



Commission Paritaire Santé (CPS)
23 septembre 2026

ARPEGE vers SOLA, la CNAM présente sa feuille de route

Lors de la CPS extraordinaire du 23 septembre 2026, la CNAM a présenté un point d'étape consacré à l'évolution du système de liquidation des Indemnités Journalières (IJ), à travers deux volets : le bilan et les évolutions d'ARPEGE vers le nouvel environnement SOLA, puis le projet de réingénierie du processus IJ.

La CNAM met en avant des améliorations importantes depuis les premières difficultés rencontrées lors du déploiement d'ARPEGE. Pour autant, la présentation elle-même confirme que le déploiement du nouvel outil reste un chantier progressif, nécessitant encore de nombreuses corrections, des accompagnements renforcés et une vigilance particulière sur les conditions de travail des agents.

1. D'ARPEGE À SOLA : une évolution encore sous surveillance

Le déploiement d'ARPEGE dans les deux caisses de présérie de Vendée (CPAM 85) et de Loire-Atlantique (CPAM 44) a fait l'objet d'un audit externe demandé par le Directeur général de la CNAM, portant notamment sur le second semestre 2025.

Depuis, la CNAM indique avoir engagé un important programme de corrections et d'évolutions.

34 versions d'ARPEGE ont ainsi été mises en production depuis fin 2024, avec notamment des améliorations de l'ergonomie, du parcours utilisateur, de la visibilité sur les calculs et de certaines fonctionnalités destinées à améliorer le traitement des dossiers.

La CNAM annonce également que **80 % des dossiers simples sont désormais traités automatiquement** dans ARPEGE. Elle indique que cette automatisation contribue à améliorer les délais de paiement. À la semaine 37 de 2026, les deux caisses de présérie affichent effectivement des délais globaux inférieurs à la moyenne nationale : **24,2 jours pour la CPAM 44 et 24,3 jours pour la CPAM 85, contre 26,6 jours au niveau national**. Sur les IJ maladie, l'écart est encore plus important, avec respectivement 20,5 et 19,9 jours contre 24,8 jours au niveau national.

S'informer →



Des résultats à replacer dans leur contexte

Ces chiffres constituent un élément positif présenté par la CNAM, mais ils ne doivent pas être interprétés comme la disparition des difficultés liées à ARPEGE.

La situation actuelle des caisses de présérie reste notamment le résultat d'une **mobilisation exceptionnelle de moyens humains et d'entraide nationale**. La CNAM indique que les deux caisses ont bénéficié de renforts provenant de sept plateaux PHARE, de deux task forces spécifiques, de onze caisses disposant de compétences expertes ainsi que de trois PFS mobilisées pour le front office.

La situation de la CPAM de Vendée est aujourd'hui considérée par la CNAM comme « normalisée », tandis que la Loire-Atlantique nécessite encore un accompagnement plus durable. La fin progressive des entraides externes est envisagée pour la Vendée d'ici la fin de l'année.

Pour la CGT, ces éléments doivent donc être regardés avec prudence : un outil qui nécessite encore des renforts nationaux importants, des task forces et des corrections successives ne peut pas être considéré comme totalement stabilisé.

Une nouvelle étape : SOLA

La CNAM considère désormais que l'ensemble des évolutions apportées à ARPEGE constitue progressivement un nouvel environnement applicatif, préparant la transition vers **SOLA**.

La feuille de route prévoit encore plusieurs étapes :

- **ARPEGE 25.64 : octobre 2026 ;**
- **ARPEGE 25.65 : novembre 2026 ;**
- **SOLA 26.00 : janvier 2027 ;**
- **SOLA 26.10 : mars 2027 ;**
- **SOLA 26.20 : mai 2027 ;**
- **SOLA 26.50 : septembre 2027.**

D'autres évolutions sont encore prévues jusqu'en 2028.

Les prochaines versions doivent notamment améliorer la gestion des dossiers complexes, renforcer les contrôles, automatiser certaines régularisations, faciliter le traitement des dossiers bloqués et améliorer la traçabilité des rejets.

La CNAM présente ainsi SOLA comme une évolution destinée à **automatiser davantage, sécuriser les traitements et réduire les interventions manuelles**. Mais cette trajectoire reste à éprouver dans les conditions réelles de production et auprès de l'ensemble des caisses.



2. Réingénierie du processus IJ : harmoniser, simplifier... et accompagner

La CNAM a également présenté le projet de réingénierie du processus IJ, qui constitue le préalable au déploiement de SOLA.

Le projet repose sur **trois chantiers métier et un chantier transverse** :

1. **Harmonisation des pratiques ;**
2. **Simplification des règles et des procédures ;**
3. **Élaboration d'une doctrine concernant les données employeurs ;**
4. **Accompagnement au changement.**

L'objectif affiché est d'harmoniser les pratiques entre les caisses afin d'assurer une plus grande équité de traitement des assurés et de faciliter le déploiement du nouvel outil. La CNAM indique vouloir associer les organismes du réseau et les équipes concernées dans une démarche de co-construction.

Harmoniser les pratiques

Les travaux sont conduits risque par risque : paternité, maternité, maladie, accidents du travail et maladies professionnelles.

Six revues régionales de dossiers ont permis d'identifier les différences de pratiques entre caisses. Un groupe conseil doit ensuite déterminer les pratiques à harmoniser. Ces harmonisations seront déployées progressivement, en fonction des pratiques actuellement en vigueur dans chaque organisme.

Simplifier les règles

La CNAM indique avoir recueilli plus de **250 propositions de simplification provenant du réseau**. Les mesures considérées comme prioritaires doivent être étudiées puis validées au niveau national. Certaines simplifications relèveront directement de consignes CNAM ; d'autres, lorsqu'elles nécessitent une modification réglementaire ou législative, devront être proposées à la Direction de la Sécurité sociale du ministère.

Cette démarche peut donc permettre de réduire certaines tâches inutiles et de fluidifier le traitement des dossiers. Elle implique toutefois que les agents s'approprient de nouvelles règles et de nouvelles pratiques.

Les données employeurs : un enjeu majeur

La CNAM souhaite également établir une doctrine nationale concernant les données transmises par les employeurs.

L'objectif annoncé est de mieux définir les prérequis, les obligations des employeurs, les modalités de correction des données et l'accompagnement nécessaire. La CNAM reconnaît que la qualité variable de ces données constitue aujourd'hui une source de charge de travail et de difficultés opérationnelles pour les équipes.



Un accompagnement du changement qui devra être réel

La CNAM reconnaît elle-même que la réingénierie IJ va entraîner des changements dans les pratiques et dans l'organisation des équipes.

Elle identifie notamment un **risque de stress lié au changement**, la nécessité de nouveaux modes de fonctionnement et un besoin d'accompagnement des techniciens, référents techniques, contrôleurs, relation employeur et managers.

Un plan national d'accompagnement doit donc être déployé avant, pendant et après les changements. Il prévoit notamment de la formation, de la communication, information et/ou consultations des CSE, de la documentation métier et des outils permettant d'évaluer les impacts RH.

La CNAM prévoit également un volet spécifique de **prévention des risques psychosociaux**, avec des outils destinés aux managers, une animation locale métier/RH, des actions de communication et des dispositifs de formation.

En conclusion

La présentation de la CNAM fait apparaître des **améliorations** depuis les premières difficultés du déploiement d'ARPEGE : corrections successives, amélioration annoncée de l'ergonomie, réduction de certains délais et préparation progressive de SOLA. Mais ces améliorations doivent être appréciées avec **prudence**.

Les performances actuellement constatées dans les caisses de présérie s'inscrivent encore dans un contexte de **forte mobilisation de moyens supplémentaires et d'entraides nationales**. Par ailleurs, le nombre important de versions correctives et évolutives déployées depuis 2024 montre que l'outil continue de faire l'objet d'ajustements importants.

La réingénierie IJ peut ouvrir des perspectives intéressantes de simplification du travail, d'harmonisation des pratiques et de fiabilisation des données. Mais elle ne doit pas devenir un simple moyen de transférer sur les agents les conséquences des dysfonctionnements informatiques ou de nouvelles exigences organisationnelles.

Pour la CGT, l'enjeu sera donc de vérifier, sur le terrain, que les améliorations annoncées se traduisent réellement par une diminution de la charge de travail, une meilleure qualité de service pour les assurés et de meilleures conditions de travail pour les salariés.

La CNAM elle-même reconnaît que la réussite du projet dépendra de l'accompagnement des équipes et de leur appropriation des nouvelles pratiques. Le déploiement de la réingénierie est prévu de manière séquentielle à partir de septembre 2026, avant les différentes étapes de montée en charge de SOLA.

La vigilance syndicale de la CGT reste donc indispensable à chaque étape : fonctionnement réel des outils, évolution des charges, effectifs nécessaires, conditions de travail, formation, accompagnement des salariés et qualité du service rendu aux assurés.

