



ASSEMBLÉE NATIONALE

17ème législature

Dysfonctionnements du logiciel ARPEGE CPAM de Loire-Atlantique et de Vendée

Question écrite n° 4621

Texte de la question

Mme Julie Laernoès alerte Mme la ministre du travail, de la santé, des solidarités et des familles sur les dysfonctionnements lourds de conséquence du logiciel ARPEGE qui sert à assurer le traitement des arrêts maladies et accidents de travail des assurés mais également le calcul et le versement des indemnités journalières, testé depuis octobre 2024 dans les CPAM (caisses primaires d'assurance maladie) en Loire-Atlantique et en Vendée. Ce nouveau logiciel est testé pour remplacer PROGRES, l'ancien outil décrit par les services comme obsolète. Seulement, le déploiement de ce nouvel outil a provoqué un bon nombre de dysfonctionnements, notamment des retards ou des absences de paiements ainsi que des délais de traitement des dossiers particulièrement longs. Ces différentes anomalies provoquent des situations alarmantes chez les assurés, en voici quelques exemples. Un agent de maîtrise, ayant dû se faire opérer d'une épaule avec une pause de prothèse : le chirurgien prévoit entre 3 et 6 mois d'arrêt mais n'ayant plus de revenu, il a dû, malgré des douleurs, reprendre le travail avec le risque de complication grave en raison du non-repos obligatoire après ce type d'intervention. Une assistante de vie auprès de personnes âgées via le CESU (chèque emploi service unifié), était en arrêt longue durée suite à une capsulite (épaule) non opérable avec un dépôt de dossier de maladie professionnelle en cours. Elle a dû reprendre le travail par manque de revenus car le CESU ne verse la part employeur que sur présentation des attestations IJSS, inexistantes actuellement. Une travailleuse porteuse de handicap, en arrêt de travail longue durée, ayant subi de plus un licenciement et étant en attente prochainement d'un bureau de jugement des prud'hommes. Cette personne est dans l'incapacité de travailler et le dossier n'avance plus pour l'obtention d'une pension d'invalidité. Elle n'a plus de revenu ni aucune aide car vivant seule. Ces situations extrêmement problématiques remontent bien évidemment aux services des CPAM de la Loire-Atlantique et de la Vendée, qui subissent les conséquences d'un outil mal calibré. Compte tenu de la situation complexe des assurés avec une perte de revenu ou même une absence de revenu, l'agressivité monte envers les personnels déjà en surcharge de travail car devant reprendre les erreurs du logiciel à la main. Les différentes mises à jour opérées depuis octobre ne règlent pas les dysfonctionnements, la colère monte et le mal être des équipes de la CPAM également. Des doubles paiements, des erreurs de destinataire ont déjà conduit à un arrêt des versements entraînant une submersion des accueils physiques et téléphoniques. De surcroît, les paiements versés sont des acomptes adressés mais ils ne correspondent pas aux indemnités journalières dues. Ces acomptes entraînent des changements de revenus pour les assurés, ce qui risque de provoquer des complications lors du calcul des impôts également. La situation est d'autant plus regrettable que différentes organisations syndicales (CFDT et CGT) avaient averti la direction de la CPAM lors de l'attribution du marché à ARPEGE, car déjà ARPEGE TI (travailleurs indépendants), lancé en 2020, ne fonctionne toujours pas correctement plusieurs années après son lancement. Elle lui demande des informations concernant le nombre d'assurés ayant été affectés. Quand les mesures seront prises pour véritablement stabiliser le logiciel ARPEGE dans les départements de Loire-Atlantique et de Vendée ? Elle lui demande également si elle compte suspendre la diffusion de cet outil défectueux sur tout le territoire national.

Texte de la réponse

Le logiciel Arpège est destiné à remplacer son prédécesseur, Progrès, celui-ci reposant sur des technologies obsolètes et n'ayant plus la capacité de répondre à la complexité de la réglementation en matière d'indemnité

journalière. Ainsi que l'a mentionné la Cour des comptes dans son rapport sur la loi de finances de la sécurité sociale de 2024, les dossiers complexes en la matière, s'ils ne représentent que 4 % du volume traité, mobilisent à eux seuls 15 % du temps des agents. Arpège doit en partie répondre à cet enjeu, en traitant de façon automatique un nombre plus important de dossiers. Cela répondra aussi aux besoins des assurés, qui ont vu les délais de liquidation de la première indemnité augmenter ces dernières années du fait de la complexité réglementaire. L'automatisation des traitements est l'unique solution pour répondre à l'objectif de service du public, de rembourser d'ici 2027 les indemnités journalières en moins de 20 jours partout sur le territoire, aux assurés comme aux employeurs en cas de subrogation. A cette fin, Arpège doit être déployé sur l'ensemble du territoire. Après des tests en-dehors de la production, une phase de tests in situ a débuté en octobre dans les caisses de Loire-Atlantique et de Vendée. Il s'agit d'une procédure classique dans le cadre du déploiement d'un applicatif majeur, afin de prendre en compte toute la complexité de la réalité terrain. Les données ont été transférées de Progrès vers Arpège. 99,7 % des dossiers ont été repris sans problème. Les 0,3 % restants représentaient tout de même 16 000 dossiers, qui ont rencontré des anomalies et ont dû être repris manuellement. Parmi ceux-ci, 9 000 correspondaient à des prolongations. La Caisse nationale d'assurance maladie (CNAM) a pris la mesure des difficultés rencontrées par les assurés et par les agents des caisses. Pour les assurés, dès octobre 2024, les prestations bloquées ont fait l'objet d'acomptes sans attendre l'issue de leur traitement. 30 000 acomptes ont ainsi été versés sur la période. La très forte sollicitation des agents des Caisses primaires d'assurance maladie (CPAM) a été pour eux source d'un stress important. Pour y répondre, la CNAM a mobilisé l'entraide du réseau des CPAM pour appuyer les deux en difficulté, à hauteur de 125 équivalents temps plein. Au-delà de cette entraide, un renfort de 25 postes a été mis en place dans les caisses. Une plateforme d'appui destinée aux agents souhaitant se déclarer en détresse psychologique a été mise à disposition. A fin décembre 2024, elle n'avait pas reçu d'appel. Les anomalies rencontrées ont été étudiées en détail et le logiciel Arpège a fait l'objet de nombreuses corrections depuis octobre 2024. La CNAM s'assure d'une maîtrise de la situation avant de reprendre la phase de généralisation. Cette reprise n'est pas encore programmée. Après la phase critique connue en octobre et novembre 2024, la situation est en amélioration avec un montant déboursé similaire à celui de l'année dernière. Arpège paye déjà aujourd'hui plus de 2 M€ de prestations en espèce dans les deux départements.

Données clés

Auteur : [Mme Julie Laernoës](#)

Circonscription : Loire-Atlantique (4^e circonscription) - Écologiste et Social

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 4621

Rubrique : Assurance maladie maternité

Ministère interrogé : Travail, santé, solidarités et familles

Ministère attributaire : [Santé et accès aux soins](#)

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [4 mars 2025](#), page 1363

Réponse publiée au JO le : [10 juin 2025](#), page 4953