

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



? Quand ?

En cas de retour du téléservice INSi avec une réponse « 02 : *plusieurs identités trouvées* » ou « 01 : *aucune identité trouvée* », voici les solutions proposées 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 »

S'assurer que l'utilisateur dispose bien d'une Identité Nationale de Santé (INS).



Pour mémoire, les personnes étrangères de passage ou en situation irrégulière, et les personnes étrangères bénéficiant d'une convention internationale de soins ne disposent pas d'une INS.

Si l'utilisateur est l'ouvrant 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 (a minima le nom de naissance, le premier prénom de naissance, le sexe et la date de naissance) correspondent bien aux traits présents sur la pièce d'identité à haut niveau de confiance 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 (**cas fréquemment rencontré**).



Recommencer la recherche **en remplaçant les tirets** 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, si l'ensemble des prénoms avaient été saisis.

En dernier recours : informer votre éditeur de l'absence de retour du téléservice INSi, qui transmettra au GIE Sesam Vitale pour analyse approfondie.

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 toujours de type 01 ou 02, la dernière option pour obtenir une réponse est d'utiliser **la lecture de la carte vitale, comme cela est recommandé**.



Vous avez la possibilité, si besoin, de contacter le [référént en identitovigilance de votre région](#).