

Arrêts-maladies et dysfonctionnements informatiques du logiciel Arpège

Contexte et mise en place du logiciel

Le logiciel Arpège est utilisé pour le versement des indemnités journalières des travailleurs indépendants depuis 2020 et doit être progressivement déployé pour tous les assurés sociaux travailleurs salariés d'ici 2025.

Dysfonctionnements et retards de versement :

Depuis le 3 octobre, les CPAM de Loire-Atlantique et de Vendée, caisses de test en conditions réelles pour ce nouveau logiciel, ont connu de dysfonctionnements entraînant des retards de versement. Les assurés ont reçu un courrier indiquant qu'ils ne percevraient plus d'indemnités journalières après six mois, ce qui a provoqué une vague de protestations des assurés sociaux.

Le déploiement d'arpège a nécessité l'arrêt de l'ancien logiciel Progrès pendant 10 jours et environ 5000 assurés en arrêt de travail dépendant des CPAM de Vendée et de Loire-Atlantique se retrouvent sans versement d'indemnités journalières depuis le 20 septembre, plongeant nombre d'entre eux dans une grande précarité.

La Fédération des organismes sociaux et les syndicats CGT ont alerté depuis de nombreux mois sur les risques liés au déploiement du logiciel et ont demandé l'arrêt immédiat de son utilisation. Malgré ces alertes, la direction de la CNAM poursuit quoi qu'il en coûte son saccage au détriment des assurés sociaux et des salariés de ces deux organismes de Sécurité sociale. En réponse la CGT continue de se mobiliser et d'agir en local, comme par exemple dans le département de la Loire-Atlantique ou des rassemblement et interpellation de la direction nationale se multiplie grâce au syndicat CGT de la CPAM 44.

Point de situation et impact sur les assurés :

Des dysfonctionnements informatiques liés au nouveau logiciel Arpège de l'assurance-maladie ont privé des milliers d'assurés de leurs indemnités journalières. Les caisses primaires d'assurance-maladie (CPAM) de Loire-Atlantique et de Vendée ont été submergées par les appels et visites suite à l'envoi d'un courrier erroné.

En date du 22/11/24 à la CPAM de Loire-Atlantique (44): Malgré des dizaines de correctifs déployés par la Caisse Nationale d'Assurance Maladie depuis octobre

- Aucun dossier AT/MP de réglé dans le département 44 depuis le 02/10/24
- Les régularisations AS (maladie)/ AT (accident du travail et maladie professionnelle) ne fonctionnent toujours pas.
- Incapacité de gérer des périodes de subrogation (versement direct des indemnités journalières à l'employeur) en cas de DSIJ rectificative (attestation de salaire rectificative dématérialisée envoyée par l'employeur)
- Incapacité de gérer l'alternance subrogation/non subrogation/ subrogation sur un même arrêt
- Temps Partiel Thérapeutique pas géré
- Incapacité de rattacher les arrêts de travail ALD/A93 (longue maladie + de 6 mois) (matis le nouveau logiciel pour le contexte médical en stand-by depuis 2 mois) pour tous les PIT arrêts ayant débuté à compter 02/10/24.
- Concernant les indemnités journalières versées en cas de congé maternité, ARPÈGE n'a pas prévu certains cas, qui sont de fait impossibles à payer. (cas d'indus envoyés suite naissance d'un enfant mort-né avant le prénatal)
- 1100 dossiers concernés qui ont eu un double paiement du repos prénatal indus à voir plus tard
- Incapacité pour dossier avec maintien de droit de mettre le bon plafond qui doit être en rapport avec l'année de l'arrêt de travail et non avec un ancien DJT (dernier jour de travail) au lieu d'un plafond 2024 ARPÈGE met un plafond antérieur donc minore l'IJ.

Au 15/11 nous sommes rendus à 12000 acomptes (+ de 10 millions d'euros) qui devront aussi être régularisés à posteriori

Pour les assurés poly-actifs, ayant à la fois un Régime salarié et un Régime TI (travailleur indépendant), ARPÈGE ne fonctionne pas.

La reprise des dossiers incidentés et des dossiers ont débutés sous Progrès et qui se poursuivent sur Arpège (Reprise de données)

Plus de 6 000 dossiers devraient être traités manuellement par les plateaux d'entraide inters caisses PHARES (chiffre qui ne diminue pas)

2000 dossiers devraient être corrigés par une action de masse. (annoncé depuis quelques semaines par la CNAM, mais pas encore en place le 22/11/2024)

En date du 19/11/2024 à la CPAM de Vendée (85)

C'est plus de 3 000 assurés en temps partiel thérapeutique pour lequel les indemnités journalières ne sont pas gérées et toujours aucun correctif, les paiements se font toujours par acompte et aucune amélioration n'est prévue avant la fin d'année.

Pour les autres dossiers, la CPAM de Vendée reçoit de l'aide de la caisse Meurthe-et-Moselle Haut-Rhin pour le contrôle des ouvertures de droits et de Rennes pour les assurés ayant reçu une fin de droits ALD à tort.

Pérennisation pour 2025 de la task-force

Soutien de 30 équivalents temps plein en renfort d'équipe pour la Vendée caisse phare (entraide en CPAM)

Pour les assurés remise d'une attestation IJ provisoire pour faciliter les démarches auprès des institutions de prévoyance et banque.

En résumé, l'outil a peut-être été conçu pour des salariés en CDI et encore dès qu'il y a de la subrogation cela se complique. Les infos ci-dessus sont un mélange de ce que les techniciens ont relevé et des infos transmises par les responsables à la CPAM de Loire-Atlantique et de Vendée, mais il est fort probable que d'autres situations non prises en compte par ARPÈGE nous soient inconnues à ce jour. L'équipe soutien qui fait le lien avec la CNAM est en attente de nombreuses réponses de la CNAM qui ne répond pas (3 semaines d'attente sans réponse toujours en cours).

L'équipe de soutien, composée d'experts métiers, qui fait le lien avec la CNAM travaille depuis plusieurs mois sur les tests du logiciel. Mais elle n'a été véritablement associée que tardivement à la conception du logiciel (depuis 2022 environ, alors que le logiciel est en fabrication depuis 2018.). Elle avait déjà tenté de faire remonter plusieurs points préoccupants selon elle (problèmes sur les Accidents de Travail et Maladies Professionnelles non pris en compte, ainsi que sur les Temps Partiels Thérapeutiques, sur les multi employeurs, les maternités, ou encore sur l'historique de reprise des données nécessaires pour faire la bascule entre l'ancien logiciel et Arpège...). Ses remarques ont parfois été prises en compte, mais globalement très souvent des arbitrages ont été rendus par la CNAM en passant outre. Ce qui conduit aux problèmes que l'on constate actuellement sur les caisses de Loire-Atlantique et de Vendée, qui sont des caisses de test en conditions réelles (dites « de présérie »).

Réponses et solutions de la CNAM

La Caisse nationale d'assurance maladie (CNAM) reconnaît les aléas techniques et assure que des renforts ont été déployés pour résoudre les anomalies. Des acomptes ont été engagés pour indemniser tous les assurés concernés, la CNAM ne donne aucune date pour un retour à la normale.

Articles de presse :

Malgré les bugs, l'automate de paiement de l'assurance maladie maintenu

« Il faut mettre fin à ce fiasco ! », des agents de la CPAM en colère contre un outil informatique

Mardi 19 novembre 2024, des agents des CPAM de Nantes et Saint-Nazaire sont mobilisés à Nantes. À leurs yeux, l'expérimentation d'un nouvel outil informatique mis en place pour régler les indemnités journalières met en grande difficulté les assurés et les agents.

CGT CPAM 44

Obligé à la mobilisation d'être tous arrivés à l'heure, nous sommes à 11h30 dans le Centre de la CPAM, 44 Thomas Natanson, lieu de travail de nos agents CGT. Nous vous demandons dès demain à 17h d'avoir les caisses de Nantes et de Saint-Nazaire.

CPAM, la CGT demande l'abandon du robot

Le syndicat CGT réclame à la CNAM, Caisse nationale de l'assurance maladie, l'abandon du nouveau logiciel, un automate censé régler, en Loire-Atlantique et en Vendée, les indemnités journalières des salariés en accident ou en arrêt de travail.

Certains salariés de la CPAM débutent une grève en Loire-Atlantique et Vendée

En Loire-Atlantique et Vendée, des salariés de la CPAM ont commencé ce lundi une grève et certains ont également manifesté. Ils réclament une hausse de salaires et protestent également contre le nouveau système de versement des indemnités des arrêts maladies.

Indemnités journalières en Loire-Atlantique et Vendée : toujours des ratés

La CGT appelle à une nouvelle manifestation, ce lundi 18 novembre pour dénoncer le « fiasco » du nouveau logiciel de la CPAM, un automate, censé verser les indemnités journalières, en Loire-Atlantique et en Vendée.

La CPAM de Vendée toujours en crise, plus de 3 000 assurés dans l'incertitude à cause d'un bug informatique

En Vendée, plus de 3 000 malades éprouvent des difficultés à percevoir leurs indemnités liées aux arrêts de travail. Le bug informatique de la CPAM n'est toujours par réglé.

Arrêts de maladie : 5 000 assurés sans indemnités après le dysfonctionnement d'un nouveau logiciel

La Caisse nationale d'assurance-maladie a reconnu des « aléas techniques » lors du lancement du logiciel Arpège, en phase de test depuis le 1er octobre en Vendée et en Loire-Atlantique, assurant que des acomptes avaient été engagés en indemnisation.

Le Monde avec AFP
Publié le 22 octobre 2024 à 20h34, modifié le 23 octobre 2024 à 09h56 · Lecture 1 min.

FÉDÉRATION NATIONALE CGT DES PERSONNELS DES ORGANISMES SOCIAUX

Contact Presse :
Cécile VELASQUEZ
Secrétaire générale Fnpos CGT:
06 27 77 18 96

Benjamin Sablier
Collectif Sécurité sociale Fnpos CGT :
06 63 12 82 67

Kevin Moïsdon
Responsable de région Pays de la Loire Fnpos CGT :
06 58 95 93 15

Pascal Cayeux
Syndicat CGT CPAM 44 :
06 64 77 02 46