



LE CANARD ENCHAÎNÉ

ARPÈGE: quand l'externalisation vire à la catastrophe sociale

Le syndicat **SUD** Protection Sociale dénonce les graves dysfonctionnements causés par le logiciel **Arpège**, détaillés dans l'article du Canard Enchaîné du 18 décembre 2024. Ce fiasco à **37 millions d'euros**, qui affecte directement des milliers d'assurés sociaux en Loire-Atlantique et en Vendée, met en lumière les limites de l'externalisation à des prestataires privés, au détriment des usagers et des salariés de l'Assurance Maladie.

Depuis plus de trois mois, plus de 15 000 assurés, en arrêt maladie ou en congé maternité, subissent des retards dans le versement de leurs indemnités journalières. Cette situation résulte d'un système informatique défaillant, conçu par **Sopra Steria**, incapable de gérer certains dossiers. Alors que des solutions auraient dû être anticipées, la Caisse nationale d'assurance maladie (**Cnam**) a décidé de suspendre l'utilisation d'**Arpège**, révélant ainsi un défaut manifeste de fabrication et de supervision.

Des choix stratégiques inacceptables

Le choix de **Sopra Steria** pour développer ce système informatique démontre une fois de plus les dangers d'externaliser des fonctions clés de l'Assurance Maladie à des entreprises privées cotées en bourse. En 2022, une enquête du Sénat soulignait déjà que **Sopra Steria** réalisait 55 % de son chiffre d'affaires grâce à des contrats avec des administrations publiques, marquant une dépendance préoccupante.

Ce nouvel échec s'ajoute à une longue liste de dysfonctionnements informatiques dans les services publics, mettant en péril la continuité des droits des assurés sociaux et alourdissant la charge de travail des agents, qui doivent compenser ces manquements grave.

Des conséquences lourdes pour les assurés et les salariés

Les victimes principales de cette gestion calamiteuse sont :

- Les assurés sociaux, privés de ressources financières essentielles pour vivre dignement.
 - Les agents de la Sécurité Sociale, contraints de rattraper les erreurs d'un prestataire privé, souvent sans moyens suffisants et dans des délais irréalistes.
- Cette situation illustre parfaitement le danger d'une gestion privée des missions de service public, où les profits des entreprises priment sur la qualité et la fiabilité des prestations.