



ASSEMBLÉE NATIONALE

17ème législature

Logiciel de gestion AT/MP défectueux au sein des CPAM

Question écrite n° 2227

Texte de la question

M. Matthias Tavel interroge Mme la ministre de la santé et de l'accès aux soins sur les dysfonctionnements avérés du logiciel ARPEGE (Autorisation des règlements des prestations en espèce généralisées) mis en test depuis début octobre 2024 dans les caisses primaires d'assurance maladie de Loire-Atlantique et de Vendée, en vue d'assurer le traitement des arrêts maladie et accidents de travail des assurés, mais aussi le calcul et le versement des indemnités journalières de sécurité sociale en remplacement du logiciel PROGRES.

Historiquement dédié au traitement des arrêts maladie des travailleurs indépendants à compter de 2020, des dysfonctionnements du logiciel ARPEGE avaient déjà été signalés par les services. Dans un article publié le 22 octobre 2024, le journal *Le Monde* a révélé que plusieurs milliers d'assurés en arrêt maladie ou en accident de travail sont privés de leurs IJSS, en raison du dysfonctionnement d'un logiciel de l'assurance-maladie en phase de test depuis le 1er octobre 2024 dans les départements de la Loire-Atlantique et de la Vendée. Deux syndicats, la CGT et la CFDT, ont dénoncé que les CPAM de ces départements « ont été noyés d'appels et de visites à la suite de l'envoi, à tort, d'un courrier aux assurés indiquant qu'ils ne percevraient plus d'indemnités journalières après six mois », mais aussi « de nombreuses autres anomalies, comme des doubles paiements, des erreurs de destinataires, de règlements », ayant conduit à « un arrêt des paiements sur plusieurs jours ». En conséquence, les salariés de la CPAM de Saint-Nazaire qui travaillent au service des indemnités journalières sont victimes d'une grave dégradation de leurs conditions de travail. Les accueils physiques et téléphoniques de Nantes et de Saint-Nazaire sont surchargés. Sur près de 300 personnes qui travaillent sur le site de Saint-Nazaire, 200 personnes sont directement concernées par cet outil. Impuissants face aux drames personnels que causent les erreurs générées par le logiciel ARPEGE, ils sont empêchés de faire leur travail et de fournir aux assurés de la CPAM la couverture maladie à laquelle ils ont pourtant droit. Pour seule réponse de la CPAM, des acomptes sont adressés aux assurés en attente de leur IJSS, mais dont les montants ne correspondent pas aux indemnités journalières réellement dues. *A fortiori*, lorsque l'employeur est subrogé dans les droits de l'assuré, les personnels de la CPAM sont dans l'incapacité technique de verser un acompte. Cette situation crée des difficultés dans le paiement du demi-salaire par l'employeur. Des assurés en arrêt maladie ou en accident du travail sont donc purement et simplement privés de ressources, ce qui les plonge dans une détresse financière qui, pour certains, a de graves conséquences : impossibilité de rembourser la mensualité de leur emprunt immobilier, dépassement du découvert bancaire autorisé et application de pénalités et agios par leur banque, pas d'autre choix que de contracter un crédit à la consommation pour payer le loyer. Ces difficultés financières ont aussi un impact psychologique puisque, par exemple, des femmes enceintes placées en arrêt maladie fin septembre 2024 n'ont toujours pas reçu la moindre indemnité journalière. Poursuivre une fin de grossesse en étant privées depuis plusieurs semaines de ressources auxquelles elles ont droit, peut avoir des conséquences négatives sur leur état de santé et celui de l'enfant à naître. Sans ressources, certains usagers pensent à tort que ce sont les salariés de la CPAM qui sont responsables des erreurs commises dans la mauvaise gestion de leur arrêt de travail et la privation du bénéfice des indemnités journalières de sécurité sociale qu'ils subissent. Ces situations regrettables pourraient pourtant être évitées en confiant la gestion des arrêts de travail et le versement des indemnités journalières au personnel compétent des CPAM, plutôt qu'à un logiciel dont personne n'ignore que l'objectif poursuivi est de réduire le nombre des salariés des services des indemnités journalières. Les organisations syndicales ont pourtant alerté leur direction dès les premiers constats par les salariés que le

logiciel ARPEGE ne fonctionnait pas correctement et générait des erreurs grossières. Or la direction de la CNAM, à l'origine de la décision de déploiement de ce logiciel, refuse d'écouter les représentants des salariés et organisations syndicales et s'entête à maintenir et à imposer aux CPAM de Loire-Atlantique et de Vendée le traitement des dossiers d'arrêt maladie et d'accident du travail par ce logiciel inopérant. Arguant d'un simple *bug* informatique qui serait corrigé en décembre 2024, elle maintient sa volonté de déployer ce logiciel sur l'ensemble des CPAM au niveau national à compter de la fin du 1er semestre 2025. Les personnels des CPAM de Loire-Atlantique et de Vendée réclament que l'outil ARPEGE soit purement et simplement supprimé. Il lui demande donc à quelle échéance elle entend mettre un terme à l'utilisation du logiciel ARPEGE et abandonner son expérimentation dans le traitement des arrêts maladie et accidents de travail et du calcul et versement des indemnités journalières des CPAM de Loire-Atlantique et de Vendée et, *a minima*, si elle entend suspendre dans les plus brefs délais l'utilisation de ce logiciel défectueux.

Données clés

Auteur : [M. Matthias Tavel](#)

Circonscription : Loire-Atlantique (8^e circonscription) - La France insoumise - Nouveau Front Populaire

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 2227

Rubrique : Assurance maladie maternité

Ministère interrogé : Santé et accès aux soins

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

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [26 novembre 2024](#), page 6207