

Délibération n°2011-16 du 4 avril 2011

La délibération porte sur le refus d'embarquement opposé à un steward en raison de son apparence physique.

Emploi privé – Apparence physique – Refus d'embarquement – PNC – Coiffure - Conformité aux règles de présentation – Restrictions – Libertés individuelles - Disproportionnées.

Le réclamant d'origine ivoirienne, est recruté en 1999 en qualité de personnel navigant commercial par une grande compagnie aérienne. A compter de 2002, il porte des petites tresses africaines plaquées sur le crâne. En 2004, il fait l'objet de remarques de la part de sa hiérarchie qui considère que sa coiffure n'est pas conforme aux règles de présentation imposées aux personnels en contact avec la clientèle. Il fait une dépression 2005. En 2007, il reprend son poste activité. Il porte alors des dreadlocks attachées en chignon et effectue les vols avec une perruque. Il considère faire l'objet d'une discrimination à raison de son apparence physique. Si les critères de présentation peuvent paraître légitimes au regard de la nature de la tâche à accomplir, ces exigences ne doivent pas être disproportionnées par rapport au but recherché. En l'espèce, les photos figurant en illustration dans le guide des procédures de la compagnie représentent des hommes ayant les mêmes caractéristiques physiques (blancs - cheveux lisses) et renvoient à un modèle stéréotypé de représentation masculine qui ne prend pas en compte la diversité des personnes susceptibles d'exercer la fonction de PNC, à l'image du réclamant. En tout état de cause, la société ne démontre pas en quoi la coiffure du réclamant (tresses plaquées sur le crâne ou chignon) porte un préjudice à l'image de marque de la compagnie. Elle n'apporte aucun témoignage de réactions défavorables de clients à l'époque où le réclamant effectuait des vols avec ses tresses. Enfin, aucun élément ne démontre, au vu des codes esthétiques actuels, que sa coiffure (nattes ou chignon) présenterait aujourd'hui un risque de perte de la clientèle, ou serait susceptible de nuire à l'image de marque de l'entreprise. Le Collège de la haute autorité recommande à la compagnie aérienne de réexaminer, eu égard à la diversité de son personnel, les normes de présentation imposées aux personnels de la Compagnie en contact avec la clientèle en tenant compte de l'évolution des codes esthétiques actuels ; et de se rapprocher du réclamant afin de trouver une solution conforme au principe de non discrimination à raison de l'apparence physique.

Le Collège :

Vu la Constitution du 4 octobre 1958 et son préambule ;

Vu le Code du travail ;

Vu la loi n° 2004-1486 du 30 décembre 2004 portant création de la haute autorité de lutte contre les discriminations et pour l'égalité ;

Vu le décret n° 2005-215 du 4 mars 2005 relatif à la haute autorité de lutte contre les discriminations et pour l'égalité ;

Sur proposition du Président :

La haute autorité de lutte contre les discriminations et pour l'égalité a été saisie le 4 septembre 2009 d'une réclamation de Monsieur X relative à une discrimination dont il ferait l'objet dans son emploi en raison de son apparence physique, de son origine et de son sexe.

M. X est embauché en CDI le 7 mai 1999 en qualité de personnel navigant commercial (steward) au sein de la compagnie aérienne Z. Son contrat stipule que le port de l'uniforme de la Compagnie est obligatoire en service.

D'origine ivoirienne, il précise que sa nature de cheveux est crépue. Sa coiffure est composée depuis 2002 de petites tresses africaines serrées sur le crâne s'arrêtant au bord supérieur de la chemise. A compter de 2004, il fait l'objet de remarques de la part de certains instructeurs aux motifs que sa coiffure ne serait pas conforme au règlement intérieur.

Après un vol effectué en avril 2005, Mme G, instructrice, adresse un courrier électronique en date du 22 avril 2005 afin de faire part à la direction de la compagnie du vol effectué avec M. X en ces termes :

« Je viens de voler avec un steward de ton effectif : (...) C'est un garçon, qui sur ce vol a été absolument adorable et son travail fut conforme aux attentes de l'entreprise. D'une parfaite représentativité, je lui ai cependant fait une remarque concernant sa coiffure. Des dizaines de petites nattes sur des cheveux africains c'est joli, mais qu'en penses-tu par rapport à l'uniforme ?

Je sais que ce n'est pas facile pour lui de trouver une solution ».

Lors des questions du délégué du personnel en date du 8 août 2005, l'UIGICT/CGT a demandé à la direction si le port de tresses fines africaines ne touchant pas le col de la chemise est autorisé avec le port de l'uniforme masculin.

La direction répond en renvoyant au chapitre 50 du mémento du PNC que *« les cheveux doivent être coiffés de façon extrêmement nette, et que la coiffure doit être classique, limitée en volume et doit garder un aspect naturel. En conséquence, le port de tresses africaines n'est pas autorisé avec le port de l'uniforme masculin ».*

A compter de ce rapport, le réclamant éprouve un malaise croissant à exercer sa profession, osant à peine croiser le regard des autres personnes. Cette pression au quotidien le conduit à faire une dépression nerveuse au cours de l'année 2005. Il ne reprend son activité qu'en mars 2007, en mi-temps thérapeutique.

Depuis sa reprise du travail, sa coiffure est constituée de dreadlocks attachées en chignon.

Il est contraint de camoufler ses tresses coiffées en chignon à l'aide d'une perruque aux cheveux lisses, et cette situation devient pour lui insupportable. Il considère qu'elle porte atteinte à sa dignité.

Il dit se sentir particulièrement humilié chaque fois qu'il doit effectuer un vol car tenu d'imposer une image ridicule de lui-même à ses collègues et à tous les clients qu'il rencontre. A cet égard, certains clients se seraient indignés de le voir travailler avec une perruque.

Le 10 septembre 2007, la perruque de M. X se déchire. Attendu à l'embarquement pour effectuer un vol, il se présente avec son chignon et sa hiérarchie lui refuse l'embarquement.

Cet incident est relaté dans un courrier en date du 21 septembre 2007 adressé à l'intéressé par Mme C, Responsable de secteur :

« Le 10 septembre, vous vous êtes présenté pour effectuer un vol avec les cheveux longs attachés dans un chignon rond au niveau du bas de la nuque. Cette coiffure masculine n'est pas autorisée puisqu'en désaccord total avec les règles de port de l'uniforme énoncées dans le mémento du PNC, chapitre 50 :

« Coiffure masculine : coiffure classique et limitée en volume ; longueur des cheveux limitée dans la nuque au niveau du bord supérieur du col de la chemise ».

Nous avons dû déclencher une réserve à votre place afin que vous puissiez vous mettre en accord avec cette réglementation et ainsi effectuer un vol le lendemain.

Nous vous demandons dorénavant de vous conformer strictement aux règles de port de l'uniforme telles que définies dans la Mémento PNC chapitre 50 coiffure masculine énoncées plus haut ».

Malgré plusieurs tentatives de conciliation menées afin de proposer des modèles de coiffure lui permettant de préserver son intégrité physique, il considère qu'aucune réponse constructive ne lui a été proposée : envisager un emploi au sol à l'abri du regard de la clientèle ou couper ses cheveux.

Or, selon lui, la compagnie tolérerait sans réserve que les stewards atteints de calvitie se rasent entièrement le crâne alors même que cela est explicitement interdit par le règlement intérieur. En outre, les femmes sont autorisées à porter des nattes africaines.

Depuis 2008, il exerce son activité à temps plein.

La compagnie Z, considérant que la situation alléguée par M. X ne constituait pas une discrimination, a fait savoir à la haute autorité qu'elle refusait de régler ce litige par voie de médiation.

La société rappelle que *« le droit du travail et la jurisprudence autorisent l'employeur à apporter des restrictions aux libertés individuelles et collectives lorsqu'elles sont justifiées par la nature de la tâche à accomplir et proportionnées au but recherché ».*

Le port de l'uniforme et l'ensemble des règles qui président à la présentation du personnel en contact avec la clientèle d'Z, s'inscrivent très précisément dans ce cadre, selon la compagnie.

L'uniforme fait partie intégrante de l'image de marque de la société aux yeux de la clientèle : *« le personnel navigant qui le porte doit l'accompagner d'une présentation soignée et se conformer aux modalités particulières de port concernant chacune des tenues. Parmi ces règles de présentation soignée figurent celles relatives aux coiffures d'hommes et des femmes dont le critère principal retenu pour chacune est la netteté, et pour les hommes l'obligation d'une coiffure limitée en volume ».*

La société Z a joint le guide des uniformes PNC.

Plus récemment, la haute autorité a été informée par courrier électronique de la teneur d'un courrier adressé à l'inspection du travail le 29 mars 2011 par les délégués du personnel CGT PNC et notamment Monsieur R, délégué du personnel et conseiller prud'hommes, concernant un incident intervenu le jour même.

Il y est indiqué que M. X a été interdit de vol à destination de Mexico en raison de sa coiffure par le Directeur des Ressources Humaines PNC, Monsieur B, ainsi que des cadres dirigeants de la production (programmation des équipages PNC). Ce courrier mentionne que M. X « soucieux de trouver une issue à son problème », avait néanmoins, « sensiblement raccourci la longueur de ses cheveux au milieu du cou pour satisfaire les exigences d'Z ».

M. X a été renvoyé chez lui, « son indemnité de transport préservée mais pas les heures de vols prévues sur cette rotation, ce qui entraînera une dégradation de sa rémunération puisque le PNC est depuis 2008, rémunéré en grande partie à la tâche ».

Le réclamant a été informé par sa direction que, dans l'attente de la décision de la haute autorité, « l'accès aux avions sans perruque ou coupe drastique de ses cheveux » lui serait interdit.

L'article L. 1132-1 du code du travail prévoit qu'aucun salarié ne peut faire l'objet d'une mesure discriminatoire directe ou indirecte, en matière d'affectation notamment en raison de son sexe, de son origine, et de son apparence physique.

Le règlement intérieur dans son article 1.5.4 « Port de l'uniforme », précise que l'uniforme fait partie intégrante de l'image de marque de la compagnie, le personnel doit avoir une présentation soignée et doit se conformer aux modalités particulières de port concernant chacune des tenues telles que définies par notes de service.

Le guide des uniformes qui vise la coiffure des PNC qui ne fait pas partie du règlement intérieur semble avoir un caractère réglementaire.

En effet, les notes de services ou tout autre document comportant des obligations générales et permanentes dans les matières mentionnées aux articles L. 1321-1 et L. 1321-2, sont, lorsqu'il existe un règlement intérieur, considérées comme des adjonctions à celui-ci.

En l'espèce, les critères retenus pour la coiffure des hommes sont les suivants :

« Les cheveux doivent être coiffés de façon extrêmement nette.

Classique et limitée en volume, la coiffure doit garder un aspect naturel.

Longueur limitée dans la nuque au niveau du bord supérieur du col de la chemise.

Mèche limitée à mi-front.

Décoloration et/ou coloration apparente(s) non autorisée(s).

Aspect mouillé non autorisé.

Longueur des « pattes » ne dépassant pas la partie médiane de l'oreille.

Seule la calvitie naturelle est admise.

Le crâne rasé ou le rasage partiel des cheveux est interdit.

Accessoires divers : non autorisés ».

La question qui se pose est donc celle de savoir si les règles relatives à la coiffure imposées par le guide des procédures à M. X, sont justifiées par la nature des tâches à accomplir et proportionnées au but recherché.

En l'espèce, le PNC exerce sa mission en lien direct avec la clientèle. Il a un contact privilégié avec le client qu'il contribue à fidéliser. Il représente l'image de marque de la société. Dès lors, il semble légitime que la compagnie puisse imposer des règles de présentation soignée s'appliquant indifféremment à tous ses personnels navigants commerciaux.

Il convient toutefois de vérifier si tels qu'elles sont fixées, interprétées et mises en œuvre par la compagnie, les contraintes esthétiques relatives à la coiffure ne sont pas disproportionnées par rapport au but recherché.

D'ores et déjà, il semble nécessaire de souligner que dans la pratique ces normes font l'objet d'une interprétation évolutive puisque les cheveux teints, gominés (gel), et le rasage partiel des cheveux (calvitie) paraissent aujourd'hui couramment acceptés.

S'agissant de M. X, il ressort, au vu des photos transmises le représentant en uniforme que sa coiffure est extrêmement nette et soignée. Elle ne présente aucun caractère d'excentricité. Enfin, elle ne dépasse pas le bord supérieur de la chemise.

S'agissant du volume de sa coiffure, bien qu'il s'agisse d'une notion difficile à apprécier, celle-ci ne peut lui être reprochée dès lors que la compagnie accepte depuis plusieurs années que M. X effectue ses vols avec une perruque couvrant l'ensemble de sa coiffure, dont le volume est de fait équivalent voire plus important que celui de son chignon.

En outre, il apparaît au vu des attestations fournies par le réclamant et de la réponse de la compagnie aux délégués du personnel que M. X a fait l'objet de remarques sur sa coiffure dès 2005, alors qu'à cette date, il ne portait pas de chignon mais des tresses courtes, plaquées en arrière sur le crâne, coiffure qui n'avait donc pas un caractère volumineux.

En réalité, il apparaît que le seul véritable motif de la différence de traitement dont fait l'objet M. X découle de l'interprétation faite par la compagnie de l'adjectif « classique » pour définir la coiffure autorisée.

Or, cette condition est susceptible d'interprétations diverses et reste une notion imprécise et subjective.

L'adjectif « classique » dans le Nouveau Petit Robert est défini comme « ce qui est conforme aux usages », « sobre, traditionnel », « qui est conforme aux habitudes ». Son contraire est défini de la manière suivante : « original, excentrique ».

En l'espèce, les photos figurant en illustration dans le guide ne semblent pas prendre en compte la diversité des personnes susceptibles d'exercer la fonction de PNC, à l'image de M. X.

En tout état de cause, la société ne démontre pas en quoi la coiffure de M. X (tresses plaquées sur le crâne ou chignon) porte un préjudice à l'image de marque de la compagnie.

Or, sur ce point, la Cour d'appel de Rennes, dans un arrêt du 6 septembre 2005, a considéré que l'apparence physique d'un salarié peut entraîner la rupture du contrat de travail si la coiffure excentrique adoptée est incompatible avec les fonctions et nuit gravement aux intérêts de l'entreprise.

La Cour a considéré que l'excentricité de sa coiffure (coupe « à l'iroquoise »), soulignée par de nombreux témoignages, était en effet incompatible avec les usages en vigueur dans les établissements dans lesquels il assurait ses prestations. Elle estime que la société, soucieuse de son image de marque auprès de la clientèle, pouvait sans abus exiger de ses salariés une présentation correcte, sobre et sérieuse, en adéquation avec leurs fonctions.

La Cour d'appel de Reims dans un arrêt du 6 mars 1996 a estimé que l'apparence physique d'un salarié, caractérisée par une coupe de cheveux excentrique, crâne rasé avec queue sur la nuque, pouvait conduire à la rupture du contrat de travail dès lors son apparence créait pour l'entreprise un risque économique non négligeable, certains clients refusant d'être livré par le salarié (Juris-Data n°04654).

La Cour vérifie qu'il existe bien un trouble caractérisé.

En l'espèce, Z n'apporte aucun témoignage de réactions défavorables de clients à l'époque où M. X effectuait des vols avec ses tresses.

Enfin, aucun élément ne démontre que sa coiffure (nattes ou chignon) présenterait aujourd'hui un risque de perte de la clientèle, ou serait susceptible de nuire à l'image de marque de l'entreprise.

En conséquences, le Collège de la haute autorité recommande à la compagnie Z de :

- Réexaminer, eu égard à la diversité de son personnel, les normes de présentation imposées aux personnels de la Compagnie en contact avec la clientèle,
- Se rapprocher de M. X afin de trouver une solution conforme au principe de non discrimination à raison de l'apparence physique, et d'en rendre compte au Collège dans le délai de six mois à compter de la notification de la présente délibération,
- À défaut d'accord dans le cadre de cette recommandation, et si le réclamant engage une action judiciaire en réparation de son préjudice, le Collège de la haute autorité présentera ses observations devant la juridiction civile saisie conformément à l'article 13 de la loi n° 2004-1486 du 30 décembre 2004 portant création de la haute autorité de lutte contre les discriminations et pour l'égalité.

Le Président

Eric MOLINIÉ