

Paris, le 19 mai 2017

Décision du Défenseur des droits n°2017-151

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 Convention Internationale relative aux Droits des Personnes Handicapées des Nations-Unies du 13 décembre 2006 ;

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

Vu le Code du travail ;

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

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

Saisi par Madame X qui estime avoir subi une discrimination en lien avec son handicap dans l'accès à une formation de préparation aux épreuves de sélection et aux concours des secteurs de l'emploi familial et du social ;

Décide :

- de prendre acte de la proposition faite par l'institut de formation Y de se rapprocher de la réclamante afin d'examiner la manière d'envisager et de préparer son orientation, le cas échéant ;
- de rappeler les termes de la loi à l'Institut de formation Y, notamment en ce qui concerne les obligations qui pèsent tant sur les organismes de formation que sur les employeurs en matière d'aménagement raisonnable ;
- de recommander à l'institut de formation Y de mettre en place des actions de sensibilisation et de formation à destination de son personnel afin d'éviter le renouvellement d'une telle situation.

Le Défenseur des droits demande à l'institut de formation Y de rendre compte des suites données à sa recommandation ci-dessus dans un délai de trois mois à compter de la date de notification de la présente décision.

Jacques TOUBON

Rappel à la loi et recommandation dans le cadre de l'article 25 de la loi organique n°2011-333 du 29 mars 2011 relative au Défenseur des droits

Rappel des faits :

1. Le Défenseur des droits a été saisi le 5 avril 2016 d'une réclamation de Madame X relative à un refus de formation qu'elle estime discriminatoire car en lien avec son handicap.
2. La réclamante a la qualité de travailleur handicapé pour la période allant du 12 juillet 2010 au 1^{er} juillet 2020.
3. Du 1^{er} au 12 juin 2015, Madame X effectue un stage d'aide médico-psychologique (AMP) dans le cadre de la formation « Elaboration de parcours professionnel pour les travailleurs handicapés » par l'intermédiaire de l'organisme de formation Z, au sein de l'association A.
4. A l'issue de ce stage, la monitrice formatrice et maître de stage de la réclamante rapporte de nombreux points forts dans son évaluation en rapport avec la prise en charge des résidents, les tâches administratives et les animations de groupe. Elle indique que « *Madame X n'a pas mentionné de difficulté sur le plan physique* ». En définitive, l'avis de la structure révèle un « *bilan positif* » et précise simplement : « *pas de portage* ».
5. Madame X effectue un autre stage du 6 au 20 juillet 2015, en restauration collective cette fois, dont l'évaluation précise : « *petits soucis vites gérés sur une épaule* ».
6. En recherche d'emploi d'aide à domicile, Madame X dépose sa candidature auprès de l'institut de formation Y.
7. Le 2 février 2016, l'institut de formation Y lui adresse un courrier la convoquant le 23 février 2016 à une information collective en vue d'une sélection pour l'action de formation intitulée « préparation aux épreuves de sélection et aux concours des secteurs de l'emploi familial et du social ».
8. Par courrier du 1^{er} mars 2016, Monsieur B, Directeur régional de l'institut de formation Y, informe la réclamante que sa candidature n'a pas été retenue.
9. Le 22 mars 2016, Madame C, conseillère Pôle Emploi, adresse un courrier à Madame X lui indiquant qu'elle a pris contact avec l'institut de formation Y afin de connaître les motifs du rejet de sa candidature. Elle rapporte que le refus est basé sur plusieurs critères, à savoir des difficultés liées aux tests à l'écrit et à l'expression de l'orientation et précise que « *la problématique de la santé a également été prise en compte* ».
10. Le 11 avril 2016, la réclamante adresse un courrier à Monsieur B pour l'informer de sa situation en dénonçant le fait que sa candidature à la formation a été écartée en raison de son état de santé. Elle relève notamment que la fiche navette de l'institut de formation Y pour la formation du 7 mars au 9 juin 2016 mentionne en commentaire à l'avis défavorable : « *problème de santé en inadéquation avec le métier visé* ». Cette fiche ne lui était pas destinée, elle l'aurait obtenue par le biais de sa conseillère Pôle Emploi.

Instruction :

11. Par courriel du 30 septembre 2016 et courrier du 2 novembre 2016, Monsieur D, responsable du site concerné, a répondu aux sollicitations du Défenseur des droits concernant la réclamation de Madame X.
12. En particulier, Monsieur D indique que l'orientation de la réclamante était confuse au regard de la synthèse de l'entretien d'étape effectué par l'organisme Z qui précise : « *réfléchit encore quant à l'orientation finale...AMP malgré nos attentes sera la piste choisie* ».
13. Il invoque ensuite l'insuffisance des capacités à l'écrit de la candidate ainsi que sa méconnaissance du métier d'AMP et donc de ses exigences physiques.
14. Enfin, le responsable fait part des doutes qu'aurait exprimés Madame X concernant le métier d'agent de restauration, sa première orientation, qui risquait de ne pas être compatible avec son souci à l'épaule droite. Il affirme alors « *avoir enregistré ces contraintes dont [il] ne pouv[ait] pas ne pas tenir compte dans son souhait d'orientation vers le métier d'AMP [ayant] de surcroît une préférence pour l'accompagnement de personnes handicapées* ».
15. Il précise que l'institut de formation Y accompagne au quotidien, depuis plus de 10 ans sur son site, et sur divers dispositifs (Elaboration de Projet Professionnel pour personnes reconnues travailleurs handicapés, Prestation Spécifique d'Orientation Professionnelle...) des personnes reconnues travailleurs handicapés. Il ajoute que l'institut de formation Y sensibilise au quotidien ses stagiaires à tout comportement discriminatoire et que cette mission lui est confiée par le Conseil Régional.
16. Dans son courriel du 30 septembre 2016, Monsieur D indique ne pas souhaiter se rapprocher de Madame X suite à son courrier « *au regard des propos totalement injustifiés tenus par cette personne* ».
17. Suite à l'envoi d'une note récapitulative par les services du Défenseur des droits en date du 24 février 2017, Monsieur D a souhaité apporter des éléments complémentaires à sa réponse.
18. Ainsi, par courrier du 21 mars 2017, il a transmis la grille de synthèse de l'évaluation de Madame X, dont il ressort que les notes obtenues sont de 11,37 en culture générale, 4,72/20 en mathématiques et 4/20 en français et que les observations suivantes ont été rédigées suite à l'entretien : « *Projet flou. Identification d'un secteur professionnel mais pas d'un métier* », « *Expression manquant de clarté et de précision* », « *Confirmation des résultats des tests. Manque de clarté dans l'expression* », etc.
19. S'agissant de la mention apposée sur la fiche navette, Monsieur D donne les explications suivantes : « *Nous basant enfin sur un déclaratif de sa part, nous avons pu entendre que Madame X n'avait pas les prérequis nécessaires en termes d'aptitude physique, prérequis demandés par notre commanditaire. Ce dernier point nécessitant un avis médical, nous avons choisi d'écarter ce critère qui n'aurait donc pas dû figurer sur la fiche navette ; malheureusement, et nous ne pouvons que nous en excuser, il semble que les consignes aient été mal comprises dans nos services au moment de la rédaction de l'avis* ».

20. Ainsi, Monsieur D soutient que « *le motif "problème de santé en inadéquation avec le métier visé" évoqué par erreur et résultant d'une communication interne défailante, ne peut être retenu pour argumenter la décision de l'institut de formation Y ; car nous ne sommes pas des professionnels de santé, mais de l'orientation et de l'insertion qui prennent en compte les contraintes des personnes accompagnées et non les pathologies dont ces contraintes découlent* ».
21. Il rappelle que les motifs de la décision de l'institut de formation Y sont « *en premier lieu les capacités de Madame X à l'écrit et à l'oral, en second lieu, sa visibilité et connaissance du métier d'AMP et en dernier lieu, les contraintes exprimées par Madame X quant à ses capacités de portage* » et que ces éléments sont de nature à confirmer que la décision prise par l'équipe de recrutement a reposé sur le souci de servir les intérêts de Madame X.
22. A cet égard, il exprime la volonté de l'institut de formation Y, dans le cadre des nombreuses actions de formation en direction de personnes reconnues travailleurs handicapés, de les accompagner dans la validation de leur parcours professionnel en s'assurant « *avec l'aval de la personne, de la faisabilité de son projet et cela en prenant en compte la personne dans son ensemble* ».
23. Il conclut de la manière suivante : « *Comprenant toutefois ce que Madame X a pu ressentir, nous restons disposés à examiner ensemble, avec elle et d'autres partenaires concernés, la manière d'envisager et de préparer son orientation* ».

Cadre juridique :

24. Au niveau international, la Convention Internationale relative aux Droits des Personnes Handicapées (CIDPH) des Nations-Unies du 13 décembre 2006 pose le cadre de l'égal accès des personnes handicapées aux droits et libertés ouverts à tous.
25. En particulier, l'article 27 de cette convention interdit la discrimination fondée sur le handicap dans tout ce qui a trait à l'emploi sous toutes ses formes. Il s'agit de protéger le droit des personnes handicapées à bénéficier, sur la base de l'égalité avec les autres, de conditions de travail justes et favorables, y compris l'égalité des chances.
26. Par ailleurs, la Directive 2000/78/CE du Conseil du 27 novembre 2000 établit un cadre général pour lutter contre la discrimination fondée sur le handicap notamment, en ce qui concerne l'emploi et le travail, y compris l'accès à tous les types et à tous les niveaux d'orientation professionnelle, de formation professionnelle, de perfectionnement et de formation de reconversion, y compris l'acquisition d'une expérience pratique.
27. En droit français, 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 telle que modifiée par la loi n°2016-1547 du 18 novembre 2016 de modernisation de la justice du XXI^e siècle interdit toute discrimination directe ou indirecte fondée sur le handicap en matière de formation professionnelle et d'accès aux biens et services ou de fourniture de biens et services notamment.

28. Il convient de préciser que la notion de fourniture de biens ou de services est entendue largement et couvre la totalité des activités économiques, les termes « biens et services » devant être compris comme visant « toutes les choses susceptibles d'être l'objet d'un droit et qui présentent une valeur pécuniaire ou un avantage ».
29. Ainsi, l'accès à une formation de préparation à des épreuves de sélection et à des concours permettant d'intégrer des formations à visée professionnelle, telle que celle proposée en l'espèce, relève de la qualification de fourniture de services au sens des dispositions précitées.
30. Le principe de non-discrimination consacré en droit interne s'entend non seulement de l'interdiction des différences de traitement fondées sur un critère prohibé, mais aussi, s'agissant de la discrimination fondée sur le handicap, de l'interdiction de refuser la mise en place d'un aménagement raisonnable au sens de l'article 2 de la CIDPH précitée.
31. Selon cet article, constituent un « aménagement raisonnable » les modifications et ajustements nécessaires et appropriés n'imposant pas de charge disproportionnée ou indue apportés, en fonction des besoins dans une situation donnée, pour assurer aux personnes handicapées la jouissance ou l'exercice, sur la base de l'égalité avec les autres, de tous les droits de l'homme et de toutes les libertés fondamentales.
32. A cet égard, l'article L. 6112-3 du code du travail prévoit que les personnes handicapées ont accès à l'ensemble des dispositifs de formation tout au long de la vie dans le respect du principe d'égalité de traitement, « *en prenant les mesures appropriées* ».

Analyse juridique :

33. En l'espèce, il n'est pas contesté que la candidature de Madame X a fait l'objet d'un rejet de la part de l'institut de formation Y.
34. Si l'état de santé de Madame X apparaît dans la fiche navette transmise par la réclamante comme étant l'élément déterminant dans le choix d'exclure sa candidature (« *problème de santé en inadéquation avec le métier visé* »), Monsieur D soutient toutefois que ce n'est pas ce critère qui a été pris en compte en tant que tel mais bien les contraintes exprimées par la réclamante quant à ses capacités physiques en lien avec son handicap et que la décision de l'institut de formation Y s'était inscrite dans une démarche globale ayant pour objet, dans l'intérêt de Madame X, de déterminer la faisabilité de son projet professionnel.
35. S'agissant des problèmes d'orientation, ce point n'est nullement développé. Tout au plus ressort-il des éléments fournis par l'institut de formation Y que Madame X a hésité un temps entre la restauration collective et le métier d'AMP avant de se positionner sur ce choix. Quant aux résultats des tests, le manque de clarté dans l'expression du projet et l'absence de connaissance du métier, si ces éléments sont mentionnés dans la grille d'évaluation, ils ne sont corroborés d'aucun document précis permettant d'apprécier les capacités de la réclamante.

36. A cet égard, on pourra relever que l'approfondissement du projet (notamment la connaissance et l'appropriation des exigences de formations et des métiers visés), les connaissances générales (notamment expression écrite et orale) et la culture professionnelle (travail sur l'environnement des métiers et connaissance des métiers notamment) figurent justement au titre des modules prévus au programme de la formation.
37. Plus particulièrement, sur la méconnaissance par Madame X du métier d'AMP et de ses exigences physiques, cet argument est peu concluant dans la mesure où la réclamante a effectué un stage de quinze jours en tant qu'AMP auprès de personnes handicapées mentales et que les aspects physiques du métier ont été discutés à cette occasion. En effet, l'évaluation de Madame X indique qu'elle n'a pas mentionné de difficulté sur le plan physique et qu'un aménagement « sans portage » a pu être mis en place.
38. En tout état de cause, s'il est mentionné sur la fiche des pré-requis pour cette formation qu'une « bonne résistance physique et psychologique » est attendue, il apparaît que l'institut de formation Y n'a aucune compétence médicale pour apprécier l'aptitude de Madame X à suivre cette formation et, *a fortiori*, pour apprécier son aptitude à exercer un emploi dans le secteur visé, ce que Monsieur D a reconnu dans un second temps en ces termes : « *nous ne sommes pas des professionnels de santé, mais de l'orientation et de l'insertion* ».
39. Sur ce dernier point, il faut souligner que dans le cadre d'un stage professionnel ou d'une prise de poste, il revient dans tous les cas à l'employeur qui accueille la personne handicapée conformément à l'article L. 5213-6 du code du travail de mettre en place, le cas échéant, les aménagements de nature à permettre à la personne d'exercer ses fonctions, sous réserve que ces mesures ne constituent pas une charge disproportionnée.
40. Au vu de l'ensemble de ces éléments, il apparaît que les explications fournies par l'institut de formation Y ne se basent pas sur une évaluation concrète des aptitudes et capacités de Madame X au regard des obligations qui pèsent, tant sur les organismes de formation que sur les employeurs en matière d'aménagement raisonnable et qu'elles ne sont pas de nature à prouver que la décision de l'organisme est justifiée par des éléments objectifs étrangers à toute discrimination.
41. En conséquence, le Défenseur des droits décide, après avis du collège compétent en matière de lutte contre les discriminations et de promotion de l'égalité :
- de prendre acte de la proposition faite par l'institut de formation Y de se rapprocher de la réclamante afin d'examiner la manière d'envisager et de préparer son orientation, le cas échéant ;
 - de rappeler les termes de la loi à l'institut de formation Y, notamment en ce qui concerne les obligations qui pèsent tant sur les organismes de formation que sur les employeurs en matière d'aménagement raisonnable ;
 - de recommander à l'institut de formation Y de mettre en place des actions de sensibilisation et de formation à destination de son personnel afin d'éviter le renouvellement d'une telle situation.
42. Le Défenseur des droits demande à l'institut de formation Y de rendre compte des suites données à sa recommandation ci-dessus dans un délai de trois mois à compter de la date de notification de la présente décision.