



MINISTÈRE  
DU TRAVAIL  
DE LA SANTÉ  
ET DES SOLIDARITÉS

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*



Identité Nationale  
de Santé  
**ins**  
Bien identifié·e,  
bien soigné·e.

# INS : AMÉLIORER LE TAUX DE QUALIFICATION DANS LES CABINETS DE RADIOLOGIE

25 janvier 2024

---

## Pour vous présenter ce webinaire :



**Dr Manuela Oliver**

Référent Régional PACA en  
identitovigilance – référent  
national en identitovigilance  
Service de santé des armées  
**ieSS**

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



**Céline Descamps**

Directrice de projet INS

**Délégation Ministérielle du  
numérique en santé**

[celine.descamps@sante.gouv.fr](mailto:celine.descamps@sante.gouv.fr)



**Jean-Marc Chevilly**

Directeur de projet - Responsable  
Task Force radiologie

**Délégation Ministérielle du  
numérique en santé**

[jean-marc.chevilly@sante.gouv.fr](mailto:jean-marc.chevilly@sante.gouv.fr)

# Pourquoi demander un document d'identité aux usagers ?

L'identitovigilance est définie comme l'ensemble des organisations et des opérations qui sont à mettre en œuvre pour fiabiliser l'identification de l'utilisateur.

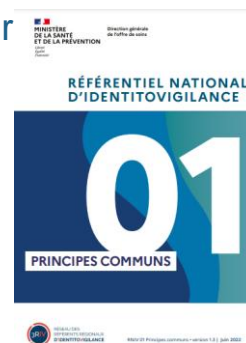
Elle comprend notamment la mise en cohérence entre :

- l'identité présente sur un document d'identité et l'utilisateur
- l'identité retournée par le téléservice INSi et le document d'identité

**Dans le but de s'assurer que le bon soin est réalisé au bon usager**

**Les règles d'identitovigilance sont définies dans le référentiel national en identitovigilance décliné en 4 volets**

- RNIV 1 : Principes d'identification communs à tous les acteurs
- RNIV 2 : Identitovigilance en établissement de santé
- RNIV 3 : Identitovigilance en structure non-hospitalière
- RNIV 4 : Identitovigilance pour les professionnels libéraux



Les volets du  
RNIV sont rendus  
opposable par  
l'arrêté du 27 mai  
2021

# 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 :



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



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



**Alimenter et consulter facilement le DMP**



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



**Echanger avec les patients de manière sécurisée via Mon espace santé**

Depuis octobre 2023, le DMP ne peut plus être alimenté sans l'INS qualifiée



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

Les patients ne pensent pas encore systématiquement à apporter ou présenter leur pièce d'identité lorsqu'ils ont un rendez-vous en radiologie.

**Des affiches informatives** sont mises à disposition pour expliquer aux patients l'importance de présenter un document d'identité.

**Lors de la prise de rendez-vous, il est possible d'informer les patients qu'ils doivent se munir d'une pièce d'identité le jour de leur rendez-vous.**

Pour vous aider : les ressources à votre disposition



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

- Communiquez auprès du patient en vous appuyant sur **les affiches** et **le dépliant usager** dans [le kit de communication INS](#)
- 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](#)



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

L'erreur peut provenir 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,...)
- Le nom de naissance : notamment des discordances sur **les noms composés** (tiret manquant ou présent à tort,...)



# 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. 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 deux bases, ce qui peut expliquer 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	Récup INS :	Identité numérique
N naiss : DUPOND Prénoms : Jean-Philippe DDN : 10/11/1969 Sexe : M Né à Nice (06088)	N naiss : DUPOND Prénoms : JEAN-PHILIPPE DDN : 10/11/1969 Sexe : M Lieu nais : 06088	👍	N naiss : DUPOND Prénoms : JEAN-PHILIPPE 1 <sup>er</sup> prénom : JEAN-PHILIPPE DDN : 10/11/1969 Sexe : M Lieu nais : 06088 <b>Identité qualifiée</b>

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.

**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*.

**II.1.4 Premier prénom non composé**

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

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.

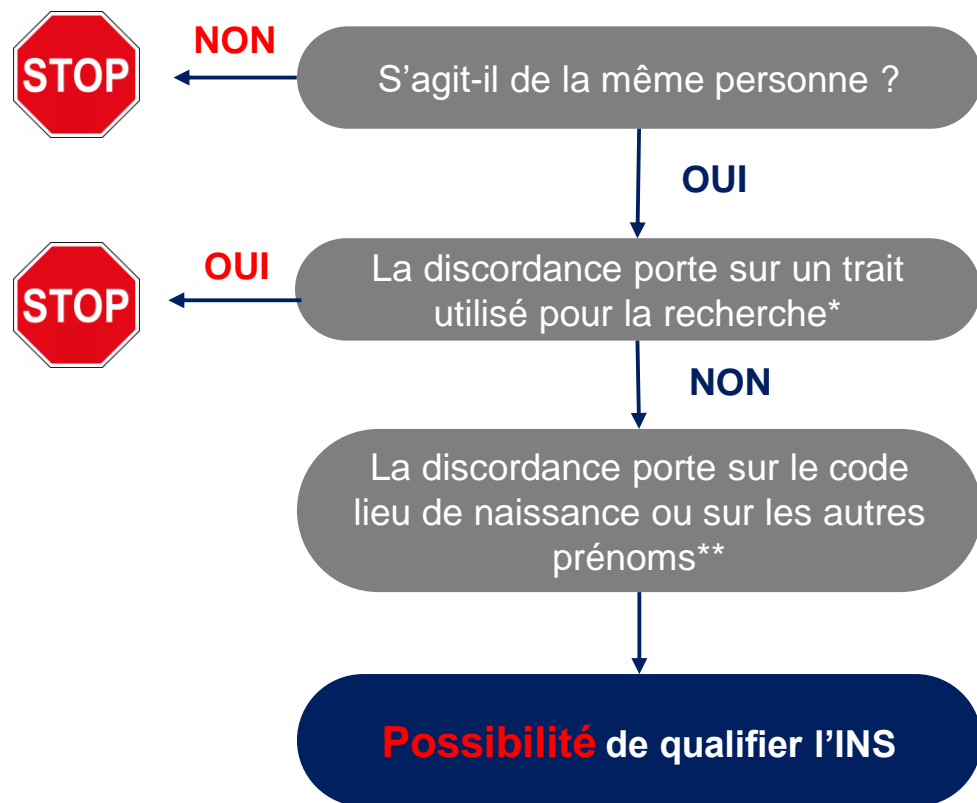
**NB :** l'utilisateur signale que son premier prénom est Jean et non Jean-Philippe. La récupération de l'INS est déconseillée pour des raisons d'affichage, même si elle ne gêne théoriquement pas l'enregistrement de Jean en *Premier prénom*.

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

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



## Que faire en cas de discordance ?



[EXI PP 20] Si l'INS proposée par le téléservice INSi est discordante de l'identité de l'utilisateur sur le nom de naissance, le premier prénom de naissance, le sexe ou la date de naissance, la récupération et la qualification de l'INS sont interdites. L'absence d'un trait d'identité de l'INS interdit la récupération et la qualification de l'INS. Les différences portant sur l'utilisation de tirets ou d'apostrophes ne doivent pas être considérées comme une 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	✓
	3	1	✓
Date de naissance	20/04/1944	02/04/1944	✗

Les tiret et apostrophe ne sont pas considérés comme une discordance sur le Nom de naissance et le 1<sup>er</sup> prénom



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

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.



# Aucune identité retournée par INSi

Pour vous aider : les ressources à votre disposition

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

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

Point de vigilance !

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.



# Plusieurs identités trouvées par INSi

Pour vous aider : les ressources à votre disposition

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





# 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.

## 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

Les éditeurs doivent pouvoir gérer les historiques de codes communes en fonction de la date de naissance



# 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

Répertoire INSEE des identités (RNIPP) a été créé en 1946

L'historique des codes INSEE des pays étrangers devrait être publié prochainement sur le site de l'INSEE



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. supra)
- ▶ Depuis 01/07/2011 : Code Kani-Kéli (Mayotte)



# Problème technique

Certains nous font part **de difficultés à se connecter** au téléservice 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.

## Pour vous aider : les ressources à votre disposition

- 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
- Contactez **votre éditeur** afin de savoir s'il ne s'agit pas d'un « bug » propre à l'outil



# 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	BARO Ségoène	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>

## Liste des documents pratiques 3RIV

### 2 Documentation publiée par le 3RIV

#### 2.1 Fiches pratiques (FIP)

Processus et exemples pour la mise en œuvre pratique de l'identitovigilance.

Code	Titre	V	Date
FIP 01	<a href="#">Recueil de l'identité des étrangers</a>	2	Févr. 2022
FIP 02	<a href="#">Difficultés de recueil des traits d'identité sur certains documents français</a>	2	Nov. 2020
FIP 03	<a href="#">Gestion de la confidentialité et de l'anonymat</a>	2	Jan. 2023
FIP 04	<a href="#">Recommandations de bonnes pratiques pour la gestion des identités lors d'un accouchement dans le secret</a>	1	Nov. 2020
FIP 05	<a href="#">Conduite à tenir lorsqu'on suspecte l'utilisation d'une identité frauduleuse</a>	2	Fév. 2023
FIP 06	<a href="#">Gestion des copies de pièces d'identité dans le système d'information</a>	2	Sept. 2022
FIP 07	<a href="#">CAT lors de la mise en évidence d'une discordance entre les identités numérique et physique d'un usager</a>	2	Janv. 2023
FIP 08	<a href="#">CAT lors d'une absence de justification de l'identité par l'usager</a>	2	Janv. 2023

## Les fiches pratiques dont :

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

#### Quoi ?

En cas de retour du téléservice **DDN** 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 bénéficiant d'une convention internationale de soins ne disposent pas d'une INS.
- Si l'usager est l'ouvrier droit, il doit disposer d'un numéro d'assuré commençant par 1 ou 2.
- Si l'interrogation est réalisée par les traits d'identité :
  - S'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 éliminer toute erreur de saisie locale (faute de frappe, 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 remplaçant les traits éventuellement présents dans le nom ou le(s) prénom(s) 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 »

- 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

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

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

*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	Récup INS :	Identité numérique
N nais : DURAND Prénoms : <b>Jean, Philippe</b> DDN : 10/10/1969 Sexe : M Lieu nais : 18033	N nais : DURAND Prénoms : <b>JEAN PHILIPPE</b> DDN : 10/10/1969 Sexe : M Lieu nais : 18033	👎	N nais : DURAND Prénoms : JEAN 1 <sup>er</sup> prénom : JEAN DDN : 10/10/1969 Sexe : M Lieu nais : 18033 <b>Identité non qualifiée</b>

*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.*

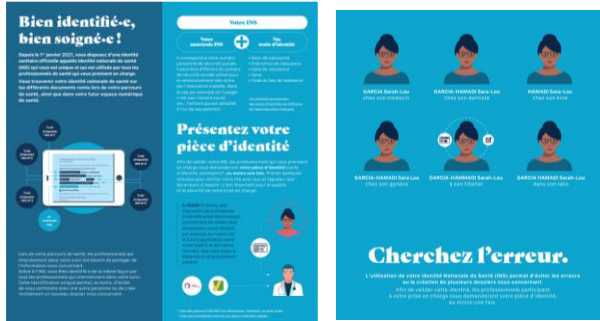
*NB : l'usager confirme le tiret dans son prénom composé. Son absence dans l'INSi ne compromet pas son identification et n'empêche pas l'enregistrement de Jean-Philippe dans le champ Premier prénom.*

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

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



# Les liens utiles



Les affiches et le dépliant à destination des patients



Plateforme de e-learning (module de formation INS)



L'INS-Communication-Radiologie



Page dédiée à la documentation



Flyer correction identité



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

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

**Merci pour votre participation**

Délégation ministérielle  
au numérique en santé

Céline Descamps  
[celine.descamps@santé.gouv.fr](mailto:celine.descamps@santé.gouv.fr)

Jean-Marc Chevilly  
[jean-marc.chevilley@sante.gouv.fr](mailto:jean-marc.chevilley@sante.gouv.fr)