



ASSEMBLÉE NATIONALE

17ème législature

Versement à juste droit des indemnités journalières aux assurés des CPAM

Question orale n° 151

Texte de la question

M. Jean-Michel Brard alerte Mme la ministre du travail, de la santé, des solidarités et des familles sur le versement à juste droit des indemnités journalières aux assurés des caisses primaires d'assurance maladie de Loire-Atlantique et de Vendée. En effet, pour remplir cette mission essentielle de l'assurance maladie, un chantier informatique d'envergure a été initié avec la mise en place d'un système d'information de liquidation des indemnités journalières : ARPEGE TS. Ce projet est inscrit dans la convention d'objectif et de gestion qui lie l'assurance maladie avec l'État. Le déploiement d'ARPEGE TS aux caisses primaires d'assurance maladie de Loire-Atlantique et de Vendée constitue une phase préalable à sa généralisation. Depuis la fin du mois d'août 2024, M. le député a été interpellé à plusieurs reprises par des personnes de sa circonscription de Loire-Atlantique. Elles lui ont fait part de l'interruption brutale du versement de leurs indemnités journalières. Aucune communication ou explication ne leur a été faite par les services compétents. Au moins 5 000 assurés ligériens se sont retrouvés dans cette situation. Ces personnes témoignent d'une grande détresse. Pour réduire, autant que faire se peut le préjudice, les CPAM concernées versent des acomptes mais ils ne correspondent pas aux sommes exactes dues. Il faudra ensuite régulariser la situation de chaque assuré et cela prendra du temps : les agents de ces caisses ont déjà cumulé plus d'un an de retard sur le traitement de leurs dossiers. Ces agents, qui ne peuvent plus assurer leur mission de service public, vivent eux-mêmes très mal la situation. Ils ne parviennent plus à répondre aux demandes d'acompte et aux situations d'urgence des assurés. Ils ne constatent pas, à ce jour, d'amélioration : des milliers de dossiers sont toujours en souffrance, en particulier pour les affections longue-durée, les mi-temps thérapeutiques, les accidents de travail et les maladies professionnelles. M. le député a pris connaissance des mesures de renfort et d'urgence déjà prises par l'assurance maladie mais il semble qu'elles ne suffisent pas à améliorer la situation des assurés et des agents. Il l'interroge donc sur les solutions envisagées pour que l'assurance maladie puisse remplir ses missions en Vendée et en Loire-Atlantique.

Texte de la réponse

VERSEMENT DES INDEMNITÉS JOURNALIÈRES EN LOIRE-ATLANTIQUE ET EN VENDÉE

Mme la présidente . La parole est à M. Jean-Michel Brard, pour exposer sa question, no 151, relative au versement des indemnités journalières en Loire-Atlantique et en Vendée.

M. Jean-Michel Brard . Le versement à juste droit des indemnités journalières est une des missions essentielles de l'assurance maladie. Pour la remplir, un chantier informatique d'envergure a été engagé : un système d'information et de liquidation des indemnités journalières, dénommé Arpège TS, a été créé, comme le prévoyait la convention d'objectifs et de gestion qui lie l'assurance maladie et l'État. Le déploiement d'Arpège TS dans les caisses primaires d'assurance maladie (CPAM) de Loire-Atlantique et de Vendée constitue une phase préalable à sa généralisation.

Depuis la fin du mois d'août 2024, j'ai été interpellé à plusieurs reprises par des personnes de ma circonscription

de Loire-Atlantique, qui m'ont fait part de l'interruption brutale du versement de leurs indemnités journalières. Aucune explication ne leur a été donnée par les services compétents, ce qui a plongé ces assurés dans une profonde angoisse. Au moins 5 000 assurés ligériens se sont trouvés dans cette situation. Ces personnes sont en détresse. Les témoignages s'accumulent : ils font état d'interdit bancaire ou de dépression ; des parents évoquent l'impossibilité de nourrir correctement leurs enfants et leur famille.

Pour réduire autant que faire se peut le préjudice, la CPAM verse des acomptes, mais ceux-ci ne correspondent pas exactement aux sommes dues. Il faudra donc régulariser la situation de chaque assuré, ce qui prendra du temps. Or les agents de ces caisses ont déjà cumulé plus d'un an de retard dans le traitement de leurs dossiers.

Ces agents, qui ne peuvent plus assurer leur mission de service public, vivent eux-mêmes très mal la situation. Ils ne parviennent plus à répondre aux demandes d'acompte et aux situations d'urgence des assurés. Ils ne constatent à ce jour aucune amélioration : des milliers de dossiers sont toujours en souffrance, en particulier ceux qui concernent des affections de longue durée, des mi-temps thérapeutiques, des accidents du travail ou des maladies professionnelles.

Les répercussions de ces dysfonctionnements sont absolument dramatiques, et les mesures de renfort déjà prises par l'assurance maladie ne sont manifestement pas suffisantes. Nous ne pouvons plus attendre. Pouvez-vous prendre des mesures urgentes et adaptées pour assurer les missions de l'assurance maladie en Vendée et en Loire-Atlantique ?

Mme la présidente . La parole est à Mme la ministre chargée du travail et de l'emploi.

Mme Astrid Panosyan-Bouvet, *ministre chargée du travail et de l'emploi* . Le logiciel Arpège est destiné à remplacer son prédécesseur, Progrès, qui ne pouvait plus répondre aux évolutions de la réglementation. Avant son déploiement généralisé, il a effectivement été mis à l'essai à partir d'octobre dans les caisses de Loire-Atlantique et de Vendée ; il s'agit d'une procédure classique. Les données ont été transférées de Progrès vers Arpège, et 99,7 % des dossiers ont été repris sans problème. Les cas malheureux que vous mentionnez correspondent aux 0,3 % restants : il s'agit de 16 000 dossiers qui ont rencontré des anomalies et ont dû être repris manuellement. Parmi ceux-ci, 9 000 nécessitaient un traitement prolongé et n'ont toujours pas abouti.

La Caisse nationale de l'assurance maladie (Cnam) mesure l'ampleur du problème. Pour le traiter, elle mobilise 125 équivalents temps plein et a reçu du réseau des caisses régionales un renfort de 25 postes. Dès octobre, des prestations bloquées ont fait l'objet d'acomptes sans attendre l'issue de leur traitement. Après la phase difficile connue en octobre et en novembre, la situation s'est améliorée. J'ai conscience qu'il reste des cas à traiter – le cabinet du ministre chargé de la santé et de l'accès aux soins pourra en indiquer le nombre –, qui sont étudiés en détail. Le logiciel Arpège a fait l'objet de nombreuses corrections depuis octobre. Le gouvernement et la Cnam souhaitent traiter au plus vite les dossiers restants.

Mme la présidente . La parole est à M. Jean-Michel Brard.

M. Jean-Michel Brard . Hier encore, les élus de Vendée et de Loire-Atlantique ont reçu des appels à ce sujet dans leur permanence. Le nombre de cas est dramatique : il s'agit de plus de 5 000 personnes. Les familles sont en détresse ; elles attendent un soutien et des actes forts de la part du ministère.

Données clés

Auteur : [M. Jean-Michel Brard](#)

Circonscription : Loire-Atlantique (9^e circonscription) - Horizons & Indépendants

Type de question : Question orale

Numéro de la question : 151

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 : [11 février 2025](#)

Réponse publiée le : 19 février 2025, page 1375

La question a été posée au Gouvernement en séance, parue dans le journal officiel le [11 février 2025](#)