



Propos d'une agente de l'administration « injurieux » ?

Par millefeux

Madame, Monsieur,

(Mon message étant peu synthétique, je vous conseille de lire uniquement la partie « résumé », la suite étant plus détaillée).

Résumé : personne porteuse d'un handicap (moi-même) reconnu par la MDPH de mon lieu de résidence. Dans le cadre d'un appel téléphonique passé par ma mère puis moi-même au service d'accueil de la MDPH après décision de m'attribuer l'AAH dans l'optique d'obtenir un renseignement sur les modalités concrètes d'obtentions, Mme l'agente de la MDPH est dûment informée par ma mère (que j'entends) de mes difficultés légères d'élocutions causées par mon handicap. après avoir douté de mon identité (en raison d'une voix trop « masculine » pour être celle d'une femme de 25 ans) et m'avoir fait épeler nom et prénom plusieurs fois, dans un contexte où elle m'entend mal (je n'arrive pas de bonne foi à parler « dans le téléphone ») de tenir le propos : « bon, votre voix, c'est n'importe quoi » et de raccrocher pendant que j'épelle mon nom soit exactement 10 secondes après. De ma part : crise de larmes soudaine (environ trente minutes- une heure) à la suite de laquelle je commence à rencontrer des difficultés d'élocution plus forte et de nature différente d'auparavant.

Je cherche à obtenir au moins des excuses (de l'agent ou de l'administration) car je ne n'attendais pas à ce type de propos venant d'une agent publique dont la fonction implique une connaissance du handicap, car j'accorde une importance affective à ma voix et car il y a des conséquences psychologiques inhabituelles. Néanmoins je crains que cela n'affecte le versement de mon AAH par repréailles, ou bien son renouvellement dans cinq ans quand je cesserai de la toucher pour cette durée. Je ne fais pas confiance. Il demeure possible que la réaction de Mme l'agent soit due à un problème technique venant d'un téléphone mais j'en doute.

Détails complémentaires

Je suis une personne majeure dont un handicap est reconnu par la MDPH de mon département de résidence. (Entre 50 et 79 pc). Je ne fais pas l'objet de tutelle ou de curatelle : ce fut envisagé et malgré mon handicap mon médecin traitant et le médecin spécialiste qui assure un suivi ne trouve pas une telle mesure adaptée à mon cas.

Ma voix (objet de ce qui pourrait être une injure) :

Le handicap reconnu est susceptible d'affecter, entre autres, ma façon de m'adresser à des personnes, en matière de « mauvaise » élocution, de ton inapproprié (ex. Je peux avoir une intention joyeuse et ça peut être pris pour de la colère par mes interlocuteurs surtout ceux et celles qui ne me connaissent pas), de degré inadapté de politesse (ex. Spontané : ton un peu monocorde « Monsieur, je vous prie, me serait-il autorisé de photographier cette ?uvre ou serait-ce une transgression ? ») -> on m'a dit que je me moquais et j'ai expliqué mon handicap : ma bonne foi fut reconnue. moins spontanément, dans les contextes les moins anxiogènes, j'ai une meilleure maîtrise de ces codes culturels et d'usage. Je suis presque toujours de bonne foi sauf rares cas « personnels » ou de colère. Je ne suis pas auteur de violence bien que mes « attaques » (début de syllabes) un peu marquées soient souvent ressenties comme agressives et qu'on m'ait déjà menacé de me sanctionner pour agression. (Ex un professeur dans le supérieur. Par chance il a « annulé » sa menace de porter plainte/main-courante pour agression à la suite d'une question de ma part dite vivement quand Mme l'infirmière du lycée (classe prépa) m'a écouté parler et qu'il est apparu que c'était ma « voix normale ». Je suis une femme d'allure jeune et fluette et ma voix « de stentor », forte et de poitrine, masculine d'un p.d.v. culturel (j'ai fait de la phonétique et phonologie en fac de linguistique et pourrais vous le démontrer avec de la littérature scientifique :) mais ce n'est pas vraiment le sujet même s'il peut y avoir un lien avec mon cas) - le timbre, les résonateurs, le souffle etc.

Aussi j'aime ma voix (j'ai chanté de l'opéra, fait du théâtre (dans un contexte de théâtre j'ai le bon ton mais pas en conversation spontanée) et dit qqs poèmes à la radio) et je la considère comme un élément de mon physique et ma façons

de parler comme un élément de mon handicap. et il se peut que je prenne la « petite phrase malheureuse » contre ma

voix/ ma façon de parler pour une injure en raison de ce biais. (Rapport affectif très fort).

Le fait : l'après midi de mardi, après une matinée aux urgences dont je sors en bonne santé mais fatiguée et en larmes en raison de l'anxiété, je rentre au domicile de ma mère chez qui j'arrête progressivement de vivre (déménagement à proximité de chez elle, même département). En milieu d'après midi ma mère téléphone à la MDPH de mon département : elle cherche à savoir pourquoi, après décision de m'attribuer l'AAH pour une durée de cinq ans notifiée la première semaine de mars et déclaration de notre part à la CAF, je n'ai rien touché en juin de la même année. L'agente au téléphone dit à ma mère que je suis majeure : par conséquent je dois parler moi-même. Ma mère déclare que j'ai des difficultés au téléphone (j'entends ma mère mais pas la réponse de la personne, je sais seulement qu'elle insiste).

Je commence à comprendre la situation au moment précis où je vois ma mère au téléphone qui entre dans ma chambre et me dit « elle veut te parler » sans autre contexte, je ne savais pas à qui elle téléphonait. Je le comprend en l'espace de trente secondes sur le téléphone de ma mère quand je l'entends dire trois fois à l'agent que mon handicap me fait mal parler au téléphone.

Elle me le tend, Mme l'agent me demande de lui dire nom prénom et date de naissance .elle me demande trois fois au total et d'épeler? elle me demande (je ne sais plus en quels termes) si je suis bien Mme ***** et répète sa question (je crois que je n'ai pas une voix de Mme). elle semble avoir du mal à entendre sans doute pour une raison technique due au téléphone de ma mère. Epeler m'est difficile mais j'y parviens. Je mets deux secondes (je vois la minuterie du téléphone à dire la première lettre. Elle me demande : « alors ? » et j'y parviens. Et puis, au milieu de la 3e fois que j'épelle, elle me « crie » (je ne sais pas si c'est un cri mais je perçois sa voix plus fortement que les interventions précédentes.) le propos suivant

« Bon, votre voix, c'est n'importe quoi »

Je me confonds en excuse et je continue d'épeler. Entre deux lettres, j'entends soupirer et un bip. Je pleure et la crise de larme dure une heure (15h30 à 16h30). Entre temps ma mère rappelle et une autre agent n'exige pas que ce soit moi qui parle, et l'informe correctement. La MDPH avait oublié de transmettre mon dossier à la CAF et sans l'appel elle ne l'aurait pas fait.

Les jours qui suivent je me sens affectée par le « n'importe quoi ». Je pleure plusieurs heures par jour. Je sens que ma voix « fonctionne » moins bien : cela ne m'est jamais arrivé jusque là. Je rencontre par hasard une psychologue qui m'avait suivie aux urgences (j'y suis retournée pour récupérer un effet personnel) qui me parle de « trouble neurofonctionnel » et me donne des adresses spécialisées. Je rencontre une autre personne à qui je me mets à demander ce qu'elle pense de ma voix. Je dis difficilement « ma voix n'est pas du n'importe quoi! », ça fait écho à ce qu'ont dit des camarades de collège ou de lycée. A ce jour, je suis toujours en mutisme sélectif sans que ce ne soit volontaire. J'essaie de parler mais les mots viennent au bout de +/- 10 secondes selon les contextes. Je me sens vulnérable.

Je voudrais des excuses en raison d'un manquement au caractère d'exemplarité. Mais j'ai peur que « réclamer » ait des incidences sur mon allocation. Je me sens insultée en raison de mon handicap par une agent dont la mission est liée à celui ci. Une médiation où j'exigerais des excuses serait elle envisageable ?

Dans le cas contraire, cela signifierait pour moi qu'un tel traitement est acceptable.

Je me demande aussi si le fait peut être qualifié d'injure.

Par Isadore

Bonjour,

Juridiquement non, ce genre de propos n'est pas injurieux.

L'agente a manqué de professionnalisme, mais vous n'obtiendrez probablement pas d'excuses de sa part (de toute façon il serait probablement compliqué de l'identifier). Une demande en ce sens n'aurait aucune incidence sur l'AAH, l'AAH n'est pas attribuée par caprice mais sur le fondement d'un dossier médical après un processus contrôlé.

L'AAH vous sera versée par la CAF (ou la MSA si vous êtes rattaché au milieu agricole). La décision de la MDPH lui sera automatiquement transmise. S'il y a besoin de documents complémentaires c'est la CAF ou la MSA qui vous contactera. Si vous avez besoin de renseignements, c'est cet organisme qu'il vaut mieux contacter.

Par millefeux

Je vous remercie de votre réponse, d'autant plus qu'elle est rapide. Concernant les répercussions sur l'AAH je m'en doutais d'une certaine manière.

Je prends note du conseil pour m'adresser à la CAF (je n'appartiens pas au régime agricole).

En revanche, vous dites « automatiquement » : ma mère a compris du deuxième appel que la MDPH avait tout de même une démarche à faire (de type notifier la CAF) à la suite de la décision d'attribution. Elle ne l'a pas fait. (D'où le non versement actuellement en juin alors que j'ai reçu la décision le premier mars). A moins qu'automatiquement ne veuille simplement dire qu'il n'y a pas de décision à prendre après une décision d'attribution (auquel cas, c'est bien ce que j'avais compris).

J'ai la chance d'être bien accompagnée par mon médecin concernant mon dossier.

Quant au manque de professionnalisme, je le vis assez souvent et toujours en raison de mon handicap, mais j'imagine que ce n'est pas le terrain du droit mais celui des idées ou de la politique.

Merci encore pour votre réponse.

Par hideo

Bonjour,

Malheureusement, avec la MDPH ,c'est toujours compliqué ,il faudrait vraiment agir dans le sens d'une réforme complète de cette organisation qui agit avec longueur et complexité envers des personnes vulnérables, parfois avec mépris.

Cordialement

Par millefeux

Merci, votre message quoique peu rassurant sur ce cas précis, me fait beaucoup de bien. C'est une impression générale que j'ai, et à vrai dire il est étonnant que le premier refus d'il y a 4 ans, les 11 mois d'attente et l'oubli de la notification automatique à la CAF m'aient moins affectée que ce propos malheureux.