

MEMO

**Bilan de la campagne d'évaluation 2024
sur les processus d'identitovigilance
et de mise en œuvre de l'INS dans
les établissements et services sociaux et médico-sociaux
(Grappes 2021 2022 du programme ESMS Numérique)**



Cellule régionale d'identitovigilance (CRIV) d'ESEA

 criv@esea-na.fr

 <https://www.identito-na.fr/>

Table des matières

I. CONTEXTE.....	3
II. METHODE	3
III. PRESENTATION DE L'OUTIL D'AUTOEVALUATION	4
IV. ANALYSE DES RESULTATS	4
A. <i>Participation</i>	5
B. <i>Référent en identitovigilance</i>	5
C. <i>Score de maturité dans l'identification des usagers</i>	5
D. <i>Progression du score de maturité pour les ESSMS AAP 2021</i>	6
E. <i>Conformité par thématique</i>	7
Organisation	7
Système d'information	8
Gestion de l'INS.....	8
Gestion des risques.....	8
Suivi d'indicateurs.....	8
V. CONCLUSION.....	8

I. CONTEXTE

Depuis le 1^{er} janvier 2021, l'utilisation de l'Identité Nationale de Santé (INS) est obligatoire pour tous les acteurs de santé. L'INS fait partie des référentiels socles de la doctrine du numérique en santé et a pour objectif de donner, à chaque usager, une identité sanitaire unique et pérenne.

Le Référentiel National d'Identitovigilance (RNIV¹) et le guide d'implémentation, définissent l'ensemble des exigences des Systèmes d'Informations (SI) et des pratiques professionnelles en matière d'identitovigilance, rendus opposables à tous les acteurs de santé par l'arrêté du 27 mai 2021, modifié le 12 décembre 2024.

Dans le cadre du programme ESMS numérique², les établissements et services sociaux et médicosociaux (ESSMS) doivent mettre en place une organisation permettant l'alimentation du DMP³ de leurs usagers en tenant compte des exigences de qualification des INS décrites dans le RNIV.

Pour les aider dans cette démarche, la Cellule Régionale d'Identitovigilance (CRIV) et l'équipe ESMS Numérique du GRADeS ESEA, proposent aux établissements, un plan d'accompagnement pour développer les bonnes pratiques d'identitovigilance et leur permettre ainsi d'atteindre les cibles d'usage.

II. METHODE

L'instance régionale de pilotage de l'identification numérique en santé, le CORPINS⁴, ayant validé en mars 2023 la première campagne d'évaluation annuelle pour les ESSMS financés en 2021, celle-ci a été réitérée en 2024 pour les ESSMS AAP 2021 et 2022.

La campagne a débuté le 16 septembre 2024. Les ESSMS ayant désigné un référent ont reçu le questionnaire d'évaluation, adressé directement par la CRIV. Ceux qui n'avaient pas identifié *a minima* un référent en identitovigilance, conformément aux exigences du RNIV, ont été sollicités par l'équipe ESMS Numérique pour en nommer un et compléter le questionnaire.

La clôture de la campagne était planifiée le 18 octobre, celle-ci a finalement pris fin le 19 novembre pour permettre à un maximum de structures d'y participer.

Pour rappel, cet **outil d'évaluation** leur a été adressé **pour les aider à lister et prioriser leurs actions de déploiement des bonnes pratiques d'identification et de mise en œuvre de l'INS**, la CRIV restant en soutien en cas de difficultés à la compréhension du questionnaire ou à la mise en place du projet.

¹ Référentiel National d'Identitovigilance, volet 1 à 4 : <https://www.identito-na.fr/referentiel-national-d-identitovigilance>

² Le programme ESMS numérique vise à généraliser l'utilisation du numérique dans les établissements et services sociaux et médico-sociaux (ESSMS). Il repose principalement sur le déploiement d'un dossier usager informatisé (DUI) pour chaque personne accompagnée. Plus d'info, ici : <https://www.cnsa.fr>

³ Dossier Médical Partagé : <https://www.esea-na.fr/gip/dossier-medical-partage-professionnels>

⁴ CORPINS : Comité régional de pilotage de l'identification numérique en santé (<https://www.identito-na.fr/CORPINS>)

III. PRESENTATION DE L'OUTIL D'AUTOEVALUATION⁵

Le questionnaire d'autoévaluation comporte 37 questions, réparties en 5 thèmes :

- Organisation de l'identitovigilance (ORG) : 8 questions
- Système d'information (SI) : 8 questions
- Gestion de l'identité numérique des usagers (GIN) : 8 questions
- Gestion des risques (GDR) : 8 questions
- Indicateurs (IND) : 5 questions

En se basant sur la réponse sélectionnée pour chaque question (Oui, Non, En partie, Non concerné), une action d'amélioration est proposée.

Pour chaque thématique, une synthèse est créée, générant une note sur 100, qui évalue le degré de conformité par rapport aux critères attendus.

Un niveau de maturité est calculé avec un score allant de A à D, déterminé en fonction des notes de conformité obtenues par chaque ESSMS de la façon suivante :

A	<i>Utilisation de l'INS en routine et bonne maturité en termes d'identitovigilance Absence de résultat par thème < 80</i>
B	<i>Utilisation de l'INS en routine mais des améliorations en termes d'identitovigilance restent à faire Moyenne des résultats > 60 et absence de résultat < 50</i>
C	<i>Utilisation de l'INS ou en cours de déploiement Nombreuses améliorations à prévoir en termes d'identitovigilance</i>
D	<i>L'INS en cours de déploiement ou non utilisée et le niveau d'identitovigilance est relativement faible Moyenne des résultats < 50</i>

IV. ANALYSE DES RESULTATS

La CRIV a analysé chaque questionnaire d'évaluation. Les réponses fournies par les ESSMS ont été rapprochées :

- des données nationales mensuelles concernant le nombre d'appels effectués auprès du téléservice INSi soit par carte CPx soit par certificat serveur, par structure ;
- des éléments contenus dans la base de données de suivi de structures de santé de la CRIV (coordonnées du référent en identitovigilance nommé par structure, participation du référent à un webinaire de formation des référents proposé par la CRIV, taux de qualification des INS, etc.).

Cette analyse avait pour objectifs de :

- consolider les données afin d'être en adéquation avec la réalité du terrain sur l'état d'avancement de la mise en œuvre de l'INS par les ESSMS ;
- prendre contact avec le(s) référent(s) des ESSMS pour proposer un accompagnement personnalisé, si besoin, et promouvoir les différents outils mis à leur disposition dont les webinar de formation et Questions/Réponses, le site Internet de l'identitovigilance en Nouvelle-Aquitaine, les documents de portée régionale et nationale émanant de l'Association 3RIV (Réseau des Référents Régionaux en Identitovigilance) et également les modules de formation en identitovigilance disponibles sur ELEA+.

⁵ Questionnaire d'autoévaluation des ESSMS : <https://www.identito-na.fr/node/257>

A. Participation

771 ESSMS financés en 2021 2022 ont été sollicités (au sens FINESS géographique) pour cette campagne d'évaluation. Parmi eux 484 ESSMS ont renvoyé le questionnaire soit **63 % de retours** contre 68% en 2023.

Ce delta s'explique par le fait qu'en 2023, la CRIV avait un seul interlocuteur privilégié, le porteur de grappe, qui devait recueillir les questionnaires pour l'ensemble des organismes gestionnaires (OG) de sa grappe.

C'est donc un taux de participation très acceptable, d'autant plus si l'on considère qu'il est d'environ 35 % dans les autres régions qui organisent ce même événement.

B. Référent en identitovigilance

Sur les 771 sollicités, plus de 80% des ESSMS AAP 2021 2022 ont nommé *a minima* un référent. A noter que certains organismes gestionnaires (OG) ont fait le choix de désigner un voire plusieurs référents en identitovigilance pour l'ensemble des ESSMS de leur Organisme Gestionnaire.

Pour rappel l'EXI SNH 04 du RNIV mentionne que les structures doivent communiquer le nom et les coordonnées du référent en identitovigilance à l'instance régionale (référent régional en identitovigilance, cellule régionale d'identitovigilance, etc.).

C. Score de maturité dans l'identification des usagers

Le tableau et la Figure 1 ci-dessous montrent la répartition des scores (A à D) obtenus par les structures, avec une représentation de ce score en pourcentage pour les **484** ESSMS AAP 2021 2022 qui ont renvoyé le questionnaire.

Nombre de ESSMS	Score obtenu
48	A
134	B
141	C
161	D

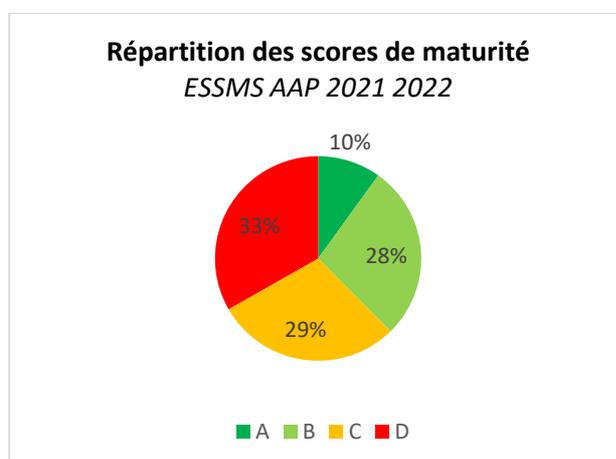


Fig. 1

On constate que **77 %** des ESSMS AAP 2021 2022 sont dans le processus de mise en œuvre des bonnes pratiques d'identification de l'utilisateur et de qualification des INS.

182 ESSMS soit 37,6 % ont obtenu un score de **A** ou **B**, démontrant que leurs INS sont qualifiées selon les bonnes pratiques préconisées par le RNIV. Sur les **33 %** de structures classées en **D**, toutes sont en cours de qualification des INS, soit en phase de tests, soit en production avec quelques appels sporadiques.

A noter également que parmi les structures qui qualifient leurs INS selon les bonnes pratiques d'identitovigilance plus de **73 %** d'entre elles ont nommé un référent

Concernant **les 37 %** des ESSMS qui n'ont pas renvoyé le questionnaire d'autoévaluation à la CRIV, d'après les données du fichier national [du GIE SESAM Vitale](#) de suivi des structures, une **minorité** (17 ESSMS) d'entre eux n'interrogent pas encore le téléservice INSi pour qualifier les INS.

Mais il faut toutefois être vigilant sur cette interprétation car les appels réalisés au téléservice INSi peuvent ne pas être tracés, cela s'expliquant par un oubli ou une erreur de référencement d'une structure par ses numéros FINESS, juridique et géographique, de la part de l'éditeur de leur logiciel.

D. Progression du score de maturité pour les ESSMS AAP 2021

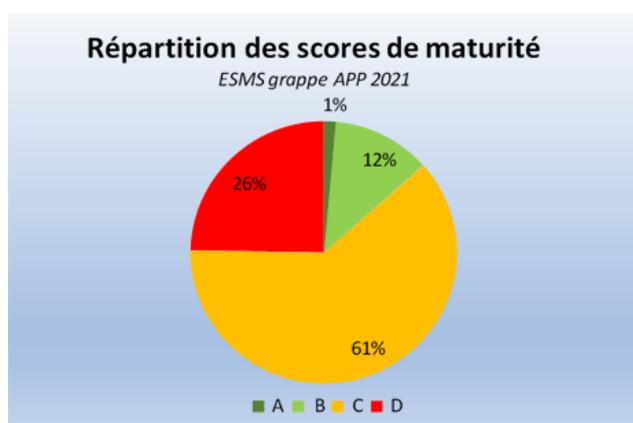


Fig. 2 Score 2023

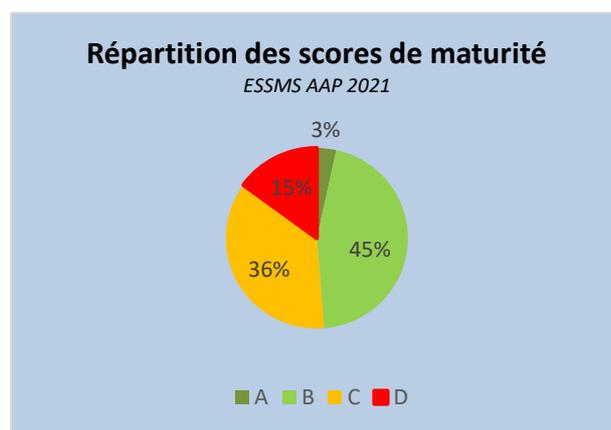


Fig. 3 Score 2024

Score	2024	2023
A	3 %	1 %
B	45 %	12 %
C	36 %	61 %
D	15 %	26 %

Le tableau et les figures 2 et 3 montrent l'évolution du score de maturité de ces ESSMS AAP 2021 entre la première campagne d'évaluation réalisée en 2023 et la deuxième de 2024.

On constate une nette progression de ceux qui étaient en C ou D et qui sont passés majoritairement en B. 85 % des ESSMS AAP 2021 ont mis en place les bonnes pratiques d'identitovigilance et 99 % qualifient leurs INS.

A noter que les ESSMS AAP 2022 ont réalisé leur première campagne d'évaluation en 2024, par conséquent la progression de leur score de maturité ne peut être calculée.

Toutefois, l'analyse de leurs résultats montre que plus de 50 % d'entre eux ont obtenu un score supérieur à D et ont mis en place les bonnes pratiques d'identitovigilance.

E. Conformité par thématique

Pour rappel le questionnaire d'autoévaluation comprend 5 thèmes :

- Organisation de l'identitovigilance
- Système d'information
- Gestion de l'identité numérique des usagers
- Gestion des risques
- Indicateurs

La CRIV a donc analysé les réponses apportées à chaque thématique afin d'identifier les points forts et les insuffisances du processus de mise en œuvre des bonnes pratiques d'identification de l'utilisateur et de qualification des INS par les ESSMS.

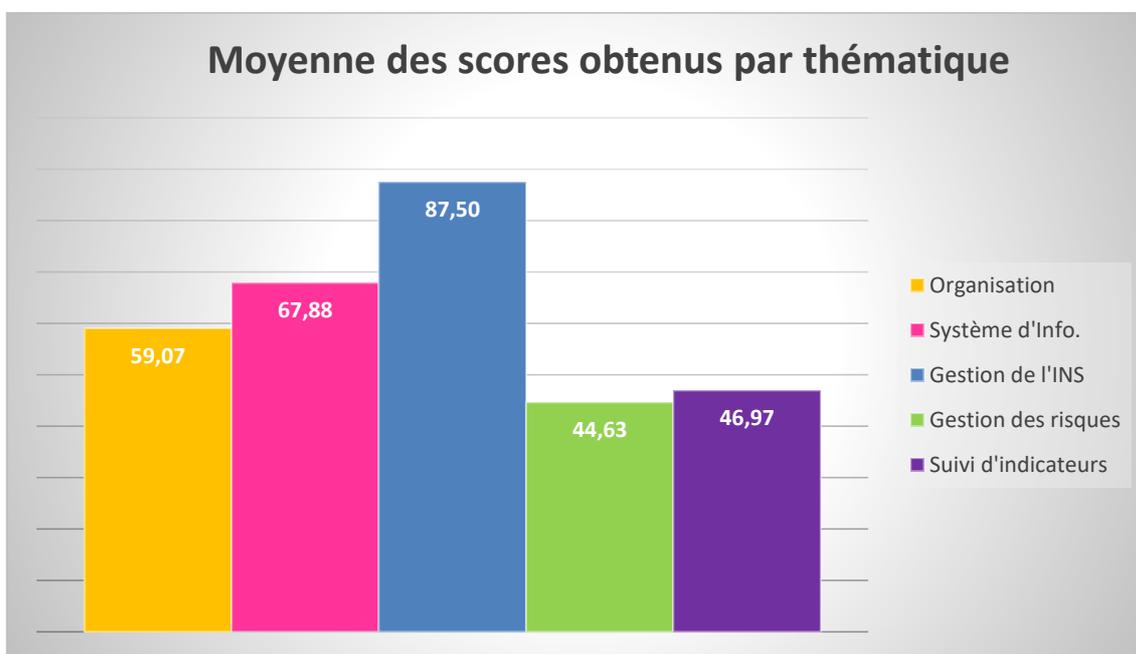


Fig.4

La *Figure 4* montre des disparités en fonction des thématiques dont l'analyse a pu mettre en évidence les points forts et les fragilités, récurrentes pour l'ensemble des ESSMS.

Organisation

Points forts :

- Désignation de référent(s) en identitovigilance
- Formalisation d'une charte d'identitovigilance
- Gestion documentaire sur l'identification des usagers

Insuffisances :

- Instance de pilotage de l'identitovigilance
- Gestion des discordances non formalisée
- Formation des professionnels

Systeme d'information

Points forts :

- Référentiel unique d'identités défini
- Utilisation de l'INS
- Charte informatique en cours

Insuffisances :

- Procédures dégradées non actualisées ou inexistantes
- Habilitations des professionnels à la gestion des identités

Gestion de l'INS

Points forts :

- Recherche d'une identité antérieure
- Utilisation des dispositifs d'identification à haut niveau de confiance
- Saisie des 5 traits stricts lors de la création d'une identité
- Attribution des statuts dédiés à l'identité numérique

Insuffisances :

- Utilisation des attributs (douteux, fictif, homonyme)
- Organisation du traitement des discordances

Gestion des risques

Points forts :

- Gestion des doublons et des collisions

Insuffisances :

- Cartographie des risques
- Déclaration d'évènements indésirables et retours d'expérience
- Gestion d'une erreur d'attribution d'une INS ou d'un document au mauvais usager

Suivi d'indicateurs

Points forts :

- Suivi d'indicateurs de qualité des identités (mais souvent calculés manuellement)

Insuffisances :

- Module statistique intégré au DUI (qualité des identités et nombre de documents référencés avec l'INS)
- Indicateurs de suivi des évènements indésirables
- Indicateurs sur le taux de formation inexistant

V. CONCLUSION

Cette deuxième campagne d'évaluation montre une réelle implication des ESSMS AAP 2021 2022 en Nouvelle-Aquitaine, pour mettre en œuvre les bonnes pratiques d'identitovigilance dans le cadre du déploiement de l'INS.

Le partenariat entre la CRIV et l'équipe ESMS numérique du GRADeS ESEA a permis d'obtenir un taux de participation de **63 %**.

L'analyse que nous avons réalisée montre que sur les **771 établissements sollicités** :

- Plus **80 % ont nommé un référent** en identitovigilance, chargé de mettre en place et suivre les bonnes pratiques, et sont donc en conformité avec le RNIV. Les 20 % des ESSMS qui n'étaient pas en conformité ont été relancés afin de désigner un référent.
- 484 ESSMS ont renvoyé le questionnaire, soit 63 % de retours. **37,6 %** d'entre eux ont obtenu un score de **A** ou **B**.
- A partir de ces résultats, on observe que **77 % des 484 ESSMS sont déjà dans le processus de mise en œuvre de ces bonnes pratiques d'identitovigilance**.
- Il est à signaler que les structures classées en D sont en cours de qualification des INS.

Concernant les **ESSMS AAP 2021**, on constate une belle progression : **85 %** des ESSMS AAP 2021 ont mis en place les bonnes pratiques d'identitovigilance et **99 %** qualifient leurs INS.

Pour les **ESSMS AAP 2022**, plus de **50 %** sont dans le processus des bonnes pratiques d'identitovigilance.

Outre ces données statistiques, l'analyse montre également que la **thématique « Gestion de l'INS »** est celle qui comptabilise le **plus de points forts**, du fait que les ESSMS qualifient déjà les INS en respectant pour un grand nombre d'entre eux les exigences et les recommandations du RNIV.

La « Gestion des risques » est identifiée comme un axe d'amélioration récurrent, au même titre que la thématique « Indicateurs ».

La prochaine campagne annuelle se déroulera en automne prochain et embarquera de nouveau les ESSMS constitués en grappes financées en 2021 et 2022 afin de suivre leur évolution, mais également celles financées en 2023, soit plus de 1100 structures.