

Gestion de l'identité transmise lors d'une démarche d'identification réalisée en ligne par l'utilisateur



CONTRIBUTEURS

- M. Raphaël BEAUFRET, DNS
- Mme Elsa CREAC'H, ANS
- Mm Céline DESCAMPS, GRADeS NA
- Dr Manuela OLIVER, GRADeS PACA
- M. Bertrand PINEAU, GRADeS IDF
- Mme Mathilde REBOLLEDA, ANS
- Dr Bernard TABUTEAU, GRADeS NA

TABLE DES MATIERES

1	Introduction	1
2	Pratiques actuelles – état des lieux.....	1
3	Prospective	2
4	Les différents cas d’usages	3
4.1	Cas n° 1 – L’outil permet à l’usager de s’identifier via France Connect.....	4
4.2	Cas n° 2 – L’outil a pu récupérer l’INS de l’usager	5
4.3	Cas n° 3 – L’outil permet à l’usager de s’identifier via un prestataire de vérification de l’identité à distance (PVID) de niveau substantiel eIDAS.....	6
4.4	Cas n° 4 – L’outil permet à l’usager de s’identifier via France Connect +	7
4.5	Cas n° 5 – L’outil permet à l’usager de s’identifier électroniquement avec un niveau substantiel eIDAS et récupère son INS.....	8
5	Extension au cas des bornes d’admission	9

1 Introduction

Les professionnels de santé proposent de plus en plus à leurs usagers de réaliser des démarches en ligne, en amont de leur prise en charge (prise de rendez-vous en ligne, préadmissions en ligne etc.).

Cette fiche pratique a pour objet de décrire les modalités d'intégration de l'identité numérique d'un d'utilisateur transmise par un fournisseur de démarche en ligne dans le référentiel d'identités de la structure/du professionnel, dans le cas où l'utilisateur utilise une solution « grand public », dans laquelle l'utilisateur a la main sur la gestion de son compte et renseigne donc son identité librement, sans vérification possible de la part de la structure/du professionnel.

Il est entendu dans cette fiche que le fournisseur de démarche en ligne est sous-traitant (au sens RGPD) de la structure / du professionnel qui prend en charge l'utilisateur.

Précision sémantique : dans la suite de cette fiche, le terme « identité » sera systématiquement employé pour désigner l'identité numérique de l'utilisateur.

Cette fiche n'aborde pas le cas de la téléconsultation/du télésoin. L'annexe V du RNIV 1 précise les conditions dans lesquelles l'identité de l'utilisateur peut être validée à distance, en visioconférence. Cette validation de l'identité peut être réalisée par l'intermédiaire du soignant qui prend en charge l'utilisateur, par l'utilisation d'un dispositif d'identification électronique de niveau substantiel eIDAS ou par la présentation à la caméra d'une pièce d'identité à haut degré de confiance que le professionnel à distance pourra lire. L'identité validée peut potentiellement ensuite être qualifiée après récupération de l'INS, à l'image de ce qui se ferait si l'utilisateur était physiquement présent.

Le cas d'usage des bornes est brièvement évoqué en fin de document.

2 Pratiques actuelles – état des lieux

Si certaines structures/professionnels n'intègrent pas l'identité transmise par le fournisseur de la solution de démarche en ligne dans leur référentiel d'identités avant la venue de l'utilisateur, d'autres ont choisi d'alimenter leur référentiel d'identités selon deux modalités.

L'identité de l'utilisateur transmise par la solution de démarche en ligne peut :

- s'intégrer dans le référentiel d'identités de la structure, en complément de l'identité éventuellement préexistante (création d'un doublon) ;
- modifier une identité existante dans le référentiel d'identités si les deux identités sont jugées suffisamment ressemblantes pour être considérées comme appartenant au même utilisateur.

Dans le 2^e cas, l'algorithme de rapprochement tient compte en général des traits stricts d'identité et de traits complémentaires comme le numéro de téléphone portable, l'adresse électronique ou l'adresse postale. Ce mode de fonctionnement peut conduire à des situations particulièrement graves si l'identité transmise par la solution de démarche en ligne et l'identité présente dans le référentiel d'identités de la structure ne concernent pas le même utilisateur (collision).

Jusqu'à présent, les identités transmises par les solutions de démarche en ligne ne pouvaient pas se voir attribuer un niveau de confiance élevé. Cela change avec la mise en œuvre de l'identité nationale de santé (INS) et le développement de l'identification électronique de l'utilisateur.

3 Prospective

Les solutions de démarche en ligne pourraient prochainement être en mesure :

- **De récupérer l'INS de l'utilisateur** : la récupération de l'INS issue des bases de référence peut se faire en amont de sa prise en charge dans la démarche en ligne préalable (via un appel à INSi ou en utilisant le fournisseur d'identités ApCV¹ lorsque celui-ci sera disponible). Cela permettra aux solutions de démarche en ligne de ne plus dépendre de la qualité des traits saisis par l'utilisateur lui-même, mais de s'appuyer sur les traits de référence (et idéalement de les verrouiller pour éviter que l'utilisateur ne les modifie).

A noter : à défaut de pouvoir récupérer l'INS complète comme indiqué ci-dessus, les solutions de démarche en ligne peuvent *a minima* récupérer les traits issus des bases de référence (nom de naissance, prénom(s) de naissance, date de naissance, sexe et code lieu de naissance), à partir de France Connect.

- **De valider l'identité de l'utilisateur à distance** : une identification électronique de niveau substantiel eIDAS² équivaut à la vérification de la pièce d'identité par l'acteur de santé. De telles solutions d'identification électronique de niveau substantiel eIDAS existent déjà comme, par exemples : La Poste identité numérique, France Connect +, recours à un prestataire de vérification de l'identité à distance (PVID). L'ApCV a également vocation, à l'horizon 2023, à être certifiée avec le même niveau.

Ces perspectives permettent d'envisager que la qualité de l'identification de l'utilisateur soit assurée dès la démarche en ligne, ce qui :

- permettra la création directe de l'identité d'un nouvel utilisateur dans le référentiel d'identités de la structure (dans le meilleur des cas au statut *Identité qualifiée*), si elle n'existe pas préalablement ;
- simplifiera massivement le rapprochement avec l'identité existante d'un utilisateur déjà enregistré dans le référentiel d'identités.

Points d'attention :

Les solutions de démarche en ligne devront :

- gérer les cas où l'INS diverge des traits saisis par l'utilisateur (comment l'utilisateur en est alerté, de quels choix dispose-t-il ?) ;
- garantir que, si l'utilisateur modifie les traits sous lesquels il s'est identifié à la création de son compte en ligne, le statut de son identité est rétrogradé et le matricule INS (et son OID) n'est pas conservé ;
- garantir que, si les traits de l'INS diffèrent de ceux figurant sur la pièce d'identité présentée³ pour réaliser l'identification électronique, alors seule l'identité présente sur la pièce d'identité à haut niveau de confiance est transmise (statut *Identité validée* uniquement).

La décision d'accepter une discordance doit être laissée à la main de l'établissement ou du professionnel.

¹ ApCV : Application Carte Vitale

² eIDAS : Electronic IDentification Authentication and trust Services. Règlement de l'Union Européenne sur l'identification électronique et les services de confiance pour les transactions électroniques au sein de l'UE

³ Différence sur le nom de naissance, le 1^{er} prénom de naissance, la date de naissance, le sexe ou le lieu de naissance (hors tirets/apostrophes).

4 Les différents cas d'usages

L'identité en provenance de l'outil de démarche en ligne est comparée à celles déjà présentes dans le référentiel d'identités de la structure / du professionnel (recherche d'antériorité et rapprochement manuel, par un agent ou automatique par utilisation d'un algorithme de rapprochement⁴).

A l'issue de cette comparaison, l'identité transmise par l'outil de démarche en ligne :

- **n'est pas retrouvée dans le référentiel d'identités** du professionnel / de la structure (nouvel usager ou identité présente dans le référentiel d'identités mais erronée, trop pauvre ou trop différente pour permettre un rapprochement). L'identité transmise peut alors être utilisée pour créer une nouvelle identité⁵ ;

Ou

- **est retrouvée dans le référentiel d'identités** du professionnel / de la structure (usager déjà connu). L'identité retrouvée dans le référentiel d'identités peut alors être mise à jour (voire upgradée à un statut supérieur) sur la base de l'identité transmise.

Point d'attention relatif à la mise à jour d'une identité présente dans le référentiel d'identités sur la base de l'identité transmise par l'outil de démarche en ligne :

- l'identité présente dans le référentiel d'identités peut être mise à jour sur la base de l'identité transmise uniquement si ces deux identités ne présentent pas de discordances majeures⁶ ;
- une identité au statut *Identité qualifiée* présente dans le référentiel d'identités ne doit jamais être rétrogradée lors de la réception d'une identité en provenance d'un outil de démarche en ligne.

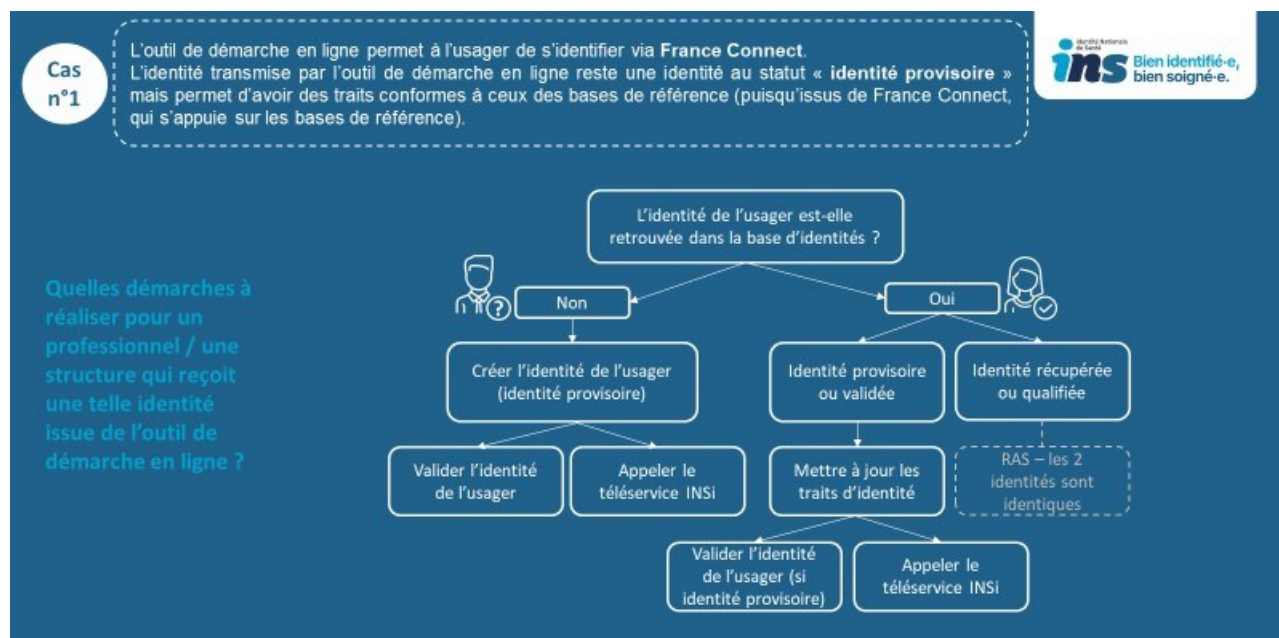
Les schémas ci-dessous illustrent l'impact de la transmission d'une identité en provenance d'un outil de démarche en ligne sur le référentiel d'identités de la structure.

⁴ Les algorithmes de rapprochement doivent être éprouvés, se baser à la fois sur des traits stricts et au moins un trait complémentaire en l'absence d'INS et garantir l'absence de possibilité de collision d'identités.

⁵ Si une identité correspondant à cet usager était présente dans le référentiel d'identités mais trop différente pour permettre un rapprochement, le doublon créé pourra éventuellement être dépisté et traité selon les procédures internes *ad hoc*. La fusion des identités numériques pourra être décidée en conservant l'identité de plus haut niveau de confiance.

⁶ Les fiches suivantes, produites par les référents identitovigilance, décrivent, à titre indicatif, les discordances qui peuvent être jugées comme mineures / majeures : fiche [3RIV](#) ; fiche [GRIVES PACA](#)

4.1 Cas n° 1 – L'outil permet à l'utilisateur de s'identifier via France Connect

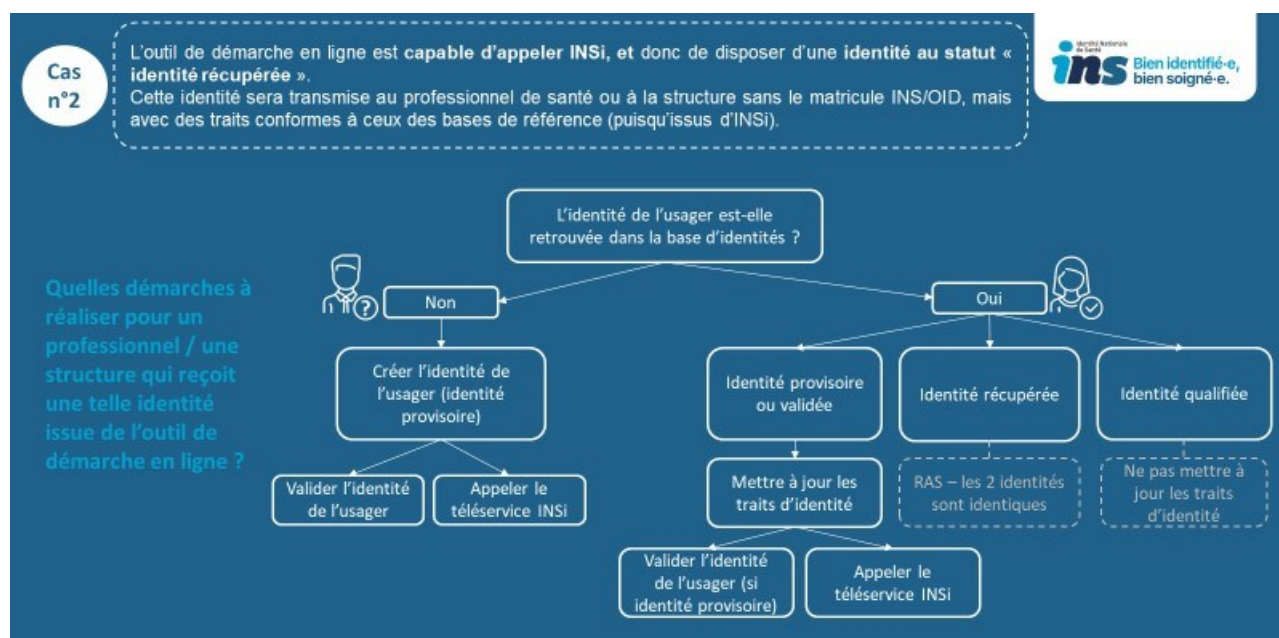


L'identité transmise par l'outil en ligne est au statut *Identité provisoire* mais permet d'avoir des traits conformes à ceux des bases de référence (puisqu'issus de France Connect qui s'appuie sur les mêmes bases).

Principaux bénéfices :

- Dans le cas où l'identité transmise existe déjà dans le référentiel d'identités du professionnel / de la structure au statut *Identité qualifiée* ou *Identité récupérée*, le fait que les traits transmis par l'outil de démarche en ligne soient conformes aux bases de référence permettra de **retrouver immédiatement l'identité de l'utilisateur dans le référentiel d'identités** du professionnel / de la structure et donc **d'éviter la création d'un doublon**.
- Dans le cas où l'identité transmise existe déjà dans le référentiel d'identités du professionnel / de la structure au statut *Identité provisoire* ou *Identité validée*, il sera possible de **mettre à jour les traits existants pour les rendre conformes aux bases de référence**, sous réserve que les différences entre ces deux jeux de traits soient mineures.
- Dans le cas où l'identité transmise n'est pas retrouvée dans le référentiel d'identités du professionnel / de la structure, cette identité permettra de **créer une nouvelle identité, au statut *Identité provisoire*, basée sur les traits de référence**.

4.2 Cas n° 2 – L'outil a pu récupérer l'INS de l'utilisateur

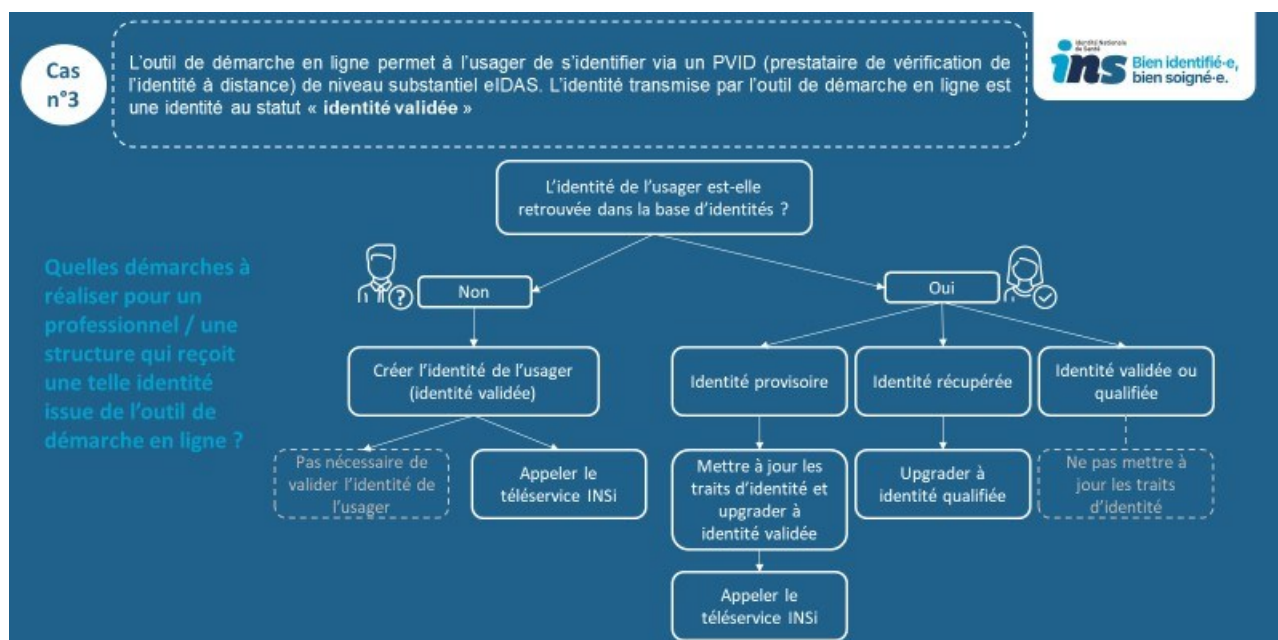


La récupération de l'INS peut se faire via un appel au téléservice INSi ou, à terme, via l'ApCV. L'identité transmise par l'outil de démarche en ligne est conforme aux bases de référence mais ne comprend pas le matricule INS/OID puisqu'elle est au statut *Identité récupérée* qui interdit leur transmission.

Principaux bénéfices :

- Dans le cas où l'identité de l'utilisateur transmise par l'outil de démarche en ligne existe déjà dans le référentiel d'identités du professionnel / de la structure au statut *Identité qualifiée* ou *Identité récupérée*, le fait que les traits transmis soient conformes aux bases de référence permettra de **retrouver immédiatement l'identité de l'utilisateur dans le référentiel d'identités** du professionnel / de la structure et donc **d'éviter la création d'un doublon**.
- Dans le cas où l'identité de l'utilisateur transmise par l'outil de démarche en ligne existe déjà dans le référentiel d'identités du professionnel / de la structure au statut *Identité provisoire* ou *Identité validée*, il sera possible de **mettre à jour les traits existants pour les rendre conformes aux bases de référence**, sous réserve que les différences entre ces deux jeux de traits soient mineures.
- Dans le cas où l'identité de l'utilisateur transmise par l'outil de démarche en ligne n'est pas retrouvée dans le référentiel d'identités du professionnel / de la structure, cette identité permettra de **créer une nouvelle identité, au statut *Identité provisoire*, basée sur les traits de référence**.

4.3 Cas n° 3 – L'outil permet à l'utilisateur de s'identifier via un prestataire de vérification de l'identité à distance (PVID) de niveau substantiel eIDAS.

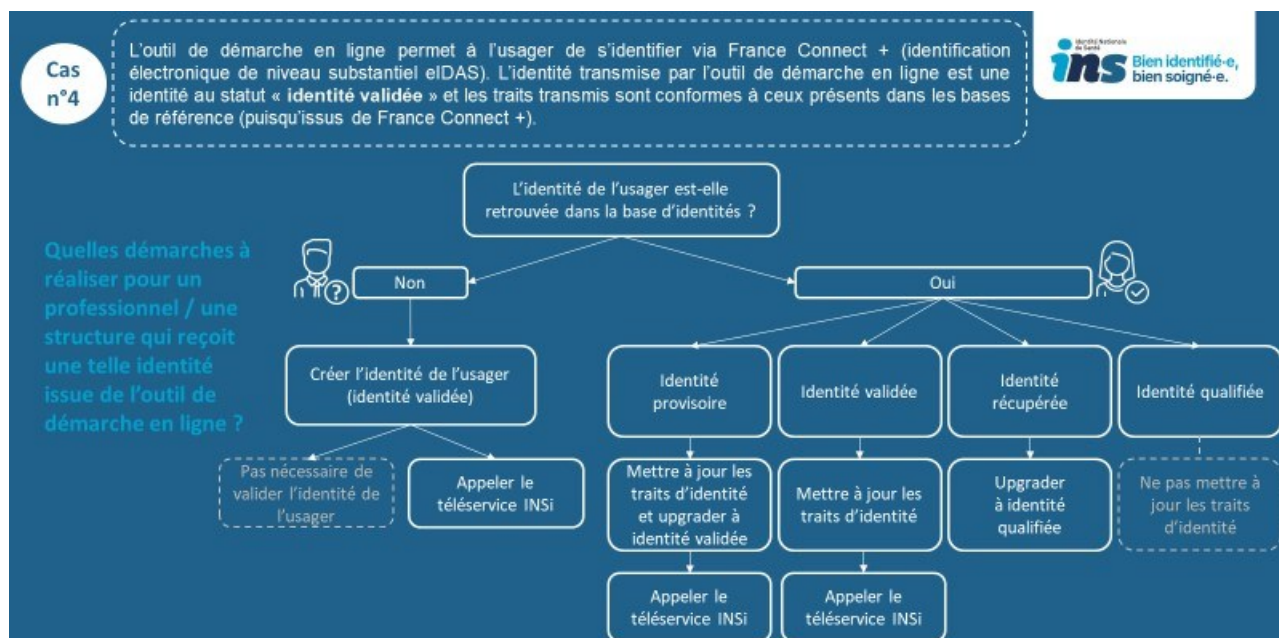


L'identité transmise par l'outil de démarche en ligne au professionnel / à la structure est au statut **Identité validée** puisque l'utilisateur s'est identifié électroniquement à un niveau substantiel eIDAS.

Principaux bénéfices :

- Dans le cas où l'identité de l'utilisateur transmise par l'outil de démarche en ligne existe déjà dans le référentiel d'identités du professionnel / de la structure au statut *Identité provisoire*, il sera possible de **mettre à jour l'identité** présente dans le référentiel d'identités et de **upgrader au statut Identité validée**.
- Dans le cas où l'identité de l'utilisateur transmise par l'outil de démarche en ligne existe déjà dans le référentiel d'identités du professionnel / de la structure au statut *Identité récupérée*, il sera possible de **d'upgrader l'identité présente dans le référentiel d'identités** au statut *Identité qualifiée*.
- Dans le cas où l'identité de l'utilisateur transmise par l'outil de démarche en ligne n'est pas retrouvée dans le référentiel d'identités du professionnel / de la structure, cette identité permettra de **créer une nouvelle identité, au statut Identité validée**.

4.4 Cas n° 4 – L’outil permet à l’usager de s’identifier via France Connect +

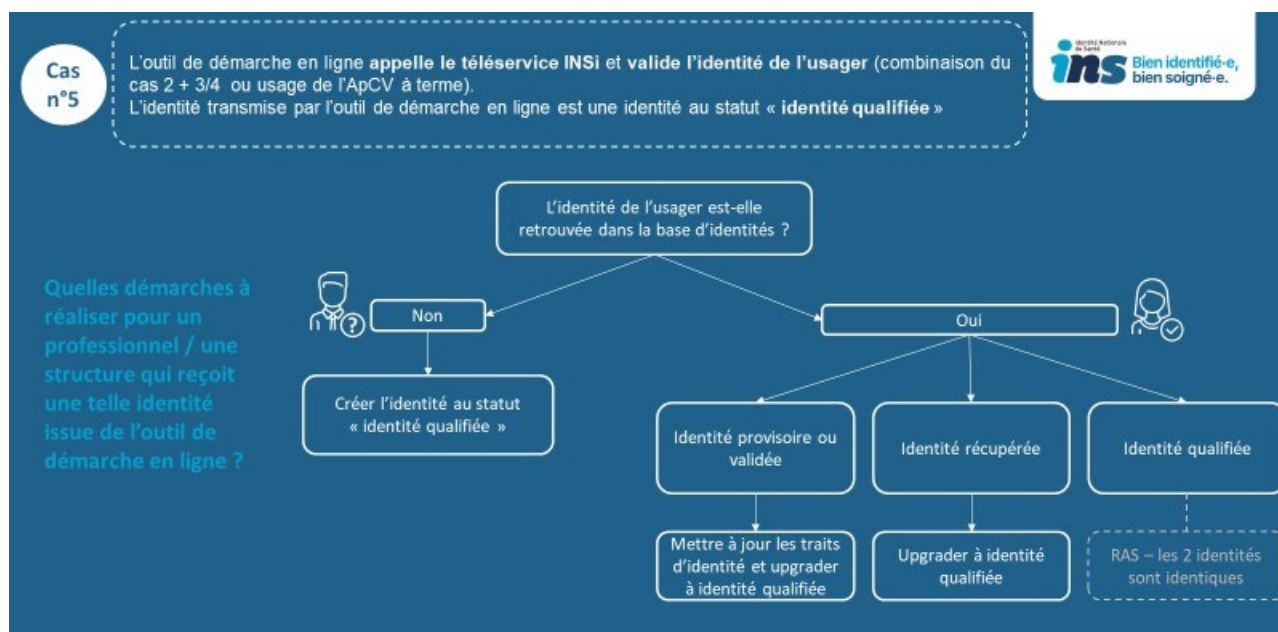


Puisque France Connect + est un fournisseur d’identités de niveau substantiel eIDAS basés sur les bases nationales, **l’identité transmise par l’outil de démarche en ligne est une identité au statut *Identité validée* avec des traits transmis conformes à ceux présents dans les bases de référence.**

Principaux bénéfices :

- Dans le cas où l’identité de l’usager transmise par l’outil de démarche en ligne existe déjà dans le référentiel d’identités du professionnel / de la structure au statut *Identité qualifiée* ou *Identité récupérée*, le fait que les traits transmis par l’outil de démarche en ligne soient conformes aux bases de référence permettra de **retrouver immédiatement l’identité de l’usager dans le référentiel d’identités** du professionnel / de la structure et donc **d’éviter la création d’un doublon**.
- Dans le cas où l’identité de l’usager transmise par l’outil de démarche en ligne existe déjà dans le référentiel d’identités du professionnel / de la structure au statut *Identité provisoire* ou *Identité récupérée*, il sera possible **d’upgrader l’identité présente dans le référentiel d’identités** respectivement au statut *Identité validée* ou *Identité qualifiée*.
- Dans le cas où l’identité de l’usager transmise par l’outil de démarche en ligne n’est pas retrouvée dans le référentiel d’identités du professionnel / de la structure, cette identité permettra de **créer une nouvelle identité, au statut *Identité validée*, basée sur les traits de référence.**

4.5 Cas n° 5 – L’outil permet à l’usager de s’identifier électroniquement avec un niveau substantiel eIDAS et récupère son INS



L’identité transmise par l’outil de démarche en ligne est au statut **Identité qualifiée** puisque l’usager a été identifié électroniquement avec un niveau substantiel eIDAS et son INS est issue du téléservice INSi ou, à terme, l’apCV (cas 2 + 3/4).

Principaux bénéfices :

- Dans le cas où l’identité de l’usager transmise par l’outil de démarche en ligne existe déjà dans le référentiel d’identités du professionnel / de la structure au statut *Identité qualifiée* ou *Identité récupérée*, le fait que l’identité transmise soit au statut *Identité qualifiée* permettra de **retrouver immédiatement l’identité de l’usager dans le référentiel d’identités** du professionnel / de la structure et donc **d’éviter la création d’un doublon**.
- Dans le cas où l’identité de l’usager transmise par l’outil de démarche en ligne existe déjà dans le référentiel d’identités du professionnel / de la structure au statut *Identité provisoire*, *Identité validée* ou *Identité récupérée*, il sera possible **d’upgrader l’identité présente dans le référentiel d’identités** au statut *Identité qualifiée*, sous réserve que les différences entre les deux jeux de traits soient mineures.
- Dans le cas où l’identité de l’usager transmise par l’outil de démarche en ligne n’est pas retrouvée dans le référentiel d’identités du professionnel / de la structure, cette identité permettra de **créer une nouvelle identité, au statut Identité qualifiée**.

5 Extension au cas des bornes d'admission

La borne peut être considérée comme une solution de démarche en ligne. Le contenu de cette fiche peut donc s'appliquer à une borne si celle-ci permet de récupérer l'INS et/ou d'identifier électroniquement l'utilisateur avec un niveau substantiel eIDAS.

Malgré la présence d'une borne, l'utilisateur devra nécessairement se présenter à un guichet dans les situations suivantes :

- l'utilisateur n'est pas connu et la borne ne permet pas l'identification électronique de niveau substantiel eIDAS ;
- l'utilisateur est connu mais son identité n'est pas validée dans le référentiel d'identités et la borne ne permet pas l'identification électronique de niveau substantiel eIDAS ;
- l'utilisateur est connu, son identité est validée dans le référentiel d'identités, mais l'appel à INSi révèle des discordances⁷ entre l'INS et l'identité présente sur la pièce d'identité.

L'utilisateur pourra directement se rendre dans le service, sans passer par un guichet si son identité a été validée (lors d'une précédente venue ou par identification électronique de niveau substantiel eIDAS au niveau de la borne) et si un appel INSi a pu être réalisé (sans discordance majeure).

⁷ Différence sur le nom de naissance, le 1^{er} prénom de naissance, la date de naissance, le sexe ou le lieu de naissance (hors tirets/apostrophes).