



E _____ SA
Dom. élu: Me Yves MAGNIN
Rue de la Rôtisserie 2
Case postale 3809
1211 GENEVE 3

Monsieur T _____

Partie appelante

Partie intimée

D'une part

D'autre part

ARRET

du 11 août 2004

Mme Marguerite JACOT-DES-COMBES, présidente

Mme Suzanne BORGSTEDT VOGT et M. Pierre-Jean BOSSON, juges
employeurs

M. Jean-Pierre SEYDOUX et M. Yvan PRIMUS, juges salariés

M. Henri GANGLOFF, greffier d'audience

EN FAIT

Par acte daté du 24 février 2004 et déposé le lendemain, E_____ SA appelle d'un jugement rendu le 3 octobre 2003 et communiqué par plis recommandés du 23 janvier 2004, aux termes duquel le Tribunal des Prud'hommes, groupe 3, la condamne à verser à T_____ la somme brute de fr. 3'900.— avec intérêts à 5% l'an dès le 28 avril 2003 et la somme nette de fr. 100.— avec intérêts à 5% l'an dès le 28 avril 2003 ;

L'appelante conclut à l'annulation du jugement entrepris et au rejet de la demande de T_____ en totalité.

T_____ n'a pas répondu à l'appel. A l'audience de la Cour d'appel, il a déclaré conclure à la confirmation du jugement entrepris.

Les faits suivants résultent du dossier :

A. E_____ SA exploite un commerce de détail, notamment d'appareils électroménagers, d'appareils électroniques dans le domaine des biens de consommation et du divertissement, d'ordinateurs, d'articles photographiques etc.

B. T_____, non titulaire d'un CFC de vendeur, a été engagé par E_____ SA à compter du 8 mai 2002, en qualité de vendeur au rayon électroménager, moyennant un salaire mensuel brut de fr. 3'600.— payable treize fois l'an. Le travailleur était soumis à un temps d'essai de trois mois.

Le contrat prévoyait un horaire hebdomadaire de 42 heures et cinq semaines de vacances par année civile.

Le travailleur avait droit à des pauses – qui devaient être timbrées - durant son temps de travail. T_____ admet n'avoir pas toujours timbré celles-ci.

Par avenant au contrat de travail du 25 juillet 2002, le salaire mensuel brut a été augmenté à fr. 3'900.— avec effet au 1^{er} août 2002.

Aucune formation spécifique ne lui a été donnée, s'agissant de la manière de se comporter avec la clientèle.

C. Au début de l'engagement, le travailleur a donné entière satisfaction.

Toutefois, dès l'automne 2002, tel n'a plus été le cas. En effet, deux à trois mois après son engagement, des clients ont commencé à se plaindre de son comportement agressif verbalement. Le responsable de la sécurité a ainsi enregistré une dizaine de plaintes à ce sujet (tém. D_____). Un collègue de travail a assisté à un incident, lors duquel T_____ a répondu à un client de manière « incorrecte » et a recueilli la plainte d'un autre client, qui se plaignait de la façon dont T_____ lui avait répondu (tém. F_____).

Son supérieur hiérarchique a dû intervenir ; il lui a demandé à plusieurs reprises de changer de comportement et lui a donné un avertissement oral, à la fin de l'année 2002 (tém. A_____).

La responsable du personnel a assisté à une altercation avec une cliente et lui a fait remarquer qu'il n'était pas acceptable qu'il se comporte ainsi avec la clientèle (tém. B_____).

Ces différents incidents ont été consignés par écrit « à l'interne », dans des documents non produits à la procédure.

Le directeur de E_____ SA a, dans un premier temps, fait appel au « bon sens » du travailleur. A la fin de l'année 2002, à l'occasion d'un nouvel incident avec un client, il l'a informé qu'en cas de récidive, l'entreprise se séparerait de lui (décl. C_____). T_____ admet deux incidents et reconnaît avoir reçu cet avertissement, donné selon lui en termes « sentis » (décl. T_____, pv du 3.10.2002, p. 3).

D. Le lundi 28 avril 2003, T_____ se trouvait seul au rayon électroménager du magasin. Un incident s'est alors produit avec un client, qui souhaitait acquérir des appareils.

Selon T_____, ce client ne l'a pas salué, n'a pas écouté ses explications, et s'est détourné de lui en marmonnant. T_____ admet avoir dit « fait chier », parce qu'il était contrarié d'avoir raté une vente ; il a expliqué avoir été irritable en raison du travail qu'il devait accomplir seul ce jour-là. Le client a entendu la réflexion, a compris « va chier », et s'en est plaint à la direction.

E. Le jour-même, le directeur C_____ a licencié T_____ avec effet immédiat, oralement. Le licenciement lui a été confirmé par une lettre remise le jour-même, que T_____ a refusé de contresigner.

A teneur de ce courrier, le motif de la résiliation du contrat résidait dans le fait que le travailleur, malgré divers avertissements préalables, avait adopté un comportement colérique à l'encontre d'un client et lui avait dit « va chier ».

F. Par courrier du 6 mai 2003, le travailleur a contesté le bien-fondé du congé, contestant avoir insulté le client, et a réclamé à E_____ SA fr. 6'489.39 à titre de salaire pour le délai de congé, d'indemnité de vacances et d'indemnité pour des pauses non prises.

Le 8 mai 2003, l'employeur a maintenu sa position, selon laquelle le licenciement était parfaitement justifié et était intervenu après plusieurs incidents graves, ainsi que divers avertissements. Pour le surplus, il s'est engagé à payer les vacances et les éventuelles heures de travail supplémentaires jusqu'au jour du départ.

Le 13 mai 2003, le Syndicat SIT, agissant pour son membre, a rappelé que la résiliation aurait dû être précédée d'un avertissement écrit comportant la menace d'un licenciement avec effet immédiat en cas de récidive, et réitéré les exigences du travailleur.

Le 16 mai 2003, T_____ a, à nouveau, contesté le caractère justifié de son licenciement.

G. Par demande déposée au greffe de la Juridiction des prud'hommes le 27 juin 2003, T_____ a assigné E_____ SA en paiement de fr. 4'414.56 plus

intérêts moratoires à 5% l'an dès le 28 avril 2003, montant se décomposant comme suit :

fr. 3'900.— à titre de salaire pour le délai de congé

fr. 314.56 à titre d'indemnisation pour des pauses non prises.

En cours de procédure, il a amplifié sa demande et réclamé encore fr. 23'400.-- à titre d'indemnité pour licenciement avec effet immédiat injustifié.

A l'appui de ses conclusions, il a en substance contesté avoir adopté un comportement colérique envers la clientèle, même s'il était parfois stressé en raison des conditions de travail.

E_____ SA a conclu au rejet des conclusions du demandeur. A ses yeux, la résiliation avec effet immédiat était parfaitement justifiée, eu égard au comportement grave du demandeur qui avait été grossier avec un client, ceci malgré divers avertissements antérieurs.

H. Le jugement entrepris retient en substance que le travailleur ne justifie pas des pauses prétendument non prises. Son comportement du 28 avril 2003 n'est pas suffisamment grave pour justifier un licenciement immédiat sans avertissement préalable, or l'employeur ne démontre pas avoir averti le travailleur qu'en cas de récidive, il le licencierait avec effet immédiat. Le congé revêt dès lors un caractère injustifié, ce qui conduit à l'admission des conclusions du travailleur tendant au paiement d'un montant correspondant au salaire dû pendant le délai de congé, soit fr. 3'900.--. Compte tenu des circonstances, il peut également prétendre au versement d'une indemnité de fr. 100.— à titre de l'art. 337c CO.

Les arguments des parties devant la Cour seront repris ci-après dans la mesure utile.

EN DROIT

1. L'appel est recevable pour satisfaire aux exigences de délai et de forme prescrits par la loi.

La cognition de la Cour est complète.

Les premiers juges ont à juste titre admis leur compétence ratione materiae et ratione loci, au vu du contrat de travail ayant lié les parties, du lieu où T_____ exerçait ses tâches, enfin de la nature du litige, qui porte sur les conséquences du licenciement intervenu le 28 avril 2003.

2. Les premiers juges ont en outre avec raison rappelé que l'employeur et le travailleur peuvent résilier immédiatement le contrat en tout temps pour de justes motifs.

Selon l'art. 337 CO, les justes motifs sont des faits qui, en vertu des règles de la bonne foi, ne permettent pas d'exiger de celui qui donne le congé la continuation des rapports de travail. Le manquement du travailleur doit être objectivement de nature à ruiner le rapport de confiance, base essentielle du contrat de travail, au point que la poursuite des rapports de travail jusqu'à l'échéance ordinaire d'un contrat de durée déterminée ou jusqu'au plus prochain terme de congé ordinaire ne peut être imposée. Le licenciement immédiat selon l'art. 337 CO représente une « ultima ratio » (ATF 116 II 145 = JdT 1990 I 581 ; 112 II 50).

La situation doit être examinée in concreto, en fonction de toutes les circonstances, en particulier de la position et des responsabilités du travailleur dans l'entreprise, de la nature et de la durée des rapports de travail ainsi que du genre et de l'importance des griefs en cause (ATF 116 II 145 consid. 6a = JdT 1990 I 581 ; 111 II 245 consid. 3 et les références). Le juge apprécie librement s'il existe de justes motifs en ce sens-là (art. 337 al. 3 et 4 CC).

Seul un comportement particulièrement grave du travailleur autorise une résiliation immédiate. Lorsque le comportement est moins grave, il doit être

précédé de vains avertissements. Un tel avertissement constitue une mise en demeure d'exécuter correctement le contrat, assortie de la fixation d'un délai convenable d'exécution au sens de l'art. 107 CO ; il s'agit d'une démarche nécessaire, sauf s'il ressort de l'attitude du débiteur que cette sommation serait sans effet (art. 108 ch. 1 CO; ATF n.p. du 3.1.95, cause n° 4C.327/94). L'avertissement préalable doit être déclaré en termes clairs. La personne menacée du licenciement immédiat doit clairement savoir quels risques elle encourt. Il est nécessaire d'indiquer distinctement la sanction à laquelle le destinataire s'expose en cas de persistance du comportement critiqué (ATF 117 II 560 ; ACAPH du 04.07.1995, cause n° VI/402/94 ; Rehbinder, Schw. Arbeitsrecht, p. 167 ; Schneider, La résiliation immédiate du contrat de travail : les justes motifs, in Journée 1993 du droit du travail et de la sécurité sociale, p. 56-57 ; Wylér, Droit du travail, p. 364 et réf. citées aux notes 1241 et 1242 ; Aubert, Quatre cents arrêts sur le contrat de travail, No 212).

4. En l'espèce, la Cour retient que le comportement de T_____ du 28 avril 2003 justifiait, moyennant avertissement préalable, un licenciement immédiat.

Contrairement à ce qu'ont retenu les premiers juges, un tel avertissement a effectivement été donné à T_____ à la fin de l'année 2002.

En effet, il résulte des enquêtes auxquelles la Cour a procédé que le comportement de T_____ avec la clientèle a donné lieu à diverses plaintes, enregistrées soit par le responsable de la sécurité du magasin, soit par ses supérieurs hiérarchiques. Certains incidents, lors desquels T_____ s'est montré verbalement agressif, ont eu lieu devant témoins. Dans un premier temps, le directeur du magasin et la responsable du personnel ont demandé à T_____ de changer de comportement. Puis, à fin décembre 2002, le directeur C_____ a clairement indiqué au travailleur, selon des termes « sentis », suivant l'aveu même de ce dernier, qu'en cas de récidive, il serait licencié. Cette mise en demeure ne pouvait être comprise par le travailleur que comme une menace de licenciement immédiat en cas de nouvel incident avec la clientèle.

Le 28 avril 2003, T_____ a à nouveau été incorrect et grossier avec un client, puisqu'il admet avoir dit « fait chier », ceci de manière telle qu'il a été compris et entendu par le client qu'il venait ou était en train de servir. Un tel langage, envers un client, n'est pas admissible de la part d'un vendeur, même dépourvu de CFC, puisque la politesse est son premier devoir à l'égard de la clientèle. Cette attitude ne peut être excusée par le fait que, ce jour-là, T_____ était seul en magasin, ce qui lui a occasionné un relatif surcroît de travail, ni par le fait qu'en début d'emploi, T_____ n'a reçu aucune formation spécifique, s'agissant de la manière de se comporter avec un client. Il est en effet établi qu'en cours d'emploi, des remarques lui ont été faites à plusieurs reprises au sujet du caractère incorrect de son comportement.

Au vu de ces circonstances, et compte tenu de la répétition d'une situation qui avait déjà valu à T_____ diverses interventions de sa hiérarchie et un avertissement formel, l'employeur était fondé à résilier les rapports de travail avec effet immédiat.

5. Il résulte de ce qui précède que l'appel est fondé.

Le jugement entrepris sera annulé et T_____ débouté de l'ensemble de ses conclusions.

Au vu du montant litigieux, la procédure reste gratuite.

Il ne sera pas alloué de dépens, les parties n'ayant pas plaidé de manière téméraire.

PAR CES MOTIFS

LA COUR D'APPEL DES PRUD'HOMMES, GROUPE 3,

A la forme :

Reçoit l'appel interjeté par E_____ SA contre le jugement rendu le 3 octobre 2003 par le Tribunal des Prud'hommes, Groupe 3, dans la cause C/13265/2003-3.

Au fond :

Annule ce jugement.

Statuant à nouveau :

Déboute T_____ de toutes ses conclusions.

Dit que la procédure est gratuite.

Déboute les parties de toutes autres ou contraires conclusions.

La greffière de juridiction

La présidente