

ALERTE :

DYSFONCTIONNEMENTS GRAVES DANS LA GESTION DU RSA PAR LE DEPARTEMENT DE VAUCLUSE



1. Constat général

La CGT a demandé aux agents de faire remonter au syndicat des informations concrètes concernant les difficultés rencontrées dans l'accompagnement des allocataires du RSA.

Notre analyse de ces données révèle un phénomène structurel :

- Multiplication des **radiations et suspensions de droits**, souvent sans motifs clairs.
- Ruptures de ressources répétées (plusieurs semaines à plusieurs mois).
- Recours quasi systématiques pour rétablir des situations qui n'auraient pas dû être interrompues.
- Usagers contraints de déposer **de nombreuses demandes successives** pour un même droit.

Un indicateur objectif confirme l'ampleur de la crise :

En 2025, les demandes de RSA instruites ont plus que doublé sur certains secteurs, sans adaptation visible des moyens humains ni des organisations.

2. Dysfonctionnements identifiés

2.1 Radiations injustifiées et suspensions arbitraires

De nombreuses situations font état :

- De radiations pour « pièce manquante » **sans indication de la pièce concernée** ;
- De suspensions alors que les documents ont bien été envoyés (preuves de dépôt ou d'accusé de réception) ;
- De sanctions liées à des convocations **non reçues** (problèmes d'adressage, délais postaux, domiciliation, hébergement précaire).

Dans plusieurs cas, l'administration reconnaît un dysfonctionnement (courrier non remis, erreur technique), mais **refuse néanmoins la rétroactivité des droits**, ce qui place les personnes dans une précarité injustifiée.

2.2 Dématérialisation imposée et exclusion numérique

Le portail Vaucluse.fr génère de nombreux blocages :

- Codes de validation jamais reçus ;
- Onglets obligatoires impossibles à compléter ;
- Impossibilité de corriger une adresse erronée ;
- Obligation de renseigner un compte bancaire même lorsque la personne n'en possède pas ;
- Pièces jointes signalées comme non conformes alors qu'elles ont bien été transmises.

Ces obstacles techniques produisent mécaniquement des radiations. La dématérialisation devient ainsi un outil de sélection sociale par l'échec administratif.

2.3 Opacité administrative et instrumentalisation du RGPD

Plusieurs professionnels se voient opposer l'argument du « RGPD » pour refuser de donner la moindre information sur la situation administrative d'un usager, y compris lorsque :

- La personne est accompagnée ;
- Un travailleur social agit dans l'intérêt de l'utilisateur ;
- L'information demandée concerne simplement le motif d'un blocage.

Cette pratique empêche la résolution des situations et empêche l'exercice effectif des droits et recours.

Il est à noter que l'arrêt du logiciel IODAS ne permet plus aux professionnels de consulter les échanges de courriers entre DIE / CAF / BRSA cela fait obstacle aux suivis des demandes de RSA instruites.

2.4 Conséquences humaines et professionnelles

Les effets constatés sont graves :

- Détresse psychologique importante ;
- Renoncement aux droits ;
- Conflits à l'accueil ;
- Montée des tensions et agressivité ;
- Situations de mise en danger qui obligent les agents à gérer des situations dramatiques.

Les travailleurs sociaux sont enfermés dans une logique de gestion de crise permanente (SU, AM, urgence alimentaire), au détriment de leur mission première : l'accompagnement vers l'insertion.

3. Analyse syndicale

Ces dysfonctionnements ne relèvent pas d'erreurs individuelles isolées mais bien d'un **problème structurel de politique publique** :

- Les exigences administratives augmentent (contrôles, démarches, obligations), mais les moyens humains et techniques ne suivent pas.
- La dématérialisation est utilisée comme levier de gestion des flux plutôt que comme outil d'accessibilité.
- La logique de sanction prend le pas sur la logique de protection et d'accompagnement.

Le résultat est un système qui fabrique du non-recours, de l'exclusion et de la rupture de droits, en contradiction totale avec l'esprit du RSA.

4. Propositions opérationnelles CGT

4.1 Garantir la continuité des droits

- Interdiction des suspensions sans maintien provisoire du versement pendant la phase de régularisation.
- Rétroactivité automatique des droits lorsqu'un dysfonctionnement administratif ou technique est établi.
- Priorisation des situations avec enfants, personnes malades, en situation de handicap ou d'aidance.

4.2 Rendre les décisions compréhensibles et opposables

- Obligation de préciser clairement les motifs de radiation : document manquant, période concernée, modalité attendue.
- Accusé de réception systématique des documents transmis.
- Mise en place d'un véritable droit à l'explication pour les usagers et les professionnels accompagnants.

4.3 Stopper le tout-numérique contraint

- Maintien d'une voie alternative papier et présentielle pour toutes les démarches.
- Refonte du portail RSA pour le rendre réellement accessible (correction d'adresse possible, pièces jointes vérifiables, formulaires simplifiés).
- Accompagnement numérique renforcé avec possibilité de finalisation par un professionnel.

4.4 Adapter les moyens aux besoins réels

- Renforcement des équipes d'instruction et d'insertion proportionnel à la hausse des demandes.
- Définition de délais de traitement opposables.
- Création d'une cellule partenariale Département / CAF / opérateurs / services sociaux pour traiter les situations bloquées.

4.5 Recentrer l'insertion sur l'humain

- Prise en compte des réalités de vie dans les contrats d'engagement (santé, parentalité, aide, mobilité, logement).
- Fin des sanctions automatiques sans entretien préalable.
- Orientation vers les partenaires uniquement lorsqu'elle répond à un besoin réel identifié.

L'accumulation des situations observées démontre que le système actuel produit de la précarité au lieu de la réduire.

Il est urgent que le Département revoie sa politique RSA afin de garantir l'accès effectif aux droits, la dignité des personnes accompagnées et des conditions de travail soutenables pour les professionnels.

La CGT refuse cette logique de gestion par la sanction et la suspicion.

Le RSA est un droit fondamental, pas une faveur conditionnée à la maîtrise d'un portail informatique défaillant.

Nous exigeons :

- ✓ Zéro rupture de ressources sans solution immédiate,
- ✓ La transparence sur toutes les décisions de radiation,
- ✓ La fin du tout-numérique imposé,
- ✓ Des moyens humains à la hauteur des besoins,
- ✓ Une politique d'insertion fondée sur l'accompagnement, pas sur le contrôle.
- ✓ Derrière chaque dossier bloqué, il y a une personne, une famille, un enfant.

**Le Département doit entendre l'alerte des professionnels et changer de cap.
La CGT restera mobilisée pour défendre les droits des usagers et les missions du service public social.**

Nous appelons dès à présent les agents à organiser une mobilisation lors de la prochaine Assemblée Délibérante pour interpeller la Présidente et les élus.

**Réunissons-nous le 30 mars 2026 dès 8h30 devant
l'Hôtel du Département.**

