

Conduite à tenir lorsque l'utilisateur ne peut justifier son identité



LISTE DES CONTRIBUTEURS

- M. Raphael BEAUFRET, DNS
- Mme Céline DESCAMPS, cellule régionale d'identitovigilance NA, GRADeS NA (ESEA)
- Dr Bruno GAUTHIER, Société Française d'Informatique de Laboratoire (SFIL)
- Mme Christelle NOZIERE, cellule régionale d'identitovigilance NA, GRADeS NA (ESEA)
- Dr Manuela OLIVER, GRADeS PACA, GRADES PACA (ieSS)
- Mme Emilie PASSEMARD, DNS
- M. Bertrand PINEAU, GRADeS IDF (GIP SESAN)
- Mme Mylène ROSE, GRADeS HDF (Santé & Numérique)
- Dr Bernard TABUTEAU, cellule régionale d'identitovigilance NA, GRADeS NA (ESEA)

SOMMAIRE

1	Contexte.....	1
2	Conduite à tenir si l'utilisateur ne présente pas de pièce d'identité.....	1
2.1	L'utilisateur n'est pas en possession d'un titre d'identité	1
2.2	L'utilisateur refuse de justifier son identité	2
2.3	Prise en charge en l'absence de présentation d'une pièce d'identité	2
2.4	Diffusion de données à d'autres acteurs	2
2.5	Traçabilité	2
3	Références.....	2

1 Contexte

À compter du 1^{er} janvier 2021, les professionnels de santé ont l'obligation de référencer les données de santé avec l'identité INS lorsqu'ils prennent en charge un usager à des fins sanitaires et/ou médico-sociales.

La transmission de données de santé (échange et partage d'informations) avec l'identité INS complète (c'est-à-dire associée au matricule INS) n'est possible que si cette identité numérique est enregistrée au statut *identité qualifiée*. Cette qualification résulte de la récupération (ou de la vérification) de l'identité INS à partir du téléservice INSi et de la réalisation d'un contrôle de cohérence des traits d'identité avec ceux portés par un dispositif à haut niveau de confiance¹ (cf. le document [FAQ 01 Questions relatives à la gestion de l'identité nationale de santé](#)).

À la suite d'échanges avec les professionnels, il a semblé nécessaire de clarifier la conduite à tenir en cas de refus ou d'incapacité par un usager de présenter une pièce d'identité de haut niveau de confiance, ce qui est l'objet de cette fiche. En effet, si l'usager ne peut pas s'opposer au référencement de ses données de santé avec l'identité INS (article R. 1111-8-5 du code de la santé publique), il peut refuser (ou être dans l'impossibilité) de présenter une pièce d'identité de haut niveau de confiance.

L'usager doit être informé des enjeux de l'utilisation de son identité INS et des conséquences d'une non-qualification de son identité numérique vis à vis de sa prise en charge dans la suite du parcours de santé. Elles sont détaillées dans la fiche pratique [FIP 09 Information des usagers sur l'identité INS](#). Les mentions obligatoires d'information de l'usager conformément au RGPD ne sont pas reprises dans ce document.

2 Conduite à tenir en l'absence de justificatif d'identité

2.1 L'usager n'a pas la capacité de justifier son identité

Le professionnel doit lui rappeler que, pour la prochaine venue, il est important de disposer d'une pièce d'identité en plus de la carte Vitale.

Il est toujours possible de faire appel au téléservice INSi et de récupérer l'identité INS quand on n'a pas de doute avéré sur l'identité de l'usager. À défaut de pouvoir la valider au regard d'un dispositif de haut niveau de confiance¹, celle-ci aura un statut *Identité récupérée* et le matricule INS ne pourra pas être utilisé dans la diffusion de données de santé à d'autres acteurs et services nationaux ou territoriaux.

Le professionnel pourra éventuellement valider secondairement l'identité numérique dans plusieurs situations.

- Lorsque l'usager (ou son représentant) est en mesure d'envoyer ou de présenter un justificatif d'identité à haut niveau de confiance. Cela pourra notamment se faire au travers de la future messagerie sécurisée de santé « patient » qui devrait être disponible dans l'espace numérique de santé (ENS) à compter du 1er janvier 2022. La pièce d'identité doit néanmoins être de bonne définition pour qu'elle puisse être utilisée pour contrôler la cohérence des traits avec ceux de l'identité numérique. Elle peut faire l'objet d'une conservation (cf. la fiche pratique [FIP 06 Gestion des copies de pièces d'identité dans le système d'information](#)).
- Lorsque le professionnel peut s'appuyer sur l'identification électronique de l'usager par un dispositif agréé¹, en présence ou non de l'usager.
- Lorsqu'il justifie son identité lors du prochain rendez-vous.

¹ Dispositif à haut niveau de confiance : titre d'identité de haut niveau de confiance ou identité fournie par un fournisseur d'identité de niveau au moins substantiel au sens du règlement européen eIDAS.

2.2 L'utilisateur refuse de justifier son identité

Le professionnel peut le questionner sur les raisons de ce refus et tenter de le convaincre de l'intérêt de justifier son identité, au moins une fois, en rappelant les arguments évoqués dans la fiche [FIP 09](#). Il faut notamment souligner que ce contrôle de cohérence est essentiel pour échanger et partager ses données de santé en toute sécurité avec les autres acteurs qui seront impliqués dans son parcours de santé.

En cas de comportement véhément, voire violent, à la suite de cette demande de justification d'identité, il est impératif de ne pas insister outre mesure pour votre sécurité.

2.3 Prise en charge en l'absence de présentation d'une pièce d'identité

En l'absence de doute sur l'identité de l'utilisateur, il est recommandé de faire appel au téléservice INSi pour récupérer son identité INS si cela n'avait pas été fait auparavant. Celle-ci aura un statut *identité récupérée* et le matricule INS ne pourra pas être utilisé pour le référencement des données de santé adressées à d'autres acteurs et services nationaux ou territoriaux.

En cas de doute² sur l'identité alléguée par l'utilisateur, il ne faut pas faire appel au téléservice INSi de récupération et, si l'utilisateur dispose déjà d'un dossier dans votre structure, il est recommandé de créer volontairement un nouveau dossier (doublon potentiel, justifié par la situation) et de lui attribuer l'attribut *identité douteuse* pour prévenir tout risque de collision de données (cf. fiche pratique [FIP 05 Conduite à tenir lorsque l'on suspecte l'utilisation d'une identité frauduleuse](#)).

2.4 Diffusion de données à d'autres acteurs

Pour mémoire, en l'absence d'identité validée (et donc qualifiée), il demeure possible de transférer des données de santé comportant les traits de référence de l'identité INS, à l'exception du matricule INS.

2.5 Traçabilité

Il est recommandé de tracer le refus de présentation d'une pièce d'identité (commentaire « pièce d'identité non produite » par exemple) dans le dossier de l'utilisateur ceci permettant d'informer d'autres professionnels qui seraient amenés à prendre en charge cette personne dans la même structure ou dans une autre structure.

3 Références

- Référentiel national d'Identitovigilance (<https://solidarites-sante.gouv.fr/soins-et-maladies/qualite-des-soins-et-pratiques/securite/securite-des-soins-securite-des-patients/article/identitovigilance>)
- Arrêté du 24 décembre 2019 portant approbation du référentiel « Identifiant National de Santé »
- Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016, relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (règlement général sur la protection des données).
- Règlement (UE) N° 910/2014 du parlement Européen et du conseil du 23 juillet 2014 sur l'identification électronique et les services de confiance pour les transactions électroniques au sein du marché intérieur et abrogeant la directive 1999/93/CE.

² Usager hésitant dans les réponses, âge apparent très différent de l'âge calculé à partir de la date de naissance déclarée ou enregistrée dans le dossier, incohérences avec les antécédents inscrits...