



Décision du Défenseur des droits MLD-2014-079

RESUME ANONYMISE DE LA DECISION

Décision - Recommandations suite à des faits de harcèlement moral discriminatoire, un manquement à l'obligation de sécurité de l'employeur et des mesures de représailles suite à la dénonciation desdits faits

Domaine(s) de compétence de l'Institution : Lutte contre les discriminations

Thème : Emploi - emploi privé - carrière

Synthèse :

Monsieur X. et Monsieur Y. sont agents opérationnels au sein de la police ferroviaire et constatent peu de temps après leur arrivée un environnement de travail dégradé par des agissements à connotation raciste et notamment par l'envoi d'un SMS raciste par un de leur collègue à d'autres collègues de travail. Ils dénoncent ces faits à leur supérieur hiérarchique qui décide de réunir, avec la direction de zone, l'ensemble du personnel du site. Lors de cette réunion, d'autres agissements discriminatoires sont relevés comme ayant lieu depuis plusieurs années au sein de ce site.

Un flash déontologie est ensuite rédigé en interne, par un agent de la direction de zone, faisant état de l'ensemble de ces agissements et rappelant les règles en matière de discrimination. Parallèlement, les réclamants ont saisi la direction de l'éthique de la société qui dans ses conclusions relève à la fois un certain nombre d'écarts éthiques et divers manquements de la part de la hiérarchie. Les réclamants indiquent également être mis à l'écart de la communauté de travail depuis la dénonciation de ces faits et expliquent avoir eu leur casier fracturé.

Ce contexte de travail les a contraints à être arrêtés pour maladie depuis de nombreux mois. Le Défenseur des droits a procédé à une vérification sur place et a auditionné les réclamants, leurs collègues, la ligne hiérarchique et le déontologue. A l'issue de son enquête, le Défenseur des droits constate que ces écarts de comportements, souvent minimisés par leurs auteurs, peuvent s'apparenter à des agissements de harcèlement moral discriminatoire à l'égard d'une certaine catégorie d'agents et que l'employeur n'a pas eu une réaction proportionnée à la gravité des agissements manquant ainsi à son obligation de sécurité de résultat.

Par ailleurs, le Défenseur des droits constate une mise à l'écart des réclamants depuis la dénonciation des faits pouvant être constitutive de mesures de représailles. Le Défenseur des droits décide de formuler à la société mise en cause plusieurs recommandations.



Paris, le 22 octobre 2014

Décision du Défenseur des droits MLD-2014-079

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 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.

Saisi par Monsieur X et Monsieur Y, agents opérationnels de la Société Z, qui s'estiment victimes de mesures de représailles suite à la dénonciation d'agissements de harcèlement moral discriminatoire,

Décide de formuler plusieurs recommandations.

Jacques TOUBON

Recommandations dans le cadre de l'article 25 de la loi n°2011-333 du 29 mars 2011

1. Le Défenseur des droits a été saisi par Messieurs X et Y, respectivement les 25 avril 2013 et 15 juin 2013, de réclamations relatives à des mesures de représailles suite à la dénonciation de faits de harcèlement moral discriminatoire au sein de la Société Z (surveillance générale) de A.

FAITS :

2. Monsieur X a rejoint les effectifs de la Société Z, le 17 septembre 2007, en qualité d'agent opérationnel sur le site de B et est muté pour raison personnelle au sein de la Société Z du site de A, le 1^{er} juillet 2011. Il est par ailleurs membre du CHSCT, depuis octobre 2011.
3. Dès son arrivée, il affirme avoir ressenti un climat hostile et un certain malaise, notamment en raison de son origine - étant le seul agent d'origine étrangère - et aurait appris que beaucoup de ses collègues auraient exprimé leur mécontentement quant à son arrivée sur le site.
4. Il indique également avoir eu connaissance, quelques mois après son arrivée, de l'existence d'agissements à caractère raciste et homophobe ayant eu lieu ces dernières années sur le site de A.
5. C'est dans ce contexte que le 7 décembre 2012, un de ses collègues de travail et délégué du personnel, Monsieur C, adresse à sa liste de contacts téléphoniques - dont plusieurs collègues de travail - un SMS à caractère raciste.
6. Ce SMS est rédigé en ces termes : « *Seine Saint Denis : cinq arabes se tuent au volant d'une C5 lors d'une course poursuite. Le Mirail à Toulouse : un jeune arabe au volant d'une saxo force un barrage de police et se tue. Grenoble : trois maghrébins se tuent à bord d'une DS3 racing volée. MORALITE : Vous n'imaginez pas tout ce que Citroën peut faire pour vous.* »
7. Monsieur X est alerté de ce SMS par un autre de ses collègues qui en a été destinataire, Monsieur Y, embauché au cadre permanent de la Société Z en 2007 et muté à A, le 1^{er} août 2012.
8. Monsieur X en informe alors, le 3 janvier 2013, son chef d'agence locale, Monsieur D, qui aurait minimisé les faits.
9. Le même jour, Monsieur X sollicite également de son employeur qu'il remplisse une déclaration d'accident du travail avec comme circonstances précises de l'accident : « *Discrimination syndicale et raciste, harcèlement, diffamation, calomnie et menaces qui ont lieu depuis plusieurs mois dans le cadre de mes fonctions* ». Il est alors en arrêt de travail jusqu'au 13 janvier 2013. Cet arrêt de travail ne se verra pas reconnaître par la caisse de prévoyance et de retraite du personnel de la Société Z (CPRP) la qualité d'accident du travail.
10. Monsieur X alerte également son organisation syndicale, qui dénonce les faits auprès de la direction par courrier du 10 janvier 2013.
11. Messieurs X et Y ont le sentiment de ne pas être entendus par leur hiérarchie alors qu'à l'inverse Monsieur C recevrait non seulement le soutien de la hiérarchie mais également d'une majorité des agents (pétition signée par ses collègues de G le 21

janvier 2013). Monsieur X est alors hospitalisé, à compter du 28 janvier 2013, pour état dépressif réactionnel.

12. Le 24 janvier 2013, lors d'un comité d'entreprise, l'ensemble des organisations syndicales représentatives adopte une délibération commune visant à rappeler l'interdiction de toute forme de discrimination.
13. La direction de la zone Méditerranée décide de réunir l'ensemble de la direction et les agents opérationnels du site de A, le 6 février 2013, afin que la parole se libère, en présence de Monsieur H, déontologue rattaché à la direction de la zone Méditerranée. Ce dernier se déplace sur le site de A et rencontre 22 agents opérationnels et 8 dirigeants. Cette visite donne lieu, le 15 avril suivant, à la rédaction par Monsieur H d'un rapport intitulé « Flash déontologie » adressé directement au chef d'agence, Monsieur D qui l'affiche dans ses locaux. Ce flash conclut à l'existence d'actes discriminatoires, depuis plusieurs années, à la Société Z de A et énumère un certain nombre de faits.
14. Le 15 mai 2013, suite à ce flash déontologie, Messieurs X et Y saisissent la direction de l'éthique, rattachée au siège de la Société Z, sur l'ensemble de ces faits.
15. Au mois d'août 2013, la direction de l'éthique remet un rapport sur cette affaire comportant un certain nombre de recommandations. Ce rapport est adressé au Directeur de la sûreté, au Président de la Société Z et à Monsieur J, directeur de la zone Méditerranée. Le rapport n'est transmis ni au chef de site ni au déontologue ni aux services de formation de la sûreté. Au mois de septembre 2013, les réclamants, apprenant l'existence de ce rapport, en sollicitent une copie, en vain.
16. Le 27 août 2013, Messieurs X et Y, assistés de Monsieur K (délégué syndical national), formalisent une demande auprès de Monsieur J afin de changer d'équipe et de pouvoir travailler ensemble. Suite à cette demande, ils rejoignent une nouvelle équipe, à compter du 1^{er} octobre 2013, dirigée par Monsieur L, avec qui les relations de travail sont difficiles.
17. Le 5 janvier 2014, un journal publie un article intitulé : « *A la Société Z, le racisme en toute impunité* » faisant état, sur le site de A, d'une diffusion de chants nazis sur le lieu de travail, de SMS racistes et de maltraitance sur un usager. Cet article a ensuite largement été relayé par d'autres médias courant janvier 2014.
18. Les réclamants auraient alors été tenus pour responsables de la diffusion de ces informations dans la presse, à la fois par la direction et par leurs collègues. Ils se sentent alors davantage isolés de la communauté de travail et stigmatisés. De leurs côtés, les autres agents du site de A estiment que les réclamants se mettent eux-mêmes à l'écart de la communauté de travail.
19. Enfin, les réclamants constatent à la fin du mois de janvier 2014 une tentative d'effraction de leurs casiers, déclarée en accident du travail par leur chef d'agence et ayant donné lieu à une plainte pénale. Ils sont aujourd'hui tous deux en arrêt maladie.
20. En mars 2014, les réclamants ont saisi l'inspection du travail qui a enquêté sur ces faits. Le 28 août 2014, l'inspectrice du travail, adresse un courrier au Directeur de la sûreté, Monsieur M, qui conclut au non-respect de ses obligations de sécurité de résultat par la Société Z vis-à-vis de la protection de ses salariés lanceurs d'alerte, Messieurs X et Y. Ce courrier est communiqué au Défenseur des droits et au Procureur de la République.

ENQUETE :

21. Le Défenseur des droits a, dans le cadre de ces saisines, mobilisé de larges pouvoirs d'enquête, conformément aux articles 18 et 22 de la loi organique n°2011-333 du 29 mars 2011, afin d'appréhender au mieux à la fois le contexte et les conditions de travail au sein de la Société Z de A.
22. C'est ainsi qu'il a adressé un courrier d'instruction à la Société Z, le 16 juillet 2013, lui demandant de transmettre un certain nombre de documents.
23. Les 31 octobre 2013 et 25 novembre 2013, la Société Z a répondu au courrier d'instruction en communiquant un certain nombre d'éléments relatifs à la situation personnelle des réclamants et aux mesures prises en interne.
24. Le 30 décembre 2013, par décision MLD-2013-265, le Défenseur des droits a délivré une lettre de mission à deux de ses agents, afin qu'ils procèdent à une vérification sur place sur le site de A.
25. Le 14 janvier 2014, Monsieur D a répondu favorablement au Défenseur des droits sur le principe de la vérification sur place et a indiqué se tenir à la disposition des agents.
26. Le 24 janvier 2014, les agents du Défenseur des droits se sont rendus sur le site de A et ont auditionné Messieurs D (chef de site A), W (son adjoint), N et O (agents opérationnels). Par ailleurs, un certain nombre d'agents ont spontanément demandé à être entendus.
27. Le 27 janvier 2014, un procès-verbal a été établi, faisant état des vérifications effectuées et des personnes entendues.
28. Monsieur J a été auditionné par les services du Défenseur des droits en ses locaux le 29 janvier 2014 et Monsieur H, assistant ligne métier/ déontologue au sein de la direction zone Méditerranée et rédacteur du flash déontologie, le 13 février 2014.

CONTEXTE DU DOSSIER :

29. La Société Z, créée le 10 août 1939, est la police ferroviaire de la Société Z. Alors que la Société Z comptait 800 agents en 1989, aujourd'hui, elle compte près de 2.800 agents, regroupés en brigades, et déployés sur tout le réseau ferré français. Près de la moitié sont affectés en l'Île-de-France.
30. Ce service est composé de cheminots sous statut de la Société Z, assermentés, agréés au relevé d'identité et détenteurs d'une autorisation de port d'armes et chargés, dans le cadre de leur mission de prévention, d'assurer la sécurité des personnes (voyageurs et agents), la protection des biens et des installations de la Société Z et de veiller au bon fonctionnement du service.
31. De par la spécificité de leur métier, les agents opérationnels Société Z doivent se conformer à un code de déontologie particulièrement strict édicté dans le « *guide de déontologie de l'agent de la surveillance générale* ».
32. Selon un schéma pyramidal, la Société Z est hiérarchisée selon la déclinaison descendante suivante : Président de la Société Z, Secrétaire général, Directeur de la sûreté, Directeur de la surveillance générale, Directeur de zone sûreté, Chef d'agence locale Société Z, Dirigeant de proximité et Agent opérationnel Société Z. Le Directeur de la sûreté est Monsieur M.

33. La Société Z répond également à une organisation par zones géographiques sur le territoire national. Le site de A dépend de la direction de la zone Méditerranée, dirigée par Monsieur J, qui regroupe près de 272 agents répartis sur trois agences locales : Côte d'Azur, Provence-Alpes et Languedoc-Roussillon.
34. Le site de A, rattaché à l'agence Languedoc-Roussillon, est composé de 25 agents de la police ferroviaire, d'un chef d'agence régionale, Monsieur D, d'un chef d'agence adjoint, Monsieur W, d'un chef de site - DPX (dirigeant de proximité), Monsieur V et de son adjoint, Monsieur AA.

ANALYSE JURIDIQUE :

35. Dans ce dossier, il convient donc d'examiner à la fois la pertinence de la réaction de l'encadrement suite à la dénonciation des faits par les réclamants par rapport à son obligation de résultat en matière de protection de la santé et de la sécurité des travailleurs (1) et les représailles qu'ils ont pu subir (2) pour conclure sur les mesures mises en place en interne suite à la saisine du Défenseur des droits.

1) Sur les faits dénoncés par les réclamants et la réaction de l'encadrement :

- Des agissements révélés suite aux alertes des réclamants et confirmés par la réunion du 6 février 2013 :
36. Lors de la réunion du 6 février 2013, organisée suite à la dénonciation du SMS envoyé par Monsieur C, d'autres agissements ont alors été révélés comme ayant eu lieu depuis de nombreuses années sur le site de A : une tranche de saucisson déposée dans le vestiaire d'un agent de confession musulmane, un DVD pornographique laissé dans le casier d'un agent homosexuel, une chanson à connotation raciste écoutée sur le lieu de travail par un agent...
37. Cette réunion, présidée par Madame AB, Directrice de zone sûreté adjointe, et par Monsieur H, déontologue et assistant ligne métier rattaché à la direction de zone Méditerranée, avait pour objectif de « *mettre à plat* » toutes les rumeurs circulant depuis janvier 2013, de libérer la parole de chacun afin de mieux comprendre le contexte de travail pour repartir sur des bases saines.
- Sur le SMS à connotation raciste :
38. Monsieur C reconnaît l'envoi de ce SMS mais précise qu'il s'agissait « *d'une simple blague* ».
39. Monsieur C, tout comme la plupart des agents opérationnels de la Société Z, semble minimiser la portée d'un tel acte et ne pas comprendre ses conséquences éventuelles sur une population déterminée, pouvant faire partie de sa communauté de travail.
40. En réaction, le chef d'agence a rédigé une note de service en date du 7 janvier 2013, faisant état de « *rumeurs relative à la formulation de propos à caractère raciste* » et a rappelé que ce type d'agissements était pénalement répréhensible.
41. Il s'est ensuite renseigné auprès du directeur des ressources humaines de la zone Méditerranée, Monsieur AC, qui lui a indiqué qu'il s'agissait d'un message issu de la sphère privée et qu'il ne pouvait donc pas être sanctionné. Le DRH ne s'est pas déplacé sur le site de A et la gravité des faits n'a provoqué aucune réaction.

42. Le chef d'agence n'a alors pas diligenté d'enquête en interne suite au courrier de la CGT dénonçant non seulement le SMS mais également des actes racistes perpétrés de longue date sur le site de A.
43. Il n'a pas non plus sollicité de demande d'explication écrite de la part de l'agent en cause, Monsieur C, comme la procédure le prévoit.
- Sur la tranche de saucisson déposée dans le vestiaire d'une salariée de confession musulmane vraie ou supposée :
44. S'agissant de la tranche de saucisson déposée dans le vestiaire de Madame AD en 2011, la Société Z indique que cette dernière en a alors référé au chef de site, Monsieur D, tout en préférant qu'il n'intervienne pas. Il n'en demeure pas moins, qu'aucun élément du dossier ne vient établir que la direction locale, alors informée, ait alerté les niveaux supérieurs de la gravité de cet acte qui ne saurait s'apparenter à une simple blague.
45. Toutefois, la direction aurait dû faire remonter l'information à la direction de zone, diligenter une enquête, rappeler les dispositions légales interdisant ce genre de comportement et sanctionner le cas échéant.
- Sur le DVD pornographique déposé dans le casier d'un agent homosexuel :
46. En octobre 2011, il a été déposé dans le casier d'un agent homosexuel, Monsieur AZ, un DVD à caractère pornographique. Ce fait n'est pas non plus contesté par la Société Z dans le cadre de l'enquête.
47. A l'époque des faits, seule une note au personnel a été diffusée et aucune enquête en interne n'a été diligentée afin d'identifier l'auteur de l'acte. Une fois de plus, cette mesure est insuffisante par rapport à la gravité de l'agissement.
- Sur la diffusion d'une chanson issue d'un groupe néo-nazi « légion 88 » sur le lieu de travail :
48. L'agent en cause, Monsieur N, a reconnu les faits lors de la réunion du 6 février 2013 et lors des auditions du Défenseur des droits et a expliqué qu'il s'agissait d'un acte isolé à resituer dans son contexte.
49. L'agissement en question n'est donc à nouveau ni contesté par son auteur ni par la Société Z mais il explique qu'il s'agissait là d'un moment de détente entre collègues et n'a pas mesuré la gravité potentielle de celui-ci.
50. Le Défenseur des droits constate qu'il s'agissait certes d'un évènement isolé mais qui, lorsqu'il a été porté à la connaissance de la hiérarchie lors de la réunion du 6 février 2013, n'a provoqué aucune réaction.
51. En conclusion, la multiplication de ces agissements sur une longue période peut avoir eu pour effet de porter atteinte à la dignité et à la santé, d'une catégorie d'agents se sentant particulièrement ciblée par ces propos ou ces actes sur la base d'un critère de discrimination (la tranche de saucisson : la religion, le DVD : l'orientation sexuelle, le SMS : l'origine..). Par ailleurs, ces agissements - évoluant dans un certain contexte - peuvent contribuer à créer pour ces agents et ceux qui les réprouvent un environnement de travail offensant, hostile et dégradant.

52. Or, l'article 1^{er} alinéa 3 de 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 indique que la discrimination inclut tout agissement lié à un motif de discrimination prohibé « *subi[s] par une personne et ayant pour objet ou pour effet de porter atteinte à sa dignité ou de créer un environnement intimidant, hostile, dégradant, humiliant ou offensant* ».
- Sur le manquement à son obligation de résultat en matière de protection de la santé et de la sécurité des travailleurs par la Société Z :
53. Il ressort des éléments de l'enquête diligentée par le Défenseur des droits que les agents et la hiérarchie de la Société Z ont minimisé les faits cités précédemment que la réaction de l'encadrement a été insuffisante par rapport à leur gravité.
- La minimisation des faits par les collègues de travail des réclamants et la ligne hiérarchique :
54. Tous les agents ont insisté sur le fait qu'il s'agissait d'actes isolés, sans grande importance, et non d'une pratique quotidienne. Selon la Société Z et les collègues des réclamants, ces faits - pris isolément - auraient été instrumentalisés par les réclamants dans un contexte de lutte syndicale en vue des prochaines élections professionnelles.
55. En effet, pour certains, Monsieur X, étant délégué du personnel, voulait nuire à Monsieur C, délégué d'un autre syndicat, et a donc utilisé le SMS à cette fin. Toutefois, le SMS a bien été adressé par Monsieur C et sa dénonciation par les réclamants a été l'occasion de mettre en lumière d'autres faits.
56. L'inspection du travail, dans son courrier au Directeur de la sûreté, du 28 août 2014 relève au sujet de l'instrumentalisation syndicale du SMS par les réclamants avancée par la Société Z : « *Il est regrettable que cet argument soit produit par la Société Z sans que sa pertinence ne semble examinée* ».
57. De plus, les agents entendus estiment que ces faits auraient pu se régler en interne et que le déballage médiatique a eu de graves répercussions sur leur vie professionnelle et personnelle.
58. Enfin, ils considèrent que ces agissements ne représentent que des blagues potaches sans conséquence, et que les réclamants eux-mêmes n'hésitent pas à plaisanter sur les personnes homosexuelles ou sur les femmes.
59. Toutefois, la blague ou l'humour potaches, définis comme portant peu à conséquence et n'offensant pas autrui, doivent toujours s'analyser au regard de la perception et du ressenti provoqués de celui ou celle qui les reçoit. La jurisprudence reconnaît d'ailleurs comme étant constitutif de harcèlement moral l'humour déplacé et répétitif à connotation raciste (Cass. crim., 12 déc. 2006, no 05-87.658)
60. Le rapport de l'éthique et le flash déontologie ont d'ailleurs tous deux relevé cette minimisation des faits par l'ensemble de l'équipe, ligne managériale comprise : « *Plus globalement, le personnel de l'agence de Languedoc-Roussillon et sa ligne managériale minimisent la gravité des écarts éthiques survenus récemment* » « *la majorité des faits à caractère discriminatoires ont été commis par des personnes qui semblent ignorer la portée de tels actes. Ce qui peut paraître anodin, voire comique, pour les uns ne l'est pas pour les personnes visées. Ainsi les blagues potaches, les imitations exacerbées, les moqueries grotesques touchent amèrement les victimes* »

qui pour des raisons d'intégration au groupe sourient et acceptent contre leur gré cet état de fait. »

61. En outre, avant les révélations du journal, le 5 janvier 2014, ces rapports n'ont pas déclenché de mesures sur le site de A ou de concertation au niveau de la chaîne hiérarchique.
62. Enfin, l'inspection du travail, dans son courrier du 28 août 2014, indique : *Lors des réunions, qu'elles soient entre salariés ou institutionnelles, il leur faut entendre que les faits faisant l'objet d'alertes (par les réclamants) sont des « allégations » - terme qui minimise voire décrédibilise leurs alertes – qu'ils sont des délateurs, qu'ils ont « sali l'image du service ».*
63. Il ressort donc de l'enquête du Défenseur des droits que ces agissements – dont la réalité, la matérialité et la gravité ne sauraient être minimisés ni par les agents, ni par les membres de la direction - et même s'ils sont intervenus avant l'arrivée des réclamants laissent présumer l'existence d'un climat propice qui a toléré leur survenance. En effet, il est légitime de penser que si ces derniers avaient été immédiatement sanctionnés, d'autres agissements de ce type n'auraient pas eu lieu.

- Une réaction défailante de la hiérarchie :

64. En l'espèce, la ligne hiérarchique de la Société Z n'a pas réagi assez rapidement et avec suffisamment de fermeté face aux actes intervenus, alors que les guides de déontologie et de formation de l'agent Société Z précisent bien que *« les manquements à la déontologie peuvent entraîner des sanctions disciplinaires voire pénales ».*
65. La page 16 du même guide, à la rubrique *« l'agent et son environnement professionnel »*, précise également : *« plus encore que pour d'autres métiers, quatre règles essentielles régissent les rapports entre les agents Société Z : Veiller à l'absence de toute forme de discrimination religieuse, philosophique... ».*
66. Dans sa réponse au Défenseur des droits, la Société Z indique, au contraire, que chacun des écarts éthiques constatés ou allégués a fait l'objet d'un traitement adapté par la ligne managériale (recherche des auteurs, note de service, réunions, entretiens...).
67. La Société Z rappelle également que des dispositifs sont déployés depuis de nombreuses années en matière de prévention du harcèlement et de la discrimination au sein de l'entreprise (accords collectifs, alerte éthique, code éthique, actions de formation, médiation interne, accompagnement managérial, politique de diversité). Au surplus, elle indique, que la direction de la sûreté a mis en place des dispositifs adaptés (nomination d'un déontologue national, évolution du contenu du code de déontologie ...).
68. Toutefois, sur l'ensemble de ces agissements, le Défenseur des droits constate que la mise en place de ces mesures était absente ou insuffisante puisque la hiérarchie n'a pas pris conscience de la gravité des faits et que ces manquements n'ont ni été sanctionnés ni n'ont donné lieu à une enquête interne pour déterminer l'agent responsable.
69. Au contraire, leur dénonciation a été interprétée comme illégitime et comme une simple instrumentalisation à portée syndicale.

70. Il existe manifestement une défaillance de circulation d'informations entre la direction de site, de zone et le siège de la Société Z sur la procédure à mettre en place en cas de remontée de ce type de situations.
71. Cette absence systématique de sanctions, de procédure encadrée et de réaction proportionnée est d'ailleurs relevée dans le rapport d'éthique en ces termes : « *la hiérarchie locale est trop conciliante avec les auteurs de ces écarts et parfois contestée. Parmi trois managers locaux, deux apparaissent comme non décisionnaires dans les évènements, un ADPX suit l'opinion de son équipe et un DPX, même s'il est choqué par les écarts éthiques, a peu d'influence sur son équipe. En revanche, le chef d'agence n'a pas su gérer du point de vue managérial. (...) A chaque écart éthique, il a fait preuve d'une prudence excessive et d'un manque de fermeté : ni demande d'explications écrites, ni entretien formel et a fortiori pas de sanction. Il se limite pour l'essentiel à des notes de services restant dans le flou et les généralités. (...) la ligne hiérarchique se solidarise avec la majorité du personnel qui soutient les auteurs de ces écarts de comportement. Elle n'engage pas de processus disciplinaire dans les délais requis, renonçant ainsi à toute forme de dissuasion* ».
72. Le flash déontologie insiste aussi particulièrement sur le rôle du manager dans la lutte contre les discriminations et sur la nécessité de sanctionner¹. Cependant, il semble que ce flash ait été perçu par la direction locale de A comme un signe de défiance par rapport à leurs compétences managériales.
73. L'inspection du travail indique également « *En résumé, les positions de la Société Z semblent être de pure forme et surtout, il ne se dégage pas une prise en compte totale des alertes qui lui parviennent. Les observations critiques sont toujours contestées et ce, d'où qu'elles viennent, y compris de ces propres services internes, et même lorsqu'elles s'appuient sur des faits précis. (...)* ».
74. Il ressort donc de l'enquête diligentée par le Défenseur des droits que la ligne hiérarchique de la Société Z, aussi bien au niveau zonal qu'au niveau local a manqué à son obligation de résultat en matière de protection de la santé et de la sécurité des travailleurs.
75. En effet, l'employeur est tenu, en application des articles L.1152-4 et L.4121-1 du Code du travail, de prendre toutes dispositions nécessaires en vue de prévenir le harcèlement et d'assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale des travailleurs.
76. De plus, suite à cette dénonciation, les réclamants - en plus d'avoir eu le sentiment de ne pas être entendus- se sont sentis mis à l'écart et tenus pour responsables de la dégradation de l'ambiance de l'équipe. Ils ont ainsi subi des conséquences importantes à la fois sur leur état de santé mais aussi sur leur devenir et leur avenir professionnel.

2) Sur les mesures de représailles subies par les réclamants suite à la dénonciation de ces faits :

¹ Flash déontologie : « *l'implication du manager doit être sans faille dans la lutte contre toutes formes d'exclusions. Son exemplarité, sa conduite et son comportement doivent être une source de symboles forts. Sa recherche d'auteurs d'actes répréhensibles doit être permanente et les sanctions appliquées à la hauteur de leur gravité* ».

➤ Sur la mise à l'écart des réclamants :

77. L'article 9, intitulé « protection contre les rétorsions », de la directive 2000/43/CE du Conseil du 29 juin 2000 relative à la mise en œuvre du principe de l'égalité de traitement entre les personnes sans distinction de race ou d'origine ethnique, indique que : « *Les Etats membres introduisent dans leur système interne les mesures nécessaires pour protéger les personnes contre tout traitement ou conséquence défavorable en réaction à une plainte ou à une action en justice visant à faire respecter le principe de l'égalité de traitement.* »
78. L'article 3 de la loi n°2008-496 du 27 mai 2008 précise quant à lui qu' : « *aucune personne ayant témoigné de bonne foi d'un agissement discriminatoire ou l'ayant relaté ne peut être traitée défavorablement de ce fait.* »
79. En l'espèce, les réclamants indiquent être isolés, stigmatisés, et exclus de la communauté de travail par leurs collègues depuis la dénonciation du SMS en janvier 2013. Ils expliquent également que cette mise à l'écart est encouragée par la direction.
80. Le rapport de la direction de l'éthique explique ce phénomène d'exclusion en ces termes : « *L'appartenance à la communauté des agents de ce service suffit à affirmer leurs propres valeurs et à justifier leurs attitudes et comportements, même si ceux-ci ne sont pas en adéquation avec les principes éthiques portés par le guide éthique du groupe Société Z. Ne pas adopter ce mode de fonctionnement ou mettre en cause un de ses membres constitue un motif d'exclusion de cette communauté Société Z LR. (...) La ligne hiérarchique reproche même aux deux alerteurs et au déontologue leur expression sur ces sujets* ».
81. Cette même idée d'exclusion en cas de refus d'adhésion à « l'esprit de corps de « l'agent Société Z » est reprise dans le flash déontologie : « *Des propos diffamatoires sont propagés à l'encontre de ceux qui n'adhèrent pas à ces idées discriminatoires. Un harcèlement est perceptible laissant présager de conséquences graves sur la notion de camaraderie de groupe et sur l'état de santé des agents mis à l'écart.* »
82. Cette mise à l'écart est dénoncée par un syndicat, dans son courrier adressé à la direction le 10 janvier 2013 : « *Ce sujet est d'autant plus sensible qu'un délégué d'un syndicat de la Société Z (Monsieur X) est d'origine maghrébine. Ce dernier au lieu d'être soutenu par sa hiérarchie, subit des pressions managériales inadmissibles qui s'apparentent à du harcèlement.* »
83. Il apparaît d'autant plus contradictoire qu'une telle stigmatisation des agents « alerteurs » puisse avoir lieu à la Société Z qu'il ressort du support de formation de l'agent que la dénonciation de tels comportements fait partie de sa fonction.
84. En effet, en page 13 du guide de formation de l'agent Société Z, il est mentionné : « *les manquements à la déontologie doivent faire l'objet de dénonciations. (...) Dénoncer un fait répréhensible fait partie des missions de l'agent Société Z et garantit le professionnalisme de l'agent et du service.* »
85. Dans son courrier du 9 avril dernier, la Société Z indique que le fait que les réclamants se disent stigmatisés et exclus de la communauté de travail par leurs collègues est contesté tant par le collectif de travail que par la ligne managériale qui

affirment au contraire que ce sont les réclamants qui se mettent à l'écart adoptant volontairement un comportement de défiance et de contestation perpétuelle².

86. Monsieur D, le chef d'agence précise « *honnêtement, aujourd'hui il est difficile pour eux de recréer un lien avec certains agents. On a fait en sorte de ne plus les faire travailler avec certains agents, et ce à leur demande. (...) Pour pallier une mise à l'écart, ils se sont retrouvés à 4 dans une équipe et les possibilités de retravailler avec les agents mis en cause étaient minimes. (...) L'histoire du SMS a été le marqueur, je pense, de la coupure entre eux et les autres.* »
87. Toutefois, il ressort de l'audition de Monsieur O, collègue de travail et délégué du personnel syndiqué : « *aujourd'hui, je suis témoin, par rapport à Messieurs X et Y, d'un réel problème. Par exemple, lors d'une réunion, l'adjoint a cité ces deux personnes de « personnes sources du conflit » et a évoqué « des allégations ». Je pense qu'il faut arrêter de les montrer du doigt et que chacun doit avoir du recul. (...) Le lendemain de l'article du journal, il y a eu une réunion avec Monsieur J laissant planer un doute sur Messieurs X et Y comme auteurs de la diffusion d'informations. (...) Aujourd'hui, Messieurs X et Y sont mis à l'écart par le collectif et sans le vouloir la direction entretient cela. (...) Il y a de la mauvaise volonté d'un côté et de la souffrance de l'autre. (...) A mon sens, pour rétablir la situation, il faudrait clarifier entre les faits avérés qui doivent être sanctionnés, ne plus arrêter de stigmatiser Messieurs X et Y comme auteurs des fuites dans la presse.* »
88. Les agents opérationnels entendus, lors de la vérification sur place, ont admis avoir une certaine rancœur envers les réclamants, ne comprenant pas l'ampleur du phénomène et expliquant ne plus vouloir les côtoyer. Ils ont expliqué avoir peur que leurs moindres propos soient déformés et retournés contre eux.
89. Ils dénoncent également à travers plusieurs attestations le comportement des réclamants qui seraient en opposition permanente, contesteraient toute forme d'autorité et se placeraient eux-mêmes en dehors de la communauté de travail³.
90. S'agissant de ces attestations, l'inspection du travail indique : « *Notons également que les attestations fournies par leurs collègues, présentant le comportement de Messieurs X et Y comme critiquable à l'égard de la déontologie, ont été accueillies sans réserve par la Direction, alors qu'elles sont manifestement le fruit de la défense du collectif de travail face à des reproches considérés comme illégitimes. La hiérarchie est donc nettement perçue comme protégeant le collectif au sens de la majorité numérique, au détriment des risques psycho-sociaux courus par les alerteurs, et en obérant le fonctionnement sain de ce même collectif lors du retour des alerteurs* ».
91. Monsieur W indique lors de son audition que Monsieur X n'obéirait pas aux ordres et consignes donnés par son chef d'équipe, Monsieur L.

² Monsieur D indique lors de son audition que : « *J'ai demandé aux autres agents de se comporter professionnellement avec eux, de considérer qu'ils sont innocents dans la dénonciation des faits à Mediapart. Sur la mise à l'écart, ils se sentent eux mis à l'écart. Mais ils peuvent aussi se mettre à l'écart par des postures paradoxales, notamment par une personnalité qui n'adhère pas à la communauté.* »

³ Madame S, atteste qu' : « *il y a eu une journée où nous étions de mission en gare, DD, PP et moi-même, et DD n'était pas d'accord de tourner avec deux femmes. (...) En 2013, à son retour d'arrêt maladie, DD a été intégré dans mon équipe avec l'agent XX et l'agent XY. Il est revenu avec un comportement complètement différent et je le trouvais très haineux dans ses propos. (...) Il critiquait sans cesse la hiérarchie, les agents, les agents des autres services...* »

92. Monsieur L, chef d'équipe à la Société Z de A, indique à sa hiérarchie « être à bout » au regard du comportement de Messieurs X et Y qui n'acceptent pas de respecter la voie hiérarchique.
93. La direction, Messieurs J et D présentent également les réclamants comme des agents difficiles à gérer. Toutefois, il semblerait qu'aucun reproche de nature professionnelle n'ait jamais été fait aux réclamants, bien au contraire. Monsieur X, par exemple, a reçu plusieurs primes récompensant son professionnalisme. Le comportement des réclamants aurait changé, selon la direction, à compter de « l'histoire du SMS », amplifié après la parution des articles de presse.
94. En effet, suite aux articles de presse, les agents ont confirmé, tant lors des auditions devant le Défenseur des droits que dans leurs attestations, que c'est la répercussion sur l'image de leur fonction mais aussi sur leur vie personnelle qui les a touchés et qui a déstabilisé le collectif, et non la dénonciation des faits début 2013⁴.
95. Lors de la parution des articles dans le journal, les réclamants indiquent que Monsieur J s'est rendu sur le site de A et aurait entretenu le fait que cette fuite dans la presse provenait d'eux. Alors que ce moment aurait pu être propice pour repartir sur des bases sereines, la direction semble au contraire avoir entretenu le doute sur leur culpabilité et leur responsabilité dans la dégradation des rapports professionnels.
96. Suite à la dénonciation de ces faits et constatant l'impact sur les conditions de travail des agents et leur santé, la direction a mis en place une cellule psychologique. Chaque agent a ainsi été entendu de manière individuelle par une psychologue.
97. Il est aujourd'hui très difficile pour le collectif de travail de continuer à travailler dans des conditions sereines. Ce contexte de travail a d'ailleurs conduit les réclamants à de nombreux arrêts maladie et à un état de santé particulièrement fragilisé.
- Sur la dégradation des casiers des réclamants :
98. Par ailleurs, le 29 janvier 2014, alors que Monsieur Y rejoint les vestiaires du site A, il constate une tentative d'effraction de la poignée de son placard vestiaire ainsi que de celle de son collègue, Monsieur X. Une déclaration d'accident du travail a été remplie par Monsieur D. Depuis, ils sont tous deux en arrêt de travail.
99. Cette dégradation qualifiée de « légère » par la Société Z des casiers des réclamants n'est cependant pas contestée. Elle admet d'ailleurs qu'une plainte pour dégradation volontaire a été déposée, tant par les agents que par la Société Z, plainte qui suite actuellement son cours.
100. L'ensemble de ces faits - isolement, stigmatisation, position de bouc émissaire, tentative d'effraction de leurs vestiaires - ayant eu lieu suite à la dénonciation des faits, et s'étant aggravés suite à la parution des articles de presse et à la vérification sur place des agents du Défenseur des droits, a eu pour effet de dégrader leur état de santé et de compromettre leur avenir professionnel au sein de la Société Z de A.
101. L'absence de mesure prise pour assurer l'obligation de sécurité à l'égard de ces agents mène à un environnement qui pourrait caractériser des mesures de représailles de la part du collectif de travail, suite à la dénonciation des agissements précités.

⁴ Attestations de Madame PP, agent Société Z, Madame S, agent opérationnel

3) Sur les mesures prises en interne à la Société Z suite à la saisine du Défenseur des droits :

102. Les services du Défenseur des droits ont insisté auprès de la direction sur l'urgence à rétablir un dialogue entre les agents de la Société Z de A et un climat de confiance. En effet, il a été rappelé à de nombreuses reprises par les agents Société Z, l'importance de l'existence d'un rapport de confiance entre collègues de travail, par ailleurs détenteurs d'une arme.
103. Suite à la saisine du Défenseur des droits par les réclamants et à son intervention, la Société Z estime avoir respecté strictement les recommandations énumérées dans le rapport de la direction de l'éthique.
104. En effet, le rapport fait état d'un certain nombre de recommandations.
- Au niveau national :
 - ✓ Donner des instructions aux directeurs de Zone sûreté afin qu'ils veillent à ce que les directions régionales engagent systématiquement une procédure disciplinaire en cas d'écart comportemental avéré touchant notamment au respect des personnes,
 - ✓ Veiller dans la durée à l'application effective de ces instructions.
 - Au niveau local de l'agence Société Z Languedoc - Roussillon :
 - ✓ Veiller tout particulièrement à ce que l'encadrement local applique strictement et effectivement les recommandations ci-dessus,
 - ✓ Mettre en place à l'occasion des prochains changements un encadrement local promu si possible en dehors du site.
105. Ces recommandations émises par la direction de l'éthique indiquent donc bien la nécessité de la sanction de tels agissements, contrairement à ce que soutient la Société Z auprès du Défenseur des droits.
106. La Société Z précise que le 1^{er} septembre 2013, un nouvel adjoint au chef d'agence Société Z de A, Monsieur W, a pris ses fonctions. Il est formateur spécialisé en droit pénal et a pour mission de veiller au respect de la déontologie sur le site de A.
107. Le 10 mars 2014, un nouveau chef d'agence a pris ses fonctions à la place de Monsieur D. Il s'agit de Monsieur BB, qui travaillait précédemment au sein de la direction de la zone sûreté de Paris Est en qualité de chef d'agence.
108. La Société Z précise enfin avoir mis en place au sein de l'agence locale Société Z Languedoc Roussillon - suite à l'enquête du Défenseur des droits - une formation spécifique ayant eu lieu du 24 au 28 mars 2014 destinée à l'ensemble de la ligne managériale avec un focus déontologie et les thèmes liés à la discrimination et au harcèlement.
109. Il a également été mis en place une médiation interne sur le site de A afin de rétablir un climat serein de travail entre les réclamants et leurs collègues de travail, ce qui avait été proposé par le Défenseur des droits. Toutefois, les réclamants étant en arrêt de travail, ils n'ont pas pu participer à cette médiation.

110. Le Défenseur des droits prend acte de l'ensemble de ces mesures pouvant aller dans le sens de l'amélioration du climat de travail et restera attentif à leur bonne application.

111. Au vu de ce qui précède, le Défenseur des droits considère :

- Que des faits de discrimination – au sens de l'article 1^{er} de la loi du 27 mai 2008 – se sont produits à la Société Z de A ;
- Que la Société Z de A a manqué à son obligation de résultat en matière de protection de la santé et de la sécurité des travailleurs ;
- Que Monsieur X et Monsieur Y ont subi des mesures de représailles suite à la dénonciation de ces faits discriminatoires.

112. Le Défenseur des droits recommande :

- A l'égard de Monsieur X et Monsieur Y :
 - De réparer le préjudice subi,
 - D'étudier rapidement toutes les possibilités afin d'améliorer leur situation professionnelle actuelle (mutation, changement de poste,...).
- A l'égard de l'agence Languedoc-Roussillon :
 - De dresser un bilan de la médiation interne mise en place en mars 2014 pour en examiner l'efficacité,
 - De faire remonter systématiquement toute situation pouvant être analysée comme un écart éthique en matière de discrimination au sein de la Société Z à l'ensemble de la chaîne hiérarchique, la direction zonale ainsi qu'à la direction de l'éthique,
 - De déclencher systématiquement une enquête interne en cas de dénonciation de faits de harcèlement ou de discrimination, incluant le déontologue, et respectant le souci d'impartialité,
 - De sanctionner systématiquement tout manquement au respect du principe de non-discrimination lorsque la matérialité des faits est établie,
- Au niveau national :
 - De mettre en place des formations dispensées par des structures extérieures à la Société Z à destination de l'ensemble des agents opérationnels et de la ligne managériale sur les thématiques de lutte contre les discriminations, harcèlement moral, prise de conscience des actes et paroles, stéréotypes et préjugés, responsabilité collective, mieux vivre ensemble,
 - D'organiser un audit national dans toutes les agences locales Société Z du territoire sur le sentiment de discrimination des équipes,
 - D'évaluer le dispositif de lutte contre les discriminations mis en place au sein de la Société Z tous les 2 ans,
 - De prévoir un déontologue par région formé spécifiquement aux questions de harcèlement et de discrimination participant aux enquêtes internes et ayant toute garantie d'indépendance dans ses actions et ses propos,

- De sanctionner la ligne managériale locale et régionale en cas de manquement à l'obligation de sécurité,
- D'améliorer le dispositif d'alerte professionnelle en assurant une coordination nationale des alertes prévoyant la possibilité pour l'alerteur de faire l'objet de mesures de protection fonctionnelle et d'avoir communication des conclusions du rapport à la fin de l'enquête.

113. Le Défenseur des droits demande à ce qu'il lui soit rendu compte de ses recommandations dans un délai de 6 mois.