

Délibération n°2007-240 du 1^{er} octobre 2007

Handicap – Emploi (secteur privé) – Médiation

Une salariée a saisi la haute autorité de lutte contre les discriminations et pour l'égalité, par courrier du 26 avril 2006, d'une réclamation relative à des faits de harcèlement moral ainsi qu'à une discrimination dans son déroulement de carrière.

La réclamante allègue faire l'objet de visites médicales et de sanctions répétées de la part de sa hiérarchie, en raison de son handicap, depuis le moment où elle a exprimé le souhait d'occuper de nouveau un poste de vendeuse de billets dans le cadre de la restructuration ayant conduit à la fermeture de son ancien service.

Le mis en cause avance que le service auquel appartenait la réclamante n'a pas été supprimé mais a fait l'objet d'une restructuration accompagnée d'un changement de dénomination, que chacune des sanctions notifiées était justifiée par des éléments objectifs et que les visites médicales contestées étaient soit des visites annuelles réglementaires soit des visites rendues nécessaires par la situation de conflit dont la réclamante se plaint.

Le Collège de la haute autorité invite le Président à donner mandat à un membre de la Fédération nationale des centres de médiation, agissant sous l'égide du Conseil national des barreaux, afin de désigner un médiateur.

Le Collège :

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,

Décide :

1. Par courrier en date du 26 avril 2006, une salariée a saisi la haute autorité de lutte contre les discriminations et pour l'égalité d'une réclamation relative à des faits de harcèlement moral ainsi qu'à une discrimination dans son déroulement de carrière, qu'elle estime dus à son handicap.
2. La réclamante a été embauchée en 1995 par une entreprise du secteur public en qualité d'attachée opérateur.
3. Par décision du 30 septembre 2005, la COTOREP reconnaissait à la réclamante la qualité de travailleur handicapé classé catégorie A.
4. La réclamante indique avoir fait l'objet d'un déroulement de carrière normal pendant ses premières années d'emploi.
5. Ainsi, à compter du mois de février 1996, après une formation et un examen réussi, la réclamante est devenue Agent Commercial Voyageur (ACV) au sein du Service clientèle Parisien, toujours auprès du même établissement.

6. La salariée assurait alors la vente ainsi que l'après-vente (renseignements et conseils) des billets directement auprès de la clientèle, parfois en langue étrangère.

7. En mars 2001, la salariée a été promue au poste d'Agent Commercial Spécialisé (ACV), toujours au sein du même établissement. La réclamante avait pour mission, en sus de la vente, de traiter les réclamations de la clientèle grandes lignes. Ce travail s'effectuait en alternance au guichet et par courrier.

8. En septembre 2003, en préambule d'une restructuration du Service clientèle Parisien, la direction a invité ses agents à exprimer leurs souhaits de poste. A cette occasion, la réclamante aurait exprimé le désir de continuer son métier d'ACV au sein du même établissement.

9. Cependant, à la fin de l'année 2003, la réclamante est affectée, dans le cadre de la restructuration, à un poste de Rédacteur au sein d'un autre service, consistant « *à répondre par lettre type aux réclamations de la clientèle Ile de France* », donc sans contact avec la clientèle.

10. Par la suite, le Service auquel elle a été affecté a été rattaché à l'établissement de Melun. La réclamante y occupe aujourd'hui un poste d'Agent de réserve commercial consistant dans les missions suivantes : « *vente agent d'accueil sur seize gares différentes en Ile de France, maintenance des appareils de vente automatiques, réhumanisation en extrême soirée, c'est-à-dire présence sur les quais jusqu'au dernier train, 2h00 du matin* ».

11. La réclamante conteste son affectation au Service commercial Transilien, d'abord en qualité de Rédacteur puis comme Agent de réserve commercial.

12. La réclamante ajoute qu'elle ferait l'objet d'un harcèlement moral, fondé sur son handicap, de la part de sa hiérarchie depuis le moment où elle a exprimé le souhait d'occuper à nouveau un poste de vendeuse de billets.

13. La réclamante évoque son état de santé qui se serait dégradé suite aux pressions que sa direction lui infligerait et aux sanctions dont elle fait régulièrement l'objet, ce qui ne lui permettrait plus de travailler après 22 heures ni d'effectuer un trajet domicile-travail supérieur à 45 minutes.

14. Interrogé par la haute autorité, le mis en cause affirme, dans ses conclusions prises devant le conseil de prud'hommes de Paris, en premier lieu que, contrairement à ce qui est allégué par la réclamante, cette dernière a rencontré des difficultés pendant ses premières années de service au sein de la filière commerciale.

15. Le mis en cause affirme ensuite que la réclamante n'a jamais fait l'objet d'un harcèlement moral fondé sur le handicap de la part de sa hiérarchie.

16. Le mis en cause explique que chacune des sanctions qui ont été notifiées à sa salariée, principalement des blâmes et des mises à pied, étaient « *justifiées par des éléments objectifs et par la situation de conflit avec [Mm X] dont elle se plaint et dont on ne sait qui est à l'origine* ».

17. Pour autant, la réclamante et le mis en cause, respectivement par courriers du 15 mars 2007 et du 18 juillet 2007, ont donné leur accord pour la mise en place d'une médiation.

18. Le Collège de la haute autorité invite son Président à donner mandat à un membre de la Fédération nationale des centres de médiation, agissant sous l'égide du Conseil national des barreaux, afin de désigner un médiateur.

Le Président

Louis SCHWEITZER