

Sourde en centre d'appels*

« *Plaidoyer pour une distanciation intégrante envers les personnes en situation de handicap* » par Claire Merlin.



La première partie de ce livre passionnant est le récit du combat de l'auteure, 47 ans, salariée de France Télécom, malentendante, pour retrouver sa place au sein de l'entreprise. La deuxième partie du livre relate le chemin de sa reconstruction par sa recherche-action. Le livre propose des pistes pour s'en sortir, notamment grâce à une « distanciation intégrante ».

Pour se définir Claire Merlin crée un néologisme « résil-handicapée » : une handicapée résiliente, c'est-à-dire qui a réussi à surpasser l'adversité de son handicap.

La non reconnaissance du handicap

En 2002 la réorganisation de France Télécom mène à la suppression de son poste d'assistante de direction ; elle doit travailler sur un plateau comme conseillère clientèle par téléphone. Le déni de sa malentendance aggrave sa surdité, qui passe de -35 décibels en 2003 à -50 décibels en 2010, et ses acouphènes.

Elle a honte de devenir sourde, nie son handicap, comprend de moins en moins bien les noms propres. C'est épuisant. Son stress augmente. Les sonneries des fax l'agressent. Le commentaire du médecin du travail : « *Les sonneries de fax ne peuvent pas abîmer les oreilles d'un sourd, puisqu'il entend mal* » enfonce le clou. Claire déprime. Des acouphènes stridents et chroniques se déclenchent à l'oreille droite. Ses incompréhensions entraînent de la part de ses collègues de l'agacement, voire de l'agressivité. Claire se trouve humiliée, privée de liberté. Le sentiment de sa solitude s'accroît.

En 2005 elle écrit : « *J'ai cherché sans jamais le trouver le collectif des "entre deux", ceux qui entendent mal, mais qui entendent encore, et je ne l'ai finalement jamais trouvé, car il n'existe pas, tout simplement !* ».

Nos associations des devenus malentendants sont vraiment insuffisamment connues...

La lutte

Fin 2004 Claire annonce sa surdité et du coup la prend en compte elle-même et décide de se faire appareiller et de quitter l'environnement sonore du plateau du centre d'appels. Mais sa hiérarchie l'affecte sur un autre plateau. Sa lutte pour que l'entreprise reconnaisse son handicap commence. Claire ne dort plus. Un acouphène s'installe à l'oreille gauche.

Elle contacte France Acouphènes qui la soutient et dont elle devient une membre active. En 2005 elle est reconnue apte à travailler à 50 % de son temps au téléphone et en 2006 travailleur handicapé.

Claire s'investit dans des activités syndicales et devient fin 2006 déléguée titulaire du personnel. Après plusieurs refus, sa demande de formation universitaire est acceptée. « *Entrer en recherche consiste à prendre de la distance sur sa pratique* », « *À penser son action en s'en distançant, et à agir sur le terrain en s'y impliquant* » écrit-elle.

Au bout de trois années d'études Claire obtient deux Master et le titre de psychosociologue experte dans l'accompagnement des personnes en situation de handicap.

En 2010, après une mission temporaire en tant que « *Spécialiste des conditions de travail* », Claire se retrouve au chômage technique.

Le slogan de France Télécom « *Tout le monde devrait pouvoir communiquer comme il l'entend* » n'est donc pas mis en œuvre auprès de ses employés...

De la lutte à la recherche

Sa recherche - dont le point de départ est que la non-discrimination, accompagnée d'une discrimination positive, permet l'inclusion sociale - aboutit aux constatations suivantes :

- La déficience devient handicap lorsque l'environnement n'est pas adapté.
- Ne pas discriminer les personnes handicapées devient discriminant pour leur insertion.
- Certaines personnes handicapées sont ambivalentes : elles souhaitent que leur handicap soit pris en compte, tout en voulant être traitées comme tout le monde.
- La réalisation des actions en faveur des salariés handicapés est rendue difficile par l'écart entre ceux qui nient leur déficience et ceux qui l'ont intégrée et cherchent à la faire reconnaître.

Claire Merlin fait le distinguo entre les discours « on » des cadres supérieurs - les handicapés travaillent plus que les autres, ils se comportent comme des héros - et leur discours « off » - le handicap fait peur, donc on l'évite.

La distanciation intégrante de son vécu, grâce à ses études universitaires et à son implication croissante tant syndicale qu'associative, a permis à Claire Merlin, malgré sa déficience, sa souffrance et le déni de son handicap, de remettre du sens dans sa vie en redevenant « *un être de désir, sujet de sa vie* ».

Elle conclue : « *La discrimination positive peut mener à une distanciation intégrante* ».

Pour finir, voilà une de ses plus belles citations : « *Ce n'est pas parce que les choses sont difficiles que nous n'osons pas, c'est parce que nous n'osons pas qu'elles sont difficiles* » (Sénèque).

■ Lumioara Billière-George

*Édition L'Harmattan