

FAQ Cellule Identitovigilance

Question 1 - Un patient a changé son nom de naissance : sa pièce d'identité comporte toujours son ancien nom de naissance, par contre le téléservice retourne son nouveau nom de naissance : faut-il qualifier l'identité? En sachant qu'il est en possession de son acte de naissance et de la copie intégrale de la décision de changement de nom de naissance.

Compte tenu des pièces présentées (copie intégrale de la décision de changement et extrait d'acte de naissance), il est difficile de refuser la qualification de l'identité.

Il est également important d'expliquer les raisons du changement du nom de naissance dans le dossier, de tracer dans le DPI (Dossier Patient informatisé) et dans la lettre de liaison les deux identités et le changement opéré. Enfin, il ne faut pas oublier d'inviter le patient à faire le changement de nom de naissance sur sa pièce d'identité.

Question 2 - Si l'établissement n'a pas de carte CPX pour l'appel au téléservice INSi, quelle est la démarche à suivre ?

Pour effectuer l'appel au téléservice INSi, certains établissements sont dotés de cartes CPX et d'autres non. Il existe un « certificat logiciel » qui peut être mis à disposition des établissements n'étant pas encore en possession des cartes CPX mais qui est temporaire. Un « certificat logiciel » est un fichier informatique faisant fonction de pièce d'identité numérique. Il permet de garantir à distance l'identité d'une personne morale (un hôpital par exemple) pour l'accès à des services numériques en santé (tels que l'alimentation du Dossier Médical Partagé (DMP) et l'appel au téléservice INSi).

Dès lors qu'un certificat est mis en œuvre, les professionnels de la structure peuvent interagir avec les services sans moyens d'identification personnels (sans devoir passer par la carte CPX pour alimenter le DMP ou consulter l'INSi par exemple). Il permet 3 fonctionnalités principales :

- L'authentification
- La signature électronique
- La sécurisation / le chiffrement des données.

Dans tous les cas, la carte CPX est indispensable pour l'authentification au logiciel. Un des objectifs de ces exercices est de sensibiliser les directions, d'où l'importance de leur présence et de leur implication dans cette démarche.

Question 3 - Un établissement souhaiterait systématiser la récupération des pièces d'identité pour leurs résidents d'EHPAD et USLD. Il arrive que certains n'aient plus de CNI ou de passeport et que la famille refuse de fournir un extrait de naissance.

Dans le RNIV, il est dit que la qualification d'une identité peut se faire avec un livret de famille ou acte de naissance et une pièce d'identité officielle d'un représentant légal, parent ou descendant.

L'établissement demande si un extrait de naissance SANS filiation est valable pour la qualification d'une identité (en plus d'une pièce d'identité officielle d'un représentant légal, parent ou descendant) ? Connaissez-vous la différence entre un extrait de naissance AVEC filiation (basique) et un extrait de naissance SANS filiation? En cas d'absence d'extrait de naissance, l'établissement souhaiterait missionner un agent administratif pour la récupération de l'extrait de naissance SANS filiation mais rien n'est stipulé dans le RNIV à ce sujet. Auriez-vous un avis?

Un extrait de naissance AVEC filiation donne une partie des renseignements comprenant les renseignements relatifs aux parents de la personne (noms, prénoms, dates et lieux de naissance, professions etc.) nécessaires notamment lors d'une succession.

Un extrait de naissance SANS filiation donne une partie des renseignements sans les indications sur les parents de la personne. On y trouve également la copie intégrale de l'acte de naissance.

Il est donc possible de récupérer l'acte de naissance SANS filiation + une copie de la pièce d'identité d'un représentant légal, parent ou descendant notamment pour qualifier l'identité.

Question 4 - Un établissement a un grand nombre de patients nés dans des pays qui sont devenus indépendants après la date de naissance des patients.

Le Téléservice INSi renvoie pourtant des codes pays en 99351 pour la Tunisie, ou 99241 pour le Laos (code INSEE corrects mais après la date d'indépendance).

Pour le logiciel de l'établissement, ces codes pays sont incorrects car ils n'existaient pas lors de la naissance des patients. La structure ne peut donc qualifier l'identité de ces patients.

Faudrait-il que le logiciel de l'établissement évolue pour accepter ces codes INSEE ? Est-ce que le Téléservice INSi devrait renvoyer d'autres codes ?

Le logiciel doit évoluer pour accepter tous les codes envoyés. Les codes ne seront pas modifiés dans les bases.

Question 5 - Le nom de naissance d'un patient diffère entre ce qui est inscrit la CNI (Carte Nationale d'Identité) et la bande MRZ de celle-ci. Le téléservice INSi retourne le nom de naissance tel qu'il apparaît sur la bande MRZ. Il s'agit d'une discordance assez récurrente. Avez-vous une consigne particulière ?

Vous pouvez lui demander de présenter une autre pièce d'identité valide afin de permettre la qualification de l'identité si les traits stricts de cette dernière coïncident avec ceux du téléservice INSi. Et ensuite, l'inviter à faire une demande de correction de sa CNI auprès des services de l'état civil de sa commune afin que le nom de naissance inscrit sur la CNI et celui inscrit sur la bande MRZ soient identiques.

Question 6 - Pourriez-vous indiquer les raisons à l'origine de la recommandation de ne plus saisir le numéro de la pièce d'identité dans le logiciel administratif ? Il s'agissait, jusqu'à présent, d'une recommandation forte et des structures se demandent si un enregistrement partiel serait possible. Il s'agit d'un élément pouvant être utile pour distinguer deux homonymes par exemple.

C'est effectivement une décision de la CNIL (Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés) qui interdit sa saisie. Dans le cadre de la protection des données, ce numéro permet d'avoir accès à l'ensemble des traits présents sur la CNI. Pour limiter le risque d'usurpation d'identité en cas de piratage par exemple, il est plus sage de ne pas le saisir.

De plus, le risque d'erreur à la saisie existe, le numéro de la CNI perd donc de sa valeur et il est important de savoir que lors d'un renouvellement de CNI, ce numéro change. Donc finalement les structures s'appuient dessus pour limiter le risque de collision en cas d'homonymie mais elles risquent de créer des doublons d'identités en cas de différence de numéro.

Enfin, avec maintenant l'INS qui lui est fiable et constant dans le temps, les structures peuvent limiter le risque d'homonymie. Il faudrait donc que ces dernières changent leurs pratiques à ce niveau et bloquent l'accès (technique) à ce champ qui les place en dehors de la réglementation (RGPD).

Question 7 - Une patiente se rend dans un établissement. Mariée, elle n'a pas renouvelé sa CNI qui comporte uniquement le nom de naissance, mais sa carte vitale a été refaite et mentionne son nom marital. Le nom sur la carte vitale ne correspond pas à celui inscrit sur la CNI. Quelle est la conduite à tenir ?

L'identification d'un patient s'effectue à partir d'une pièce d'identité à haut niveau de confiance, donc pour ce cas la CNI de la patiente. Si la procédure de l'établissement le prévoit, il est possible d'inscrire sur le logiciel en « nom utilisé » une donnée inscrite sur la carte vitale comme le nom marital (pour la facturation) mais sans justificatif d'identité. La qualification de l'identité doit se faire avec le nom de naissance; Il faudra par la suite inviter la patiente à faire le changement auprès des services de l'état civil.

Question 8 - Le RNIV ne donne pas de consignes quant à l'ordre d'affichage des traits d'identité au niveau de notre DPI. Il indique uniquement que ces traits doivent être facilement distingués sans risque d'équivoque, et que l'affichage sur une IHM (Interaction Homme-Machine) peuvent se limiter aux traits stricts.

Peut-on considérer que l'ordre d'affichage des traits sur une IHM n'a pas d'importance, dès lors que l'utilisateur repère facilement les traits stricts, et les distingue sans confusion possible des traits complémentaires ? Ou bien doit on obligatoirement faire figurer en premier les traits stricts : Nom de naissance, 1^{er} prénom de naissance, date de naissance, sexe, puis ensuite les traits complémentaires (nom utilisé, prénom utilisé) ?

L'ordre d'affichage des traits stricts sur une IHM n'a pas d'importance, il n'est pas obligatoire pour l'éditeur de faire figurer en premier les traits stricts. Il faut cependant s'assurer que l'utilisateur distingue bien les traits stricts des autres traits pour la bonne identification du patient. Le RNIV stipule que : « *Il doit être affiché a minima les traits stricts suivants : nom de naissance, premier prénom de naissance, date de naissance, sexe et, sur les documents comportant des données d'information de santé, le matricule INS suivi de sa nature (NIR ou NIA) lorsque cette information est disponible et que son partage est autorisé. [EXIPP10]. Pour faciliter les relations soignants/soignés et l'identification secondaire, il peut s'avérer utile de faire apparaître les champs nom utilisé et prénom utilisé sur les différents supports utilisés* ».

Question 9 - Nous avons le cas d'un patient originaire du CONGO et qui a une information supplémentaire sur sa pièce d'identité correspondant à « POSTNOM ». Nous ne sommes pas d'accord pour l'enregistrement du « POSTNOM ».

Voici les traits présentés sur le passeport :

Nom de naissance : MAKIL***

Postnom : KAFU***

Prénom : GABR***

Dans notre GAM, nous l'avons enregistré comme suit :

Nom : MAKIL*** KAFU***

Prénom : GABR***

mais sur le CDRi et l'INS il est enregistré :

Nom : MAKIL***

Prénom : KAFU***

et l'EFS l'a enregistré :

Nom : MAKIL***

Prénom : GABR*** KAFU***

Pouvez-vous nous aider et nous indiquer où pouvons-nous trouver la réponse exacte concernant les passeports contenant des « POSTNOM » ?

Il faut savoir que le « POSTNOM » pour les personnes d'origine congolaise est un héritage du régime dictatorial de l'ancien président du Congo. Celui-ci est donné à la naissance ou lors du baptême pour désigner la personne de façon unique par opposition au nom de naissance. Le « POSTNOM » s'accolle au nom de naissance en principe. Il appartient à la structure d'interroger l'utilisateur pour connaître son nom utilisé. Il faudrait également analyser avec l'EFS d'où provient l'identité enregistrée et leur demander de la corriger.

Question 10 - Nous avons eu un problème pour une patiente qui devait se faire transfuser, mais lorsque nous avons fait appel au téléservice INSi, les autres prénoms de naissance ne sont pas remontés. Nous avons qualifié l'identité car les autres prénoms ne font pas partie des traits stricts. Mais lorsque le sang de cette dame est arrivé, l'étiquette de l'EFS mentionnait bien le nom de naissance, le 1er prénom de naissance, 2ème et 3ème prénom. Les médecins ont refusé de transfuser la patiente car sur son dossier (identité qualifiée) les autres prénoms n'apparaissent pas. L'EFS ne peuvent pas encore qualifier l'identité mais aimeraient que tous les patients qui reçoivent une transfusion aient tous leurs prénoms de naissance sur leur bracelet/étiquette patient. Avons-nous bien fait de qualifier l'identité? Que devons-nous mettre en place pour éviter tant de démarches ?

Sur le principe vous avez bien fait de qualifier l'identité dans la mesure où le RNIV ne l'interdit pas. En effet, l'INS peut être récupéré si la discordance au niveau des prénoms de naissance est sans effet sur l'enregistrement du premier prénom de naissance (**Règle n°5 de la fiche pratique 15 du 3RIV**). Cependant, il arrive que des structures ne veuillent pas qualifier l'identité dès lors que le 2^{ème}, 3^{ème} prénom (liste des prénoms) sont différents de ceux retournés par le téléservice INSi. Cette pratique reste une décision de la structure en interne qui décide ou non de qualifier l'INS. Dans tous les cas, elle doit être mentionnée dans la procédure identitovigilance de la structure.

Question 11 - Sur la fiche pratique 01 du 3RIV "Recueil des identités des usagers de santé étrangers" il est recommandé de demander aux personnes de spécifier leur lieu de naissance étant donné que celui-ci n'est pas présent sur le document. N'y a-t-il pas un biais (risque d'usurpation ou autre)? Peut-on néanmoins qualifier une identité ?

En effet, les lieux de naissance ne sont pas présents sur les pièces d'identités portugaises. En revanche, si le patient a une autre pièce d'identité officielle comme le passeport, le lieu de naissance est bien présent. Pour la carte nationale d'identité portugaise, il est demandé dans la fiche pratique de demander au patient ou à son représentant légal son lieu de naissance. Effectivement, règlementairement parlant nous ne pouvons pas qualifier une identité sans lieu de naissance. Vous pouvez à ce moment-là vérifier le numéro de sécurité sociale qui confirme bien si le patient est né au Portugal et qualifier l'identité.

Question 12 - Dans le cadre de la certification d'une de nos applications régionales, il nous est demandé le champ « Premier prénom de naissance » conformément au RNIV. Notre éditeur affiche « Premier prénom ».

Dans le guide d'implémentation il est demandé

1 ^{er} prénom [Pr.1]	Premier prénom de naissance
----------------------------------	--------------------------------

. Or, dans les scénarios des visites de « mise en conformité », il est clairement demandé que le champ soit intitulé sans équivoque « 1^{er} prénom de naissance ». Que doit-on exiger ? Pouvez-vous m'éclairer sur la conduite à tenir ?

La conduite à tenir correspond bien à ce qui est indiqué dans le guide d'implémentation. Le champ peut être intitulé « Premier prénom ».

Question 13 - Des professionnels d'établissements ont remarqué que les Dossiers Médicaux Partagés (DMP) des patients peuvent être consultés par des médecins qui n'ont aucun lien avec le patient. Lors de plusieurs tests, le médecin a pu cocher la case sans en informer le patient et de ce fait accéder à la totalité du DMP. Comment cela est-il possible ? Quelle est la démarche à suivre afin d'éviter ces intrusions ?

Le patient ou l'utilisateur doit impérativement activer son espace santé sur monespacesante.fr afin de paramétrer ses données de santé : bloquer un professionnel de santé, masquer ou démasquer un document. S'il ne le fait pas, les professionnels de santé pourront à tout moment consulter le DMP du patient.

Question 14 – Un professionnel d'EHPAD bloque sur la qualification ou non de l'INS et aimerait un éclairage à ce sujet :

Le premier cas concerne les prénoms d'une résidente :

- L'INS indique : **Andrée, Lucie et Gabrielle**
- La carte d'identité indique : **Andrea, Luzia et Gabrielle**
- L'acte de naissance indique **Andrée, Lucie et Gabrielle (exactement comme l'INS).**

Dans ce cas, le professionnel se questionne sur la discordance portant sur le premier prénom. Normalement il ne peut pas qualifier l'INS. Cependant, comme l'acte de naissance est parfaitement cohérent, peut-il tout de même qualifier l'INS ? Ou faut-il passer par une correction de la CNI auprès de la Mairie ?

Le second cas concerne une résidente dont la carte d'identité présente une faute d'orthographe grossière sur la commune de naissance :

- L'INS et l'acte de naissance indiquent une naissance à **Marcq dans les Ardennes (elle est bien née là-bas)**
- La carte d'identité indique la commune de **Marcy dans les Ardennes (il n'y a pas de commune du nom de Marcy dans les Ardennes).**

Faut-il également repasser par une correction de la CNI en Mairie sachant que l'acte de naissance est cohérent en tout point avec l'INS ? Pour ces deux résidentes en unité protégée, refaire la carte d'identité ne sera probablement pas possible.

En ce qui concerne les deux cas présentés, le RNIV précise que pour les résidents en EHPAD, il est possible d'utiliser le livret de famille ou l'extrait d'acte de naissance si ceux-ci n'ont pas de pièce d'identité valable. Etant donné qu'il s'agit de résidents avec des cartes d'identité erronées, l'acte de naissance est tout à fait recevable pour la qualification de l'identité, surtout si en plus la structure risque d'avoir des difficultés pour faire corriger la carte d'identité. Il serait aussi pertinent de sensibiliser l'entourage du résident afin que la carte d'identité erronée ne soit plus présentée et privilégier de manière systématique l'acte de naissance qui est concordant avec les traits du téléservice INSi.

Question 15 - Notre établissement est en cours de recherche d'un logiciel métier pour le service de réanimation. Il a été annoncé que les modifications et les fusions d'identités se feraient dans le logiciel métier, mais nous ne savons pas par qui ces modifications pourraient se faire...

L'éditeur d'un logiciel métier doit-il intégrer l'INS au même titre que notre logiciel administratif de gestion des identités par exemple?

Le logiciel métier doit-il systématiquement être rattaché au logiciel administratif de gestion des identités?

Le logiciel métier peut-il être créateur d'identités et avoir la capacité de modifier des identités? Ou simplement créateur d'identités?

Les structures doivent disposer d'un référentiel unique d'identités (RI) assurant la cohérence des données pour l'ensemble des logiciels gérant des informations nominatives des usagers (**Exigence SI 13 du RNIV**). Généralement, en établissement de santé, le RI est le logiciel administratif. Donc la structure doit intégrer l'INS dans le logiciel métier et faire en sorte qu'il y ait une interface avec le RI. Le logiciel administratif de gestion des identités étant votre RI, la structure doit donc s'assurer de la mise en œuvre des interfaces entre ce dernier et les autres applications utilisant des identités comme votre logiciel métier.

Un logiciel métier ne peut pas avoir la capacité de modifier des identités, mais peut être uniquement créateur d'identités. Les actions de modification, validation, qualification, fusion ne peuvent être réalisées que dans le RI. Une identité créée dans un autre outil que le référentiel unique d'identités ne peut être intégrée qu'au statut « identité provisoire » (**Exigence SI 36 du RNIV**).

Question 16 - Un établissement a un doute sur la saisie d'une identité pour une patiente d'origine russe.

D'un côté sur le passeport de la patiente il y a un nom de naissance, mais sur son titre de séjour il n'y a que le nom marital. Dans la GAM (logiciel administratif) le nom de naissance a bien été saisi, mais la patiente souhaite que son identité soit saisie en accord avec son titre de séjour.

Pour les personnes d'origine russe, c'est une pratique courante que de remplacer le nom de naissance par le nom marital (information de la préfecture).

Comment doit-on gérer cette situation ? Quelle est la conduite à tenir ?

Je suis très partagée à l'idée de perdre l'information du nom de naissance qui est existante sur au moins un des papiers, mais ne risque-t-on pas que la patiente à l'avenir ne présente que le document sans le nom de naissance et qu'il y ai création d'un doublon ?

Effectivement il peut y avoir un risque de doublon si la personne présente que son titre de séjour. En aucun cas il ne doit être renseigné un nom marital dans le champ "Nom de naissance".

Ce type de situation se retrouve également pour d'autres usagers étrangers. Il faut enregistrer son nom de naissance dans le champ dédié et son nom marital doit être renseigné dans le champ "Nom utilisé" car c'est le souhait de la personne d'être identifiée avec celui-ci. D'où l'importance que les professionnels qui créent des identités s'assurent de la cohérence des traits mentionnés sur les dispositifs d'identité présentés par les usagers. Il faut également sensibiliser la personne sur le fait qu'elle doit toujours présenter son passeport, sinon il faut qu'elle fasse refaire son titre de séjour mentionnant son nom naissance et son nom marital.

Question 17 - Les noms et prénoms sur le passeport du Soudan sont saisis sans distinction dans l'item « FULL NAME.

Le premier prénom de naissance est le premier vocable (confirmé par l'utilisateur). Avez-vous une conduite à tenir ?

Après investigation, nous avons pu obtenir d'un établissement ayant effectué des démarches auprès de plusieurs consulats dont le Soudan ; souvent 4 vocables répartis comme suit sur une seule ligne « FULL NAME » :

- 1) Premier prénom
- 2) Deuxième prénom (= prénom du père)
- 3) Troisième prénom (= prénom du grand-père)
- 4) Nom de naissance

Dans tous les cas le 1^{er} vocable = 1er prénom et dernier vocable = nom de naissance.

Au Soudan, les femmes mariées conservent toujours leur nom de naissance après le mariage.

Question 18 - Un établissement remonte la problématique suivante : lors de l'interrogation du téléservice pour les patients ayant un NIR en 7 ou 8, le téléservice remonte systématiquement le message suivant « Aucune identité trouvée » ; Est-ce normal ? Quelle est la différence avec le NIA ?

Effectivement le téléservice INSi ne renvoie que des INS dont le matricule commence par 1 ou 2. Les numéros commençant par 7 ou 8 étant des numéros spécifiques à l'assurance maladie et n'étant pas un matricule INS.

Les numéros internes de l'assurance maladie commençant par 7 ou 8 (qui ne sont pas des numéros de sécurité sociale et pas des matricule INS) sont des numéros attribués dans le cadre de l'Aide Médicale d'Etat (AME). Il s'agit de numéros attribués aux patients qui sont nés à l'étranger et qui ne cotisent pas à l'assurance maladie et qui ne sont donc pas éligibles à l'INS. Ces numéros étaient renvoyés jusqu'à la mise à jour (V5) du téléservice INSi (en novembre 2022) mais c'était justement une anomalie.

Depuis 2021, l'assurance maladie attribue maintenant un NIA (donc commençant par 1 ou 2) aux nouveaux bénéficiaires de l'AME. Mais les anciens (enregistrés avant 2021) garderont toujours leur numéro en 7 ou 8. Donc le téléservice INSi peut remonter des personnes qui bénéficient de l'AME depuis 2021 et dans ce cas, ils ont un NIA (ou un NIR) donc une INS.

Question 19 - Au sein d'un établissement les pièces d'identités sont demandées dans les différents services. Lors d'une hospitalisation, une photocopie est conservée dans le dossier médical papier du patient.

Les admissions ne conservent pas les pièces d'identités (ni en format numérique ni en format papier).

Les agents des admissions font une photocopie de la pièce lorsqu'ils ont un problème avec une identité qu'ils n'arrivent pas à qualifier en front office. Ils la font ensuite parvenir à la personne qui qualifie en back office. Est-ce que la conservation des pièces d'identité est une obligation ?

La non conservation des pièces d'identités au niveau des admissions freine pour la qualification des identités en back office notamment pour les passages aux urgences : il arrive que les identités soient non qualifiées (mais validées) mais le back office n'a pas de moyen de contrôle par exemple pour la liste des prénoms.

Peut-on qualifier une identité ou faut-il impérativement avoir la pièce d'identité pour qualifier une identité déjà validée ?

La conservation de la pièce d'identité n'est pas obligatoire. Le patient peut aussi refuser sa conservation. Mais il est bien sûr recommandé de la conserver.

Pour le cas des identités validées que vous devez ensuite qualifier en back office, il est tout à fait possible de le faire sans présence de la pièce d'identité si la structure le prévoit dans sa procédure identitovigilance. Nous partons du principe qu'à partir du moment où l'identité a été validée en front office c'est que la personne qui a validé l'identité a vu le patient et la pièce d'identité.

Concernant les écarts constatés sur la liste des prénoms, le RNIV prévoit que la qualification peut se faire si le 1er prénom de naissance retourné par le téléservice est identique à celui présent sur la pièce d'identité (**Règle n°5 de la Fiche pratique 15 du 3RIV**), mais la structure doit aussi le prévoir dans sa procédure identitovigilance.

Question 20 - Le logiciel SEGUR d'un établissement propose de récupérer l'INS d'un patient. Le prénom sur la carte d'identité est : Jean-François. Le téléservice INSi retourne une identité avec le 1^{er} prénom de naissance : JEAN (au lieu de JEAN-FRANCOIS ou JEAN FRANCOIS) et le prénom s'affiche en majuscule et sans cédille.

Peut-on récupérer l'INS en l'état et la qualifier ?

Dans la base de référence, le patient est enregistré avec la liste des prénoms sans le tiret pour le 1er prénom (cas de figure assez fréquent notamment pour les personnes nées avant 1950/60).

Le téléservice INSi ramène la liste des prénoms séparés par un espace. Le logiciel alimente le champ « 1^{er} prénom » avec ce qui est indiqué avant l'espace, dans ce cas « JEAN ». Le professionnel doit donc compléter le champ « 1^{er} prénom » avec le prénom indiqué sur la pièce d'identité donc « JEAN-FRANCOIS ». Le logiciel propose parfois les valeurs possibles dans un menu déroulant :

- Liste des prénoms : JEAN FRANCOIS
- 1er prénom de naissance : Choix 1 : JEAN/ Choix 2 : JEAN FRANCOIS / Choix 3 : JEAN-FRANCOIS

L'utilisateur a donc la possibilité de choisir la bonne valeur.

Dans le cas où ce champ « 1^{er} prénom » n'est pas modifiable par l'utilisateur, voici la démarche à entreprendre pour la mise en cohérence avec le RNIV :

Il faut pouvoir l'indiquer à l'éditeur (cette gestion du 1^{er} prénom est souvent incomprise par les éditeurs: expliquée dans la version 2 du guide d'implémentation).



Si c'est un logiciel référencé SEGUR (ce fonctionnement est vérifié en visite de référencement donc ne devrait pas se produire), il est possible également de le signaler à l'Agence du Numérique en Santé (ANS) via le formulaire dédié. Nous conseillons dans tous les cas d'en informer l'ANS qui suit de façon rapprochée les éditeurs. Concernant la suppression de la "cédille" par le téléservice INSi, c'est normal car les caractères diacritiques (cédille, tréma...) ne sont pas saisis en majuscules.