

# MEMO

Etat des lieux du déploiement de l'INS au sein des structures sanitaires privées de Nouvelle-Aquitaine



## Table des matières

<b>I.</b>	<b>Objet</b> .....	<b>1</b>
<b>II.</b>	<b>Éléments de contexte</b> .....	<b>1</b>
	<i>A. Rappel du contexte</i> .....	<i>1</i>
	<i>B. Etat des lieux des interrogations du téléservice INSi pour les établissements sanitaires privés</i> .....	<i>1</i>
<b>I.</b>	<b>Etat des lieux</b> .....	<b>2</b>
	<i>A. Méthodologie</i> .....	<i>2</i>
	<i>B. Classement des structures en fonction de leur niveau d'avancement du déploiement de l'INS</i> .....	<i>3</i>
	<i>C. Bilan</i> .....	<i>7</i>
	<i>D. Le plan d'accompagnement</i> .....	<i>11</i>
<b>II.</b>	<b>Conclusion et avis du GIP ESEA</b> .....	<b>11</b>
<b>III.</b>	<b>ANNEXE : Détails état d'avancement par structure novembre 2022*</b> .....	<b>i</b>

## I. Objet

Cette note d'information a pour objet de proposer un premier état des lieux sur le déploiement de l'INS au sein des structures sanitaires privées de la région Nouvelle-Aquitaine.

Cette démarche nous a permis d'identifier les établissements bien embarqués dans la démarche et ceux qui rencontrent des difficultés dans le déploiement de l'INS. Pour ces derniers, nous avons essayé d'identifier la nature de leurs freins afin de proposer un plan d'action adapté : accompagnement ciblé, alertes ARS,...

Ce travail a aussi permis d'élaborer une classification des établissements en fonction de leur niveau de maturité dans le déploiement de l'INS et des bonnes pratiques d'identification des usagers.

## II. Éléments de contexte

### A. Rappel du contexte

Le référencement des données de santé avec l'identité nationale de santé est réglementaire, pour tous les usagers qui en disposent, depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2021. C'est à l'occasion de la publication de l'arrêté du 27 mai 2021, portant approbation des modifications apportées au référentiel *Identifiant national de santé*, que le *Référentiel national en identitovigilance* (RNIV) est devenu opposable.

Plusieurs besoins ont émergé, avec la nécessité de faire évoluer les systèmes d'information pour qu'ils soient à la fois INS compatible – c'est-à-dire capables d'interroger le téléservice INSi – mais aussi RNIV compatible, intégrant l'ensemble des champs nécessaires à la gestion de l'identité numérique selon les bonnes pratiques opposables. Ces évolutions nécessitent de réfléchir sur les évolutions organisationnelles éventuelles à mettre en œuvre pour assurer la qualité et la sécurité de l'identification des usagers.

Le programme de financement SONS (système ouvert et non sélectif) contraint les industriels de solutions numériques en santé à faire les évolutions réglementaires dans un délai imparti. Les efforts des éditeurs étant concentrés sur le référencement Ségur, un retard est pris sur les déploiements des logiciels concernés, auprès des structures, donc dans l'utilisation opérationnelle de l'INS.

### B. Etat des lieux des interrogations du téléservice INSi pour les établissements sanitaires privés

Le GIE-SESAM Vitale publie le nombre d'appels passés au téléservice INSi effectué par les structures de santé. Cet indicateur est accessible à tous et il est actualisé vers le 15 de chaque mois. Cependant, il ne permet pas d'identifier si la structure interroge le téléservice INSi en base test ou en production. Cet indicateur **ne permet donc pas de connaître le nombre d'INS qualifiés**. Seul le SI (système d'information) de la structure a la capacité de le communiquer.

## I. Etat des lieux

### A. Méthodologie

Cet état des lieux a pour principal objectif la mesure du niveau d'usage de l'INS et l'application des bonnes pratiques d'identification dans les structures sanitaires privées en Nouvelle-Aquitaine.

L'équipe INS a pris contact, par téléphone, avec chaque structure (Annexe), au cours des mois d'octobre et de novembre 2022.

À la suite des appels, une classification des structures a pu être établie en fonction de leur niveau d'état d'avancement sur le déploiement de l'INS. La classification est composée de cinq niveaux présentés ci-dessous :

- **projet mature** (*en place*<sup>1</sup>) : L'organisation de la gestion de l'INS est définie et opérationnelle. L'interrogation au Téléservice INSi est en routine et la transmission de l'INS vers l'extérieur de la structure (MSS, DMP, prestataire, ...) est effective.
- **projet en cours** (*en cours-pas d'alerte*) : L'organisation de la gestion de l'INS est définie et opérationnelle. L'interrogation au Téléservice INSi est en routine mais la transmission de l'INS vers l'extérieur (MSS, DMP,...) n'est pas effective.
- **projet initié** (*en cours-retard*) : La réflexion sur l'organisation de la gestion de l'INS est en cours. Le déploiement technique de l'INS est soit en attente d'évolution du SI, soit en test, soit en début de prod.
- **projet non démarré** (*non démarré*) : Il n'y a pas de réflexion sur l'organisation de la gestion de l'INS. Le déploiement technique de l'interrogation au Téléservice INSi n'est pas programmé. Méconnaissance et manque d'intérêt sur le projet.
- **pas de retour** (*blocage*) : Pas de retour de la structure malgré plusieurs appels téléphoniques, et les mails sont restés sans retour.

Malgré les nombreux appels et relances, 8 structures (au sens FINESS Juridique) non pas pu être jointes.

Pour chaque structure contactée, un détail qualitatif du niveau d'avancement a été réalisé et synthétisé dans l'annexe de ce document (dans une version communicable à l'ANS).

De plus amples informations sont disponibles si besoin, établissement par établissement.

---

<sup>1</sup> Niveau de classification correspondant à celle utilisée par l'ANS (fichier suivi Ségur)

## B. Classement des structures en fonction de leur niveau d'avancement du déploiement de l'INS

### 1) Les structures « statut INS mature »

DPT	Raison sociale
16	CLINIQUE SAINT JOSEPH
16	CRF LES GLAMOTS
16	SSR ANTENNE CRBVTA LES GLAMOTS
17	CLINIQUE PASTEUR
17	POLYCLINIQUE SAINT-GEORGES
17	CLINIQUE VILLA DU PARC
17	CLINIQUE HIPPOCRATE
17	A.D.A. 17 : ANTENNE SAINTES
17	A.D.A. 17 - ANTENNE ROYAN
17	A.D.A.17 : ANTENNE DE ROCHEFORT
17	A.D.A. 17 : ANTENNE ST PIERRE D'O.
17	A.D.A. 17 : ANTENNE ST JEAN D'ANGELY
17	A.D.A. 17 - LA ROCHELLE
19	CENTRE MÉDICO-CHIRURGICAL LES CEDRES BRIVE
19	CH PAYS EYGURANDE
19	CLINIQUE SAINT JEAN LEZ CEDRES
19	UNITÉ DE SOINS L'ATRIUM
19	UNITÉ HOSPITALISATION PSY - USSEL
19	HDJ
19	VAL'HORIZON UNITÉ RÉHABILITATION PSY
19	UNITÉ DE SOINS LE CANTOU
19	L'ESCALE
19	UNITÉ TRAITEMENT MAL. ALCOOLIQUE UTMA
19	SSR EN ADDICTOLOGIE
23	CENTRE MÉDICAL NATIONAL STE FEYRE
24	CENTRE DE CONVALESCENCE LES FOUGERES
24	LA JOIE DE VIVRE
33	M.S.P.B. BAGATELLE
33	POLYCLINIQUE BX-NORD AQUITAINE
33	HOPITAL PRIVE SAINT MARTIN
33	POLYCLINIQUE JEAN VILLAR
33	CLINIQUE MUTUALISTE DU MEDOC
33	MAISON SANTÉ MARIE GALENE
33	CENTRE D'HEMODIALYSE SAINT MARTIN

DPT	Raison sociale
33	FONTAINES DE MONJOUS
33	CENTRE DE SANTÉ MENTALE MGEN
40	CLINIQUE JEAN LE BON
40	SARL PRIMEROSE
40	HAD DU MARSAN ET DE L'ADOUR
47	CLINIQUE ESQUIROL - SAINT-HILAIRE
47	HAD 47
47	CRF L'ADAPT VIRAZEIL
64	POLYCLINIQUE DE NAVARRE
64	CLINIQUE CARDIOLOGIQUE ARESSY
64	HAD SANTÉ SERVICE BAYONNE
64	LES EMBRUNS
64	CENTRE ANNIE ENIA
64	CLINIQUE D'AMADE
64	CRF EN MILIEU THERMAL
64	CENTRE PNEUMOLOGIE LES TERRASSES
64	HAD DU HAUT BERN ET DE LA SOULE
79	MELIORIS LE LOGIS DES FRANCS
79	HD NORD 79
79	SSR PEDIATRIQUE LES TERRASSES NIORT
86	POLYCLINIQUE DE POITIERS
86	CLINIQUE FIEF DE GRIMOIRE
86	MAISON DE CONVALESCENCE SAINT CHARLES
86	AURA POITOU-CHARENTES - POITIERS
86	HAD DE POITIERS
86	LA GANDILLONNERIE
86	AURA POITOU-CHARENTES - LA COURONNE
86	AURA POITOU-CHARENTES - NIORT
86	AURA POITOU-CHARENTES - CHATELLERAULT
86	CENTRE DE RÉÉDUCATION VISION-AUDITION
86	AURA POITOU-CHARENTES - COGNAC
86	AURA POITOU-CHARENTES - PARTHENAY
87	CENTRE DE CONVALESCENCE ET READAPTATION LA CHENAIE
87	CLINIQUE SAINT MAURICE

## 2) Les structures « statut INS en cours »

DPT	Raison sociale
16	CLINIQUE DE COGNAC
16	CLINIQUE LA VILLA BLEUE
16	KORIAN LE MAS BLANC - JARNAC
17	CARDIOCEAN SA
17	CLINIQUE D'ANGOULINS SUR MER
17	CLINIQUE SUR MOREAU
17	CENTRE ALCOOLOGIQUE ALPHA
23	CRRF ANDRE LALANDE
23	CLINIQUE DE LA MARCHE
24	POLYCLINIQUE FRANCHEVILLE
24	CLINIQUE PASTEUR
24	CRF LA LANDE
24	LE CHATEAU DE BASSY
24	HAD CLINIQUE PASTEUR
33	POLYCLINIQUE BORDEAUX RIVE DROITE
33	CLINIQUE TIVOLI-DUCOS
33	HÔPITAL SUBURBAIN
33	KORIAN LES GRANDS CHENES
33	CLINIQUE LES HAUTS DE CENON
33	CRF LA TOUR DE GASSIES
33	CENTRE DE SOINS DE SUITE ET RÉADAPTATION LES LAURIERS
33	CLINIQUE SAINTE ANNE
33	KORIAN LES FLOTS
33	CENTRE DE RÉÉDUCATION AVICENNE
33	GCS CLINIQUE CHIRURGICALE LIBOURNAIS
33	POLYCLINIQUE BORDEAUX CAUDERAN
33	HAD DES VIGNES ET DES RIVIERES
33	CENTRE D'HEMODIALYSE BORDEAUX NORD
33	LA PIGNADA
33	L'AJONCIÈRE
33	L'ADAPT CHÂTEAU RAUZÉ
33	CRPS TOUR DE GASSIES
33	KORIAN CENTRE DE PSYCHIATRIE AMBULATOIRE-CPAC
33	ANTENNE AUTODIALYSE PBNA
40	HAD SANTÉ SERVICE DAX

DPT	Raison sociale
40	Polyclinique d'Aire sur Adour - GCS PAYS DE L'ADOUR
40	CLINIQUE KORIAN NAPOLEON
40	CLINIQUE MAYLIS
40	KORIAN MONTPRIBAT
40	CLINIQUE JEAN SARRAILH
40	MAISON SMR SAINT LOUIS
40	KORIAN LE BELVEDERE
40	HDJ CMPA KORIAN
47	CENTRE DELESTRAINT-FABIEN
47	CLINIQUE LA PALOUMERE
64	POLYCLINIQUE AGUILERA
64	POLYCLINIQUE COTE BASQUE SUD
64	CRF MARIENIA
64	CENTRE MÉDICAL TOKI-EDER
64	CLINIQUE DELAY
64	SSR KORIAN L'OSSAU
64	L.M.C. LES JEUNES CHENES
64	Centre URSUYA
64	CLINIQUE SSR LA MAISON BASQUE
64	CENTRE PNEUMOLOGIE LANDOUZY
64	CENTRE D'HEMODIALYSE DELAY
64	CLINIQUE MIRAMBEAU
64	LE NID BÉARNAIS
64	CENTRE MÉDICO-SOCIAL COULOMME
64	ANTENNE AUTODIALYSE DELAY
64	ANTENNE AUTODIALYSE TEMPORAIRE DELAY
86	CLINIQUE DE CHATELLERAULT
86	MRC KORIAN OREGON - CIVRAY
86	LA COLLINE ENSOLEILLEE
87	CLINIQUE FRANÇOIS CHENIEUX
87	CLINIQUE EMAILLEURS-COLOMBIER LIMOGES
87	CENTRE PRISE EN CHARGE OBESITE
87	HAD SANTE SERVICE LIMOUSIN LIMOGES
87	HDJ BAUDIN LIMOGES

### 3) Les structures « statut INS initié »

DPT	Raison sociale
16	CENTRE CLINICAL
16	HAD MUTUALITE 16
17	CLINIQUE DE L'ATLANTIQUE
17	SA CLINIQUE RICHELIEU
17	CENTRE DE RÉADAPTATION D'OLERON
17	ETAP
24	FONDATION JOHN BOST
33	CLINIQUE MUTUALISTE PESSAC
33	CLINIQUE SAINT AUGUSTIN
33	NOUVELLE CLINIQUE BEL AIR
33	POLYCLINIQUE DE BORDEAUX - TONDU
33	CLINIQUE D'ARCACHON
33	CLINIQUE DU SPORT DE BORDEAUX MERIGNAC
33	MAISON DE SANTÉ LES PINS
33	MAISON DE REPOS ET DE CONVALESCENCE HORIZON 33
33	MAISON DE REPOS LA ROSE DES SABLES
33	MONTALIER - Pôle de soins Saint-Selve
33	Clinique ANOUSTE
33	CENTRE D'HEMODIALYSE BORDEAUX RIVE DROITE
33	HDJ WILSON
33	HDJ DU PARC
33	HDJ LES PLATANES
33	ASSOCIATION AURAD-AQUITAINE
33	ANTENNE AUTODIALYSE CADDD
33	ANTENNE AUTODIALYSE CADDD
33	ANTENNE AUTODIALYSE CADDD
33	SSR LE HILLOT
33	ANTENNE AUTODIALYSE CADDD
33	SERVICE DU SOIR
33	ANTENNE AUTODIALYSE CADDD
33	ANTENNE AUTODIALYSE CADDD
47	CLINIQUE CALABET
64	CAPIO CLINIQUE BELHARRA
64	POLYCLINIQUE MARZET
64	CENTRE DE CARDIOLOGIE DU PAYS BASQUE
64	POLYCLINIQUE MARZET - SITE POLYCLINIQUE DE NAVARRE
64	MAISON SAINT VINCENT VILLA CONCHA
64	CLINIQUE DIABETE-ENDOCRINO-NUTRITION PRINCESS
64	CENTRE DE SOINS LA NOUVELLE AQUITAINE
79	MELIORIS LE GRAND FEU
86	CENTRE DE RÉADAPTATION MOULIN VERT
87	A L U R A D
87	UNITÉ DE DIALYSE BRIVE
87	UNITÉ DE DIALYSE LIMOGES BUISSON

#### 4) Les structures « statut INS non démarré »

DPT	Raison sociale
19	CLINIQUE SAINT-GERMAIN BRIVE
19	HAD RELAIS SANTÉ ONCORESE
23	SA CLINIQUE CHATELGUYON
24	CLINIQUE DU PARC
24	CENTRE D'HEMODIALYSE FRANCHEVILLE
24	CENTRE LE VERGER DES BALANS
24	ANTENNE UNITE DE DIALYSE FRANCHEVILLE
24	ANTENNE AUTODIALYSE FRANCHEVILLE
24	ANTENNE AUTODIALYSE FRANCHEVILLE
24	ANTENNE AUTODIALYSE FRANCHEVILLE
24	ANTENNE AUTODIALYSE FRANCHEVILLE
33	Hôpital privé WALLERSTEIN
33	C.T.M.R. ST AUGUSTIN
33	CLINIQUE OPHTALMOLOGIQUE THIERS
33	CENTRE DE RÉADAPTATION ASSOCIATION RÉNOVATION
33	HDJ OISEAU-LYRE
33	ANTENNE AUTODIALYSE CTMR BRUGES
33	ANTENNE AUTODIALYSE CTMR ARES
64	CENTRE GRANCHER-CYRANO
64	NEPHROCARE Béarn
64	ANTENNE D'AUTODIALYSE ORTHEZ
64	ANTENNE AUTODIALYSE ASRIR
64	ANTENNE AUTODIALYSE ASRIR

#### 5) Les structures « statut INS pas de retour »

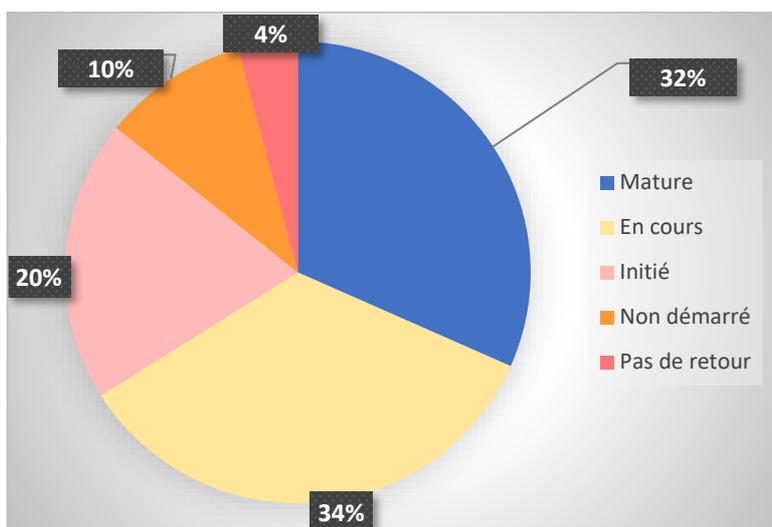
DPT	Raison sociale
17	CENTRE RICHELIEU - SSR SPECIALISES
33	CLINIQUE BETHANIE
40	INSTITUT HÉLIO-MARIN LABENNE
40	CENTRE EUROPEEN DE REEDUCATION DU SPORTIF
47	POLE DE SANTÉ DU VILLENEUVOIS
64	CLINIQUE CHATEAU CARADOC
79	POLYCLINIQUE INKERMANN
79	MAISON DE REPOS ET CONVALESCENCE CHATEAU DE PARSAY

## C. Bilan

### I) Echelle régionale

Parmi les ES privés enquêtés, 32% sont catégorisés comme « mature », 34% comme « en cours », 20% comme « initié », 10% comme « non démarré » et 4% n'ont pas donné suite, « pas de retour ».

Le diagramme circulaire (fig.1) suivant permet de visualiser de manière globale la répartition des structures selon la classification préalablement expliquée dans la méthodologie.



On remarque que **86%** des établissements privés de santé sont embarqués dans le projet INS.

**32%** ont complètement intégré l'INS dans leur routine de fonctionnement et sont d'ores et déjà en capacité de transmettre l'INS, lorsqu'elle est qualifiée, soit à des partenaires extérieurs soit en alimentant le DMP +/- la MSS

Fig1, Diagramme circulaire de la répartition des ES privés Néo-Aquitains selon leur état d'avancement du déploiement de l'INS, nov-2022

A l'échelle départementale, cet histogramme permet d'apprécier l'état d'avancement du déploiement de l'INS par département, en supprimant le biais du nombre de structures par département et ainsi constater que certains sont particulièrement en avance.

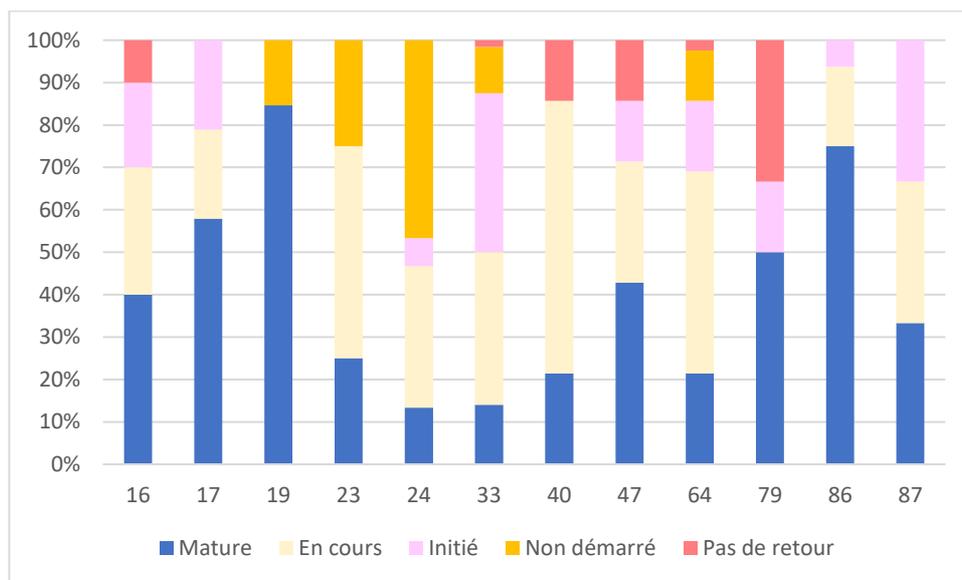


Fig 2 - Histogramme empilé représentant 100% de l'état d'avancement du déploiement de l'INS par département, nov-2022

## II) Echelle territoriale (Agences)

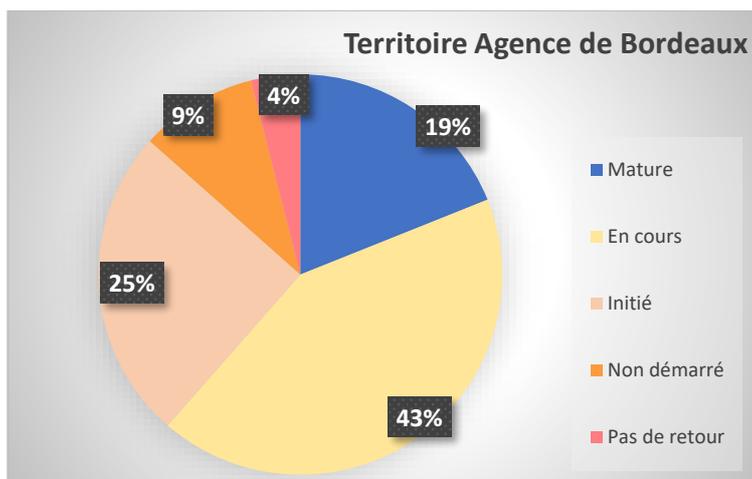


Fig3 - Diagramme circulaire de la répartition des ES privés de l'Agence ESEA de Bordeaux (Dpts 33,40,47,64) selon leur état d'avancement du déploiement de l'INS

Par rapport aux chiffres régionaux, le territoire de l'Agence de Bordeaux, présente le même taux de **87 %** des établissements privés de santé qui sont embarqués dans le projet INS.

En revanche, seulement 19 % ont complètement intégré l'INS dans leur routine de fonctionnement.

Mais parmi les 43 % des structures « en cours » plusieurs d'entre elles sont proches de passer au niveau « mature » avant la fin de l'année voire au tout début de l'année 2023.

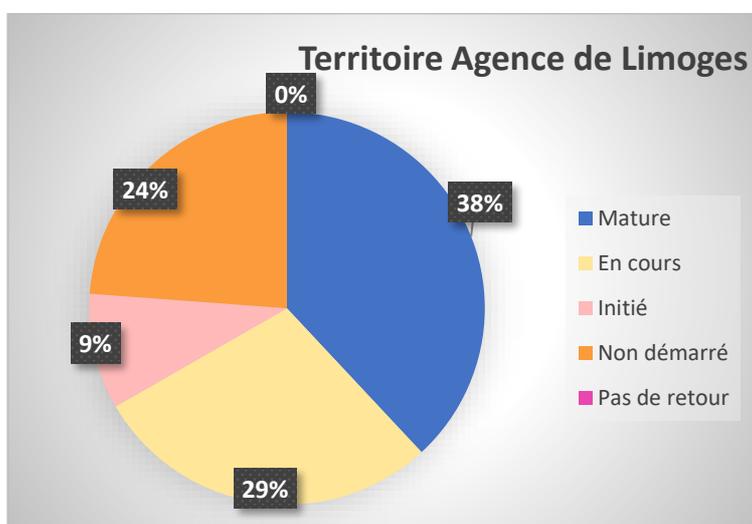


Fig4 - Diagramme circulaire de la répartition des ES privés de l'Agence ESEA de Limoges (Dpts 19,23,24,87) selon leur état d'avancement du déploiement de l'INS

76% des établissements sanitaires privés, du territoire, sont dans une démarche de déploiement de l'INS. 36% peuvent échanger et/ou partager des INS-Q.

Sur les 29% « en cours » plus de 50% auront atteint le niveau « mature » en début d'année 2023.

Parmi les 24 % « Non démarré » ont été pris en compte les antennes d'auto-dialyse qui sont rattachées à des établissements sanitaires privés dont la politique a été de déployer l'INS en première intention sur les activités MCO.

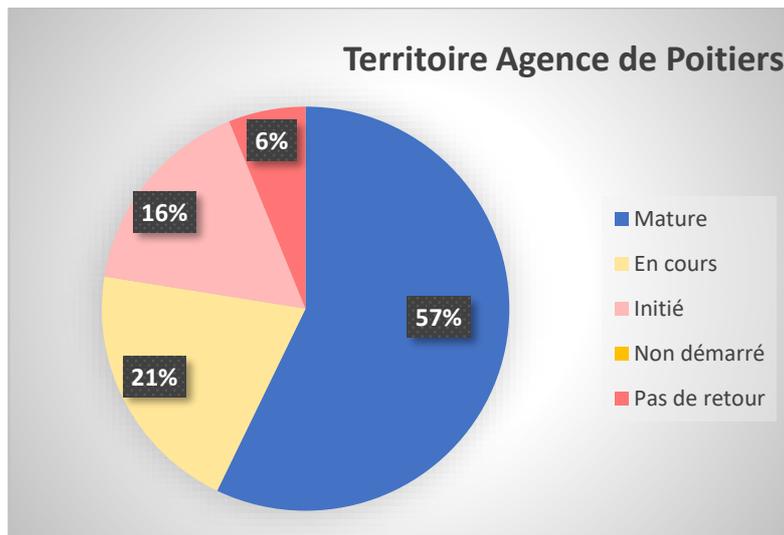


Fig5 - Diagramme circulaire de la répartition des ES privés de l'Agence ESEA de Poitiers (Dpts 16,17,79,86) selon leur état d'avancement du déploiement de l'INS

Plus de la majorité des établissements sanitaires privés de l'Ex Poitou-Charentes est au niveau mature, ce résultat est légèrement amplifié par les dizaines d'antennes de l'ADA 17 et de l'aura Poitou-Charentes. Cependant le fait d'avoir 57% d'ES au statut « mature » et 21% au niveau « en cours » montre une bonne dynamique du déploiement de l'INS sur le territoire. 16% d'entre eux n'ont pas encore déployé l'INS mais se sont inscrits dans une démarche permettant une utilisation de l'INS au cours de la fin de l'année ou pour le premier trimestre 2023.

### 1) Différence entre les ES publics et privés

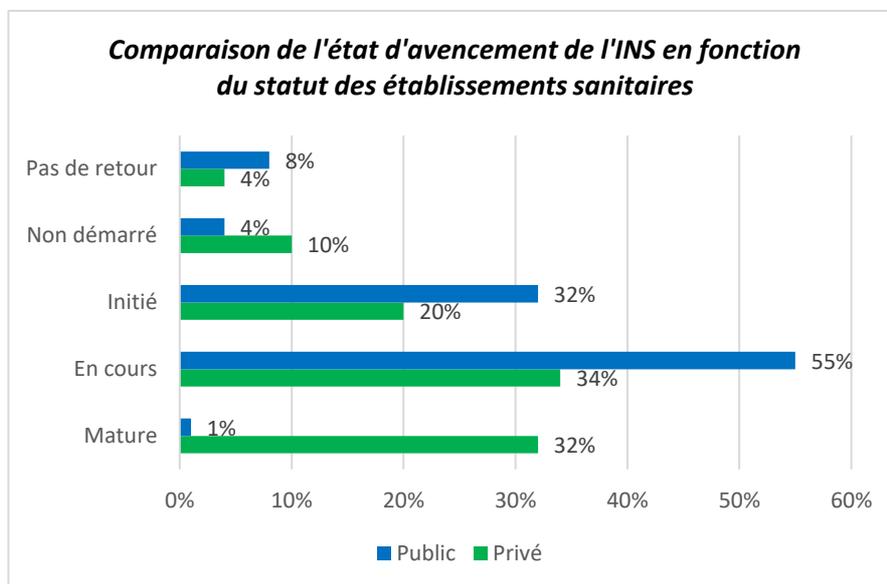


Fig6 - Histogramme horizontal de la répartition des ES privés et publics de la Nouvelle-Aquitaine selon leur état d'avancement du déploiement de l'INS

Il est important de mentionner que les états des lieux ne se sont pas déroulés durant la même période. Celui pour les établissements sanitaires publics a été réalisé en juin 2022, alors que celui pour les établissements sanitaires privés a eu lieu en octobre 2022.

On remarque sur la Fig6 que l'état d'avancement entre les ES publics et privés est disparate, notamment pour les établissements qui sont au niveau « mature ».

En effet, beaucoup de structures sanitaires privés (1/3) ont pleinement déployé l'INS au sein de leur structure. Or, ce niveau de maturité est rarement atteint par les ES publics étant donné que seulement 1% d'entre eux l'ont obtenu.

Cette différence peut s'expliquer tout d'abord par le délai entre les deux états des lieux, les quelques mois ont permis de déployer entièrement l'INS dans certaines structures privées. De plus, les établissements publics ont de manière générale une file active de patients plus élevée et donc une organisation plus complexe que dans les établissements privés.

### *1) Les freins techniques au déploiement*

Le déploiement d'une version compatible INS est loin d'être une réalité pour les structures classées « initié » ou « non démarré ». Dans certains cas, un calendrier existe avec un déploiement programmé sur la fin de l'année ou début de l'année 2023 mais pour certains des établissements, il n'y a pas de planning prévisionnel.

Contrairement à son objectif principal, le programme de financement SONS peut constituer un frein au déploiement de certains SIH, avec soit des éditeurs pas encore référencés Ségur, soit des difficultés à répondre à l'ensemble de leurs clients.

Cependant, cet état des lieux nous a permis d'identifier des structures pour lesquelles nous n'avons aucune donnée d'interrogation au Téléservice INSi via le GIE-Sesam Vitale malgré le fait qu'elles nous confirmaient interroger depuis plusieurs mois. Cette situation était due soit :

- au fait que l'éditeur n'avait pas renseigné le FINESS de production de l'ES. Nous avons alors demandé aux structures concernées de prendre contact avec leur éditeur et leur situation a été débloquée ou encore de résolution.

- au fait que les interrogations au Téléservice INSi se font via un certificat logiciel. A date, le GIE-SESAM-Vital n'a pas la capacité de faire remonter les traces techniques d'appel, lorsque le moyen d'authentification passe par un certificat logiciel. Il a été annoncé une faisabilité, pas avant la fin du premier trimestre 2023. Nous avons pris en compte cet état de fait dans la cotation des structures concernées.

### *2) Les freins organisationnels*

Au-delà des éventuels freins techniques, une difficulté majeure pour les structures classées « initié » ou « non démarré » reste l'organisation de la gestion des identités numériques. Cela s'explique principalement par le fait que les professionnels ne sont pas formés aux règles et bonnes pratiques d'identification liées à l'INS.

Plusieurs structures ont décidé de déployer l'INS sans avoir prévu de back office. Or cette unité/cellule est cruciale pour la gestion des discordances. Ainsi, les établissements sans back office ont fréquemment un faible taux de qualification des identités.

### *3) Les freins RH*

Un point majeur pour la bonne réussite du déploiement INS en ES est la mobilisation de son référent en identitovigilance.

C'est pourquoi, le non-remplacement d'un référent en identitovigilance après son départ, est souvent un frein important au déploiement de l'INS et des bonnes pratiques d'identification. On peut aussi constater des difficultés lorsque le référent est en absence prolongée, et non remplacé.

### *4) L'engagement de la direction d'établissement*

Il apparaît clairement que lorsque la direction de la structure ne se saisit pas du projet, et ne promeut pas de politique d'identitovigilance, le référent en identitovigilance est isolé et parvient difficilement à avancer sur cette thématique.

## 5) Les limites rencontrées par l'équipe

Les nombreuses prises de contact téléphonique ont nécessité à l'équipe un temps passé important, avec parfois des difficultés pour avoir accès au référent en identitovigilance. Les organisations en silo compliquent le recueil d'informations techniques. Pour la plupart des structures, il est **difficile d'avoir accès aux taux de qualification des identités**.

Les raisons sont soit :

- techniques avec des outils à date, incapables de fournir les différents taux par statut de l'identité,
- par absence de suivi de ces indicateurs par l'établissement,
- par information non disponible pour le référent en identitovigilance.

Une autre limite rencontrée est la mauvaise communication entre les professionnels de différents services au sein d'un établissement. Elle est d'autant plus fréquente dans les grandes structures. Effectivement, les échanges entre la DSI et la partie facturation/administration du patient se font rares. Ainsi, le professionnel contacté, qu'il soit de la DSI ou de la facturation, a rarement une vision globale du déploiement de l'INS au sein de son établissement.

## D. Le plan d'accompagnement

Notre priorité est d'embarquer les structures classées en « non démarré » et « pas de retour ».

Il est primordial que les établissements n'ayant pas encore initié le projet INS commencent à s'en saisir.

Concernant les structures n'ayant pas donné suite aux sollicitations de l'équipe INS, l'ARS contactera les structures concernées, afin de rappeler les enjeux de ce projet national, et la nécessité de prendre contact avec l'équipe INS/CRIV.

Pour les établissements n'ayant pas encore commencé la démarche, l'équipe INS/CRIV proposera un accompagnement approfondi (suivi mensuel imposé,...).

Il s'avère également nécessaire d'accompagner minutieusement les structures classées en « initié » en ciblant des actions d'accompagnement favorisant l'émergence d'une bonne organisation interne.

## II. Conclusion et avis du GIP ESEA

La réussite du déploiement de l'INS au sein des structures est conditionnée par les évolutions techniques et organisationnelles. Par exemple, le retard de livraison des logiciels de la part des éditeurs complique l'utilisation de l'INS dans les établissements. Une autre difficulté rencontrée semble être l'interopérabilité au sein de leurs flux applicatifs pour une diffusion coordonnée de l'INS.

Le changement de stratégie organisationnelle au sein des établissements pour les bonnes pratiques d'identification numérique est une étape incontournable. Cependant, elle reste souvent mal anticipée ou inadaptée.

En conclusion, la majorité des établissements sanitaires privés de Nouvelle-Aquitaine sont bien embarqués dans la démarche de déploiement de l'INS.

De nombreuses structures ont atteint une totale opérationnalité de l'INS. À l'inverse, peu de structures ne se sont pas encore emparées du projet.

Cet état des lieux nous a notamment permis de mieux cibler les acteurs et les plans d'actions et d'accompagnements spécifiques à réaliser pour améliorer le déploiement INS en Nouvelle-Aquitaine.

Le déploiement de l'INS est la pierre angulaire de l'ensemble des projets embarqués dans le Ségur. Il est donc primordial que chaque structure s'empare prioritairement du déploiement de l'INS.

### III. ANNEXE : Détails état d'avancement par structure novembre 2022\*

FINESS Juridique	DPT	Raison sociale	INSi - Novembre 2022				
			Nb appel INSi avec FINESS Géo	Nb appel INSi avec FINESS Juri	Appel TSL INSi	Taux d'identités qualifiées	Organisation pour qualifier les identités en place
160001632	16	CENTRE CLINICAL			Non		En cours - Retard
160000204	16	CLINIQUE SAINT JOSEPH	801		Oui	85	En place
160009908	16	HAD MUTUALITE 16			Non		En cours - Retard
160001574	16	CRF LES GLAMOTS	83		Oui	90	En place
160000212	16	CLINIQUE DE COGNAC	727		Oui	29	En cours - Pas d'alerte
160001038	16	CLINIQUE LA VILLA BLEUE	55		Oui	100	En cours - Pas d'alerte
160012191	16	KORIAN LE MAS BLANC – JARNAC	34		Oui	86	En cours - Pas d'alerte
860012913	16	SSR ANTENNE CRBVTA LES GLAMOTS		0	Non	90	En place
170024053	17	CLINIQUE DE L'ATLANTIQUE			Non		En cours - Retard
170000251	17	CLINIQUE PASTEUR	1407		Oui	95	En place
170000285	17	POLYCLINIQUE SAINT-GEORGES	800		Oui	87	En place
750721334	17	CENTRE RICHELIEU - SSR SPECIALISES	114		Oui		Blocage
920030269	17	CARDIOCEAN SA	128		Oui		En cours - Pas d'alerte
170000194	17	CLINIQUE VILLA DU PARC	11	0	Oui	90	En place
170000301	17	SA CLINIQUE RICHELIEU			Non		En cours - Retard
170000186	17	CLINIQUE HIPPOCRATE	73	0	Oui	80	En place
310021357	17	CLINIQUE D'ANGOULINS SUR MER	65		Oui	82	En cours - Pas d'alerte
170000046	17	CLINIQUE SUR MOREAU	40		Oui	80	En cours - Pas d'alerte
170000400	17	CENTRE ALCOOLOGIQUE ALPHA	112		Oui		En cours - Pas d'alerte

170017321	17	CENTRE DE RÉADAPTATION D'OLERON	32		Oui		En cours - Retard
330785072	17	ETAP			Non		En cours - Retard
170000988	17	A.D.A. 17 : ANTENNE SAINTES		9	Oui	87	En place
170000988	17	A.D.A. 17 - ANTENNE ROYAN		9	Oui		En place
170000988	17	A.D.A.17 : ANTENNE DE ROCHEFORT		9	Oui		En place
170000988	17	A.D.A. 17 : ANTENNE ST PIERRE D'O.		9	Oui		En place
170000988	17	A.D.A. 17 : ANTENNE ST JEAN D'ANGELY		9	Oui		En place
170000988	17	A.D.A. 17 - LA ROCHELLE		9	Oui	85	En place
190000901	19	CENTRE MÉDICO-CHIRURGICAL LES CEDRES BRIVE	1468	0	Oui	83	En place
190000117	19	CH PAYS EYGURANDE	134	0	Oui	67	En place
750056335	19	CLINIQUE SAINT JEAN LEZ CEDRES	83		Oui	86	En place
190001131	19	CLINIQUE SAINT-GERMAIN BRIVE			Non		Non démarré
190010579	19	HAD RELAIS SANTÉ ONCORESE	8		Oui		Non démarré
190000117	19	UNITÉ DE SOINS L'ATRIUM		0	Non	83	En place
190000117	19	UNITÉ HOSPITALISATION PSY – USSEL		0	Non	92	En place
190000117	19	HDJ		0	Non	100	En place
190000117	19	VAL'HORIZON UNITÉ RÉHABILITATION PSY		0	Non	82	En place
190000117	19	UNITÉ DE SOINS LE CANTOU		0	Non	100	En place
190000117	19	L'ESCALE		0	Non	38	En place
190000117	19	UNITÉ TRAITEMENT MAL. ALCOOLIQUE UTMA		0	Non	71	En place
190000117	19	SSR EN ADDICTOLOGIE		0	Non	100	En place
750005068	23	CENTRE MÉDICAL NATIONAL STE FEYRE	634		Oui	77	En place
920028560	23	CRRF ANDRE LALANDE	104		Oui	61	En cours - Pas d'alerte
230000861	23	CLINIQUE DE LA MARCHE	894		Oui	83	En cours - Pas d'alerte
230000879	23	SA CLINIQUE CHATELGUYON			Non		Non démarré
240000596	24	POLYCLINIQUE FRANCHEVILLE	1204		Oui	41	En cours - Pas d'alerte
240000265	24	FONDATION JOHN BOST	598		Oui		En cours - Retard
240000612	24	CLINIQUE PASTEUR			Non	90	En cours - Pas d'alerte
240003251	24	CRF LA LANDE	277		Oui	72	En cours - Pas d'alerte
240000620	24	CLINIQUE DU PARC			Non		Non démarré

330056540	24	LE CHATEAU DE BASSY	50		Oui	86	En cours - Pas d'alerte
240000596	24	CENTRE D'HEMODIALYSE FRANCHEVILLE			Non		Non démarré
920030269	24	CENTRE DE CONVALESCENCE LES FOUGERES	25		Oui	50	En place
240000612	24	HAD CLINIQUE PASTEUR	0		Non	90	En cours - Pas d'alerte
240000281	24	LA JOIE DE VIVRE	21		Oui	85	En place
240002428	24	CENTRE LE VERGER DES BALANS		6	Oui		Non démarré
240013417	24	ANTENNE UNITE DE DIALYSE FRANCHEVILLE			Non		Non démarré
240013417	24	ANTENNE AUTODIALYSE FRANCHEVILLE			Non		Non démarré
240013417	24	ANTENNE AUTODIALYSE FRANCHEVILLE			Non		Non démarré
240013417	24	ANTENNE AUTODIALYSE FRANCHEVILLE			Non		Non démarré
330780552	33	M.S.P.B. BAGATELLE	4793	4	Oui	80	En place
330000274	33	POLYCLINIQUE BX-NORD AQUITAINE	2105		Oui	30	En place
330000134	33	POLYCLINIQUE BORDEAUX RIVE DROITE	1505		Oui	36	En cours - Pas d'alerte
330000308	33	HOPITAL PRIVE SAINT MARTIN			Non	52	En place
330796392	33	CLINIQUE MUTUALISTE PESSAC	16		Oui		En cours - Retard
330000043	33	CLINIQUE SAINT AUGUSTIN	0		Non		En cours - Retard
330000928	33	POLYCLINIQUE JEAN VILLAR	2277		Oui	76	En place
330000324	33	Hôpital privé WALLERSTEIN			Non		Non démarré
330000076	33	CLINIQUE TIVOLI-DUCOS	1459		Oui	82	En cours - Pas d'alerte
330780545	33	HÔPITAL SUBURBAIN	1028		Oui	63	En cours - Pas d'alerte
330796392	33	CLINIQUE MUTUALISTE DU MEDOC	4339		Oui		En place
330055542	33	KORIAN LES GRANDS CHENES	154		Oui	92	En cours - Pas d'alerte
330000027	33	NOUVELLE CLINIQUE BEL AIR	1296		Oui	45	En cours - Retard
330000670	33	POLYCLINIQUE DE BORDEAUX – TONDU	1634		Oui	54	En cours - Retard
310020383	33	CLINIQUE LES HAUTS DE CENON	129		Oui	94	En cours - Pas d'alerte
330056540	33	CRF LA TOUR DE GASSIES	454		Oui	40	En cours - Pas d'alerte
330000126	33	CLINIQUE D'ARCACHON	930		Oui	51	En cours - Retard
330056540	33	CENTRE DE SOINS DE SUITE ET RÉADAPTATION LES LAURIERS	170		Oui	90	En cours - Pas d'alerte

330000316	33	CLINIQUE SAINTE ANNE	991		Oui	70	En cours - Pas d'alerte
330021429	33	CLINIQUE DU SPORT DE BORDEAUX MERIGNAC	856		Oui	46	En cours - Retard
310024732	33	KORIAN LES FLOTS	66		Oui	51	En cours - Pas d'alerte
330050899	33	CENTRE DE RÉÉDUCATION AVICENNE	251	0	Oui	81	En cours - Pas d'alerte
330060641	33	GCS CLINIQUE CHIRURGICALE LIBOURNAIS	745		Oui	84	En cours - Pas d'alerte
330000191	33	MAISON DE SANTÉ LES PINS	31	0	Oui		En cours - Retard
330000225	33	POLYCLINIQUE BORDEAUX CAUDERAN	87		Oui	76	En cours - Pas d'alerte
330056839	33	MAISON DE REPOS ET DE CONVALESCENCE HORIZON 33	68		Oui	61	En cours - Retard
920030269	33	MAISON DE REPOS LA ROSE DES SABLES	53		Oui		En cours - Retard
330000209	33	CLINIQUE BETHANIE	63		Oui		Blocage
330025859	33	HAD DES VIGNES ET DES RIVIERES	0		Non	94	En cours - Pas d'alerte
330000258	33	C.T.M.R. ST AUGUSTIN			Non		Non démarré
330780347	33	MAISON SANTÉ MARIE GALENE	91		Oui	98	En place
330000308	33	CENTRE D'HEMODIALYSE SAINT MARTIN			Non	52	En place
330000431	33	MONTALIER - Pôle de soins Saint-Selve	25		Oui		En cours - Retard
330000274	33	CENTRE D'HEMODIALYSE BORDEAUX NORD			Non		En cours - Pas d'alerte
330000175	33	Clinique ANOUSTE			Non		En cours - Retard
330000282	33	CLINIQUE OPHTALMOLOGIQUE THIERS	52		Oui		Non démarré
330781386	33	LA PIGNADA	239		Oui		En cours - Pas d'alerte
330780552	33	L'AJONCIÈRE	2	4	Oui		En cours - Pas d'alerte
930019484	33	L'ADAPT CHÂTEAU RAUZÉ	3	0	Oui	100	En cours - Pas d'alerte
330000134	33	CENTRE D'HEMODIALYSE BORDEAUX RIVE DROITE	0		Non	36	En cours - Retard
750034589	33	FONTAINES DE MONJOUS	296		Oui	79	En place
750005068	33	CENTRE DE SANTÉ MENTALE MGEN	23		Oui	91	En place
330785072	33	CENTRE DE RÉADAPTATION ASSOCIATION RÉNOVATION			Non		Non démarré

330056540	33	CRPS TOUR DE GASSIES	8		Oui	60	En cours - Pas d'alerte
330000779	33	HDJ WILSON	337		Oui	79	En cours - Retard
330785072	33	HDJ DU PARC			Non		En cours - Retard
330000480	33	HDJ LES PLATANES			Non		En cours - Retard
330000266	33	ASSOCIATION AURAD-AQUITAINE			Non		En cours - Retard
330059825	33	KORIAN CENTRE DE PSYCHIATRIE AMBULATOIRE-CPAC	13		Oui	12	En cours - Pas d'alerte
330007386	33	ANTENNE AUTODIALYSE CADDD			Non		En cours - Retard
330790809	33	HDJ OISEAU-LYRE			Non		Non démarré
330007386	33	ANTENNE AUTODIALYSE CADDD			Non		En cours - Retard
330007386	33	ANTENNE AUTODIALYSE CADDD			Non		En cours - Retard
330781386	33	SSR LE HILLOT	71		Oui		En cours - Retard
330007386	33	ANTENNE AUTODIALYSE CADDD			Non		En cours - Retard
330000258	33	ANTENNE AUTODIALYSE CTMR BRUGES			Non		Non démarré
330000779	33	SERVICE DU SOIR			Non	38	En cours - Retard
330000258	33	ANTENNE AUTODIALYSE CTMR ARES			Non		Non démarré
330007386	33	ANTENNE AUTODIALYSE CADDD			Non		En cours - Retard
330000274	33	ANTENNE AUTODIALYSE PBNA			Non		En cours - Pas d'alerte
330000274	33	ANTENNE AUTODIALYSE PBNA			Non		En cours - Pas d'alerte
330000274	33	ANTENNE AUTODIALYSE PBNA			Non		En cours - Pas d'alerte
330007386	33	ANTENNE AUTODIALYSE CADDD			Non		En cours - Retard
330000274	33	ANTENNE AUTODIALYSE PBNA			Non		En cours - Pas d'alerte
400000535	40	HAD SANTÉ SERVICE DAX	190		Oui	98	En cours - Pas d'alerte
400780458	40	INSTITUT HÉLIO-MARIN LABENNE			Non		Blocage
400790994	40	CENTRE EUROPEEN DE REEDUCATION DU SPORTIF	0		Non		Blocage

400015095	40	Polyclinique d'Aire sur Adour - GCS PAYS DE L'ADOUR			Non	pas disponible	En cours - Pas d'alerte
400000055	40	CLINIQUE KORIAN NAPOLEON	164		Oui	99	En cours - Pas d'alerte
400013801	40	CLINIQUE MAYLIS	95		Oui	96	En cours - Pas d'alerte
400000196	40	CLINIQUE JEAN LE BON	579	504	Oui	92	En place
310021068	40	KORIAN MONTPRIBAT	30		Oui	99	En cours - Pas d'alerte
400000246	40	SARL PRIMEROSE	45	13	Oui	95	En place
750720575	40	CLINIQUE JEAN SARRAILH	9		Oui	98	En cours - Pas d'alerte
640010328	40	MAISON SMR SAINT LOUIS	54		Oui	86	En cours - Pas d'alerte
400008108	40	HAD DU MARSAN ET DE L'ADOUR	22	0	Oui	100	En place
400000279	40	KORIAN LE BELVEDERE	49		Oui		En cours - Pas d'alerte
400014064	40	HDJ CMPA KORIAN	10		Oui	86	En cours - Pas d'alerte
470014069	47	CLINIQUE ESQUIROL - SAINT-HILAIRE	1892		Oui	57	En place
470016023	47	POLE DE SANTÉ DU VILLENEUVOIS			Non		Blocage
470009309	47	HAD 47	64		Oui		En place
750826604	47	CENTRE DELESTRAINT-FABIEN	0		Non		En cours - Pas d'alerte
470010356	47	CLINIQUE LA PALOUMERE	35		Oui	61	En cours - Pas d'alerte
930019484	47	CRF L'ADAPT VIRAZEIL	33	0	Oui	85	En place
470014069	47	CLINIQUE CALABET	0		Non		En cours - Retard
640012209	64	CAPIO CLINIQUE BELHARRA			Non		En cours - Retard
640000469	64	POLYCLINIQUE DE NAVARRE	514		Oui	7	En place
640000212	64	POLYCLINIQUE AGUILERA	2057		Oui	92	En cours - Pas d'alerte
640000568	64	CLINIQUE CARDIOLOGIQUE ARESSY			Non	76	En place
640000360	64	POLYCLINIQUE COTE BASQUE SUD	1997		Oui	69	En cours - Pas d'alerte
640000451	64	POLYCLINIQUE MARZET	1130		Oui	14	En cours - Retard
640007019	64	CLINIQUE CHATEAU CARADOC	165		Oui		Blocage
640010658	64	CENTRE DE CARDIOLOGIE DU PAYS BASQUE			Non	pas disponible	En cours - Retard
640000337	64	CRF MARIENIA	210		Oui	89	En cours - Pas d'alerte

640003570	64	HAD SANTÉ SERVICE BAYONNE	92	0	Oui	95	En place
640000238	64	CENTRE MÉDICAL TOKI-EDER	307	0	Oui	92	En cours - Pas d'alerte
640000451	64	POLYCLINIQUE MARZET - SITE POLYCLINIQUE DE NAVARRE	270		Oui		En cours - Retard
640000089	64	LES EMBRUNS	113		Oui	97	En place
640000113	64	CLINIQUE DELAY	2055		Oui	pas disponible	En cours - Pas d'alerte
640000295	64	CENTRE GRANCHER-CYRANO			Non	pas disponible	Non démarré
640017612	64	Néphrocare Béarn			Non	pas disponible	Non démarré
640003497	64	MAISON DE REPOS ET DE CONVALESCENCE LES ACACIAS SSR KORIAN I'OSSAU	33		Oui	70	En cours - Pas d'alerte
920030269	64	L.M.C. LES JEUNES CHENES	88		Oui		En cours - Pas d'alerte
640010468	64	Centre Ursuya	73		Oui		En cours - Pas d'alerte
640000287	64	CENTRE ANNIE ENIA	51	0	Oui	90	En place
640017893	64	CLINIQUE D'AMADE	40		Oui		En place
330050899	64	CLINIQUE SSR LA MAISON BASQUE	64	0	Oui	98	En cours - Pas d'alerte
640000303	64	CENTRE PNEUMOLOGIE LANDOUZY	101		Oui		En cours - Pas d'alerte
640001681	64	CRF EN MILIEU THERMAL	293		Oui	94	En place
640000253	64	CENTRE PNEUMOLOGIE LES TERRASSES	107		Oui	95	En place
640000113	64	CENTRE D'HEMODIALYSE DELAY			Non		En cours - Pas d'alerte
690795331	64	MAISON SAINT VINCENT VILLA CONCHA			Non		En cours - Retard
920030269	64	CENTRE DE SOINS LA NOUVELLE AQUITAINE	142		Oui		Blocage
640000154	64	CLINIQUE MIRAMBEAU	49	0	Oui		En cours - Pas d'alerte
640000618	64	CLINIQUE DIABETE-ENDOCRINO-NUTRITION PRINCESS			Non		En cours - Retard
640011508	64	HAD DU HAUT BEARN ET DE LA SOULE	0		Non	98	En place
750721334	64	LE NID BÉARNAIS	9		Oui	89	En cours - Pas d'alerte
640016614	64	CENTRE MÉDICO-SOCIAL COULOMME	15		Oui	98	En cours - Pas d'alerte
640000113	64	ANTENNE AUTODIALYSE DELAY			Non		En cours - Pas d'alerte

640017612	64	ANTENNE D'AUTODIALYSE ORTHEZ			Non	pas disponible	Non démarré
640000113	64	ANTENNE AUTODIALYSE DELAY			Non		En cours - Pas d'alerte
640000113	64	ANTENNE AUTODIALYSE DELAY			Non		En cours - Pas d'alerte
640017612	64	ANTENNE AUTODIALYSE ASRIR			Non	pas disponible	Non démarré
640000113	64	ANTENNE AUTODIALYSE DELAY			Non		En cours - Pas d'alerte
640000113	64	ANTENNE AUTODIALYSE DELAY			Non		En cours - Pas d'alerte
640017612	64	ANTENNE AUTODIALYSE ASRIR			Non		Non démarré
640000113	64	ANTENNE AUTODIALYSE TEMPORAIRE DELAY			Non		En cours - Pas d'alerte
790001242	79	POLYCLINIQUE INKERMANN			Non		Blocage
790002497	79	MELIORIS LE GRAND FEU	0	0	Non		En cours - Retard
790002497	79	MELIORIS LE LOGIS DES FRANCS	95	0	Oui	70	En place
790000178	79	MAISON DE REPOS ET DE CONVALESCENCE CHATEAU DE PARSAY	33		Oui		Blocage
790017271	79	HD NORD 79	34		Oui		En place
870015336	79	SSR PEDIATRIQUE LES TERRASSES NIORT	28	0	Oui	93	En place
860010313	86	POLYCLINIQUE DE POITIERS	2619		Oui	68	En place
860000140	86	CLINIQUE FIEF DE GRIMOIRE	715		Oui	58	En place
860010750	86	CLINIQUE DE CHATELLERAULT	3		Oui		En cours - Pas d'alerte
860003110	86	MAISON DE CONVALESCENCE SAINT CHARLES	48		Oui	88	En place
310021365	86	MRC KORIAN OREGON - CIVRAY	65		Oui	79	En cours - Pas d'alerte
860000348	86	AURA POITOU-CHARENTES – POITIERS	11		Oui	90	En place
860008879	86	HAD DE POITIERS			Non	88	En place
860009158	86	CENTRE DE RÉADAPTATION MOULIN VERT	0		Non		En cours - Retard
860793397	86	LA GANDILLONNERIE	18		Oui	95	En place
870015336	86	LA COLLINE ENSOLEILLEE	73	0	Oui	70	En cours - Pas d'alerte
860000348	86	AURA POITOU-CHARENTES - LA COURONNE	1		Oui	90	En place
860000348	86	AURA POITOU-CHARENTES – NIORT	0		Non	90	En place
860000348	86	AURA POITOU-CHARENTES – CHATELLERAULT			Non	90	En place
860012913	86	CENTRE DE RÉÉDUCATION VISION-AUDITION	27	0	Oui	88	En place
860000348	86	AURA POITOU-CHARENTES – COGNAC			Non	90	En place

860000348	86	AURA POITOU-CHARENTES – PARTHENAY			Non	90	En place
870017415	87	CLINIQUE FRANÇOIS CHENIEUX	7012		Oui	53	En cours - Pas d'alerte
870017415	87	CLINIQUE EMAILLEURS-COLOMBIER LIMOGES	1454		Oui	86	En cours - Pas d'alerte
870000700	87	A L U R A D			Non		En cours – Retard
870015336	87	CENTRE DE CONVALESCENCE ET READAPTATION LA CHENAIE	85	0	Oui	62	En place
870004074	87	HAD SANTÉ SERVICE LIMOUSIN LGES	8		Oui	58	En cours - Pas d'alerte
870016722	87	CENTRE PRISE EN CHARGE OBESITE	169		Oui	80	En cours - Pas d'alerte
870016722	87	HDJ BAUDIN LIMOGES	149		Oui	62	En cours - Pas d'alerte
870000973	87	CLINIQUE SAINT MAURICE	3		Oui	93	En place
870000700	87	UNITÉ DE DIALYSE BRIVE			Non		En cours – Retard
870000700	87	UNITÉ DE DIALYSE LIMOGES BUISSON			Non		En cours – Retard

NB : Les structures ayant dans la colonne « Appel TLS INSi » un **Non**, en rouge, appellent le Téléservice mais il n'y a pas de trace technique de ces appels.