

Type de document	FICHE PRATIQUE	FP 07
INTERROGER LE TELESERVICE INSi Conduite à tenir lors de retours « plusieurs identités trouvées ou aucune identité trouvée » Conduite à tenir si le matricule INS ne commence ni par 1 ni par 2		

Version	Nature de la modification	Date
1	Création	19/04/2022
2	Mise à jour du document (en jaune)	19/09/2022

## Table des matières

<b>1. CONTRIBUTEURS</b>	<b>2</b>
<b>2. PREAMBULE</b>	<b>2</b>
<b>3. RAPPELS</b>	<b>2</b>
1. Les base d'identités de référence (schéma N°1)	2
2. Fonctionnement de l'opération de récupération de l'INS du téléservice INSi	3
1. Interrogation par lecture de la carte vitale	3
2. Interrogation par saisie des traits	4
<b>4. CONDUITE A TENIR LORS DE REPONSES 01 OU 02 DU TELESERVICE INSi (OPERATION DE RECUPERATION)</b>	<b>5</b>
1. Réponse 01 aucune identité trouvée	5
1. L'interrogation a été réalisée par lecture de la carte vitale (cf. logigramme chapitre 6.1)	5
2. L'interrogation a été réalisée par saisie des traits (cf. logigramme chapitre 6.3)	5
3. L'utilisateur dispose-t-il d'une INS ?	5
4. Les traits utilisés pour la recherche sont-ils erronés ?	5
5. L'interrogation initiale a été réalisée en saisissant le code géographique officiel du lieu de naissance	5
6. Plusieurs prénoms ont été utilisés pour l'interrogation du téléservice ou un autre prénom que le premier prénom a été utilisé pour l'interrogation du téléservice	6
2. Réponse 02, plusieurs identités trouvées (cf. logigramme chapitre 6.2)	6
3. Réponse 01 ou 02, bypasser la base RFI	6
<b>5. Conduite à tenir si le téléservice renvoie une INS disposant d'un matricule INS commençant par autre chose que 1 ou 2.</b>	<b>6</b>
<b>6. Logigrammes</b>	<b>8</b>
1. Interrogation par carte vitale et obtention d'une réponse 01	8
2. Interrogation par traits et obtention d'une réponse 02	9
3. Interrogation par traits et obtention d'une réponse 01	10
<b>7. Bibliographie</b>	<b>11</b>

## 1. CONTRIBUTEURS

**Mme Laurence CHAMPION**, Directeur Qualité, Coordonnateur de la gestion des risques associées aux soins, Centre A LACASSAGNE, Nice, Pilote du GRIVES

**Dr Emmanuel DOS RAMOS**, Médecin DIM, identitovigilant du CH de Hyères, Pilote du GRIVES

**Mme Elsa CREAC'H**, ANS

**Dr Isabelle GRANIER**, Coordonnateur de la gestion des risques associées aux soins, Référent en identitovigilance, Centre Hospitalier Intercommunal Toulon La Seyne, Toulon, Pilote du GRIVES

**Mme. Elodie HERRERO**, Chef de projet en identitovigilance, cellule régionale d'identitovigilance PACA

**Mme Laetitia MAZZONI**, Responsable qualité, Centre Cardio-thoracique de Monaco, Pilote du GRIVES

**Mme Chérifa NIMAL**, Directeur du pôle domicile, Hôpital Saint Joseph, Pilote du GRIVES

**Dr Manuela OLIVER**, Coordonnatrice des pilotes du GRIVES, référent régional en identitovigilance PACA

## 2. PREAMBULE

La récupération de l'Identité Nationale de Santé ou INS, nécessite l'appel au téléservice INSi.

L'interrogation lors de l'utilisation de l'opération de récupération du téléservice peut être réalisée :

- par lecture de la carte vitale
- par saisie des traits.

Le téléservice peut renvoyer trois réponses différentes :

- réponse 00 : une seule identité trouvée ;
- réponse 01 : aucune identité trouvée ;
- réponse 02 : plusieurs identités trouvées.

Dans le cas où le téléservice renvoie les réponses 01 ou 02, il est possible de modifier les critères d'interrogation pour tenter d'obtenir une réponse 00.

Cette fiche pratique décrit les étapes successives à mettre en œuvre pour tenter d'obtenir une réponse 00 lors de l'utilisation de l'opération de récupération de l'INS du téléservice INSi

## 3. RAPPELS

### 1. Les base d'identités de référence (schéma N°1)

Selon leur lieu de naissance, les usagers ne sont pas enregistrés dans le même référentiel national d'identités

- les usagers nés en France enregistrés dans le RNIPP (Répertoire National d'Identification des personnes Physiques), géré par l'INSEE (Institut National de la Statistique et des Etudes Economiques) ;
- les usagers nés à l'étranger sont enregistrés dans le SNGI (Système National de Gestion des Identifiants), géré par la CNAV (Caisse Nationale d'Assurance Vieillesse), au moment de leur immatriculation auprès d'un organisme de protection sociale ;
- les usagers nés à Wallis et Futuna ou en Nouvelle Calédonie sont enregistrés à la naissance dans le SNGI.

Les deux bases, RNIPP et SNGI sont synchronisées toutes les nuits. Deux autres bases, le RNIAM (Répertoire National d'Identification de l'Assurance Maladie) et le RFI (Référentiel d'Individus) sont alimentées par le SNGI.

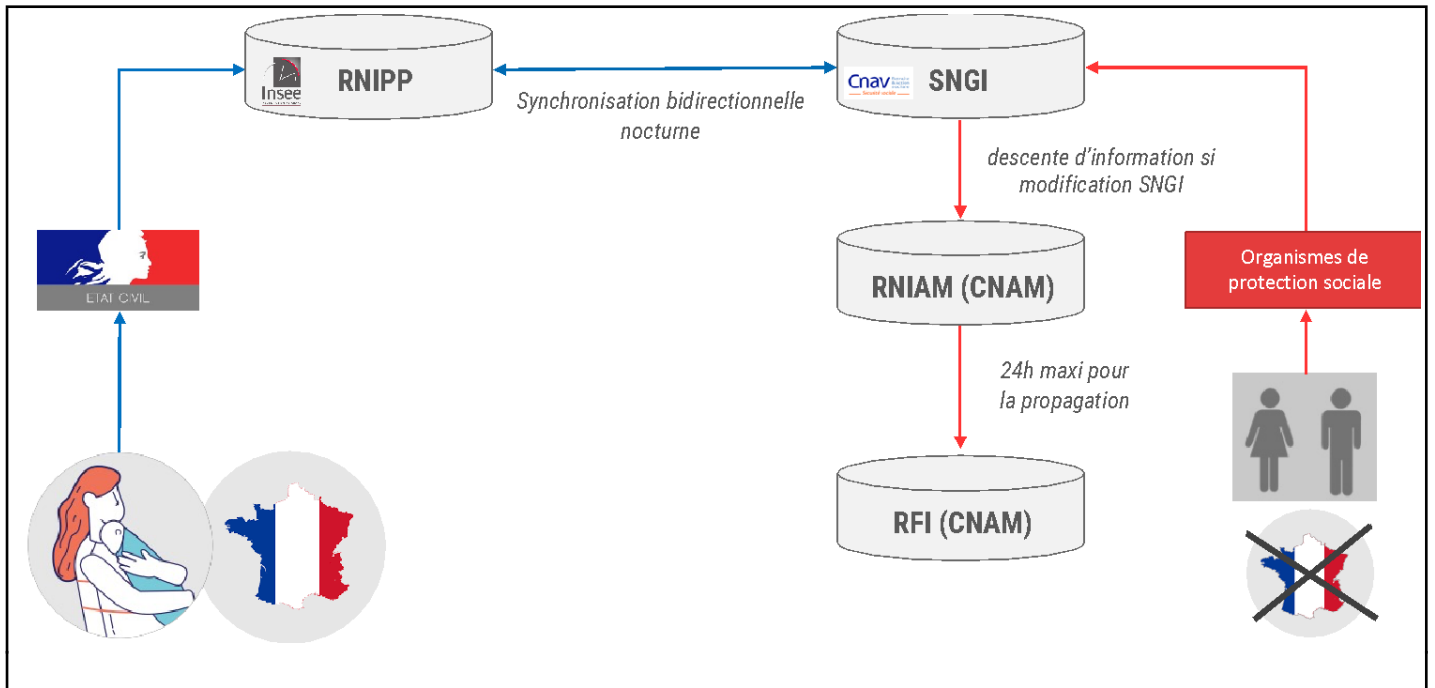


Schéma N° 1 : les bases d'identités de référence

Le RFI contient également l'identité d'usagers immatriculés avec un numéro interne de la CNAM dans le cadre de conventions internationales de soin ou de l'Aide Médicale d'Etat. Ce numéro interne CNAM n'est ni un NIR ni un NIA. L'identité de ces usagers n'est donc pas une INS.

Avant d'accepter une INS, il est indispensable de s'assurer que le matricule INS commence par le chiffre 1 ou le chiffre 2 (cf. 5).

A l'usage, il s'avère que le RFI peut contenir :

- des doublons d'identités, en particulier pour les usagers ayant bénéficié de l'aide médicale d'état (AME) ;
- des identités incomplètes (manque le ou les prénom, manque la date de naissance) en raison d'un défaut de synchronisation avec le SNGI.

## 2. Fonctionnement de l'opération de récupération de l'INS du téléservice INSi

Selon le mode d'interrogation, le téléservice n'interroge pas toujours la même base identité. Ceci pourrait expliquer des réponses différentes selon que l'interrogation est réalisée par lecture de la carte vitale ou par saisie des traits.

### 1. Interrogation par lecture de la carte vitale

Le Répertoire National d'Identitovigilance ou RNIV préconise l'utilisation de la carte vitale pour interroger le téléservice INSi via l'opération de récupération (EXI PP 06 du RNIV 1).

La lecture de la carte vitale est l'opération la plus rentable pour obtenir une réponse 00.

Les données lues en carte vitale sont :

- NIR ouvrant-droit (sans clé) ;
- Date de naissance du bénéficiaire ;
- Rang du bénéficiaire ;
- NIR individu (sans clé et si disponible) ;
- Nom de naissance [famille] (uniquement dans le cadre des usagers cotisant à des régimes non hébergés par l'Assurance maladie).

La base interrogée par le téléservice lors de la lecture de la carte vitale dépend du régime d'assuré de l'utilisateur (schéma N°2) :

- si l'utilisateur dépend du régime général de la sécurité sociale ou d'un régime hébergé par le régime général (environ 90% des assurés), le référentiel d'identités interrogé par le téléservice INSi est le RFI ;

- si l'utilisateur dépend d'un régime particulier non hébergé (MGEN, MSA, CNMSS par exemple), le référentiel d'identités interrogé par le téléservice INSi est le SNGI.

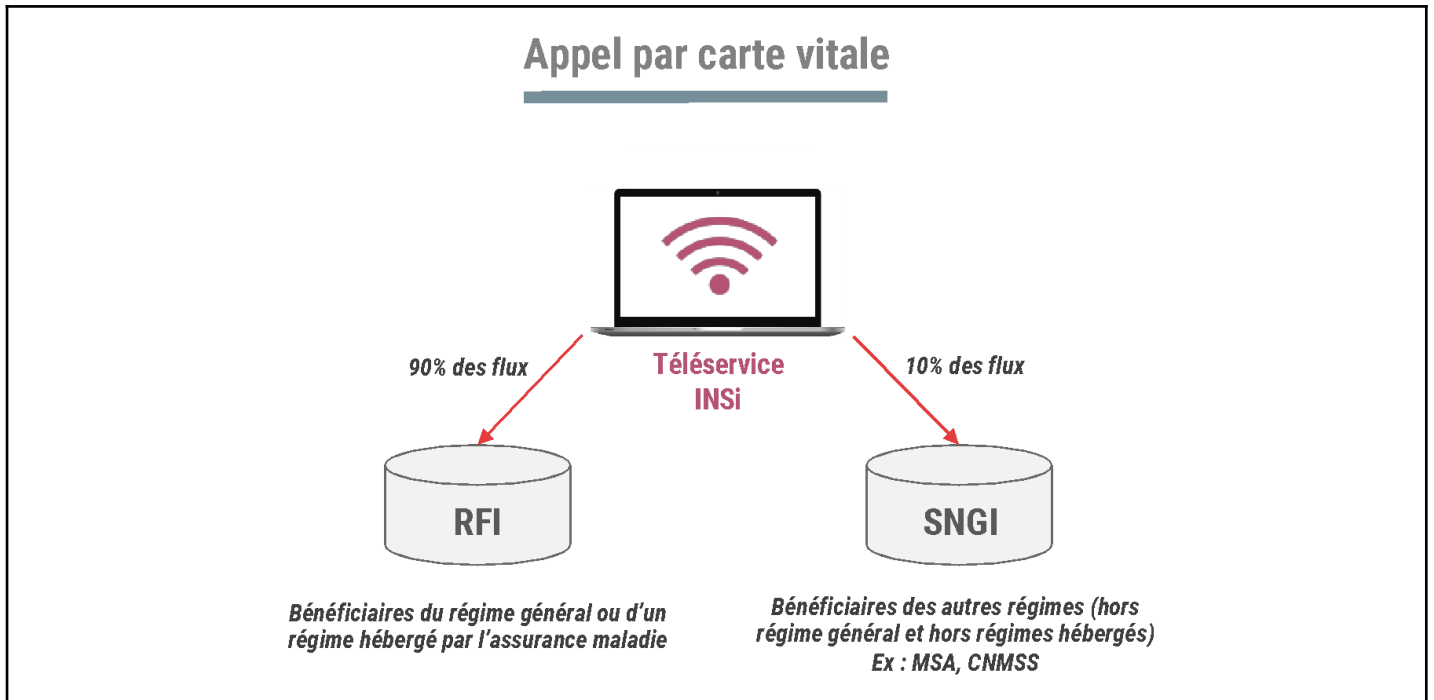


Schéma N° 2 : référentiels d'identités interrogés par le téléservice lors d'une interrogation par lecture de la carte vitale.

## 2. Interrogation par saisie des traits

Ce mode d'interrogation est utilisé si l'on ne dispose pas de la carte vitale de l'utilisateur ou si l'organisation des établissements ne permet pas l'utilisation de la carte vitale.

Pour obtenir une réponse du téléservice, il est indispensable de saisir *a minima* :

- le nom de naissance ;
- le premier prénom de naissance ;
- la date de naissance ;
- le sexe.

Si le téléservice est interrogé par saisie des traits, le fonctionnement est différent (schéma N° 3) : quel que soit le régime de sécurité sociale de l'utilisateur le téléservice appelle toujours le RFI en première intention.

Si le RFI ne retrouve pas d'identité, il y a une interrogation du SNGI en seconde intention.

Les modes d'interrogation du RFI et du SNGI diffèrent :

- dans le RFI, les traits de l'identité doivent être identiques à ceux utilisés pour la recherche pour que l'identité soit proposée ;
- dans le SNGI, il existe un algorithme de recherche de ressemblance, ce qui explique qu'une identité comportant des traits d'identité parfois un peu différents des traits utilisés pour la recherche puisse être proposée.

## Appel par saisie des traits

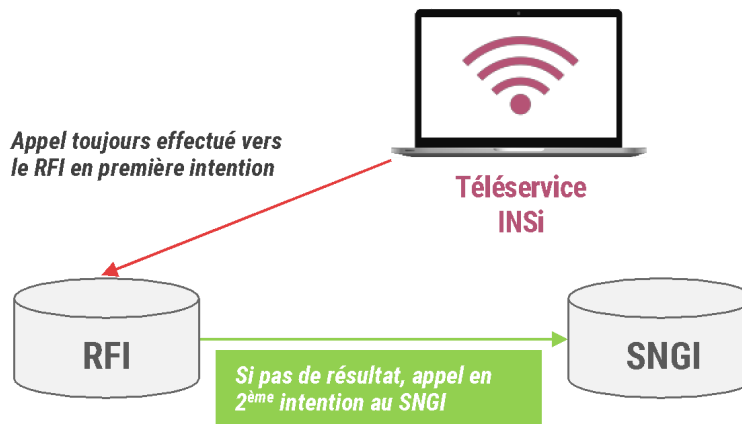


Schéma N° 3 : référentiels d'identités interrogés par le téléservice lors d'une interrogation par saisie des traits.

## 4. CONDUITE A TENIR LORS DE REPONSES 01 OU 02 DU TELESERVICE INSi (OPERATION DE RECUPERATION)

### 1. Réponse 01 aucune identité trouvée

1. L'interrogation a été réalisée par lecture de la carte vitale (cf. logigramme chapitre 6.1)

Ce cas de figure est rare, décrit deux fois par les établissements.

Par acquis de conscience, il est nécessaire de renouveler l'appel en utilisant la saisie des traits mais cette nouvelle recherche a peu de chance d'aboutir. L'appel peut être renouvelé immédiatement après le premier appel.

Dans les deux cas remontés, il s'agissait d'une erreur de synchronisation des bases identités de référence. Le signalement de l'anomalie au GIE SESAM Vitale a permis de régler le problème et l'identité a été retrouvée lors d'une interrogation ultérieure.

Devant un tel cas de figure, il est nécessaire de transmettre cette anomalie à votre éditeur de référentiel d'identités afin qu'il la transmette au GIE SESAM Vitale.

2. L'interrogation a été réalisée par saisie des traits (cf. logigramme chapitre 6.3)

3. L'utilisateur dispose-t-il d'une INS ?

Il est indispensable de s'assurer que l'utilisateur dispose bien d'une Identité Nationale de Santé. 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.

4. Les traits utilisés pour la recherche sont-ils erronés ?

Il est indispensable de s'assurer que les traits utilisés pour la recherche correspondent bien aux traits présents sur la pièce d'identité et d'éliminer toute erreur de saisie locale (faute de frappe, inversion de lettre, de chiffres dans la date de naissance...). Si une erreur de saisie avait été commise, alors il faut réinterroger le téléservice après avoir corrigé les traits erronés.

5. L'interrogation initiale a été réalisée en saisissant le code géographique officiel du lieu de naissance

Il est nécessaire de recommencer la recherche en supprimant des critères d'interrogation le code géographique officiel du lieu de naissance.

**Pour mémoire** : des codes communes ou pays peuvent changer et le code présent dans le système d'information peut ne pas être celui présent dans l'INS (cf. Fiche pratique 04 GRIVES « conduite à tenir devant une discordance entre l'INS et l'identité de la pièce d'identité »).

Il est possible qu'en supprimant ce critère, une réponse 02 plusieurs identités trouvées soit obtenue du téléservice. Dans ce cas, la dernière option pour obtenir une réponse est d'utiliser la lecture de la carte vitale.

#### 6. Plusieurs prénoms ont été utilisés pour l'interrogation du téléservice ou un autre prénom que le premier prénom a été utilisé pour l'interrogation du téléservice

Il est nécessaire de recommencer la recherche en utilisant uniquement le premier prénom de l'état civil. Si une réponse 02, plusieurs identités trouvées, est obtenue, il est possible de tenter une nouvelle interrogation en ajoutant le code géographique officiel du lieu de naissance (s'il n'avait pas été utilisé lors de la première recherche) cf. 4.2.

Il est également possible d'interroger le téléservice en utilisant uniquement le second prénom puis uniquement le troisième prénom.

Si les différentes recherches réalisées sont infructueuses et ne permettent pas d'obtenir une réponse 00, la dernière option pour obtenir une réponse est d'utiliser la lecture de la carte vitale.

### **2. Réponse 02, plusieurs identités trouvées (cf. logigramme chapitre 6.2)**

Cette réponse ne peut être obtenue que lors d'une interrogation du téléservice INSi par saisie des traits.

Il est nécessaire de réinterroger le téléservice en rajoutant (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.

### **3. Réponse 01 ou 02, bypasser la base RFI**

Lors d'une interrogation par saisie des traits, le téléservice interroge la base RFI en première intention et les identités de cette base peuvent parfois être de moindre qualité (cf.3.1).

Ainsi en présence d'une erreur d'identité dans la base RFI, la réponse 01 peut être renvoyée par le téléservice INSi. A contrario, en présence d'un doublon dans la base RFI, la réponse 02 est renvoyée.

Dans le mode d'interrogation par saisie des traits, si aucune identité exactement identique à l'identité utilisée pour l'interrogation n'est retrouvée, le téléservice interroge ensuite le SNGI (dans lequel un algorithme de recherche de ressemblance est utilisé), base d'identité plus fiable que le RFI.

Ainsi, le fait de commettre volontairement une faute d'orthographe dans le nom ou le prénom permet d'aller interroger le SNGI. Dans le cas le plus favorable, l'identité est retrouvée et proposée sans la faute d'orthographe commise volontairement lors de l'interrogation.

Exemple 1 : erreur commise volontairement sur le nom : Pour M. BRETON, saisir dans la fenêtre d'appel au téléservice BRETONT

Exemple 2 : erreur commise volontairement sur le prénom : Pour Alain, saisir dans la fenêtre d'appel au téléservice AlainA

Si les différentes recherches réalisées sont infructueuses et ne permettent pas d'obtenir une réponse 00, la dernière option pour obtenir une réponse est d'utiliser la lecture de la carte vitale.

## **5. Conduite à tenir si le téléservice renvoie une INS disposant d'un matricule INS commençant par autre chose que 1 ou 2.**

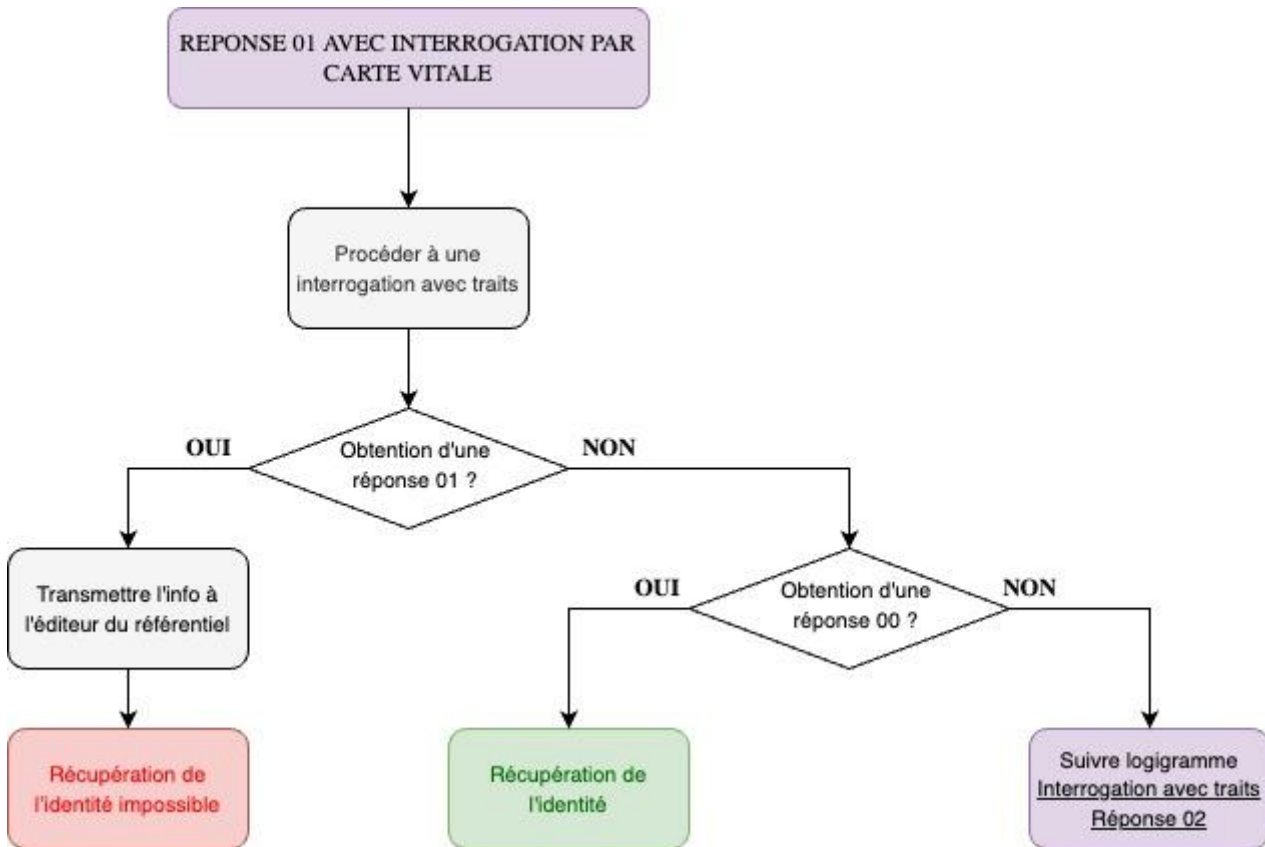
A ce jour, le téléservice est susceptible de renvoyer l'identité d'un usager disposant d'un numéro interne à la CNAM (numéro commençant par autre chose que 1 ou 2). Ce numéro interne n'étant ni un NIR ni un NIA, il ne constitue pas un matricule INS et l'identité renvoyée n'est pas une INS.

La V5 d'INSi viendra corriger cela en empêchant le retour de ces identités non INS lors d'une interrogation du téléservice.

En attendant une éventuelle évolution des textes pour considérer que le matricule INS peut être autre chose qu'un NIR ou un NIA et la mise en service de la version 5 du téléservice INSi, si un appel au téléservice renvoie un matricule INS ne commençant ni par 1 ni par 2, il ne faut pas accepter cette identité.

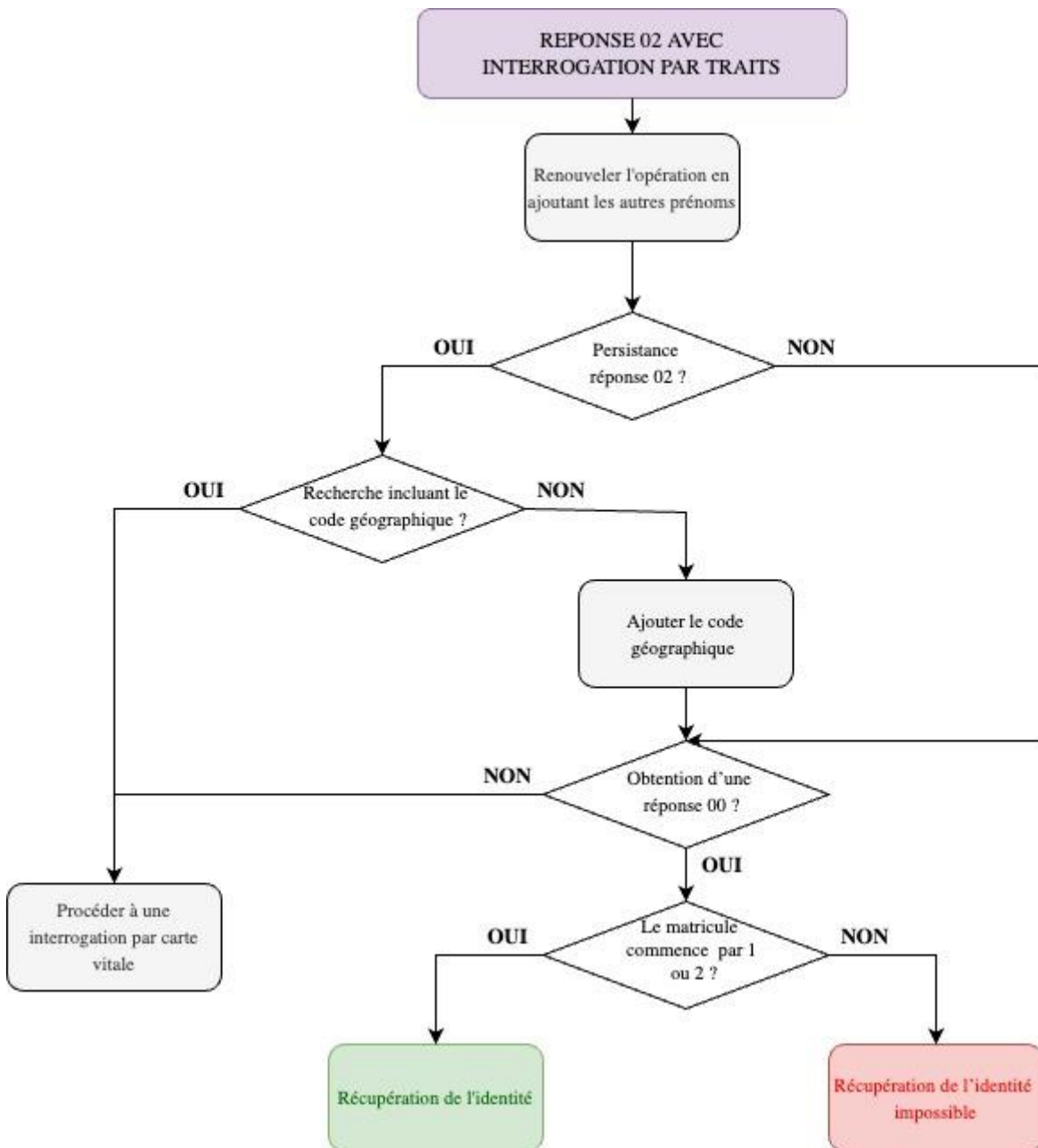
## 6. Logigrammes

### 1. Interrogation par carte vitale et obtention d'une réponse 01

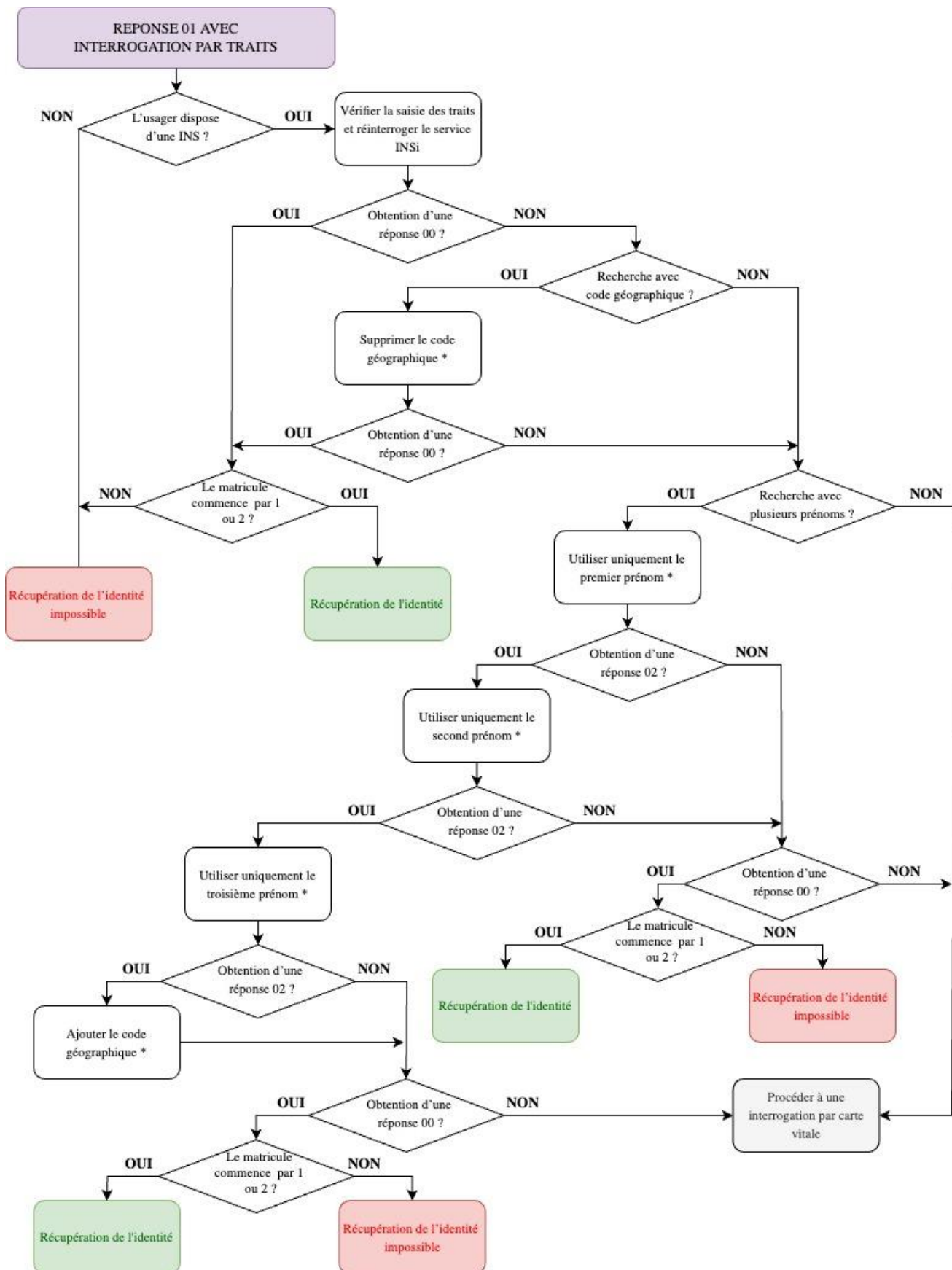




## 2. Interrogation par traits et obtention d'une réponse 02



### 3. Interrogation par traits et obtention d'une réponse 01



## 7. Bibliographie

Arrêté du 27 mai 2021 (Journal officiel du 8 juin 2021) portant approbation des modifications apportées au référentiel « identifiant national de santé ».

[Référentiel national d'identitovigilance.](#)

Décret N° 2019-1036 du 8 octobre 2019 modifiant le décret N° 2017-412 du 27 mars 2017 relatif à l'utilisation du numéro d'inscription au répertoire national d'identification des personnes physiques comme identifiant national de santé et les articles R. 1111-8-1 à R. 1111-8-7 du code de la santé publique.

Décret N° 2019-341 du 19 avril 2019 relatif à la mise en œuvre de traitements

[GIE SESAM Vitale : guide d'utilisation du téléservice](#)

Fiche pratique 04 GRIVES et son annexe : « conduite à tenir devant une discordance entre l'INS et l'identité de la pièce d'identité »