

## 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 :

Hôtel du Département – Rue Viala – CS 60516 - 84909 Avignon Cedex 9

**Tél: 04.32.44.88.52 - Portable 06.81.43.12.91**

Courriel : [cgt.departement84@gmail.com](mailto:cgt.departement84@gmail.com) ou [cgt@vaucluse.fr](mailto:cgt@vaucluse.fr) Site <https://cd84.syndicatcgt.fr/>

Page Facebook CGT des Territoriaux du Conseil Départemental 84

- La personne est accompagnée ;
- Un travailleur social agit dans l'intérêt de l'usager ;
- 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'aide.

### 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 présente 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.**



Hôtel du Département – Rue Viala – CS 60516 - 84909 Avignon Cedex 9

**Tél: 04.32.44.88.52 - Portable 06.81.43.12.91**

Courriel : [cgt.departement84@gmail.com](mailto:cgt.departement84@gmail.com) ou [cgt@vaucluse.fr](mailto:cgt@vaucluse.fr) Site <https://cd84.syndicatcgt.fr/>

Page Facebook CGT des Territoriaux du Conseil Départemental 84