

La CNAM institutionnalise la maltraitance des personnes de nationalité européenne : Un télé-service dysfonctionnel et discriminatoire

Communiqué de presse - 26 mai 2026

Depuis plus d'un an, nos associations alertent sur les difficultés provoquées par la mise en place du nouveau « télé-service » de la CNAM destiné aux ressortissant·e·s européen·e·s prétendument “inactif·ve·s” pour leur inscription à l'Assurance Maladie.

En violation du droit de l'Union européenne, ce *formulaire en ligne* a pour principale conséquence de conduire à une analyse erronée du droit au séjour des personnes, depuis février 2025.

Ce téléservice exclut abusivement de l'Assurance maladie des citoyen·ne·s de l'UE et les oriente aveuglément vers des demandes d'Aide Médicale d'Etat (AME).

C'est notamment le cas des membres de familles de citoyen·ne·s de l'UE installés en France de manière régulière, de personnes ayant conservé leur qualité de travailleur après avoir exercé une activité professionnelle en France ou encore ayant acquis un droit au séjour permanent après cinq ans de résidence régulière. Alors même que ces personnes disposent d'un droit au séjour régulier et devraient bénéficier de l'égalité de traitement, elles sont aujourd'hui privées d'accéder à une carte vitale.

À cette application illégale du droit de l'UE, s'ajoutent les effets déjà connus de la fracture numérique qui impacte les personnes les plus précaires renvoyées par les caisses d'assurance maladie vers une plateforme en ligne sans aucune assistance, sans aucune alternative.

Passée l'étape sur internet, la maltraitance se poursuit avec la centralisation des dossiers par le CREIC (Centre des Ressortissants Européens InaCtifs), service spécialisé de l'Assurance Maladie, marqué par un fonctionnement opaque, qui se traduit pour les usager·e·s par des refus incompréhensibles et non-conformes au droit de l'UE et des délais de traitement excessifs, pouvant varier de six à dix mois.

Cette situation engendre de nombreuses ruptures de droits et impacte la santé des personnes contraintes d'attendre pendant des mois l'instruction de leurs dossiers sans accès effectif à une protection maladie. La situation conduit à des renoncements aux soins, et engendre des conséquences financières graves pour les hôpitaux et en particulier sur les Permanences d'Accès aux Soins de Santé (PASS).

Face aux pratiques discriminatoires opposées aux citoyen·ne·s de l'UE, nos associations ont alerté la Direction générale de la Caisse nationale d'Assurance Maladie (CNAM) et la Direction de la Sécurité sociale (DSS).

À ce jour, ces alertes sont restées sans réponse.

De nouveau, nos associations réitèrent leurs revendications et demandent instamment :

- La suspension immédiate du télé-service et de son algorithme dans sa forme actuelle ;
- La mise en conformité des pratiques de l'Assurance Maladie avec le droit de l'Union européenne ;
- L'ouverture d'un travail collaboratif avec les associations, les juristes et les acteurs du terrain afin de garantir l'accès effectif aux droits et à la santé des citoyen·ne·s européen·ne·s vivant en France ;
- La communication publique des instructions et documents ayant accompagné le développement et la mise en œuvre du télé-service.

Contacts :

Clément Etienne	- Médecins du Monde	- clement.etienne@medecinsdumonde.org
Didier Maille	- Comede	- didier.maille@comede.org
Antoine Math	- Gisti	- antoine.math@gmail.com

Dossier technique : lien vers le courrier de [saisine à la Direction de la sécurité sociale](#), envoyé en 2025 et toujours sans réponse

L'Odse est constitué des organisations suivantes : ACT UP Paris, AFVS, AIDES, ARCAT, CASE DE SANTÉ, CENTRE PRIMO LEVI, CIMADE, COMEDE, CoMeGAS, CRÉTEIL-SOLIDARITÉ, DOM'ASILE, DROITS D'URGENCE, FTCT, GISTI, LIGUE DES DROITS DE L'HOMME, MÉDECINS DU MONDE, MÉDECINS SANS FRONTIÈRES, MIGRATIONS SANTÉ ALSACE, MOUVEMENT FRANÇAIS POUR LE PLANNING FAMILIAL, MRAP, RÉSEAU LOUIS GUILLOUX, RÉSEAU SANTÉ MARSEILLE SUD, SIDACTION, SIDA INFO SERVICE, SOLIDARITÉ SIDA, SOLIPAM, SOS HEPATITES.