

MARIE, CHÔMEUSE INVALIDE :

Marie est aveugle, et chômeuse. Depuis trois ans, sa vie est rythmée par ses démêlés avec les administrations. Elle est confrontée à des tracasseries en tous genres, un arbitraire difficile à supporter, des obstacles ubuesques à surmonter. Rencontre.

Propos recueillis par Gérald Hanotiaux (CSCE)

Depuis plus d'un an, nous rendons compte des vicissitudes vécues par les personnes handicapées dans leur parcours administratif avec l'Office national de l'Emploi (Onem) et les autres instances chargées de régler leur situation administrative (1). Dans les pages d'*Ensemble !*, si nous aimons présenter et suivre un sujet au rythme des changements législatifs, afin d'en tracer tous les contours, nous aimons surtout rester connectés aux effets concrets de ces réglementations, et à leurs influences sur la vie des personnes concernées.

d'activation, quel était votre parcours scolaire et professionnel ?

Assez chaotique. Après mes études secondaires, dont une partie s'est déroulée dans les sections ordinaires, je voulais étudier le droit. J'imaginai un avenir tout tracé – des membres de ma famille ont fait ces études : je me voyais avocate, ou notaire. Un obstacle a surgi d'emblée : je n'avais pas accès aux codes pénaux car les CDrom n'existaient pas encore. J'ai alors été tentée par le journalisme, qui me paraissait plus concret. Mais au service d'aide aux aveugles de

l'actuel « master ») je suis passée en sociologie, dans l'idée de pouvoir ensuite faire une spécialisation d'un an en journalisme. Il y avait beaucoup de recherches à faire en bibliothèque, de nombreuses lectures, et les structures d'aide ne pouvaient pas suivre pour les adaptations des contenus. Alors, j'ai acheté un coûteux scanner convertissant les pages en « word vocal ». Ensuite, j'ai bifurqué en journalisme. Les services pour aveugles restaient réticents à me prodiguer leur aide car, disaient-ils, « le journalisme, c'est trop difficile pour une aveugle ».

Un professeur m'a alors conseillé d'aller au Canada, où ce serait certes très cher, mais plus facile. Ce monsieur m'a aidée énormément à tout organiser, à tout mettre en place : les aides adéquates, les bourses, etc. J'ai pu convaincre l'Agence wallonne pour l'Intégration des Personnes handicapées (AWIPH) de l'intérêt de ce projet : transcrire les supports de cours revenait dix fois moins cher qu'en Belgique. Sur place, les enseignants ont été très attentifs car, ils étaient « honorés » d'accueillir une aveugle étrangère : c'était une grande première dans leur faculté ! Et, de manière générale, les prises en charge sociales sont plus développées au Canada. Par ailleurs, on m'a spontanément proposé du travail, plusieurs fois. En rentrant en Belgique j'avais dès lors trois expériences professionnelles de plusieurs mois chacune à faire valoir !

Quel genre d'expériences ?

J'ai travaillé dans une industrie de fabrication de logiciels pour aveugles, pour réaliser des tests. Ensuite, pour une entreprise de production vidéo, avec voix off descriptives des actions sur l'écran, où je suis intervenue pour écrire les textes et conseiller les comédiens. Le troisième travail

« Je connais toute l'histoire des contrôles de l'Onem, et l'arbitraire, la pression et les exclusions du droit aux allocations. Mais là, je m'y retrouvais personnellement plongée. »

Marie (prénom d'emprunt), chômeuse aveugle, a été touchée de plein fouet, en 2012, par les attaques contre l'assurance chômage perpétrées par Monica De Coninck, alors ministre socialiste de l'Emploi. Alors qu'elle avait, jusque-là, été exemptée des contrôles du comportement de recherche d'emploi – et des risques d'exclusion du droit aux allocations de chômage –, Marie se voit subitement versée dans le lot des personnes convocables par l'Onem, à l'instar de tous les demandeurs d'emploi reconus handicapés entre 33 % et 66 %. Elle est alors passée par différentes phases – administratives et émotionnelles –, au gré des changements législatifs successifs. Madame la Ministre, voici comment vos mesures ont percuté des parcours de vie déjà compliqués – première partie (2).

l'université, on m'a déconseillé cette filière : les stages me seraient difficilement accessibles. On m'a alors orientée – allez savoir pourquoi ! – vers la psychologie ou les langues. Faire adapter les syllabus en braille ou en audio, cela prend du temps et ça coûte cher. J'ai donc essayé d'obtenir les versions informatisées, pour pouvoir les convertir moi-même immédiatement. Mais les professeurs ont refusé, pour des raisons de droits d'auteur disaient-ils... Finalement, je me suis décidée pour les sciences économiques. L'université ne voulait pas m'inscrire : on me poussait à repartir la première année d'études sur deux ans car le taux d'échec, m'a-t-on dit, était fort élevé. J'ai insisté pour être inscrite normalement : en cas d'échec, comme tout le monde, je recommencerais mon année ! Et j'ai très bien réussi mes deux premières années ! En première licence (NDR :

Ensemble ! : Avant la mesure



RÉCIT DE VIE

s'est déroulé dans une agence de voyages. Durant cette période, il m'a semblé relativement facile, en tant qu'aveugle, de travailler au Canada : j'ai pu le faire avec mon visa d'étudiant, puis avec un permis de travail temporaire. Ensuite, après mes études, j'ai tenté d'introduire une demande de résidente, pour pouvoir continuer à y travailler. Mon dossier a été refusé en raison de mon handicap : en cas de perte d'emploi, j'aurais plus de difficultés à en retrouver un autre. Nous étions là dans une procédure d'immigration : j'étais devenue un supposé coût économique trop important.

Une fois rentrée, j'ai constaté le manque d'équivalence de diplôme. J'ai alors étudié les sciences du travail en cours du soir et, par la suite, j'ai assez vite trouvé du boulot, mais tou-

jours des petits contrats temporaires. Quand je postulais pour un contrat à durée indéterminée (CDI), soit on ne me répondait pas, soit on me convoquait pour la sélection mais, sur place, il n'y avait pas la possibilité de me faire passer les examens. La

Ligue Braille aide parfois à l'adaptation des documents, mais ce n'est pas toujours facile : la procédure de sélection est souvent complexe, et la Ligue ne parvient pas à la rendre accessible

dans les temps.

Vous postulez pour des offres d'emploi classiques, ou spécifiques?

Un peu de tout, il n'y a pas vraiment d'offres spécifiques. Je passe l'examen avec des personnes voyantes. Parfois, je précise que je suis aveugle dans ma lettre de candidature. Donc, s'ils m'invitent, c'est qu'ils sont *a priori* prêts à m'engager, car il existe des systèmes d'aide pour les employeurs qui recrutent des personnes handica-

« La médecin de l'Onem m'a attribué une incapacité d'invalidité temporaire. Mon handicap est permanent, mais elle avait décidé que ce serait temporaire... »

pées. Je possède à présent le matériel d'adaptation en double, donc je peux être opérationnelle tout de suite sur mon lieu de travail. Je peux scanner les textes, les convertir en pdf, et les lire avec un logiciel parlant ou un « afficheur Braille ». Pour écrire, je connais le clavier et j'entends ce que j'écris. Lors des sélections, je m'organise le plus souvent directement moi-même avec l'employeur, et j'apporte un ordinateur portable adapté. Je reçois les questionnaires et articles à lire sur clé USB, et je passe la sélection.

Parfois, je dois amener mon matériel la veille, pour que l'on puisse en vérifier le contenu et éviter d'éventuelles « tricheries », ce que je trouve normal. Avant de postuler, je m'interroge sur ma capacité à faire ce type de boulot, s'il y a beaucoup de déplacements, etc. J'appelle donc l'employeur pour évaluer si l'emploi me semble à ma portée. Avant, je voyais souvent des offres adéquates. Aujourd'hui, cela devient de plus en plus difficile, spécialisé...

Vous avez toujours travaillé dans le cadre de contrats courts...

Oui, et ces contrats ne permettent pas d'accéder aux allocations de chômage sur la base du travail. Je me suis donc retrouvée soumise au régime des allocations d'insertion. Dès la création du gouvernement Di Rupo, sous la précé-



⇒ dente législature, j'ai été versée dans le lot des personnes à exclure du chômage après trente-six mois.

Avec les autres personnes handicapées de mon entourage, nous nous sommes tous demandé ce que nous allions devenir après le 1^{er} janvier 2015. Certains n'avaient jamais travaillé, et les autres ont rarement bénéficié d'un contrat de longue durée, ou à durée indéterminée.

Vous avez dû recevoir un courrier de l'Onem annonçant une future convocation pour le contrôle de vos recherches d'emploi...

Oui, je l'ai reçu. Personnellement je veux rester active. Mais la perspective de ce contrôle a fait monter le stress : je risquais de perdre mes allocations si l'Onem jugeait mes efforts insuffisants. J'ai toujours été liée à des groupes de chômeurs ; j'ai participé à des manifestations, donc je connais toute l'histoire des contrôles de l'Onem, et l'arbitraire, la pression et les exclusions du droit aux allocations. Là, je m'y retrouvais personnellement plongée. Je trouvais ridicule d'envoyer cinq, dix ou quinze recherches d'emploi en sachant que l'engagement ne serait pas possible mais, puisqu'il le fallait, j'envoyais toutes sortes de candidatures. Je me rendais parfois à un entretien, et on m'engueulait en me demandant pourquoi j'avais postulé ! « *Mais vous êtes inconsciente !* » : voilà ce que j'entendais. J'étais pourtant obli-

postule, je me sens dès le départ mal à l'aise lors des entretiens. Un jour, il m'est arrivé de taire certaines de mes limites pour avoir le job : je me disais que je m'adapterais une fois sur le terrain. En place, je n'ai finalement pas pu assurer, et j'ai été licenciée !

Pour en revenir à votre parcours administratif : a-t-on pris en considération votre situation particulière, les difficultés auxquelles vous êtes quotidiennement confrontée en raison de votre handicap sensoriel ?

Jamais. On se trouve face à une décision administrative, paf : dans le lot des personnes à convoquer à l'Onem, et c'est tout. Je dois aussi préciser ceci : chaque interview me coûte de l'argent. Je m'y rends souvent en taxi, pour être sûre d'arriver à temps et éviter de passer du temps à trouver le bon endroit, de devoir demander aux passants où se trouve la rue, le bâtiment, etc. Avec ce quota de recherches d'emploi exigé par l'Onem, je me déplaçais pour des entretiens inutiles, cela me coûtait cher. Tout est compliqué dans la vie quotidienne : j'ai toujours dû me débrouiller seule pour chercher un logement. Quand je me présente pour un appartement, si je n'ai pas de fiches de paie, c'est souvent non. La première réaction des propriétaires, quand un candidat locataire handicapé se présente, c'est souvent de se dire : « Il est sûrement insolvable. » Quand ils nous voient arriver, ça les met dans un état incroyable : « *Vous allez mettre le feu au tapis, vous allez faire des taches, etc...* » Il faut déjà être drôlement persuasif pour arriver à les convaincre que tout va bien se passer malgré le handicap ! Si on ajoute à ça l'absence de travail, couplée au fait que, pour le même appartement 25 autres personnes – parfois 200 ! – se présentent avec des fiches de paie, vous imaginez bien... Alors, oui, tout est difficile : se loger, se déplacer, se rendre à un entretien d'embauche...

Avez-vous tenté d'attirer l'attention de l'Onem sur votre situation ?

Oui, j'ai fait une demande de dispense d'activation, par un courrier écrit par une dame d'Actiris. Cette démarche a été possible suite à la parution d'une circulaire supprimant le contrôle d'activation pour les personnes disposant de plus de douze points d'incapacité de travail, un niveau fixé par le Service public fédéral Sécurité sociale (SPF SS) (3). C'était

mon cas. Je connais des personnes handicapées qui sont passées devant l'Onem, parfois accompagnées d'un tiers, qui ont eu un entretien relativement *soft*, dans lequel le contrôleur a fait preuve d'une certaine clémence. Mais je connais aussi des cas où cela s'est mal passé. Un couple d'aveugles, par exemple, dont la dame, convoquée, s'est présentée avec son compagnon. Le contrôleur s'est exclamé « *Mais enfin, vous n'êtes pas capable de travailler, ça fait autant d'années que vous n'avez pas travaillé, on ne sait vous mettre dans aucun programme de formation !* », hop !, exclue d'office ! Elle n'a même pas pu s'expliquer. Et le compagnon a été exclu aussi, pour les mêmes raisons.

A quoi correspondent, au juste, ces catégories de 33 % et les 66 % de handicap, et les points d'invalidité ?

C'est très compliqué. En gros, il y a deux types de handicapés, ceux qui le sont dès la naissance, et ceux qui le deviennent plus tard. A une certaine époque, on ne pouvait pas demander les allocations de handicapé complètes : on était obligé de s'inscrire comme demandeur d'emploi. L'allocation pour handicapé est en effet un droit résiduaire, applicable après épuisement des autres possibilités : on devait donc faire valoir ses droits. La mutuelle, de son côté, n'intervient que pour les handicaps évolutifs, c'est-à-dire lorsqu'il y a un changement de la situation. Au sujet des pourcentages, les gens lourdement handicapés le sont à plus de 66 %. Ceux-là ne sont pas inscrits à l'Onem, qui accepte les personnes avec un taux de handicap situé entre 33 % et 66 %, auxquels il faut ajouter un niveau de points d'incapacité fixé par le SPF.

Qui fixe ces catégories ?

Le médecin. Il attribue le nombre de points qui déterminera le montant des allocations de handicap. Avant les derniers changements, la plupart des personnes handicapées, dont moi, recevaient des allocations de chômage, avec un supplément d'allocations de handicap. Il faut aussi savoir que les reconnaissances Onem et SPF ne s'accordent pas nécessairement : il est possible d'avoir un handicap de 66 % pour le SPF Sécurité sociale, mais être à 33% pour l'Onem... Si on est handicapé, on doit demander à être convoqué par le médecin de l'Onem, pour faire reconnaître

« Quand on se rend chez Actiris, on vous regarde comme des gens qui ignorent leurs limites, et dont la volonté de travailler semble farfelue. »

gée d'avoir mon quota de preuves de recherche.

Avant cela, je ne glandais pas : j'envoyais des candidatures, mais uniquement quand je savais que je pourrais assurer le travail ! Les rencontres avec les employeurs étaient constructives : j'arrivais à leur expliquer pourquoi j'avais postulé, comment j'imaginai répondre efficacement à leurs attentes, et nous y réfléchissions ensemble. Cela me motivait de chercher de l'emploi de cette manière. Si je ne sais pas faire le travail pour lequel je

une situation réduisant la capacité de recherche d'emploi. J'ai eu des problèmes avec cette procédure, car la médecin de l'Onem m'avait attribué une incapacité de plus de 33 %, mais temporaire. Mon handicap est permanent, mais elle avait décidé que ce serait temporaire...

En fonction de quels critères s'opère la reconnaissance ?

Ce n'est pas du tout clair. Dans ce cas précis, un an plus tard, j'ai revu la même médecin car je voulais une décision définitive. A ce que je sache, mon handicap ne va pas évoluer ! Elle a voulu me déclarer handicapée à 100 %, et m'envoyer vers une allocation de handicap complète : d'après elle, je ne pourrais jamais travailler dans ma condition. Je lui ai donc déclamé mon curriculum vitae et mes possibilités en matière de travail. Je m'étais faite accompagner, cette fois-là, d'une personne qui a pu confirmer mes capacités. Nous avons demandé des explications sur la décision précédente. Sa réponse ? Elle préfère attribuer une décision temporaire car, sinon, « des gens profitent ! » Elle aime

les revoir pour évaluer la situation une seconde fois. Je lui ai demandé si elle se rendait compte du caractère définitif de mon handicap, du fait qu'il n'évoluera plus, ce que j'avais bien expliqué lors de la première visite, mais rien n'y faisait : « Haaa mais vous ne savez pas mettre des gouttes dans vos yeux ? Faire une opération pour mieux voir ? Pourquoi ne le faites-vous pas ? » J'halluciniais ! C'était n'importe quoi ! Et cette femme est médecin ! Voilà apparemment le quotidien des médecins de l'Onem : ils décident de ce que la personne peut/doit faire de sa vie. Les points d'incapacité sont également fixés par un médecin, du SPF Sécurité sociale cette fois. Il soumet la personne à un questionnaire-type : « Savez-vous vous préparer à manger ?, vous habiller ?, vous laver ?, etc... » L'appréciation est également arbitraire, d'autant plus que les situations sont différentes, parfois pour un même handicap. Personnellement, je

« Oserait-on suggérer comme seul débouché aux personnes étrangères d'aller travailler dans une organisation de défense des droits des étrangers ? »

vis seule. Si je vivais en famille, ma situation globale serait évidemment différente. Un jour, en répondant aux questions, je me suis fait interrompre par la médecin : « Mais enfin ce n'est pas possible ! Vous avez fait l'université ! Comment pourriez-vous ne pas faire à manger ? Vous dites n'importe quoi ! » J'étais sciée. Je lui parlais simplement de mes limites. Je ne contestais pas pouvoir me préparer un plat, mais j'exposais par exemple la nécessité, lors de mes courses, de demander les prix aux gens. Je ressentais à tout moment la suspicion à mon égard. Conclusion : « Je ne mets que 18 points ; 21, c'est pour des gens lourdement handicapés. » Je connais d'autres aveugles, comme moi, qui vivent au sein de leur famille, et qui bénéficient de plus de points d'incapacité. D'autres vivent seuls, comme moi, et ont reçu moins de points alors qu'ils cumulent plusieurs handicaps.

Quand on se rend chez Actiris, on vous regarde comme des gens qui ignorent leurs limites, et dont la volonté de travailler est farfelue ! On ne nous interroge pas sur nos motivations, nos capacités, nos envies..., on nous suggère d'aller travailler à la Ligue Braille ou dans une association pour handicapés. Mais enfin ! Oserait-on suggérer comme seul débouché aux personnes étrangères d'aller travailler dans une organisation de défense des droits des étrangers ? □



(1) Lire le dossier « Au boulot, les invalides », *Ensemble !* n°82, mars 2014, pp.21-30 ; « Activation des chômeurs invalides : le parcours du combattant », *Ensemble !* n°85, décembre 2014, pp.30-33 ; « Chômage et invalidité : le chaos » et « L'impréparation administrative est totale », *Ensemble !* n°87, juin 2015, pp.10-16.

(2) La suite de cet entretien, et de l'épopée administrative engendrée par les attaques contre l'assurance chômage, paraîtra dans le n° 89 d'*Ensemble !* (décembre 2015).

(3) C'est neuf mois (!) après la mesure d'activation, que l'Onem publia une circulaire de consignes à son personnel, dans laquelle les personnes disposant de 12 points d'incapacité étaient finalement exemptées de contrôle.

« Activation du comportement de recherche d'emploi – Chômeurs sans capacité de gain », Direction Réglementation chômage et contentieux, références 31000.0592.0592.1/32215A/SB/A Rio Doc n°130552/, 1^{er} août 2013.