



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.

Données clés

Auteur : [Mme Julie Laernoès](#)

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(e)s

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