

CPS du 18 Février 2026

FLASH
Info Sécurité

ARPEGE : 16 MOIS DE MALTRAITANCE et D'ENTETEMENT DE LA CNAM



La CNAM, Thomas Fatôme et Sopra Steria doivent rendre des comptes.

Depuis plus de 16 mois, les CPAM de Loire-Atlantique et de Vendée vivent une crise sans précédent. Le logiciel ARPEGE développé par Sopra Steria et imposé par la CNAM a plongé les salariés comme les assurés dans une spirale de souffrance, de précarité et de perte totale de sens au travail. Les documents internes, les retours des équipes, l'audit Grant Thornton et les interventions en CPS du 18 février 2026 confirment tous la même réalité : ARPEGE est une catastrophe industrielle et humaine.

Un désastre annoncé, nié, puis aggravé par l'obstination de la CNAM.

Alors que les agents alertaient depuis des mois, la direction nationale a persisté dans le déni. L'audit lui-même reconnaît que :

- 20 % des dossiers ne sont pas automatisés et deviennent un cauchemar à traiter manuellement.
- Le passage au pilotage par tâches a détruit la visibilité des techniciens et dégradé massivement les conditions de travail et la relation avec les assurés.
- Les fonctionnalités essentielles manquent, les erreurs se multiplient, les notifications erronées explosent.
- Les CPAM 44 et 85 ont dû être renforcées par une entraide équivalente à +75 % d'effectifs, mettant l'ensemble du réseau des CPAM en tension et surtout apportant la preuve de l'échec total du déploiement (jusqu'à 220 ETP mobilisés).

Pendant ce temps, Thomas Fatôme continuait d'affirmer que « le cœur d'Arpège fonctionne ». Le cœur peut-être, mais le cerveau est asphyxié, comme l'ont dit les collègues.

Une maltraitance institutionnelle envers les salariés.

Les témoignages des agents sont accablants : épuisement, perte de sens, pleurs, arrêts maladie, ruptures conventionnelles, impossibilité d'aider les assurés, angoisse à chaque appel, sentiment d'être sacrifiés.

Les managers eux-mêmes parlent désormais de "mode survie", d'un "point de rupture", et d'une hypothétique sortie de crise repoussée à... 2027 et l'ont d'ailleurs exprimé à la CNAM lors du déplacement à la CPAM 44 de Thomas Fatôme venu présenter les résultats de l'audit Grant Thornton.

La CNAM, pourtant informée depuis des mois, n'a apporté aucune solution rapide. Les versions successives d'Arpège ne font que colmater les brèches d'un système défaillant. La CNAM n'a donné comme seule perspective le développement d'un nouvel applicatif (SOLA) qui pourrait être testé entre fin 2026 et début 2027. Doit-on déjà s'inquiéter, puisqu'il sera développé sur l'architecture d'ARPEGE et encore une fois par la société SOPRA STERIA ?

S'informer ➔



organismes sociaux



Une violence sociale inacceptable envers les assurés.

Les travailleurs sociaux de la Carsat décrivent une réalité glaçante : assurés expulsés, endettés, contraints de vendre leur voiture, de reprendre le travail malgré un cancer, de renoncer à se soigner, de sombrer dans la détresse psychologique.

Certains assurés témoignent :

- « Je vais me foutre en l'air. »
- « Comment vivre quand la CPAM ne me paie pas depuis deux ans ? »
- « J'ai accouché plus tôt à cause du stress. »

La responsabilité de la CNAM et de Sopra Steria est manifeste.

La CNAM a imposé un outil qui n'était pas opérationnel, a fait la sourde oreille aux alertes du terrain et a refusé toute solution de repli vers PROGRES PE même de façon partielle, laissant les CPAM de Loire-Atlantique et de Vendée s'enfoncer dans une crise durable, tout en entretenant une communication ambiguë sur des « améliorations » qui peinent à se matérialiser.

Sopra Steria, en tant que prestataire en charge du développement, porte également une lourde part de responsabilité : la conception et la mise en œuvre du logiciel se sont révélées incapables de traiter les cas complexes, contribuant directement à l'ampleur des dysfonctionnements et à leurs conséquences humaines.

Et pendant que les assurés survivent, que les collègues subissent des conditions de travail indignes, la CNAM déclenche... une campagne d'indus. Des indus bien souvent occasionnés par les défaillances et les erreurs du logiciel.

Une véritable double peine indigne d'un service public, sans oublier les risques d'agressions pour les agents de l'accueil physique et téléphonique encore une fois jetés en première ligne.

La CGT exige :

- La reconnaissance officielle de la responsabilité de la CNAM et de Sopra Steria.
- Des moyens humains massifs en CDI pour sortir durablement de la crise.
- L'arrêt immédiat des indus liés aux dysfonctionnements d'Arpège.
- Une revalorisation salariale pour les agents qui subissent le désastre depuis 16 mois.
- Une solution technique alternative, y compris un retour partiel à PROGRES PE si nécessaire.
- Une protection renforcée des salariés face aux risques psychosociaux.

ARPEGE est un échec. La CNAM doit cesser de s'entêter ! Les salariés et les assurés ne peuvent plus attendre !

La CGT continuera de porter la voix de celles et ceux qui subissent cette maltraitance institutionnelle.



organismes sociaux

