



L'Identité Nationale de Santé

Ministère de la Santé / Agence du Numérique en Santé

30/03/2023



Les intervenants :


MINISTÈRE
DE LA SANTÉ
ET DE LA PRÉVENTION
*Liberté
Égalité
Fraternité*



Sandra Malak

Directrice de projets

Délégation du Numérique en
Santé


AGENCE
DU NUMÉRIQUE
EN SANTÉ



Margaux Buguet

Equipe INS

Agence du Numérique en Santé



Séjour en Médecine de Ville : où en sommes nous ?

Clôture des commandes Mises à Jour Séjour le 30/11/23 :

- **445 commandes de centres de santé médicaux ou polyvalents = 51% des structures éligibles**
- **960 commandes de MSP = 64% des structures éligibles**
- **51.500 commandes de médecins en cabinet libéral (toutes spécialités hors radiologue et biologiste) = 80% des professionnels éligibles**

Déploiement des Mises à Jour (date limite 28/04/23), déclaratif éditeurs :

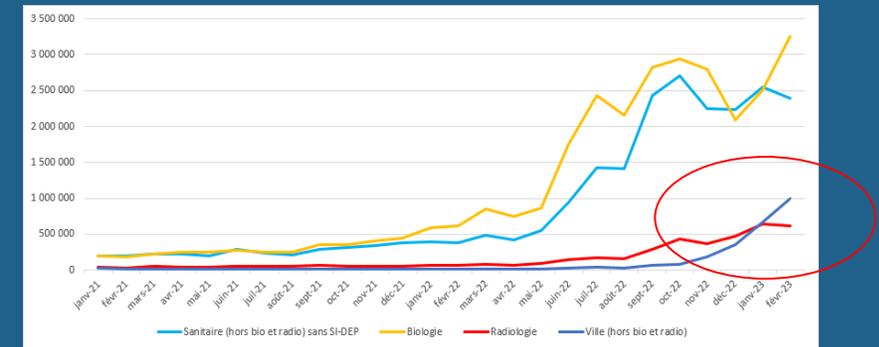
- 75% déployés au 15/03/23

Une progression certaines des alimentations

- Mais encore en deçà des attentes

Action Sentinelle

- Des axes d'optimisation identifiés, des actions engagées, par exemple :
 - Adaptation dans certains cas précis de la doctrine INS
 - Campagne d'accompagnement les CIS/DNS de l'Assurance Maladie
 - Un travail conjoint avec les éditeurs pour poursuivre l'amélioration des logiciels
- => [Sentinelle, un chantier prioritaire du Séjour du numérique en santé | esante.gouv.fr](#)



L'essentiel à savoir sur le Séjour du numérique en santé pour les médecins de ville : [Fiche pratique Séjour](#)



Que faire si vous êtes confronté à une difficulté de gestion de l'INS ?

Il convient, dans la mesure du possible, de qualifier l'origine de cette difficulté. Le problème est-il lié :

- A l'**ergonomie** du logiciel ? A un « bug » spécifique sur le logiciel ? Dans ce cas, nous vous invitons à contacter directement votre éditeur.
- A un **écart** entre l'**identité retournée par le téléservice INSi** et l'**identité inscrite sur la pièce d'identité** ? Dans ce cas, consultez la fiche pratique « *Conduite à tenir en cas de discordances entre le téléservice INSi et la pièce d'identité* ».
- A un retour "**aucune identité trouvée**" ou "**plusieurs identités retrouvées**" de la part du téléservice INSi ? Dans ce cas, consultez la fiche pratique « *Conduite à tenir en fonction du retour du téléservice INSi* ».
- A une **non-conformité avérée sur un logiciel référencé Ségur** ? Dans ce cas, il conviendra de réaliser un signalement en utilisant le lien accessible [ici](#).



Deux fiches pratiques pour vous guider au quotidien

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

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

Comment ?
 L'interrogation du téléservice 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).
- Pour mémoire les étrangers de passage ou les étrangers en situation irrégulière, les étrangers bénéficiaires d'une convention internationale de soins ne disposent pas d'une INS.
- Si l'usager est français et/ou, il doit disposer d'un numéro d'assurance commençant par 1 ou 2.
- Si l'interrogation est réalisée par **les traits d'identité** :
 - D'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 donner toute erreur de saisie locale (lettre de trop, inversion de lettres, de chiffres dans la date de naissance, ...)
 - Recommencer la recherche en ajoutant 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 remplaçant les traits éventuellement présents dans le nom ou dans le prénom par un surnom.
 - Recommencer la recherche en utilisant uniquement le premier prénom de l'état civil.

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

Réinterroger 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'utiliser la lecture de la carte vitale.

Conduite à tenir en fonction du retour du téléservice INSi

[Identitovigilance] Conduite à tenir devant une discordance entre l'INS et la pièce d'identité

Quand ? En cas de discordances entre l'INS et la pièce d'identité à haut niveau de confiance (CNI, passeport, titre de séjour).

Quoi ?

Discordances	Données sur la pièce d'identité	Données retournées par le téléservice INSi	Est-il possible de récupérer l'INS proposée par le téléservice INSi ?
Tiret / apostrophe versus espace	Sarah Lou	SARAH LOU	Si la recherche dans le logiciel est possible à la présence d'un tiret/apostrophe versus espace, possibilité de récupérer l'INS. Si la recherche dans le logiciel est sensibile , il est conseillé de ne pas récupérer l'INS.
	Sarah Lou	SARAH LOU	Ne pas récupérer l'INS, conserver l'identité de la pièce d'identité.
Nom de naissance différent	GARCIA - HAMMADI	GARCIA	Ne pas récupérer l'INS, conserver l'identité de la pièce d'identité.

Nota bene : la recherche d'une identité doit être insensibile à la présence d'un apostrophe dans les versions Ségur des outils

Le nom de naissance est différent entre la pièce d'identité et l'INS. La récupération d'une identité est possible pour la recherche. Il y a risque de créer un doublon lors de l'utilisation du patient.

Conduite à tenir devant une discordance entre l'INS et la pièce d'identité



Pourquoi existe-t-il des écarts entre le retour du téléservice INSi et l'identité sur la pièce d'identité ?

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) gérée 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.



Dans quels cas puis-je récupérer l'INS ?



*Date de naissance, Nom de naissance, Premier prénom, sexe

**Erreur d'orthographe (Gustave → Gostave), inversion des autres prénoms, nombre de prénoms différents...



Pour plus d'information, je me rends en annexe et je consulte la fiche pratique sur les discordances



Que doit faire le patient en cas d'écarts entre le retour du téléservice INSi et la pièce d'identité ?

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](https://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.

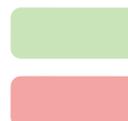
A noter !

*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.*



Annexe | Dans quels cas puis-je récupérer l'INS ? (1/2)

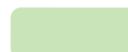
Discordances	Données sur la pièce d'identité	Données retournées par le téléservice INSi	ACTION A FAIRE	Précisions	Statut de l'identité
Tiret / apostrophe versus espace	Sarah-Lou	SARAH LOU	Si la recherche dans le logiciel est insensible à la présence d'un tiret/apostrophe versus espace, possibilité de récupérer l'INS	La recherche d'une identité doit être insensible à la présence d'un tiret ou d'une apostrophe dans les versions Ségur des outils.	Qualifié
			Si la recherche dans le logiciel est sensible, il est conseillé de ne pas récupérer l'INS		Validé
	Sarah, Lou	SARAH-LOU	Ne pas récupérer l'INS, conserver l'identité de la pièce d'identité		Validé
Nom de naissance différent	GARCIA - HAMMADI	GARCIA	Ne pas récupérer l'INS, conserver l'identité de la pièce d'identité	Le nom de naissance est différent entre la pièce d'identité et l'INS. La récupération de l'INS altère un trait utilisé pour la recherche d'identité. Il y a un fort risque de créer un doublon lors d'une venue ultérieure du patient.	Validé
Premier prénom différent	Nathalie, Marie-Pierre	MARIE-PIERRE NATHALIE	Ne pas récupérer l'INS, conserver l'identité de la pièce d'identité	Le 1er prénom est différent entre la pièce d'identité et l'INS. Le professionnel va rencontrer des difficultés en identification secondaire. Il y a un fort risque de créer un doublon lors d'une venue ultérieure du patient.	Validé
	Caroline	CAROLINE	Erreur grossière sur la pièce d'identité : il est possible de saisir le prénom sans l'erreur et donc de récupérer l'INS	Il est indispensable que le patient confirme l'erreur sur son document d'identité	Récupéré
	Caroline	CARROLINE	Erreur grossière dans l'INS : ne pas récupérer l'INS, conserver l'identité de la pièce d'identité	Une fois récupérée, l'INS remplace les traits d'identité existants et n'est pas modifiable : l'erreur ne pourra donc pas être modifiée.	Validé





Annexe | Dans quels cas puis-je récupérer l'INS ? (2/2)

Discordances	Données sur la pièce d'identité	Données retournées par le téléservice INSi	ACTION A FAIRE	Précisions	Statut de l'identité
Nombre de prénoms différent	Hélène, Marcelle	HELENE	Il est possible de récupérer l'INS si le premier prénom est identique	Il manque un prénom dans l'INS mais les traits stricts utilisés pour la recherche d'identité sont identiques. Il y a peu de risque de créer un doublon lors d'une venue ultérieure du patient.	Qualifié
Date de naissance différente	03/11/1943	23/11/2943	Ne pas récupérer l'INS, conserver l'identité de la pièce d'identité	La date de naissance est différente entre la pièce d'identité et l'INS. Il y a un fort risque de créer un doublon lors d'une venue ultérieure du patient. Le professionnel va rencontrer des difficultés en identification secondaire.	Validé
Sexe différent	F	M	Ne pas récupérer l'INS, conserver l'identité de la pièce d'identité	Le sexe est différent entre la pièce d'identité et l'INS. Il y a un fort risque de créer un doublon lors d'une venue ultérieure du patient. Le professionnel va rencontrer des difficultés en identification secondaire.	Validé
Libellé du lieu de naissance différent	Nantes	AVIGNON	Ne pas récupérer l'INS, conserver l'identité de la pièce d'identité		Validé
Code géographique du lieu de naissance inconnu du référentiel d'identités	SURESNES (92)	75073	Il est possible de récupérer l'INS (si différence explicable : ancien code commune ou pays, code extension)	Suresnes fait partie des communes qui ont changé de département en 1968 lors de la réorganisation des communes d'Ile de France. Le code INSEE de Suresnes était 75073 avant 1968, puis 92073 après. D'autres communes et départements de France peuvent avoir évolué de la même façon.	Qualifié
			Certains logiciels n'acceptent pas les codes qu'ils ne connaissent pas : il n'est pas possible de récupérer l'INS	<u>Nota-bene</u> : Un code extension est un code commune fictif utilisé pour éviter d'attribuer le même NIR / NIA à deux usagers si ceux-ci sont nés à 100 ans d'écart dans la même commune avec le même rang de naissance ou si le nombre de naissances dépasse 999 un mois donné.	Validé





Annexe | Le téléservice n'a trouvé aucune identité. Que faire ?



Appuyez-vous sur **la fiche pratique**

«

Conduite à tenir en fonction du retour d'

INSi »

Point de vigilance !

Attention, tous les patients 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 patients.

La démarche à mener

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 erreurs sur les lieux de naissance)
3. **Supprimer le tiret** dans les prénoms et nom composés en le remplaçant par un espace



Annexe | Le téléservice a trouvé plusieurs identités. Que faire ?

La démarche à mener



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**

Annexe | Des supports et vidéos en complément



Le dépliant à destination des professionnels libéraux



Une page INS dédiée par profil (

<https://esante.gouv.fr/offres-services/referentiel-ins/professionnel-de-sante>)

Les affiches et le dépliant à destination des patients



La vidéo « *L'INS en quelques mots* »



Les modules de formation



La FAQ

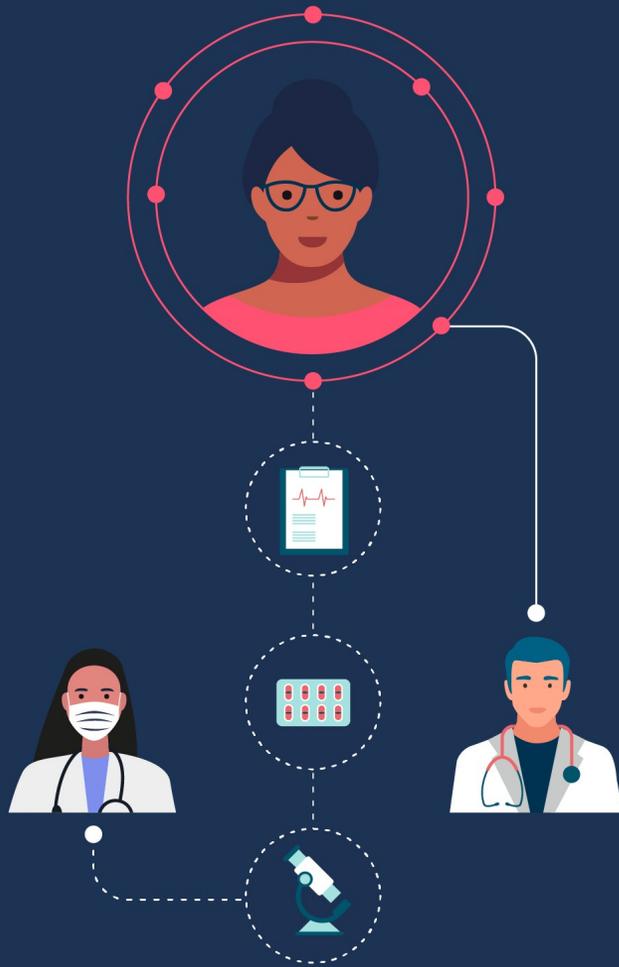


Les vidéos « *Retours d'expérience* »



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





Merci pour votre écoute !