

# Relations entre professionnels et usagers : décisions récentes de jurisprudence

*Zoom sur des décisions de justice qui illustrent le cadre dans lequel doivent s'inscrire les relations entre travailleurs sociaux et usagers de structures sociales et médico-sociales, et qui montrent les sanctions que les professionnels encourent lorsqu'ils en sortent. Certaines abordent la question délicate de la maltraitance.*

La question du positionnement du travailleur social par rapport aux usagers des établissements sociaux et médico-sociaux fait périodiquement l'objet de décisions de justice. Les deux dernières arrivées jusqu'en cassation – devant la Cour de cassation et le Conseil d'Etat – abordent la problématique à travers :

- la distance que doit maintenir le professionnel à l'égard de l'usager, et notamment le respect de la vie privée de ce dernier;
- les relations amoureuses nouées entre un professionnel et une personne handicapée dont il s'occupe.

Dans un autre registre, deux autres décisions rendues par la Cour de cassation au cours des derniers mois concernent des actes de maltraitance, à caractère sexuel ou non.

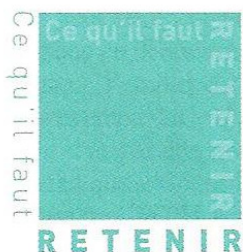
Ces différents arrêts des deux plus hautes juridictions françaises illustrent les limites que ne doivent pas

franchir les professionnels du secteur social et médico-social dans leurs relations avec les usagers qu'ils aident et accompagnent. Un franchissement qui peut être considéré comme une faute, plus ou moins grave (voir encadré, page 42). Et qui dit faute, dit sanction (1).

## A. LA DISTANCE À MAINTENIR ENTRE LE TRAVAILLEUR SOCIAL ET L'USAGER

Deux décisions rappellent le positionnement que le travailleur social doit adopter vis-à-vis des usagers, notamment en termes d'intrusion dans la vie privée et de relations amoureuses.

(1) Les arrêts présentés dans ce dossier sont disponibles sur [www.legifrance.gouv.fr](http://www.legifrance.gouv.fr).



### ► Démarche intrusive.

Une démarche d'ordre privée entreprise par un salarié en faveur d'un usager en divulguant à des tiers des informations confidentielles qu'il avait recueillies dans le cadre de ses fonctions et en agissant à l'insu de son employeur constitue un manquement grave à ses obligations professionnelles, justifiant un licenciement pour faute grave.

### ► Relations amoureuses.

Si une relation amoureuse nouée entre un professionnel

et un usager peut faire l'objet d'une sanction disciplinaire du fait de la fragilité psychologique de ce dernier, l'employeur doit tenir compte des circonstances entourant les faits dans le choix de la sanction et ne pas être trop strict, le cas échéant.

### ► Maltraitance.

La brusquerie et la brutalité répétées d'un salarié envers des personnes âgées constituent une faute entraînant un licenciement pour faute grave.

Et des témoignages circonstanciés d'autres salariés peuvent faire preuve.

### ► Attouchements sexuels.

Un employeur est fondé, dans l'exercice de son pouvoir disciplinaire, à licencier un salarié suspecté d'attouchements sexuels sans attendre qu'une juridiction pénale se prononce s'il estime que les faits sont établis et qu'ils ne permettent pas la poursuite du contrat de travail.

## 1. L'INTRUSION DANS LA VIE PRIVÉE DE L'USAGER

Un travailleur social peut-il s'immiscer, dans le cadre d'une **démarche d'ordre personnel**, dans la vie privée d'un usager de la structure qui l'emploie, en contradiction avec le projet d'établissement de celle-ci ? Non répond la Cour de cassation dans un arrêt du 6 avril 2011 (*cass. soc., 6 avril 2011, requête n° 09-72520*).

### a. Les faits

Dans cette affaire, un animateur linguistique engagé en août 2001 par une association gérant un centre d'accueil pour demandeurs d'asile (CADA) est licencié pour faute grave en juin 2005. Il lui est reproché des manquements réitérés à ses obligations professionnelles de discrétion, de respect de la vie privée, de réserve et de loyauté découlant de son contrat de travail, du règlement intérieur de l'association et de la convention collective, lors d'interventions auprès d'une étrangère d'origine kurde réfugiée en France avec sa famille et hébergée par le CADA.

L'intéressé a, en effet, rendu visite à la jeune femme à la maternité où elle venait d'accoucher. Tout en déclarant qu'il s'agissait d'une visite privée et non professionnelle, il a exposé au personnel présent la situation de celle-ci et les menaces de reconduite à la frontière pesant sur elle, en faisant état de sa qualité de salarié du CADA. Il a demandé à rencontrer le médecin de garde en vue d'obtenir un certificat médical attestant que l'état de santé de la réfugiée contre-indiquait son expulsion du territoire. Invité à reformuler sa demande ultérieurement, il a de nouveau indiqué à la responsable de la maternité qu'il agissait à titre privé, précisant qu'il était en désaccord avec le CADA qui, à la suite du rejet de la demande d'asile de la jeune femme, n'était plus habilité à la prendre en charge, et lui a demandé de prendre position contre l'injustice faite à cette famille afin de faire échec à la décision de reconduite à la frontière.

Par le passé, il avait déjà fait l'objet de deux avertissements écrits pour avoir contrevenu à ses obligations de loyauté envers son employeur, pour violation du règlement intérieur et de la convention collective, et avait été mis à pied quelques mois auparavant.

### b. Quelle faute applicable ?

Comme le conseil de prud'hommes, saisi par le salarié en annulation de son licenciement, la cour d'appel de Besançon a, dans une décision du 28 novembre 2008, retenu la **faute grave** et donné ainsi raison à l'association gestionnaire du CADA, jugeant que la « démarche d'ordre privé entreprise par le salarié en faveur d'une personne réfugiée n'avait été possible qu'en divulguant à des tiers des informations confidentielles qu'il avait recueillies dans le cadre de ses fonctions et en agissant à l'insu de l'association qui l'employait tout en faisant état

de sa qualité professionnelle ». Ce faisant, a estimé la cour d'appel, **le salarié a « outrepassé les limites des pouvoirs d'intervention de l'employeur, non habilité à prendre en charge les demandeurs d'asile après le rejet définitif de leur requête »**.

L'intéressé s'est alors pourvu en cassation, en faisant valoir qu'il ne pouvait y avoir « faute grave ». Selon lui, « les appréciations qu'un salarié peut être amené à émettre, même si elles dénotent un désaccord quant aux implications d'une politique sur les conditions et l'organisation du travail, ne sauraient légitimer un licenciement fondé sur l'attitude critique du salarié au regard de la direction qu'à la condition que le salarié ait abusé de sa liberté d'expression ». En conséquence, en considérant qu'il avait commis une faute grave « en exposant au personnel de la maternité, dans le cadre d'une visite privée, la situation difficile dans laquelle se trouvait [la réfugiée], et notamment les menaces de reconduite à la frontière qui pesaient sur elle, la cour d'appel, qui n'a pas constaté que le salarié avait abusé de sa liberté d'expression en proférant des critiques à l'égard de son employeur, n'a nullement caractérisé l'existence d'une faute grave ».

Cette position n'est pas avalisée par la Cour de cassation qui conclut que les « faits reprochés, qui constituaient des **manquements graves à ses obligations professionnelles et ne relevaient pas de la liberté d'expression** reconnue au salarié, justifiaient le licenciement intervenu ». Rappelons que, selon une jurisprudence établie, le salarié jouit dans l'entreprise, et en dehors de celle-ci, de sa liberté d'expression à laquelle seules les restrictions justifiées par la nature de la tâche à accomplir et proportionnées au but recherché peuvent être apportées (1).

Ainsi, commente Olivier Poinsot, avocat spécialiste des questions liées au secteur sanitaire, social et médico-social, cet arrêt de la Cour de cassation « *donne une nouvelle illustration de la solution classique en matière d'obligations contractuelles des travailleurs sociaux, notamment au regard de l'article 1134 du code civil (obligation de loyauté) : les comportements doivent être conformes au projet d'établissement et ne peuvent aboutir ni à dénigrer auprès de tiers ce projet et sa mise en œuvre, ni à entretenir avec les personnes accueillies ou accompagnées des liens qui abolissent la distance nécessaire à l'efficacité et à la crédibilité de l'intervention* » (2).

## 2. L'ENTRETIEN DE RELATIONS AMOUREUSES

Une relation amoureuse nouée entre un professionnel et l'un des usagers d'un établissement social ou médico-social peut-il donner lieu à sanctions ? C'est à cette question qu'a répondu le plus haute juridiction administrative française dans une décision du 27 avril 2011 (*Conseil d'Etat, 27 avril 2011, requête n° 332452*).

En l'espèce, une animatrice relevant de la fonction publique hospitalière et employée dans un centre de

(1) Sur des décisions de justice illustrant les limites de cette liberté d'expression, voir ASH n° 2763 du 8-06-12, p. 48.

(2) Voir l'intégralité de son commentaire sur [www.avocat.fr/space/olivier.poinsot](http://www.avocat.fr/space/olivier.poinsot).

rééducation professionnelle accueillant en stage des adultes handicapés a entretenu avec un jeune stagiaire une relation amoureuse au cours de l'année 2008. L'ayant découvert, le directeur du centre a décidé de la révoquer, prenant ainsi la sanction disciplinaire la plus lourde qui entraîne la perte de la qualité de fonctionnaire. L'intéressée forme alors un recours contre cette décision devant le Conseil supérieur de la fonction publique hospitalière (CSFPH). Ce dernier substitue à la décision de révocation une exclusion temporaire de fonctions de 2 ans sans sursis. Pour le Conseil supérieur, si les **faits reprochés sont « d'autant plus répréhensibles que le stagiaire en cause, fragile psychologiquement et influençable, avait été déstabilisé par cette relation », les circonstances doivent néanmoins atténuer la sanction initiale** de révocation prise par le directeur. Il relève notamment que la professionnelle a mis fin à la relation dès qu'elle a pris conscience de la faible maturité du jeune homme. Et qu'elle n'avait pas connaissance de son état psychologique puisqu'elle n'avait pas accès aux dossiers des stagiaires, atteints de handicaps de nature très diverse et dont la fragilité psychologique ne pouvait être préjugée. Enfin, l'instance de recours met en avant le fait que la direction de l'établissement n'a pas exercé la vigilance particulière qui aurait dû être la sienne, dans la mesure où la professionnelle avait été placée en congé de longue durée pendant les 4 années précédant cette idylle pour une maladie ayant entraîné de graves désordres psychologiques et nécessitant, un temps, sa mise sous curatelle. En outre, en une occasion, les parents du stagiaire étaient entrés en contact avec la direction pour évoquer certaines prises de position de l'intéressée à l'égard du suivi de leur fils.

Le directeur, qui est lié par la décision du CSFPH (1), décide alors de porter l'affaire devant le Conseil d'Etat. Mais ce dernier confirme la position du Conseil supérieur de la fonction publique hospitalière, jugeant que **« la sanction de l'exclusion temporaire de fonctions de 2 ans sans sursis n'est pas, eu égard aux circonstances relevées, manifestement insuffisante »**. Autrement dit, si une relation amoureuse nouée entre un professionnel et un usager peut faire l'objet d'une sanction disciplinaire lorsque ce dernier manifeste une fragilité psychologique, l'employeur doit tenir compte des circonstances entourant les faits dans le choix de cette sanction et ne pas être trop strict, le cas échéant.

Le fait que le Conseil d'Etat, reprenant l'argumentation du CSFPH, s'appuie sur la fragilité psychologique de l'usager pour considérer qu'il y a faute de la professionnelle peut laisser penser qu'il n'y a pas d'interdiction absolue, pour un travailleur social, de nouer une relation amoureuse avec un usager. Dans un arrêt du 15 octobre 2011, la chambre sociale de la cour d'appel d'Angers est d'ailleurs allée dans ce sens, jugeant qu'un chef d'atelier d'un centre d'aide par le travail aurait pu commettre une faute en entretenant une relation amoureuse avec une travailleuse handicapée s'il « avait eu des tâches

d'éducateur et s'il avait noué une relation amoureuse avec une personne d'une fragilité psychologique et immaturité avérées » (2).

## B. LES ACTES DE MALTRAITANCE

Une décision de la Cour de cassation montre que la brutalité répétée et la brusquerie de la part d'un professionnel à l'égard d'un usager constituent une faute grave entraînant le licenciement. Une seconde précise que l'employeur n'est pas tenu d'attendre la décision de la juridiction pénale lorsqu'une procédure est conduite en parallèle pour prononcer le licenciement d'un salarié suspecté d'attouchements sexuels sur plusieurs résidents de la structure où il travaille.

### 1. LA BRUTALITÉ RÉPÉTÉE

En dehors de toute violence sexuelle, le fait pour une salariée de faire preuve de brusquerie et de brutalité, à de multiples reprises, constitue une faute grave. Ainsi, en a jugé la Cour de cassation dans un arrêt du 22 mars 2011 (*cass. soc., 22 mars 2011, requête n° 09-41596*).

#### a. Les faits

En l'espèce, une femme, employée comme aide-soignante, en équipe de nuit, dans un établissement pour personnes âgées, est licenciée pour faute grave par l'association gérant la structure. Son employeur lui reproche en effet :

- le non-respect de ses obligations contractuelles et des consignes de la direction. L'intéressée aurait notamment laissé seule sa collègue inexpérimentée de minuit à 5 heures du matin dans la nuit du 9 au 10 juin 2003 et aurait, selon des courriers fournis par des collègues, « pris l'habitude de s'installer dans la salle dite "de nuit", au premier étage, en mettant le réveil à sonner pour 5 heures du matin » ;

- des faits de maltraitance répétés envers des personnes âgées hébergées dans l'établissement, en invoquant des témoignages de salariés qui l'auraient vue « vociférer et [...] crier » sur une résidente, avoir eu « une série de gestes brutaux et sans ménagements envers les résidents » (giffes, griffures, gestes brutaux...). Pour sa défense, l'aide-soignante conteste d'abord la valeur probante des attestations délivrées par ses collègues de travail, en faisant valoir en particulier que l'une d'entre elles faisait preuve d'animosité à son égard. Elle suggère également que son licenciement est en réalité dû à sa saisine en référé du conseil de prud'hommes à propos du non-paiement de ses congés payés. Elle fait valoir que son employeur avait décidé de se séparer d'elle depuis longtemps et que les sanctions à répétition, la privation de congés payés, les brimades et les insultes qu'elle avait subies

(1) En l'occurrence, l'article 84 de la loi du 9 janvier 1986 portant dispositions statutaires relatives à la fonction publique hospitalière.

(2) Cour d'appel d'Angers, Soc., 15 octobre 2011, n° 2000/00593, disp. sur [www.legifrance.gouv.fr](http://www.legifrance.gouv.fr).

étaient révélatrices de son acharnement à son égard. Enfin, elle conteste les deux attestations produites par l'employeur relatives aux prétendues maltraitances dont elle est accusée, et fait valoir que ces actes graves sont contradictoires avec le fait que son employeur ait attendu le 27 juillet pour la mettre à pied, soutenant que ce délai le prive en tout état de cause de la possibilité d'invoquer la faute grave. Mais tant la cour d'appel que la Cour de cassation rejettent sa requête.

## b. Le licenciement pour faute grave

Les juges du fond ont en effet considéré que les « témoignages circonstanciés, qui ne sauraient être dépourvus de force probante du seul fait qu'ils émanent de salariées de l'association », faisaient preuve à eux seuls des faits reprochés à la salariée et qu'ils établissaient « le comportement répété [de celle-ci] consistant dans une **brusquerie** et même dans une **brutalité, fautive envers des personnes âgées**, alors qu'en outre elle avait fait auparavant l'objet d'avertissements non utilement contestés et dont l'annulation n'est pas demandée », ce qui « rendait impossible la poursuite des relations contractuelles entre les parties ». Elle retient donc la faute grave et justifie le licenciement.

Saisie à son tour par l'aide soignante, la Cour de cassation s'en remet à l'appréciation souveraine des

magistrats d'appel quant à la valeur et à la portée des éléments de preuve qui lui étaient soumis. Elle confirme dès lors, au vu de cette appréciation, que « **le comportement de la salariée rendait impossible son maintien dans l'entreprise** et était constitutif d'une faute grave ». Se faisant, elle reprend bien la définition jurisprudentielle de la faute grave (voir encadré ci-dessous).

Dès lors, la maltraitance ainsi avérée peut conduire un salarié à un licenciement pour faute grave. Et des attestations d'autres salariés peuvent être retenues pour preuve par les juges dès lors que les témoignages fournis sont « circonstanciés ».

## 2. LES ATTOUchemENTS SEXUELS

Dans une décision du 26 janvier dernier, la Cour de cassation a été amenée à juger une affaire concernant un professionnel accusé d'attouchements sexuels (*cass. soc.*, 26 janvier 2012, requête n° 11-10479). Les faits sont les suivants : le directeur d'un foyer est **licencié pour faute grave**, après une mise à pied conservatoire, aux motifs qu'il aurait commis des attouchements sexuels sur des résidents du foyer et que ces actes auraient nui à la réputation de l'institution et auraient entraîné, de par sa mise en détention provisoire, de graves perturbations du fait de son absence prolongée.

Alors qu'une procédure devant le juge pénal est engagée, l'intéressé saisit parallèlement le conseil de prud'hommes d'une demande de paiement de diverses indemnités au titre de la rupture de son contrat de travail, sur laquelle il a été sursis à statuer jusqu'à l'issue de la procédure pénale. Il invoque le fait que le placement d'un salarié en détention provisoire suspend son contrat de travail et que la présomption d'innocence doit jouer tant que se déroule, dans le respect du secret de l'instruction, la procédure pénale destinée à établir la réalité des faits pénalement sanctionnés invoqués à l'appui du licenciement, jusqu'à ce qu'il soit condamné. En conséquence, selon lui, son contrat de travail ne pouvait qu'être suspendu, et non rompu par un licenciement.

La cour d'appel l'a débouté de sa demande, estimant que **l'employeur est fondé à apprécier les faits dont il a connaissance** et, dans l'exercice de son pouvoir disciplinaire, **à licencier un salarié sans attendre qu'une juridiction pénale ne se prononce**, s'il estime que les faits susceptibles de qualification pénale sont établis et qu'ils ne permettent pas la poursuite du contrat de travail. En outre, selon les magistrats du fond, une telle décision ne peut porter en soi atteinte à la présomption d'innocence, dès lors qu'une lettre de licenciement revêt un caractère privé. La Cour de cassation leur donne raison : « l'employeur n'est pas tenu d'attendre l'issue de la procédure pénale en cours pour notifier le licenciement ». Et confirme donc le licenciement pour faute grave.

■ SOPHIE ANDRÉ

## LES TROIS TYPES DE FAUTES EN DROIT DU TRAVAIL

Pour bien comprendre les décisions de justice présentées dans ce dossier, il faut rappeler les différentes fautes qui peuvent être retenues à l'encontre des professionnels en vertu de l'article L. 1232-1 du code du travail – qui énonce que tout licenciement pour motif personnel doit être justifié par une cause réelle et sérieuse – et de l'interprétation qui en a été faite par la jurisprudence.

En effet, selon la gravité des faits reprochés, on distingue la faute simple, la faute grave et la faute lourde.

■ Il y a **faute simple** lorsque le salarié exécute de manière fautive son activité professionnelle sans que toutefois cela impose qu'il quitte immédiatement l'entreprise.

La reconnaissance d'une faute simple peut entraîner une sanction disciplinaire et peut aller jusqu'à un licenciement pour cause réelle et sérieuse, mais avec maintien des droits à indemnisation du salarié.

■ La **faute grave**, en revanche, a des conséquences plus lourdes

puisqu'elle prive l'intéressé des indemnités de licenciement et de préavis. Selon une jurisprudence constante, il y a faute grave en présence d'un fait ou d'un ensemble de faits imputables au salarié qui constitue une violation des obligations découlant du contrat de travail ou des relations de travail d'une telle importance que son maintien dans l'entreprise pendant la durée du préavis devient impossible. La mise en œuvre de la rupture du contrat de travail doit intervenir dans un délai restreint (souverainement apprécié par les juges du fond) après que l'employeur a eu connaissance des faits allégués et dès lors qu'aucune vérification n'est nécessaire.

■ La **faute lourde**, enfin, la plus grave dans l'échelle des fautes, traduit une volonté de nuire du salarié, qui ne peut être excusée par les faits. Elle empêche le salarié de percevoir les indemnités de préavis, de congés payés ainsi que de licenciement. ■