



N° 1992

# ASSEMBLÉE NATIONALE

CONSTITUTION DU 4 OCTOBRE 1958

DIX-SEPTIÈME LÉGISLATURE

---

Enregistré à la Présidence de l'Assemblée nationale le 22 octobre 2025.

## PROPOSITION DE RÉSOLUTION

*tendant à la création d'une commission d'enquête sur les **causes et conséquences de l'échec du déploiement du logiciel ARPEGE pour le traitement des indemnités d'arrêts maladie et la responsabilité de l'Etat, de la CNAM et de la société Sopra Steria,***

(Renvoyée à la commission des affaires sociales, à défaut de constitution d'une commission spéciale dans les délais prévus par les articles 30 et 31 du Règlement.)

présentée par

M. Matthias TAVEL, Mme Ségolène AMIOT, M. Jean-Claude RAUX, M. Fabrice ROUSSEL, M. Andy KERBRAT, Mme Julie LAERNOES, M. Karim BENBRAHIM, Mme Nadège ABOMANGOLI, M. Laurent ALEXANDRE, M. Gabriel AMARD, Mme Farida AMRANI, M. Rodrigo ARENAS, M. Raphaël ARNAULT, Mme Anaïs BELOUASSA-CHERIFI, M. Ugo BERNALICIS, M. Christophe BEX, M. Carlos Martens BILONGO, M. Manuel BOMPARD, M. Idir BOUMERTIT, M. Louis BOYARD, M. Pierre-Yves CADALEN, M. Aymeric CARON, M. Sylvain CARRIÈRE, Mme Gabrielle CATHALA, M. Béranger CERNON, Mme Sophia CHIKIROU, M. Hadrien CLOUET, M. Éric COQUEREL, M. Jean-François COULOMME, M. Sébastien DELOGU, M. Aly DIOUARA, Mme Alma DUFOUR,

Mme Karen ERODI, Mme Mathilde FELD, M. Emmanuel FERNANDES, Mme Sylvie FERRER, M. Perceval GAILLARD, Mme Clémence GUETTÉ, M. David GUIRAUD, Mme Zahia HAMDANE, Mme Mathilde HIGNET, M. Bastien LACHAUD, M. Abdelkader LAHMAR, M. Maxime LAISNEY, M. Arnaud LE GALL, M. Antoine LÉAUMENT, Mme Élise LEBOUCHER, M. Aurélien LE COQ, M. Jérôme LEGAVRE, Mme Sarah LEGRAIN, Mme Claire LEJEUNE, Mme Murielle LEPVRAUD, Mme Élisabeth MARTIN, M. Damien MAUDET, Mme Marianne MAXIMI, Mme Marie MESMEUR, Mme Manon MEUNIER, M. Jean-Philippe NILOR, Mme Sandrine NOSBÉ, Mme Danièle OBONO, Mme Nathalie OZIOL, Mme Mathilde PANOT, M. René PILATO, M. François PIQUEMAL, M. Thomas PORTES, M. Loïc PRUD'HOMME, M. Jean-Hugues RATENON, M. Arnaud SAINT-MARTIN, M. Aurélien SAINTOUL, Mme Ersilia SOUDAIS, Mme Anne STAMBACH-TERRENOIR, M. Aurélien TACHÉ, Mme Andrée TAURINYA, Mme Aurélie TROUVÉ, M. Paul VANNIER,

députés et députées.

## EXPOSÉ DES MOTIFS

MESDAMES, MESSIEURS,

*« J'ai eu un grave accident de la route en juillet gros traumatisme crânien et depuis cet accident j'ai beaucoup de mal à parler (...) depuis janvier je n'ai pas pu payer mon loyer ni le gaz et l'EDF c'est mes enfants qui me nourrissent j'ai honte de cette situation. »*

Cécile E., Saint-Herblain

*« Je ressasse tellement la nuit, que je dors peu. Financièrement c'est très catastrophique, puisque je suis incapable de payer mon loyer, EDF, l'eau etc... De plus, si la situation ne s'arrange pas très rapidement, dans quelques mois, je serais expulsée. Croyez-vous que c'est une vie ? Et bien non. Il y a de quoi de se foutre en l'air. »*

Sylvie G., Les Herbiers

Pour la gestion des arrêts maladie, des accidents de travail, ainsi que le calcul et le versement des indemnités journalières de sécurité sociale (IJSS) des assurés des CPAM, la Caisse nationale d'assurance maladie (CNAM) a décidé de l'emploi d'un logiciel différent de celui employé jusque-là. Dans cette perspective, elle a désigné les départements de La Loire-Atlantique et de la Vendée comme départements « pilotes » pour tester le déploiement du logiciel depuis le 2 octobre 2024, avant déploiement sur l'ensemble du territoire national.

Ce logiciel « ARPEGE » a vocation à remplacer le logiciel « PROGRES », décrit par les services comme obsolète sur le plan technologique et n'ayant plus la capacité de répondre à la complexité de la réglementation en matière d'indemnité journalière. Il a vocation à traiter de façon automatique un nombre plus important de dossiers, dont les plus complexes, s'ils ne représentent que 4 % du volume traité, peuvent mobiliser à eux seuls 15 % du temps des agents <sup>(1)</sup>, et ainsi permettre de réduire les délais pour les assurés.

---

1 Cour des comptes, Rapport sur l'application des lois de financement de la Sécurité sociale, mai 2024

L'outil qui devait s'étendre à échelle nationale début 2025, puis courant 2026 n'a finalement plus de date de lancement <sup>(2)</sup>.

Et pour cause : immédiatement après sa mise en service en Loire-Atlantique et en Vendée, des dysfonctionnements ayant de graves conséquences ont été constatés dans ces deux départements pour plusieurs milliers d'assurés.

### ***Un déploiement aux conséquences graves pour plusieurs milliers d'assurés***

Ainsi, des assurés sont privés de leurs indemnités journalières de sécurité sociale ou perçoivent des montants erronés, et des retards massifs dans les paiements plongent dans une précarité insoutenable des publics vulnérables. Ces différentes anomalies provoquent des situations alarmantes chez les assurés. Certains se voient contraints de retourner travailler malgré des arrêts de travail prescrits pour des pathologies graves comme le cancer. D'autres doivent contracter des crédits pour subvenir à leurs besoins. D'autres sont dans l'incapacité de payer leur loyer, et se retrouvent en situation de recouvrement avec frais d'huissiers ou surendettement.

Selon le décompte communiqué par la ministre de la Santé Catherine Vautrin le 10 juin 2025, ce ne sont pas moins de 16 000 dossiers qui souffraient d'anomalies et ont dû être repris manuellement <sup>(3)</sup>. Selon Pascal Cayeux, représentant CGT de la CPAM de Saint-Nazaire, la Loire-Atlantique enregistre même à elle seule 14 000 réclamations d'assurés. Si on ajoute celles de Vendée, ce sont « 25 % des réclamations de l'ensemble des caisses primaires qui sont concentrées sur ces deux départements » <sup>(4)</sup>.

De leur côté, les salariés des CPAM sont victimes d'une dégradation sans précédent de leurs conditions de travail, avec une surcharge de travail pour des équipes également débordées par les appels des assurés en détresse : jusqu'à plus de 12 000 appels par semaine, selon le suivi de la CNAM. Ce logiciel, dont l'emploi devait permettre l'économie de pas moins de 979 équivalents temps plein dans l'assurance maladie à terme sur l'ensemble du territoire selon les calculs de la CNAM

---

2 Ouest France, « La Sécu abandonne le déploiement d'Arpège, logiciel défaillant des indemnités des arrêts de travail », 9 octobre 2025

3 Réponse à la Question écrite n° 4621, « Dysfonctionnements du logiciel ARPEGE CPAM de Loire-Atlantique et de Vendée », publiée le 10 juin 2025

4 20 Minutes, « Bug de la CPAM : « J'ai un fils que je ne peux pas toujours nourrir »... Le SOS d'assurés en attente de leurs indemnités », 8 octobre 2025

rapportés par le représentant CGT de la CPAM de Saint-Nazaire <sup>(5)</sup>, a au contraire nécessité la mise à contribution de salariés d'autres caisses, à hauteur de 125 équivalents temps plein, ainsi qu'un renfort de 25 postes supplémentaires <sup>(6)</sup>.

La situation est telle que l'impact n'est pas limité aux CPAM des deux seuls départements cobayes : le 23 septembre 2025, des agents de la CPAM de la Sarthe étaient en grève <sup>(7)</sup> pour dénoncer la surcharge de travail causé par ARPEGE : c'est la CPAM de la Sarthe qui recueille les dossiers des employeurs de Loire-Atlantique et de Vendée.

Face à la situation, quelques jours après le lancement du logiciel, pour contourner les défaillances de l'outil, la CPAM s'est vue contrainte de verser des acomptes aux assurés lésés, mais les montants sont là encore souvent erronés et insuffisants. Au surplus, lorsque ces acomptes génèrent des indus, ils engendrent des difficultés supplémentaires pour les assurés, que ce soit auprès des services des impôts avec des complications pour le calcul des sommes dues, ou auprès de la CAF, amenée à diligenter des contrôles pour fraude auprès d'assurés pourtant déjà victimes de dysfonctionnements. Pire, de nombreux assurés dans cette situation n'en ont pas encore été notifiés : le montant des indus qui n'ont pas encore été notifiés aux assurés est chiffré à plusieurs millions d'euros par la CGT qui suit le sujet<sup>8</sup>. Des assurés fragilisés qui n'avaient pas été payés pendant des mois vont découvrir qu'ils doivent rembourser une partie de ce qu'ils ont finalement touché.

Cet échec est d'autant plus anxiogène que le public est – par nature – un public vulnérable, déjà placé en arrêt de travail.

### ***L'absence de visibilité sur un retour à la normale***

Désormais, un an après le test de déploiement, les problèmes persistent. Alors que M. Fatôme visait en mars une sortie de crise pour avril, il assurait ensuite le 19 mai qu'une phase « *vers un retour à la*

---

5 Mediapart, « Prise au piège de son logiciel, l'assurance-maladie coupe dans les indemnités de milliers d'usagers », 27 janvier 2025

6 Réponse à la Question écrite n° 4621, « Dysfonctionnements du logiciel ARPEGE CPAM de Loire-Atlantique et de Vendée », publiée le 10 juin 2025

7 France Bleu, « "Il y a beaucoup de pression" : les salariés de la CPAM du Mans débordés à cause du dysfonctionnement d'un logiciel », 23 septembre 2025

8 Presse Océan, « Retards de paiement des arrêts de travail : la Sécu abandonne son logiciel, pas en Loire-Atlantique », 10 octobre 2025

*normale* » était amorcée pour la Vendée, phase qui était à nouveau annoncée démarrer le 3 septembre <sup>(9)</sup>. Et quant à la Loire-Atlantique aucune date estimée de retour à la normale n’a jamais pu être communiquée.

De fait, la convergence ne semble pas en mesure d’aboutir : le nombre d’appels d’assurés se maintient aux mêmes niveaux depuis mai, enregistrant même une hausse en septembre pour la Loire-Atlantique. Et les montants versés au titre des acomptes ne cessent de croître : 20 millions d’euros versés en janvier, 40 millions en avril, 69 millions d’euros en mai, 80 millions d’euros fin août – pour désormais plus de 100 000 acomptes versés <sup>(10)</sup>. Un an plus tard, la CNAM indique être toujours contrainte d’indemniser « *près de 3 000 arrêts de travail par des acomptes* ».

Ce 9 octobre, la presse rapportait que le déploiement du logiciel ARPEGE à l’ensemble du territoire est finalement suspendu <sup>(11)</sup> et qu’une « *étude approfondie est en cours pour permettre de nouvelles évolutions dans les prochains mois* » – sans que ne soient connues ni la date plus précisément envisagée, ni les modalités. Car, plutôt qu’un abandon du projet il semble en réalité prévu de le reprendre sur d’autres bases. Avec de nouvelles questions : Sopra Steria sera-t-elle encore en charge de son développement, et à quel coût pour les finances publiques ? Et qu’est-il prévu pour les deux départements pilotes ?

### ***Des interrogations sur le développement et le suivi de projet***

Plusieurs parlementaires de différents groupes ont sollicité la CNAM face à cet échec.

Interpelé dès novembre 2024 par courrier par les députés Matthias Tavel et Ségolène Amiot, le directeur général de la CNAM, M. Fatôme, se voulait rassurant dans sa réponse du 20 décembre 2024 en indiquant que le déploiement du logiciel était suivi par « *1200 jeux de tests* ». Au contraire, un tel jeu de tests paraît faible au regard des standards en vigueur dans l’industrie du développement logiciel pour un logiciel de cette envergure et disposant d’un tel risque d’impact.

M. Fatôme y soutenait aussi que « *l’essentiel des difficultés rencontrées provient d’éléments que nous n’avons pas pu tester (...) : elles sont notamment liées à la reprise des données historiques contenues dans*

---

9 Visioconférences de suivi de convergence avec M. Fatôme, 19 mai et 3 septembre 2025

10 *ibid*

11 Ouest France, « La Sécu abandonne le déploiement d’Arpège, logiciel défaillant des indemnités des arrêts de travail », 9 octobre 2025

*PROGRES* ». Pourtant, les principes élémentaires de développement logiciel supposent une phase de test, dite de « pré-production », avant toute bascule en production d'une nouvelle version de logiciel. Cette phase a pour vocation de permettre notamment la réalisation de tests sur données réelles. À l'inverse, les explications du directeur de la CNAM laissent comprendre que le déploiement d'ARPEGE s'est effectué sans test préalable du changement de base de données, et suscitent l'interrogation.

Ces informations, si elles devaient être confirmées, interrogent sur le niveau de qualité porté au projet tant par le prestataire Sopra Steria en charge de son développement, que par la CNAM en charge de son suivi.

Le coût de développement était pourtant estimé en janvier 2025 entre 37 millions d'euros et 56 millions d'euros en incluant la maintenance <sup>(12)</sup>. Auquel il faut ajouter les coûts depuis cette date : ce ne sont pas moins de plus de 70 correctifs et 14 nouvelles versions qui ont été délivrés depuis janvier, selon les propos du directeur de la CNAM <sup>(13)</sup>, sans parvenir à faire converger la situation.

### ***Des alertes non écoutées et des précédents***

L'échec de ce déploiement en Loire-Atlantique et Vendée est d'autant plus regrettable que le logiciel ARPEGE bénéficie déjà d'un retour d'expérience de plusieurs années. Différentes organisations syndicales (CFDT et CGT) avaient averti la direction de la CPAM lors de l'attribution du marché à ARPEGE à ce propos – sans être entendues : ARPEGE « TI » est déjà utilisé par la CPAM pour les arrêts maladie des travailleurs indépendants depuis 2020, et ne fonctionne toujours pas correctement plusieurs années après son lancement et nécessite presque 20 fois plus de techniciens que prévu initialement (9 techniciennes travaillent aujourd'hui sur ARPEGE TI contre 0,5 poste équivalent temps plein initialement prévu).

La CNAM est en effet un client de longue date de Sopra Steria. En 2024, la Cour des comptes pointait que la société Sopra Steria avait déjà réalisé plus de 700 millions de chiffre d'affaires avec la CNAM en dix ans, soit plus de 80 % des sommes dépensées par la CNAM pour ce genre de services sur la période <sup>(14)</sup>.

---

12 Mediapart, « Prise au piège de son logiciel, l'assurance-maladie coupe dans les indemnités de milliers d'usagers », 27 janvier 2025

13 Visioconférences de suivi de convergence avec M. Fatôme, 3 septembre 2025

14 Cour des comptes, « La CNAM : examen de la gouvernance et de certaines fonctions de gestion », 2 mai 2024

Plus anciennement encore, la société Sopra Steria est également le prestataire qui fut en charge du logiciel LOUVOIS (pour Logiciel Unique à Vocation Interarmées de la Solde). Lancé en 2011 pour automatiser le versement des soldes aux militaires français, il a été développé par Sopra Group, devenu Sopra Steria après fusion. À l'époque déjà, dès son déploiement LOUVOIS dysfonctionne gravement : des erreurs de calcul sont recensées, des soldes non versés ou payés en excès, des retards, etc. impactant environ 160 000 militaires. Le logiciel est abandonné en fin 2013, après ce que le ministre de la défense, Jean-Yves Le Drian, a qualifié alors de « *désastre* » et de « *vraie catastrophe, dont les effets sont considérables* » <sup>(15)</sup>.

Pourtant malgré cet abandon annoncé fin 2013, ce n'est qu'en 2021 qu'il a été complètement remplacé par le logiciel « Solde Source » – lui-même développé par la société Steria, devenue Sopra Steria après sa fusion avec Sopra en 2014.

Sollicitée en 2013 sur le cas du logiciel LOUVOIS, la Cour des comptes pointait notamment dans son référé des manquements quant aux jeux de tests et concluait que son développement et sa mise en œuvre « *ont manqué de professionnalisme, tant au niveau des décideurs que des techniciens* » <sup>(16)</sup>. Onze ans plus tard, il semble que les leçons n'ont pas été apprises.

Au regard des graves conséquences pour les assurés concernés, du caractère de récidive de la situation et de son coût pour les finances publiques, ainsi que l'absence de visibilité sur une sortie de crise et la difficulté à obtenir des données chiffrées sur les normes de qualité mises en œuvre, il est urgent que l'Assemblée nationale se saisisse de cette question.

C'est pourquoi nous proposons une commission d'enquête parlementaire. Elle aura pour mission d'établir les conséquences, de toutes natures, de l'emploi du logiciel ARPEGE pour les assurés lésés, comme pour les salariés des CPAM directement ou indirectement sollicités. Elle recensera les moyens de la CNAM mobilisés pour réparer le préjudice avec le plan et le calendrier de retour à la normale. Elle établira la nature et les conséquences des dégradations des conditions de travail de salariés et la réparation de leur préjudice. Elle fera l'inventaire des moyens humains et techniques mis en œuvre pour la convergence, aussi bien chez le prestataire

---

15 France Info, « Abandon du logiciel de paie "Louvois" : autopsie d'une débâcle militaire », 26 novembre 2013

16 Cour des comptes, référé « Le système de paie Louvois », 27 décembre 2013



Sopra Steria et ses éventuels sous-traitants, que chez le donneur d'ordre la CNAM. Elle recensera notamment les métriques utilisées pour la surveillance de cette convergence et assurer la non-régression : nombre de jeux de tests, nombre d'incidents déclarés et restant à traiter, etc. Elle clarifiera la procédure de suivi des incidents, depuis l'identification d'un incident jusqu'à sa clôture, et les procédures de tests et équipes associées. Elle cherchera à établir les défaillances que ce soit dans le cahier des charges ou dans sa réalisation. Elle visera à établir la faisabilité de scénarios de sortie de crise, notamment le rétablissement du précédent logiciel. Cette commission chiffrera également les coûts pour les finances publiques du développement d'ARPEGE TS, de son remplacement ou des évolutions à venir, et étudiera les termes et conditions des contrats passés avec l'entreprise Sopra Steria. Cette commission sera enfin amenée à formuler des préconisations pour mettre fin à l'échec, réparer le préjudice causé et éviter que semblable échec puisse se reproduire à l'avenir.

## PROPOSITION DE RÉSOLUTION

### Article unique

- ① En application des articles 137 et suivants du Règlement de l'Assemblée nationale, il est créé une commission d'enquête de trente membres, chargée :
- ② – d'établir les conséquences, de toutes natures, de l'emploi du logiciel ARPEGE pour les assurés lésés, comme pour les salariés des caisses primaires d'assurance maladie directement ou indirectement sollicitées ;
- ③ – de recenser les moyens de la Caisse nationale d'assurance maladie mobilisés pour réparer le préjudice envers les assurés lésés, ainsi que le plan et le calendrier de retour à la normale pour l'ensemble des assurés ;
- ④ – d'établir la nature et les conséquences des dégradations des conditions de travail de salariés et la réparation de leur préjudice ;
- ⑤ – d'inventorier les moyens humains et techniques mis en œuvre pour la convergence, aussi bien chez le prestataire Sopra Steria et ses éventuels sous-traitants, que chez le donneur d'ordre la Caisse nationale d'assurance maladie ;
- ⑥ – de mettre en lumière les métriques utilisées pour la surveillance de cette convergence et assurer la non-régression : nombre de jeux de tests, nombre d'incidents déclarés et restant à traiter, etc. ;
- ⑦ – clarifier la procédure de suivi des incidents, depuis l'identification d'un incident jusqu'à sa clôture, et les procédures de tests et équipes associées ;
- ⑧ – d'établir les défaillances et les responsabilités que ce soit dans le cahier des charges ou dans sa réalisation ;
- ⑨ – d'établir la faisabilité de scénarios de sortie de crise, notamment le rétablissement du précédent logiciel ;
- ⑩ – de chiffrer les coûts pour les finances publiques du développement d'ARPEGE, et de son remplacement ou de ses évolutions à venir ; et plus généralement d'étudier les termes et conditions des contrats passés avec l'entreprise Sopra Steria ;

- ⑪ – de faire toutes préconisations utiles, notamment au législateur, pour mettre fin à l'échec, réparer le préjudice causé et éviter que semblable échec puisse se reproduire à l'avenir.