

Paris, le 11 mai 2018

---

## Décision du Défenseur des droits n°2018-130

---

### 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 27 novembre 2000 portant création d'un cadre général en faveur de l'égalité de traitement en matière d'emploi et de travail ;

Vu l'article L. 1321-2-1 du Code du travail ;

Saisi de la réclamation du Collectif Z concernant les difficultés rencontrées par Madame X au sujet du port du foulard dans l'exercice de ses fonctions, Madame X ayant donné son accord à cette saisine.

Décide de prendre acte de la résolution amiable de l'affaire par la société Y, l'employeur de Madame X, consistant à ne pas rompre son contrat de travail et à rechercher des postes disponibles correspondant à son niveau de compétences.

Décide de recommander au président de la société Y de modifier les termes de la clause de neutralité figurant dans le règlement intérieur de sa société afin de la mettre en conformité avec les exigences posées par le droit de l'Union et le Code du travail.

Le Défenseur des droits demande à la société Y de rendre compte des suites données aux recommandations ci-dessus dans un délai de trois mois à compter de la date de notification de la présente décision.

Jacques TOUBON

---

## Recommandation au titre de l'article 25 de la loi n° 333-2011 du 29 mars 2011

---

1. Le Défenseur des droits a été saisi de la réclamation du Collectif Z concernant les difficultés rencontrées par Madame X au sujet du port du foulard dans l'exercice de ses fonctions. Madame X a donné son accord à cette saisine.

### Les faits :

2. Madame X exerce des fonctions de consultante dans le cadre d'un CDI depuis le 21 avril 2014 auprès de la société Y. Cette société est prestataire de services numériques aux entreprises et positionne ses collaborateurs sur des missions auprès de sociétés clientes de droit privé ou d'institutions publiques.
3. Madame X commence à porter le foulard en septembre 2014 à l'expiration de sa période d'essai alors qu'elle est en mission auprès du groupe A.
4. Au moment où elle aurait commencé à porter le foulard, la RH l'aurait suspendue de ses fonctions. Au bout d'une semaine, son manager l'aurait recontactée pour lui annoncer qu'elle pouvait reprendre le travail en portant le voile. Elle continue ainsi sa mission auprès du groupe A jusqu'au 24 mars 2016 sans que personne ne se plaigne du port du foulard.
5. Ses deux rapports d'évaluation de 2014 et de 2015 notent qu'elle a rempli ses objectifs à 100% <sup>(1)</sup>.
6. De mars à juillet 2016, elle est en congé maternité puis du mois d'août 2016 jusqu'au 16 octobre 2017, elle est en congé parental. Au retour de son congé parental, elle se retrouve en « inter-contrats », c'est-à-dire sans mission.
7. Le 30 octobre 2017, la responsable RH lui annonce que le règlement intérieur a changé et que le voile n'est plus accepté. Il lui est alors demandé de retirer son voile dans les locaux de l'entreprise et chez les clients, ce qu'elle refuse.
8. Le nouveau règlement intérieur de la société Y prévoit que « les collaborateurs détachés sur site client doivent respecter les consignes d'hygiène, de sécurité et les conditions de travail en vigueur sur ce site qui leur seront communiqués par sa hiérarchie ». Il précise également que « conformément à l'article L. 1121-1 du Code du travail et afin de garantir le respect du principe de neutralité au sein de la société, les salariés ne peuvent porter de signes ostentatoires témoignant de leur appartenance à une religion ou autre croyance, à un ordre politique ou une ethnie ».

---

(1) Dans son premier rapport d'évaluation couvrant l'année 2014, sa hiérarchie relève qu'elle « a réalisé un travail de grande qualité permettant la montée en maturité du processus. Elle a su développer ses compétences de pilotage de projet et de travail en équipe, créer une relation de confiance et se positionner en position d'adjoint de son gestionnaire de processus ». Elle obtient la meilleure note (4/4) concernant son attitude en service se rapportant notamment à sa présentation, son comportement en clientèle et son esprit d'équipe.  
Dans son deuxième rapport d'évaluation couvrant l'année 2015, elle obtient une note légèrement inférieure (3/4) concernant son attitude en service se rapportant notamment à sa présentation, son comportement en clientèle et son esprit d'équipe. Toutefois, son nouvel N+1 relève « une bonne attitude dans l'ensemble » même si elle doit s'améliorer dans la communication avec le management du client. Dans son appréciation générale, il est indiqué que Madame X a « des qualités professionnelles indéniables » mais que son travail « a pâti de ses nombreuses absences en 2015 et souvent lors de périodes importantes (...) ». Madame X fait remarquer que ses absences sont dues à un début de grossesse difficile.

9. Le 15 décembre 2017, Madame X est convoquée à un entretien préalable à une éventuelle sanction disciplinaire pouvant aller jusqu'à son licenciement. Sa qualité de travail n'est aucunement remise en cause mais uniquement le port du foulard. Selon le compte-rendu de cet entretien préalable, la demande du retrait du foulard résulterait de l'application du règlement intérieur et du fait que le client chez qui elle devait être affectée aurait refusé sa candidature sur la base de son propre règlement intérieur <sup>(2)</sup>.
10. Dans un courrier adressé à la société Y le 18 décembre 2017, l'Inspection du travail relève que son règlement intérieur n'est pas conforme aux exigences de l'article L. 1321-2-1 du Code du travail car il est rédigé dans des termes trop généraux, sans être justifié par la nature des tâches à accomplir et proportionné au but recherché. Il conclut au caractère illicite et nul que pourrait revêtir le licenciement éventuel de Madame X, indépendamment de la nécessaire révision du règlement intérieur sur lequel cette mesure serait fondée.
11. Dans un autre courrier adressé à la société Y le 26 décembre 2017, l'Inspection du travail rappelle que les exigences liées aux relations avec la clientèle, *a fortiori* quand celle-ci s'est elle-même dotée de règles en la matière, constituent un motif légitime de restriction des libertés religieuses dans l'entreprise. Il relève que ces exigences doivent être « justifiées par la nature des tâches à accomplir et proportionnelles au but recherché ». Les instructions générales interministérielles en matière de protection de la défense nationale et notamment l'obligation d'obtenir une habilitation préalable ne sont *a priori* pas de nature à justifier les restrictions envisagées. L'Inspection du travail rappelle également que l'employeur doit proposer un poste de travail sans contact visuel avec les clients dans les limites posées par la jurisprudence de la Cour de cassation dans son arrêt du 22 novembre 2017 (N°13- 19855).
12. Le 17 et le 23 janvier 2018, Madame X a rencontré la RH sur sa situation où la possibilité d'une rupture conventionnelle a été évoquée.
13. Madame X a fait savoir aux services du Défenseur des droits qu'elle souhaitait prioritairement conserver son emploi auprès de la société Y.

#### **La résolution amiable du différend en l'espèce**

14. En réponse à une demande de résolution amiable de ce différend et à une enquête par le Défenseur des droits, la société Y explique que compte tenu de l'activité de l'entreprise, les salariés sont amenés à évoluer dans un environnement multiculturel et cosmopolite et à nouer des contacts avec une clientèle et des collègues d'origines diverses. C'est dans ce cadre que « l'ensemble des collaborateurs est tenu à une obligation de neutralité envers la clientèle ».
15. Cette obligation figure au règlement intérieur depuis 2015. Le respect de cette obligation doit plus particulièrement être observé s'agissant du personnel en contact avec la clientèle et les partenaires commerciaux de l'entreprise. Il s'agit précisément des fonctions occupées par Madame X.
16. La société Y explique que dans un souci d'apaisement et d'approche bienveillante, elle n'a pas notifié de sanction disciplinaire à Madame X. Si une rupture conventionnelle a

---

<sup>(2)</sup> En vertu de l'article 12 du règlement intérieur du dit client, en l'occurrence RTE, « le port de vêtements ou d'accessoires ostentatoires, positionnant clairement un salarié comme appartenant à une religion, une obédience politique ou quelque croyance que ce soit, est interdit dans l'entreprise et tout lieu de travail, eu égard aux missions de service public de RTE ».

pu être évoquée, il s'agit d'une évocation conjointe et non d'une proposition émanant de sa seule initiative.

17. La société Y a convenu avec Madame X de rechercher des postes disponibles correspondant à son niveau de compétences.
18. Le Défenseur des droits prend acte de l'issue positive de cette affaire car Madame X est maintenue dans son emploi, conformément à ses souhaits.

#### ***La clause de neutralité figurant au règlement intérieur***

19. Depuis l'entrée en vigueur de la loi n° 2016-1088 du 8 août 2016 (dite loi El Khomri), l'article L.1321-2-1 du Code du travail dispose que « le règlement intérieur peut contenir des dispositions inscrivant le principe de neutralité et restreignant la manifestation des convictions des salariés si ces restrictions sont justifiées par l'exercice d'autres libertés et droits fondamentaux ou par les nécessités du bon fonctionnement de l'entreprise et si elles sont proportionnées au but recherché ».
20. Il ressort de la jurisprudence de la Cour de justice de l'Union européenne (CJUE) interprétant la directive 2000/78/CE 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 prohibe les discriminations religieuses en matière d'emploi qu'une politique de neutralité ne peut être justifiée que si elle poursuit un objectif légitime et que les mesures d'y parvenir sont nécessaires et appropriées.
21. Selon la CJUE, le souhait de l'employeur d'afficher une image de neutralité à l'égard de ses clients se rapporte à la liberté d'entreprendre (garantie par l'article 16 de la Charte des droits fondamentaux de l'Union européenne) et peut revêtir un caractère légitime notamment lorsque seuls sont impliqués les travailleurs qui entrent en contact avec les clients.
22. Une politique de neutralité est jugée appropriée si elle est poursuivie de manière cohérente et systématique. Autrement dit, elle doit s'appliquer à tous les signes qu'ils soient religieux, philosophiques ou politiques et ne pas cibler une religion en particulier.
23. Une politique générale et indifférenciée n'apparaîtrait nécessaire que si elle interdit le port de tous signes politiques, philosophiques ou religieux à l'égard des seuls membres du personnel qui sont en contact visuel avec les clients. Dans l'hypothèse où un employé souhaite porter un signe religieux, l'employeur doit alors proposer un poste alternatif, en tenant compte des contraintes de l'entreprise, qui serait sans contact visuel avec la clientèle (CJUE 14 mars 2017 *Achbita*, aff. C-157/15).
24. Enfin, « la volonté d'un employeur de tenir compte des souhaits de son client de ne plus voir ses services assurés par une travailleuse portant un foulard islamique ne saurait être considérée comme une exigence professionnelle essentielle et déterminante au sens de la directive » du 27 novembre 2000 portant création d'un cadre général en faveur de l'égalité de traitement en matière d'emploi et de travail (CJUE 14 mars 2017 *Bougnaoui*, aff. C-188/15 et Cass. Soc. 22 novembre 2017, n° 13-19.855).
25. En conséquence, la clause de neutralité figurant au règlement intérieur de la société Y interdisant à tous salariés le port de signes ostentatoires témoignant de leur appartenance à une religion ou autre croyance, à un ordre politique ou une ethnie ne semble pas répondre aux exigences exposées *supra* puisqu'elle est énoncée dans des termes généraux, sans être justifiée par la nature des tâches à accomplir et proportionnée au but recherché.

26. Le Défenseur des droits décide de recommander au président de la société Y de modifier les termes de la clause de neutralité figurant dans le règlement intérieur de sa société afin de la mettre en conformité avec les exigences posées par le droit de l'Union et le Code du travail.

Jacques TOUBON