

# LE MONDE ASSOCIATIF ÉBR

Leurs usagers contrôlés par l'Onem ? Les associations qui encadrent les personnes handicapées se sont retrouvées subitement placées devant ce fait accompli. Nous avons rencontré deux d'entre elles. Témoignages édifiants.

Propos recueillis par **Gérald Hanotiaux (CSCE)**

L'association Info-Sourds de Bruxelles est subdivisée en trois services : un service d'accompagnement destiné à aider les personnes sourdes dans leur projet de vie et dans leurs démarches vers l'autonomie ; un service d'interprétation gérant les demandes et offres en langue des signes ou autres moyens de communication ; et un service d'aide à la recherche d'emploi qui peut couvrir les différentes étapes du parcours du demandeur d'emploi. Nous y avons rencontré Nina Bertozzi, du service d'accompagnement, et Muriel Brunneval, du service Recherche active d'emploi.

La Ligue Braille remplit le même type de missions envers les aveugles et malvoyants, dont un soutien au développement de leur autonomie et à l'intégration dans la société. Son approche repose sur la volonté d'accompagner et de soutenir les personnes déficientes visuelles, afin de

maillons de la société amenés à les côtoyer ne peuvent rester indifférents à cette évolution, a fortiori au sein du monde associatif travaillant sur les questions d'emploi.

En 2009, nous avons rencontré des travailleurs sociaux de la formation professionnelle, et nous constatons déjà que, si le fait de forcer les gens à s'agiter dans tous les sens a une conséquence appréciable sur la mise en concurrence des travailleurs entre eux, et des travailleurs avec les prétendants au travail, cela entraîne

également des conséquences sur la qualité du travail des professionnels de la formation.

Dans ce sens, la FeBISP (Fédération bruxelloise des organismes d'insertion socioprofessionnelle) exprimait dans une note diffusée auprès des ministres de l'Emploi : « *Les professionnels de l'insertion socioprofessionnelle ont le sentiment que leur mission de base évolue. Il ne s'agit plus d'accompagner une personne dans un parcours d'insertion, mais de l'aider à préserver son droit aux allocations de chômage.*



**« Nous leur avons toujours dit que la société comprenait leur situation spécifique : ce n'est plus le cas. »**

permettre l'acquisition d'une autonomie optimale. Nos interlocuteurs furent Katia Van Humbeek, responsable du Centre de formation professionnelle, et Marc Hiard, « job coach » auprès des membres de la Ligue. (1)

## Les associations mises au pas

Conditionner des allocations de chômage à un comportement de recherche actif, contrôlé et sanctionné par l'Onem entraîne nécessairement des réactions en chaîne dans de nombreux domaines. Depuis 2004 et l'activation des chômeurs, tous les



## ANLÉ

Les conseillers des Missions locales constatent un glissement de leur fonction : ils ont le sentiment de devenir des écrivains publics de l'emploi, cantonnés à la rédaction « à la chaîne » de CV, de lettre de candidature suite aux contenus des contrats Onem, des CPP (NDLR : contrats de projets professionnels) et au relais des agents d'Actiris. » (2)

À l'époque, les autorités fêtaient le cinquième anniversaire de l'activation des chômeurs. Nous relations à cette occasion les témoignages de formateurs en alphabétisation, au sujet de leur public recevant les convocations de l'Onem. La part la plus intéressante des tâches assurées par ces travailleurs sociaux consiste à rencontrer les personnes et analyser leurs besoins spécifiques. Avec ce contrôle, la nature du travail principal changea. Une travailleuse expliquait : « J'ai un horaire de 32 heures par semaine et plus de 50 % de ce temps sont à présent consacrés à de l'adminis-

tratif. Il y a énormément de documents à compléter pour les syndicats, pour Actiris ou pour l'Onem, mais en plus de tous ces documents, il y a à présent une série invraisemblable de courriers à rédiger pour les gens. Ils subissent d'énormes pressions et, forcément, vu notre public, ils ne comprennent pas toujours ce qu'on leur envoie. Alors qu'ils sont en processus d'alphabétisation, ils doivent se constituer des dossiers avec des preuves de recherche d'emploi, des lettres de sollicitations. C'est nous qui devons constituer ces dossiers avec eux. » (3)

Aujourd'hui que l'activation des chômeurs a dix ans, l'administration s'enhardit et envoie des convocations à des personnes aveugles, sourdes et muettes, ou porteuses d'autres handicaps.

### Une politique du fait accompli

Comment la nouvelle mesure de 2012 fut-elle annoncée aux associations d'accompagnement des handicapés ? Nos interlocuteurs sont formels : elle n'a tout simplement pas été communiquée. « Nous l'avons découvert en recevant des per-

sonnes porteuses des documents de l'Onem, que nous trouvions incompréhensibles. Avec notre public, qui n'a jamais eu à subir ce contrôle, nous avons tout de suite compris les problèmes auxquels nous allions faire face : un tel document pleine page, avec des informations minuscules et une menace de sanction, ils risquaient de ne pas le comprendre ! Soit ils allaient le mettre de côté, soit attendre d'avoir un rendez-vous avec

**« L'Onem n'a pas prévu d'interprète en langue des signes ! »**

notre service accompagnement, un mois ou deux plus tard, avec dès lors le risque de subir la suspension de chômage. Nous leur avons toujours dit que la société comprenait leur situation spécifique : ce n'est plus le cas. »

À la Ligue Braille, la découverte fut encore plus brutale : « La première personne qui m'a appris ce changement législatif est un candidat au travail. Il est venu me voir en me disant qu'il avait été sanctionné ! Ah bon ? Surprise ! Par la suite, d'autres sont arrivés avec la lettre annonçant qu'ils allaient subir cette évaluation du comportement de la recherche active d'emploi. Nous avons alors dû faire les recherches juridiques sur toutes ces mesures, les obligations, les possibilités de réaction de notre part, etc. Nous avons pris les choses en cours, avec des personnes très inquiètes... Elles étaient carrément paniquées. »

C'est donc après coup, par leur propre initiative, que des contacts sont établis entre les associations et les services de l'Onem.

### Une administration déconnectée

Les capacités d'écoute et de prise en compte d'une réalité spécifique semblent assez minimales au sein de l'administration de l'emploi. Info-Sourds a tenté d'expliquer les besoins particuliers de son public. « Nous avons demandé une rencontre, en expliquant que répondre à toutes ces exigences du jour au lendemain n'était pas possible. Par ailleurs, un entretien à l'Onem avec une personne sourde nécessite évidemment des mesures spécifiques ! Or ils n'ont pas prévu d'interprète en langue



⇒ des signes ! Il faut donc qu'une personne de nos services soit disponible, mais nous sommes en pénurie d'interprètes !

Ce n'est déjà pas notre travail, mais si on dit qu'on va le faire... J'appelle donc l'Onem pour prévenir de l'impossibilité de l'entretien, faute d'interprète disponible ce jour-là. On me répond alors : « OK, on enverra une autre convocation. » J'avais beau leur expliquer la nécessité d'avoir une date précise pour planifier avec nos interprètes, sans quoi nous risquions de nous retrouver dans la même situation un peu plus tard, pas moyen ! C'est semble-t-il un système automatique qui génère une nouvelle convocation ! »

L'Onem bat ici des records en caté-

## « Tout le monde a droit aux mêmes questions uniformisées. »

gorie « absurdité bureaucratique », mais Actiris ne se débrouille pas mal non plus. « Les jeunes qui s'inscrivent chez Actiris reçoivent une explication de la nouvelle législation. Bien entendu, je les préviens de l'inutilité pour la personne de se rendre à une séance collective, faute d'interprète. Aussi fou que cela soit, il faut leur expliquer l'évidence : « Si vous mettez cette personne dans cette pièce, elle ne va rien comprendre ! » On me répond : « Ce n'est pas grave, faites-le venir, il fera acte de présence puis on le laissera partir. » Rien n'est prévu, mais il doit y aller, car en cas d'absence il y a déjà un risque de sanction. Actiris aura sa signature, mais il n'aura pas eu l'info. Selon moi, c'est de la discrimination. » Quelles seraient les revendications à exprimer pour remédier à cette situation ? « On n'a même pas le temps de s'asseoir et de réfléchir à ça plus globalement. C'est comme cela que je le vis. On n'a même plus le temps de se voir, de réfléchir... C'est non-stop des gens qui arrivent avec leurs problèmes à gérer. Il nous faut directement trouver des solutions au cas par cas. »

### Stress, stress, stress...

Lorsqu'on évoque les sentiments des personnes qui fréquentent ces associations, un mot revient : stress. Stress supplémentaire dans une vie compliquée, géré en première ligne par les travailleurs associatifs. Stress à la ligue Braille : « Leurs sentiments ? La révolte, pour quelques-uns, mais c'est



une minorité. Puis il y a l'acceptation résignée. Et enfin la peur. Voilà les trois sentiments que je peux observer. Il y a également un axe revendicatif, demandant : « Le politique ne pourrait-il pas faire un geste ? Puisque nous avons cette particularité-là... Nous représentons une minorité de l'ensemble des chômeurs... » Bien entendu, je dois leur répondre que je n'ai aucun pouvoir sur ces choses. » Stress également chez Info-Sourds, qualifié de « très important » même : « 75 % de notre public reçoit des allocations d'insertion sur base des études. Ils savent qu'elles vont être supprimées au premier janvier 2015. D'autres ne l'ont peut-être même pas compris. Au 30 janvier 2015, quand les gens vont voir leur compte en banque vide, je prévois une file dans le couloir, et on ne fera que gérer ça. La ministre nous dit que ce n'est pas grave, qu'ils n'auront qu'à faire une demande d'allocation pour handicapé... Mais là, on nous dit que non, le budget n'est pas débordant. Puis on évoque la Mutuelle, et là-bas on répond : ah non, ce sont des gens qui sont nés avec un handicap, donc ils ne relèvent pas

de notre compétence. On va les mettre au CPAS, et les CPAS nous répondront qu'ils ne pourront recevoir les chômeurs exclus.

Alors, on fait quoi ? Je réponds quoi aux gens ? Il y a un côté totalement hypocrite. On va leur couper les aides et les transférer ailleurs ? Mais on ne sait pas quelle sera la politique des autres instances... On va les laisser sans aucun revenu, comme c'est le cas dans d'autres pays ? Les personnes vivent dans un stress permanent. Elles se demandent le pourquoi d'un tel revirement alors qu'elles n'ont pas d'expérience professionnelle, qu'il n'y a pas de possibilité de formation adaptée... et pas de travail ! Pour rappel, encore aujourd'hui, l'enseignement secondaire n'est pas adapté aux personnes sourdes et malentendantes ! »

### Une circulaire neuf mois plus tard

Nous l'avons déjà évoqué, une instruction de l'Onem datant d'août 2013

laisse entrevoir une exception pour certaines personnes, selon leur niveau d'incapacité. En plein apprentissage de la nouvelle situation, les services d'aide aux handicapés doivent donc à nouveau interpréter de nouvelles instructions internes à l'Onem, pour pouvoir conseiller au mieux leur public. « S'ils sont inscrits au SPF Sécurité sociale et qu'ils ont douze points d'incapacité, il y a maintenant, semble-t-il, une instruction qui dit qu'ils conservent leurs allocations de chômage. Mais à l'Onem, on ne nous le dit pas ! Pire : une fois ils disent oui, une fois non... Ils s'emmêlent les pinces eux-mêmes. C'est à nous de chercher l'info ! Notre public, la plupart du temps, dispose de six-sept-huit-neuf points, pas suffisamment pour éviter la convocation. »

Au sujet de l'attribution de ces points, le regard est également critique. « C'est un peu à la tête du client. Il y a des catégories de points, des points par rapport à l'autonomie, par rapport à la

vie... mais c'est complètement subjectif. D'un médecin à l'autre, ce sera complètement différent. Par ailleurs, ceux du SPF Sécurité Sociale, qui accordent les points, ne connaissent pas du tout les particularités de la surdité.

Ils voient à longueur de journée des personnes lourdement handicapées, physiquement, dont la difficulté est flagrante. Donc quand ils ont une personne sourde devant eux, qui sait se lever le matin, se laver toute seule, ils se disent que tout va bien. « Vous pouvez tout à fait travailler. » Tout le monde a droit aux mêmes questions uniformisées : « Comment avez-vous fait ce matin ? Comment avez-vous fait pour vous habiller ? Comment avez-vous fait pour cuisiner ? Comment avez-vous fait pour venir ici ? » Bien évidemment que la personne sourde peut le faire. Avec adaptation pour certaines choses, mais elle peut le faire ! Après ça, sur la vie sociale, la communication en milieu professionnel, etc., il n'y a rien ! Les gens sont très choqués par ces questions. »

À l'avenir, le risque est grand de se retrouver devant des demandes massives visant à augmenter la reconnaissance des handicaps et des points d'incapacité. Pourtant, psychologiquement, pour une personne sourde ou aveugle – laissons de côté la question des handicaps mentaux –,

revendiquer son handicap n'est évidemment pas un geste émancipateur ! Ce que confirme la Ligue Braille : « En effet, et ça va tout à fait à l'encontre du décret inclusion et de différentes conventions. Notre sentiment sur le terrain est que ça n'a même pas été correctement pensé. »

## Un quotidien bouleversé

Bien entendu, les personnes handicapées sont en droit d'élaborer un projet de vie professionnelle, mais personne ne pourra nier la nécessité d'une adaptation des postes de travail. C'est précisément pour cette raison qu'un accompagnement dans les démarches vers les employeurs est assuré par ces associations, avec des moyens déjà réduits. Le travail d'insertion de ces personnes porteuses d'un handicap est compliqué et long. Une embauche nécessite parfois jusqu'à un an de contacts avec un employeur.

Tout ce travail, à présent, est ébranlé par les exigences de l'Onem. « Il y a eu plusieurs axes de changement, explique le "job coach" de la Ligue Braille. Le premier a été de les former aux méthodes de recherche d'emploi ou à l'utilisation de l'ordinateur et d'internet, pour pouvoir trouver des offres et postuler. Il faut leur expliquer le nombre de recherches exigées, etc. Et encore, ce n'est pas très clair même pour moi. Le principal changement pour moi, c'est que je suis à présent obligé de travailler sur deux projets en même temps. D'abord sur le projet de la personne, et on doit reconnaître que ça prend du temps. Ensuite, réunir le nombre de preuves nécessaires pour que l'Onem soit content, ce qui est en décalage avec le premier point. La surcharge de travail est énorme. Pour notre public, ce n'est pas toujours facile à comprendre... On entend souvent : "Mais pourquoi je dois faire ça..." Parce qu'il faut boucler les étapes. C'est ainsi que des gens vont devoir répondre à des offres pour lesquelles elles ne sont pas prêtes. »

Exemple : « Une malvoyante avait été formée pour être éducatrice, mais sa vue s'est ensuite fortement dégradée. Personne ne prendra le risque de l'engager. Elle vient donc au centre de formation pour pouvoir apprendre des métiers plus appropriés à sa situation actuelle, mais en parallèle, elle postule pour des places d'éducatrice, en sachant bien qu'elle ne sera pas prise. Juste pour répondre aux nécessités du contrôle. »

Comme le personnel du milieu de la formation nous le confiait par le passé, l'impression est ici également

d'être en quelque sorte enrôlés de force dans un système répressif.

« Un revers à tout ça, c'est que je vois le travail de job coach comme un travail collaboratif, sans contrainte avec le candidat. Mais depuis un an, il m'est arrivé d'envoyer un mail à certains en disant "attention je n'ai pas vu de candidature de votre part. N'oubliez pas que l'Onem va demander des preuves". Je demande qu'on me mette en copie des mails, comme ça je peux imprimer leurs preuves et suivre leur démarche, je vois où ils en sont et je peux les réorienter, les conseiller... Donc, je suis aussi parfois dans un rôle de contrôleur, ce qui n'est évidemment pas ma fonction ! »

Chez Info-Sourds, l'inquiétude est encore plus grande : « On constate un changement radical dans la nature de notre travail. Là où, auparavant, j'essayais de trouver un employeur, aujourd'hui j'essaie juste de trouver des preuves et de remplir les différents documents exigés par l'Onem. Je ne fais plus que ça. Chercher de l'emploi, c'est fini.

**« Nous ne tournons même plus en rond : nous sommes à l'arrêt. »**

Alors que c'est mon métier ! Je remplis les papiers exigés pour que, de toute façon, au premier janvier 2015, leurs allocations de chômage soient coupées. J'effectue du travail inutile incessant, alors que je devrais chercher des lieux de travail adaptés. Nous ne tournons même plus en rond : nous sommes à l'arrêt. » □

1. Les rencontres ont eu lieu dans les locaux d'Info-Sourds Bruxelles à Woluwe-Saint-Pierre le 17 janvier 2014 et dans les locaux de La Ligue Braille à Saint-Gilles le 27 janvier 2014. Plus d'informations sur leurs sites respectifs : <http://www.infosourds.be> et <http://www.braille.be>

2. « Accompagnement et suivi actif des chômeurs : du parcours d'insertion au parcours d'obstacles ». Note de position de la FeBISP sur la politique d'activation des chômeurs, mars 2009, p.11

3. « La formation souffre du contrôle des chômeurs », propos recueillis par Gérald Hanotiaux, Ensemble ! n° 65, juin 2009.