



Monsieur Thomas FATOME  
Directeur général  
Caisse Nationale d'Assurance Maladie  
50 avenue du Pr André Lemierre  
75986 PARIS Cedex 20

A Paris, le 21 octobre 2024

Objet : Demande d'arrêt du déploiement du logiciel ARPEGE

Monsieur le Directeur général,

La fédération CFDT Protection Sociale Travail Emploi vous alerte sur les difficultés rencontrées lors du déploiement du logiciel ARPEGE dans les CPAM de Loire-Atlantique et de Vendée.

Depuis plusieurs mois, la CFDT vous a mis en garde lors des instances nationales de concertation sur les risques liés au déploiement d'ARPEGE. Malheureusement, les faits ont confirmé nos craintes.

Alors que les phases de test du logiciel ont débuté le 1er octobre 2024 dans les CPAM de Loire-Atlantique et de Vendée, des dysfonctionnements majeurs ont été rapidement constatés.

Le 3 octobre, les services d'accueil ont été submergés par des appels et des visites à la suite de l'envoi erroné d'un courrier aux assurés, leur annonçant à tort qu'ils ne percevraient plus d'indemnités journalières après six mois. De nombreuses autres anomalies sont également apparues, telles que des doubles paiements, des erreurs de destinataires ou encore des paiements effectués sur la base de plafonds incorrects, conduisant à des interruptions de paiements de plusieurs jours.

Ces dysfonctionnements ne sont pas sans conséquences. Ils pèsent non seulement lourdement sur les conditions de travail des agents en charge de la liquidation des indemnités journalières, créant un climat de tension et de désarroi, mais ils ont également un impact direct sur la qualité du service rendu aux assurés. Il est à craindre que cette situation rappelle les difficultés rencontrées lors du déploiement du logiciel ARPEGE TI en 2020, qui avait considérablement perturbé les équipes et laissé une trace profonde dans les mémoires.

Par ailleurs, il ne fait nul doute que les objectifs de productivité escomptés, qui devaient justifier la suppression de 1 720 postes dans le cadre de la Convention d'Objectifs et de Gestion 2023-2027, ne seront pas atteints, comme cela avait été souligné par la CFDT.

Face à ces nombreuses difficultés et ces nombreux dysfonctionnements, nous vous demandons de bien vouloir procéder, en urgence, à l'arrêt du déploiement du logiciel ARPEGE, afin de préserver à la fois les conditions de travail des agents et la qualité du service public aux assurés.

Nous sollicitons, par ailleurs, de votre part un rendez-vous très rapidement pour évoquer de vive voix cette situation.

Nous vous prions de recevoir, Monsieur le Directeur général, l'expression de nos salutations distinguées.

**Florence PUGET**

Secrétaire nationale de la Fédération CFDT PSTE

A handwritten signature in red ink, appearing to be 'FP', with a long, sweeping horizontal stroke extending to the right.