"/> | <input type="text" value="2"/> |
| 03 | Les futurs utilisateurs participeront au cadrage et au test. | <input type="text" value="0"/> | <input type="text" value="1"/> | <input type="text" value="2"/> |
| 04 | Une mesure de départ existe : temps, erreurs, délai ou qualité. | <input type="text" value="0"/> | <input type="text" value="1"/> | <input type="text" value="2"/> |
| 05 | Le périmètre tient dans un seul processus et une seule équipe. | <input type="text" value="0"/> | <input type="text" value="1"/> | <input type="text" value="2"/> |
| 06 | Les données nécessaires sont identifiées et classifiées. | <input type="text" value="0"/> | <input type="text" value="1"/> | <input type="text" value="2"/> |
| 07 | Le DPO, le RSSI ou les fonctions compétentes peuvent être sollicités. | <input type="text" value="0"/> | <input type="text" value="1"/> | <input type="text" value="2"/> |
| 08 | Le fournisseur peut expliquer stockage, réutilisation et sous-traitance. | <input type="text" value="0"/> | <input type="text" value="1"/> | <input type="text" value="2"/> |
| 09 | Une personne est responsable de la validation des réponses. | <input type="text" value="0"/> | <input type="text" value="1"/> | <input type="text" value="2"/> |
| 10 | Les situations où l'outil doit s'arrêter sont écrites. | <input type="text" value="0"/> | <input type="text" value="1"/> | <input type="text" value="2"/> |
| 11 | L'équipe sait comment signaler une erreur ou un incident. | <input type="text" value="0"/> | <input type="text" value="1"/> | <input type="text" value="2"/> |
| 12 | Une procédure de sortie et de récupération est envisageable. | <input type="text" value="0"/> | <input type="text" value="1"/> | <input type="text" value="2"/> |

INTERPRÉTATION

0-8 : sécuriser le cadre avant tout pilote. 9-16 : préparer un périmètre et les responsabilités. 17-24 : un pilote limité peut être étudié.

GUIDE PRATIQUE

Conduire un entretien terrain de 45 minutes

L'objectif n'est pas de vendre. Il est de comprendre assez précisément pour décider s'il faut approfondir.

0-10 min

Le travail réel

- Quelle tâche revient le plus souvent ?
- Qui intervient, avec quels outils et quels documents ?
- Quelle exception casse régulièrement le processus ?

10-25 min

La douleur

- Combien de temps ou de reprises cela représente-t-il ?
- Quel est l'impact sur les équipes ou les personnes accompagnées ?
- Qu'avez-vous déjà tenté ?

25-35 min

Le risque

- Quelles données circulent ?
- Quelle décision ne doit jamais être automatisée ?
- Qui devrait vérifier et pouvoir arrêter ?

35-45 min

La décision

- Quel résultat rendrait un pilote utile ?
- Qui doit être associé avant d'avancer ?
- Quelle serait la plus petite étape acceptable ?

LA SORTIE ATTENDUE

Une fiche d'une page : problème, processus actuel, données, risques, mesure, sponsor et décision suivante.

SEMAINE 1

Sept actions pour sortir du flou

Vous n'avez pas besoin d'une stratégie nationale. Vous avez besoin d'un premier cycle d'apprentissage correctement cadré.

Jour 1

Nommer un sponsor

Une personne capable de dire oui, non ou pas maintenant.

Jour 2

Choisir trois interlocuteurs

Un professionnel, un encadrant et une fonction support.

Jour 3

Lister les outils déjà utilisés

Officiels, intégrés aux logiciels et usages individuels.

Jour 4

Sélectionner un irritant

Fréquent, observable, mesurable et sans décision sensible.

Jour 5

Écrire les exclusions

Données interdites, décisions humaines et situations d'arrêt.

Jour 6

Définir la mesure

Temps, erreur, délai, qualité perçue ou adoption.

Jour 7

Décider

Pilote, investigation complémentaire ou abandon documenté.

Le premier résultat n'est pas un logiciel. C'est une décision mieux informée.

PARCOURS AZÉLIE

Quatre formats pour commencer

Comprendre, essayer, encadrer - sans laisser les équipes seules. Chaque format part du travail réel et se décide après un échange de cadrage.

01

Sensibilisation des équipes

Deux heures. Comprendre ce que fait réellement l'IA générative, repérer les risques et poser des règles communes. Résultat : un langage commun.

02

Formation-action

Une journée. Travailler sur un irritant réel, avec des données fictives ou neutralisées et une validation humaine systématique. Résultat : une pratique testée.

03

Programme établissement

Sur mesure. Diagnostic, cartographie des usages, sessions direction et équipes, feuille de route à 90 jours. Résultat : une trajectoire partagée.

04

Ateliers adaptés aux publics

1 h 30 à 2 h. Découvrir l'IA avec des mots et des situations adaptés, sans aucune collecte de donnée personnelle. Résultat : du pouvoir d'agir.

ALLER PLUS LOIN

Le détail des formats, la démonstration technique sur données fictives et les modalités pratiques sont en ligne.

Le format, la durée et le contenu se décident après un échange de trente minutes. Forfait annoncé à l'avance, devis sur demande.

conseil.azelie-sante.fr



Scanner pour ouvrir le site

À PROPOS

Karim Kraiem - Azélie Santé



Professionnel du médico-social et praticien de l'IA depuis 2020, Karim Kraiem construit une approche Forward Deployed : partir du terrain, sécuriser, mesurer et transmettre.

Dirigeant d'Azélie Santé, il porte une conviction : l'IA doit renforcer la capacité d'accompagnement sans retirer la décision humaine ni organiser la dépendance au fournisseur.

PREMIER ÉCHANGE : 30 MINUTES

karim-kraiem@azelie-sante.fr

07 72 18 42 00

[linkedin.com/in/karim-kraiem-b933a755](https://www.linkedin.com/in/karim-kraiem-b933a755)

Certificat AI Hero - Skills Workflow, août 2026

Sources officielles consultées

Situation réglementaire arrêtée au 1er août 2026

- Commission européenne - AI Omnibus, entrée en vigueur et nouveaux calendriers (27 juillet 2026)
- Commission européenne - Questions-réponses sur la littératie IA, article 4
- Commission européenne - Lignes directrices sur la transparence, article 50 (20 juillet 2026)
- CNIL - Questions-réponses sur l'utilisation d'un système d'IA générative
- CNIL - Comment déployer une IA générative ?
- ANSSI - Recommandations de sécurité pour un système d'IA générative
- Agence du Numérique en Santé - Doctrine numérique santé, règles de sécurité et HDS
- CNSA - Déploiement et usages du DUI dans les ESSMS (27 juillet 2026)
- EUR-Lex - Règlement (UE) 2024/1689 sur l'intelligence artificielle



Faire gagner du temps sans retirer la main.

Document informatif - ne constitue pas un conseil juridique.