

SUN-ES : Améliorer son taux de qualification INS pour atteindre ses cibles d'usage

Jeudi 16 novembre 2023 - 14h à 15h30



**Merci de conserver vos micros
désactivés**



**Posez vos questions dans la
conversation, ou lors des moments
dédiés (en levant la main).**



**Le webinaire est enregistré, vous
aurez accès au replay**



**Nous vous transmettrons par
mails les documents**

1- Difficultés connues

2- Pas de pièce d'identité

3- Ecart entre la pièce d'identité et le retour du téléservice INSi

4- Les discordances acceptables

5- Gestion des COG (code de naissance)

6- Gestion des prénoms

7- Gestion de la date de naissance

8- Erreurs lors du retour du téléservice

9- Divers

10- Supports formation et information

11- Organisations recommandées

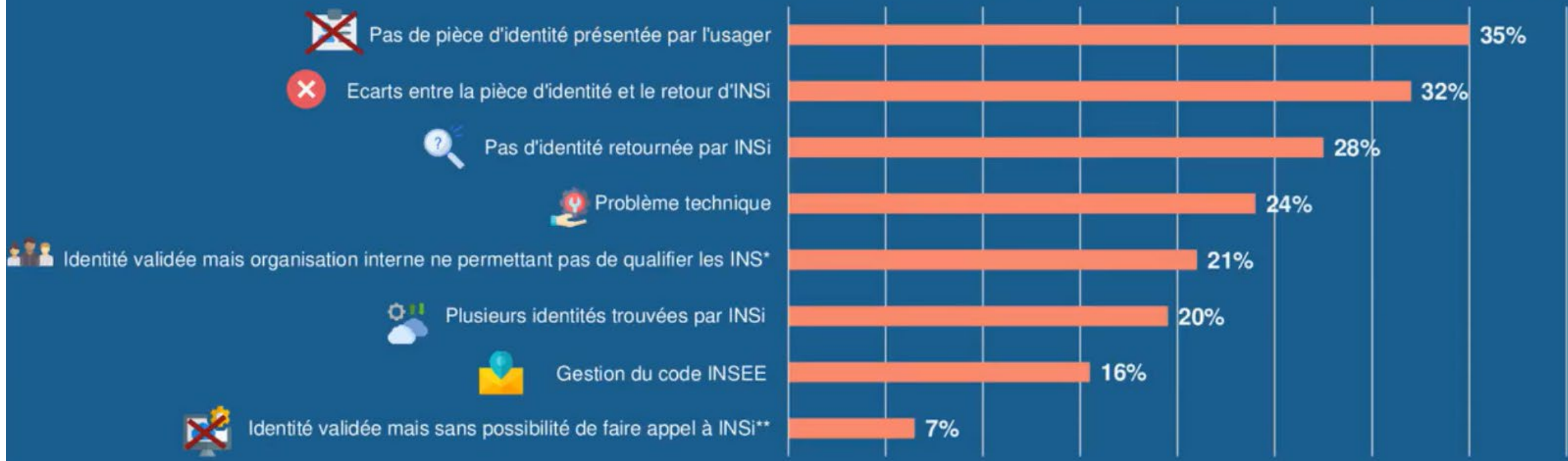


1- Difficultés connues

Causes de non qualification

Enquête faite par l'ANS début 2023

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



2- Pas de pièce d'identité

“ Que faire quand il n'y a pas le bon prénom sur la carte vitale ? ”

“ Comment gérer l'absence de document hautement qualifiant d'identité ? ”

“ Comment sensibiliser les usagers à se présenter avec des documents d'identité à haut niveau de confiance ? ”

Rappel pièces d'identité à haute valeur de confiance

Seuls sont considérés « à haut niveau de confiance », les titres d'identité suivants :

- le **passport**,
- la **carte nationale d'identité** (pour les ressortissants de l'UE, de la Suisse, du Liechtenstein, de la Norvège, de l'Islande, du Vatican ainsi que des Principautés de Monaco, Saint Marin et Andorre),
- le **titre de séjour**,
- le **livret de famille** ou un **extrait d'acte de naissance** pour :
 - les enfants (accompagné d'un titre de haut niveau de confiance d'un parent)
 - ou pour les résidents d'établissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes ne disposant pas de pièce d'identité (accompagné d'un titre de haut niveau de confiance d'un descendant).
- les **dispositifs d'identification électroniques** apportant un niveau de garantie « substantielle » selon la norme eIDAS5.



La carte Vitale n'est PAS une pièce d'identité à haute valeur de confiance

Pistes d'améliorations et ressources

Les difficultés sont surtout rencontrées dans les services d'urgence, les établissements psychiatriques et au niveau des pièces d'identité étrangères

Remarques :

- une pièce d'identité périmée peut être utilisée pour valider une identité
- il n'est pas nécessaire de conserver une pièce d'identité dans le SI

Axes d'amélioration

Communication en amont de la venue de l'utilisateur (courriers de convocation)

Communication à l'accueil de l'utilisateur

Ressources

[Kit de communication INS](#)

[FIP 01 Recueil identités étrangères](#)

[Fiche pratique 3RIV de gestion des copies de pièces d'identité](#)



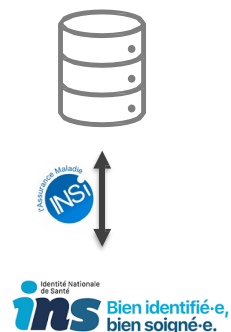
3- Ecart entre la pièce d'identité et le retour du téléservice INSi

“ Comment gérer les écarts entre l'INS et la pièce d'identité ? ”

“ Comment sensibiliser rapidement les usagers sur l'importance dans le domaine de la santé, de mettre à jour leurs INS? ”

Des bases différentes

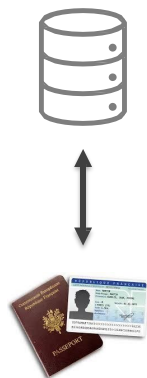
RFI / SNGI



RFI : alimentée par l'INSEE pour les usagers nés en France métropolitaine ou dans la majorité des DROM (création par les officiers d'état civil lors de la déclaration de naissance).

SNGI : alimentée par les organismes de protection sociale pour les usagers nés à l'étranger, travaillant en France et cotisant à l'assurance maladie ou pour les usagers nés dans certaines collectivités d'outre-mer: Nouvelle-Calédonie...

TES *



Gérée par le ministère de l'intérieur et déployée le 30 mars 2017 sur l'ensemble du territoire. Cette base enregistre l'identité communiquée lors des demandes successives de titres d'identité.

Quelles erreurs ?

Souvent sur :

- Personnes d'origine étrangères et/ou âgées
- Le code lieu de naissance
- Les prénoms (surtout sur les prénoms composés (tiret présent ou absent) ou sur le nombre des prénoms)
- La date de naissance
- Le nom de naissance

En fonction de l'écart, il est possible de qualifier l'identité même si la concordance n'est pas parfaite entre le retour du téléservice INSi et la pièce d'identité.



En cours : actions de correction entre les bases

Procédures et ressources

La demande de correction (pièce d'identité ou INS) ne peut être effectuée que par l'utilisateur.

- **Pour les usagers nés en France** : démarche simple et rapide en ligne ou par courrier.
- **Pour les usagers étrangers ou nés à Wallis et Futuna ou en Nouvelle Calédonie** : démarche plus longue, il faut se rapprocher de sa caisse locale d'assurance

Axes d'amélioration

Communication lors de l'accueil et de la découverte de l'erreur



bien lui indiquer où est l'erreur dans son INS

Ressources

Dépliant d'information
usager disponible sur le
[site de l'ANS](#)

[Lien vers la demande de correction](#)

Template de lettre à imprimer pour demander la correction



Pour les cas graves :

- retour d'une INS d'une autre personne
- impossibilité de qualifier malgré toutes les astuces

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.

Il n'est pas possible pour les établissements de faire directement le signalement au GIE.



Informez le référent régional d'identitovigilance, pour :

- partage d'expérience
- remontée des informations vers l'ANS et la DNS

4- Les discordances acceptables



Cas d'un 2ème prénom absent lors de l'appel INSi
mais présent sur la CNI.

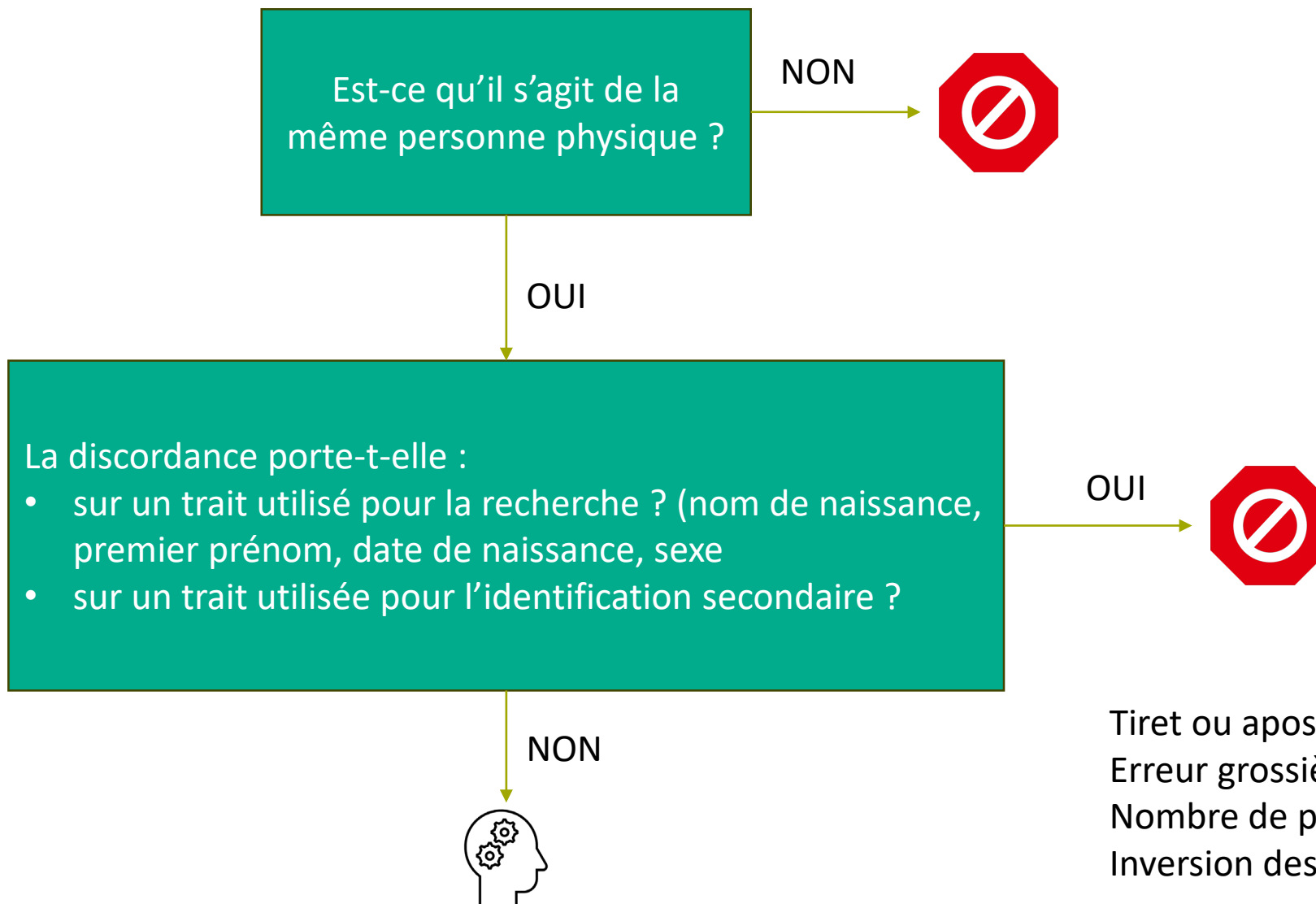


Est-ce que la qualification est possible sur :

- différence au niveau du 2^{ème} ou 3^{ème} prénom...
- Tirets et apostrophes,
- ...



Acceptable ou non ?



Tiret ou apostrophe remplacé par un espace
Erreur grossière sur la pièce d'identité
Nombre de prénoms différents
Inversion des autres prénoms

Analyse des discordances en back-office

Il existe une fiche pratique permettant de guider sur la plupart des cas :

[FIP 15 Conduite à tenir en cas d'incohérences constatées lors de la recherche de l'INS](#)

Règles générales :

- Bien penser que les traits en provenance du téléservice INSi vont écraser les traits locaux
- Réfléchir aux impacts dans sa situation propre : par exemple, on peut accepter des discordances sur un tiret absent, ou sur une faute d'orthographe, mais il faut être certain que l'on retrouve bien le dossier lors d'une recherche ultérieure.



L'acceptation
d'une INSi
avec un écart mineur
n'empêche pas de
demander à l'utilisateur
de faire la correction.

Ressources

[FIP 15 - 3RIV : Conduite à tenir en cas d'incohérences](#)

**Pour les cas complexes : ne pas hésiter à envoyer un mail MSS sur l'adresse :
celine.vierge@aura.mssante.fr**

- traits d'identité de l'utilisateur + copie de la pièce d'identité
- retour du téléservice INSi

Quelques exemples

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	02/04/1944	✗
	31/12/1944	00/00/1944	Réglé avec la nouvelle version INSi

Questions / Réponses



5- Gestion des COG (code de naissance)

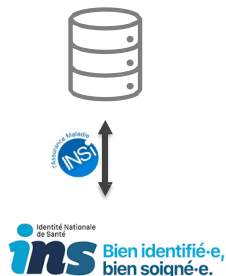


Situation où le code insee est différent du NIR; cas des communes ayant changé



Règle de gestion des COG

RFI /
SNGI



Code du lieu de naissance (commune ou pays de naissance) est **celui existant à la date de la naissance ou de l'immatriculation** pour les usagers nés à l'étrangers.

TES *



Code du lieu de naissance (commune ou pays de naissance) est **celui existant au moment de la production du titre d'identité.**

*Titres Electroniques Sécurisés



Pour améliorer le taux de réponse unique du téléservice, ne JAMAIS renseigner le COG en première intention lors de l'appel au téléservice INSi.

Pour un usager né en France

Usager né en France à Puteaux en 1960



Sur la PI:

COG : 75062 (COG existant à la naissance de l'utilisateur)

Puteaux (éventuellement le COG actuel donc 92062)

Dans votre logiciel :

Saisie de « Puteaux »

Dans l'idéal traduit en : COG : 75062 (COG existant à la naissance de l'utilisateur)

Encore très fréquemment : COG : 92062 (COG actuel)



**Il doit être possible de récupérer l'INS lorsque l'écart entre les COG est explicable.
Le COG renvoyé par l'INS sera celui retenu.**

Axes d'amélioration

Formation de la CIV pour ces subtilités

Prendre contact avec votre éditeur si
votre logiciel n'est pas conforme

Ressources

[Site INSEE listant les COG communes au fil du temps](#)

Pour un usager né à l'étranger

Plus complexe, car dépend de la date d'immatriculation et non de la date de naissance !

Usager né à Mitrovica en 1960 et immatriculé en 2000/



COG 99121 (Serbie)



Sur le titre de séjour

Si édité en 2000 : COG 99121 (Serbie)

(indépendance du Kosovo en 2008)

Si mis à jour en 2010 : COG 99157 (Kosovo)

Dans votre logiciel :

Saisie de Kosovo : COG 99157 (Kosovo)



Il doit être possible de récupérer l'INS lorsque l'écart entre les COG est explicable.

Le COG renvoyé par l'INS sera celui retenu.

Axes d'amélioration

Formation de la CIV pour ces subtilités

Prendre contact avec votre éditeur si
votre logiciel n'est pas conforme

Ressources

Côté INSEE : liste de l'historique des COG pays en cours de
réalisation

**Pour les cas complexes : ne pas hésiter à envoyer un mail
MSS sur l'adresse : celine.vierge@aura.mssante.fr**

Les codes d'extension

Un même matricule INS ne peut être identique pour deux usagers :

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

=> Le COG inséré dans le matricule est un COG fictif, appelé code d'extension.

Normalement : Le code INSEE correspond au COG officiel de la ville.

Parfois : Erreur de saisie, et le code INSEE est renseigné par le code d'extension.



**Il doit être possible de récupérer l'INS lorsque l'écart entre les COG est explicable.
Le COG renvoyé par l'INS sera celui retenu.**

Axes d'amélioration

Formation de la CIV pour ces subtilités

Prendre contact avec votre éditeur si
votre logiciel n'est pas conforme

Ressources

Fichier de codes d'extension

**Pour les cas complexes : ne pas hésiter à envoyer un mail
MSS sur l'adresse : celine.vierge@aura.mssante.fr**

6- Gestion des prénoms

“ L'INS trouvé ne peut pas être intégré car les prénoms de l'identité retournée ne sont pas renseignés ”

Focus sur le premier prénom

Une difficulté est souvent rencontrée au niveau du premier prénom lors d'un premier prénom composé (avec ou sans tiret)



**Traits de la pièce d'identité
saisis dans le logiciel**

Nom : LUSAGER
Prénoms : Marie-Jeanne



Retour du
téléservice

Nom : LUSAGER
Prénoms : MARIE JEANNE

**Premier prénom modifié par le
logiciel à : MARIE**



Bien se baser sur les vocables situés avant la première virgule. Ne pas utiliser la présence d'un ou deux chevrons en bas de la pièce d'identité.

Prénoms (Cognat) (2)
Marie-Line, Lucette transcrit
<<MARIE<LINE<LUCETTE<<

Le premier prénom n'est pas connu du téléservice, il est calculé automatiquement à partir de la liste des prénoms.

**Le premier prénom doit donc être à la main de l'utilisateur
(correction possible lors du retour du téléservice)**

Actions

**Prendre contact avec votre éditeur de logiciel si
vous rencontrez cette problématique**

Gestion de la liste des prénoms

Une difficulté est parfois rencontrée au niveau de la liste des prénoms.

Traits saisis dans le logiciel

Nom : LUSAGER
Prénoms : MARIE



Retour du
téléservice

Nom : LUSAGER
Prénoms : MARIE LUDIVINE CLARA



La récupération de l'INS doit être possible sans erreur.

Actions

Prendre contact avec votre éditeur de logiciel si vous rencontrez cette problématique

7- Gestion de la date de naissance



Cas d'une différence de date de naissance lors de l'appel INSi avec celle prise en compte par l'Assurance maladie.



Date de naissance inconnue

« Lorsque la date de naissance fournie par le document d'identité ou le dispositif d'identification numérique est incomplète, il faut appliquer les consignes suivantes :

- si seul le jour est inconnu, il est remplacé par le premier jour du mois (01/MM/AAAA) ;
- si seul le mois n'est pas connu, il est remplacé par le premier mois de l'année (JJ/01/AAAA) ;
- si le jour ET le mois ne sont pas connus, il faut saisir la date du 31 décembre de l'année de naissance (31/12/AAAA) ;
- si l'année n'est pas connue précisément, on utilise l'année ou la décennie estimée ;
- si la date de naissance est inconnue, on enregistre 31/12 et une année ou décennie compatible avec l'âge annoncé ou estimé, par exemple, 31/12/1970. »

RNIV1 - ANNEXE IV – Règles d'enregistrement des traits d'identité

Bien respecter ces règles de saisie pour l'appel au téléservice.



Pour le cas d'une date de naissance inconnue (ou partiellement inconnue), un écart entre ce qui est affiché sur le titre d'identité et le retour du téléservice ne doit pas être considéré comme un écart si il s'agit de la même information. (par exemple : INSi 31/12/1933, Pièce d'identité : date inconnue notée 01/01/1933).

Questions / Réponses



8- Erreurs lors du retour du téléservice



Quelles sont les différentes erreurs que l'on peut rencontrer lors de l'appel INSi ?



Indisponibilité du téléservice

Les indisponibilités du téléservice (planifiées ou non), sont indiquées au plus tôt sur cette page : <https://www.sesam-vitale.fr/insi>

État du service INSi



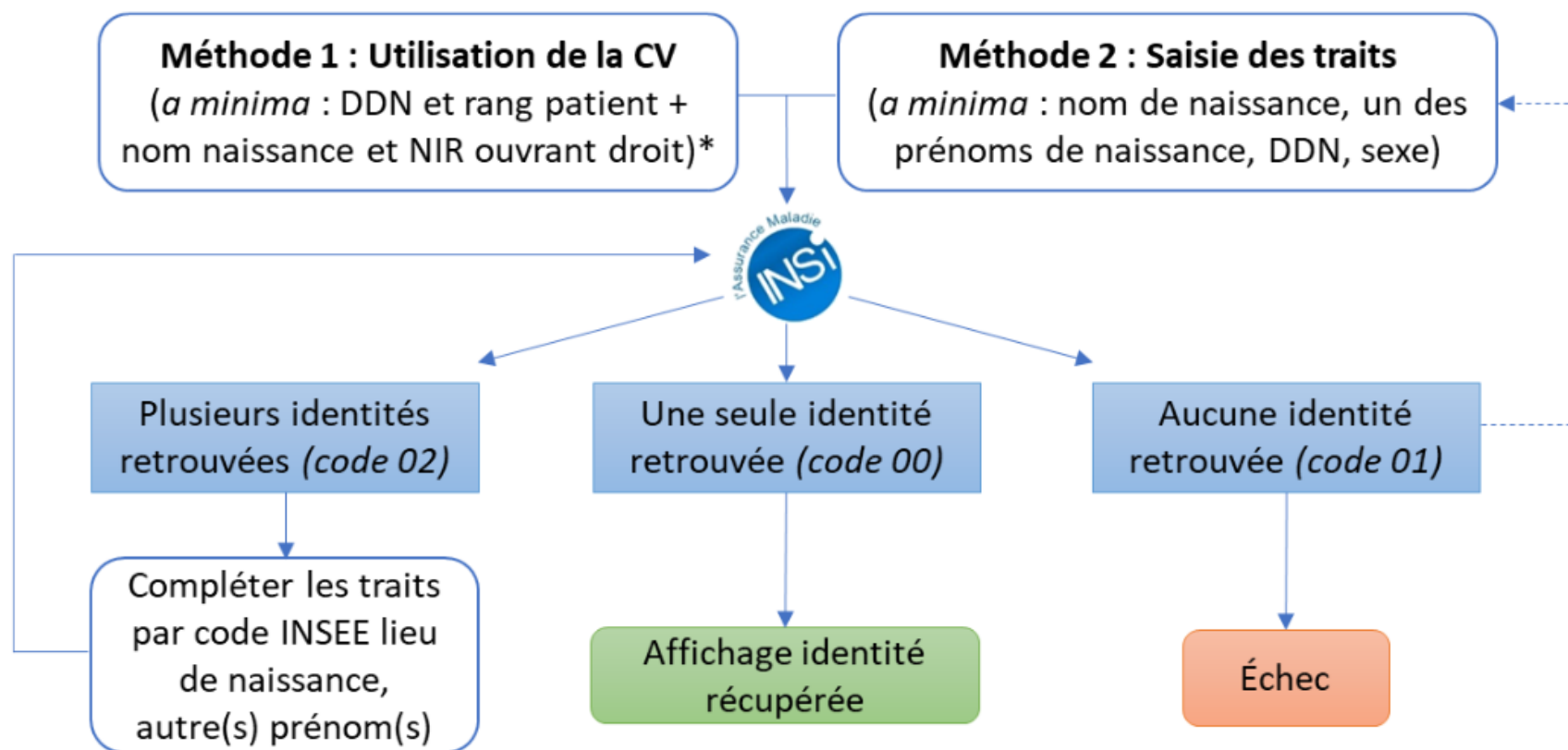
Le service INSi est actuellement **opérationnel**.
Si vous rencontrez des perturbations, veuillez contacter le Support de votre éditeur.

Prochaines interruptions de service INSi programmées

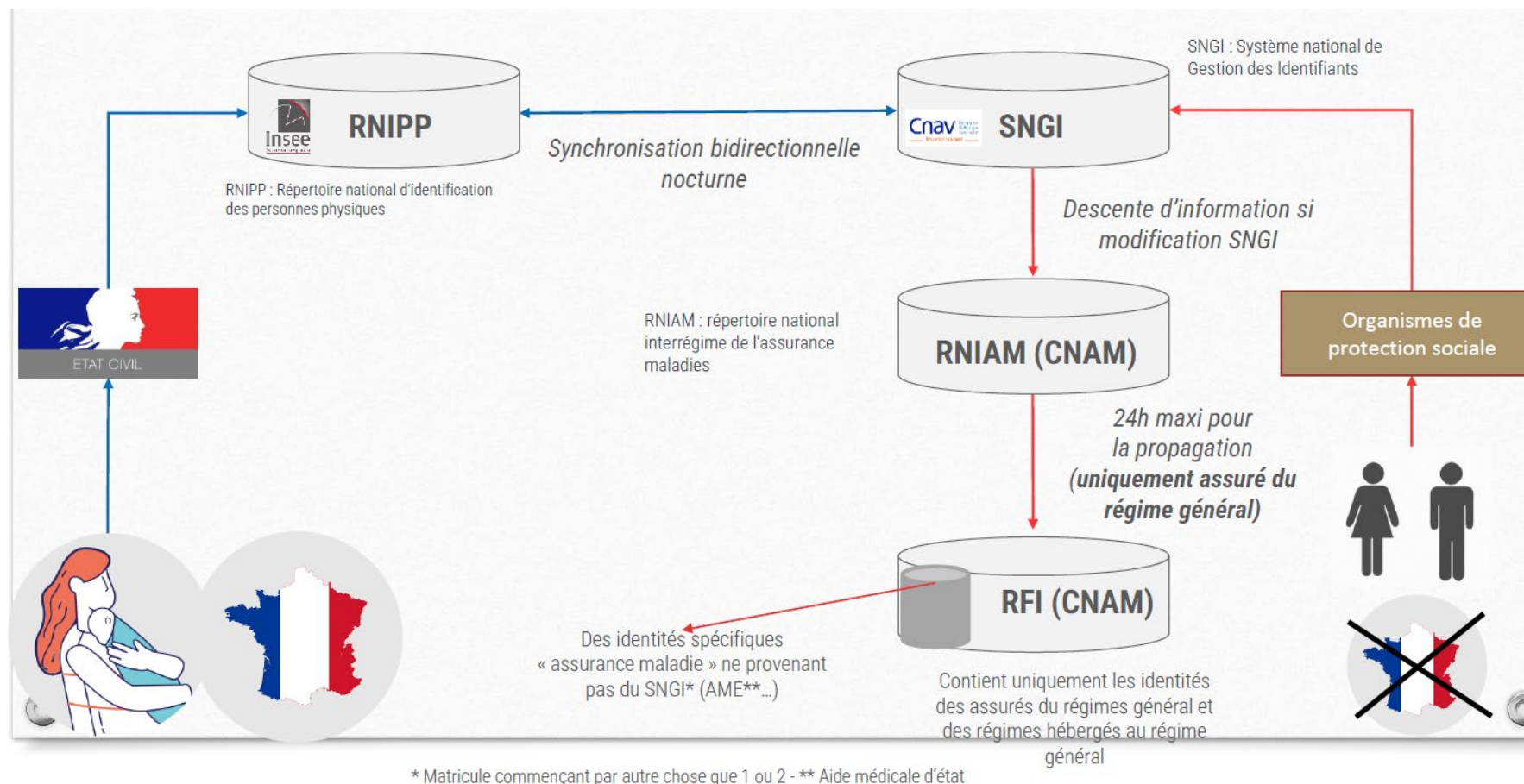
A ce jour, **aucune interruption** de service INSi n'est planifiée

Les indisponibilités sont également communiquées par mail aux différents éditeurs de logiciel.

Différents types de retour



Fonctionnement des différentes bases



Appel au RFI en première intention. Recherche stricte dans le RFI. Base de qualité parfois médiocre.
Appel en seconde intention dans le SNGI, où la recherche sur les traits est floue.

Aucune identité

Que faire dans le cas d'un retour « Aucune identité » :

- Vérifier les traits utilisés pour l'interrogation du téléservice INSi
- Ne pas utiliser le critère lieu de naissance
- Supprimer le tiret dans les prénoms et noms composés en le remplaçant par un espace (de la même façon pour l'apostrophe, et inversement)
- Faire volontairement une faute dans le prénom (rajouter un « a » à la fin du prénom) pour forcer l'appel au SNGI.



Uniquement à faire en back-office !!!



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 soin n'ont pas d'INS.

Aucune identité, autre astuce

Il y a certainement une erreur dans l'INS de l'utilisateur qui entraîne l'impossibilité de récupérer l'INS. Mais également l'impossibilité de demander sa correction (sauf en passant par la remontée d'un ticket via l'éditeur).

Seconde astuce : se rendre sur dmp.fr, accès PROFESSIONNEL (nécessite une carte CPx).

Et rechercher son patient soit par INS, soit par recherche floue.

Retour identités multiples

Pour obtenir une identité unique, il est préférable de renseigner :

- L'ensemble des prénoms de naissance
- Ou de préciser le lieu de naissance
- Puis de faire les deux (ensemble des prénoms et lieu de naissance)
- En dernier recours, faire une faute dans le prénom (ajouter un « a » à la fin du prénom) afin d'interroger le SNGI.



Uniquement à faire en back-office !!!



Il y a des doublons dans le RFI, mais pas dans le SNGI. Car le RFI comporte d'autres identités (comme les personnes ayant accès à l'AME).

9- Divers

Changement de nom



Un patient a effectué une demande de changement de nom. Nous avons sa pièce d'identité avec le nouveau nom mais lors de l'appel à l'INS, il n'est pas connu sous son nouveau nom mais toujours l'ancien, donc impossible de le qualifier.



Suite à une réaffectation sexuelle ou dans le cadre de la Loi Dupond-Moretti concernant le changement de nom facilité, cette situation peut se rencontrer relativement fréquemment.

- **la pièce d'identité est à jour** : normalement la modification de l'INS doit se faire automatiquement dans les bases
- **la pièce d'identité n'est pas à jour** : actuellement pas de validation de l'identité possible. Assouplissement dans la future version du RNIV.



Parfois la modification ne se propage pas pour une raison inconnue pour l'instant. Travail avec le DNS en cours.

Ressources

[Lien vers la demande de correction](#)

[Template de lettre à imprimer](#)

Pour les cas persistants : ne pas hésiter à envoyer un mail MSS sur l'adresse: celine.vierge@aura.mssante.fr

10- Supports formation et information

“

Comment mieux sensibiliser les équipes terrains à la qualification de l'INSi ?

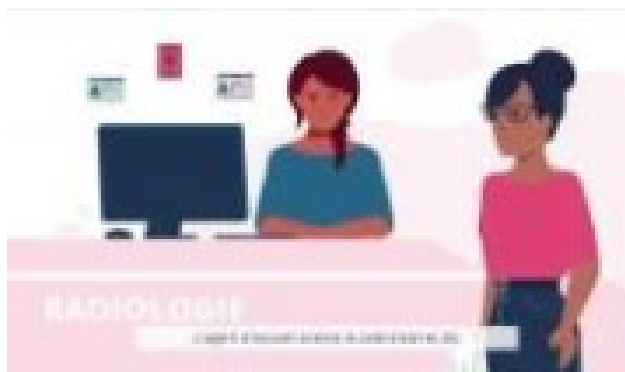
”

“

Existe-t-il des outils ou documentations à mettre à disposition de nos établissements ?

”

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



Les affiches et le dépliant à destination des patients

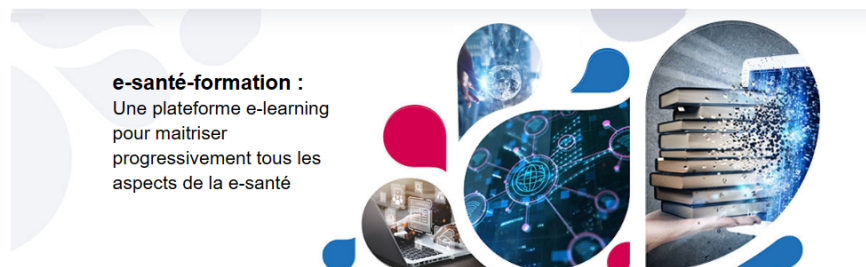


La vidéo de « L'INS en quelques mots »



Supports existants

Les modules de formation



Une plateforme ouverte à tous : professionnels du secteur santé, usagers, étudiants, industriels...

Des contenus de formation qui abordent toutes les dimensions de la e-santé : le cadre réglementaire, les grands programmes nationaux, les référentiels et services socles, etc ...

Des formats courts, une approche ludique et interactive pour faciliter votre apprentissage.

Vous avez déjà un compte

Vous n'avez pas encore de compte ?

Connectez-vous

Créez votre compte et découvrez la plateforme

TOUT PUBLIC

Usagers, éditeurs, professionnels, établissements... des contenus pour vous

PARTOUT

Depuis votre smartphone ou votre ordinateur

RAPIDE

Des séquences courtes

LUDIQUE

Battle, Quiz, Vies ... Partez !

CONTACT

Pour toute demande spécifique, écrivez-nous à l'adresse assistance@gcoosparadise.com

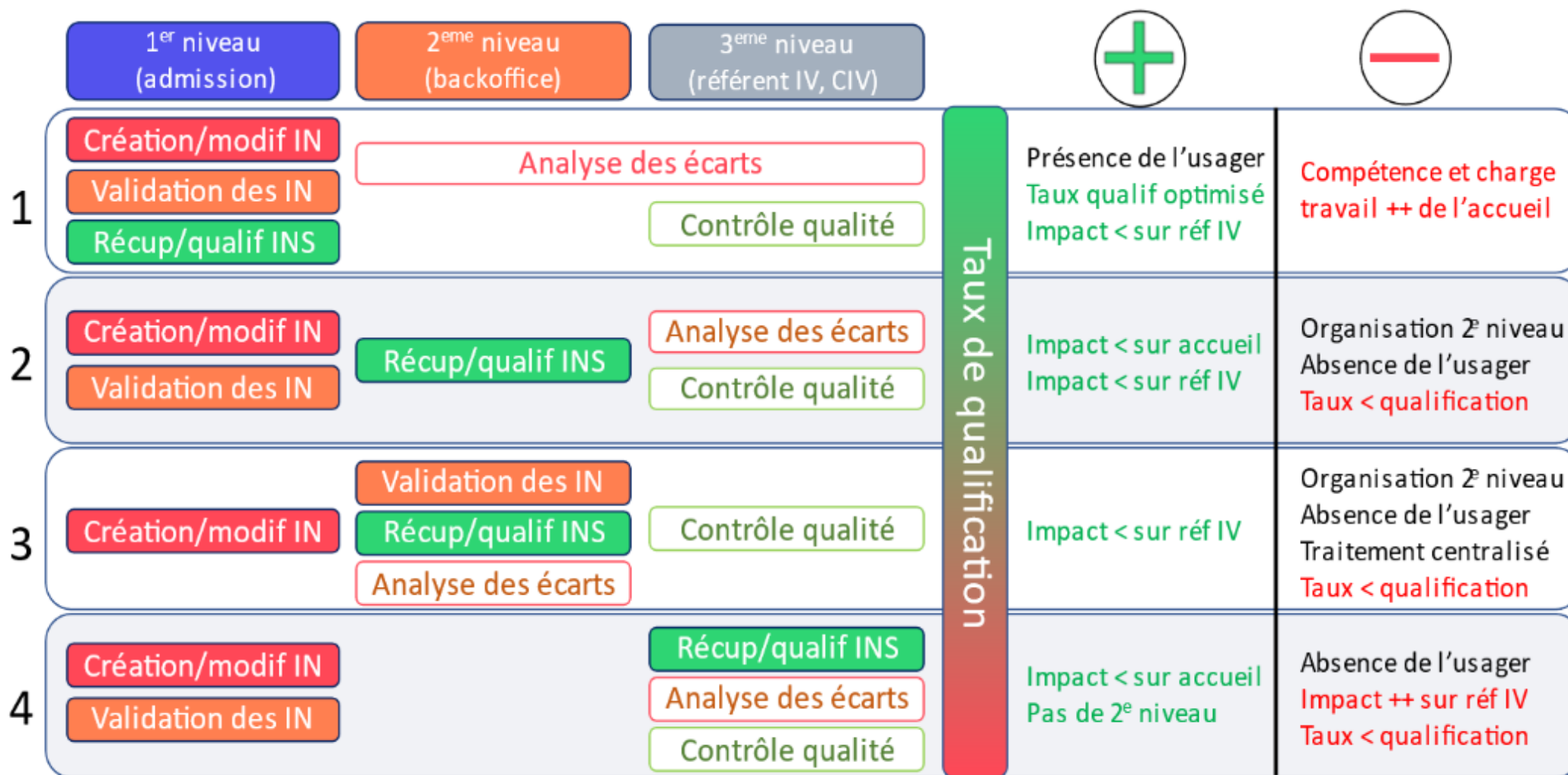
11- Organisations recommandées

“

Quelles sont les organisations recommandées pour atteindre les objectifs et les pérenniser sur le long terme ?

”

Organisations recommandées



Organisation 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 du bureau des entrées)
- Pour les INS 100% concordantes avec la pièce d'identité.

Urgences / soins critiques

- Identité qualifiée en back office
- Pièce d'identité à scanner dans le référentiel d'identité

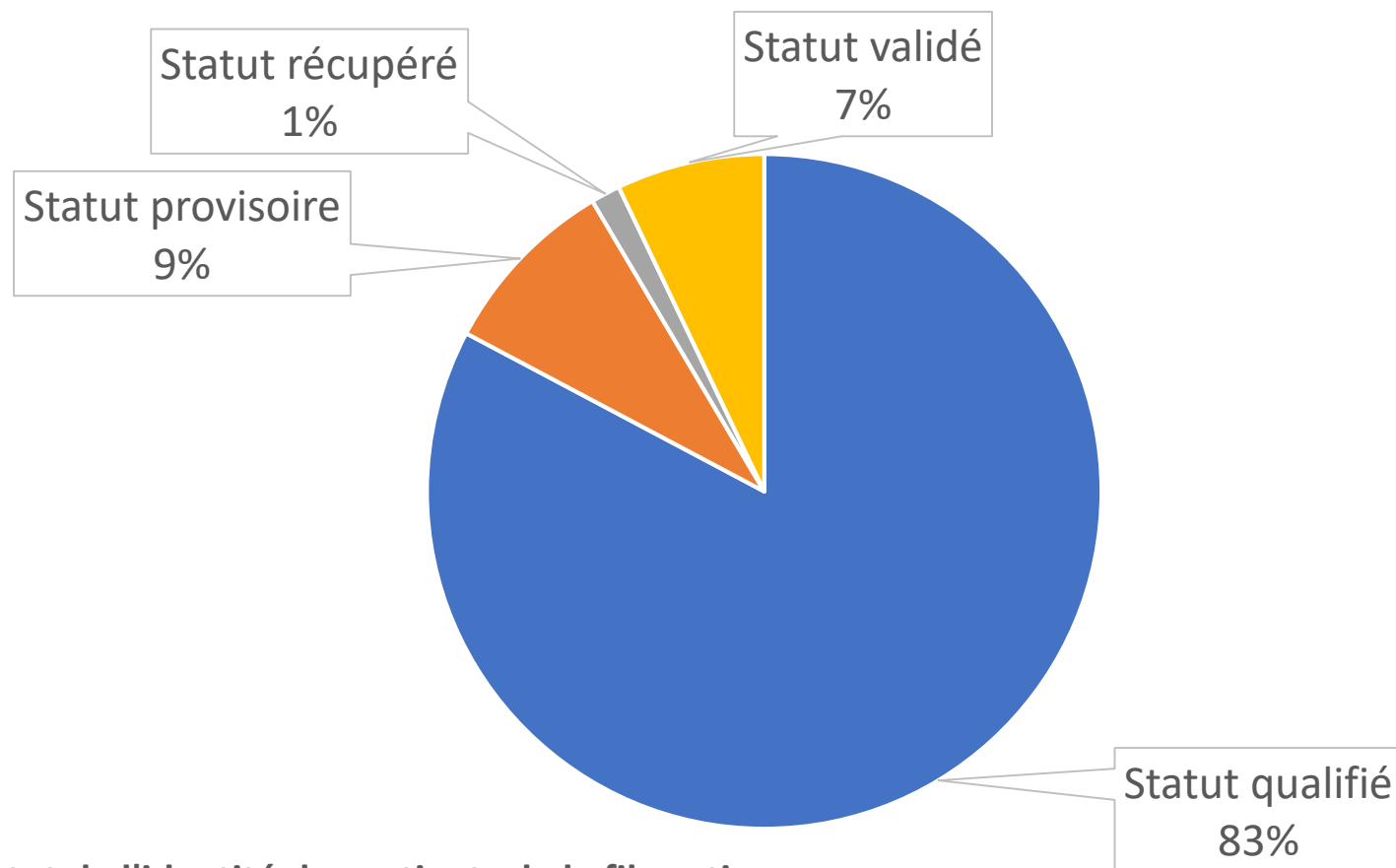
Disposer d'une Cellule d'identitovigilance suffisamment dimensionnée

- Contrôle qualité (requêtes usagers venus la veille et INS non qualifiée)
- Contrôle, validation et qualification des identités des usagers accueillis en permanence des soins/urgences, soins critiques
- Qualification des cas complexes

S'attaquer aux problèmes prioritaires

Méthodologie proposée :

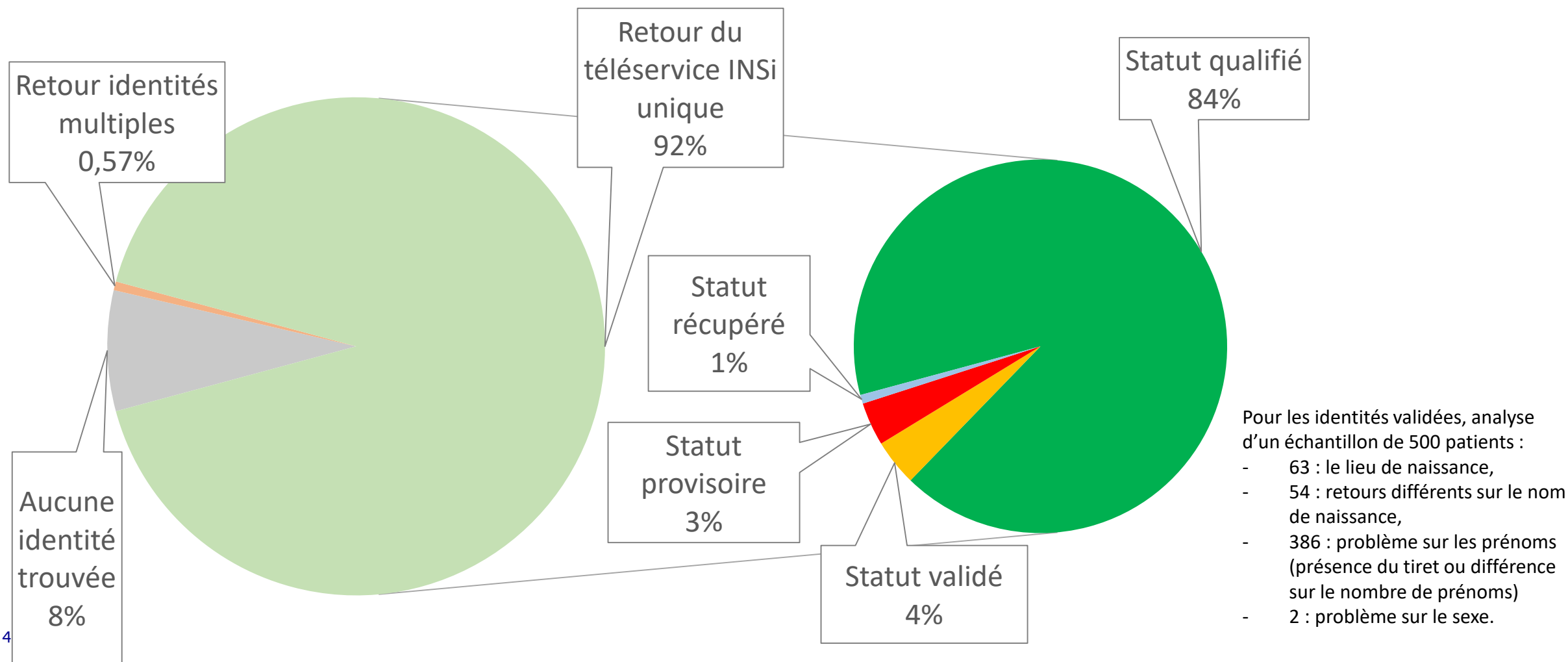
Etudier sur un échantillon de patients de la file active le taux de qualification.



Statut de l'identité des patients de la file active

Analyser les appels au téléservice INSi

Etudier également les retours des appels au téléservice INSi (retour unique, retour en erreur)



Déterminer les actions prioritaires

Statut récupéré	Statut Validé	Statut provisoire	Diagnostiques possibles	Actions possibles
-/+++		+++	Manque de pièce d'identité	Communication vers le patient en amont de la visite. Communication vers le patient à l'accueil (affiche, explications, ...). Formation du personnel d'accueil.
-	+++		Pas d'appel au téléservice de manière systématique	Analyse de l'organisation en place. Mise à disposition de ressources humaines suffisantes. Formation du personnel d'accueil.
-	+++		Pb de récupération des identités nécessitant une analyse plus fine de la cause en regardant les appels au téléservice.	

Pb de récupération des identités

Diagnostiques possibles

Actions possibles

Nombreux retours identités multiples

Mise en place d'une CIV en back office (utilisation des moyens de contournement)

Nombreux retours aucune identité

Appels inutiles pour des patients n'ayant pas d'INS ?

Creuser la problématique avec l'éditeur de logiciel (l'appel avec le COG lieu de naissance ne doit pas être fait en première intention)

Mise en place d'une CIV en back office (utilisation des moyens de contournement)

Non récupération car discordance

Scan des pièces d'identité pour back office.

Amélioration de la communication à l'usager (présence de la discordance, du trait qui est en erreur, et de la procédure à réaliser).

Mise en place d'une CIV en back office (utilisation des moyens de contournement) + utilisation FIP 3RIV + appel au référent régional pour cas complexes

Impossibilité de récupérer l'identité

Creuser les problématiques avec l'éditeur de logiciel (gestion du premier prénom, de l'historique des COG français, des COG inconnus)

Questions / Réponses



Merci pour votre participation !