

Paris, le 20 mai 2016

---

### Décision du Défenseur des droits MLD-2016-121

---

Le Défenseur des droits,

Vu l'article 71-1 de la Constitution du 4 octobre 1958 ;

Vu la loi organique n°2011-333 du 29 mars 2011 relative au Défenseur des droits ;

Vu le décret n°2011-904 du 29 juillet 2011 relatif à la procédure applicable devant le Défenseur des droits ;

---

Vu la directive 2000/78/CE du Conseil du 27 novembre 2000 portant création d'un cadre général en faveur de l'égalité de traitement en matière d'emploi et de travail ;

Vu la loi n° 2008-496 du 27 mai 2008 portant diverses dispositions d'adaptation au droit communautaire dans le domaine de la lutte contre les discriminations ;

Vu le code du travail ;

Après consultation du collège compétent en matière de lutte contre les discriminations et de promotion de l'égalité ;

Saisi d'une réclamation de Madame X relative à des faits de discrimination à raison de son handicap ;

Constate que Mme X a fait l'objet d'un harcèlement discriminatoire fondé sur son handicap au sens de l'article 1<sup>er</sup> de la loi n°2008-496 du 27 mai 2008, ayant eu pour objet ou pour effet une dégradation de ses conditions de travail susceptible de porter atteinte à ses droits et à sa dignité, d'altérer son état de santé et de compromettre son avenir professionnel ;

Constate que la société Y a manqué à son obligation de sécurité de résultat prévue par les articles L.4121-1 et suivants du code du travail ainsi qu'à l'obligation renforcée de procéder à tout aménagement raisonnable permettant de maintenir un travailleur handicapé dans son emploi prévue par l'article L.5213-6 du code du travail ;

Recommande à la société Y de se rapprocher de Mme X afin de procéder à une juste réparation de son préjudice et de rendre compte des suites données à cette recommandation dans un délai de 3 mois à compter de la notification de la présente. ;

À défaut d'accord dans ce cadre, décide de présenter ses observations en cas de saisine du Conseil de prud'hommes compétent.

Jacques TOUBON

**Recommandation et, à défaut, présentation d'observations devant le Conseil de prud'hommes  
compétent dans le cadre des articles 25 et 33 de la loi organique n°2011-333 du 29 mars 2011**

1. Le 18 avril 2014, Madame X a saisi le Défenseur des droits d'une réclamation relative à des faits de discrimination à raison de son handicap.

**I. FAITS ET PROCÉDURE :**

2. Le 2 juin 1986, Mme X est recrutée par la société Y au sein d'un de ses département.
3. En 1989, à la suite d'une agression sur son lieu de travail générant une incapacité permanente partielle, elle est affectée au département de maintenance des équipements.
4. En dernier lieu, elle occupe un poste de chargé d'interface maintenance au sein de ce département. Ses missions consistent à réaliser la meilleure adéquation possible entre un dysfonctionnement à traiter et des ressources internes ou externes de maintenance.
5. Le 23 août 2012, elle se voit reconnaître la qualité de travailleur handicapé pour la période du 12 avril 2012 au 30 avril 2017.
6. En 2013, son poste de travail évolue dans le cadre de la création du centre de services opérationnels dit CSO, qui vise à instaurer un pilotage centralisé au sein de la société Y. Le CSO est constitué de 32 postes de travail en plateau ouvert. Mme X rencontre alors des difficultés dans l'aménagement de son poste de travail pourtant préconisé par le médecin du travail et par un ergonome.
7. Le 11 août 2013, un courriel anonyme dénonçant son statut de travailleur handicapé, accompagné de deux photographies, est adressé aux responsables du service de santé au travail, à la caisse de coordination aux assurances sociales de la société Y dite CCAS ainsi qu'au médecin du travail.
8. Lors de l'envoi du courriel, Mme X est en arrêt de travail pour maladie. C'est à son retour, le 9 septembre 2013, dans le cadre de sa visite de reprise, que le médecin du travail l'informe de la situation. Une déclaration d'accident du travail est effectuée, reconnu par la CCAS le 23 octobre 2013.
9. Le 10 septembre 2013, Mme X dépose plainte contre X du chef de diffamation à raison du handicap auprès des services de police.
10. Le 16 septembre 2013, une enquête interne est diligentée par le CHSCT. Deux agents reconnaissent être les auteurs du courriel, mais malgré les demandes de la réclamante, leur identité ne lui sera pas divulguée.
11. Le 4 janvier 2014, Mme X prend contact avec son employeur en vue de préparer sa reprise prévue le 15 janvier 2014 et demande à ne pas être en contact avec les auteurs du courriel. Il lui est alors recommandé de se rapprocher de Mme Z, directrice de l'unité technique management des services dite MDS.
12. Dans le cadre de sa reprise et par plusieurs avis<sup>1</sup>, le médecin du travail la déclare apte à son poste aménagé, en préconisant qu'elle ne soit pas confrontée aux auteurs du courriel, pour raison médicale.
13. L'employeur conteste les deux premiers avis et Mme X reprend son poste de travail, en janvier 2014, sans connaître l'identité des agents auteurs du courriel, dans l'attente de leur mutation. Ce n'est que le 6 mai 2014, qu'il lui est indiqué qu'elle n'y est plus confrontée depuis le 30 avril 2014.

---

<sup>1</sup> Avis des 14/01/2014, 21/01/2014, 29/01/2014

14. Le 3 mars 2014, elle est victime d'un nouvel accident du travail qui sera reconnu par la CCAS, occasionné par la chute de l'unité centrale de son ordinateur sur sa cheville droite.
15. Suite au recours exercé par l'employeur contre les avis médicaux, par décision n°18/2014 du 2 juin 2014, l'inspection du travail la déclare apte à son poste de travail « *sous réserve de l'aménagement physique de son poste nécessité par son état de santé* ».
16. Mme X reprend son activité mais fait valoir que suite aux faits de discrimination dénoncés, ses conditions de travail se sont trouvées détériorées jusqu'à son départ à la retraite, le 1<sup>er</sup> janvier 2016.
17. Au vu des éléments communiqués par Mme X et en vertu des articles 18 et 20 de la loi organique n°2011-333, le Défenseur des droits a sollicité, par courrier du 9 juillet 2014, la société Y afin de recueillir ses explications sur les faits de discrimination allégués ainsi que la communication d'un certain nombre de pièces. Par courrier du 12 septembre 2014, l'entreprise y a répondu.
18. Après analyse des éléments de réponse de la société Y, le Défenseur des droits a décidé de lui adresser, par courrier du 23 octobre 2015, une note récapitulant les raisons pour lesquelles il pourrait retenir l'existence d'une discrimination dans ce dossier, en l'invitant à présenter tout élément et document utile. Par courrier du 10 novembre 2015, l'entreprise a présenté des explications complémentaires.

## **II. CADRE ET ANALYSE JURIDIQUES :**

19. Le handicap est à l'origine de 21,1 % des réclamations adressées en 2015 au Défenseur des droits. Malgré un cadre juridique qui se veut très protecteur en faveur de l'insertion professionnelle des personnes handicapées, celles-ci sont aujourd'hui deux fois plus concernées par le chômage que l'ensemble de la population. Dans le même temps, l'emploi constitue le premier domaine dans lequel s'exercent les discriminations fondées sur le handicap. Fort de ces constats, le Défenseur des droits œuvre pour une meilleure appropriation, par l'ensemble des acteurs concernés, des principes de non-discrimination et d'égalité de traitement dans l'emploi à l'égard des personnes handicapées.
20. À ce titre, il convient de rappeler l'article L.1132-1 du code du travail relatif au principe général de non-discrimination qui prévoit qu'*« Aucun salarié ne peut être sanctionné, licencié ou faire l'objet d'une mesure discriminatoire, directe ou indirecte, telle que définie à l'article 1<sup>er</sup> de la loi n°2008-496 du 27 mai 2008 portant diverses dispositions d'adaptation au droit communautaire dans le domaine de la lutte contre les discriminations, (...) en raison de son handicap »*.
21. L'article 1<sup>er</sup> de la loi du 27 mai 2008 précise que *« La discrimination inclut : 1° Tout agissement lié à l'un des motifs mentionnés au premier alinéa - notamment le handicap - subi par une personne et ayant pour objet ou pour effet de porter atteinte à sa dignité ou de créer un environnement hostile, dégradant, humiliant ou offensant »*.
22. Cet article transpose en droit interne l'article 2§3 de la Directive 2000/78/CE du Conseil du 27 novembre 2000 portant création d'un cadre général en faveur de l'égalité de traitement en matière d'emploi et de travail qui dispose : *« Le harcèlement est considéré comme une forme de discrimination lorsqu'un comportement indésirable lié à l'un des motifs visés à l'article 1<sup>er</sup> - notamment le handicap -se manifeste, qui a pour objet ou pour effet de porter atteinte à la dignité d'une personne et de créer un environnement intimidant, hostile, dégradant, humiliant ou offensant »*.
23. Au vu de ces dispositions, le Défenseur des droits rappelle régulièrement que tout agissement subi par un salarié et lié à un critère de discrimination prohibé constitue un harcèlement discriminatoire lorsqu'il a pour objet ou pour effet de porter atteinte à sa dignité ou de créer un environnement intimidant, hostile, dégradant, humiliant ou offensant.

24. Dans un avis n°15-23 en date du 28 octobre 2015, émis à l'occasion du projet de loi n°661 portant application des mesures relatives à la justice du XXIème siècle, le Défenseur des droits a ainsi proposé de préciser les termes de la loi n°2008-496 du 27 mai 2008 afin d'introduire la notion de harcèlement discriminatoire<sup>2</sup>.
25. Par ailleurs, des dispositions spécifiques relatives à la protection des travailleurs handicapés viennent compléter ce dispositif général de lutte contre les discriminations.
26. En effet, l'article L.5213-6 du code du travail prévoit qu' « Afin de garantir le respect du principe d'égalité de traitement à l'égard des travailleurs handicapés, l'employeur prend, en fonction des besoins, dans une situation concrète, les mesures appropriées pour permettre aux travailleurs handicapés d'accéder à un emploi ou de conserver un emploi correspondant à leur qualification, de l'exercer et d'y progresser ». Il est précisé que « ces mesures sont prises sous réserve que les charges consécutives à leur mise en œuvre ne soient pas disproportionnées, compte tenu de l'aide prévue à l'article L.5213-10 qui peuvent compenser en tout ou partie les dépenses supportées à ce titre par l'employeur ».
27. En outre, en application des articles L.4121-1 et L.4121-2 du code du travail et selon une jurisprudence de principe de la Cour de cassation, l'employeur, qui est tenu d'une obligation de résultat en matière de protection de la santé et de la sécurité de ses salariés, doit s'assurer de l'effectivité des préconisations émises par la médecine du travail (Cass. soc., 19 décembre 2007, n°06-43918).
28. L'employeur ne peut s'exonérer de cette obligation que dans la mesure où il apporte la preuve de l'impossibilité dans laquelle il se trouve de prendre en compte l'avis du médecin du travail (Cass. soc., 23 février 2000, n°97-44947 ; Cass. soc., 5 janvier 2000, n°97-45252).
29. Selon la Cour de cassation, le non-respect répété par l'employeur, des avis d'aptitude avec réserves émis par la médecine du travail peut être constitutif d'un harcèlement moral (Cass. soc., 28 janvier 2010, n°08-42616), lequel, motivé par le handicap, doit être qualifié de discriminatoire.
30. Dans des affaires où le Défenseur des droits avait présenté des observations, le Conseil de prud'hommes de BESANÇON et la Cour d'appel de DOUAI ont retenu cette analyse (CPH BESANÇON, 20 janvier 2015, n°13/00341 ; CA DOUAI, 29 janvier 2016, n°15/00506)<sup>3</sup>.
31. S'agissant du régime de la preuve, l'article L.1134-1 du code du travail prévoit que « Le salarié présente des éléments de fait laissant supposer l'existence d'une discrimination (...). Au vu de ces éléments, il incombe à la partie défenderesse de prouver que sa décision est justifiée par des éléments objectifs étrangers à toute discrimination. Le juge forme sa conviction après avoir ordonné, en cas de besoin, toutes les mesures d'instruction qu'il estime utiles ».

➤ **Sur l'existence d'un harcèlement discriminatoire fondé sur le handicap de Mme X:**

32. En l'espèce, au titre des éléments de fait laissant supposer l'existence d'une discrimination, Mme X produit le courriel anonyme adressé par deux de ses collègues de travail à plusieurs agents et services de la société Y, intitulé « Salariée handicapée oui ou non », qui énonce notamment :

« Par ce courrier anonyme, nous tenons à montrer au grand jour les agissements de certains (es) salariés (ées) de notre entreprise, qui profitent de façon très large de nos systèmes = INADMISSIBLE. Voilà le cas d'une salariée, qui a réussi à décrocher le statut de travailleur handicapé, et qui cumule les arrêts de travail (...).

Je pense que les photos jointes vous intéresseront au plus haut point et oui cette salariée porte des cartons (lors du déménagement de son entité) et en plus de porter des cartons arrive à ouvrir la porte

---

<sup>2</sup> Pages 3 et 4 de l'Avis

<sup>3</sup> Après Décisions du Défenseur des droits n°MLD-2014-114 du 24 septembre 2014 et n°MLD-2015-044 du 26 mars 2015

*avec son pied !!!! Allez, ne nous cachons aucune vérité, cette salariée a le regard bienveillant d'un système facile à tronquer ainsi que celui des médecins du travail (...).*

*Nous espérons que ce mail vous permettra de revoir le statut de travailleur handicapé de cette salariée ou peut-être de lui trouver un poste qui ne pèse pas sur ses collègues, son nom = X ».*

33. Les termes du courriel sont directement fondés sur le handicap de la réclamante. Leur caractère particulièrement violent et outrageant ainsi que leurs conséquences sur l'état de santé de Mme X ont conduit à la reconnaissance d'un accident du travail par la CCAS et à son placement en arrêt de travail pendant plusieurs mois, jusqu'en janvier 2014.
34. Alertés par le médecin du travail, les membres du CHSCT ont qualifié les faits de « *situation grave d'accident avec l'émergence avérée de risques psychosociaux* »<sup>4</sup>.
35. Le courriel dénoncé est susceptible de caractériser l'existence d'un harcèlement discriminatoire à raison du handicap, au sens de l'article 1<sup>er</sup> de la loi du 27 mai 2008, fondé sur un agissement unique.
36. Dans son courrier du 10 novembre 2015, la société Y conteste une telle analyse en affirmant que le harcèlement moral requiert des agissements répétés, conformément à l'article L.1152-1 du code du travail. Sur ce point, il est renvoyé au cadre juridique précité et à l'avis n°15-23 du 28 octobre 2015 dans lequel le Défenseur des droits précise que le harcèlement discriminatoire fondé sur un agissement unique doit être retenu lorsque cet agissement revêt une particulière gravité, ce qui est le cas en l'espèce.
37. Une telle analyse a été retenue par la Cour d'appel de RENNES, dans une affaire où le Défenseur des droits avait présenté des observations, considérant que l'affichage public d'une photographie d'un primate sur laquelle avait été mentionnée le prénom d'un salarié constitue un fait indésirable lié à la race ou à l'origine ethnique et « *s'analyse, à lui seul, en un harcèlement moral discriminatoire* »<sup>5</sup>.
38. Afin d'écartier sa responsabilité, la société Y fait valoir que la communication du courriel a été effectuée par le médecin du travail qui exerce en toute indépendance ses fonctions vis-à-vis de l'employeur.
39. Toutefois, c'est l'existence même du courriel qui est en cause, ce qu'a d'ailleurs souligné le CHSCT dans son rapport d'enquête du 9 septembre 2013<sup>6</sup>.
40. En outre, la Cour de cassation est venue préciser que, l'employeur, tenu de prendre les mesures nécessaires à la prévention des risques professionnels liés au harcèlement moral, ne saurait s'exonérer de sa responsabilité en invoquant qu'il n'a pas commis de faute (*Cass. soc., 21 juin 2006, n°05-43914*).
41. En effet, les articles L.4121-1 et suivants du code du travail font peser sur l'employeur l'obligation de prendre « *les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentales des travailleurs* », s'agissant notamment des risques liés au harcèlement moral. La jurisprudence constante de la Cour de cassation qualifie cette exigence d'obligation de résultat<sup>7</sup>, c'est-à-dire que dès lors que le résultat n'a pas été obtenu – empêcher l'atteinte à la santé des salariés – la responsabilité de l'employeur est engagée au titre du manquement à son obligation de sécurité.
42. En matière de harcèlement moral, la Cour de cassation considère depuis plusieurs années que l'employeur manque nécessairement à son obligation lorsqu'un salarié est victime de tels agissements sur son lieu de travail, quand bien même il aurait pris des mesures pour les faire cesser (*Cass. soc., 29 juin 2011, n°09-69444 ; Cass. soc., 19 novembre 2014, n°13-17729*). C'est pour avoir manqué aux principes généraux de prévention que l'employeur se verra sanctionner.

---

<sup>4</sup> Courrier du 16/09/2013 du secrétaire à la présidente du CHSCT

<sup>5</sup> CA RENNES, 10 décembre 2014, n°14/00134 ; Décision MLD/2014-105 du 31 juillet 2014 du Défenseur des droits

<sup>6</sup> Page 5 du rapport

<sup>7</sup> Cass. soc., 28 février 2002, n°99-17201 ; Ass. plén., 24 juin 2005, n°03-30038

43. Enfin, la responsabilité des agents auteurs du courriel pourrait également être engagée sur le fondement de l'article L.4122-1 du code du travail qui prévoit qu' « *il incombe à chaque travailleur de prendre soin, en fonction de sa formation et selon ses possibilités, de sa santé et de sa sécurité ainsi que de celles des autres personnes concernées par ses actes ou ses omissions au travail* ».
44. L'alinéa 3 du même article précise que ces dispositions « *sont sans incidence sur le principe de la responsabilité de l'employeur* ». L'obligation de sécurité des salariés n'affecte donc pas le principe de responsabilité de l'employeur.
45. La responsabilité de chacun des acteurs mérite d'autant plus d'être engagée que les éléments de réponse communiqués par la société Y laissent apparaître que le courriel et les photographies jointes ont circulé au sein du CSO et ont fait l'objet de plaisanteries entre agents, notamment de la part de l'un des auteurs du courriel qui avait des fonctions d'encadrement<sup>8</sup>. Le rapport d'enquête du CHSCT souligne : « *Avant le mail anonyme, certaines méthodes de management ont conduit à partager les photos accompagnées de plaisanteries, ce qui n'est pas éthique* »<sup>9</sup>.

➤ **Sur les conditions de la reprise de Mme X:**

46. Les éléments recueillis permettent également de constater que la société Y a laissé Mme X au contact des agents ayant reconnu les faits, pendant plusieurs mois, ce qui a eu pour effet de dégrader ses conditions de travail et son état de santé.
47. Ce faisant, l'employeur n'a pas tenu compte des demandes répétées de Mme X de ne plus être en contact avec les auteurs du courriel et n'a pas non plus respecté les préconisations du médecin du travail pourtant émises à plusieurs reprises<sup>10</sup>.
48. Dans son courrier du 10 novembre 2015, la société Y invoque la force majeure, seule cause susceptible d'exonérer l'employeur de sa responsabilité au titre de son obligation de sécurité de résultat.
49. Cette notion, appliquée au contrat de travail, est une construction jurisprudentielle qui trouve son fondement dans l'article 1147 du code civil, texte qui prévoit que le débiteur d'une obligation contractuelle peut voir écarté sa responsabilité si l'inexécution n'est pas fautive mais résulte d'une cause étrangère qui ne lui est pas imputable.
50. La jurisprudence a dégagé plusieurs critères pour caractériser la force majeure : un événement extérieur aux parties, imprévisible lors de la conclusion du contrat<sup>11</sup>, irrésistible, ayant un caractère insurmontable ayant pour effet de rendre totalement impossible la poursuite du contrat de travail<sup>12</sup>.
51. En l'espèce, la société Y fait valoir que le courriel présentait un caractère imprévisible car aucune plainte pour discrimination n'avait jusqu'alors été portée à sa connaissance, qu'il était extérieur aux parties car il avait été envoyé un dimanche hors du temps de travail et qu'il présentait un caractère irrésistible car une fois envoyé, il était impossible pour la société Y de le faire disparaître.
52. Toutefois, l'employeur doit veiller à prévenir les agissements de harcèlement au titre de son obligation de sécurité, en dehors même de toute plainte de ses salariés, contrairement à ce qu'invoque la société Y.

---

<sup>8</sup> Entretien de M. C avec le CHSCT, p.1 : « *Il indique qu'il y a eu de nombreuses plaisanteries autour des photos et du photographe (...). Cet événement a fait l'objet de rigolades et a été pris comme un amusement et non à la hauteur de la gravité. À aucun moment, les équipes ont pris conscience du sérieux de la situation* » ; Entretien de Mme G : « *Lors d'une réunion des responsables d'activités avec les cadres, après le déménagement, un des deux cadres nous a montré des photos qu'il avait sur son portable de Mme X qui portait des cartons, cela le faisait rire* »

<sup>9</sup> Page 6 du rapport

<sup>10</sup> Avis des 14/01/2014, 21/01/2014, 29/01/2014, 03/03/2014, 10/03/2014 et 08/04/2014

<sup>11</sup> Exemple : un incendie (*Cass. soc.*, 2 mai 1978, n°77-40406)

<sup>12</sup> *Cass. soc.*, 12 février 2003, n°01-40916, n°99-42985, n°00-46660

53. En outre, la Cour de cassation est venue préciser, à propos d'un harcèlement sexuel, que l'envoi de messages électroniques hors du temps et du lieu de travail ne relève pas de la vie personnelle des salariés, ces derniers étant en contact à raison de leur travail (*Cass. soc., 19 octobre 2011, n°09-72672*). La société Y ne saurait donc valablement faire valoir que le courriel a été adressé un dimanche pour s'exonérer de sa responsabilité.
54. De plus, l'entreprise n'apporte aucun élément démontrant que les auteurs du courriel n'étaient pas en poste le dimanche 11 août 2013. Au contraire, dans son courriel du 12 septembre 2014, elle indique que le service de Mme X avait été aménagé pour lui éviter de travailler le week-end<sup>13</sup> et les entretiens de Mme Z et de M. C<sup>14</sup> avec le CHSCT confirment que les agents du CSO sont susceptibles de travailler le week-end.
55. Quant au caractère irrésistible, conformément à la jurisprudence de la Cour de cassation<sup>15</sup>, il fait défaut en raison du manquement de l'employeur à son obligation de sécurité de résultat.
56. Dès lors, la force majeure invoquée par la société Y ne saurait être retenue en l'espèce.
57. Dans ses réponses, la société Y fait également valoir qu'une enquête interne a été diligentée dès que le département M2E a eu connaissance de l'existence du courriel. Néanmoins, il convient de souligner que cette enquête a été initiée et effectuée par le CHSCT<sup>16</sup>.
58. S'agissant des mesures prises à l'encontre des auteurs du courriel, la société Y explique que « *la politique du département M2E, en ce qui concerne le traitement des courriers de délation anonyme, est de ne donner aucune publicité tant aux courriers en eux-mêmes qu'aux sanctions prononcées à l'encontre des auteurs, afin d'éviter un phénomène de propagation* ».
59. Elle indique qu'en ce sens, les agents se sont vus notifier la plus haute sanction ne nécessitant pas la convocation du conseil de discipline, à savoir 5 jours de mise en disponibilité d'office, puis qu'ils ont fait l'objet d'une mobilité dans une autre unité du département. Elle précise avoir attendu des départs groupés afin de préserver leur anonymat, compte tenu également de l'enquête pénale en cours.
60. Néanmoins, aucune mesure conservatoire n'a été prise dans l'attente de leur mobilité pour éviter que Mme X reste plusieurs mois en contact avec eux. La réclamante produit un courriel qui démontre qu'elle n'a été informée de leur départ que le 6 mai 2014, soit 4 mois après son retour d'arrêt pour accident du travail, alors qu'elle avait fait part à plusieurs reprises des difficultés qu'elle rencontrait à travailler sans savoir lesquels de ses collègues avaient adressé le courriel.
61. En outre, la procédure du département en matière de courriers anonymes limite l'échelle des sanctions puisque seules les moins sévères, ne nécessitant pas la convocation du conseil de discipline, peuvent être prononcées. Cette procédure conduit finalement à avantager les auteurs du courriel sous couvert de leur anonymat, au détriment de la réclamante dont les conditions de travail et l'état de santé ont continué à se dégrader.
62. Une telle situation est d'autant plus surprenante que les agents ont reconnu les faits et que l'un d'eux avait fait part de sa volonté de s'excuser auprès de Mme X<sup>17</sup>. Or, à deux reprises, cette dernière avait sollicité une rencontre avec les auteurs du courriel. L'employeur aurait ainsi pu demander au

---

<sup>13</sup> Page 3

<sup>14</sup> Entretien de Mme H, p. 1 : « *S. DELALOY a conscience que les agents sont très souvent sollicités pour du volontariat de changement de service ou pour travailler le week-end* » ; Entretien de M. C, p. 2 : « *Il précise cependant que piloter 12 tablettes le week-end est faisable (...)* ».

<sup>15</sup> Le caractère irrésistible fait défaut en cas de faute de l'employeur (*Cass. soc., 7 mars 1985, n°83-45688*)

<sup>16</sup> Courriers des 16 et 18 septembre 2013

<sup>17</sup> Cf. compte-rendu enquête AT CSO – Unité MDS du 27 novembre 2013 concernant le salarié A

médecin du travail la possibilité de lever l'anonymat afin d'organiser une rencontre ou une médiation entre les agents concernés pour apaiser la situation et faciliter la reprise de la réclamante<sup>18</sup>.

63. Le rapport d'enquête du CHSCT souligne d'ailleurs que « Mme X a fait part aux représentants du personnel de sa souffrance sur son impossibilité à se reconstruire si l'identité des calomnieurs ne lui était pas révélée ». Il fait également état de l'absence de procédure interne pour gérer ce type de situation et de « déficiences qu'il y a eu dans la transmission d'information entre les unités RDS, CCAS-service, mission handicap et le département M2E puisqu'il aura fallu un mois pour que le département M2E soit informé (...) Les représentants du personnel s'interrogent sur l'efficacité du dispositif RPS »<sup>19</sup>.
64. Enfin, le fait qu'une enquête pénale soit en cours ne prive pas l'employeur de son pouvoir de direction, preuve en est que la société Y a décidé de prononcer une sanction à l'encontre des auteurs du courriel. Elle aurait ainsi pu prendre une mesure conservatoire afin de protéger la santé et la sécurité de Mme X telle que des aménagements d'horaires, une affectation à une mission temporaire, etc.<sup>20</sup>.
65. Compte tenu de la volonté de l'employeur de préserver l'anonymat des agents auteurs du courriel<sup>21</sup>, le médecin du travail a préconisé, à plusieurs reprises, que Mme X ne soit pas confrontée à eux sur son lieu de travail.
66. Dans ses réponses, l'employeur critique l'immédiateté de la mesure et fait valoir qu'il a demandé au médecin du travail, à deux reprises<sup>22</sup>, de revoir ses préconisations. Face à son refus, la société Y a formé un recours auprès de l'inspection du travail contre ses avis des 14 et 21 janvier 2014.
67. Dans sa note récapitulative adressée à la société Y, le Défenseur des droits a précisé que, par arrêt du 9 avril 2008, la Cour de cassation a considéré que le recours formé contre la décision du médecin du travail devant l'inspecteur du travail n'est pas suspensif (*Cass. soc., 9 avril 2008, n°07-41141*).
68. En réponse, dans son courrier du 10 novembre 2015, la société Y fait valoir qu'« À la lecture du dispositif, il est évident que l'absence d'effet suspensif n'est limitée qu'au versement des salaires ».
69. Néanmoins, la lecture de l'arrêt laisse apparaître que l'absence d'effet suspensif est affirmé dans un attendu de principe et donc non limité au versement des salaires. Dès lors et conformément à cette décision, l'employeur est tenu de respecter les préconisations émises par la médecine du travail dans l'attente de la décision de l'inspection du travail.
70. D'ailleurs, dans sa décision n°18/2014, l'inspection du travail cite la circulaire DRT n°2004-06 du 24 mai 2004 qui souligne qu'il appartient à l'inspecteur du travail de prendre la décision portant sur l'aptitude du salarié « en fonction des considérations de fait et de droit existant au moment où il statue ». Ainsi, l'inspection du travail a relevé qu'en l'espèce, les auteurs du courriel avaient fait l'objet d'une mobilité au mois de mars et à la mi-avril et que, par conséquent, « au moment de cette décision, la préconisation contestée n'a donc plus d'objet ».
71. Au vu de ce qui précède, le Défenseur des droits considère que la société Y aurait dû, dans l'attente de la décision de l'inspection du travail, respecter les préconisations du médecin du travail tendant à éloigner la réclamante des auteurs du courriel et prendre toute mesure conservatoire visant à protéger sa santé et sa sécurité.

---

<sup>18</sup> Courriels du 9 janvier et du 21 avril 2014 ; Cf. également courriel du 29 janvier 2014 du médecin du travail

<sup>19</sup> Page 4

<sup>20</sup> Cf. courriel du 29 janvier 2014 du médecin du travail précité

<sup>21</sup> Courriel du 29 janvier 2014 du médecin du travail : « Bien entendu nul et en tout cas pas moi ne vous demande de révéler l'identité des coupables, par contre la poursuite du secret pourrait être préjudiciable non seulement à Mme X mais créer un climat de suspicion et curiosités retentissant sur la santé d'autres salariés j'en ai eu des témoignages récents »

<sup>22</sup> Courriers des 27 janvier et 6 février 2014



72. En conséquence, le Défenseur des droits considère que Mme X a fait l'objet d'un harcèlement discriminatoire fondé sur son handicap au sens de l'article 1<sup>er</sup> de la loi n°2008-496 du 27 mai 2008 et que l'employeur a manqué à son obligation de sécurité de résultat à laquelle il est tenu en vertu des articles L.4121-1 et suivants du code du travail.

➤ **Sur l'absence d'aménagement du poste de travail de Mme X:**

73. Les éléments de faits communiqués par la réclamante permettent enfin de constater des difficultés dans l'aménagement de son poste de travail, entre 2013 et 2014, en dépit des préconisations de la médecine du travail émises à plusieurs reprises.

74. Par avis du 10 juillet 2013, le médecin du travail indique à l'employeur : « *le non traitement satisfaisant des aménagements de poste, l'instabilité professionnelle, sont médicalement inadmissibles et relèvent de mauvais traitements, je m'étonne de n'avoir aucune réponse à mon avis précédent* ». Par courriel du même jour, il ajoute : « *Sans réponse rapide et satisfaisante je me verrai dans l'obligation de déclencher une alerte psycho-sociale et d'en aviser XXXXXX* ».

75. Le 12 décembre 2013, lors de son entretien avec le CHSCT, il précise que les alertes concernant le poste de travail de Mme X et ses horaires n'ont pas été prises en compte par la société Y.

76. Enfin, par courriel du 3 mars 2014, il indique à l'inspecteur du travail qu'« *Il y a urgence à ce que les aménagements ergonomiques prévus pour Mme X soient conformes à ses besoins. Merci de nous aider à résoudre ces problèmes récurrents* ». Le même jour, Mme X sera victime d'un accident du travail.

77. De son côté, la réclamante a également alerté l'employeur des difficultés rencontrées. Un courriel du 22 juillet 2013 de M. T démontre qu'elle s'était plainte des aménagements de son fauteuil<sup>23</sup>. Par courriel du 3 mars 2014, elle indique : « *Mon bureau a bien été installé la semaine 12 mais il y a un petit problème : la manivelle pour régler le bureau n'est toujours pas arrivée et je dois travailler avec une chaise de bar pas vraiment optimum pour mon dos (...)* ». Elle sollicite également l'inspection du travail : « *Ce jour les conditions se sont encore dégradées. Mon poste de travail n'est pas du tout adapté à mon handicap. Le bureau est beaucoup trop haut (...)* ».

78. Enfin, le rapport d'enquête du CHSCT souligne que « *Mme X reconnue par la société Y comme travailleur handicapé depuis plusieurs années devait voir son poste de travail aménagé à la demande du médecin du travail. Pour les représentants du personnel, si aujourd'hui cette situation est réglée, cela s'est fait devant l'insistance du médecin du travail et des représentants au CHSCT. Pendant des mois, la direction du CSO n'a montré aucune réactivité à la prise en compte de cette obligation légale issue du code du travail* » ; « *Les décisions de restriction prises par la médecine du travail sans concertation préalable n'ont été que partiellement pris en compte par le management* »<sup>24</sup>.

79. Dans ses courriers de réponse, la société Y nie toute volonté de ne pas aménager le poste de travail de Mme X. Toutefois, elle se contredit en faisant valoir que les commandes du matériel nécessaire à son poste ont été passées le 28 juin puis finalement le 18 juin 2013, en indiquant également qu'au 29 novembre 2013, son poste entièrement adapté à son handicap était installé, pour ensuite déclarer au médecin du travail que son bureau n'a été livré que le 13 janvier 2014.

80. L'analyse des éléments de réponse de la société Y laissent apparaître que le retard pris dans l'aménagement du poste de Mme X est en partie lié à des décisions de la direction du CSO qui ne souhaitait pas que son bureau soit différent des autres en terme de taille et de coloris<sup>25</sup>, ni qu'il soit

<sup>23</sup> « *Mme X me signale qu'il lui manque le support de bras gauche. L'entreprise ne nous l'a pas livré (...)* »

<sup>24</sup> Pages 5 et 6

<sup>25</sup> Courriel de Mme P, ergonome, en date du 28 juin 2013

réglable en hauteur électriquement, alors que cela avait été préconisé par le médecin du travail et par l'ergonome<sup>26</sup>.

81. La société Y n'apporte aucun élément relatif à l'existence d'une charge disproportionnée au sens de l'article L.5213-6 du code du travail, faisant obstacle à la mise en œuvre des aménagements préconisés.
82. En outre, dans son courrier du 10 novembre 2015, la société Y précise que le poste de Mme X n'était pas nominatif et qu'elle n'a été informée de la nécessité à ce qu'aucun autre agent ne s'y installe que le 29 novembre 2013.
83. Néanmoins, l'employeur avait bien connaissance des aménagements spécifiques préconisés et notamment du fauteuil adapté dont bénéficiait Mme X. De plus, le compte-rendu du groupe de travail de 2012, chargé de définir les besoins de l'activité du futur CSO et effectué par deux ergonomes dont Mme P, précisait qu' « *Au regard de son handicap et de ses besoins spécifiques, ce poste ne devra pas être mutualisé mais utilisé uniquement par cet agent pour éviter de dérégler à chaque utilisation les différents équipements et notamment le siège de travail* »<sup>27</sup>.
84. Enfin, il ressort de l'enquête que l'aménagement du poste de travail de Mme X faisait l'objet de plaintes de ses collègues et de procédés vexatoires tendant à dégrader ses conditions de travail. En effet, par courriel du 29 novembre 2013, la direction indique à l'équipe M2E-MDS : « *Merci de ne pas toucher à l'installation de Mme X, ce matin encore, quelqu'un a pris le fauteuil* ». De même, le rapport d'enquête du CHSCT indique que son fauteuil ou ses accoudoirs lui étaient parfois retirés.
85. Dès lors, le non-respect répété des avis du médecin du travail et le retard subséquent dans l'aménagement du poste de travail de Mme X, ainsi que le contexte de travail dégradé dont elle a fait l'objet, caractérisent l'existence d'un harcèlement discriminatoire, au sens de la jurisprudence<sup>28</sup> et de l'article 1<sup>er</sup> de la loi du 27 mai 2008.
86. L'existence de ces faits et l'absence de mesures suffisantes prises par l'employeur pour les faire cesser caractérisent le manquement de l'employeur à son obligation de sécurité de résultat prévue par les articles L.4121-1 et suivants du code du travail ainsi qu'un manquement à l'obligation renforcée de procéder à tout aménagement raisonnable permettant de maintenir un travailleur handicapé dans son emploi définie par l'article L.5213-6 du code du travail. Par là-même, la société Y n'a pas respecté l'article 5.3 de son protocole d'accord en faveur de l'emploi des personnes en situation du handicap.
87. En conséquence et au vu de ce qui précède, le Défenseur des droits, après avis du collège compétent en matière de lutte contre les discriminations et de promotion de l'égalité :
  - Constate que Mme X a fait l'objet d'un harcèlement discriminatoire fondé sur son handicap au sens de l'article 1<sup>er</sup> de la loi n°2008-496 du 27 mai 2008, ayant eu pour objet ou pour effet une dégradation de ses conditions de travail susceptible de porter atteinte à ses droits et à sa dignité, d'altérer son état de santé et de compromettre son avenir professionnel ;
  - Constate que la société Y a manqué à son obligation de sécurité de résultat prévue par les articles L.4121-1 et suivants du code du travail ainsi qu'à l'obligation renforcée de procéder à tout aménagement raisonnable permettant de maintenir un travailleur handicapé dans son emploi prévue par l'article L.5213-6 du code du travail ;
  - Recommande à la société Y de se rapprocher de Mme X afin de procéder à une juste réparation de son préjudice et de rendre compte des suites données à cette recommandation dans un délai de 3 mois à compter de la notification de la présente ;

<sup>26</sup> Avis du 3 juillet 2013 du médecin du travail ; Courriel de Mme P en date du 10 juillet 2013

<sup>27</sup> Page 5

<sup>28</sup> Cass. soc., 28 janvier 2010, n°08-42616

- À défaut d'accord dans ce cadre, décide de présenter ses observations en cas de saisine du Conseil de prud'hommes compétent.

Jacques TOUBON