

L'IMPRÉPARATION ADMINIS

Comment le public et les travailleurs sociaux d'Info-Sourds font-ils face à la limitation dans le temps des allocations d'insertion ? Leur constat est consternant. Interview.

Propos recueillis par Gérald Hanotiaux (CSCE)

Ce n'est pas notre première rencontre avec le personnel d'Info-Sourds. En janvier 2014, soit un an avant l'échéance de l'exclusion des chômeurs en allocation d'insertion, nous avons déjà rencontré les travailleuses de l'association, dont l'une des missions est d'encadrer et d'accompagner les personnes sourdes-muettes vers un emploi (1). Elles nous avaient alors relaté la transformation de leur travail : de moins en moins orienté vers l'insertion ; de plus en plus axé sur la fourniture, à la chaîne, de preuves de recherche d'emploi. Cela pour répondre aux exigences de l'activation par l'Office national de l'emploi (Onem). A l'époque déjà, l'association soulignait l'augmentation du stress lié à la perspective de voir les allocations d'insertion limitées à trente-six mois. La suppression de ces revenus était en effet prévue pour leur public, composé de demandeurs d'emploi n'ayant jamais pu travailler durant une période suffisamment longue pour ouvrir le droit aux allocations de chômage dites « sur base du travail ». En mars 2014, un arrêté royal est venu ralentir les mesures anti-sociales touchant les demandeurs d'emploi reconnus porteurs d'un handicap. Ceux-ci ont bénéficié, au moins théoriquement, d'un répit « jusqu'à l'expiration d'une période fixe de deux ans, calculée de date à date, à partir de l'expiration de la période de 36 mois » (2).

Quatorze mois après notre première rencontre, le constat réalisé par l'association reste aussi consternant. Elle confirme le chaos à tous les étages des administrations du pays censées régler le sort des chômeurs. Rencontre avec Muriel Brunneval, travailleuse sociale, et Pascale van der Belen, directrice d'Info-Sourds.

Ensemble ! : Pour les chômeurs qui bénéficiaient d'allocations d'insertion, le passage de 2014 à 2015 a semblé catastrophique. Comment cela s'est-il passé pour vos services et pour votre public spécifique ?

Info-Sourds : Ce fut la désorganisation la plus totale, tant au niveau de l'Onem que des organismes régionaux ou des organismes de paiement des allocations de chômage. Une grande partie de notre public – des personnes qui, souvent, travaillent dans le cadre de contrats de courte durée – est en effet sous le régime des allocations d'insertion. Après avoir pris connaissance de l'arrêté royal de prolongation, nous avons décidé de prendre les devants et de contacter toutes les administrations : CAPAC (Caisse Auxiliaire de Paiement des Allocations de Chômage), Syndicats, Actiris, Onem, le Service Public Fédéral Sécurité sociale (SPF)... Nous avons reçu des informations différentes selon les administrations. Mieux : il nous est arrivé d'appeler au

même endroit trois jours de suite, et de recevoir trois informations différentes ! Pire encore : nous avons parfois reçu plusieurs informations contradictoires, de la même personne, et le même jour !

Le public, touché dans ses moyens de subsistance, et confronté à une situation hyper-stressante, attendait des réponses que personne n'était en mesure de leur donner. Comment avez-vous fait face ?

Nous avons clairement manifesté notre inquiétude. Et puis, on nous a dit : « On s'en occupe, ne faites plus rien, tout va se mettre en place » ! Qu'est-ce qui allait se mettre en place ? Mystère. Mais cela allait se mettre en place ! Bien. Sauf que notre public est très fragilisé, y compris parfois au niveau de la compréhension de l'écrit. Les courriers sont compliqués, et il faut jongler avec les mots et les notions exprimées pour pouvoir les comprendre. Des courriers de l'Onem sont arrivés, annonçant la suppression du droit après le 31 décembre 2014. Les personnes nous demandaient alors si elles devaient directement s'inscrire au SPF et, pour ceux qui ne pou-

« Tout était totalement confus. Evidemment, pendant ce temps, les gens stressaient. »

vaient bénéficier des allocations complètes de handicapé, s'ils devaient faire une demande au Centre Public d'Action Sociale (CPAS).

Nous avons poursuivi nos appels. Conclusion : nous étions priés de ne pas envoyer ces personnes vers ces administrations. Une convocation d'Actiris suivra. Cependant, il ne semblait y avoir aucune certitude que cette administration pourrait voir tout le monde avant le 31 décembre ! Ensuite, certaines personnes ont reçu des courriers du SPF affirmant qu'elles allaient recevoir leurs allocations de personne handicapée. Dans le même temps, d'autres ont reçu un courrier de l'Onem disant que, finalement, ils auraient tout de même droit aux allocations de chômage, sans doute en raison de cette prolongation de deux ans... Tout était totalement confus. Évidemment, pendant ce temps, les gens stressaient et réfléchissaient à une solution personnelle ! Certains voulaient se rassurer en demandant l'allocation de handicapé au SPF, mais il s'agit d'une allocation résiduaire (3). La demander entraînait en contradiction avec le courrier Onem confirmant leur droit. On tournait en rond.

TRATIVE EST TOTALE !



En fonction de leur nombre de points d'invalidité, la plupart des personnes affiliées à la Ligue Braille ont été inscrites de manière unilatérale au SPF, sans être consultées (4). Par ailleurs, les personnes handicapées évoquent une part de subjectivité dans les procédures de fixation de ces points...

En effet, les contacts avec les médecins de l'Onem et du SPF ne sont pas toujours bien vécus par les personnes sourdes et muettes, et la subjectivité règne. Notre public bénéficie la plupart du temps de sept, huit ou neuf points. Certains sont passés au SPF, oui, et ne comprennent pas. Mais tant qu'ils ont un revenu ça va... D'autres sont choqués, et se demandent qui a décidé pour eux ! Pour certains, le chaos administratif a eu des conséquences inédites. Une personne reçoit actuellement, en parallèle, des allocations du SPF et des allocations de chômage. Nous lui disons bien de ne pas tout dépenser, pour pouvoir rembourser quand on le lui demandera, mais c'est plutôt ennuyeux.

Le problème, c'est qu'on ne nous informe pas suffisamment. Nous devons tout chercher nous-mêmes. L'information du passage au SPF que vous évoquez, j'en ai pris connaissance sur internet ! Nous avons signé une convention avec Actiris et, en tant que partenaires, nous ne sommes pas au courant des informations à

délivrer. Nos contacts chez Actiris disent ne pas savoir, on leur dit d'attendre. A l'Onem, idem. Donc je dois attendre, et tout le monde attend.

Combien de personnes sont restées dans la même situation, avec la prolongation de deux ans du droit aux allocations, et combien sont passées au SPF ?

Nous n'avons pas de chiffres précis, chaque situation est différente. Par ailleurs, au début de l'année, certains avaient un peu d'argent sur leur compte. D'autres étaient en train de creuser le négatif ou n'avaient pas compris leur courrier... Certains n'ont entrepris aucune démarche administrative, ne se rendent pas encore compte. Un jour, ils vont débarquer avec une pile de papiers.

Pour ce qui est des personnes qui reçoivent une allocation du SPF avec un complément d'allocations de chômage, on a rencontré deux situations différentes. Quand il était plus avantageux de passer à une allocation de handicapé totale du SPF, on ne s'est pas trop posé la question. Même s'il y a la crainte d'être catalogué et bloqué dans un statut de handicapé. Pour les autres, il pouvait y avoir des différences de 100, 200 ou 300 euros, selon leur situation familiale ! C'est important pour eux. On exposait le choix : le statu quo ↗

cecilebertrand
@cartoonbase.com

⇒ pendant deux ans, et la question qui se repose en 2017, ou la sécurité du SPF avec moins de revenus. Nous ne pouvions qu'expliquer en détails, sans trancher, parce qu'ensuite c'est vers nous qu'ils se retournent s'ils regrettent le changement. D'autres, qui ne pouvaient prétendre au SPF, avaient réellement besoin de la prolongation de deux ans. Sans allocations de chômage, elles devaient se retourner vers le CPAS et là, c'est encore tout autre chose. Au-delà de la question budgétaire, l'institution CPAS est tout de même « mal vue ». Se tourner vers le CPAS, c'est toucher le fond. Alors que les bénéficiaires d'allocations de chômage se vivent comme actifs, en recherche de travail.

Enfin, il y a ceux qui ont fait une démarche auprès du SPF et n'ont pas été reconnus. C'est parfois violent ! Nous avons rencontré plusieurs personnes à qui on a dit : « *Faites-vous implanter, mettez des appareils, et ça ira mieux* » ! Parfois, le médecin voit une personne arriver avec une interprète en langue des signes. La réaction est alors « *Houlala, elle est handicapée !* » S'il voit une personne avec deux appareils aux oreilles, il se dira alors : « *Non, c'est comme mon grand-père, ce n'est pas grave.* » Il y a une méconnaissance totale des réalités ! Passer la porte ici est déjà un effort pour certains, pour admettre leur situation. Ensuite, en matière de handicap, ce n'est pas toujours les personnes qu'on identifie comme le plus handicapées, en termes de points par exemple, qui vivent le plus mal la situation et ont le plus besoin d'aide. La norme d'une personne née

« Pourquoi les employeurs s'embarrasseraient-ils d'un travailleur affligé d'un problème de communication ? »

sourde est la surdité. Elle ne se vit pas comme handicapée, sa vie est organisée depuis toujours sur cette base. Par contre, les personnes qui deviennent sourdes du jour au lendemain ont un deuil à réaliser, elles perdent leurs repères. Ces personnes-là ont besoin de plus d'aide. On a l'impression qu'il faut sans cesse réexpliquer ces évidences, même auprès de médecins.

Quelle est la situation aujourd'hui au niveau de l'activation ?

L'activation a continué (NDR : pour les personnes en dessous de douze points d'incapacité). Vu la prolongation des allocations de deux ans, elles ont continué à être convoquées au contrôle. Dans ce cadre, les gens ont sans cesse besoin d'être rassurés, elles accumulent les preuves de recherche d'emploi. Leur état d'esprit ? « Je veux bien que tu discutailles avec le patron pour essayer d'aménager le lieu de travail, pour convaincre un patron de m'engager. Mais moi, j'ai avant tout besoin d'un papier ! Quand j'aurai mes cinq preuves, on pourra discuter. » C'est absolument dramatique, parce qu'une fois les cinq preuves décrochées, le temps à consacrer à cette personne est écoulé, et il faut passer au suivant. Résultat, on ne fait plus de réelles recherches d'emploi, on n'a pas le temps. Notre travail est

« On ne nous informe pas suffisamment.

Nous devons tout chercher nous-mêmes. »

pourtant de favoriser l'inclusion des personnes sourdes et muettes dans la société.

Tout cela dans un contexte où d'innombrables personnes sans handicap se sont retrouvées exclues du jour au lendemain, et prêtes, face à l'urgence, à accepter n'importe quel emploi. Résultat : nous devons de plus en plus trouver des emplois pour notre public, et l'offre est de plus en plus réduite ! Pour un poste à pourvoir, les employeurs reçoivent quarante CV au minimum. Le calcul est facile : pourquoi iraient-ils s'embarrasser d'un travailleur affligé d'un tel problème de communication ? Actuellement, nous nous concentrons sur des employeurs publics pour intégrer les personnes sourdes et muettes. Dans le privé, nous n'essayons même plus ! Dans notre secteur, entre travailleurs sociaux, nous nous posons beaucoup de questions sur notre travail : a-t-il toujours du sens ?

Les constats posés ici sont assez durs

La logique n'est-elle pas, désormais, celle-ci : « *Personnes avec handicap ? Il s'agit d'une minorité, hop !, on les met au SPF ! Un chômeur de moins !* » On en arrive à une politique de ghetto ! L'étau se resserre de tous les côtés, et la situation a aussi des répercussions sur les équipes de travailleurs sociaux, avec des risques pour la santé, notamment de burn-out. Les budgets sociaux se réduisent, même au niveau des subventions des associations et, dans le même temps, l'actualité nous parle de grandes entreprises qui éludent l'impôt et gardent l'argent utile aux politiques publiques et sociales. Par ailleurs, tous ces changements créent de plus en plus de conflits et d'agressivité dans la société. Cela monte les gens les uns contre les autres. Il ne faut pas se leurrer : nous avons des personnes handicapées qui cherchent des boucs émissaires pour expliquer le manque de travail. Les raccourcis fument dans tous les sens. Les gens regardent leur voisin en se demandant si ce n'est pas à cause de lui qu'on en est là ! Quand va-t-on s'attaquer à ces problèmes de front ? Les mandataires politiques ont une responsabilité immense dans ces dégradations sociales. □

(1) Voir « Le monde associatif ébranlé », *Ensemble !* n°82, Mars 2014, pp.26-29. La rencontre relatée ici a eu lieu dans les locaux d'Info-Sourds, le 24 mars 2015.

(2) Voir l'article « Chômage et invalidité : le chaos », aux pages précédentes.

(3) Une allocation résiduaire signifie qu'elle n'intervient qu'après avoir fait valoir d'éventuels droits dans les autres législations sociales, ici essentiellement la mutuelle et le chômage.

(4) Selon le Conseil supérieur national des personnes handicapées (CSNPH), « *Les personnes concernées sont celles qui ont, ou bien 15 points au moins sur l'échelle de handicap du SPF Sécurité sociale ou bien 12 points au moins et sont reconnues inaptes à travailler à plus de 66 %* », article « *Des centaines de personnes handicapées privées d'allocations de remplacement* », Belga, 18 mars 2015.