

Paris, le 31 Août 2022

---

## Décision du Défenseur des droits n°2022-154

---

### La Défenseure 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 des Nations Unies relative aux droits des personnes handicapées ;

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 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 ;

Saisie d'une réclamation de Madame X relative à un refus d'embauche discriminatoire en lien avec son handicap :

- constate que la société Y mise en cause n'apporte pas la preuve que sa décision d'écartier Madame X de la procédure de recrutement est justifiée par des éléments objectifs étrangers à toute discrimination fondée sur le handicap, et conclut que Madame X a fait l'objet d'une discrimination lors de la procédure de recrutement ;
- recommande à la société Y de se rapprocher de Madame X afin de procéder à une juste réparation de son préjudice et, à défaut d'accord, décide de présenter ses observations devant toute juridiction judiciaire compétente qui serait saisie, sur le fondement de l'article 33 de la loi n°2011-333 du 29 mars 2011 ;

- recommande à la société Y de modifier ses méthodes de recrutement afin de respecter les principes de non-discrimination, rappelés dans le guide « Pour un recrutement sans discrimination<sup>1</sup> », et de former à cet effet son personnel chargé du recrutement ;
- demande à la société Y de rendre compte des suites données à ces recommandations dans un délai de 6 mois à compter de la notification de la présente.

Claire HÉDON

---

<sup>1</sup> Défenseur des droits, « Pour un recrutement sans discrimination », Guide, 2019 ;  
<https://www.defenseurdesdroits.fr/sites/default/files/atoms/files/guide-recrutssdiscri-access-03.07.19.pdf>

**Recommandations dans le cadre de l'article 25 de la loi n°2011-333 du 29 mars 2011  
relative au Défenseur des droits**

1. Le Défenseur des droits a été saisi par Madame X d'une réclamation relative à un refus d'embauche par la société Y qu'elle estime fondé sur son handicap.

**RAPPEL DES FAITS**

2. Une offre d'emploi pour un poste de bibliothécaire-catalogueur à la bibliothèque de Z en CDD est publiée en avril 2020 par la société Y, prestataire de services, sur les sites web Pôle Emploi et Biblio Emplois.
3. Le 23 juin 2020, Madame X adresse un courriel à Madame A, cheffe de département du pôle i-doc au sein de la société Y, pour manifester son intérêt pour le poste et demander si l'annonce est toujours d'actualité.
4. Madame A répond le même jour et demande à la réclamante de lui transmettre son curriculum vitae (CV). Madame X transmet alors son CV et sa lettre de motivation à Madame A.
5. Dans le CV qu'elle transmet à la société, la réclamante indique : « *Devenue malentendante fin 2014 et reconnue travailleuse handicapée (RQTH), des aménagements sont nécessaires via Tadeo ou Acceo pour le téléphone, les réunions et les formations. Bon reste auditif dans les endroits calmes, bon niveau de lecture labiale et validation en cours du niveau B1 en langue des signes française (LSF) »*
6. En l'absence de réponse de la société, Madame X relance Madame A par courriel du 30 juin 2020 pour confirmer son intérêt pour le poste et sa disponibilité pour un entretien.
7. Par courriel du 7 juillet 2020, Madame A répond à Madame X que la société ne donnera pas suite à sa candidature, et indique dans sa réponse : « *J'ai bien noté votre grand intérêt pour le poste et pour les métiers des bibliothèques en général. Votre connaissance du russe est un atout. Cependant votre handicap pose un problème car cette mission est réalisée chez notre client dans des conditions que nous ne maîtrisons pas. Nous ne pouvons pas demander à notre client d'équiper un poste de travail pour un de nos employés. Notre personnel s'adapte aux conditions sur site, qui sont par ailleurs susceptibles d'évoluer – et plus particulièrement dans le contexte du Covid-19. »*
8. La réclamante répond par courriel du même jour : « *Je tiens à préciser que le poste que j'occupe actuellement ne dispose pas d'équipements particuliers. Je n'utilise pas le téléphone, mais mon reste auditif et ma maîtrise de la lecture labiale sont suffisants pour échanger en direct ou par visio avec ma hiérarchie et mes collègues. »*
9. La société n'a pas répondu à ce dernier courriel.

**ENQUETE DU DEFENSEUR DES DROITS**

10. Par courrier du 21 janvier 2022, les services du Défenseur des droits ont interrogé la société mise en cause pour recueillir leurs explications sur le refus d'embauche opposé à Madame X ainsi que plusieurs éléments.
11. Par courrier de réponse du 25 février 2022, la société mise en cause a transmis les éléments sollicités aux services du Défenseur des droits et présenté ses observations sur le dossier en niant toute discrimination et en indiquant ne pas maîtriser les conditions de travail sur le site de leur client.
12. Par courrier recommandé du 20 mai 2022, les services du Défenseur des droits ont adressé à Y une note récapitulante, en droit et en fait, la situation et demandant à la société de présenter, dans un délai de deux mois, les éléments de fait, pièces et observations concernant cette réclamation.
13. La société Y a répondu à ce courrier par l'intermédiaire de son conseil par courrier du 27 juin 2022 avec de nouveaux éléments.

### **CADRE JURIDIQUE**

14. L'article 1er de 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 prévoit que :  
« *Constitue une discrimination directe la situation dans laquelle, sur le fondement de (...) son état de santé (...), de son handicap (...) 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.* »
15. L'article 2 de la même loi dispose : « *Toute discrimination directe ou indirecte fondée sur un motif mentionné à l'article 1er [état de santé, handicap] est interdite en matière (...) d'accès à l'emploi, d'emploi, de formation professionnelle et de travail, y compris de travail indépendant ou non salarié, ainsi que de conditions de travail et de promotion professionnelle* ».
16. L'article L. 1132-1 du code du travail pose le principe de non-discrimination selon lequel aucune personne ne peut être écartée d'une procédure de recrutement ou faire l'objet d'une mesure discriminatoire, directe ou indirecte, telle que définie à l'article 1er de la loi n°2008-496 susvisée.
17. S'agissant du régime probatoire applicable en matière de lutte contre les discriminations, l'article 4 de la loi n° 2008-496 susvisée définit le principe de l'aménagement de la charge de la preuve applicable : « *Toute personne qui s'estime victime d'une discrimination directe ou indirecte présente devant la juridiction compétente les faits qui permettent d'en présumer l'existence. Au vu de ces éléments, il appartient à la partie défenderesse de prouver que la mesure en cause 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* ».
18. L'article L.1134-1 du code du travail définit également un principe d'aménagement de la charge de la preuve en vertu duquel « *le candidat à un emploi 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 ».*

19. La Cour de cassation est venue préciser qu'il convient d'apprécier les éléments de fait présentés de manière globale<sup>2</sup> et que peut notamment être prise en compte la chronologie des faits<sup>3</sup>.
20. Par ailleurs, selon une jurisprudence constante de la Cour de cassation, la discrimination est constituée dès lors qu'il est établi que le critère discriminatoire a été un élément pris en compte, sans être nécessairement le motif exclusif de la décision : il suffit que ce critère ait participé à la mesure d'exclusion<sup>4</sup>.
21. L'article L.1132-4 du code du travail sanctionne par la nullité tout acte contraire au principe général de non-discrimination.

### **Dispositions spécifiques relatives à la protection des travailleurs handicapés contre les discriminations**

22. À ces dispositions générales s'ajoutent des dispositions spécifiques relatives à la protection des travailleurs handicapés contre les discriminations.
23. L'article 2 de la Convention internationale relative aux droits des personnes handicapées (CIDPH) précise ainsi que : « *La discrimination fondée sur le handicap comprend toutes les formes de discrimination, y compris le refus d'aménagement raisonnable* ».
24. À ce titre, afin de garantir le respect du principe de l'égalité de traitement à l'égard des personnes handicapées, l'article 5 de la directive 2000/78/CE du Conseil du 27 novembre 2000 impose aux employeurs de prévoir des aménagements raisonnables. Cela signifie que l'employeur est tenu de prendre les mesures appropriées, en fonction des besoins dans une situation concrète, pour permettre à une personne handicapée d'accéder à un emploi, de l'exercer ou d'y progresser, ou pour qu'une formation lui soit dispensée, sauf si ces mesures imposent à l'employeur une charge disproportionnée. Cette charge n'est pas disproportionnée lorsqu'elle est compensée de façon suffisante par des mesures existant dans le cadre de la politique menée dans l'État membre concerné en faveur des personnes handicapées.
25. En droit interne, ces dispositions sont transposées à l'article L. 5213-6 du code du travail en ces termes : « *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 mentionnés aux 1° à 4° et 9° à 11° de l'article L.5212-13 <sup>5</sup> d'accéder à un emploi ou de conserver un emploi correspondant à leur qualification, de l'exercer ou d'y progresser ou pour qu'une formation adaptée à leurs besoins leur soit dispensée.*

---

<sup>2</sup> Cass. soc., 29 juin 2011, n°10-15792 ; Cass. soc., 4 mars 2015, n°13-23447

<sup>3</sup> Cass. soc., 6 novembre 2013, n°12-22270

<sup>4</sup> Cass. crim., 15 janvier 2008, n° 07-82.380 ; Cass. crim. ; 14 juin 2000, n° 99-81.108

<sup>5</sup> L'article L.5212-13 vise notamment le salarié titulaire d'une pension d'invalidité et le salarié reconnu travailleur handicapé à l'instar du réclamant

*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. Le refus de prendre des mesures au sens du premier alinéa peut être constitutif d'une discrimination au sens de l'article L.1133-3 ».*

26. Ces dispositions définissent l'obligation d'aménagement raisonnable en faveur des travailleurs handicapés qui pèse sur l'employeur. Cette obligation vise à compenser l'inégalité induite par le handicap en mettant à la disposition du salarié concerné les aménagements nécessaires pour garantir une égalité de traitement.
27. Les mesures appropriées doivent être envisagées à toutes les étapes du parcours professionnel et peuvent ainsi concerner l'aménagement des lieux ou postes de travail (mise à disposition d'équipements individuels, etc.), de l'organisation du travail (horaires, répartition des tâches, etc.), ou la mise en place d'une assistance professionnelle.
28. Les mesures appropriées visent la personne dans une situation concrète et non une catégorie de personnes de façon abstraite, le type d'aménagement nécessaire dépendant ainsi de l'emploi occupé et de l'autonomie de la personne concernée eu égard à son parcours de vie.
29. La recherche de mesures appropriées suppose donc une appréciation au cas par cas, en vue de trouver des solutions concrètes et appropriées à la situation de la personne handicapée.

## **ANALYSE JURIDIQUE**

### **➤ Sur les éléments de fait présentés par Madame X**

30. En l'espèce, la société Y a explicitement indiqué à Madame X par courriel du 7 juillet 2020 que sa candidature ne serait pas retenue en raison de son handicap, au motif que celui-ci « *pose un problème car cette mission est réalisée chez notre client dans des conditions que nous ne maîtrisons pas* ».
31. Au vu des éléments transmis par la réclamante, il apparaît que la société mise en cause a refusé sa candidature en constatant la nécessité d'aménager son poste de travail sans pour autant effectuer une quelconque démarche auprès de leur client, la bibliothèque de Z, pour se renseigner sur les aménagements susceptibles d'être mis en place ou déjà en place, eu égard aux exigences du poste concerné.
32. Comme indiqué dans le CV de la réclamante, transmis à la société Y, les « mesures appropriées » au sens de l'article L.5213-6 du code du travail pour aménager son poste de travail consistent, le cas échéant, à avoir recours à des prestataires de services spécialisés en solutions d'accessibilité « *pour le téléphone, les réunions et les formations* ».
33. Il ressort, en outre, du courriel envoyé par la réclamante à la société Y le 7 juillet 2020 suite au refus de sa candidature que Madame X occupait son précédent emploi de secrétaire administrative sans aménagement particulier de son poste dès lors qu'elle n'utilisait pas le téléphone, et qu'elle pouvait échanger sans difficulté en visioconférence ou en face à face dans les endroits calmes.

34. Dès lors, le refus de la société de faire suite à la candidature de Madame X au motif explicite de la nécessité d'aménager son poste de travail, sans pour autant avoir étudié les possibilités d'aménagement envisageables ou déjà en place sur le site de la société cliente, et sans par ailleurs démontrer en quoi de tels aménagements représenteraient pour elle une charge disproportionnée, permet d'établir une présomption de refus d'embauche discriminatoire en raison du handicap de la réclamante.

➤ **Sur les éléments de justification apportés par la société Y**

35. En application du principe d'aménagement de la charge de la preuve prévu à l'article 4 de la loi n°2008-496 précitée et à l'article L1134-1 du code du travail, il revient dès lors à la société Y de justifier du refus d'embauche opposé à Madame X par des éléments objectifs étrangers à toute discrimination en raison de son handicap.

36. Dans son premier courrier de réponse aux services du Défenseur des droits du 25 février 2022, la société Y reprend sa position, avancée dans le refus opposé à la réclamante par courriel du 7 juillet 2020, et se prévaut du fait que la mission, visée par le poste auquel Madame X a postulé, est réalisée dans les locaux du client de la société, avec « *des conditions de travail que nous ne maîtrisons pas* ».

37. La société indique : « *Nous ne pouvons pas demander à notre client d'équiper un poste de travail pour un de nos employés* », et ajoute que ses employés doivent s'adapter aux conditions du site et que l'espace de travail se trouve à l'écart des bureaux de bibliothécaires et de tout autre personnel de la bibliothèque.

38. Il convient cependant en premier lieu de préciser que la société ne démontre pas que les tâches inhérentes au poste de bibliothécaire sur lequel Madame X a postulé nécessitaient de mettre en place des aménagements spécifiques. Elle n'apporte pas non plus d'élément objectif justifiant d'un environnement de travail non-aménageable ou de caractéristiques propres à la société qui justifieraient de l'impossibilité d'aménager.

39. Par ailleurs, si la société mise en cause souligne dans sa réponse qu'elle ne peut pas « *demandeur à [son] client* » d'aménager un poste de travail, l'intervention de l'employeur comme prestataire chez un client ne saurait faire obstacle au principe général de non-discrimination fondée sur le handicap et à l'obligation d'aménagement raisonnable à l'égard des travailleurs handicapés qui incombent aux employeurs, conformément aux textes sus mentionnés.

40. En effet, bien que la mission soit effectuée exclusivement sur le site d'un client dans le cadre d'une prestation de service, la charge de cet aménagement repose sur l'employeur mettant à disposition une personne pour effectuer la mission.

41. La société Y ne saurait donc se prévaloir du fait que ce poste n'est pas situé dans ses locaux mais dans ceux de la société cliente pour opposer une impossibilité d'aménagement de celui-ci, dès lors que l'obligation d'aménagement raisonnable repose sur elle et non sur la société cliente.

42. En outre, la société Y n'apporte pas d'éléments objectifs permettant de justifier de la charge disproportionnée que présenterait pour elle l'aménagement du poste de Madame X.
43. Dans son courrier du 27 juin 2022, la société explique qu'elle « *regrette vivement la formulation de Madame A* » et que « *[d]ans un contexte pandémique compliqué, Madame A voulait uniquement attirer l'attention de Madame X sur les conditions de travail qu'elle ne pouvait pas maîtriser dans leur globalité.* »
44. La société Y explique que « *la pièce où travaille le catalogueur est située au 1<sup>er</sup> étage d'un bâtiment en angle droit par rapport au premier* » que celle-ci « *ouvre sur le couloir par une porte [...] généralement tenue fermée (évite les courants d'air, favorise la concentration du catalogueur)* » et que des documents divers sont entreposés dans la pièce « *sur des tables et autre mobilier* ».
45. Il est ajouté par la société Y que « *le catalogueur est donc relativement isolé* » et que « *le mail de Madame A vise plutôt une inquiétude qu'un motif de refus* ».
46. Ces nouveaux éléments ne sont toutefois pas de nature à justifier objectivement d'une impossibilité d'aménagement du poste pour une personne sourde ou malentendante, et relèvent d'une appréciation subjective de l'aptitude de Madame X à exercer l'emploi postulé.
47. La société précise, par ailleurs, dans son courrier du 25 février 2022 avoir reçu 36 candidatures suite à la publication de l'offre d'emploi. Elle transmet un tableau comparatif des candidats, au sein duquel il est précisé la maîtrise du russe, l'expérience en catalogage et la formation bibliothécaire des candidates.
48. Elle indique également que la personne finalement recrutée au poste concerné, Madame B, avait déjà une expérience en traitement bibliographique, parlait nativement le russe et était disponible immédiatement.
49. Dans son courrier du 27 juin 2022, la société Y rappelle que les deux critères centraux recherchés pour le poste étaient un diplôme ou une expérience de bibliothécaire et la maîtrise du russe, et que Madame X n'a pas d'expérience professionnelle dans le domaine et « *n'a pas un niveau de langue suffisant (fin d'étude en 2013 et absence de pratique courante de la langue russe)* ».
50. Elle ajoute en outre dans ce second retour aux services du Défenseur des droits qu'à la date du 23 juin 2020, lorsque Madame X a candidaté, le processus de recrutement était déjà terminé et que Madame B était informée de son recrutement. Elle fournit au soutien de cette affirmation un courriel de cette dernière le 18 juin 2020 informant Madame A qu'elle a trouvé un logement à Z et la date de création de sa « *fiche salarié* » au 21 juin 2020.
51. Enfin, la société Y indique que Madame A n'ayant « *pas qualité à procéder au recrutement* », et que le choix du candidat n'ayant pas été effectué par elle mais par le service RH et Monsieur C, son courriel ne saurait constituer un refus d'embauche discriminatoire.
52. L'absence de qualification de Madame A pour procéder au recrutement ne saurait toutefois constituer une justification suffisante dès lors que celle-ci était directement impliquée dans la

procédure de recrutement : Madame A ayant été désignée pour recevoir les CV des candidats, en accuser réception et établir le tableau comparatif des différentes candidatures, ses actions engagent la responsabilité de la société et son absence de pouvoir décisionnaire sur le choix final du candidat retenu ne permet pas à la société Y d'écarter cette responsabilité.

53. Il résulte des derniers éléments adressés par la société Y que Madame B, qui avait postulé deux mois avant Madame X, s'était déjà vue confirmer son recrutement par la société Y avant que la réclamante n'adresse sa candidature pour le poste.
54. Néanmoins, la Défenseure des droits rappelle à titre principal qu'il suffit que le critère discriminatoire ait été un élément pris en compte pour constituer la discrimination, sans être nécessairement le motif exclusif de la décision.
55. En l'espèce, bien qu'il puisse être considéré que Madame B présentait une candidature plus adéquate au profil recherché pour le poste, il ne saurait être contesté que le handicap de Madame X a été pris en compte pour ne pas faire suite à sa candidature, dès lors que celui-ci lui a été opposé explicitement pour justifier son éviction de la procédure de recrutement par la société.
56. Nonobstant la confirmation du recrutement de Madame B préalablement à la candidature de Madame X, l'échange de courriels entre cette dernière et Madame A s'inscrit dans le cadre de la procédure de recrutement ouverte par la société Y pour le poste de bibliothécaire.
57. Ce constat est notamment étayé par le refus de faire suite à la candidature de Madame X fondé explicitement sur son handicap pour motiver ce refus, sans précision aucune sur la finalisation du recrutement d'une autre candidate.
58. Les justifications présentées par la société Y ne permettent donc pas de renverser la présomption de discrimination établie.
59. En conséquence et au vu de ce qui précède, la Défenseure des droits :
- constate que la société Y mise en cause n'apporte pas la preuve que sa décision d'écarter Madame X de la procédure de recrutement est justifiée par des éléments objectifs étrangers à toute discrimination fondée sur le handicap, et conclut que Madame X a fait l'objet d'une discrimination lors de la procédure de recrutement ;
  - recommande à la société Y de se rapprocher de Madame X afin de procéder à une juste réparation de son préjudice et, à défaut d'accord, décide de présenter ses observations devant toute juridiction judiciaire compétente qui serait saisie, sur le fondement de l'article 33 de la loi n°2011-333 du 29 mars 2011 ;
  - recommande à la société Y de modifier ses méthodes de recrutement afin de respecter les principes de non-discrimination, rappelés dans le guide « Pour un recrutement sans discrimination<sup>6</sup> », et de former à cet effet son personnel chargé du recrutement ;

---

<sup>6</sup> Défenseur des droits, « Pour un recrutement sans discrimination », Guide, 2019 ;  
<https://www.defenseurdesdroits.fr/sites/default/files/atoms/files/guide-recrutssdiscri-access-03.07.19.pdf>

- demande à la société Y de rendre compte des suites données à ces recommandations dans un délai de 6 mois à compter de la notification de la présente.

Claire HÉDON