



# INS : améliorer le taux de qualification des ES

Webinaire de l'ANS

16 mars 2023



## Pour vous présenter ce webinaire :



**Céline Descamps**

Directrice de projet  
Identité Numérique – Identitovigilance  
**ESEA**

[celine.descamps@esea-na.fr](mailto:celine.descamps@esea-na.fr)



**Dr Manuela Oliver**

Coordinatrice du GRIVES

**ieSS**

[moliver@ies-sud.fr](mailto:moliver@ies-sud.fr)



**Margaux Buguet**

Equipe INS

**ANS**

[margaux.buguet@esante.gouv.fr](mailto:margaux.buguet@esante.gouv.fr)

# L'Agence du Numérique en Santé : 3 missions

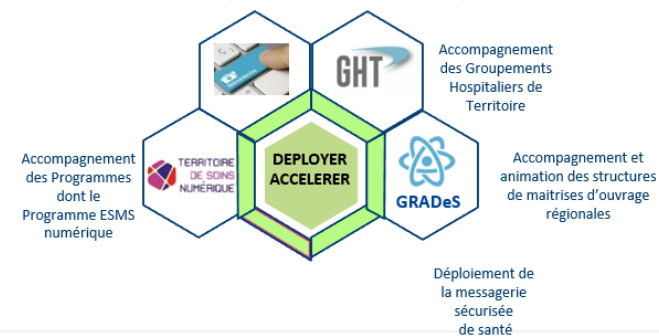
**1. Rôle de régulateur** : créer les conditions du développement et de la régulation numérique en santé



**2. Rôle d'opérateur** : assister les pouvoirs publics dans la conduite de projets numériques d'intérêt national



**3. Rôle de promoteur** : déployer les usages des services créés et permettre aux professionnels et usagers de bénéficier des innovations numériques





**1**

**Rappel des enjeux et des principales causes de non qualification**

**3**

**Retour d'expérience sur les organisations possibles**

**2**

**Quelques pistes pour y remédier**



**4**

**Récapitulatif de la documentation à votre disposition**



# 1. Rappel des enjeux et des principales causes de non qualification

# Pourquoi chercher à améliorer son taux de qualification ?

L'INS doit être qualifiée (appel au téléservice INSi + validation de l'identité) pour pouvoir être associée à une donnée de santé.  
Ce référencement de la donnée de santé avec l'INS qualifiée permet de :

Faciliter les échanges et le  
partage de données de santé entre  
vous et vos interlocuteurs



Fiabiliser les identités de vos patients  
en utilisant une identité de référence

Alimenter et consulter facilement le DMP



Pour mémoire, courant 2023, le DMP ne pourra  
plus être alimenté sans l'INS qualifiée



Gagner du temps en  
rattachant plus facilement  
un document au bon dossier  
patient

Echanger avec les patients de  
manière sécurisée via Mon  
espace santé



# Retour sur l'enquête « Taux de qualification » menée début 2023

## Contexte

Réalisation d'une enquête auprès **des CHU et autres établissements de santé de taille importante** début 2023.

## Objectifs

**Connaître le taux de qualification** de ces établissements à date et identifier **les principales difficultés** pouvant expliquer des taux de qualification relativement « bas ».

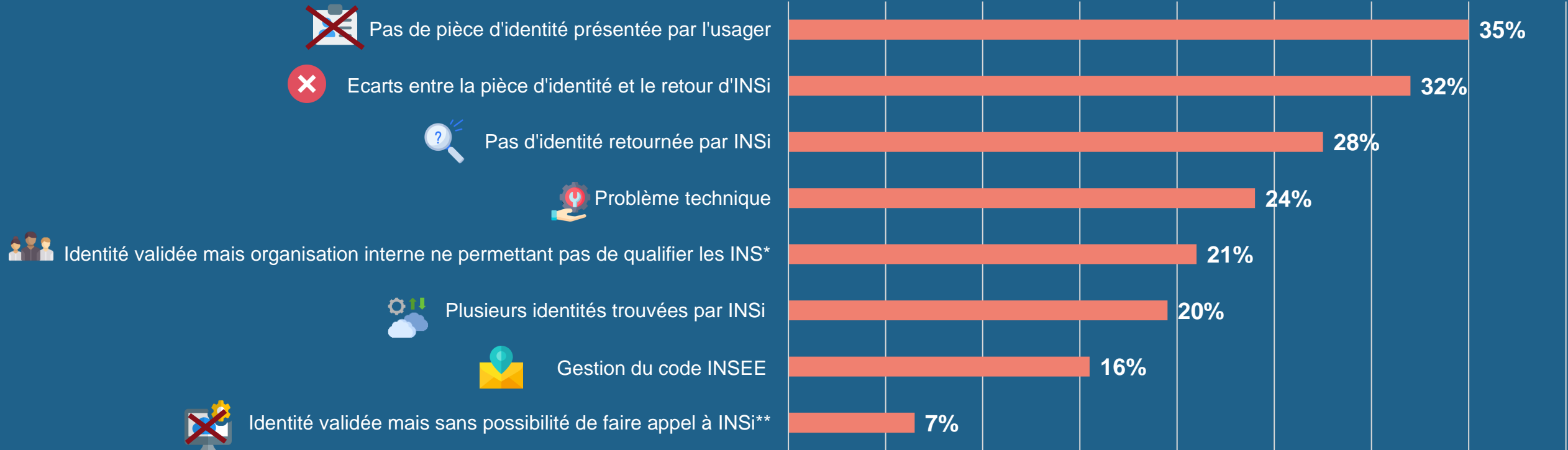
## Résultats

**200 établissements de santé** répartis sur toute la France ont répondu à l'enquête.

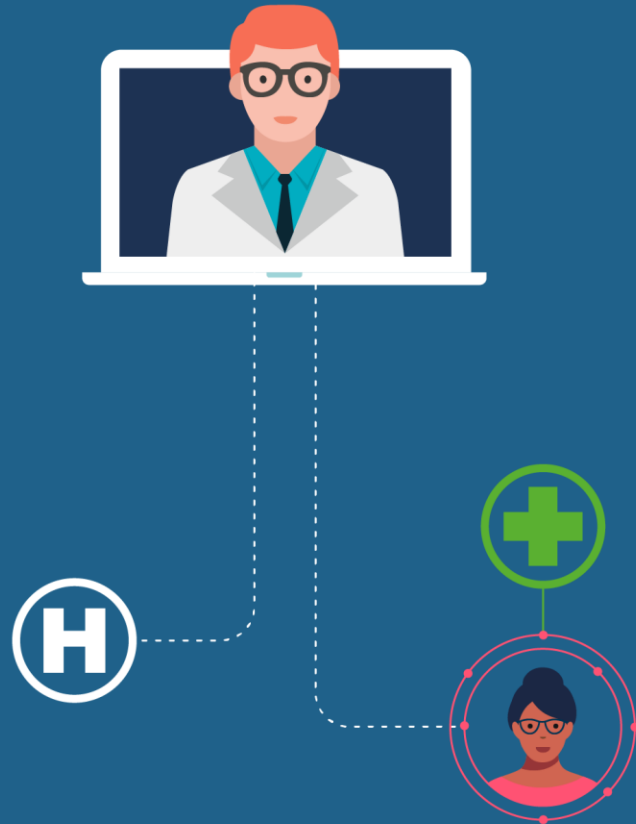
# Les principales causes de non qualification des identités selon les répondants

Nombre de répondants à l'enquête : 200

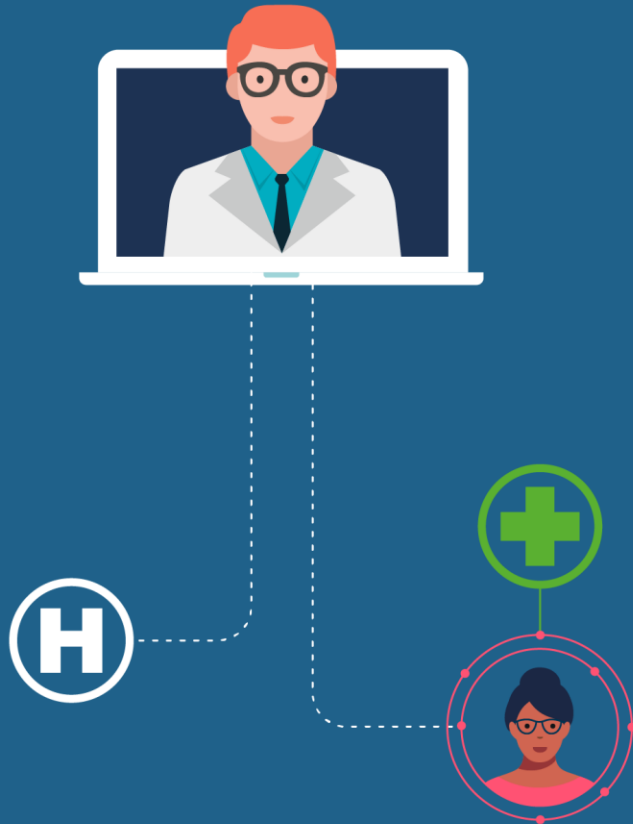
Pourcentage de répondants ayant identifié le point comme une cause de non qualification







## 2. Quelques pistes pour y remédier



## 2.1 Pas de pièce d'identité présentée par l'utilisateur



## Pas de pièce d'identité présentée par l'utilisateur

Cette situation se rencontre essentiellement **aux urgences** (patient inconscient, dans l'incapacité de décliner son identité,...). Certains **établissements psychiatriques** peuvent également avoir des difficultés à obtenir la pièce d'identité. L'application des règles d'identitovigilance peut, par ailleurs, être compliquée par la production de pièces d'identité d'origine étrangère.

### Quelques chiffres

70 ES, soit **35%** des répondants, ont remonté ce point



### Pour vous aider : les ressources à votre disposition

- Communiquez auprès du patient en vous appuyant sur **les affiches** et **le dépliant usager** dans le kit de communication INS
- Veillez à rappeler **la nécessité pour le patient de venir avec une pièce d'identité** dans vos courriers de convocation pour une hospitalisation ou une consultation
- Consultez les **fiches pratiques** du 3RIV :
  - *Recueil de l'identité des usagers de santé étrangers*
  - *Difficultés d'identification associées à des documents d'identité français*



## Pas de pièce d'identité présentée par l'utilisateur



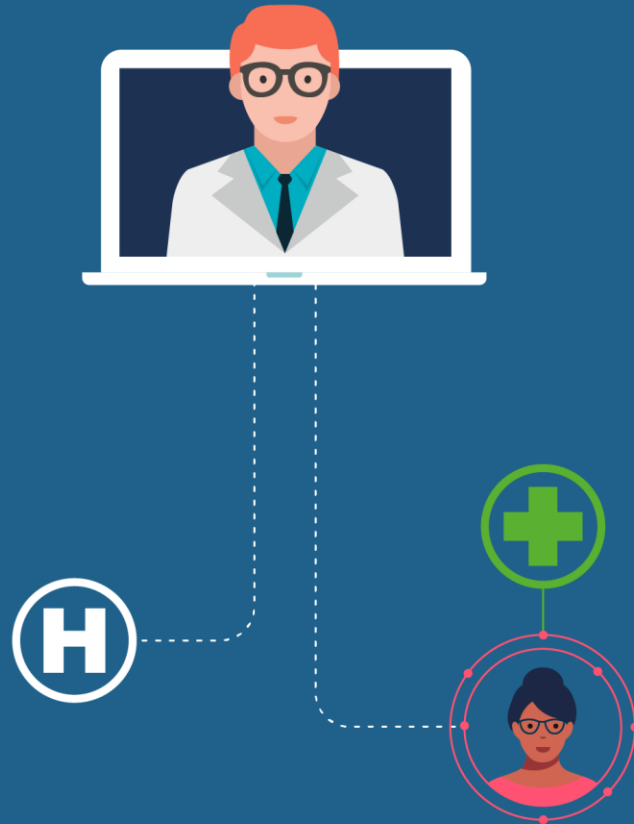
« Nous ne validons pas nos identités sans présence d'une pièce d'identité dans la GED »

Pour rappel, il n'est pas nécessaire de conserver un scan de la pièce d'identité dans le système d'information de la structure pour pouvoir valider une identité.

En fonction de l'organisation de l'établissement (présence d'un back-office), l'absence de scan de la pièce d'identité peut toutefois être bloquante car il n'y a alors pas de possibilité de valider l'identité en back-office.

### Pour vous aider : les ressources à votre disposition

- Si l'établissement souhaite conserver un scan de la pièce d'identité, il peut s'appuyer sur la **fiche pratique** « Gestion des copies de pièces d'identité dans le système d'information » du 3RIV.
- Dans le cadre du référencement Ségur, les éditeurs peuvent candidater sur le profil « **Stockage des copies de titres d'identité** » (candidature facultative). Cliquez ici pour accéder à la liste des éditeurs référencés.



## 2.2 Ecart entre la pièce d'identité et le retour du téléservice INSi



## Écarts entre la pièce d'identité et le retour du téléservice INSi

L'erreur peut provenir **indistinctement** de **la pièce d'identité** ou **des bases de référence** utilisées par le téléservice INSi. Ces discordances se rencontrent plus fréquemment avec les identités **des usagers étrangers et/ou âgés**.

Les écarts portent principalement sur les champs :

+++

+

- Le **code lieu de naissance**
- Les **prénoms** : nombre, ordre, orthographe,... et notamment des discordances sur **les prénoms composés** (tiret manquant ou présent à tort,...)
- La date de naissance
- Le nom de naissance

Quelques écarts sur le champ « sexe » ont pu être constatés mais ces cas restent marginaux.

### Quelques chiffres

64 ES, soit **32%** des répondants, ont remonté ce point





## Écarts entre la pièce d'identité et le retour du téléservice INSi



« En cas de discordance entre INSi et le document d'identité présenté, c'est le document officiel d'identité qui est pris en compte »

« Nous ne qualifions aucune identité qui n'est pas conforme à la pièce d'identité »

En fonction de l'écart, **il est possible de récupérer l'INS et de qualifier l'identité** malgré l'absence de concordance parfaite entre les deux identités.



« Règle de validation très restrictive (incluant une comparaison entre l'INS retournée par le téléservice et la présence du NIR du patient enregistré dans le DPI ou la GAM) »

Il s'agit d'une sécurité supplémentaire en front office. Cela nécessite toutefois d'avoir un back office suffisamment dimensionné afin de pouvoir traiter ces cas en back office.



# Pourquoi ces écarts ?

La base sur laquelle s'appuie le **téléservice INSi** est le **RNIPP** (répertoire national d'identification des personnes physiques). Cette base est gérée par l'INSEE. Pour les personnes nées à l'étranger, la base source est le **SNGI** (Système national de gestion des identifiants) géré par la **CNAV**.

A l'inverse, la base de référence pour les **titres d'identité** est la base **TES** (base des titres électroniques sécurisés) gérée par le ministère de l'Intérieur. Des divergences peuvent exister entre ces bases, ce qui explique les écarts observés.

La fiche pratique du 3RIV « [Conduite à tenir en cas d'incohérences constatées lors de la recherche de l'INS](#) » décrit la conduite à tenir :

- dans quel cas le professionnel peut-il récupérer l'INS car l'écart est jugé minime ?
- dans quel cas est-il préférable de conserver l'identité locale et de ne pas chercher à récupérer l'INS ?

**II.1.3 Tiret dans un prénom composé**

Source 1 : CNI	Source 2 : INSi	Identité numérique
N naiss : DUPOND Prénoms : <b>Jean-Philippe</b> DDN : 10/11/1969 Sexe : M Né à Nice (06088)	N naiss : DUPOND Prénoms : <b>JEAN PHILIPPE</b> DDN : 10/11/1969 Sexe : M Lieu nais : 06088	N naiss : DUPOND Prénoms : JEAN PHILIPPE 1 <sup>er</sup> prénom : <b>JEAN-PHILIPPE</b> DDN : 10/11/1969 Sexe : M Lieu nais : 06088
		Récup INS : <b>Identité qualifiée</b>

NB : l'utilisateur confirme le tiret dans son prénom composé. Son absence dans l'INS ne compromet pas son identification et n'empêche pas l'enregistrement de Jean-Philippe dans le champ Premier prénom.

---

Règle n° 2 : Lorsque les différences portent sur l'utilisation de tirets ou d'apostrophes, il faut enregistrer le trait tel qu'il est renvoyé par le téléservice INSi.

**II.1.4 Premier prénom non composé**

Source 1 : CNI	Source 2 : INSi	Identité numérique
N naiss : DURAND Prénoms : <b>Jean, Philippe</b> DDN : 10/10/1969 Sexe : M Né à Bourges (18033)	N naiss : DURAND Prénoms : <b>JEAN-PHILIPPE</b> DDN : 10/10/1969 Sexe : M Lieu nais : 18033	N naiss : DURAND Prénoms : JEAN 1 <sup>er</sup> prénom : <b>JEAN</b> DDN : 10/10/1969 Sexe : M Lieu nais : 18033
		Récup INS : <b>Identité validée</b>

NB : l'utilisateur signale que son premier prénom est Jean et non Jean-Philippe. La récupération de l'INS est déconseillée pour des raisons d'affichage, même si elle ne gêne théoriquement pas l'enregistrement de Jean en Premier prénom.

Règle n° 1 : Les principaux traits stricts de l'identité numérique (nom de naissance, premier prénom, date de naissance, lieu de naissance et sexe) doivent être enregistrés sans erreur.

*Conduite à tenir en cas d'incohérences constatées lors de la recherche de l'INS*





## Que faire en cas de discordance ?



## Quelques cas pratiques

Type d'erreur	Sur la pièce d'identité	INS	Récupération et qualification de l'INS ?
Nom de naissance	N'Guyen	N Guyen	✓
	N Guyen	N'Guyen	✓
	Nguyen	N Guyen	✗
Premier prénom	Velentin	Valentin	✓
	Gustave	Gostave	✗
	Maria	Sophia	✗
	Antoine	Antonio	✗
Prénom composés	Jean Claude	Jean-Claude	✓
	Jean-Claude	Jean Claude	✓
	Jean, Claude	Jean-Claude	✗
Nombre de prénoms (premier identique)	1	3	✓
Date de naissance	20/04/1944 31/12/1944	02/04/1944 00/00/1944	✗ Réglé avec la nouvelle version INSi



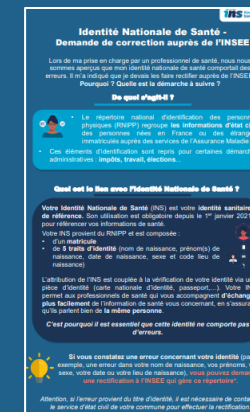
# Que faire en cas de discordance ? Démarche à mener par l'usager

En fonction de la provenance de l'erreur (pièce d'identité ou INS), la démarche à mener par le patient diffère :



- **Si l'erreur provient de l'INS**, le patient doit demander la rectification de cette identité :
  - Au près des services de l'INSEE s'il est né en France (excepté Nouvelle-Calédonie).

*Un service en ligne existe pour ce faire : [Demande de correction d'état civil auprès de l'Insee \(Service en ligne\) | service-public.fr](#). Si le professionnel est confronté à cette situation, il peut communiquer à ses patients le dépliant suivant qui décrit la démarche à suivre : [dépliant INSEE](#)*



- Si le patient est né à l'étranger ou en Nouvelle-Calédonie, il doit se rapprocher de sa caisse locale d'assurance maladie (démarche plus longue et plus complexe)



- **Si l'erreur provient de la pièce d'identité**, il faut inviter le patient à se rapprocher de sa mairie pour faire renouveler sa pièce.

**A noter !**

*Les usagers en rupture numérique peuvent contacter l'INSEE à l'adresse postale suivante :*

*Direction Régionale des Pays de la Loire ; Pôle RFD - Division État civil - relations clients ; 105, rue des Français Libres ; BP 67401 ; 44274 Nantes cedex 2.*



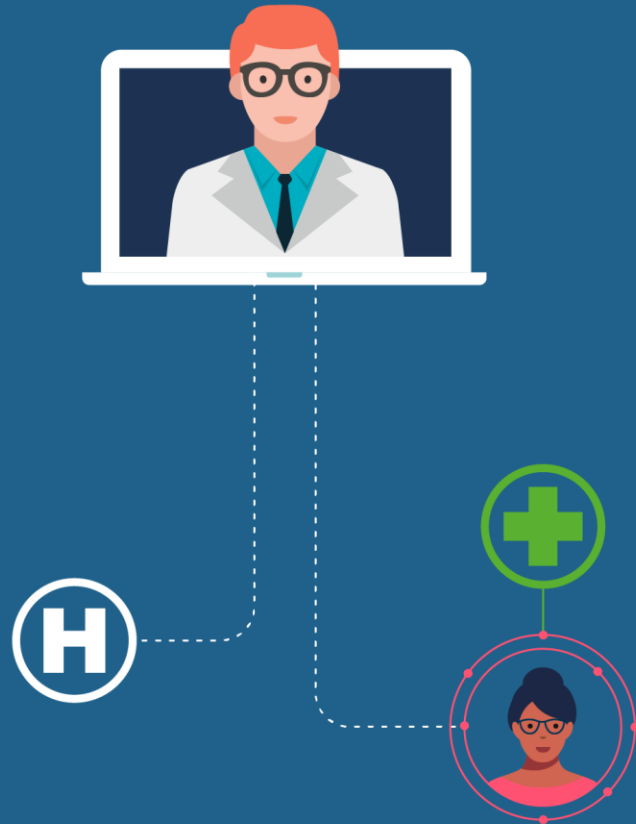
# Que faire en cas de discordance ? Démarche à mener par l'établissement

## Informer le GIE SESAM-Vitale

- ▶ Demander à votre éditeur de référentiel identité d'ouvrir un ticket auprès du centre de service du GIE SESAM-Vitale en transmettant les traces associées à l'appel INSi.
- ▶ Pas de possibilité pour les établissements de faire directement un signalement au GIE

## Informer le référent régional en identitovigilance

- ▶ Pourquoi ?
  - Partage d'expérience, dans la région, entre régions
  - Remontée des informations vers l'ANS et la DNS
- ▶ Quels éléments ?
  - Identité Etat civil
  - INS
  - Identité correcte
- ▶ Comment ?
  - Coordonnées des référents régionaux [ici](#)
  - Dépôt sur plate forme sécurisée dans la mesure du possible



## 2.3 Pas d'identité retournée par INSi



# Pas d'identité retournée par INSi

Selon les répondants à l'enquête, ces cas se présentent principalement pour des **usagers étrangers**. Toutefois, la plupart des établissements ont indiqué qu'ils étaient **rarement** confrontés à ce retour du téléservice.

## Quelques chiffres

55 ES, soit 28% des répondants, ont remonté ce point



## Pour vous aider : les ressources à votre disposition

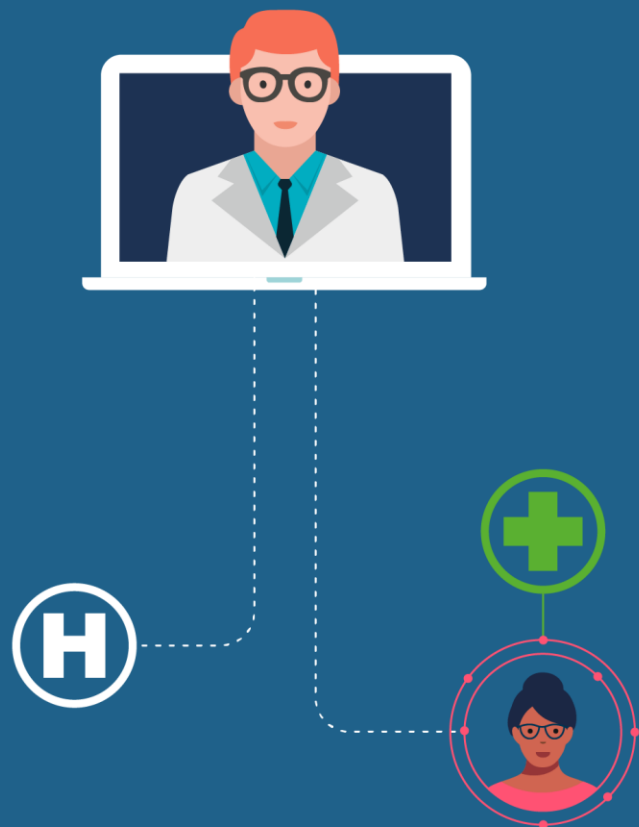
Appuyez-vous sur **la fiche pratique**  
« Conduite à tenir en fonction du retour d'INSi »



**Point de vigilance !**

1. Vérifier les **traits utilisés** pour l'interrogation du téléservice INSi
2. **Ne pas utiliser le critère lieu de naissance** en première intention lors de l'interrogation du téléservice INSi (nombreuses discordances sur les lieux de naissance)
3. **Supprimer le tiret** dans les prénoms et nom composés en le remplaçant par un espace
4. Faire volontairement une faute dans le prénom pour « forcer » le téléservice à aller interroger une autre base (SNGI) en seconde intention

Attention, tous les usagers ne disposent pas d'une INS ! Les personnes étrangères de passage ou en situation irrégulière, et les personnes étrangères bénéficiant d'une convention internationale de soins n'ont pas d'INS. Il est donc normal de ne pas avoir de retour du téléservice INSi. Il est fortement recommandé **de ne pas chercher à appeler le téléservice INSi** pour ces usagers.



## 2.4 Problème technique



## Problème technique

Certains répondants ont constaté **des lenteurs** sur le téléservice INSi ou **des difficultés à se connecter** au service à certains moments de la journée. Au niveau national, nous suivons le nombre de sollicitations du téléservice INSi pour s'assurer que celles-ci ne dépassent pas la capacité du téléservice. A date, nous n'avons pas eu d'alerte sur ce point.

Des indisponibilités ont par ailleurs touché le téléservice INSi fin 2022. Ces indisponibilités ont concerné tous les téléservices de l'Assurance Maladie. Un **correctif** a depuis été mis en place.

### Quelques chiffres

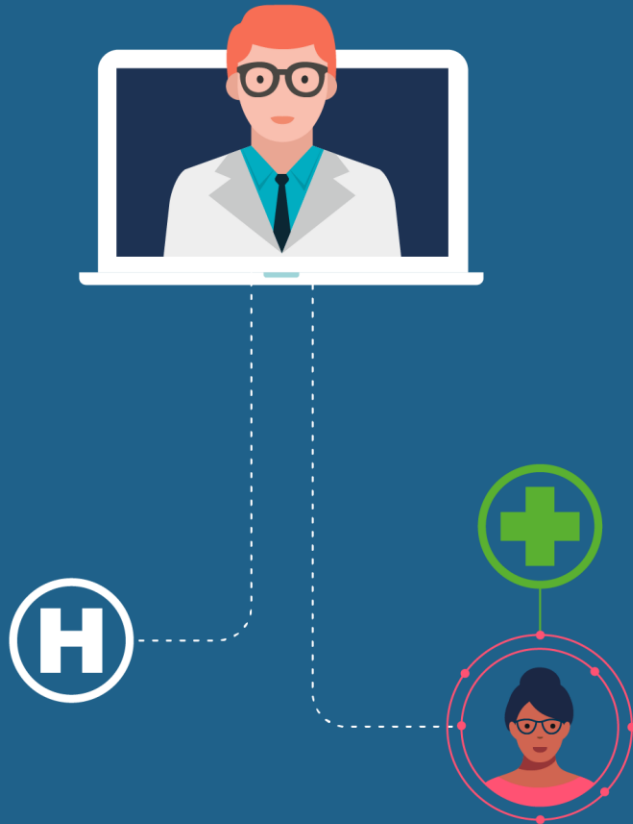
48 ES, soit **24%** des répondants, ont remonté ce point



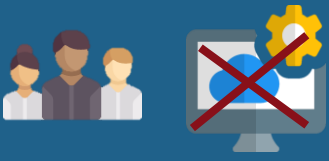
### Pour vous aider : les ressources à votre disposition

- Contactez **votre éditeur** afin de savoir s'il ne s'agit pas d'un « bug » propre à l'outil
- Rapprochez-vous de **vos référents régionaux INS** si la problématique persiste
- Consultez :
  - [La page du GIE SESAM-Vitale](#) sur laquelle est publiée **l'information sur les indisponibilités programmées** (opérations de maintenance,...)
  - La fiche pratique « [Conduite à tenir en cas de dysfonctionnement du téléservice INSi](#) » rédigée par le 3RIV





## 2.5 Identité validée mais sans possibilité de faire appel à INSi et/ou de qualifier les INS



## Identité validée mais sans possibilité de faire appel à INSi et/ou de qualifier les INS

L'identité a été validée mais l'établissement n'a pu aller jusqu'à la qualification pour plusieurs raisons :

- Pas de possibilité d'appeler le téléservice INSi car **personnel en formation ou déploiement en cours**
- **Manque de ressources en back-office / au sein de la CIV** pour traiter les écarts INSi / pièce d'identité
- **Pas de back-office et flux important de patients** à l'accueil

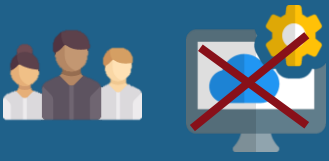
### Quelques chiffres

55 ES, soit 28% des répondants, ont remonté ce point



« Notre base comporte plusieurs centaines de milliers d'identités à qualifier. De nombreuses ressources seraient nécessaires afin d'améliorer significativement le taux de qualification »

La structure **n'a pas besoin de reprendre l'intégralité** de son stock d'identités pour les qualifier. **L'INS ne doit être utilisée que pour les usagers qui sont effectivement pris en charge par la structure.** Cette qualification peut par ailleurs se faire progressivement et au fil de l'eau, lorsque l'utilisateur se présente à nouveau dans la structure.



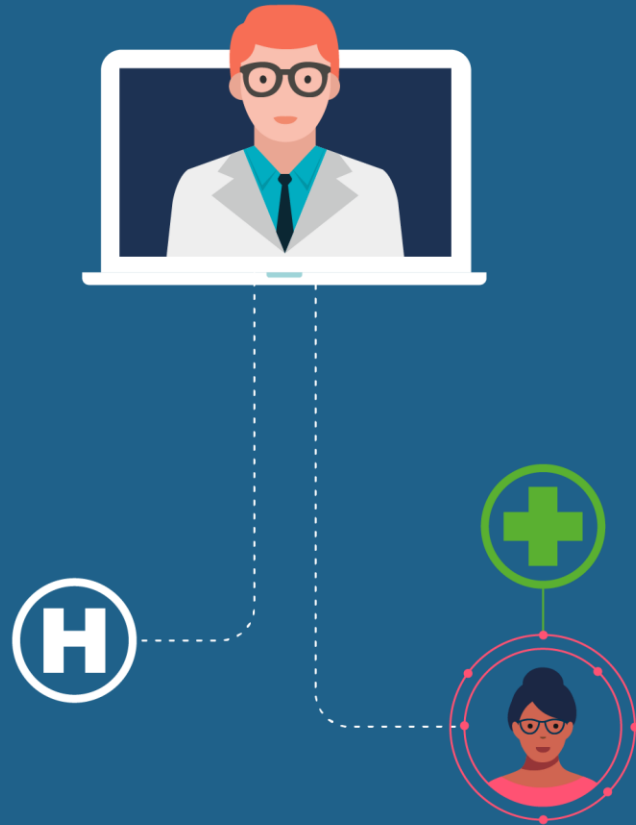
## Identité validée mais sans possibilité de faire appel à INSi et/ou de qualifier les INS



« L'INS n'a pas pu être récupérée du téléservice INSi car le nombre de caractères du nom de naissance retourné par INSi est supérieur à la limite fixée par notre logiciel »

Vos logiciels doivent évoluer pour vous permettre de gérer l'INS. Les éditeurs doivent ainsi se conformer, notamment, au guide d'implémentation de l'INS qui impose notamment une taille minimale pour les champs.

**Si vous disposez d'une version référencée Ségur** (liste [ici](#)) et que vous constatez **une non-conformité avérée**, vous avez la possibilité de réaliser **un signalement** en utilisant le formulaire suivant : [Votre question relative au Ségur du numérique en santé | esante.gouv.fr](#)



## 2.6 Plusieurs identités trouvées par INSi



# Plusieurs identités trouvées par INSi

Pour vous aider : les ressources à votre disposition

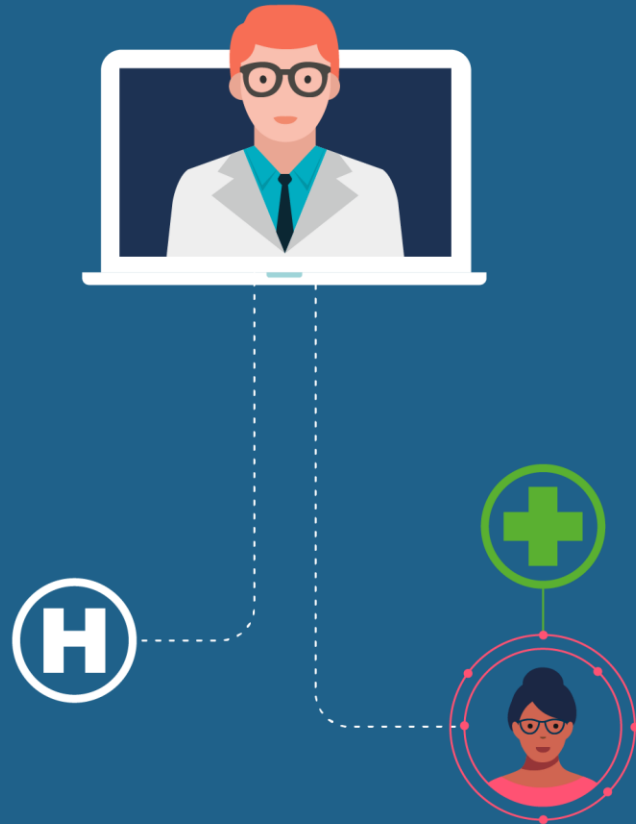
## Quelques chiffres

39 ES, soit 20% des  
répondants, ont  
remonté ce point



Appuyez-vous sur la **fiche pratique**  
« Conduite à tenir en fonction du  
retour d'INSi »

1. Lors de l'interrogation en seconde intention du téléservice INSi :
  - Utiliser **le code lieu de naissance** (avec le risque d'avoir un retour « Aucune identité trouvée » de la part d'INSi)
  - Utiliser **les autres prénoms**
2. Faire volontairement une faute dans le prénom pour « forcer » le téléservice à aller interroger une autre base (SNGI) en seconde intention



## 2.7 Gestion du code INSEE



# Gestion du code INSEE pour les usagers nés en France

Pour rappel, le code INSEE retourné par le téléservice INSi est **le code existant au moment de l'immatriculation** de l'utilisateur.

## Quelques chiffres

31 ES, soit 16% des répondants, ont remonté ce point



### Usager né dans une commune ayant changé de code après sa naissance

- ▶ Exemple d'un usager né en 1960 à Suresnes :
  - Code commune « INS » = celui existant à la naissance → 75073
  - Code commune actuel : 92073

### Cas de la Corse

- ▶ Le téléservice INSi ne savait pas gérer les codes alphanumériques ('2A' et '2B' retournés sous la forme '20')
- ▶ Problème réglé avec la nouvelle version du téléservice INSi mise en production fin 2022 → **appeler de nouveau le téléservice INSi (au fil de l'eau) pour les identités n'ayant pas pu être récupérées**



## Gestion du code INSEE pour les usagers nés à l'étranger

Pour rappel, le code pays retourné par le téléservice INSi est **le code existant au moment de l'immatriculation** de l'utilisateur.

► Usager né à Mitrovica en **1960** et immatriculé en **2000**

- Code INSEE Serbie → 99121
- Titre de séjour Kosovo

► Usager né à Mitrovica en **1960** et immatriculé en **2020**

- Code INSEE Kosovo → 99157
- Titre de séjour Kosovo

En l'absence d'un référentiel public des codes pays contenant l'historique des codes INSEE, **il est difficile de gérer ces cas automatiquement.**



N'hésitez pas à vous rapprocher de **vos référents régionaux** pour vous aider dans la gestion de ces cas complexes. Vous trouverez les coordonnées des référents régionaux [ici](#)





## Gestion du code INSEE : codes extension

**Si le nombre de naissance dépasse 999 dans la même commune pour les mêmes mois, même année ou si collision entre un centenaire et un nouveau né**

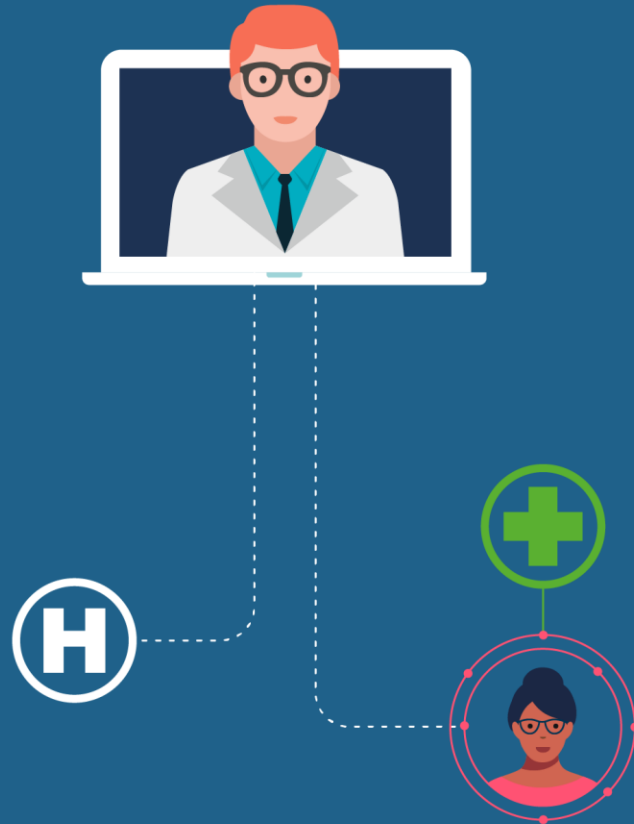
- ▶ Le code commune saisi dans le NIR est **fictif** et **différent du code géographique officiel**. Ce code commune « fictif » est appelé « **code extension** »
- ▶ Le code INSEE, quant à lui, correspond **au code géographique officiel**

**Erreurs possibles dans les bases de données (erreurs humaines lors de la saisie)**

- ▶ Saisie du code extension dans le champ « code INSEE » à la place du code géographique officiel
- ▶ Par exemple, saisie dans le champ « code INSEE » du code 99739 (qui correspond au code extension du Portugal) au lieu de 99139 (code pays officiel du Portugal)

**Réutilisation de code – Exemple sur le code 97609**

- ▶ Avant 01/07/2011 : Code extension Fort de France (Martinique). Ce code ne devrait pas être dans le code commune (cf. infra)
- ▶ Depuis 01/07/2011 : Code Kani-Kéli (Mayotte)



### 3. Retour d'expérience sur les organisations possibles

# Les organisations possibles

Admissions ou accueil déporté

Référents INS – 2<sup>ème</sup> niveau

CIV

Création/modification identité

Scan des pièces

Contrôle qualité  
Cas complexes

Validation identité

Qualification identité

Analyse écarts  
Qualification identités usagers venus en permanence des soins



Création/modification identité

Scan des pièces

Qualification identité

Contrôle qualité  
Cas complexes

Validation identité

Analyse écarts  
Qualification identités usagers permanence des soins

Création/modification identité

Scan des pièces

Validation identité

Contrôle qualité  
Cas complexes

Qualification identité

Analyse écarts  
Qualification identités usagers permanence des soins

Création/modification identité

Scan des pièces

Qualification identité

Validation identité

Contrôle qualité  
Cas complexes

Analyse écarts  
Qualification identités usagers permanence des soins



# Pourquoi est-il intéressant de se doter d'un back-office ?

## Pour qui ?

- ▶ La mise en place d'un back-office est particulièrement **intéressante** pour les établissements de santé avec :
  - Un service d'urgence
  - Une file active importante
  - Des séjours courts
  - Une patientèle âgée et/ou née à l'étranger



## Quelques chiffres – Illustration HIA Laveran – Région PACA

- ▶ Un établissement avec beaucoup d'entrées via les urgences
- ▶ Le **back-office** permet de reprendre 28% des identités et de **qualifier 24%** des identités
- ▶ **Identités non qualifiables** : environ **7%**

De manière générale, il paraît compliqué pour les établissements avec un profil tel que décrit plus haut de **dépasser le taux de 60% de qualification sans la mise en place d'un back-office / d'une CIV.\***

# Organisation la plus efficiente

## Privilégier la qualification en front office aux points de création d'identité

- ▶ Bureau des entrées, centre de consultations externes (si création d'identité hors bureau des entrées)
- ▶ Dans le **référentiel d'identité obligatoirement** (seul autorisé à faire appel à l'opération de récupération d'INSi)
- ▶ Pour les **INS 100% concordantes** avec la pièce d'identité

## Urgences / soins critiques

- ▶ **Identité qualifiée** en back office par la **Cellule opérationnelle d'identitovigilance**
- ▶ **Pièce d'identité** à scanner dans le **référentiel d'identité**



## Disposer d'une Cellule d'identitovigilance suffisamment dimensionnée

- ▶ Le dimensionnement dépend de l'activité de l'établissement, de la qualité du travail en front office
- ▶ Contrôle qualité (requêtes usagers venus la veille et INS non qualifiée (bureau des entrées, centre de consultation si création identité hors bureau des entrées)
- ▶ Contrôle, validation et qualification des identités des usagers accueillis en permanence des soins/urgences, soins critiques
- ▶ Qualification des cas complexes



## 4. Récapitulatif de la documentation à votre disposition



# Les fiches pratiques du 3RIV

## Les coordonnées des référents

Région	Nom	Organisme	Adre
Auvergne-Rhône-Alpes	VIERGE Céline	GRADeS SARA	<a href="mailto:celine.vierge@sante-">celine.vierge@sante-</a>
Bourgogne Franche-Comté	GONZALEZ Armelle	GRADeS e-santé Bourgogne	<a href="mailto:armelle.gonzalez@es">armelle.gonzalez@es</a>
Bretagne	BASSET Aurélie	GRADeS e-santé Bretagne	<a href="mailto:aurelia.basset@esant">aurelia.basset@esant</a>
	MAHE Laure	GRADeS e-santé Bretagne	<a href="mailto:laure.mahe@esante-">laure.mahe@esante-</a>
Corse	DE ROCCA SERRA Marie-Laetitia	GRADeS Corse e-santé	<a href="mailto:ml.deroccaserra@cor">ml.deroccaserra@cor</a>
Centre Val de Loire	BENAZECH Elisa	GRADeS e-santé	<a href="mailto:ebenazech@esante-c">ebenazech@esante-c</a>
Grand Est	BARD Ségolène	GRADeS Pulsy	<a href="mailto:idv@pulsy.fr">idv@pulsy.fr</a>
Guadeloupe	OUERTANI Emina	ARS	<a href="mailto:emina.ouertani@ars">emina.ouertani@ars</a>
Guyane	THOMAS Gilles	GCS GUYASIS	<a href="mailto:gthomas@gcsguyasis">gthomas@gcsguyasis</a>

## Les fiches pratiques dont :

**[Identitovigilance] Conduite à tenir lors du retour du Téléservice INS : « plusieurs identités trouvées » ou « aucune identité trouvée »**

**1. Question 1**  
 En cas de retour du téléservice 0900, avec une réponse « 02 : plusieurs identités trouvées » ou « 01 : aucune identité trouvée », pour tenter d'obtenir une réponse « 00 : une seule identité trouvée ».

**2. Comment ?**  
 L'interrogation ou l'auto-service par lecture de la carte vitale est le mode d'interrogation à privilégier.

**Conduite à tenir si réponse « 01 : aucune identité trouvée »**

- Assurer que l'usager dispose bien d'une Identité Nationale de Santé (INS).
- Si l'usager est courant droit, il doit disposer d'un numéro d'assurance commençant par 1 ou 2.
- Si l'interrogation est réalisée par le **trafic d'identité** :
  - Assurer que les traits utilisés pour la recherche (à minima le nom de naissance, premier prénom de naissance, le sexe et la date de naissance) correspondent bien aux traits présents sur la pièce d'identité et dériver toute erreur de saisie locale (date de Naiss, inversion de lettres, de chiffres dans la date de naissance...).
  - Recommencer la recherche en supprimant des critères d'interrogation : le code géographique officiel du lieu de naissance si celui-ci avait été utilisé en première intention.
  - Recommencer la recherche en **rentrant les traits éventuellement présents dans le nom ou les prénoms** par un espace.
  - Recommencer la recherche en utilisant uniquement le **premier prénom** de l'état civil.

**Conduite à tenir si réponse « 02 : plusieurs identités trouvées »**

- Reinterroger le **téléservice** en ajoutant, dans l'ordre :
  - les autres prénoms de la pièce d'identité,
  - le code géographique officiel du lieu de naissance s'il n'avait pas été utilisé dans la recherche initiale.
- Si les réponses du téléservice sont de type 01 ou 02, la dernière option pour obtenir une réponse est d'aller à la lecture de la carte vitale.

**II.1.3 Tired dans un prénom composé**

Source 1 : CNI N nais : DUPOND Prénoms : <b>Jean-Philippe</b> DDN : 10/11/1969 Sexe : M Né à Nice (06088)	Source 2 : INSI N nais : DUPOND Prénoms : <b>JEAN PHILIPPE</b> DDN : 10/11/1969 Sexe : M Lieu nais : 06088	Récup INS :	Identité numérique N nais : DUPOND Prénoms : JEAN PHILIPPE 1 <sup>er</sup> prénom : JEAN-PHILIPPE DDN : 10/11/1969 Sexe : M Lieu nais : 06088  Identité qualifiée
--	---	-------------	---

NB : l'usager confirme le tiret dans son prénom composé. Son absence dans l'INS ne compromet pas son identification et n'empêche pas l'enregistrement de Jean-Philippe dans le champ **Premier prénom**.

Règle n°2 : Lorsque les différences portent sur l'utilisation de tirets ou d'apostrophes, il faut enregistrer le trait tel qu'il est renvoyé par le téléservice INS.

**II.1.4 Premier prénom non composé**

Source 1 : CNI N nais : DURAND Prénoms : <b>Jean, Philippe</b> DDN : 10/10/1969 Sexe : M Né à Bourges (18033)	Source 2 : INSI N nais : DURAND Prénoms : <b>JEAN-PHILIPPE</b> DDN : 10/10/1969 Sexe : M Lieu nais : 18033	Récup INS :	Identité numérique N nais : DURAND Prénoms : JEAN 1 <sup>er</sup> prénom : JEAN DDN : 10/10/1969 Sexe : M Lieu nais : 18033  Identité non qualifiée
--	---	-------------	---

NB : l'usager signale que son premier prénom est Jean et non Jean-Philippe. La récupération de l'INS est déconseillée pour des raisons d'affichage, même si elle ne gêne théoriquement pas l'enregistrement de Jean en **Premier prénom**.

Règle n°1 : Les principaux traits stricts de l'identité numérique (nom de naissance, premier prénom, date de naissance, lieu de naissance et sexe) doivent être enregistrés sans erreur.

## Conduite à tenir en cas d'incohérences constatées lors de la recherche de l'INS

## Conduite à tenir en fonction du retour du téléservice INS

# Annexe | Des supports et vidéos en complément

La vidéo « L'INS en quelques mots »



La vidéo « L'INS dans le parcours de soins de l'utilisateur »

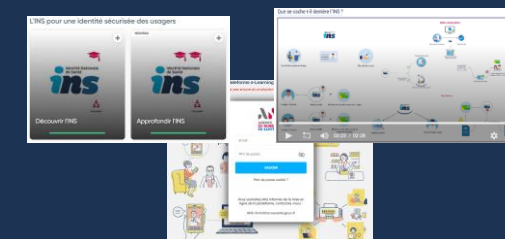


Une page INS dédiée par profil (<https://esante.gouv.fr/offres-services/referentiel-ins/etablissement-de-sante>)

Les affiches et le dépliant à destination des patients



Les modules de formation



Autodiagnostic et guide pratique



Les vidéos « Retours d'expérience »

