

Paris, le 5 décembre 2016

Décision du Défenseur des droits MLD n°2016-289

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 le code du 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.

Saisi par Monsieur H, agent au sein du technicentre Atlantique de la société X, qui s'estime victime de harcèlement discriminatoire en raison de son origine et d'un manquement à l'obligation de sécurité de son employeur en la matière,

Décide de recommander à la société X de réparer le préjudice subi par le réclamant, le cas échéant via une médiation pouvant être réalisée par les services du Défenseur des droits.

Décide de recommander à la société X de:

- procéder à un audit via la diffusion d'un questionnaire sur le ressenti de discrimination des agents au sein du technicentre Atlantique,
- mettre en place les mesures appropriées suite à l'analyse des réponses à ce questionnaire,
- prévoir une formation spécifique à destination de l'ensemble des agents du technicentre Atlantique en particulier et de l'ensemble des établissements de la société X en général et d'y inclure une thématique spécifique sur les discriminations en raison de l'origine,
- prévoir au sein de ses modules des mises en situation ou des jeux de rôles pour une meilleure appropriation du sujet pour les agents,

- sanctionner systématiquement tout manquement d'un agent au respect du principe de non-discrimination lorsque la matérialité des faits est établie,
- mettre en place une procédure précise identifiant les mesures à prendre en cas de situations de harcèlement/discrimination dans le cadre de l'emploi,
- inclure dans les obligations de la ligne managériale de la société des objectifs en termes de règlement des situations de harcèlement/discrimination,
- mettre en place un plan effectif au sein de la société X de nature à promouvoir la diversité à tous les échelons hiérarchiques de la société.

Le Défenseur des droits demande à ce qu'il lui soit rendu compte de ses recommandations dans un délai de 6 mois.

Jacques TOUBON

Recommandations dans le cadre de l'article 25 de la loi n°2011-333 du 29 mars 2011

1. Le 22 mai 2015, le Défenseur des droits a été saisi, par l'intermédiaire d'un de ses délégués, d'une réclamation de Monsieur H relative à des faits de harcèlement discriminatoire en raison de son origine au sein du technicentre Atlantique de la société X.

LES FAITS :

2. Le réclamant rejoint les effectifs de la société X en qualité de dépanneur électricien et est affecté au sein du technicentre Atlantique de La ville C depuis 2010.
3. Le technicentre Atlantique, dont le directeur d'établissement est Monsieur Y et le directeur adjoint d'établissement, Monsieur Z, regroupe plusieurs unités opérationnelles (UO) et compte environ 800 agents hors prestataires.
4. Monsieur H appartient à l'UO service court regroupant 184 agents divisée en deux secteurs : l'aménagement mécanique (comptant 6 vacations et une de renfort) et l'aménagement électrique (5 vacations titulaires et une de renfort). Le réclamant est affecté à la vacation de renfort - dite vacation 6 - de l'aménagement électrique, et est ainsi amené à travailler avec l'intégralité des vacations. Son supérieur hiérarchique, Monsieur A est également adjoint du directeur de l'unité opérationnelle (DUO) du service court.
5. Dès son embauche, Monsieur H constate un climat de travail ponctué de propos à connotation raciste proférés par certains de ses collègues de travail mais également par des agents en position d'encadrement, propos proférés principalement au sein de la vacation 5 du service court aménagement électrique.
6. Par courrier du 19 novembre 2014, il dénonce au directeur du technicentre, Monsieur Y la tenue de ces propos dont il aurait été directement victime avec l'un de ses collègues de travail, Monsieur B.
7. Dans ce courrier, il indique avoir également informé Monsieur A, leur supérieur hiérarchique direct, de la situation. Ce dernier aurait alors réuni l'ensemble de l'équipe le 19 novembre 2014 afin de rappeler à chacun l'interdiction des propos racistes et les sanctions afférentes.
8. Le 9 décembre 2014, en l'absence de réponse de la part du directeur d'établissement à son courrier, le réclamant lui rapporte que les propos racistes perdurent.
9. Le 12 décembre 2014, le syndicat D, via plusieurs délégués du personnel, émet un relevé de conclusion concerté dont le thème concerne « *l'absence d'intervention de la société X suite à la dénonciation de propos ou d'actes qualifiés de discriminants et de racistes* », dont l'avis préconise « *une communication claire de la part de la Direction* » et constate l'inefficacité de l'intervention de la hiérarchie locale le 19 novembre 2014. Cette demande de concertation fait directement référence à la situation de Monsieur H et de Monsieur B en ces termes « *deux agents sont en souffrance et se disent victimes de harcèlement moral : de nombreuses citations à connotation raciste de la part de plusieurs agents de différentes vacations ont été rapportées tout au long de la DCI* ».
10. Le 15 décembre 2014, l'organisation syndicale D dépose un droit d'alerte suite aux propos racistes tenus à l'encontre de Messieurs H et B. Suite à ce droit d'alerte, une enquête est diligentée par la direction du technicentre, qui se déroule de décembre 2014 à avril 2015,

visant à entendre un nombre important de salariés, témoins ou auteurs présumés des faits, afin de recueillir leurs observations sur les agissements dénoncés mais également leur ressenti sur les actions à mener afin d'améliorer le climat de travail.

11. Le 17 décembre, Monsieur H bénéficie d'une modification de son roulement afin de ne plus travailler temporairement avec les personnes de la vacation 5 visées dans son courrier.
12. Au vu de ce contexte et à compter du 8 janvier 2015, le réclamant est placé en arrêt maladie.
13. A cette date, le médecin du travail constate qu'il est en souffrance psychologique dans un contexte de relations de travail perturbées.
14. Le 8 janvier 2015, alors qu'il est en arrêt maladie, Monsieur H reçoit un appel de Monsieur E, un de ses collègues, lui demandant son adresse en vue d'un éventuel contrôle. Le réclamant aurait indiqué que son adresse n'avait pas changé. Monsieur E lui aurait alors répondu « *mais non, ton adresse est au Maroc* », ce qui l'aurait profondément choqué.
15. Monsieur H dénonce alors ces propos au service des ressources humaines, qui adresse une demande d'explications écrite à Monsieur E. Aucune sanction n'est prise suite à cette demande d'explications.
16. Le 16 janvier 2015, une affiche représentant une bande dessinée à caractère raciste est apposée dans les locaux du TECHNICENTRE ATLANTIQUE de La ville C. Cette affiche aurait été immédiatement retirée.
17. Suite à l'affichage de cette bande dessinée, Monsieur F, délégué du personnel D, dépose plainte auprès du TGI de NANTERRE pour « *incitation à la haine raciale et religieuse* ». Cette plainte est classée sans suite, le 16 mars 2016, au motif que la personne ayant commis l'infraction n'a pas été identifiée.
18. Le 16 février 2015, à sa reprise de travail après son arrêt maladie, le réclamant a un entretien en présence notamment de Monsieur F, de Monsieur B, son collègue et de Madame G, responsable des ressources humaines. Un compte rendu de cet entretien est rédigé dans lequel Monsieur H explique son mal être suite aux diverses discriminations qu'il estime avoir subies.
19. Il a par la suite un entretien avec Monsieur A, son supérieur hiérarchique, au cours duquel Monsieur E serait intervenu souhaitant s'expliquer sur les propos tenus au téléphone. Une altercation serait alors intervenue entre Monsieur H et Monsieur E.
20. Le réclamant serait sorti du bureau, se serait dirigé vers les voies rapides et aurait enjambé la barrière de sécurité. Des attestations confirment ces faits et témoignent de l'état de choc psychologique et de profonde détresse du réclamant.
21. Le réclamant est alors en arrêt de travail et émet une déclaration d'accident de travail, le 24 février 2015. Le 26 mars 2015, la caisse de prévoyance et de retraite du personnel (CPRP) de la société X refuse de reconnaître le caractère professionnel de l'incident intervenu. Le 21 avril 2015, Monsieur H forme un recours contre cette décision de refus. Le 11 mai 2015, la CPRP refuse de nouveau de considérer qu'il s'agit d'un accident du travail, décision que le réclamant conteste devant la commission spéciale des accidents du travail (CSAT), le 3 juillet 2015. Le 16 février 2016, le caractère professionnel de l'accident est finalement reconnu.

22. Le réclamant dénonce le fait que cet incident du 23 février 2015 a été fortement minimisé par sa hiérarchie qui n'a pas pris les mesures nécessaires et notamment la réaction de son supérieur hiérarchique, Monsieur A, qui a rempli partiellement sa déclaration d'accident du travail, ce qui lui a causé préjudice en termes d'indemnisation.
23. Le 25 février 2015, Monsieur Y, directeur d'établissement, adresse un courrier au réclamant dont l'objet est « *réponse à vos courriers du 19 novembre et du 9 décembre 2014* ».
24. Il énonce notamment que « *différentes mesures ont été mises en place pour apaiser la situation* » : réunion de l'équipe locale, modification du roulement de Monsieur H pour qu'il ne soit plus en contact avec les collègues dont il a dénoncé les propos, intervention de la Direction de l'Éthique, accueil « *bienveillant* » à son retour d'arrêt maladie... Il précise avoir entendu les personnes citées dans les courriers afin de recueillir leurs explications et avoir débuté une enquête interne suite au droit d'alerte déposé par le syndicat D. La direction de l'éthique est également intervenue puisqu'elle se serait rendue au sein de la vacation 5, le 26 janvier 2015, afin d'avoir un échange avec les agents concernés.
25. Ce contexte de travail dégradé a des conséquences sur l'état de santé du réclamant qui est arrêté à plusieurs reprises sur des périodes importantes. Plusieurs certificats médicaux font état de l'importante détresse psychologique du réclamant, d'une dégradation certaine de ses conditions de travail et d'un sentiment d'exclusion du collectif de travail depuis la dénonciation de ces faits à sa hiérarchie.
26. Le 8 juin 2015, le réclamant reprend ses fonctions en qualité de contrôleur des opérations de nettoyage à la gare I, et est toujours rattaché au technicentre Atlantique.

ENQUETE DU DEFENSEUR DES DROITS :

27. Au vu des éléments communiqués par Monsieur H dans le cadre de sa saisine, le Défenseur des droits décide en vertu de ses pouvoirs d'enquête issus des articles 18 et 22 de la loi n°2011-333 du 29 mars 2011 de procéder à une vérification sur place au sein du technicentre Atlantique situé de la ville C et à diverses auditions.
28. La décision MLD n°2015-200 du 31 juillet 2015 est adoptée visant à délivrer une lettre de mission à deux agents du Défenseur des droits afin qu'ils procèdent à une vérification sur place dans les locaux du technicentre et à l'audition de toute personne susceptible de fournir des informations.
29. Dans ce cadre, le 7 octobre 2015, un courrier est adressé par les services du Défenseur des droits à Monsieur Y, directeur du technicentre Atlantique, afin de recueillir son accord sur le principe de la vérification sur place fixée au 30 octobre 2015. Ce courrier a également pour objet d'informer ce dernier sur l'objectif de la vérification sur place qui est de comprendre le contexte et les conditions de travail de Monsieur H au sein du technicentre.
30. Après plusieurs échanges avec la société X, la date de la vérification sur place est fixée au 10 novembre 2015.
31. Le 10 novembre 2015, les services du Défenseur des droits effectuent la visite de l'extérieur et de l'intérieur des locaux du TECHNICENTRE et décident de limiter leurs auditions à Monsieur Y, Monsieur Z, directeur adjoint d'établissement, Monsieur A, adjoint du directeur d'unité opérationnelle et Monsieur E, agent de maîtrise.

32. En effet, l'enquête réalisée en interne par la société X et dont les PV d'audition ont été communiqués dans leur intégralité au Défenseur des droits, reprend les déclarations de l'ensemble des agents mis en cause par Monsieur H – Messieurs J, K, L – et de nombreux autres agents dont Monsieur B ou encore Monsieur M. Il n'a donc pas semblé nécessaire au Défenseur des droits d'entendre de nouveau ces agents sur les mêmes faits.
33. Lors de cette vérification sur place, les services du Défenseur des droits sollicitent également un certain nombre de documents qu'ils souhaitent se voir communiquer dans le cadre de son enquête.
34. Par courrier du 9 décembre 2015, la société X adresse au Défenseur des droits les correspondances échangées avec le réclamant au sujet de la discrimination alléguée, l'intégralité des PV d'audition et conclusions de l'enquête interne et une clé USB contenant les supports de formation et mesures de prévention en matière de discrimination mises en place en interne¹.
35. De janvier 2016 à juin 2016, Monsieur H adresse au Défenseur des droits de nombreux courriers et documents concernant l'évolution de sa situation au sein du technicentre.

CADRE ET ANALYSE JURIDIQUE :

36. Dans ce dossier, il convient d'examiner les agissements dénoncés par Monsieur H qui pourraient revêtir la qualification de harcèlement discriminatoire en raison de son origine (1) pour analyser ensuite la pertinence de la réaction de l'encadrement suite à la survenance de ces faits au regard de son obligation de résultat en matière de protection de la santé et de la sécurité des travailleurs (2).

1. Les propos et images à connotation raciste :

- Le droit applicable :

37. L'article 2 de la directive 2000/43/CE du Conseil du 29 juin 2000 relative à la mise en œuvre du principe de l'égalité de traitement entre les personnes sans distinction de race ou d'origine ethnique précise que : « *le harcèlement est considéré comme une forme de discrimination lorsqu'un comportement indésirable lié à la race ou à l'origine ethnique 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.* »
38. En droit interne, c'est la loi n°2008-496 du 27 mai 2008 qui a transposé cette définition du harcèlement dit discriminatoire en ces termes, en son article 1^{er} : « *Constitue une discrimination directe la situation dans laquelle, sur le fondement de son appartenance ou de sa non-appartenance, vraie ou supposée, à une ethnie ou une race, (...) une personne est traitée de manière moins favorable qu'une autre ne l'est, ne l'a été ou ne l'aura été dans une situation comparable. (...) La discrimination inclut 1° Tout agissement lié à l'un des motifs mentionnés au premier alinéa et tout agissement à connotation sexuelle, subis par une personne et ayant pour objet ou pour effet de porter atteinte à sa dignité ou de créer un environnement intimidant, hostile, dégradant, humiliant ou offensant.* »

¹ Formation « diversité » dispensée par DRH XX, support « principe de laïcité et de neutralité », film ayant remporté le prix du film de la diversité, documents internes sur la diversité, documents relatifs à l'enquête XXX sur la satisfaction et engagement des salariés.

39. Le harcèlement, tel qu'entendu par la loi du 27 mai 2008, interprété à la lumière de la directive 2000/43, constitue donc une forme de discrimination et fait référence à deux conditions : l'atteinte à la dignité de la personne et la création d'un environnement de travail hostile, dégradant, humiliant et offensant.
40. Les agissements dénoncés doivent donc s'apprécier dans leur globalité pour pouvoir être caractérisés de harcèlement et s'ils sont liés à un critère de discrimination revêtent la qualification de « *harcèlement discriminatoire* ».
41. Le Défenseur des droits s'est ainsi prononcé sur le cas d'un réclamant qui avait subi de la part de ses collègues des propos insultants liés à son origine et avait découvert sur son lieu de travail une affiche à caractère raciste représentant un singe avec son prénom manuscrit.
42. Par sa décision MLD n°2014-105, le Défenseur des droits avait considéré que ce type d'agissements s'apparentait à du harcèlement directement en lien avec l'origine du réclamant. Il avait alors décidé de présenter ses observations devant la cour d'appel.
43. L'arrêt de la cour d'appel² a retenu l'argumentaire développé par le Défenseur des droits et a mis en exergue la notion de harcèlement discriminatoire par un acte unique (la photographie de primate représentant le réclamant) aux motifs qu'il s'agissait d'un acte suffisamment grave portant atteinte à la dignité de la personne.
44. La cour d'appel a motivé son arrêt en ces termes : « *A la lumière des dispositions de la directive 2000/43 et de la loi de 2008, l'article L.1152-1 du code du travail doit être interprété en ce sens que lorsque le harcèlement moral prend la forme d'une discrimination, il peut être constitué même lorsque ce fait indésirable est unique (en l'espèce la photographie du primate)* ».
45. Elle ajoute que « *cet incident du 18 novembre 2011 (la photographie) a eu pour objet et en tout cas pour effet avéré de porter atteinte à la dignité de Monsieur A et de créer pour lui un environnement intimidant, hostile, dégradant et humiliant. La société S n'est à l'évidence pas en mesure de prouver qu'un tel acte ne constitue pas un harcèlement moral discriminatoire. Par conséquent, l'affichage public, de la photographie incriminée, sur laquelle a été portée la mention du prénom de Monsieur A, s'analyse à lui seul, en un harcèlement moral discriminatoire, dont la société S, tenue d'une obligation de sécurité de résultat, doit répondre* ».
46. Le salarié a donc le droit d'exiger de son employeur un respect à sa dignité sur son lieu de travail. Ainsi, toute forme de discrimination consistant à le traiter de manière défavorable en raison de son origine ou tout agissement de harcèlement moral porte en soi atteinte à ce droit au respect de sa dignité et se doit d'être sanctionné.
47. Cette notion de dignité de la personne humaine, principe ayant valeur constitutionnelle³, se retrouve également dans le Code civil en son article 16 : « *la loi assure la primauté de la personne, interdit toute atteinte à la dignité de celle-ci et garantit le respect de celle-ci dès le commencement de sa vie* » et dans la Charte des droits fondamentaux de l'Union européenne du 18 décembre 2000 en son article 31 « *tout travailleur a droit à des conditions de travail qui respectent sa santé, sa sécurité et sa dignité* ».

² Cour d'appel de Rennes – 10 décembre 2014

³ Conseil Constitutionnel, Décision n° 94-343/344 DC du 27 juillet 1994

48. Il convient de rappeler que la discrimination représente une atteinte à la dignité et est d'ailleurs présentée comme telle dans la partie du code pénal consacrée à cette notion.
49. La chambre sociale de la Cour de cassation a également considéré que l'atteinte à la dignité de son salarié constitue pour l'employeur un manquement grave à ses obligations (Cass. Soc, 7 février 2012, n°10-18686).
- En l'espèce :
50. Il ressort des éléments de l'enquête diligentée par le Défenseur des droits que Monsieur H a subi divers agissements à connotation raciste de la part du collectif de travail auquel il appartenait.
51. Le réclamant dans ses courriers de dénonciation à sa hiérarchie des 19 novembre et 9 décembre 2014 fait état de propos précis tenus par des collègues de travail tels que « *« barbu »* », « *les arabes nous ont envahi, et maintenant les chinois aussi* », « *je vais lâcher mon chien sur les arabes* », « *vous n'allez pas rendre Boris barbu* ». Les personnes ayant tenu ces propos seraient notamment : Monsieur K, chef d'équipe électrique, et Messieurs N, L et J, collègues de travail.
52. En plus de ces propos répétés, une affiche à caractère raciste est apposée au sein du technicentre, le 16 janvier 2015, à la vue de tous. Celle-ci montre deux individus de confession musulmane dont l'un énonce que pour obtenir une mutation il faut faire croire qu'il est victime de racisme. Une des bulles contient les propos suivant : « *En faisant passer leurs blagues pour des insultes racistes et en criant à la discrimination, il ne sauront plus comment réagir. On crie sur tous les toits qu'on est des victimes. On va bien trouver quelqu'un pour gober ça !!* ».
53. Ces agissements répétés sur une longue période ont fortement dégradé l'état de santé du réclamant, arrêté à plusieurs reprises. Les certificats médicaux communiqués dans le cadre du dossier relatent tous un état de détresse profond lié au travail, un sentiment d'exclusion et de mise à l'écart. Le réclamant explique dans ses courriers avoir toujours tenu bon face à ces propos racistes préférant les dénoncer que d'y répondre et attendant ainsi une réaction proportionnée et immédiate de sa hiérarchie.
54. Au vu du contexte, le syndicat D dépose un droit d'alerte le 15 décembre 2014 sur la situation de travail dégradée de Monsieur H mais également de Monsieur B, également cible de ces propos.
55. Ce droit d'alerte précise « *deux agents sont en souffrance et se disent victimes de harcèlement moral : de nombreuses citations à connotation raciste de la part de plusieurs agents de différentes vacations ont été rapportées ; une communication claire de la part de la direction est nécessaire pour dissuader ceux qui semblent encore ignorer la portée de tels actes et la souffrance qu'ils génèrent ; l'intervention de la hiérarchie locale le 19 novembre dans l'équipe concernée a été complètement inefficace puisque les provocations discriminatoires à caractère raciste ont repris ; aucune réponse écrite ou orale n'a été faite par le DET aux deux agents victimes* ».
56. Suite à ce droit d'alerte, la direction du technicentre Atlantique diligente une enquête interne afin d'obtenir les observations des victimes, témoins ou auteurs présumés sur les faits ainsi dénoncés.

57. Cette enquête qui se déroule de décembre 2014 à avril 2015 énonce comme contexte « *suite à des propos racistes à l'encontre de deux agents de l'UO SC-E, l'organisation syndicale D a déposé un droit d'alerte DP, le 15 décembre 2014, en raison d'une atteinte au droit des personnes, à leur santé physique et mentale sur le TECHNICENTRE ATLANTIQUE* ».
58. Il est précisé dans la note de cadrage de cette enquête interne que les entretiens sont limités à ce contexte précis, qu'ils sont menés par les deux représentants de l'organisation syndicale ayant déposé le droit d'alerte - Monsieur O (DP D) et Monsieur F (DP D) et trois membres de la direction – Monsieur Z (adjoint directeur d'établissement), Madame G (RRH) et Madame P (Responsable des relations sociales).
59. De nombreux salariés sont entendus⁴, notamment les auteurs présumés des propos (Monsieur J, Monsieur K, Monsieur L) et un compte-rendu d'enquête est réalisé pour chacun. Les questions posées aux agents concernent les propos qui auraient été tenus notamment en vacation 5 à l'encontre de Messieurs H et B mais plus largement l'ambiance de travail au sein du technicentre ainsi que les mesures à envisager afin de retrouver un environnement de travail plus apaisé.
60. Monsieur N, dans son témoignage du 6 janvier 2015, relate « *je reconnais avoir employé certains mots à caractère discriminant mais c'était dans le cadre de différentes conversations à bâton rompu et surtout sur le ton de la plaisanterie (...) je suis très affecté que l'on parle de moi comme une personne raciste* ».
61. Monsieur J, également entendu, explique n'avoir pas saisi l'ampleur du sujet, qu'il ne s'adressait pas directement à Monsieur H et que c'était une blague.
62. Monsieur K, chef d'équipe, indique quant à lui que les propos qu'il aurait tenus concernant les musulmans - « *vous les musulmans...* » - n'étaient nullement une provocation mais une mauvaise blague et que la phrase « *vous n'allez pas rendre Boris barbu* » relevait d'un commentaire humoristique. Il décrit également l'ambiance au sein de la vacation 5 dans laquelle les agents communiquent de manière particulièrement crue, ce qui pouvait le choquer. Ainsi, il relate une situation au cours de laquelle il est intervenu, où un agent aurait déclaré « *on va mettre du saucisson dans sa gamelle ! On va mettre un tapis devant sa chaise* ».
63. Monsieur L reconnaît également des blagues qu'il pouvait faire à Monsieur B mais que bien que la religion ou l'origine y étaient parfois mêlées, il ne s'agissait pas de racisme. Il explique également que Monsieur B participait à ce genre de propos en l'insultant de « *nain de jardin* » ou de « *sale français* ».
64. Monsieur R, embauché en juillet 2009 au sein de la vacation 6, explique lui aussi avoir subi des propos particulièrement graves de la part d'un de ses collègues formateur : « *tu fais quoi, tu prépares une bombe ? (...) De toute façon, les arabes c'est comme les juifs, il faut les tuer dès la naissance.* » Il a alors dénoncé cette situation à sa hiérarchie et a changé de vacation mais ne comprend pas la raison pour laquelle cet agent n'a pas été sanctionné.
65. Monsieur S, chef de la vacation 6, relate également l'incident évoqué par Monsieur R et précise que « *pour l'agent mis en cause dans cette affaire, ses propos n'étaient pas racistes et devaient être interprétés sur le ton de la plaisanterie* ».

⁴ Monsieur B, Monsieur N, Monsieur J, Monsieur K, Monsieur L, Monsieur R, Monsieur S, Monsieur T, Monsieur W, Monsieur M, Monsieur V

66. Monsieur T, agent de la vacation 6, pense que « *les propos tenus par les agents de la vacation 5 étaient maladroits mais n'avaient pas pour but de faire souffrir Monsieur B et Monsieur H. (...) Autant les agents qui ont été incriminés dans la lettre ont reconnu leurs torts et veulent à tout prix que le conflit cesse, autant d'autres personnes qui sont effectivement racistes et qui n'étaient pas impliquées dans la situation de départ enveniment la situation, notamment en publiant une bande dessinée à service court, afin de diffuser leurs idéaux* ».
67. Monsieur M, collègue du réclamant et étant amené à travailler avec les agents de la vacation 5, explique que cette situation perdure depuis bien longtemps, que pour certains ces propos ne sont que des blagues mais pour d'autres, ils peuvent créer un mal-être. Il raconte que les agents de la vacation 5 blaguent à propos de tous types de religion mais beaucoup sont en référence aux musulmans. Il explique que ce genre de propos était alors devenu une banalité à cause de l'actualité. Toutefois, pour lui, ces agents n'avaient pas de volonté d'heurter ou de blesser le réclamant.
68. Monsieur V qui a rejoint les équipes de la vacation 5 au service court de mai 2010 à avril 2014 indique qu'il a toujours entendu dans cette vacation des propos sur « *les arabes, barbus, juifs...* », contrairement à d'autres vacations où ces derniers étaient inexistantes. Il y aurait une généralisation de la mauvaise perception des personnes d'origine étrangère véhiculée par les médias qui se retrouve sur le lieu de travail. Il précise que les discussions sur la religion se sont accentuées avec l'arrivée de Monsieur B qui porte la barbe. Il aurait entendu des agents dire qu'ils ne souhaitaient pas travailler avec ce dernier à cause de sa barbe. Il ajoute que l'expression « *travail d'arabe* » était utilisée au quotidien au sein de cette vacation. Ces « blagues » auraient été banalisées selon lui car elles faisaient rire les agents.
69. Monsieur W, directeur de l'unité opérationnelle du service court (DUO SC), indique que le secteur électrique auquel appartient le réclamant est plus confiné que le secteur aménagement mécanique ; qu'il entend des mots crus mais sans aller jusqu'à la discrimination. Il ne conteste pas l'existence des caricatures mais qu'une enquête est en cours pour désigner les responsables de « *cette action malfaisante* ».
70. Il ressort des auditions menées par les services du Défenseur des droits et notamment de celle de Monsieur Y, directeur du technicentre, que les agents mis en cause reconnaissent avoir tenu ces propos mais qu'il s'agissait pour ces derniers « *de camaraderie* » et qu'ils ne se rendaient pas compte de la portée de ces derniers.
71. Il indique que « *concernant l'enquête interne, il n'y a pas eu de caractère discriminatoire ou de harcèlement caractérisé mais il a été reconnu des propos, des blagues déplacées, sans intention de nuire. Il y a eu une véritable prise de conscience* ». Il ne conteste pas l'affichage de la bande dessinée à caractère raciste en précisant que beaucoup d'agents du technicentre avaient estimé cet acte « *lamentable* ».
72. Monsieur A, adjoint DUO du service court et responsable hiérarchique direct du réclamant, précise dans le cadre de son audition qu' « *à partir du 19 novembre (2014), le moindre propos était raciste pour Monsieur H et je lui ai dit qu'il ne fallait pas tout prendre à la lettre* ». Il ajoute également n'avoir eu connaissance d'aucun propos de ce type avant novembre 2014 et que pour lui les agents mis en cause s'étaient tous excusés, qu'il convenait désormais de tenter de rétablir le dialogue entre les parties afin d'apaiser la situation.

73. Monsieur E, collègue mis en cause par le réclamant dans ses courriers, entendu par les services du Défenseur des droits indique que « *ses propos ont été déformés (...) que c'était une blague, il n'y avait rien de méchant* ».
74. Il ressort de l'ensemble de ces éléments et de ces déclarations que la réalité et la matérialité des propos à connotation raciste proférés à l'encontre de Monsieur H et de Monsieur B ne peuvent être sérieusement contestées.
75. Les auteurs de ces propos ne semblent d'ailleurs pas contester les avoir tenus mais n'apparaissent pas avoir conscience de leur gravité ou de leurs conséquences sur Messieurs H et B.
76. Dans les conclusions de l'enquête interne, les agents mis en cause ainsi que la direction, en ne considérant pas qu'il s'agisse de discrimination ou de harcèlement, mais uniquement de plaisanteries, de blagues ou de camaraderie, minimisent la portée de tels propos et leurs conséquences.
77. Tous s'accordent à dire qu'ils n'avaient aucune intention discriminatoire, qu'ils ne voulaient pas blesser le réclamant et qu'ils n'avaient pas conscience que ces propos pouvaient les heurter.
78. Toutefois, la blague ou l'humour potaches, définis comme portant peu à conséquence et n'offensant pas autrui, doivent toujours s'analyser au regard de la perception et du ressenti provoqués sur celui ou celle qui les reçoit. Depuis plus de 10 ans, la jurisprudence reconnaît d'ailleurs comme étant constitutif de harcèlement moral l'humour déplacé et répétitif à connotation raciste (Cass. crim., 12 déc. 2006, no 05-87.658)
79. La répétition de ces propos qui pour certains ont pu apparaître dérisoires, ont pu créer pour d'autres directement visés et se sentant isolés, ou pour ceux qui les réprouvent, un environnement de travail humiliant et offensant.
80. Ces propos insultants en lien direct avec l'origine maghrébine du réclamant, qui ne peuvent être considérés comme de simples blagues, ont pu porter gravement atteinte à sa dignité en le ramenant au quotidien à ses origines sur son lieu de travail.
81. Cette démarche même si elle n'est pas volontaire de la part des auteurs de ces propos peut avoir pour effet d'enfermer la personne malgré elle dans une identité qui se résumerait à sa religion ou à son origine, de la stigmatiser et à terme de l'exclure du collectif auquel il lui est fait comprendre qu'elle n'appartient pas. Il convient d'ailleurs de rappeler que l'intention de nuire des auteurs n'a pas à être recherchée pour caractériser le harcèlement ou la discrimination, il convient seulement de s'intéresser aux conséquences de ces comportements sur la victime.
82. Le choix qui pèse sur le réclamant, imposé par les auteurs de ces agissements, est soit qu'il se laisse assigner en permanence à son origine maghrébine au sein du collectif de travail, le cas échéant en participant lui-même à ce système d'humour basé sur le racisme, soit qu'il n'accepte pas une telle assignation au risque d'être totalement exclu de ce collectif de travail.
83. Face à cette alternative qui n'en est pas une, le réclamant se retrouve alors profondément atteint dans sa dignité, ce qui à terme peut avoir des conséquences dramatiques sur son état de santé, ce qui a été le cas pour Monsieur H.

84. En effet, le réclamant, reconnu pour ses qualités professionnelles et son sérieux, s'est retrouvé fortement fragilisé à la fois au niveau de son état de santé mais également de son avenir professionnel puisqu'il a été isolé et contraint de changer de métier et de lieu de travail.
85. Le Défenseur des droits constate au regard des multiples dossiers qu'il a eus à traiter mettant en cause la société X, qu'il arrive de façon récurrente qu'il se crée au sein des équipes de terrain des groupements d'individus de 4 ou 5 agents qui au nom de la création d'un collectif fort et dominant n'hésitent pas, sous couvert d'humour, à stigmatiser un ou plusieurs agents d'origine étrangère.
86. Un des agents entendu dans le cadre de l'enquête interne du technicentre, Monsieur S, donne une possible explication à ce comportement : « *avant 1999, il y avait peu de mixité dans l'établissement et aujourd'hui elle est plus présente, donc les personnes présentes dans l'établissement depuis 1999 ne s'adaptent pas à l'arrivée de ces personnes au sein de leurs équipes* ».
87. Dans ce dossier, il est d'ailleurs surprenant que la note de clôture de l'enquête interne du 24 avril 2015 ne caractérise pas les faits dénoncés mais fait simplement état de recherche de solutions pour les deux agents victimes des propos à connotation raciste : Messieurs H et B.
88. Ce compte-rendu de clôture explique que les deux victimes des agissements, Monsieur H et Monsieur B, n'ont pas vécu la situation de la même façon. Concernant Monsieur B, il a intégré la vacation 6, sa situation s'est apaisée et l'échange ayant eu lieu entre ce dernier, les personnes de la vacation et une personne de la direction de l'éthique, a permis de clarifier la situation.
89. Concernant le réclamant, il est précisé dans la note de clôture que celui-ci a été très affecté par les événements et qu'à la date du 24 avril 2015, aucune solution de poste pérenne n'a été trouvée. Il est alors proposé de faire un point avec ce dernier afin d'aboutir à une solution satisfaisante.
90. La direction de l'éthique n'a pas réalisé d'enquête sur la situation dénoncée par Monsieur H puisque d'après les déclarations recueillies par le Défenseur des droits lors de l'audition de Monsieur Y, une enquête interne au sein du technicentre avait déjà été diligentée. Toutefois, la direction de l'éthique est intervenue en qualité de médiateur afin de tenter de renouer le dialogue entre les différents protagonistes.
91. La société X dans le cadre de l'enquête diligentée par le Défenseur des droits, en ne contestant pas les faits ni dans leur matérialité, ni dans leur existence mais en les minimisant et en les assimilant à de l'humour ou à de la camaraderie ne répond pas à son obligation de justifier que ces faits sont étrangers à tout harcèlement discriminatoire.
92. Les agissements subis par Monsieur H dans le cadre de l'exécution de son contrat de travail, à savoir la répétition de propos en lien avec son origine maghrébine et l'affichage d'une bande dessinée à connotation raciste, ont contribué à dégrader ses conditions de travail et son état de santé, à compromettre son avenir professionnel, à porter atteinte à sa dignité et à créer pour lui un environnement de travail humiliant et offensant.
93. Ces faits pris dans leur ensemble, et au regard de leurs conséquences, revêtent donc la qualification de harcèlement discriminatoire en raison de son origine.

2. Une réaction insuffisante de la hiérarchie face à ces agissements au regard de son obligation en matière de protection de la santé et de la sécurité des travailleurs:

94. En premier lieu, il convient de rappeler que la société X, employeur des auteurs des propos dénoncés, est responsable des agissements de ses préposés comme l'indique la Cour de cassation, dans un arrêt de la chambre sociale du 10 mai 2001 : « *l'employeur doit répondre des agissements des personnes qui exercent de fait ou de droit une autorité sur les salariés* ».
95. En second lieu, l'employeur a en matière de harcèlement moral, une obligation de sécurité de résultat résultant des dispositions de l'article L.1152-4 et L.4121-1 du code du travail.
96. L'article L.1152-4 du code du travail met à la charge de l'employeur une obligation de prévention du harcèlement pour en empêcher la survenance. Il appartient à ce dernier de prendre toutes les dispositions nécessaires en vue de prévenir les actes de harcèlement.
97. En l'absence de précision du législateur sur les actions de prévention devant être prises par l'employeur, ces dernières pourront notamment consister à organiser une information des salariés de l'entreprise sur les dispositions légales applicables, ou encore une formation spécifique des membres de l'encadrement des entreprises mais également des conseils pratiques sur la manière de faire face à une telle situation.
98. En outre, les dispositions de l'article L. 4121-1 du code du travail précisent que « *l'employeur prend les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale des travailleurs* ».
99. La circulaire DGT n°2012-14 du 12 novembre 2012 précise que dans le cadre de sa démarche d'évaluation et de prévention des risques, l'employeur peut également :
- Prendre toutes mesures de diffusion, présentation, sensibilisation visant l'information effective des salariés sur la législation en vigueur sur le harcèlement;
 - Mettre en œuvre des actions de formation visant à améliorer la connaissance, la prévention et l'identification des problèmes de harcèlement;
 - Prendre des mesures appropriées visant à faciliter le repérage des faits de harcèlement.
100. La Cour de cassation estime quant à elle, depuis un arrêt du 1^{er} juin 2016⁵ rendu sous le visa des articles L.1152-1, L.4121-1 et L.4121-2 du code du travail, que « *ne méconnaît pas l'obligation légale lui imposant de prendre les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale des travailleurs, notamment en matière de harcèlement moral, l'employeur qui justifie avoir pris toutes les mesures de prévention prévues par les articles L.4121-1 et L.4121-2 du code du travail et qui, informé de l'existence de faits susceptibles de constituer un harcèlement moral, a pris les mesures immédiates propres à le faire cesser* ».
101. Concrètement, l'employeur ne méconnaît plus, depuis cette décision, son obligation de protection de la santé des salariés, notamment en matière de harcèlement, s'il justifie:

⁵ Cass. soc., 1^{er} juin 2016, n° 14-19.702, n° 1068 FS - P + B + R + I

- avoir pris toutes les mesures de prévention en termes de formation et information du personnel, mise en place d'une organisation et de moyens adaptés ;
 - et avoir pris toutes les mesures immédiates propres à faire cesser le harcèlement dès qu'il en a été informé.
102. Enfin, en vertu de l'article L.1152-5 du code du travail, tout salarié ayant procédé à des agissements de harcèlement est passible d'une sanction disciplinaire. Ces dispositions constituent un moyen de réagir immédiatement dans l'entreprise aux agissements de harcèlement et remplissent dès lors à la fois une mission de prévention et de répression.
103. Théoriquement, l'employeur, dans le cadre de son pouvoir disciplinaire, est seul juge de l'opportunité des poursuites disciplinaires. Cependant, en matière de harcèlement, l'exercice du pouvoir disciplinaire par l'employeur semble se transformer en un devoir, sous peine pour ce dernier de voir sa responsabilité engagée.
104. En effet, les dispositions de l'article L.1222-1 du code du travail, relatives à l'exécution de bonne foi du contrat de travail, condamnent l'inertie de l'employeur en présence d'un harcèlement dont il a connaissance. Ces diverses dispositions légales peuvent ainsi fonder la condamnation de la passivité de l'employeur qui ne prendrait aucune mesure pour faire cesser de tels agissements.
105. Ainsi, l'employeur qui a connaissance de faits supposés de harcèlement doit donc diligenter une enquête le plus rapidement possible afin de vérifier les allégations qui lui sont rapportées. Si les faits sont établis, il doit les sanctionner immédiatement.
106. En l'espèce, s'agissant des mesures de prévention mises en place au sein du technicentre Atlantique afin d'empêcher la survenance de tels agissements, la société X communique de nombreux éléments en termes de formation et de diffusion de documents internes.
107. S'agissant des formations internes, la société X communique la dernière version du support de la formation « diversité » dispensée par la DRH, le support « discrimination et harcèlement » dispensée par la direction juridique dans le cadre des formations des DUO, le support « principe de laïcité et de neutralité » dispensé en mai 2014 auprès des dirigeants de proximité au sein du technicentre et le support « la diversité : zoom mixité et laïcité » diffusé aux DPX du technicentre en octobre 2014.
108. La société X adresse également sur support informatique le film ayant remporté le challenge de la diversité dans le cadre du festival du technicentre en 2015, le film du Président de la société X sur les enjeux de la diversité et différents guides internes sur la laïcité, le vivre ensemble et l'éthique.
109. Monsieur Z, directeur adjoint de l'établissement, interrogé par le Défenseur des droits, précise que « *des actions étaient réalisées avant les faits : sensibilisation à la mixité, laïcité, harcèlement, respect, etc... Il y avait aussi des formations pour les managers avec des modules spéciaux* ».
110. Monsieur Y, directeur du technicentre au cours de son audition invoque « *la communication régulière sur le sujet au sein de l'établissement (affichage, formation DUO et chefs d'équipe*

sur la diversité, réunions) mais (...) l'impression que les gens ne se reconnaissent pas dans la communication faite, n'identifient pas leur comportement à de la discrimination ».

111. S'il est incontestable que la société X prend conscience depuis plusieurs années de la nécessité de s'engager publiquement et en interne sur les thématiques de discrimination et de diversité et qu'elle met en œuvre un nombre important d'outils pédagogiques à destination de son personnel sur ces sujets, l'ensemble de ces mesures n'empêche pas la survenance d'agissements de harcèlement raciste à l'égard d'une catégorie d'agents.
112. Ainsi, si les supports papier et visuel apparaissent qualitatifs, il convient de s'assurer de leur bonne compréhension et appropriation effective par les agents, ce qui ne semble pas être le cas.
113. En effet, les éléments du dossier démontrent de la part des agents interrogés ainsi que de certains membres de la direction une incompréhension des principes applicables en ce qu'ils n'appréhendent pas les situations concrètes au regard des concepts juridiques de discrimination ou de harcèlement. Une explication par des faits précis et illustrés pourrait les aider à une meilleure compréhension de l'application des faits au droit.
114. Si le Défenseur des droits salue la diffusion de ces différents supports qui reflète une volonté certaine de la société X de tenter d'endiguer les phénomènes de discrimination en raison de l'origine en son sein, il n'en demeure pas moins que la gravité des agissements et l'ampleur de son obligation en matière de prévention n'apparaissent pas compris et intégrés.
115. Les thématiques ainsi développées par ces outils de prévention apparaissent parfois trop génériques – diversité, laïcité - et mériteraient pour une plus large compréhension d'être davantage ciblées. Il pourrait être prévu un module spécifique sur la discrimination en raison de l'origine en expliquant via des situations concrètes comment elle se caractérise – propos racistes même échangés sous forme de blagues, échanges de SMS, affiches ou photographies, etc...
116. Ainsi, afin que ces supports de formation ne soient pas dépourvus de toute efficacité, il serait intéressant de mettre en place des jeux de rôles ou des mises en situation au sein des équipes, soit au plus près du terrain, pour expliquer aux agents ce qu'ils peuvent dire ou ne pas dire, ce qui relève de l'humour ou au contraire de la discrimination.
117. Une fois ces formations réalisées, il s'agirait d'évaluer le dispositif de prévention mis en place auprès des agents via un questionnaire anonymisé ciblé sur le ressenti de discrimination et sur le fait de savoir s'ils ont été victimes ou témoins de propos, gestes ou agissements à connotation raciste. A réception des réponses à ce questionnaire et après analyse des résultats obtenus, les modules de formation pourront alors être revus ou améliorés.
118. S'agissant de la réaction de la direction du technicentre lorsqu'elle a eu connaissance des agissements dénoncés par Monsieur H, il semble qu'elle ait mis en œuvre un certain nombre de démarches.
119. Dès sa connaissance des faits, la hiérarchie directe de Messieurs H et B, le 19 novembre 2014, a réuni l'ensemble des agents afin de leur rappeler les règles générales concernant l'interdiction de toute forme de discrimination.
120. Par la suite, elle a également entendu les agents incriminés puis fait intervenir la direction de l'éthique qui s'est rendue au sein de la vacation 5 pour avoir un échange avec les agents.

121. Monsieur Y explique pendant son audition qu'il y a également eu une réelle prise de conscience des agents après ces faits et qu'une importante campagne de communication interne a été mise en place (lettre aux agents, forum avec un challenge sur la diversité...).
122. Une enquête interne a également été menée par la direction du technicentre, le service des ressources humaines et les représentants du personnel, de décembre 2014 à avril 2015, suite au droit d'alerte déposé par le syndicat D.
123. Cependant, le rapport de l'enquête interne a conclu à l'absence de discrimination ou de harcèlement, tout en recommandant de trouver une solution de reclassement pour Monsieur H, qui a été affecté au sein d'une autre vacation à compter de décembre 2014 puis sur un nouveau lieu de travail à compter de juin 2015.
124. Deux lettres internes à destination des agents du technicentre ont été adressées par Monsieur Z en date des 26 janvier 2015 et 13 mai 2015 pour rappeler à chacun l'attention qu'il doit porter aux conséquences de certains propos et prévenir la discrimination.
125. Il convient une nouvelle fois de relever l'engagement certain de la direction du technicentre suite à la dénonciation de ces faits, la qualité de l'enquête interne et de son déroulé et la communication menée pour alerter et prévenir.
126. Toutefois, la difficulté majeure constatée par le Défenseur des droits dans ce dossier comme dans les autres cas portés à sa connaissance réside dans l'absence de conclusion officielle dénonçant les faits ou de suites pour les auteurs de ces agissements, ce qui conforte la banalisation de ces comportements.
127. Dans le cadre des auditions, Monsieur Y indique « *au niveau sanction, dans les premiers entretiens, les managers et deux agents ne cherchaient pas spécialement les sanctions mais plutôt des changements dans les propos tenus. En cas de tenue de tels propos à l'avenir, les agents savent qu'une sanction sera prise* ».
128. Les autres agents entendus dans le cadre de l'enquête font également état de ce défaut de sanctions en l'expliquant par le fait qu'une telle démarche aurait envenimé la situation.
129. Aucune sanction envers les auteurs des actes rapportés par le réclamant n'a donc été prise et les actions mises en œuvres par Monsieur Z ne semblent pas avoir eu d'impact au regard de la réitération des faits, du comportement de Monsieur E en janvier puis février 2015 et de l'affiche qui aurait été déposée dans les locaux à la même période.
130. Or, il apparaît qu'une dénonciation sans équivoque et une sanction exemplaire sont la seule manière de dissuader effectivement les auteurs ou futurs auteurs de préférer de tels propos.
131. En ne sanctionnant pas les agissements dénoncés et en défendant l'absence d'intention des auteurs, la société X laisse perdurer une situation dans laquelle les auteurs se croient autorisés à tenir des propos racistes, perçus par la direction comme de la camaraderie, même quand ils émanent d'agents en position d'encadrement, ce qui ne permet pas d'enrayer ce phénomène. Les auteurs bénéficient d'une forme d'impunité qui apparaît contraire à la tolérance zéro affichée par la société X dans sa communication concernant le racisme.

132. Le Défenseur des droits relève qu'il conviendrait également de préconiser de ne plus faire travailler ensemble les agents susceptibles de créer un collectif n'hésitant pas à tenir des propos racistes dans le but de stigmatiser une catégorie d'individus.
133. En effet, au regard des déclarations recueillies dans le cadre des auditions, il semble que les agents ayant tenu les propos à caractère raciste continuent de travailler ensemble au sein de la même vacation. Or, il apparaît qu'il soit nécessaire que ces derniers - afin de ne pas répéter de tels comportements - soient répartis sur différentes vacations.
134. Le Défenseur des droits considère donc que bien qu'il soit sensible au fait que la société X ait mis en place des mesures de prévention en amont et ait réagi en aval des faits dénoncés, ses actions restent insuffisantes au regard de la gravité des faits et de ses obligations en matière de préservation de la santé et de la sécurité des travailleurs.
135. En conclusion, il est également important de souligner que le Défenseur des droits s'est déjà prononcé à plusieurs reprises sur des faits similaires, concernant des discriminations en raison de l'origine subis par des salariés à la société X - décisions MLD n°2010-292 du 6 décembre 2010, MLD n°2014-079 du 22 octobre 2014, MLD n°2015-152 du 12 juin 2015 et MLD n°2015-269 du 17 novembre 2015.
136. Au terme de son enquête dans ces dossiers, le Défenseur des droits a considéré qu'il existait des éléments établissant des agissements de harcèlement discriminatoire, de stagnation dans l'évolution de carrière des réclamants en raison de leur origine et que la société X avait manqué à son obligation de sécurité de résultat en ne mettant pas en place les mesures de prévention adéquates et en adoptant une réaction insuffisante voir défailante au regard de la gravité des faits.
137. Dans sa décision MLD n°2014-79, le Défenseur des droits a ainsi formulé une dizaine de recommandations à la société X suite à la constatation d'agissements particulièrement graves, de propos répétés à caractère raciste échangés entre collègues, de chants d'un groupe de musique nazie écoutés sur le lieu de travail, de tranches de saucisson placés dans les casiers des agents de confession musulmane... Il a alors recommandé la mise en place d'un certain nombre de mesures afin de prévenir le renouvellement de situations similaires, en termes de formation des équipes, d'évaluation des systèmes existants, d'amélioration du dispositif d'alerte interne et d'effectivité de la sanction.
138. Force est de constater qu'en dépit des multiples recommandations du Défenseur des droits, la société X est une nouvelle fois mise en cause pour des faits similaires de harcèlement et de traitement défavorable de certains salariés en raison de leur origine étrangère et que l'enquête n'a pas mené à l'adoption de mesures et de dénonciation des faits de discrimination.
139. Au vu de ce qui précède, en l'espèce, le Défenseur des droits considère :
- Que Monsieur H a subi au sein du technicentre Atlantique des faits pouvant s'analyser en harcèlement discriminatoire en raison de son origine,
 - Que la société X a manqué à son obligation en matière de préservation de la santé et de sécurité des travailleurs.

140. Le Défenseur des droits recommande à la société X de réparer le préjudice subi par le réclamant, le cas échéant via une médiation pouvant être réalisée par les services du Défenseur des droits.

141. Le Défenseur des droits recommande à la société X de:

- procéder à un audit via la diffusion d'un questionnaire sur le ressenti de discrimination des agents au sein du technicentre Atlantique,
- mettre en place les mesures appropriées suite à l'analyse des réponses à ce questionnaire,
- prévoir une formation spécifique à destination de l'ensemble des agents du technicentre Atlantique en particulier et de l'ensemble des établissements de la société X en général et d'y inclure une thématique spécifique sur les discriminations en raison de l'origine,
- prévoir au sein de ses modules des mises en situation ou des jeux de rôles pour une meilleure appropriation du sujet pour les agents,
- sanctionner systématiquement tout manquement d'un agent au respect du principe de non-discrimination lorsque la matérialité des faits est établie,
- mettre en place une procédure précise identifiant les mesures à prendre en cas de situations de harcèlement/discrimination dans le cadre de l'emploi,
- inclure dans les obligations de la ligne managériale de la société des objectifs en termes de règlement des situations de harcèlement/discrimination,
- mettre en place un plan effectif au sein de la société X de nature à promouvoir la diversité à tous les échelons hiérarchiques de la société.

Le Défenseur des droits demande à ce qu'il lui soit rendu compte de ses recommandations dans un délai de 6 mois.