



A l'attention de :

CAISSE NATIONALE D'ASSURANCE MALADIE

50 avenue du Professeur André Lemierre 75020 Paris

M. Thomas FATOME

Directeur général

Mme Marguerite CAZENEUVE,

Directrice déléguée à la gestion et l'organisation des soins

Mme Aurélie COMBAS-RICHARD,

Directrice déléguée aux opérations

M. Marc SCHOLLER,

Directeur délégué de l'audit, des finances et de la lutte contre la fraude

DIRECTION DE LA SECURITE SOCIALE

14 avenue Dusquesne 75007 Paris

M. Pierre PRIBILE

Directeur de la Direction de la Sécurité Sociale

Mme Marion MUSCAT,

Directrice de l'accès aux soins, des prestations familiales et des accidents du travail

Mme Marie-Agnès PARIAT-POMMERAY

Cheffe de bureau de l'Accès aux soins et prestations de santé

Paris, le 13 octobre 2025

Objet : Alerte sur les conséquences de l'obligation de présentation de la carte Vitale ou AME en pharmacie

Mesdames, Messieurs,

Nos associations souhaitent attirer votre attention sur les effets préoccupants de l'obligation, mise en œuvre depuis le 17 juin 2025, de présenter la carte Vitale en pharmacie pour bénéficier du tiers payant - notamment lors de la délivrance de médicaments dits sensibles ou onéreux – conformément à l'article 11 de l'avenant 1 à la convention pharmaceutique Assurance Maladie / pharmacies d'officine (JO du 7 juillet 2024).

Si nous comprenons l'objectif affiché de lutte contre la fraude, nous constatons sur le terrain des conséquences très lourdes pour de nombreux·ses patient·es ayant pourtant des droits ouverts et qui se voient refuser la délivrance de leurs médicaments faute de pouvoir présenter une carte vitale ou une carte AME.

Ces situations concernent notamment :

- Les demandeur·euses d'asile assuré·es qui, depuis 2017, ne peuvent plus obtenir de numéro de sécurité sociale définitif (NIR) ni de carte Vitale et ne disposent depuis lors que d'attestations Ameli (y compris lorsque leur état civil est parfaitement certifiable au sens du Sandi/Insee) ;
- Les bénéficiaires de l'AME qui n'ont pas encore reçu leur carte en raison des délais de fabrication ou de dysfonctionnements administratifs ;
- Les assuré·es sociaux·ales dont l'état civil n'a pas été certifié ou dont la procédure d'identification est en cours et qui, dans l'attente, ne disposent ni de numéro de sécurité sociale définitif (NIR), ni de carte Vitale ;
- Les personnes ayant égaré leur carte Vitale ou leur carte AME

Ces publics, souvent en situation de grande précarité - vie à la rue, en squat, ou en bidonville – rencontrent des difficultés majeures pour conserver leurs documents officiels. En l'absence de dérogation, ils se voient refuser le tiers payant et doivent avancer l'intégralité des frais en pharmacie. Pour des personnes sans ressources, cette exigence entraîne de fait des ruptures de traitement et un renoncement aux soins, alors même qu'il s'agit des publics les plus vulnérables en termes de déterminants de santé.

Nous avons par exemple documenté le cas d'un patient bénéficiaire de l'AME, suivi à l'hôpital Delafontaine (Saint-Denis, 93), qui s'est vu refuser à deux reprises la délivrance de ses traitements en officine, malgré la présentation d'une consultation CDR attestant de ses droits. Il a ainsi été privé de médicaments durant plusieurs semaines, avec des conséquences graves sur sa santé (cf. annexe n°1).

Nous avons également été confronté à la situation d'une mère isolée, bénéficiaire de l'AME, dont le nourrisson âgé de trois mois – rattaché à la couverture maladie du père séparé – s'est vu refuser à quatre reprises la délivrance de médicaments et vaccins prescrits, faute de pouvoir présenter une carte Vitale. Et ce, malgré la présentation d'une consultation des droits (CDR) attestant de la couverture de l'enfant. Ces refus successifs, constatés dans plusieurs pharmacies d'Île-de-France, ont eu pour conséquence de retarder l'accès aux traitements et de compromettre la vaccination de l'enfant, dont l'état de santé nécessitait une prise en charge rapide. L'accès effectif aux soins n'a finalement été rendu possible que dans une officine acceptant d'appliquer le tiers payant sans exiger la carte Vitale. Cette situation, portée à la connaissance de la Défenseure des droits (cf. annexe n°2), illustre les effets concrets et disproportionnés de la nouvelle directive de la CNAM imposant depuis juin 2025 la présentation obligatoire de la carte Vitale pour bénéficier du tiers payant en pharmacie — mesure qui crée des ruptures de droits pour les assurés les plus précaires, y compris les enfants mineurs.

Cette mesure contribue en outre à reporter sur les hôpitaux – urgences, PASS et pharmacies à usage intérieur – la délivrance de traitements relevant du circuit officinal, fragilisant encore davantage la continuité des prises en charge.

Nous souhaitons convenir rapidement d'un rendez-vous afin de partager avec vous nos constats de terrain et d'échanger sur les adaptations nécessaires pour garantir l'effectivité de l'accès aux soins.

Dans l'attente de votre retour, nous vous prions d'agréer, Mesdames, Monsieur, l'expression de notre considération distinguée.

Organisations signataires : AFVS, AIDES, ARCAT, La Cimade, Comede, Dom'Asile, La Fédération des acteurs de la solidarité, Fédération SOS hépatites & maladies du foie, Gisti, La Case de Santé, Ligue des droits de l'homme, Médecins du Monde, Observatoire du droit à la santé des étrangers, Réseau des Centres de Santé Communautaire, Réseau Louis Guilloux, Sidaction, Solipam

Contacts :

Comede : M. Didier Maille - didier.maille@comede.org

Dom'Asile : Mme Sarah Pertinand - sarah.pertinand@domasile.org

FAS : Mme Charline Barghane - charline.barghane@federationsolidarite.org

Gisti : M. Antoine Math - antoine.math@gmail.com

Médecins du Monde : M. Matthias Thibaud – matthias.thibaud@medecinsdumonde.net

ANNEXE N°1 : SAISINE ANONYMISEE D'UNE SITUATION AUPRES DES SERVICES DE LA DEFENSEUR DES DROITS DE SEINE-SAINT-DENIS

Courriel de saisine adressée à la déléguée locale Seine-Saint-Denis de la Défenseur des Droits par la Mission Banlieue IDF de Médecins du Monde le 9 septembre 2025

Bonjour Madame,

Nous vous saisissons sur les conseils de notre collègue Delphine FANGET et dans l'intérêt et avec l'accord de **Monsieur XX, ressortissant indien né le XX**, que notre association accompagne dans ses démarches d'accès aux droits.

En date du 31/10/2024, Monsieur a été admis au bénéfice de l'Aide Médicale d'Etat (AME) par l'Assurance Maladie de Seine-Saint-Denis.

Il bénéficie à ce titre, de droits AME ouverts jusqu'au 30/10/2025.

Toutefois, en raison d'un délai de fabrication de carte extrêmement long imputable à la CPAM du 93, ce dernier n'a jamais été en mesure de réceptionner sa carte d'admission à l'AME (absence de prise en compte du changement d'adresse administrative, délai anormalement allongé de réclamation interne). Il bénéficie toutefois d'une copie de consultation de ses droits CDR délivrée par une pharmacie le 21/02/2025 qui indique, outre son identité et son numéro de sécurité sociale, l'ouverture de ses droits AME.

Bénéficiant de soins et traitements réguliers au regard de son état de santé, ce dernier se rendait le vendredi 15 août auprès d'une pharmacie de La Courneuve afin de se voir délivrer des médicaments prescrits par le médecin du service de l'Hôpital Delafontaine au sein duquel il est suivi depuis plusieurs mois.

Sur place, il présentait son ordonnance ainsi que le seul document en sa possession permettant de justifier de ses droits, à savoir la copie de consultation CDR. **La pharmacie refusait alors de procéder à la délivrance gratuite de médicaments au motif de l'absence de production de sa carte AME et invitait Mr à régler le paiement des médicaments.** Malgré les demandes d'explications de Monsieur, et étant précisé son absence de maîtrise d'un français courant, la pharmacie confirmait son refus de prise en charge des médicaments, sans recours à l'interprétariat.

Le lundi 18 août, Monsieur se rendait à la pharmacie de Noisy-le-Sec, pour tenter de nouveau de se voir délivrer ses médicaments. **Sur place, la pharmacie refusait également de procéder à la délivrance en l'absence de carte AME que Mr indiquait être dans l'impossibilité de produire, et malgré la présentation de la consultation CDR indiquant ses droits AME en cours. De nouveau, il repartait sans médicaments.**

Le 4 septembre dernier, Monsieur se présentait à la permanence de Médecins du Monde pour résoudre son problème d'accès aux traitements. Accompagné par la médiatrice en santé de l'association à la pharmacie de La Plaine à Saint-Denis, ce dernier se voyait remettre sans difficultés et sans exigence de production d'une carte AME, les médicaments prescrits.

Nous tenons à vous informer de ces faits car cette situation relève, selon nous, de la **caractérisation d'un refus de soins opposé par deux fois à Monsieur XX dans deux officines**

du département différentes. Ces deux refus de soins ont eu pour conséquence de priver Monsieur de l'accès à ses médicaments pendant plusieurs semaines.

Nous vous faisons également part de notre inquiétude concernant ces refus de soins récents opposés en l'absence de production d'une carte AME, au regard de la nouvelle réglementation de la CNAM exigeant la présentation de carte vitale en pharmacie pour bénéficier du tiers payant dont les bénéficiaires de l'AME sont en principe exclus. Nous craignons en effet que ces refus soient directement liés à une interprétation erronée de la directive.

Nous vous adressons enfin en pièce-jointe et avec son accord, les documents relatifs à la situation de Monsieur SN afin de vous permettre de prendre connaissance de cette situation.

Nous nous tenons à votre disposition pour tout élément d'information supplémentaire,

Bien cordialement,

Centre d'Accueil de Soins et d'Orientation (CASO)

Médecins du Monde - Mission Banlieue IDF

ANNEXE N°2 : SAISINE ANONYMISEE D'UNE SITUATION AUPRES DES SERVICES DE LA DEFENSEURE DES DROITS DE SEINE-SAINT-DENIS

Courriel de saisine adressée à la déléguée locale Seine-Saint-Denis de la Défenseur des Droits par la Mission Banlieue IDF de Médecins du Monde le 10 octobre 2025

Bonjour,

Nous vous saisissons dans l'intérêt et avec l'accord de Madame **X, née le X** que notre association accompagne dans ses démarches d'accès aux droits, et qui rencontre actuellement des difficultés importantes d'accès aux soins pour son enfant âgé de 3 mois, **X, né le X**.

En date du 10/02/2025, Madame a été admise au bénéfice de l'Aide Médicale d'Etat (AME) par l'Assurance Maladie de Paris.

Le 15/06/2025, Madame a accouché à l'hôpital Jean Verdier (93).

Il est précisé que le père de l'enfant, en situation régulière sur le territoire, bénéficie de droits de base à l'Assurance Maladie et d'une Complémentaire Santé Solidaire (CSS) valable du 01/08/2025 au 31/07/2026 accordée par l'Assurance Maladie de la Meuse. Après la naissance de l'enfant, ce dernier a été automatiquement rattaché à la couverture maladie de son père - numéro de sécurité sociale X.

Madame étant actuellement séparée du père de l'enfant qui réside en outre dans un autre département (55) et n'ayant que très peu de contact avec ce dernier, **le seul document en sa possession permettant d'attester des droits de l'enfant est une copie de consultation des droits CDR de son enfant** délivrée par l'hôpital Jean Verdier le 23/09/2025.

Le jeune âge et l'état de santé de l'enfant nécessitant des soins, Madame se rendait le vendredi 26 septembre auprès d'une pharmacie de Gonesse (95) afin de se voir délivrer des médicaments et vaccins prescrits par les Centre de PMI Dorothée Chellier et Berthe Hirsch de la Ville de Paris au sein desquels l'enfant est suivi.

Sur place, Madame présentait son ordonnance ainsi que le seul document en sa possession permettant de justifier des droits de son enfant, à savoir la copie de consultation CDR. **La pharmacie refusait alors de procéder à la délivrance gratuite de médicaments au motif de l'absence de présentation de sa carte vitale et invitait Madame à régler les médicaments.** Malgré l'explication par Madame de sa situation et de l'impossibilité de présenter une carte vitale, la pharmacie confirmait son refus de prise en charge, en faisant explicitement référence à la nouvelle réglementation de la CNAM et les directives reçues quant à cette exigence depuis le mois de juin 2025.

Le samedi 27 septembre, Madame se rendait dans trois nouvelles pharmacies, les deux premières se situant à Paris 10 (75), la troisième à Pavillon-Sous-Bois (93) pour tenter de nouveau d'accéder à la délivrance des médicaments et vaccins prescrits. **Sur place, les pharmacies refusaient de procéder à la délivrance en l'absence de carte vitale que Madame indiquait de nouveau être dans l'impossibilité de produire, et malgré la présentation de la consultation CDR indiquant les droits de son enfant en cours.**

Le mardi 30 septembre, Madame sollicitait la médiatrice en santé de Médecins du Monde quant à ces difficultés, inquiète de la santé de son enfant en l'absence des médicaments prescrits, et de l'impossibilité de se procurer le vaccin avant son rendez-vous en PMI prévu en début de semaine suivante. Sur conseil de la médiatrice en santé, Madame se rendait à la pharmacie de La Plaine à Saint-Denis, et se voyait remettre sa prescription sans difficultés et sans exigence de production d'une carte vitale.

Dans la continuité d'une première saisine adressée le 9 septembre dernier pour des faits similaires, nous tenons à vous informer de cette situation et des conséquences qu'elle entraîne sur l'effectivité de l'accès aux soins de l'enfant mineur concerné âgé tout juste de plus de trois mois.

Ces faits (refus répétés d'appliquer le tiers payant) sont susceptibles selon nous de relever de la caractérisation d'un refus de soins opposé par quatre fois à l'enfant de Madame X. Ils ont eu pour conséquence de priver l'enfant de l'accès à ses traitements et de mettre en difficulté sa vaccination, étant précisé que cette situation peut se reproduire à tout moment puisque Madame est toujours dans l'impossibilité matérielle de produire la carte vitale du père de l'enfant à laquelle ce dernier est rattaché.

En outre, ces refus sont également susceptibles de caractériser une atteinte au principe de l'intérêt supérieur de l'enfant.

Il est de surcroît précisé que du fait de la situation d'hébergement extrêmement précaire de Madame, cette dernière se voyait obligée de se déplacer une seconde fois (afin de permettre la bonne conservation du vaccin) spécifiquement dans la seule pharmacie de La Plaine à Saint-Denis acceptant d'appliquer le bénéfice du tiers-payant sans exigence de carte vitale et alors même que le suivi PMI de l'enfant se trouve à Paris et que Madame était, à cette période, hébergée en Essonne, augmentant significativement ses difficultés sociales et d'accès aux soins.

Nous réitérons notre inquiétude concernant la multiplication de ces refus d'application de tiers-payant consécutifs à l'application depuis le 17 juin 2025 de la nouvelle obligation de production de la carte vitale en pharmacie pour bénéficier du tiers payant, et les conséquences de cette nouvelle directive sur l'accès aux soins et aux droits des patientes et patients que nous accompagnons.

Nous vous adressons enfin en pièce-jointe et avec son accord, les documents relatifs à la situation de Madame X. Nous transmettrons également cette saisine via le site internet du Défenseur des droits, et nous tenons à votre disposition pour tout élément d'information supplémentaire.

Bien cordialement,

Centre d'Accueil de Soins et d'Orientation (CASO)

Médecins du Monde - Mission Banlieue IDF