



Journée Régionale d'Identitovigilance

Mardi 16 décembre 2025

Équipe Normandie Identitovigilance (N-IDV)

SOMMAIRE

1	CONTEXTE ET OBJECTIFS	3
1.1	Une mobilisation régionale réussite	3
1.2	Déroulé de la matinée	3
2	ATELIERS	3
2.1	Atelier 1 : Enquête de terrain et 2 : Mission décryptage	3
2.2	Atelier 3 : Enigme	4
3	REMERCIEMENTS ET PERSPECTIVES	5
4	RESULTATS DE L'ENQUETE DE SATISFACTION	5

1 Contexte et objectifs

La première édition de la journée régionale d'identitovigilance s'est tenue le mardi 16 décembre 2025 au domaine de la Baronne, à Bretteville sur Odon.

Cette rencontre avait pour ambition de rassembler les acteurs impliqués dans l'identification du patient afin de partager les pratiques, les difficultés rencontrées et les pistes concrètes d'amélioration.

1.1 Une mobilisation régionale réussie

- 70 professionnels présents, représentant plus de 40 établissements sanitaires de la région.
- Les cinq départements normands étaient représentés, témoignant d'une véritable dynamique régionale autour de l'identitovigilance.
- Des profils variés étaient présents : référents et corresponds IDV, qualiticiens, informaticiens, médecins, infirmiers, personnels des admissions, secrétaires médicales, etc., favorisant la richesse des échanges.
- Le réseau des référents régionaux en identitovigilance (3RIV) était également présent avec les référents des régions : Martinique, Bretagne, Pays de la Loire, et Centre-Val de Loire. L'association du 3RIV, réunit les référents de toutes les régions de France sur la thématique de l'identitovigilance. Leur objectif : travailler ensemble sur l'harmonisation des pratiques au niveau national et accompagner les acteurs de la santé et du médico-social dans la mise en œuvre de l'identitovigilance.

1.2 Déroulé de la matinée

La journée a débuté par une présentation de l'équipe d'identitovigilance, permettant de rappeler le cadre, les missions et les enjeux liés à la sécurisation de l'identité du patient. Une plénière a ensuite permis d'aborder différents sujets :

- Mot d'ouverture par l'ARS Normandie
- Dispositifs d'identification électronique
- Usages de la Messagerie Sécurisée de Santé (MSS)
- Evolutions du référentiel de la HAS
- Perspectives 2026 (boîte à outil IDV, Newsletter, présentation du questionnaire trimestrielle des indicateurs, etc.)
- Identification et authentification des acteurs de santé

2 Ateliers

2.1 Atelier 1 : Enquête de terrain et atelier 2 : Mission décryptage

Lors de ces ateliers, les participants ont été répartis en petits groupes de 8 à 10 personnes, en veillant à mélanger au maximum les profils (référent IDV, qualiticiens, informaticiens, soignants, personnels administratifs) afin de favoriser le croisement des points de vue et l'enrichissement des échanges. De plus, chaque groupe avait un animateur de groupe (une personne du 3RIV ou de l'équipe N-IDV).

Chaque groupe avait pour mission de représenter, sous forme de carte visuelle, tableau ou affiche, les principaux défis, freins et problématiques rencontrés au quotidien dans leurs établissements respectifs en matière d'identification des patients.

Au fil des discussions, de nombreuses situations concrètes ont été partagées, ce qui a permis de faire émerger plusieurs problématiques récurrentes entre les établissements :

- La difficulté à recueillir systématiquement un justificatif d'identité à haut niveau de confiance,
- Des problèmes d'homonymie,
- Le manque de formation du personnel, notamment ceux en première ligne lors de l'accueil des patients,
- Les changements de traits stricts,
- L'actualisation et la formalisation de la documentation liée à l'IDV (procédures et chartes IDV),
- Le recueil de l'identité chez les patients étrangers, non communicants et chez les jumeaux,
- Des problèmes liés au transfert de patients vers d'autre établissements,
- Les discordances sur les justificatifs à haut niveau de confiance et sur le retour du téléservice INSi.

Le deuxième atelier proposait une démarche complémentaire et particulièrement dynamique : à partir des cadres de défis produits par un autre groupe, les participants devaient cette fois imaginer et trouver des solutions concrètes, réalistes et transposables pour répondre aux difficultés identifiées.

Cette mise en situation a favorisé la co-construction et l'entraide entre les établissements, chacun pouvant s'inspirer des pratiques des autres et partager ses propres réussites ou retours d'expérience.

Parmi les pistes d'actions qui ont émergé plusieurs leviers ont été régulièrement cités : intégrer de manière plus systématique l'identitovigilance dans le plan de formation annuel, en ciblant les équipes les plus exposées aux risques d'erreur d'identification ; renforcer les actions de sensibilisation du personnel (séances dédiées, e-learning, rappels réguliers) ; développer des supports de communication pour les patients (flyers, affiches, messages dans les courriers de convocation) afin de leur rappeler l'importance d'apporter un justificatif d'identité à haut niveau de confiance lors de chaque venue et enfin relayer ces informations sur les sites internet des établissements pour installer une culture commune de l'identitovigilance et rendre ces exigences plus visibles et plus facilement acceptées.

2.2 Atelier 3 : Enigme

Dans le troisième et dernier atelier, les participants, toujours en petits groupes devaient résoudre une suite d'énigmes inspirées de situations rencontrées sur le terrain (homonymies, doublons, erreurs de saisie, etc.), ce qui les amenait à mobiliser leurs connaissances, leurs réflexes et leur capacité de raisonnement collectif.

Cette modalité pédagogique a permis de consolider les acquis de la matinée de manière interactive, de valider la compréhension des bonnes pratiques et de mettre en lumière, de façon concrète, les conséquences d'une identité mal sécurisée tout au long du parcours du patient. Les équipes se sont particulièrement investies dans cet exercice, et l'ensemble des groupes est parvenu à trouver les solutions attendues pour chacune des énigmes, démontrant un fort engagement, une réelle maîtrise des enjeux et une belle dynamique de coopération entre professionnels issus de structures et de métiers différents.

3 Remerciements et perspectives

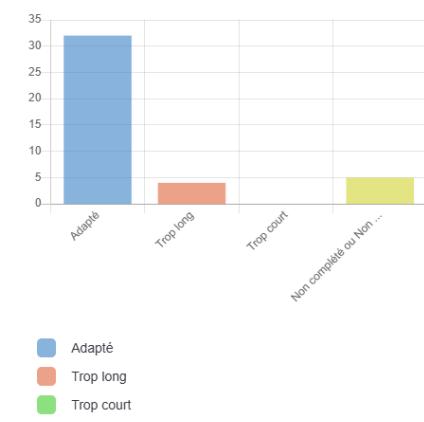
Un grand merci pour votre participation active. Cette première édition de la journée régionale d'identitovigilance a rencontré un succès notable, tant par la participation que par la qualité des échanges. Elle a permis de consolider le réseau normand des acteurs de l'identitovigilance et d'identifier plusieurs axes de travail collectifs pour l'année 2026.

Au plaisir de vous retrouver pour la prochaine édition.

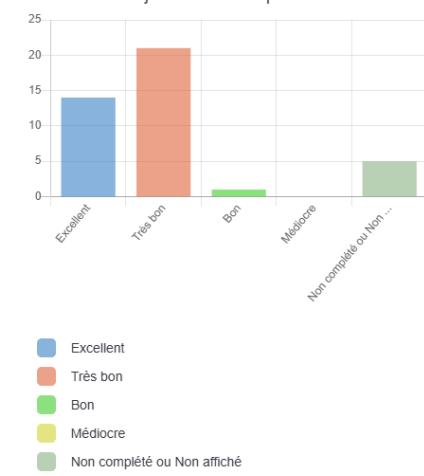
4 Résultats de l'enquête de satisfaction

Nous vous remercions d'avoir pris le temps de compléter le questionnaire de satisfaction à l'issue de cet événement. Vos retours constituent un apport précieux pour l'amélioration continue de nos futures actions.

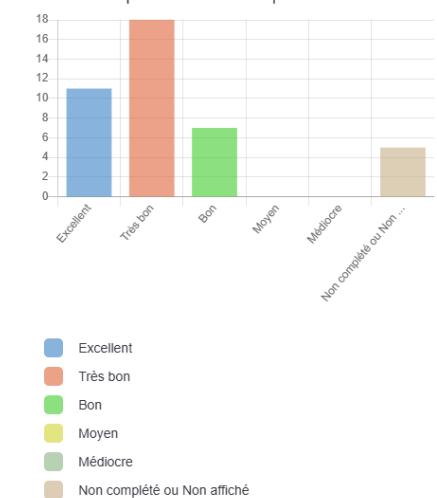
Durée de l'événement



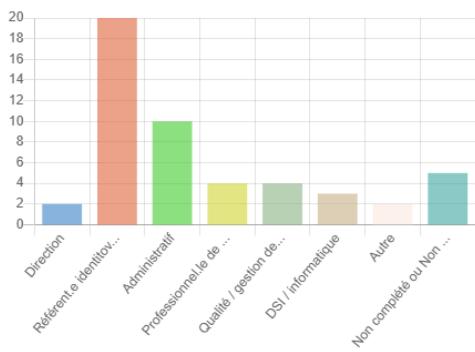
Pertinence des sujets abordés en plénière



Pertinence du premier atelier "Enquête de terrain"

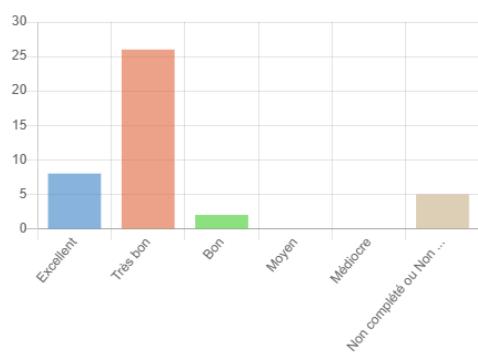


Votre fonction :



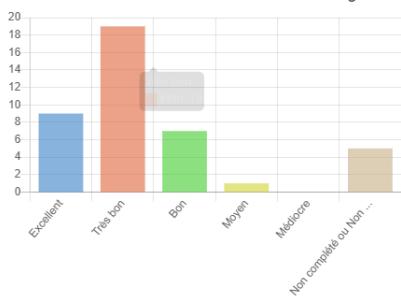
- █ Direction
- █ Référent.e identitovigilance
- █ Administratif
- █ Professionnel.le de santé
- █ Qualité / gestion des risques
- █ DSI / informatique
- █ Autre
- █ Non complété ou Non affiché

Pertinence du programme :



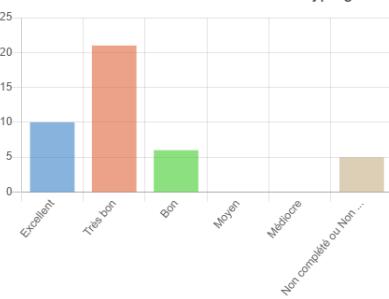
- █ Excellent
- █ Très bon
- █ Bon
- █ Moyen
- █ Médiocre
- █ Non complété ou Non affiché

Pertinence du deuxième atelier "Cellule d'investigation"



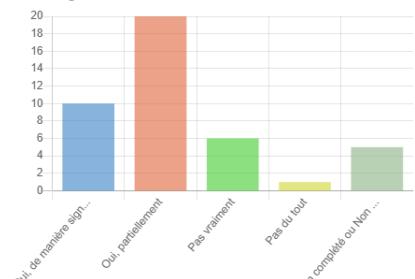
- █ Excellent
- █ Très bon
- █ Bon
- █ Moyen
- █ Médiocre
- █ Non complété ou Non affiché

Pertinence du troisième atelier "Mission décryptage"



- █ Excellent
- █ Très bon
- █ Bon
- █ Moyen
- █ Médiocre
- █ Non complété ou Non affiché

Cette journée a-t-elle renforcé vos connaissances en identitovigilance ?



- █ Oui, de manière significative
- █ Oui, partiellement
- █ Pas vraiment
- █ Pas du tout
- █ Non complété ou Non affiché