



**MINISTÈRE  
DU TRAVAIL, DE LA SANTÉ,  
DES SOLIDARITÉS  
ET DES FAMILLES**

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

**NOTE D'INFORMATION N° DGOS/AS3/DSTN/2025/81** du 20 juin 2025 relative à l'appel à manifestation d'intérêt (AMI) concernant l'apport de l'Intelligence artificielle (IA) au sein des services d'aide médicale urgente (SAMU) et des structures des urgences (SU)

La ministre du travail, de la santé, des solidarités et des familles  
Le ministre auprès de la ministre du travail, de la santé, des solidarités  
et des familles, chargé de la santé et de l'accès aux soins

à

Mesdames et Messieurs les directeurs généraux  
des agences régionales de santé (ARS)

<b>Référence</b>	NOR : TSSH2518404N (numéro interne : 2025/81)
<b>Date de signature</b>	20/06/2025
<b>Emetteur</b>	Ministère du travail, de la santé, des solidarités et des familles Direction générale de l'offre de soins (DGOS)
<b>Objet</b>	Appel à manifestation d'intérêt (AMI) concernant l'apport de l'Intelligence artificielle (IA) au sein des services d'aide médicale urgente (SAMU) et des structures des urgences (SU).
<b>Contacts utiles</b>	Sous-direction de l'accès aux soins et du premier recours (SDAS) Bureau de la médecine d'urgence et des soins non programmés (AS3) Anne CORCELLE Clara ZIEMNIAK Mél. : <a href="mailto:dgos-as3@sante.gouv.fr">dgos-as3@sante.gouv.fr</a> Département Santé et transformation numérique (DSTN) Judicael THEVENARD Mel : <a href="mailto:dgos-dstn@sante.gouv.fr">dgos-dstn@sante.gouv.fr</a>
<b>Nombre de pages et annexe</b>	3 pages + 1 annexe (10 pages) Annexe : Appel à manifestation d'intérêt - Exploration de l'intelligence artificielle (IA) comme outil d'optimisation des organisations au sein des services d'aide médicale urgente (SAMU) et des structures des urgences (SU)
<b>Résumé</b>	Cette note vise à lancer un AMI national permettant aux établissements de candidater afin de bénéficier d'un accompagnement financier d'amorçage pour mettre en place une solution, intégrant de l'IA, et permettant d'aider les professionnels opérateurs des SAMU à retranscrire les appels dans les dossiers de régulation médicale (DRM), optimiser les processus de triage dans les SU et/ou améliorer la fluidité des parcours des patients dans les SU.

<b>Mention Outre-mer</b>	Ces dispositions s'appliquent aux Outre-mer, à l'exception de la Polynésie française, de la Nouvelle-Calédonie et de Wallis et Futuna.
<b>Mots-clés</b>	Intelligence artificielle (IA) ; urgences ; service d'aide médicale urgente (SAMU) ; structure des urgences (SU) ; numérique.
<b>Classement thématique</b>	Établissements de santé : Organisation
<b>Textes de référence</b>	Articles R. 6123-1 à R. 6123-12 du Code de la santé publique (autorisation d'activité de soins de médecine d'urgence).
<b>Rediffusion locale</b>	Établissements sanitaires disposant de SAMU et/ou de SU.
<b>Inscrite pour information à l'ordre du jour du CNP du 13 juin 2025 - N° 50</b>	
<b>Publiée au BO</b>	Oui

## 1. Contexte et objectifs

L'IA représente aujourd'hui un levier pertinent pour améliorer la qualité des soins, optimiser les organisations hospitalières, faciliter la gestion de certaines tâches administratives aujourd'hui chronophages et renforcer la sécurité des prises en charge. Son intégration permet de réduire les erreurs et biais, d'accélérer la décision médicale et de mieux gérer les flux de patients.

Dans le cadre de la stratégie nationale sur l'Intelligence artificielle (IA) en santé, la Direction générale de l'offre de soins (DGOS) souhaite accompagner les établissements, afin de soutenir l'innovation et le déploiement et l'expérimentation de solutions d'**IA dans les services d'aide médicale urgente (SAMU) et les structures des urgences (SU)**.

Cet appel à manifestation d'intérêt (AMI) vise à identifier et accompagner le déploiement, en vie réelle, de projets expérimentaux concrets, portés par des établissements de santé engagés dans la transformation numérique des soins critiques.

## 2. Cas d'usage ciblés

Cet AMI, à destination des SAMU et SU, porte sur trois cas d'usage applicables aux SAMU et SU :

- **Retranscription automatique des appels au SAMU**, afin d'optimiser la qualité et la traçabilité des dossiers de régulation ;
- **Aide au triage en SU**, pour améliorer la priorisation des patients et limiter les biais cliniques ;
- **Estimation des temps d'attente et gestion des flux**, pour adapter en temps réel les ressources disponibles.

Ces usages viseraient à offrir des bénéfices tangibles pour les équipes de soins et les patients.

## 3. Financement

Les projets retenus bénéficieront en totalité ou en partie, d'un **financement unique d'amorçage** (compartiment « Missions Spécifiques » -MS) dans la limite des crédits nationaux prévus pour cet AMI. Ce financement vise à soutenir les établissements dans le déploiement de leurs projets innovants, en prenant en charge une portion significative des dépenses nécessaires, qu'il s'agisse des coûts liés à l'achat de matériel, à l'intégration de technologies, à la formation du personnel ou à d'autres dépenses directement liées à l'expérimentation de l'IA dans les services concernés. L'AMI est doté d'un **montant total de 2 millions d'euros**. Le montant précis du financement alloué sera déterminé en fonction des besoins spécifiques de chaque projet et de son adéquation avec les critères de sélection définis dans l'AMI.

Les établissements sélectionnés devront fournir un **budget prévisionnel** détaillant les coûts estimés pour la mise en œuvre du projet, ce qui facilitera l'évaluation et la sélection des projets par le comité de validation (DGOS, ARS concernées, Agence nationale d'appui à la performance des établissements de santé et médico-sociaux -ANAP).

#### 4. Calendrier

Ce calendrier a pour objectif de garantir un démarrage rapide et efficace des expérimentations, permettant aux établissements sélectionnés de mettre en œuvre les solutions d'IA dans des délais appropriés, tout en assurant une préparation optimale des projets.

Les établissements intéressés devront soumettre leur dossier de candidature selon les modalités suivantes :

- **Adresse de dépôt** : [dgos-as3@sante.gouv.fr](mailto:dgos-as3@sante.gouv.fr) (copie [dgos-dstn@sante.gouv.fr](mailto:dgos-dstn@sante.gouv.fr))
- **Date limite de soumission** : 31 juillet 2025
- **Notification des projets retenus** : 22 août 2025
- **Début des expérimentations** : 1<sup>er</sup> septembre 2025
- **Restitution de l'évaluation** : au plus tard le 31 décembre 2026

Pour les ministres et par délégation :  
La cheffe de service, adjointe à la directrice  
générale de l'offre de soins,

**Signé**

Julie POUGHEON

## Appel à manifestation d'intérêt

---

# Exploration de l'intelligence artificielle (IA) comme outil d'optimisation des organisations au sein des services d'aide médicale urgente (SAMU) et des structures des urgences (SU)

## 1. Contexte et enjeux

L'intelligence artificielle (IA) occupe une place croissante et stratégique au sein des services d'aide médicale urgente (SAMU) et des structures des urgences (SU). L'IA a le potentiel de transformer significativement ces services en améliorant la qualité des soins, en optimisant les processus et en renforçant la sécurité des informations médicales.

Son intégration permet d'optimiser le processus de prise en charge des patients en réduisant le risque d'erreurs humaines et de biais, facilitant ainsi une prise en charge rapide et appropriée. L'aide fournie par l'IA permet aux équipes de se concentrer davantage sur l'analyse des informations et la prise de décision rapide. Elle peut également soutenir la décision clinique en suggérant des diagnostics et des interventions adaptés en fonction des données analysées.

Cet appel à manifestation d'intérêt (AMI) porte sur 3 cas d'usage :

- **Cas d'usage 1 : IA dans les SAMU : retranscription des appels SAMU dans les dossiers de régulation médicale.** L'impact recherché dans la solution IA pour ce cas d'usage 1 viserait à optimiser la régulation médicale, uniformiser et améliorer la qualité des dossiers et des soins.
- **Cas d'usage 2 : IA dans les SU : aide au triage des patients se présentant aux urgences.** L'impact recherché dans la solution IA pour ce cas d'usage 2 viserait à optimiser le processus de triage, à soutenir la décision clinique, ainsi qu'à réduire les biais de triage.
- **Cas d'usage 3 : IA dans les SU : calcul des temps d'attente des patients et fluidité des parcours de soin.** L'impact recherché dans la solution IA pour ce cas d'usage 3 viserait à optimiser les ressources et anticiper la durée de passage, ainsi qu'à adapter l'offre hospitalière.

Cette démarche répond à la nécessité d'outiller les structures avec des solutions robustes et éprouvées, susceptibles d'améliorer concrètement les processus d'organisation des SAMU et SU.

Les établissements souhaitant participer à cet AMI sont invités à compléter le dossier en annexe du présent document et à le retourner à l'adresse suivante avant le 31 juillet 2025 : [dgos-as3@sante.gouv.fr](mailto:dgos-as3@sante.gouv.fr) (copie [dgos-dstn@sante.gouv.fr](mailto:dgos-dstn@sante.gouv.fr)).

La liste des projets sélectionnés ainsi que les financements accordés feront l'objet d'une confirmation par courrier au plus tard le 22 août 2025. Les équipes sélectionnées devront reconfirmer leur volonté de participer à l'expérimentation par la transmission d'une lettre d'engagement.

Le lancement de l'expérimentation est envisagé pour le 1<sup>er</sup> septembre 2025.

## 2. Objectifs de l'appel à manifestation d'intérêt

Cet AMI vise à encourager le déploiement en vie réelle des innovations ancrées dans les réalités opérationnelles des établissements de santé. Il poursuit un double objectif : d'une part, favoriser l'appropriation des outils d'intelligence artificielle pour améliorer l'organisation et les processus au sein des SAMU et SU, et d'autre part, de partager des retours d'expérience permettant à l'ensemble des acteurs hospitaliers de bénéficier des enseignements issus de ces initiatives.

## 3. Cas d'usage retenus

Les projets attendus dans le cadre de cet AMI devront s'inscrire dans des problématiques concrètes liées aux services d'aide médicale urgente et aux structures des urgences.

Les établissements de santé candidats peuvent soumettre leur(s) projet(s) pour un ou plusieurs cas d'usage :

### - Cas d'usage 1 : retranscription des appels SAMU dans les dossiers de régulation médicale

La solution choisie doit permettre la réponse à tout ou partie des problématiques :

**D'optimisation de la régulation médicale** : l'utilisation de l'IA pour la retranscription des appels téléphoniques dans les SAMU vise à améliorer la rapidité et la précision des informations transmises aux équipes médicales. La solution devrait permettre d'optimiser le temps de réponse et de garantir une meilleure prise en charge des patients en évitant des erreurs humaines.

**D'uniformisation et d'amélioration de la qualité des dossiers** : la structuration des transcriptions des appels joue un rôle clé dans l'uniformisation et l'amélioration de la qualité des dossiers de régulation médicale. Une retranscription formatée et standardisée devrait permettre une meilleure gestion des informations et une traçabilité optimale.

**D'amélioration de la qualité des soins** : le déploiement de l'IA dans les SAMU s'inscrit dans une démarche d'amélioration de la qualité des soins. Cet outil pourrait permettre aux opérateurs de se consacrer davantage au recueil d'informations, à l'évaluation clinique des situations et à la coordination des moyens de secours nécessaires, tout en facilitant l'exploitation des dossiers à des fins de recherche ou d'amélioration des pratiques professionnelles. L'outil peut notamment fournir une aide au codage et au transcodage.

### - Cas d'usage 2 : aide au triage des patients se présentant aux urgences

La solution choisie doit permettre la réponse à tout ou partie des problématiques :

**D'optimisation du processus de triage** : l'intégration de l'IA doit permettre d'assister l'infirmier d'accueil et d'orientation (IAO), pour l'analyse des symptômes des patients en tenant compte de leurs paramètres vitaux et antécédents afin de prioriser les soins. Cela pourrait permettre d'améliorer les délais d'attente pour les patients les plus urgents en facilitant une prise en charge rapide et appropriée.

**De soutien à la décision clinique** : l'IA peut suggérer des diagnostics et des interventions adaptés en fonction des données analysées.

**De réduire les biais de triage** : l'IA peut contribuer à réduire les biais de triage en améliorant la précision et l'efficacité. La solution pourrait conduire à réduire le risque d'erreurs humaines et les effets de biais.

### - Cas d'usage 3 : calcul des temps d'attente des patients et fluidité des parcours de soin

La solution choisie doit permettre la réponse à tout ou partie des problématiques :

**D'optimisation des ressources et d'anticipation de la durée de passage :** l'IA doit permettre de calculer en temps réel les temps d'attente des patients aux urgences, permettant ainsi aux soignants d'anticiper la durée de passage et d'optimiser les ressources au sein de la structure des urgences. En prédisant ces délais, tout en prenant en compte les divers facteurs influençant directement la durée moyenne de passage, elle pourrait contribuer à la fluidité des parcours de soins dans les SU.

**D'adaptation de l'offre hospitalière :** l'IA pourrait permettre d'anticiper la fréquentation des urgences en analysant des données variées, telles que les tendances saisonnières, les conditions météorologiques ou les événements locaux. Elle peut aider à ajuster les besoins en lits et en personnel, contribuant ainsi à optimiser le fonctionnement des services. En favorisant une meilleure organisation, elle peut permettre également de fluidifier les parcours de soins des patients.

## 4. Modalités de participation

L'AMI est ouvert à tous les établissements de santé quels que soient leurs statuts. Les établissements intéressés sont invités à transmettre un dossier de manifestation d'intérêt, selon le modèle en annexe, comprenant :

- La présentation synthétique du contexte local de l'établissement et de la structure (SAMU ou SU) et des problématiques ciblées ;
- La description de la solution technique d'IA ciblée pour le projet (fonctionnement, données mobilisées, architecture technique, marquage CE le cas échéant, etc.) ;
- Les modalités d'expérimentation, d'évaluation et de mesure d'impact ;
- L'engagement de l'établissement à participer activement aux phases de déploiement, d'évaluation et de remontée des données demandées par le ministère chargé de la santé ;
- L'organisation du projet (gouvernance, partenaires, calendrier prévisionnel).

Une attention particulière sera portée à la qualité de la démarche éthique, à la conformité réglementaire (Règlement général sur la protection des données -RGPD, sécurité des données), et à l'implication des professionnels et des établissements de santé dans le projet.

## 5. Sélection et accompagnement

Les projets seront instruits par un comité de sélection composé de représentants du Ministère du travail, de la santé, des solidarités et des familles, de l'Agence nationale de la performance des établissements sanitaires et médico-sociaux (ANAP) et d'experts en intelligence artificielle appliquée à la santé.

Les critères d'éligibilité :

- Le projet doit être porté par un établissement de santé ;
- La solution d'IA identifiée dispose d'un marquage CE (dispositif médical le cas échéant) ;
- Le projet doit inclure une évaluation des impacts sur la qualité des soins et la sécurité des patients ;
- Le projet doit inclure des indicateurs de performance technique et des indicateurs d'acceptabilité par les opérateurs.

Les critères de sélection porteront sur :

- La pertinence du projet au regard des enjeux du temps de travail ;
- L'interopérabilité avec les systèmes d'informations internes de l'établissement de santé ;
- La maturité de la solution proposée ;
- Le réalisme de la mise en œuvre et la robustesse de l'évaluation ;
- La capacité de généralisation et de transfert ;
- Les indicateurs proposés par les établissements en matière de performance technique et d'acceptabilité par les opérateurs.

Les projets retenus pourraient, sous réserve et dans la limite des crédits nationaux, bénéficier d'un financement, via l'ARS, couvrant, en totalité ou en partie, les coûts éligibles associés à la mise en œuvre de la solution proposée. Ce **financement unique** d'amorçage (compartiment Missions Spécifiques -MS), vise à soutenir les établissements dans le déploiement de leurs projets innovants, en prenant en charge une portion significative des dépenses nécessaires, qu'il s'agisse des coûts liés à l'achat de matériel, à l'intégration de technologies, à la formation du personnel ou à d'autres dépenses directement liées à l'expérimentation de la solution pouvant couvrir tout ou partie des cas d'usages en fonction de l'activité (nombre de dossiers de régulation pour le cas d'usage 1, nombre de passages aux urgences pour les cas d'usage 2 et 3).

## 6. Calendrier et contact

L'AMI est ouvert jusqu'au 31 juillet 2025. Les dossiers sont à transmettre par voie électronique à l'adresse suivante : [dgos-as3@sante.gouv.fr](mailto:dgos-as3@sante.gouv.fr) (copie [dgos-dstn@sante.gouv.fr](mailto:dgos-dstn@sante.gouv.fr)) en précisant dans l'objet « AMI DGOS IA et SAMU / SU ».

## Annexe – Modèle de dossier

1. Identification de l'établissement porteur et des partenaires
2. Contexte local et objectifs recherchés dans la mise en place d'une IA
3. Description du projet et des solutions envisagées
4. Données mobilisées et aspects techniques
5. Méthodologie d'expérimentation et évaluation
6. Gouvernance, planning, budget prévisionnel
7. Démarche éthique et conformité réglementaire
8. Engagement de l'établissement
9. Informations complémentaires

Direction générale de l'offre de soins (DGOS)  
Agence nationale d'appui à la performance des  
établissements de santé et médico-sociaux (ANAP)

## Appel à projet IA SAMU et SU

Exploration de l'intelligence artificielle (IA) comme outil  
d'optimisation des organisations au sein des services d'aide  
médicale urgente (SAMU) et des structures des urgences (SU)

### Dossier de candidature

Sélectionner le ou les cas d'usage :

- Cas d'usage 1 : Retranscription des appels SAMU dans les dossiers de régulation médicale
- Cas d'usage 2 : Aide au triage des patients se présentant aux urgences
- Cas d'usage 3 : Calcul des temps d'attente des patients et fluidité des parcours de soin

#### **1. Identification de l'établissement porteur et des partenaires**

Coordonnées de l'établissement :

FINESS juridique :

Adresse :

FINESS géographique(s) et adresse(s) du/des site(s) :

Type :

- Établissement (préciser statut) :

Personne en charge du dossier (contact) :

- Nom - Prénom :
- Qualité :
- Adresse mail :
- Téléphone :

Directeur des systèmes d'information de l'établissement soutenant le projet :

### **Descriptif de l'offre de soins :**

- Nombre de lits d'unité d'hospitalisation à courte durée (UHCD)

### **Descriptif de l'activité :**

Pour le cas d'usage 1

SAMU :

- Nombre de dossiers de régulation (DR) en 2024 (hors DRM) : nombre de dossiers de régulation hors D et hors DRM (exemples : appel administratif, demande de renseignement, transmission information opérationnelle...)
- Nombre de DRM en 2024 (hors DR) : nombre de dossiers de régulation hors D et hors DR (exemples : conseil médical, demande de transport sanitaire, demande de secours, départ réflexe 18...)

Pour cas d'usage 2 et 3 :

SU :

- Nombre de passages aux urgences en 2024
- Durée de passage moyen en 2024
- Modes de sortie
  - % retour à domicile
  - % hospitalisation

### **Descriptif de l'organisation de la structure**

#### **Effectifs en équivalent temps plein (ETP) :**

Nombre d'infirmières d'accueil et d'orientation (IAO) par jour

Médecins dédiés à l'accueil des urgences :  OUI  NON

Nombre d'ETP :

Nombre d'ETP IDE dans le SAU / jour :

## 2. Contexte local et objectifs recherchés dans la mise en place d'une IA

**Décrire la situation actuelle du service**

**Identifier les principaux objectifs que vous recherchez à atteindre avec l'implémentation de l'IA en termes d'amélioration de la qualité des soins, d'optimisation des processus**

## 3. Description du projet et des solutions envisagées – à décliner par cas d'usage

**Choix de la solution envisagée (nom de la solution, configuration de l'équipement, type de contrat, conditions d'implantation, adaptation du système d'information, Règlement général sur la protection des données -RGPD) – Joindre le devis ou budget prévisionnel à l'année permettant le déploiement et le fonctionnement de l'IA.**

**Implémentation à réaliser (descriptif des interopérabilités en place entre les logiciels, descriptif des interopérabilités à développer et à mettre en place)**

## 4. Données mobilisées et aspects techniques

**Capacité technique et infrastructure :** décrire les infrastructures techniques nécessaires pour l'implémentation de l'IA, des réseaux sécurisés et des systèmes de gestion des données.

**Serveurs et stockage :** préciser la puissance des serveurs et les solutions de stockage sécurisées pour gérer les grandes quantités de données générées par le système d'IA.

**Réseaux :** décrire les réseaux et les modalités de sécurité permettant d'assurer la communication fluide entre les différents systèmes et dispositifs médicaux.

**Sécurité des données :**

- Conformité RGPD : les systèmes doivent être conformes au RGPD pour garantir la confidentialité et la sécurité des données des patients.
- Chiffrement : les données doivent être chiffrées à la fois en transit et au repos pour prévenir les accès non autorisés.

**Certification et marquage CE :**

- Numéro de marquage CE : indiquer le numéro de marquage CE attribué à la solution.
- Certificat de conformité : fournir une copie du certificat de conformité délivré par l'organisme notifié.
- Preuves cliniques : présenter des preuves cliniques démontrant l'efficacité et la sécurité de la solution, conformément aux exigences du marquage CE (bibliographie).
- Documentation technique : inclure la documentation technique détaillant les caractéristiques de la solution et les tests effectués pour obtenir le marquage CE.

### **Interopérabilité :**

- Standards de données : utilisation de standards de données tels que HL7, FHIR pour assurer l'interopérabilité entre les différents systèmes de santé.
- API : des interfaces de programmation d'applications (API) doivent être disponibles pour permettre l'intégration des systèmes d'IA avec les systèmes existants.
- Les solutions devront s'appuyer sur la doctrine du numérique en santé <https://esante.gouv.fr/doctrine>.

## **5. Méthodologie d'expérimentation et évaluation**

### **Compétences et ressources humaines :**

- Équipe : décrire l'équipe dédiée notamment expert en IA, ingénieur en informatique, médecins urgentistes, professionnels de santé et un professionnel expérimenté dans la gestion de projets.
- Compétences et formation : indiquer si des formations particulières à l'utilisation des nouveaux systèmes d'IA et à la gestion des données ont été réalisées.

### **Gains attendus d'efficience :**

- Indicateurs de performance : définir des indicateurs de performance pour évaluer l'impact de l'IA sur les processus et les résultats cliniques. Les indicateurs retenus par l'établissement en regard du projet présenté sont à lister de manière exhaustive avec les modalités de calcul.
- Audit et contrôle : indiquer les audits et des contrôles de qualité qui seront effectués pour assurer le bon fonctionnement des systèmes et la conformité aux processus établis.

## **6. Gouvernance, planning, budget prévisionnel**

**Au niveau institutionnel :** intégration du projet dans les orientations de l'établissement, adhésion des acteurs / Président de la commission médicale d'établissement (PCME) - Médecins – Cadres, validation du projet en instances au sein de l'établissement, Directeur des systèmes d'information (DSI).

**Pilotage :** personne(s) en charge du pilotage et temps dédié. L'établissement doit démontrer sa capacité à gérer le projet de manière efficace, avec une gouvernance claire et des mécanismes de suivi et d'évaluation.

**Conduite du projet :** composition d'un comité projet et modalité de réunion.

**Feuille de route/plan d'actions :** le plan d'actions présenté sera considéré comme la feuille de route de référence pour le suivi de la mise en œuvre opérationnelle. Un plan de mise en œuvre doit être fourni, incluant les étapes clés, les délais, les ressources nécessaires et les indicateurs de performance.

**Calendrier :** le calendrier présenté sera considéré comme celui de référence pour le suivi de la mise en œuvre opérationnelle.

**Budget prévisionnel :** la répartition par poste de dépense sera décrite.

## 7. Démarche éthique et conformité réglementaire

Décrire les modalités mises en place au sein de l'établissement pour garantir le respect de l'éthique et de la réglementation (comité éthique, procédure de validation éthique, charte d'utilisation...)

## 8. Engagement de l'établissement

En fonction de la thématique, l'établissement s'engage à recueillir les indicateurs qui seront transmis par les équipes projets de la DGOS afin de garantir les modalités de déploiement et le suivi de l'IA.

L'établissement s'engage à se rendre disponible pour participer à un groupe de travail ANAP dans un cadre de retour d'expérience :  OUI  NON

## 9. Informations complémentaires

Informations complémentaires jugées par le candidat, utiles à la complétude de la présentation du projet (30 lignes maximum).