



ASSEMBLÉE NATIONALE

17ème législature

Dysfonctionnements du logiciel Arpège

Question au Gouvernement n° 514

Texte de la question

DYSFONCTIONNEMENTS DU LOGICIEL ARPÈGE

Mme la présidente . La parole est à M. Pierre Henriët.

M. Pierre Henriët . Depuis cet automne, l'expérimentation du logiciel Arpège par les caisses primaires d'assurance maladie de Vendée et de Loire-Atlantique est un fiasco. Conçu pour remplacer l'actuel système de paiement des indemnités journalières, ce logiciel présente de graves dysfonctionnements sur des dossiers aussi sensibles que les mi-temps thérapeutiques, les accidents du travail ou les maladies professionnelles.

Malgré les efforts déployés par les agents des CPAM et le soutien logistique d'autres caisses, les assurés concernés perçoivent, dans le meilleur des cas, des acomptes, mais seulement quand le droit à indemnités a été vérifié.

Résultats : plus de 10 000 assurés plongés dans une détresse financière insupportable ; des indemnités versées au compte-gouttes – quand elles le sont ; des agios qui s'accumulent et des familles incapables de justifier leurs revenus pour maintenir leurs prestations sociales. Dans nos deux départements, la colère gronde. Sans cette ressource, certains de nos concitoyens ne parviennent plus à régler leurs factures quotidiennes.

Monsieur le ministre de la santé et de l'accès aux soins, comment peut-on laisser un tel chaos s'installer au détriment des plus fragiles ? Plusieurs députés, sur tous les bancs, vous ont sollicité depuis plusieurs semaines, sans obtenir que la gravité de la situation soit vraiment prise en compte. Les moyens d'action sont toujours insuffisants pour gérer les demandes des 10 000 assurés en attente.

Bien que le déploiement national, initialement prévu en 2025, soit reporté, quand allez-vous déployer suffisamment de personnels formés à la réglementation et au logiciel Arpège ? Quand et comment allez-vous mettre fin à cette situation inacceptable ? Il y va de la crédibilité de notre solidarité nationale. (*Applaudissements sur les bancs du groupe HOR.*)

Mme la présidente . La parole est à M. le ministre chargé de la santé et de l'accès aux soins.

M. Yannick Neuder, ministre chargé de la santé et de l'accès aux soins . Votre question me permet d'exposer la position du gouvernement en réaction au dysfonctionnement que vous avez mis en évidence.

En développant un nouveau logiciel, la Cnam avait pour objectif d'améliorer la prise en charge : les résultats ne sont pas au rendez-vous.

Cependant, nous avons pu réagir à peu près dans les temps : dès décembre dernier, à notre prise de fonctions,

Astrid Panosyan-Bouvet, Catherine Vautrin et moi-même avons mobilisé l'ensemble des forces de notre ministère pour agir. Ainsi, 190 techniciens experts ont été mobilisés et des acomptes ont été versés à 41 600 habitants de Loire-Atlantique et à 15 600 habitants de Vendée.

M. Pierre Henriet . Et les autres ?

M. Yannick Neuder, ministre . L'ensemble des partenaires concernés, la CAF, les impôts et d'autres organismes sont également intervenus. La situation est la suivante : 237 000 arrêts de travail ont été payés depuis octobre, pour un montant de 236 millions d'euros, et 85 % des liquidations sont désormais automatiques ; elles sont réalisées dans un délai moyen de six jours. Certaines difficultés que vous avez évoquées subsistent ; elles ont trait aux accidents de travail et aux maladies professionnelles, qui nécessitent encore un traitement manuel et représentent 15 % des demandes.

Nous avons dépêché quarante-cinq téléconseillers spécialisés pour répondre au téléphone ; trente experts répondent manuellement et ils seront cinquante-cinq à la fin du mois pour que, d'ici quelques semaines, l'ensemble du retard soit comblé. Il n'est pas question de se justifier, car ce dysfonctionnement n'est pas acceptable, mais sachez que l'ensemble des moyens du ministère et des services de la Cnam sont mobilisés pour le régler dans les meilleurs délais. *(Mme Sylvie Dezarnaud et M. Nicolas Ray applaudissent.)*

Mme la présidente . La parole est à M. Pierre Henriet.

M. Pierre Henriet . Ce ne sont pas 15 % des demandes qu'il faut traiter : il faut régler chaque situation, car ce sont des milliers de familles qui sont en détresse ! Nous comptons sur vous et sur votre ministère pour mettre plus de moyens à disposition. *(Applaudissements sur les bancs du groupe HOR. – Mme Nicole Dubré-Chirat applaudit également.)*

Données clés

Auteur : [M. Pierre Henriet](#)

Circonscription : Vendée (5^e circonscription) - Horizons & Indépendants

Type de question : Question au Gouvernement

Numéro de la question : 514

Rubrique : Assurance maladie maternité

Ministère interrogé : Santé et accès aux soins

Ministère attributaire : Santé et accès aux soins

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 20 mars 2025

La question a été posée au Gouvernement en séance, parue dans le journal officiel le 20 mars 2025