ANALYSE

Observatoire des refus de soins

FOCUS Pays de la Loire

Juillet 2026

FÉDÉRATION
DES ACTEURS
DE LA SOLIDARITÉ
PAYS DE LA LOIRE

Rédaction
Mary Le Quellec
Chargée de mission Santé et Exil
mary.lequellec@federationsolidarite.org

Juillet 2026

Fédération des Acteurs de la solidarité Pays de la Loire
85, Bd Germaine Tillion
49100 Angers

Sommaire

Introduction 4.

Chiffres clés 5.

Témoignages 8.

Nos recommandations 9.

Pour aller plus loin... 10.

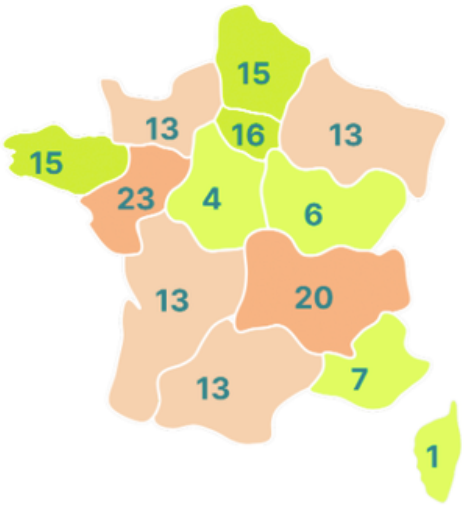
Index 11.

Introduction

Afin de garantir un accès universel à la santé, des dispositifs comme la Protection universelle maladie, la Complémentaire santé solidaire ou l'Aide médicale de l'État ont été mis en place. Pourtant, sur le terrain, la complexité du système et certaines pratiques professionnelles entravent encore l'accès aux soins pour de nombreuses personnes.
Les conséquences sont lourdes : retards ou renoncements aux soins, aggravation des états de santé et surcharge des urgences. Les refus de soins, souvent indirects et difficiles à prouver, ainsi que la complexité des recours, découragent les plus vulnérables.

Face à ce constat, **la Fédération des acteurs de la solidarité (FAS) nationale a lancé en 2016 l'Observatoire des refus de soins, réactualisé en 2025.** Cet outil en ligne, simple et confidentiel, vise à qualifier et quantifier les dysfonctionnements structurels, sans cibler des individus.
Grâce aux témoignages des personnes concernées et des professionnel.le.s qui les accompagnent, cette première analyse identifie les obstacles concrets du système. **Elle nourrit le dialogue avec les institutions dans la région Pays de la Loire et propose des solutions pour améliorer l'accès à la prévention, aux soins et à la relation entre les professionnel.le.s de santé et les personnes soignées.**
Cette synthèse régionale s'inscrit dans le rapport complet réalisé à l'échelle nationale et elle se base sur des **données recueillies entre le 13 octobre 2025 et le 16 mars 2026.**

Une étude nationale* basée sur 161 réponses



23 réponses dans les Pays de la Loire

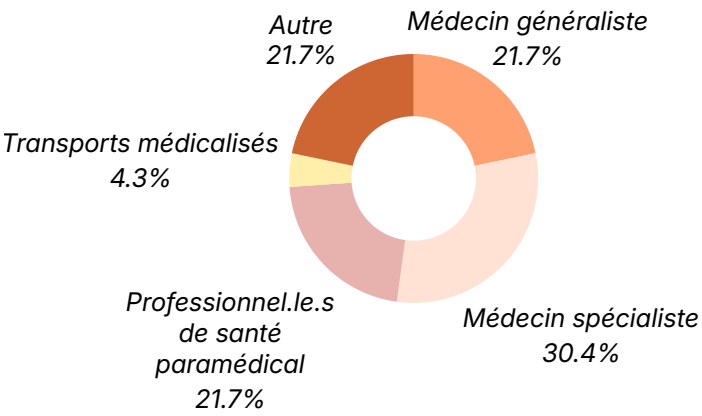
- 9 réponses en Loire-Atlantique
- 7 réponses en Maine-et-Loire
- 3 réponses en Vendée
- 3 réponses en Mayenne
- 1 réponse en Sarthe

La région Pays de la Loire comptabilise le plus grand nombre d'interpellations sur le refus de soins à l'échelle nationale sur l'année 2026

*Carte de la France hexagonale [2 réponses à La Réunion]

Chiffres clés

Qui est à l'origine du refus de soins?

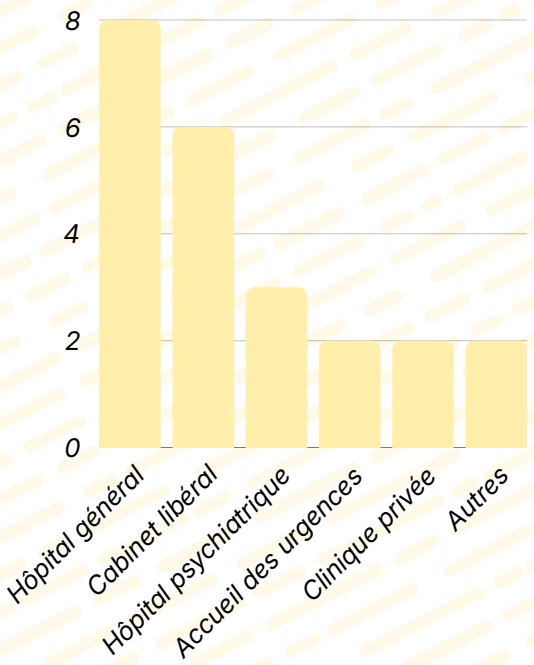


52% des refus de soins concernent les médecins généralistes ou spécialistes

Dans les Pays de la Loire, plus de **20%** des refus concernent également les professionel.le.s du paramédical (cabinet infirmier, kiné, etc.)

De quelle structure était la personne à l'origine du refus ?

Près de **la moitié des refus de soins identifiés dans la région se font dans les services hospitaliers généraux ou psychiatriques.**
A l'inverse, les centres de soins et les maisons pluridisciplinaires ne sont jamais cités dans les témoignages du territoire, dispositifs qui apparaissent donc comme un levier afin de favoriser l'accès et l'accompagnement global aux soins pour les personnes précaires.



"Madame avait eu des rendez-vous mais elle n'y était pas allée car son état psychologique lui cause de grosses pertes de mémoires. Ils ont donc refusé ensuite de la voir car elle avait loupé trop de rendez-vous."

Intervenante sociale | Château-Gontier (Mayenne)

De quels types de refus de soins parlons-nous?

Refus de l'interprétariat **X12**

Refus de prise d'un rendez-vous **X11**

Mauvais accueil au rendez-vous **X5**

Mais également ...

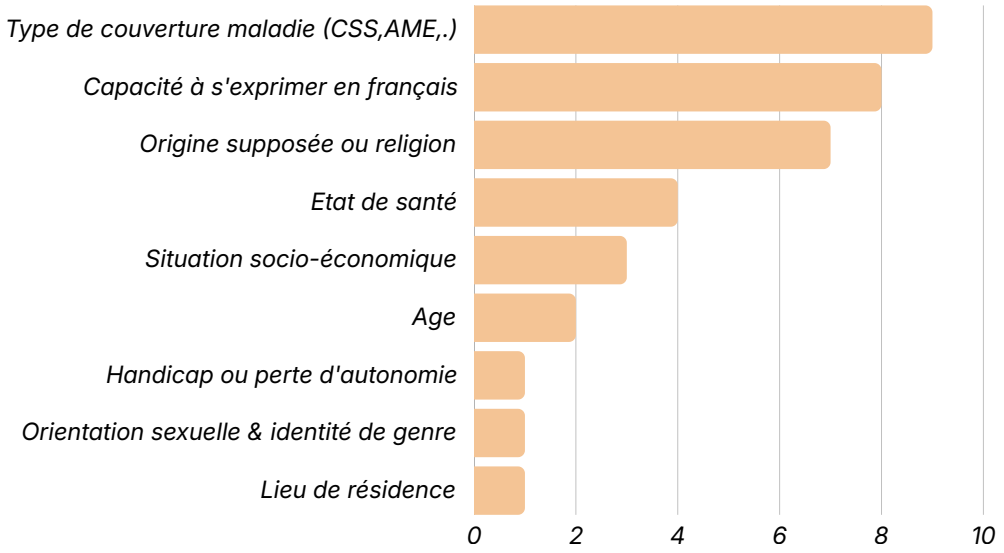
- Orientation répétée vers un.e autre professionnel.le (**3 réponses**)
- Refus d'avance de soins (**2 réponses**)
- Refus de prendre la qualité de médecin traitant (**2 réponses**)
- Absence de dispositif de carte vitale (**2 réponses**)
- Refus de déplacements de services (**1 réponse**)
- Dépassements d'honoraires sans annonces en amont (**1 réponse**)

ZOOM INTERPRETARIAT

Plus de 50% des situations remontées évoquent un refus de recours à l'interprétariat dans les Pays de la Loire. En comparaison, à l'échelle nationale, ce refus concerne uniquement 20% des situations. Ce chiffre alerte donc sur la prise en compte de ce dispositif dans la région.

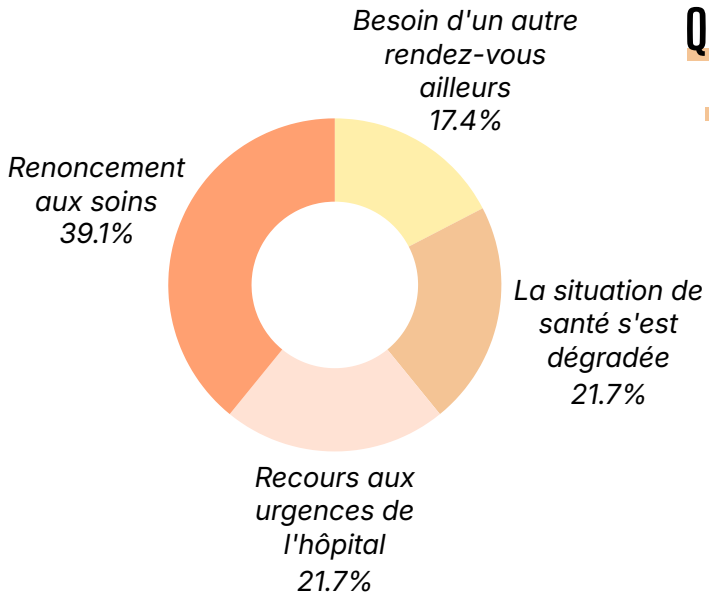
Depuis plusieurs années, l'URML (Union Régionale des Médecins Libéraux) propose un service d'interprétariat gratuit aux professionnel.le.s de santé libéraux. **Ce service est financé par l'URML et l'ARS, il est ouvert à l'ensemble des patient.e.s non francophones.**

Quels sont les motifs de refus de soins exposés ?



Les discriminations liées aux types de couverture maladie et aux enjeux interculturels (religion, origine supposée et capacité à parler le français) sont dominants dans les refus de soins dans les Pays de la Loire.
Ces éléments réaffirment l'**urgence de travailler sur les représentations des professionnel.le.s et de rappeler l'obligation d'un accueil équitable des personnes.**

Quelle conséquence principale ce refus de soins a-t-il engendré ?



Dans près de **40%** des cas, les personnes renoncent aux soins face aux refus des professionnel.le.s

Témoignages

"Absence de médecin traitant à Cholet ce qui rend difficile l'accès aux soins et le suivi. Impossibilité de mettre en place des traitements pour des personnes qui ont des besoins de traitements psychologiques."

Travailleuse sociale | Cholet (Maine et Loire)

"Les demandeurs d'asile de Fontenay-le-Comte et des alentours ne sont plus autorisés sur l'accès aux soins, refus de rendez-vous, que ce soit pour les examens obligatoires pour les primo-arrivants, les suivis de maladies chroniques ou tout autre motif."

Travailleur social | Fontenay-Le-Comte (Vendée)

"Une prise de rendez-vous est faite et quand la personne se présente, la secrétaire indique que le rendez-vous était à une autre date. Et ceci plusieurs fois de suite."

Intervenant social | Angers (Maine et Loire)

"Madame a débuté des soins dentaires, les soins ont été commencés sans la prévenir qu'ils ne pourraient pas être terminés si la personne ne payait pas en avance. Madame a l'AME, sans ressources financières, elle a dû solliciter plusieurs associations caritatives pour demander un prêt financier et payer la fin des soins dentaires."

Travailleuse sociale | Nantes (Loire-Atlantique)

Nos recommandations

À destination des pouvoirs publics

- **Simplifier l'ouverture et le maintien des droits pour que la gestion administrative ne soit plus un frein** : les difficultés signalées autour de la CSS et de l'AME révèlent que la couverture maladie, censée protéger, devient parfois un facteur de distinction.

- **Instaurer une cotation spécifique pour les patient.e.s allophones** afin d'augmenter la durée des consultations pour favoriser l'interprétariat en santé, financée par la Sécurité sociale.

- **Soutenir et déployer la médiation en santé**, notamment la médiation par les pairs, au sein des structures des secteurs santé, médico-sociales et sociales.

- **Intégrer les données de l'Observatoire et des différentes institutions au sein du projet régional de santé (PRS) et du programme régional d'accès à la prévention et aux soins pour les plus démunis (PRAPS)**, pilotés par l'ARS Pays de la Loire.

À destination des professionnel.le.s accompagnant les personnes

- **Systématiser les signalements de refus de soins** à la CPAM, aux ordres professionnels et au Défenseur des droits.

- **Sensibiliser les personnes accompagnées à leurs droits et sur les différents recours** possibles notamment en levant les craintes sur leur déroulement.

- **Intégrer les dispositifs de coordination tels que les CPTS (Communauté professionnelle territoriale de santé) et les DAC (dispositif d'appui à la coordination) pour les sensibiliser aux spécificités des personnes en situation de précarité** et assurer une prise en compte systématique dans les politiques et actions locales.

À destination des professionnel.le.s de santé

- Intégrer, en formation initiale et continue, des **modules dédiés aux déterminants sociaux de santé, à la précarité, et aux effets des discriminations dans l'accès aux soins pour endiguer les "biais inconscients".**

- **Encourager les cabinets libéraux à afficher une charte d'accueil inclusive**, signalant que la CSS et l'AME y sont acceptées conformément au droit.

- **Soutenir les partenariats avec les réseaux de précarité**, inciter les CPTS et les DAC à créer des annuaires de ressources sociales locales et promouvoir les cartographies et outils existants pour que le médecin puisse orienter facilement le.la patient.e.

Pour aller plus loin ...

Synthèse nationale 2026 de l'Observatoire des refus de soins par la FAS

Webinaire sur les refus de soins en Pays de la Loire

Article sur la première condamnation de deux médecins pour refus de soins discriminatoires

Comment faire si j'observe un refus de soins ?

1. Remplir le questionnaire disponible en ligne sur le site de l'Observatoire des refus de soins
2. Signaler le refus de soins auprès de la CPAM ou du conseil local de l'Ordre du ou de la professionnel.le de santé
3. Interpeller le Défenseur des droits à travers les délégué.e.s représentants de votre territoire ou le formulaire en ligne

Index

AME : Aide Médicale de l'État

ARS : Agence Régionale de Santé

CPAM : Caisse Primaire d'Assurance Maladie

CPTS : Communauté professionnelle territoriale de santé

CSS / C2S : Complémentaire santé solidaire

DAC : Dispositif d'appui à la coordination

FAS : Fédération des acteurs de la solidarité

PRAPS : Programmes régionaux d'accès à la prévention et aux soins pour les plus démunis

PRS : Projets régionaux de santé

PUMa : Protection Universelle Maladie

URML : Union Régionale des Médecins Libéraux

LA FÉDÉRATION DES ACTEURS DE LA SOLIDARITÉ (FAS) est un réseau de plus de 900 associations et 2800 structures qui accueillent et accompagnent les personnes en situation de précarité. Elle est composée d'une fédération nationale et de 13 fédérations régionales sur l'ensemble du territoire.

La Fédération lutte contre les exclusions, promeut l'accompagnement social global et favorise les échanges entre tous les acteurs du secteur social.

La Fédération représente les établissements et services adhérents dans les secteurs de l'insertion par l'activité économique, de la veille sociale, de l'hébergement, du logement adapté, du médi- co-social ou encore dans l'accueil des demandeurs d'asile et des réfugiés.

La Fédération soutient ses adhérents, les forme et les conseille. Elle agit également auprès des pouvoirs publics pour promouvoir une société plus juste et plus solidaire.

La Fédération des acteurs de la solidarité des Pays de la Loire compte 71 adhérent·es, réparti·es sur l'ensemble du territoire ligérien.

Synthèse réalisée avec le soutien de
l'Agence Régionale de Santé Pays de la Loire

FÉDÉRATION DES ACTEURS DE LA SOLIDARITÉ
PAYS DE LA LOIRE

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Liberté
Égalité
Fraternité

Agence Régionale de Santé
Pays de la Loire

Pour la SOLIDARITÉ
contre les exclusions

federationsolidarite.org