

Ce persona est 100% fictionnel, la situation est projetée en 2026 suite aux réformes du chômage si elles sont adoptées par l'Arizona

Nom : **Swarna Subasinghe**, 34 ans Assistante Sociale à Saint-Gilles

A 34 ans, Swarna est une travailleuse sociale en burnout. Elle a débuté à Saint-Josse puis poursuit son parcours d'Assistante Sociale au CPAS de Saint-Gilles. Dès la réforme de 2026 elle est confrontée à une charge de travail déraisonnable, face à l'arrivée de milliers de demandeurs d'emploi exclus de l'ONEM, une situation qui la conduit au burnout en 4 mois.

L'exclusion en masse résultant de la limitation du chômage dans le temps aggrave l'embouteillage et submerge d'urgences sociales la première ligne de tous les CPAS bruxellois, plus que jamais surchargés.

Swarna découvre sa fibre sociale au travers de son premier travail. Son père est ouvrier communal à Saint-Josse, et elle y travaille souvent comme étudiante, et c'est au lendemain du diplôme secondaire qu'elle accepte un CDI d'accueil au CPAS de cette commune. Touchée par les personnes qu'elle rencontre et impressionnée par la recherche constante de solutions de ses collègues et partenaires, elle décide après un an de reprendre ses études: devenir une pro du social, par vocation, pour réintégrer ensuite l'aide sociale locale avec un niveau B. Elle étudie pendant quatre ans à l'ISFSC pour devenir assistante sociale (AS), soutenue financièrement par ses parents, chez qui elle peut heureusement continuer de vivre.

Elle est immédiatement recrutée au CPAS de Saint-Gilles. Au début, tout va bien. La mission est prenante, même si débiter avec plus de 80 dossiers de ménages aidés est un sacré baptême du feu. Heureusement, après deux ans d'expérience, on lui propose de s'occuper certains jours des enquêtes sociales à domicile. Swarna découvre alors l'étendue du rôle d'AS dans les milieux défavorisés de Bruxelles. Ce métier, ce n'est pas rester assise et vérifier des conditions d'octroi. Hélas, ses collègues et elle-même souffrent de la pression du nombre de dossiers et des délais de réponse : « actuellement on est tous au dessus de 120 dossiers par collègue; Je ne me sens pas toujours soutenue, la Direction ou le Conseil nous renvoient souvent des dossiers pour révision. » En Conseil de l'Action Sociale, c'est toujours le stress d'être bien comprise, il s'agit de défendre son dossier parmi tant d'autres dans ces sessions « au finish » où siègent des mandataires non-professionnels.

De plus en plus, Swarna souffre de cette éternelle surcharge de travail. Christian son conjoint lui demande quel est son *safe-place*, quels projets lui importent, comme leur désir d'agrandir la famille. Des questions préoccupantes auxquelles elle ne se donne pas le temps de répondre. Certains collègues sont clairement désabusés ; d'autres n'ont pas les clés culturelles de Swarna, qui comme fille d'immigrés, est outillée pour communiquer patiemment avec ces parents de première génération.

Après la réforme

Début 2026, les exclus du chômage frappent à la porte de tous les CPAS du royaume. A Saint-Gilles, c'est près de 3000 personnes à recevoir. Quel stress. L'accueil de personnes en fin de droit, tombées sans allocations, lui pèse doublement : « Leur place ne devrait pas être au CPAS, ils sont juste demandeurs d'emploi. Comment continuer à chercher du travail ou à améliorer son employabilité alors qu'on est poussé dehors ? Et qu'en priorité on doit enchaîner les démarches pour sécuriser un Revenu d'Insertion Sociale (RIS) ? »



PERSONA VIRTUEL
Situation en 2026 après réforme
du chômage par l'Arizona

Depuis la réforme elle et ses collègues angoissent chaque matin à l'ouverture du CPAS. Perplexe, Swarna se livre : « J'enrage parce que je ne peux plus installer mon travail social : comment les aider à relever la tête, en un temps si bref ? Ces gens sont avant tout relégués du marché de l'emploi. Qui croira à leur autonomie, si moi non plus je n'y arrive plus ? ». L'AS regrette aussi la perte de toute marge de manœuvre du travail social global : « Et ceux qui étaient déjà au RIS, ceux qui doivent résoudre un sac de nœud administratif, ou un problème de santé mentale, quel temps nous reste-t-il pour eux ? »

Si désormais elle devait accompagner et contrôler les efforts des personnes aptes à trouver un travail, Swarna estime qu'elle ne pourrait s'occuper que de 30 à 50 dossiers, au grand maximum.

En mai 2026, cela fait cinq mois que les chômeurs déboutés affluent. Première ciblée par la réforme de l'Arizona, Bruxelles et ses 19 CPAS sont pris d'assaut ; les finances communales seront catastrophiques cette année. Pour être reçu c'est une demande de rendez-vous électronique, ne tentez pas le téléphone ; Si la permanence présentielle est maintenue c'est pour rester « accessibles », mais en réalité la file commence à se former à 5h30.

La travailleuse sociale sait que ce n'est pas fini : « On nous annonce aussi des arrêtés royaux qui réduiront l'accès au e-RIS des étudiants et des non-Européens pour le mois de juin, ça fait des centaines de dossiers à réévaluer pour décision de fin d'octroi. Je les connais, y'a beaucoup de familles parmi eux ! » Elle a peur de comprendre ce que signifie le devoir de « faire du chiffre » en veillant à ne plus recevoir que les personnes en droit d'obtenir un RIS.

Professionnelle et aguerrie, en plus de recevoir jusqu'à 18 personnes par jour de permanence, Swarna épaula ses collègues dont les trois quarts ont été recrutés il y a moins de deux ans... deux ans, c'est la période reconnue nécessaire pour une intégration complète. Nombre de nouveaux AS ne sont pas Bruxellois et ne se sentent pas plus frais qu'elle après une journée à encoder tant de chef de ménages ou isolés qui n'ont plus droit au chômage.

Tout le monde est déboussolé : nombre de bénéficiaires ne comprennent pas la différence : « C'est le CPAS qui doit donner le chômage maintenant » réclament certains. Épuisés, non remplacés en cas d'absence, les AS sont partis en grève un jour par mois depuis février, en vain : la décision est prise, et la Ministre de l'Insertion Sociale s'en désolé dans les médias : « Maintenant c'est fait, c'est comme ça. C'est le Parlement qui a voté la nouvelle Loi Chômage, pas votre ministre. »

Il n'y a guère eu de signes avant-coureurs, la jeune AS est tellement pleine de volonté qu'elle n'a pas vu venir. Un matin de juin 2026, Swarna ne se lève pas. Plus possible d'affronter la file d'attente. Elle œuvre depuis 8 ans à la protection sociale, dont le démantèlement suite au choc réglementaire venu du Gouvernement belge, est écrasant de réalité. Elle n'arrive même pas à en pleurer, et répond agressivement aux questions de son homme. Il lui faudra 5 jours avant de consulter. Son médecin lui impose l'arrêt pour longtemps « on va au moins attendre la rentrée. Il faut vous attendre à ramer un peu, c'est votre santé qui vous arrête et il va falloir l'accepter ». Elle a passé ses limites, et son travail n'est plus tangible dans cette nouvelle donne du « marché de l'emploi » réformé.

Critique syndicale :

- Swarna a les cartes en main, c'est un profil idéal de travailleuse sociale pour cette commune: Bruxelloise issue de la diversité, une experte du terrain.
- 31 ans, c'est quand même exagérément tôt pour un burn-out ! espérons que son retour à l'emploi sera possible. D'autant que son absence pèse sur le travail des collègues.
- 8 ans déjà ! Swarna est une AS senior, si pas une vétérane. Dans les CPAS des quartiers populaires bruxellois, on tient rarement plus de 4 ans en première ligne. Il serait temps de prendre soin d'elle.
- Cette AS est consciente que son rôle est bien plus fondé sur la protection, l'autonomisation que sur le contrôle-sanction, qui lui sont imposés par la réforme.
- L'activation en nombre n'est pas le rôle des CPAS, leur accompagnement ressemble au soin que prodigue l'AS : individualisé, adapté, patient.
- Évaluer la proactivité d'un CPAS selon le nombre de PIIS (Plan Individualisé d'Insertion Sociale) ou l'hypothétique résultat de remise à l'emploi, n'a aucun sens. C'est une nouvelle conditionnalité qui va sous-financer les CPAS garants de la protection sociale.
- Le CPAS a besoin de relais: Actiris, Bruxelles-Formation, ONEM. Et pourquoi pas de soutien transversal du SPP Intégration Sociale (fédéral) ? L'institution communale reste aussi isolée que ses travailleurs sont seuls devant la tâche.