

DECLARATION

Fédération Nationale CGT des Personnels des Organismes Sociaux

INC MALADIE DU 18 FEVRIER 2026

LA CGT souhaite alerter sur les conditions de mise en œuvre du **Congé Supplémentaire de Naissance (CSN)**. Si ce nouveau droit constitue une avancée pour les parents, le dispositif présenté soulève plusieurs inquiétudes majeures.

D'abord, l'indemnisation dégressive — « 70 % du salaire net pour le premier mois, 60 % pour le second » — risque d'exclure les familles les plus modestes. Un droit social doit être réellement accessible à toutes et tous.

Ensuite, la charge de travail pour les CPAM sera considérable. Le document indique que « **les modalités de traitement sont essentiellement manuelles** » en phase 1, alors que 300 000 à 400 000 bénéficiaires sont attendus. Les agents en back office, des accueils physiques et téléphoniques seront en première ligne, sans garantie que les moyens supplémentaires annoncés seront suffisants ni pérennes alors même que vous évoquez votre difficulté à évaluer cette nouvelle charge.

La formation prévue arrive tardivement ainsi que les renforts annoncés en juin 2026 ce qui risque d'être insuffisant pour la montée en compétence face à la complexité du dispositif.

La CGT demande donc comment remplir cette nouvelle mission ; sans effectifs renforcés et pérennes, sans une formation anticipée et complète pour tous les agents concernés, sans garanties sur les conditions de travail et les délais de traitement (avec un solde qui démarrera avec un semestre de retard (rétroactivité au 1er Janvier 2026)).

Nous soutenons l'objectif d'un meilleur accompagnement des parents, un dispositif réellement accessible pour les assurés mais refusons que cela se fasse au détriment des agents et de la qualité du service public.

Enfin pouvez-vous nous indiquer les modalités de liquidation manuelles en phase 1 ? nous sommes particulièrement inquiets à la lecture de votre document avec la mention de l'outil Arpège dont nous aborderons les limites à la fin de notre présente déclaration.

La Cnam nous présente des documents nous confirmant une stratégie claire : la sortie « progressive » du **dispositif PRADO**, avec un transfert principalement vers les CPTS. On parle bien explicitement d'une « réorientation progressive » et pour vous citer, « à terme, le PRADO se fera sans investissement humain de l'Assurance Maladie ». Cette perspective est extrêmement préoccupante et anxiogène pour nos collègues PRADO de l'Assurance Maladie.

Nous alertons sur le risque réel de dégradation du service rendu aux assurés, en particulier pour les patients les plus fragiles. Le PRADO a fait ses preuves, le démanteler c'est créer des ruptures de prise en charge et accentuer les inégalités territoriales.

La CNAM entretient volontairement le flou en parlant de « solution alternative » sans jamais définir ce que cela signifie. Pendant ce temps, les diagnostics territoriaux avancent, mais les agents n'ont aucune visibilité sur leur avenir. Les travaux prévus pour fin 2025 n'ont pas démarré, et la lettre-réseau RH est repoussée à fin 2026. Cette absence de transparence est inacceptable.

Aujourd'hui, la CNAM doit nous préciser si la sortie de Prado est prévue en fin de COG ? quelle est sa stratégie concernant les différents scénarios relatifs aux primes de fonction en lien avec la mission PRADO ?

La CGT exige le maintien de la mission PRADO au sein de l'Assurance Maladie, des garanties sur les parcours professionnels des métiers PRADO et de leur rémunération.

Nous défendons toujours le maintien d'un service public de qualité, l'égalité d'accès aux soins et la reconnaissance de la qualité du travail des salariés de l'Assurance Maladie investit pour « Agir Ensemble et Protéger Chacun »

Aujourd'hui, nous voulons rappeler une réalité que plus personne ne peut nier : **ARPÈGE n'est pas un simple incident technique**, c'est un saccage majeur qui frappe les assurés comme les salariés depuis seize mois.

L'audit externe le dit clairement : « La mise en production d'Arpège a généré des difficultés (...) et une dégradation des conditions de travail des agents. »

Par son communiqué du 13 février, la CNAM reconnaît que l'outil est incapable de gérer correctement les dossiers complexes. Et pendant que la CNAM parle de trajectoire, de refonte et de SOLA en 2027, M. Thomas Fatome en tant que directeur général a déclaré à cette même date au personnel de la CPAM de Loire Atlantique « **je suis responsable j'assume ma responsabilité** » pourtant le personnel ne s'est vu opposé que mépris et indifférence de la part de celui-ci. Certains de ses collaborateurs se questionnant même devant les personnels sur leur efficience.

Les assurés, eux, vivent une véritable **violence institutionnelle** : des retards de paiement, des dettes, des ventes de voiture, des renoncements aux soins, des crises d'angoisse, des idées suicidaires. Le service social de la CARSAT des Pays de la Loire l'a écrit noir sur blanc.

Et désormais, ce n'est plus seulement la CGT ou les travailleurs sociaux qui le disent. **Le Défenseur des droits lui-même demande que les victimes d'ARPÈGE soient réparées financièrement.** Il estime que les assurés ont subi des préjudices graves et que l'Assurance Maladie doit assumer sa responsabilité. Vous faites un tout autre choix en déclenchant l'envoi des courriers d'indus aux assurés faisant peser de graves RPS sur des intérimaires formés a minima, aggravant les risques d'agressions pour nos collègues de l'accueil physique et téléphonique.

Nous soutenons pleinement cette exigence : **il doit y avoir réparation pour les assurés victimes d'ARPÈGE et aussi pour les collègues.**

Du côté des salariés, la situation est tout aussi alarmante : épuisement, perte de sens, arrêts maladie, ruptures conventionnelles, impossibilité de répondre aux assurés. Les collègues le disent :

« Nous ne sommes plus en mode projet mais en mode survie. » - Face à cela, la CGT vous demande d'assumer pleinement vos responsabilités et vos mauvais choix passant par :

- **Un plan d'urgence immédiat** pour sécuriser les assurés et traiter les dossiers en souffrance avec un retour à PROGRES PE.
- **L'abandon définitif des indus** liés à la catastrophe ARPÈGE.
- **La reconnaissance de la souffrance au travail** et des mesures concrètes pour protéger les équipes et une reconnaissance financière substantielle pour l'ensemble des collègues impactés par ARPEGE.
- **La mise en œuvre de la recommandation du Défenseur des droits** : réparation pour toutes les victimes, assurés sociaux et personnels de l'Assurance Maladie.

Nous ne pouvons plus accepter que des assurés et des salariés soient sacrifiés à travers des outils défailants au prétexte d'automatiser l'Assurance Maladie au détriment de l'expertise humaine. Aujourd'hui, nous attendons des engagements clairs, datés et écrits.

Parce que derrière ARPÈGE, il y a des vies ; agissez et agissez vite car nos collègues ne tiendront pas jusqu'à fin 2026 et l'arrivée de SOLA qui sera probablement dysfonctionnel puisqu'encore basé sur l'architecture d'Arpège.

La CNAM nous présente un plan d'action ambitieux sur la **lutte contre les discriminations LGBT+**. La CGT partage pleinement l'objectif : **aucun salarié ne doit subir de rejet, d'outing, de harcèlement ou de discrimination en raison de son orientation sexuelle ou de son identité de genre.**

Les chiffres du rapport SOS Homophobie sont sans appel : le travail reste l'un des premiers lieux de LGBTphobies, et dans 60 % des cas, l'agresseur est un collègue ou un supérieur. Cela montre que la prévention n'est pas un supplément d'âme : c'est une obligation légale, morale et sociale.

Nous prenons acte de la mise en place d'un comité national, du baromètre, des formations, de la future signature de la Charte de l'Autre Cercle. Mais nous voulons rappeler une chose simple : **la lutte contre les 26 discriminations ne peut pas être un affichage ni se limiter à certaines d'entre elles. Elle doit être une réalité vécue dans les équipes au quotidien.**

Cela implique :

- une prise en charge rapide et impartiale des situations,
- « une tolérance zéro » qui ne doit pas rester un slogan,
- une protection effective des salarié.es victimes de toute forme de discrimination,

et une responsabilisation des encadrants, car les chiffres montrent que les discriminations viennent aussi de la hiérarchie.

La CGT sera vigilante : nous soutiendrons toutes les actions qui renforcent l'égalité et la dignité, mais nous dénoncerons toute incohérence entre les discours nationaux et la réalité du terrain d'autant que la CNAM a déjà été condamnée pour des refus de prise en charge pour des assurés sociaux et que d'autres procédures sont en cours.

L'inclusion ne se décrète pas : elle se construit, elle se garantit, et elle se prouve. Les salarié.es LGBT+ et à la CGT nous préférons LGBTQIA+ pour n'oublier personne, ont droit à un environnement de travail sûr, respectueux et protecteur. C'est une exigence, pas une option.

La CGT souhaite exprimer clairement les inquiétudes profondes qui traversent les équipes face à **la phase 2 de la transformation** de l'Assurance Maladie suite à la suppression du Service Médical.

Nous voyons une réorganisation massive, menée à marche forcée, qui fusionne les équipes médicales et administratives sans garantir ni la sécurité juridique, ni la déontologie, ni la qualité du service rendu. Tous les syndicats, sans exception, alertent sur le même point : **la fonction médicale n'a pas disparu**, et pourtant, dans de nombreuses caisses, elle est déjà traitée comme une variable d'ajustement.

Nous voyons des ateliers de « co-construction » qui n'existent pas, des enquêtes orientées, des décisions déjà prises, et une verticalité qui contredit totalement le discours officiel. Nous voyons des pertes d'avantages, des interprétations malveillantes des accords de transition, des salariés à temps partiel pénalisés, des sur-cotisations retraite non anticipées, et une prise en charge des abonnements transports par l'employeur réduite. Les plus précaires sont encore les plus touchés.

Nous voyons aussi des risques déontologiques majeurs : la CNAM rappelle les obligations de probité, de déport, de secret médical... mais dans le même temps, elle organise une fusion médico-administrative qui fragilise l'indépendance du médical et expose les équipes à des pressions hiérarchiques incompatibles avec leurs missions.

Nous voyons enfin une surcharge de travail programmée : réforme des arrêts longs, suppression de la RU, projet PRISME, nouvelles campagnes IJ, renforcement de la lutte contre la fraude... Tout cela alors que les équipes sont déjà épuisées par Arpège, par les restructurations successives, et par un manque chronique de moyens.

La CGT le dit clairement : **nous craignons une dégradation profonde des conditions de travail, une perte de sens, une mise en danger de la déontologie médicale, et une détérioration du service rendu aux assurés.**

Nous demandons :

- des garanties écrites sur le respect des prérogatives médicales,
- une vraie co-construction et non pas un simulacre pour ne pas dire « subterfuge »,
- la protection des salariés contre les pertes d'avantages et les réinterprétations abusives,
- des moyens humains à la hauteur des ambitions affichées,

et un moratoire sur toute mise en œuvre tant que les risques déontologiques, organisationnels et humains ne sont pas levés.

Nous ne laisserons pas cette transformation se faire au détriment des salariés, de leurs droits, et de la qualité du service public pour les assurés sociaux malades et fragiles.