



## POUVOIR JUDICIAIRE

C/15933/2017-3

CAPH/25/2020

**ARRÊT****DE LA COUR DE JUSTICE****Chambre des prud'hommes****DU 4 FEVRIER 2020**

Entre

**Monsieur A\_\_\_\_\_**, domicilié \_\_\_\_\_, appelant d'un jugement rendu par le Tribunal des prud'hommes le 25 février 2019 (JTPH/61/2019), comparant par Me Reza VAFADAR, avocat, VAFADAR SIVILOTTI ZAPPELLI, rue François-Bellot 4, 1206 Genève, en l'Étude duquel il fait élection de domicile,

**B\_\_\_\_\_ SA**, sise \_\_\_\_\_, intimée, comparant par Me Michael BIOT, avocat, FBT Avocats SA, rue du 31 Décembre 47, case postale 6120, 1211 Genève 6, en l'Étude duquel elle fait élection de domicile.

Le présent arrêt est communiqué aux parties par plis recommandés du 4 février 2020.

---

---

**EN FAIT**

**A.** **a.** B\_\_\_\_\_ SA est une société anonyme de droit suisse dont le siège se situe à C\_\_\_\_\_ [ZH]. Elle possède une succursale [à] D\_\_\_\_\_ [GE] dont le but social est \_\_\_\_\_ [est un fournisseur de services aéroportuaires].

**b.** Par contrat de travail de durée indéterminée conclu le 2 mai 2008, A\_\_\_\_\_ a été engagé avec effet au 1<sup>er</sup> juin 2008 par B\_\_\_\_\_ SA en qualité d'agent d'escale auxiliaire "*Lost & Found*" dans le secteur "*Litiges Bagages*". Le lieu de travail était Genève et l'horaire de travail convenu était de cent heures par mois.

**c.** Le 25 février 2011, B\_\_\_\_\_ SA a adressé un avertissement écrit à A\_\_\_\_\_ car il avait eu un comportement inapproprié à l'égard d'un passager.

**d.** Le 20 mars 2014, B\_\_\_\_\_ SA a établi un certificat de travail intermédiaire à la demande de A\_\_\_\_\_. Ce certificat mettait notamment en évidence ses bonnes compétences techniques, son esprit d'équipe et d'initiative, ainsi que ses bons rapports de travail avec ses collègues et ses supérieurs.

**e.** Le 11 juillet 2014, les parties ont signé un nouveau contrat de travail d'une durée indéterminée, remplaçant le précédent à compter du 1<sup>er</sup> août 2014. A\_\_\_\_\_ a été engagé par B\_\_\_\_\_ SA en qualité d'agent d'escale "*Lost & Found*" à un taux d'activité de 72.72%, correspondant à une durée moyenne de travail hebdomadaire de 30 heures. Le lieu de travail était l'aéroport de Genève. Le salaire mensuel brut convenu s'élevait à 3'179 fr., versé treize fois l'an. Il était précisé que l'employeur se réservait le droit de confier à l'employé d'autres activités pouvant être raisonnablement exigées de lui. Le règlement de l'entreprise et la Convention collective de travail (ci-après: CCT) s'appliquaient à la relation de travail.

**f.** Selon l'organisation hiérarchique de B\_\_\_\_\_ SA, les "*lead*" étaient les supérieurs directs de A\_\_\_\_\_, lesquels étaient soumis à l'autorité des "*duty officer*". Venaient ensuite le chef de service puis enfin le CEO.

**g.** Dans le courant de l'été 2014, B\_\_\_\_\_ SA a engagé E\_\_\_\_\_ en qualité de responsable du département des ressources humaines.

**h.** Le 8 août 2014, A\_\_\_\_\_ a postulé à l'interne pour un poste d'agent d'escale à 100% dans le secteur "*Litiges Bagages*".

Le 15 août 2014, E\_\_\_\_\_ et F\_\_\_\_\_, *duty officer*, ont reçu A\_\_\_\_\_ en entretien.

A cette occasion, un rapport évaluant les compétences de A\_\_\_\_\_ a été établi. Ce rapport comportait notamment sous la rubrique "*adéquation valeurs B\_\_\_\_\_ SA*"

---

la remarque suivante: "*manque de respect envers ses collègues et sups [supérieurs], esprit négatif et difficile pour lui d'accepter l'autorité*".

A\_\_\_\_\_ a, lors de son audition, déclaré ne pas être d'accord avec cette remarque qui contredisait le contenu de son certificat de travail intermédiaire et la lettre de recommandation de G\_\_\_\_\_ du 20 mars 2018 (cf. let. B c.e en fait).

Le poste a finalement été attribué à un collègue de A\_\_\_\_\_, H\_\_\_\_\_.

E\_\_\_\_\_, entendue en qualité de représentante de B\_\_\_\_\_ SA, a déclaré avoir, lors de cet entretien, exposé à A\_\_\_\_\_ les motifs de son refus de l'embaucher pour le poste qu'il désirait, à savoir le manque d'esprit d'équipe de celui-ci et sa manière de communiquer avec ses supérieurs et ses collègues. Elle avait été très étonnée de l'entendre critiquer certains de ses collègues. Elle lui avait conseillé de communiquer de manière plus diplomate. A\_\_\_\_\_ avait mal réagi à ces remarques. Il les trouvait injustifiées et ne les comprenait pas. Il avait demandé à pouvoir organiser un entretien avec son chef de service I\_\_\_\_\_ et elle-même.

**i.** Le 17 septembre 2014, E\_\_\_\_\_ et I\_\_\_\_\_ ont reçu A\_\_\_\_\_ en entretien.

E\_\_\_\_\_ a expliqué que cet entretien avait duré une heure et demie. A\_\_\_\_\_ avait indiqué avoir été blessé par le terme "*tranchant*" qu'elle avait utilisé à son égard. Il avait déclaré qu'il ne fallait pas écouter ses supérieurs qui ternissaient son image, mais qu'il était prêt à améliorer les points reprochés. Elle avait eu le sentiment que A\_\_\_\_\_ avait de la peine à accepter les remarques et à prendre du recul sur celles-ci. I\_\_\_\_\_ lui avait indiqué que A\_\_\_\_\_ était très difficile à gérer.

Une note d'entretien corroborant les explications de E\_\_\_\_\_ a été versée à la procédure. E\_\_\_\_\_ a expliqué qu'elle prenait des notes durant les entretiens, puis en faisait une synthèse.

A\_\_\_\_\_ a déclaré qu'aucun reproche ne lui a été fait au cours de cet entretien.

**j.** Le 26 septembre 2014, A\_\_\_\_\_ a déposé sa candidature pour un poste à l'interne d'agent d'escale à 80% au sein du service "*Litiges bagage*".

Par courriel du 10 octobre 2014, E\_\_\_\_\_ a informé A\_\_\_\_\_ que sa candidature n'avait pas été retenue en précisant que B\_\_\_\_\_ SA serait ravie de considérer sa postulation lors d'une prochaine ouverture de poste une fois qu'il aurait eu son entretien de fin de période probatoire et pris en compte les remarques qui lui seraient formulées.

E\_\_\_\_\_ a expliqué qu'aucun entretien de recrutement n'avait eu lieu à la suite de cette seconde postulation car elle avait rencontré A\_\_\_\_\_ en entretien au mois de septembre 2014 et qu'il n'y avait pas eu d'amélioration dans son comportement.

---

Avant de refuser le poste à A\_\_\_\_\_, E\_\_\_\_\_ a demandé l'avis de J\_\_\_\_\_, *duty officer* dans le département de A\_\_\_\_\_, lequel lui a indiqué, par courriel du 9 octobre 2014, que ce dernier outrepassait parfois son rôle d'agent, refusait toute autorité et discréditait ses collègues et supérieurs hiérarchiques.

**k.** Le 12 mars 2015, E\_\_\_\_\_ a établi, à la demande de A\_\_\_\_\_, un certificat de travail intermédiaire énumérant ses tâches principales, parmi lesquelles figurait la formation occasionnelle de nouveaux agents sur le terrain.

Ce certificat mentionnait en outre ce qui suit:

*"A\_\_\_\_\_ est un employé pleinement intégré dans notre entreprise auprès de ses collègues et de ses supérieurs avec qui il entretient de bons rapports de travail. Il est en outre très apprécié des passagers.*

*A\_\_\_\_\_ est un collaborateur qui maîtrise parfaitement les divers outils de travail à sa disposition ainsi que les outils informatiques. Motivé, flexible et fiable, il fournit un travail rapide. Disponible, il travaille avec des horaires irréguliers impliquant une présence le samedi et le dimanche.*

*Nous tenons tout particulièrement à souligner sa grande résistance au stress, son autonomie ainsi que son esprit d'équipe et d'initiative. Son excellente gestion des situations imprévues est également à relever. Digne de confiance, fidèle, il est toujours prêt à rendre service".*

E\_\_\_\_\_ a déclaré avoir rédigé ledit certificat sans demander au préalable une évaluation au supérieur hiérarchique de A\_\_\_\_\_, car celui-ci avait sollicité ce document dans l'urgence pour les besoins de sa demande d'autorisation de travail. Elle l'avait rédigé de manière bienveillante car elle souhaitait qu'il obtienne son autorisation de travail.

**l.** Le 31 octobre 2015, A\_\_\_\_\_ a eu un entretien d'évaluation annuelle avec J\_\_\_\_\_ portant sur la période de septembre 2014 à septembre 2015.

Lors de cet entretien un rapport d'évaluation, signé par A\_\_\_\_\_ et J\_\_\_\_\_, a été établi. Il ressort de ce rapport que les exigences relatives au poste de travail et en matière de comportement ont été jugées atteintes. Un objectif à atteindre a par ailleurs été fixé à A\_\_\_\_\_ à savoir *"respecter les voies de communication et hiérarchiques"*.

**m.** Quelques semaines avant l'entretien d'évaluation, soit le 9 octobre 2015, A\_\_\_\_\_ a déposé une nouvelle postulation interne pour un poste d'agent *"Lost & Found"* à 80% dans le secteur *"Litiges Bagages"*.

Le 2 novembre 2015, A\_\_\_\_\_ a participé à un entretien de recrutement en présence de E\_\_\_\_\_ et de F\_\_\_\_\_.

Lors de cet entretien, il lui a été expliqué que ce poste ne lui serait vraisemblablement pas confié car il était destiné en priorité aux auxiliaires. Un rapport d'évaluation a été établi lequel mentionne notamment que A\_\_\_\_\_ a un "*esprit d'équipe insuffisant*", qu'il critique ses collègues et ses supérieurs et n'accepte pas les remarques de ceux-ci. E\_\_\_\_\_ a ajouté que A\_\_\_\_\_ avait, durant l'entretien, affirmé être le meilleur de tout son service et qu'il faudrait licencier certains de ses supérieurs et collègues, qu'il avait qualifié de profiteurs, pour incompetence. Selon elle, A\_\_\_\_\_ tenait ces propos depuis le premier entretien. Il estimait ne pas être critique et dire la vérité. Entendue en qualité de témoin, F\_\_\_\_\_, employée chez B\_\_\_\_\_ SA depuis le 1<sup>er</sup> décembre 2011, a déclaré que lors dudit entretien les arguments de A\_\_\_\_\_ n'avaient pas été satisfaisants vis-à-vis de son équipe et des collaborateurs. Il critiquait la manière dont il était encadré et dénigrait ses collègues tel que K\_\_\_\_\_, en prétendant qu'ils ne servaient à rien. Il ne manifestait pas d'esprit de cohésion avec son équipe. Il était extrêmement difficile de faire admettre à A\_\_\_\_\_ que son comportement était incorrect vis-à-vis de ses collègues. Les entretiens avec lui étaient très longs.

Le 26 novembre 2015, un second entretien a eu lieu en présence de E\_\_\_\_\_ et de J\_\_\_\_\_ lors duquel il a formellement été annoncé à A\_\_\_\_\_ que sa candidature n'avait pas été retenue.

Il résulte d'une note d'entretien établie par E\_\_\_\_\_ et/ou J\_\_\_\_\_ que ces derniers ont expliqué à A\_\_\_\_\_ qu'ils avaient le sentiment qu'il était frustré et démotivé par son poste. E\_\_\_\_\_ lui a par ailleurs expliqué que ses postulations avaient été refusées en raison de son attitude critique, de sa manière de s'adresser à certains de ses collègues ainsi qu'à ses supérieurs et de son refus de respecter à plusieurs reprises les directives de ces derniers. Elle lui a également précisé que la qualité de son travail et ses compétences n'étaient pas remises en cause mais que son attitude devait être améliorée, cette situation ne pouvant perdurer des années. Toujours selon la note d'entretien, A\_\_\_\_\_ avait refusé d'accepter les reproches qui lui étaient adressés et de se remettre en question, estimant que seule la qualité de son travail comptait. E\_\_\_\_\_ a précisé qu'il s'agissait d'une mise en garde. Les *feed back* qu'elle recevait des supérieurs de A\_\_\_\_\_ étaient mauvais et inquiétants.

A\_\_\_\_\_ a admis que, lors des entretiens d'embauche, E\_\_\_\_\_ l'invitait systématiquement à corriger son comportement mais quand il lui demandait de donner des exemples elle n'en avait pas.

**n.** Par courriel du 1<sup>er</sup> décembre 2015, A\_\_\_\_\_ a demandé à E\_\_\_\_\_ de lui expliquer les raisons pour lesquelles ses dernières candidatures avaient été rejetées. Aucune réponse n'a été donnée à ce courriel.

**o.** Le 13 avril 2016, L\_\_\_\_\_, *lead* au "*Litiges bagages*", a demandé à A\_\_\_\_\_ de s'occuper de la formation d'une nouvelle employée. Ce dernier a refusé de s'exécuter.

L\_\_\_\_\_ s'en est plaint par courriel interne du même jour en précisant que ce n'était pas la première fois que A\_\_\_\_\_ avait un comportement irrespectueux envers ses supérieurs directs.

A\_\_\_\_\_ a expliqué avoir refusé d'accomplir cette tâche au motif qu'elle ne figurait pas dans son cahier des charges. La décision de B\_\_\_\_\_ SA de ne pas lui accorder les postes auxquels il avait postulé et les remarques précédentes de E\_\_\_\_\_ à son sujet avaient motivé sa décision de ne pas former la nouvelle employée.

E\_\_\_\_\_ a confirmé qu'il n'était pas mentionné dans le cahier des charges de A\_\_\_\_\_ qu'il devait former les employés mais cela pouvait raisonnablement être demandé. A\_\_\_\_\_ avait déjà formé des nouveaux agents comme indiqué dans son certificat de travail intermédiaire.

**p.** Le 30 juin 2016, un courriel provenant du service "*Litiges bagages*" a été adressé à M\_\_\_\_\_, chef de service, et E\_\_\_\_\_ notamment, lequel comportait des félicitations envers A\_\_\_\_\_ pour sa conscience professionnelle et sa diligence dans le suivi d'un dossier.

**q.** Le 3 septembre 2016, L\_\_\_\_\_ a demandé à A\_\_\_\_\_ d'interrompre un test de formation qu'il était en train d'effectuer afin de s'occuper du traitement de plusieurs bagages. Ce dernier a refusé d'effectuer cette tâche avant l'achèvement de son test.

L\_\_\_\_\_ s'en est plaint auprès de sa hiérarchie par courriel interne du même jour. A\_\_\_\_\_ a déclaré qu'il estimait la demande de L\_\_\_\_\_ injustifiée. Selon lui, le traitement des bagages pouvait attendre le temps qu'il termine son test.

En réponse au courriel de L\_\_\_\_\_, K\_\_\_\_\_, également *lead* au "*Litiges bagages*", a indiqué avoir, à une reprise, surpris A\_\_\_\_\_ conseiller à un de ses collègues de ne pas suivre une instruction qu'il avait donnée quelques instants plus tôt au motif que la tâche confiée ne faisait pas partie de son cahier des charges.

Auditionné en qualité de témoin, K\_\_\_\_\_, employé de B\_\_\_\_\_ SA depuis 2011, a déclaré que certains collègues de A\_\_\_\_\_ lui avaient relaté que ce dernier contredisait ses ordres. Il en avait été directement témoin qu'à une reprise, lors du cas sus-exposé.

Entendue en qualité de témoin, L\_\_\_\_\_, qui a travaillé pour B\_\_\_\_\_ SA de fin 2009 au 31 août 2018, a déclaré avoir, en sa qualité de *lead*, été la responsable

---

directe de A\_\_\_\_\_ entre mai 2014 et la fin des rapports de travail de celui-ci. De manière générale, les collaborateurs formaient les nouveaux employés. Le test de formation devait être effectué par tous les employés. Selon elle, ce test pouvait être interrompu. Le rôle du *lead* était d'attribuer des tâches qui étaient prioritaires. A\_\_\_\_\_ avait refusé à trois ou quatre reprises d'accomplir des tâches. Elle en avait discuté avec sa supérieure directe N\_\_\_\_\_. A la demande de cette dernière, elle avait relaté ces refus dans un courriel. Il y avait également d'autres employés qui refusaient d'accomplir les tâches qu'elle leur demandait. Elle en parlait régulièrement à N\_\_\_\_\_.

r. Entre le 6 et le 11 septembre 2016, N\_\_\_\_\_, *duty officer*, a adressé trois courriels à M\_\_\_\_\_, chef de service, faisant notamment état de la tenue par A\_\_\_\_\_ de propos dénigrants à l'encontre de B\_\_\_\_\_ SA ainsi que de certains collègues ou supérieurs et de son refus de respecter, à plusieurs reprises, ses instructions.

s. Par courriel du 17 septembre 2016, O\_\_\_\_\_, une collègue de A\_\_\_\_\_, a informé ses supérieurs du fait que ce dernier l'aurait menacé.

t. Lors d'une rencontre en date du 19 septembre 2016 entre les syndicats et la direction de B\_\_\_\_\_ SA, il a été reproché à N\_\_\_\_\_ d'avoir menacé de licenciement certains employés.

Entendu en qualité de témoin, P\_\_\_\_\_, secrétaire syndical, a déclaré que, lors de cette réunion, le problème récurrent de manque de personnel avait été abordé. Le personnel malade n'était pas systématiquement remplacé. Il considérait que les conditions de travail s'étaient détériorées au fil des années et que cette situation affectait le personnel et avait pour conséquence de nombreux arrêts maladie.

u. Par courrier du 28 septembre 2016, remis en mains propres à A\_\_\_\_\_, B\_\_\_\_\_ SA a résilié le contrat de travail de celui-ci pour le 30 novembre 2016 et l'a libéré de son obligation de travailler pendant le délai de congé. A titre de motifs du licenciement, elle a indiqué ce qui suit: "*Cette décision est motivée par votre non-respect de demandes provenant de vos différents leads LL (refus d'effectuer certaines tâches quand elles vous sont demandées, conseil à un de vos collègues de ne pas effectuer la tâche que lui avait demandé son lead), ainsi que votre manque d'esprit d'équipe (par ex. refus de former une de vos nouvelles collègues), attitude critique envers B\_\_\_\_\_ SA, vos collègues et supérieurs*".

Le même jour, A\_\_\_\_\_ a contresigné sa lettre de licenciement en y mentionnant son désaccord quant aux critiques formulées et en précisant que la formation des collègues ne relevait pas de son cahier des charges.

Étaient présents lors de l'entretien de licenciement, E\_\_\_\_\_ et M\_\_\_\_\_.

---

A\_\_\_\_\_ a déclaré que cet entretien avait duré cinq minutes. E\_\_\_\_\_ lui avait annoncé qu'il était mis fin à son contrat, en lui expliquant qu'il y avait des rapports et des courriels contre lui et M\_\_\_\_\_ lui avait demandé de lui remettre son badge et ses clés. Ils ne lui avaient pas laissé le temps de s'exprimer car leur décision avait déjà été prise. Après neuf ans au service de B\_\_\_\_\_ SA, il s'était senti extrêmement mal. Il ne s'y attendait pas et avait été attristé de quitter l'entreprise ainsi que ses collègues avec lesquels il s'entendait très bien. J\_\_\_\_\_ l'avait raccompagné. Au moment de quitter l'entreprise, un collègue avait crié : "*Pourquoi lui ? C'est du n'importe quoi, c'est quoi ce bordel ?*". Il regrettait de ne pas avoir été mis au courant des courriels et des courriers de remarques qui le concernaient afin de pouvoir en discuter avec la direction et E\_\_\_\_\_ en personne.

E\_\_\_\_\_ a déclaré que la décision de licencier A\_\_\_\_\_ avait été prise par elle-même, le chef de service de celui-ci et le *chief operation officer* (COO), sur la base d'un dossier fouillé et de *feed back* d'entretien. L'entretien de licenciement avait duré environ trente-cinq minutes. Les motifs du licenciement avaient été expliqués à A\_\_\_\_\_ lequel avait eu le temps de s'exprimer. Celui-ci avait contesté les reproches qui lui étaient faits, à l'exception de celui lié à son refus de former un stagiaire. Il avait souhaité être confronté à ses supérieurs. M\_\_\_\_\_ lui avait lu des courriels comportant les reproches de ses supérieurs. A\_\_\_\_\_ avait nié la véracité du contenu de ces courriels. Il avait demandé que la décision soit reconsidérée et avait encore essayé de négocier. Il lui avait été répondu que la décision était prise et ne serait pas modifiée.

Entendu en qualité de témoin, M\_\_\_\_\_, employé au sein de B\_\_\_\_\_ SA depuis octobre 2001, a indiqué que l'entretien de licenciement avait duré entre quinze et trente minutes. Il a confirmé que A\_\_\_\_\_ avait contesté les faits qui lui étaient reprochés et que des documents lui avaient été lus afin de justifier les plaintes. Il avait participé à la prise de décision de licencier A\_\_\_\_\_. Le principal reproche qui avait été fait à A\_\_\_\_\_ était son refus d'exécuter les tâches que sa hiérarchie lui confiait. Il ne lui avait personnellement pas notifié d'avertissement et n'avait pas établi de rapport de non-conformité à son égard. Il croisait ce dernier environ une fois par semaine.

v. Par pli recommandé du 19 octobre 2016 adressé à B\_\_\_\_\_ SA, A\_\_\_\_\_, par le biais de son conseil, a fait opposition à son licenciement au motif qu'il le considérait abusif. Il soulignait avoir toujours été apprécié de ses collègues, des clients et des compagnies aériennes. Il considérait que son licenciement était uniquement destiné à permettre l'engagement futur de personnel frontalier.

Par lettre recommandée du 14 novembre 2016, B\_\_\_\_\_ SA a répondu, en substance, que la décision de licenciement avait été prise sur la base de plusieurs plaintes tant de *duty officers* que de *leads* du secteur "*Litiges bagages*". L'attitude de A\_\_\_\_\_ était devenue inacceptable. A plusieurs reprises il avait refusé de

---

suivre les demandes de ses supérieurs et critiqué ceux-ci, l'entreprise et ses collègues. Il avait été reçu à maintes reprises en entretien de recrutement suite à ses démarches en vue d'obtenir une augmentation de son temps de travail ou davantage de responsabilité. A chaque fois, les raisons qui avaient amené l'entreprise à retenir un autre candidat lui avaient été expliquées. Cependant, il avait systématiquement refusé d'accepter les remarques qui lui avaient été faites lors de ces entretiens.

Par lettre recommandée du 28 novembre 2016, A\_\_\_\_\_ a maintenu son opposition à son licenciement.

w. En raison de deux arrêts de travail de A\_\_\_\_\_ pour maladie, le contrat de travail a finalement pris fin le 28 février 2017.

x. La caisse de chômage du R\_\_\_\_\_ a octroyé à A\_\_\_\_\_ des indemnités de chômage à partir du 1<sup>er</sup> mars 2017, en lui infligeant six jours de suspension pour faute.

y. Le 4 mai 2017, B\_\_\_\_\_ SA a délivré à A\_\_\_\_\_ un certificat de travail final.

E\_\_\_\_\_ a déclaré qu'elle demandait systématiquement au supérieur hiérarchique de l'employé licencié de remplir un formulaire d'évaluation avant de préparer le certificat de travail final. Le formulaire d'évaluation de A\_\_\_\_\_ avait été rempli par N\_\_\_\_\_. Elle considérait contraire à la vérité d'indiquer que A\_\_\_\_\_ était pleinement intégré dans l'entreprise auprès de ses collègues et de ses supérieurs avec lesquels il entretenait de bons rapports de travail. En revanche, elle admettait que ce dernier devait s'entendre avec certains de ses collègues et certains de ses supérieurs et était très apprécié des passagers.

- B.** a. Par demande simplifiée déposée le 23 juin 2017 auprès de l'autorité de conciliation du Tribunal des Prud'hommes, déclarée non conciliée le 23 août 2017 et introduite devant ledit tribunal le 18 octobre 2017, A\_\_\_\_\_ a conclu, en dernier lieu, à la condamnation de B\_\_\_\_\_ SA à lui verser les sommes de 23'068 fr. 15 à titre d'indemnité pour licenciement abusif plus intérêts moratoires à 5 % l'an à compter du 28 février 2017 ainsi que de 839 fr. 10 (6 x 139 fr. 85) à titre de six jours de pénalité d'indemnités de chômage et de 500 fr. à titre de pénalité additionnelle due par tous les chômeurs, plus intérêts moratoires à 5 % l'an à compter du 1<sup>er</sup> mars 2017. A\_\_\_\_\_ a également conclu à la condamnation de B\_\_\_\_\_ SA à lui remettre un nouveau certificat de travail d'une teneur identique à la pièce no 37 de son chargé, sous la menace de la peine d'amende prévue par l'art. 292 CP et à ce qu'il soit dit qu'à défaut d'exécution dans un délai de 10 jours dès l'entrée en force du jugement à rendre une amende d'ordre de 500 fr. au plus sera, à sa requête, due par B\_\_\_\_\_ SA pour chaque jour d'inexécution.

A\_\_\_\_\_ a en substance fait valoir avoir, durant toute la durée des rapports de travail, fourni d'excellentes prestations de travail. Son licenciement lui avait été signifié consécutivement à la violation par B\_\_\_\_\_ SA de son obligation de protéger sa personnalité. Aucune mesure n'avait été prise pour lui permettre de comprendre les reproches qui lui avaient été adressés sans réelle motivation dans le cadre du rejet de ses différentes postulations, les critiques qu'on lui reprochait d'avoir formulées étaient dues à ses conditions difficiles de travail et étaient en conséquence justifiées et les tâches qu'il avait refusées d'accomplir ne faisaient pas partie de ses responsabilités. Compte tenu du caractère abusif de son congé, il pouvait prétendre, au vu de son ancienneté, de la qualité de son travail, de l'absence d'avertissement formel et écrit préalablement au licenciement et des conséquences de celui-ci sur sa situation économique, au versement d'une indemnité équivalant à six mois de salaire ainsi qu'au remboursement des pénalités infligées par l'assurance-chômage. Son certificat de travail final devait par ailleurs être modifié dès lors qu'il ne reflétait que partiellement ses qualités personnelles et professionnelles.

**b.** B\_\_\_\_\_ SA a conclu, sous suite de frais, au rejet de la demande en paiement.

**c.** Le Tribunal des prud'hommes a procédé à l'audition des parties et de nombreux témoins, dont les déclarations ont, pour certaines, été reportées ci-dessus dans la mesure de leur pertinence pour l'issue du litige.

Les différents témoins auditionnés se sont notamment exprimés sur les qualités personnelle et professionnelle de A\_\_\_\_\_.

**c.a** L\_\_\_\_\_ a déclaré que A\_\_\_\_\_ était très compétent et travaillait bien. Il avait un esprit d'équipe et prenait des initiatives. Il gérait très bien les situations imprévues et les moments de stress. Il était flexible et assez collaboratif avec tout le monde sauf les épisodes où il avait refusé ses ordres. Il s'occupait des dossiers des clients de manière très satisfaisante et était l'un des spécialistes du *tracing* bagages. Il avait une bonne relation avec les passagers. Concernant son comportement, il y avait eu quelques épisodes difficiles à gérer. Il ne s'entendait pas bien avec certains de ses collègues et cela se ressentait au sein de l'équipe. Cette situation n'était pas vraiment gênante dans l'accomplissement de son travail. Elle ne s'attendait pas à son licenciement dont elle ne connaissait pas les raisons. Rien ne laissait présager cette décision. Elle n'avait pas entendu A\_\_\_\_\_ critiquer la société, ses collègues ou ses supérieurs.

**c.b** M\_\_\_\_\_ a déclaré que vers la fin des rapports de travail, A\_\_\_\_\_ avait refusé d'effectuer des heures supplémentaires, mais pas auparavant. Les employés pouvaient refuser d'accomplir des heures supplémentaires. A\_\_\_\_\_ avait une bonne résistance au stress et se comportait correctement avec lui, mais très mal avec L\_\_\_\_\_, N\_\_\_\_\_ et K\_\_\_\_\_, selon ce qui lui avait été rapporté. Il gérait

correctement les situations imprévues et de manière standard mais son esprit d'équipe n'était pas idéal. Il pensait que l'ensemble du personnel était "contre lui". Il ne se souvenait pas d'exemples concrets illustrant le fait que A\_\_\_\_\_ avait une attitude critique envers l'entreprise, ses collègues et ses supérieurs mais cette appréciation était correcte.

**c.c.** F\_\_\_\_\_ a expliqué qu'elle avait dû s'imposer pour que A\_\_\_\_\_ l'accepte en tant que supérieure. Quand elle s'adressait à lui il ne la regardait pas ou il partait. A\_\_\_\_\_ ne respectait pas les instructions de son lead, ni les consignes de communication. En revanche, il respectait les procédures techniques. Concernant les heures supplémentaires, A\_\_\_\_\_ travaillait souvent le soir et restait s'il le fallait. Elle n'avait pas été surprise de son licenciement. D'autres *duty officers* lui avaient exposé les problèmes qu'ils rencontraient avec A\_\_\_\_\_, du même type que ceux qu'elle avait eus avec lui. N\_\_\_\_\_ lui avait ainsi relaté qu'à une reprise A\_\_\_\_\_ avait pris un appel sur son téléphone portable pendant ses heures de travail. Cette dernière lui avait demandé de mettre fin à sa communication. A\_\_\_\_\_ lui avait répondu de se taire car elle le dérangeait.

**c.d** K\_\_\_\_\_ a déclaré que A\_\_\_\_\_ avait toujours travaillé de manière professionnelle. Durant la dernière année d'emploi, son comportement à son égard, qui était auparavant correct, s'était détérioré. Il y avait un problème de communication et il ressentait une certaine gêne de la part de A\_\_\_\_\_ sans qu'il puisse l'expliquer. Le comportement de A\_\_\_\_\_ à l'égard de L\_\_\_\_\_ n'était pas adéquat. Cette dernière lui expliquait régulièrement qu'elle avait eu des soucis avec lui. Il n'avait pas été consulté avant le licenciement de A\_\_\_\_\_ et avait été surpris de cette décision. Il entretenait une relation amicale avec M\_\_\_\_\_ et H\_\_\_\_\_.

**c.e** G\_\_\_\_\_, employé de B\_\_\_\_\_ SA depuis 2005, a déclaré avoir été le *lead* de A\_\_\_\_\_ pendant cinq ou six ans. A\_\_\_\_\_ était consciencieux et disposait d'une bonne technique. Il gérait les imprévus avec calme et était bien organisé. De manière générale, il s'entendait bien avec ses collègues, mais il pouvait y avoir de temps à autre des tensions. Il lui exposait que certains de ses collègues étaient moins professionnels que lui, avis qu'il partageait. Il avait assisté à des explications un peu musclées entre A\_\_\_\_\_ et l'un de ses collègues. Lorsque cela ne se passait pas très bien avec ses collègues, il en discutait avec lui et cela s'arrangeait en général. A\_\_\_\_\_ l'écoutait et exécutait ses ordres. Il était franc et direct. A une reprise, il avait été témoin du refus de A\_\_\_\_\_ d'exécuter un de ses ordres. Il avait entendu A\_\_\_\_\_ critiquer l'entreprise en lien avec le manque de personnel de remplacement lors des absences pour cause de maladie. Celui-ci considérait qu'il y avait du favoritisme. A\_\_\_\_\_ était motivé, flexible, fiable et très professionnel. Il avait un esprit d'équipe et en période de crise, il était toujours disponible pour aider. Vers la fin des rapports de travail, A\_\_\_\_\_ semblait déçu et amer en raison des refus signifiés lors de ses postulations. Il semblait plus

---

solitaire et son esprit d'équipe avait baissé. A\_\_\_\_\_ faisait des heures supplémentaires quand cela lui était demandé. Certains employés étaient régulièrement en arrêt maladie. Il avait été surpris par le licenciement de A\_\_\_\_\_. Personne ne lui avait demandé son avis avant la prise de cette décision. Il s'entendait bien avec A\_\_\_\_\_, mais ce n'était pas un ami.

Le 20 mars 2018, G\_\_\_\_\_ a rédigé un courrier attestant des qualités professionnelles et personnelles de A\_\_\_\_\_.

**c.f** Q\_\_\_\_\_, *duty officer* aux services passagers de B\_\_\_\_\_ SA, a déclaré n'avoir jamais été la supérieure directe de A\_\_\_\_\_. Lorsqu'elle le croisait dans les corridors, celui-ci critiquait toujours sa hiérarchie (*leads*, ressources humaines et *duty officers*) et les employés. Ces critiques étaient récurrentes. Elle avait relaté les propos de A\_\_\_\_\_ à N\_\_\_\_\_ et peut-être également à K\_\_\_\_\_. Cela lui arrivait souvent de croiser A\_\_\_\_\_ car elle se rendait dans les différents services en sa qualité de *duty officer*. Il y avait fréquemment des conflits car A\_\_\_\_\_ avait de la peine à accepter l'autorité. D'un point de vue professionnel, A\_\_\_\_\_ travaillait très bien et était très bon au service clientèle.

**d.** Lors des plaidoiries finales qui ont eu lieu à l'issue de l'audience de débat du 25 octobre 2018, les parties ont persisté dans leurs conclusions. A\_\_\_\_\_ a ajouté avoir l'intime conviction que Q\_\_\_\_\_ avait été préparée par E\_\_\_\_\_, ce que B\_\_\_\_\_ SA a contesté. La cause a ensuite été gardée à juger.

- C.** Par jugement JTPH/61/2019 du 25 février 2019, notifié aux parties le lendemain, le Tribunal des Prud'hommes, statuant par voie de procédure simplifiée, a notamment condamné B\_\_\_\_\_ SA à délivrer à A\_\_\_\_\_ un certificat de travail d'une teneur identique à celle indiquée au considérant 5 du jugement, sous la menace de la peine prévue à l'article 292 CP réprimant l'insoumission à une décision de l'autorité (ch. 3 du dispositif), a dit qu'il n'était pas perçu de frais judiciaires ni alloué de dépens (ch. 4) et a débouté A\_\_\_\_\_ de ses prétentions en versement d'une indemnité pour licenciement abusif et en remboursement des pénalités appliquées par l'assurance-chômage (ch. 5).

Le Tribunal a considéré que le congé donné à A\_\_\_\_\_ n'était pas abusif. Il a retenu que les prestations de travail de A\_\_\_\_\_ étaient très bonnes, qu'il avait, à compter de 2015, adopté une attitude peu respectueuse et inadéquate à l'égard de ses supérieurs et de ses collègues et qu'il avait refusé de respecter les instructions qui lui étaient données, et que l'intimée avait pris les mesures adéquates pour tenter de résoudre les difficultés rencontrées avec l'appelant en lui adressant des remarques et en lui fournissant des explications lors des divers entretiens menés.

S'agissant du certificat de travail, le Tribunal a relevé que les parties s'entendaient sur la description des postes et activités de l'appelant, mais divergeaient sur la

---

question de l'appréciation de son travail et de ses capacités. Sur ce point litigieux, le Tribunal a jugé que le certificat de travail devait avoir la teneur suivante :

*"Monsieur A\_\_\_\_\_ a été un employé bien intégré dans notre entreprise auprès de ses collègues avec qui il a entretenu de bons rapports de travail. Il a été en outre très apprécié des passagers.*

*Monsieur A\_\_\_\_\_ a utilisé de manière quotidienne les principales compétences linguistiques suivantes : français et anglais. Disponible, il a travaillé avec des horaires irréguliers impliquant une présence le samedi et le dimanche.*

*Monsieur A\_\_\_\_\_ a été un collaborateur compétent qui a fait preuve d'une très bonne maîtrise des outils et processus de travail. Motivé flexible et fiable, il a effectué son travail de manière professionnelle, rapide et rationnelle. Nous tenons à souligner sa grande résistance au stress, son autonomie, ses facultés d'analyse ainsi que son esprit d'équipe et d'initiative. Son excellente gestion des situations imprévues est également à relever.*

*Monsieur A\_\_\_\_\_ nous a quittés le 28 février 2017, libre de tout engagement excepté celui lié au secret professionnel.*

*Tous nos vœux de réussite l'accompagnent dans la suite de sa carrière professionnelle".*

- D. a.** Par acte expédié le 28 mars 2019 au greffe de la Cour de justice, A\_\_\_\_\_ a formé appel contre ce jugement dont il a sollicité l'annulation des chiffres 3 et 5 de son dispositif. Il a conclu, sous suite de frais, à la condamnation de B\_\_\_\_\_ SA à lui verser une indemnité pour licenciement abusif de 23'068 fr. 15 avec intérêts à 5% dès le 28 février 2017 ainsi qu'un montant de 1'339 fr. 10 avec intérêts à 5% dès le 1<sup>er</sup> mars 2017 correspondant à six jours d'indemnités de chômage, auxquels s'ajoute une pénalité de 500 fr. due par tous les chômeurs. Il a également conclu à la condamnation de B\_\_\_\_\_ SA à lui remettre un nouveau certificat de travail d'une teneur identique à la pièce no 36 jointe à son appel, sous la menace de la peine d'amende prévue par l'art. 292 CP et à ce qu'il soit dit qu'à défaut d'exécution dans un délai de 10 jours dès l'entrée en force de l'arrêt à rendre une amende d'ordre de 500 fr. au plus sera, à sa requête, due par B\_\_\_\_\_ SA pour chaque jour d'inexécution.

A\_\_\_\_\_ a en outre, pour la première fois en appel, requis, à titre préalable, la production par B\_\_\_\_\_ SA de ses fiches de pointage pour la période du 1<sup>er</sup> août 2014 au 28 septembre 2016.

Dans la première partie de son mémoire d'appel, A\_\_\_\_\_ a, sous réserve de certains allégués (allégués nos 10, 44 à 46, 71 à 75, 77 et 78), repris, pour l'essentiel, les faits énoncés dans ses écritures de première instance. Il a par

---

ailleurs joint à son appel un chargé de 43 pièces figurant déjà dans le dossier de première instance, à l'exception de la pièce no 36 consistant en un nouveau projet de certificat de travail, dont la teneur diffère sur certains points du projet de certificat de travail produit sous pièce 37.

**b.** Dans son mémoire de réponse déposé le 20 mai 2019 au greffe de la Cour de justice, B\_\_\_\_\_ SA a conclu, sous suite de frais, à la confirmation du jugement entrepris.

**c.** A\_\_\_\_\_ n'a pas fait usage de son droit de répliquer.

### **EN DROIT**

1. L'appel est recevable pour avoir été interjeté auprès de l'autorité compétente (art. 124 let. a LOJ), dans le délai utile de 30 jours et suivant la forme prescrite par la loi (art. 130, 131 et 311 CPC), à l'encontre d'une décision finale rendue par le Tribunal des Prud'hommes dans une affaire patrimoniale dont la valeur litigieuse est supérieure à 10'000 fr. (art. 91 al. 1 et 308 al. 1 let. a et al. 2 CPC).

Est également recevable la réponse de l'intimée, déposée dans les formes et délai prescrits (art. 312 CPC).

**1.2** La Chambre de céans revoit la cause avec un plein pouvoir d'examen (art. 310 CPC).

2. **2.1** Les faits et moyens de preuve nouveaux ne sont pris en considération au stade de l'appel que s'ils sont invoqués ou produits sans retard et s'ils ne pouvaient l'être devant la première instance, bien que la partie qui s'en prévaut ait fait preuve de la diligence requise (art. 317 al. 1 CPC). La demande ne peut être modifiée que si la modification repose sur des faits ou des moyens de preuve nouveaux (art. 317 al. 2 let. b CPC), que si la prétention nouvelle ou modifiée relève de la même procédure, et que soit la prétention nouvelle ou modifiée présente un lien de connexité avec la dernière prétention, soit la partie adverse consent à la modification de la demande (art. 227 al. 1 et 317 al. 2 let. a CPC).

**2.2.1** Les pièces déposées par l'appelant en appel, à l'exception de la pièce produite sous pce 36, ont été soumises au Tribunal ou relèvent de la procédure de première instance, de sorte qu'elles ne constituent pas des pièces nouvelles.

Le nouveau projet de certificat de travail produit sous pièce 36 constitue en réalité une modification des conclusions de la demande puisqu'il s'agit du texte que l'appelant souhaite voir figurer dans le certificat de travail qu'il réclame à l'intimée et qui diffère de celui produit en première instance sous pièce 37. Ses nouvelles conclusions ne sont pas recevables dès lors qu'elles ne sont pas fondées des faits nouveaux dont il ne pouvait se prévaloir devant le Tribunal.

**2.2.2** L'appelant requiert par ailleurs pour la première fois en appel la production par l'intimée des fiches de pointage de l'appelant pour la période allant du 1<sup>er</sup> août 2014 au 28 septembre 2016, sans toutefois expliquer pour quelles raisons il n'aurait pu invoquer cette mesure probatoire devant les premiers juges. Ses conclusions en ce sens ne sont en conséquence pas recevables, étant par ailleurs relevé que ces titres n'ont pas d'incidence sur l'issue du litige.

- 3.** L'appelant reproche au Tribunal d'avoir retenu que le congé donné par l'intimée n'était pas abusif.

**3.1** Selon l'art. 335 al. 1 CO, le contrat de travail conclu pour une durée indéterminée peut être résilié par chacune des parties. En droit suisse du travail, la liberté de la résiliation prévaut, de sorte que, pour être valable, un congé n'a en principe pas besoin de reposer sur un motif particulier (ATF 136 III 513 consid. 2.3; 132 III 115 consid. 2.1; 131 III 535 consid. 4.1).

Le droit fondamental de chaque cocontractant de mettre unilatéralement fin au contrat est cependant limité par les dispositions sur le congé abusif (ATF 136 III 513 consid. 2.3; 131 III 535 consid. 4.1). L'art. 336 al. 1 et 2 CO énumère des cas dans lesquels la résiliation est abusive; cette liste n'est toutefois pas exhaustive et un abus du droit de résiliation peut se révéler aussi dans d'autres situations qui apparaissent comparables, par leur gravité, aux hypothèses expressément visées (ATF 136 III 513 consid. 2.3; 132 III 115 consid. 2; 131 III 535 consid. 4).

Un congé peut ainsi être abusif en raison de la manière dont il est donné, parce que la partie qui donne le congé se livre à un double jeu, contrevenant ainsi de manière caractéristique au principe de la bonne foi, lorsqu'il est donné par un employeur qui viole les droits de la personnalité du travailleur, quand il y a une disproportion évidente des intérêts en présente ou lorsqu'une institution juridique est utilisée contrairement à son but (ATF 136 III 513 consid. 2.3; 132 III 115 consid. 2; 131 III 535 consid. 4).

Une violation grossière du contrat, notamment une atteinte grave de la personnalité dans le cadre d'une résiliation, peut rendre celle-ci abusive. L'abus réside dans le fait que l'employeur exploite la propre violation de ses devoirs contractuels; ainsi, un congé donné en raison d'une diminution des prestations de travail de l'employé pourrait s'avérer abusif si cette réduction des prestations fournies par le travailleur trouvait son origine dans une situation de mobbing dont l'employeur n'aurait pas préserver son employé (ATF 125 III 70 consid. 2a). Un licenciement n'est pas abusif lorsque le caractère difficile d'un employé a contribué à créer une situation conflictuelle sur le lieu de travail qui se répercute négativement sur le travail en commun et lorsque l'employeur a pris auparavant toutes les mesures que l'on pouvait attendre de lui pour désamorcer le conflit

---

(ATF 125 III 70 c. 2c; arrêts du Tribunal fédéral 4C\_189/2003 du 23 septembre 2003 c. 5.1 et 5.2; 4C\_253/2001 du 18 décembre 2001, consid. 2 et 3).

En application de l'art. 8 CC, c'est, en principe, à la partie qui a reçu son congé de démontrer que celui-ci est abusif (ATF 123 III 246). Le juge peut présumer l'existence d'un congé abusif lorsque l'employé parvient à présenter des indices suffisants pour faire apparaître comme non réel le motif avancé par l'employeur. Celui-ci doit alors fournir des preuves à l'appui de ses propres allégations (ATF 130 III 699 consid. 4).

**3.2.** C'est, en l'espèce, à juste titre que le Tribunal a retenu que l'intimée avait établi avoir licencié l'appelant en raison de son refus de respecter certaines instructions de ses supérieurs et de son attitude inadéquate à l'égard de ses collègues et supérieurs.

Il résulte en effet des témoignages de L\_\_\_\_\_, supérieure directe de l'appelant, de F\_\_\_\_\_, *duty officer*, et de M\_\_\_\_\_, chef de service, ainsi que des déclarations de E\_\_\_\_\_, responsable du département des ressources humaines, que l'appelant avait, à plusieurs reprises, refusé de respecter les instructions que lui donnaient ses supérieurs. Les critiques de l'appelant, qui remet en cause la crédibilité des témoins, ne suffisent pas pour remettre en cause leurs déclarations, qui sont corroborées par d'autres éléments au dossier. Il ressort en effet des courriels produits par l'intimée que l'appelant avait notamment refusé, en avril 2016, de suivre les instructions de L\_\_\_\_\_ lui demandant de former une nouvelle employée ou de s'occuper du traitement de bagages en septembre 2016. Le témoin G\_\_\_\_\_, chef de service, a également relaté que l'appelant avait, à une occasion, refusé d'exécuter les ordres qu'il lui avait donnés. Les difficultés de l'appelant à accepter l'autorité ont en outre été mentionnées dans les rapports d'évaluation établis en août 2014 et en novembre 2015, dans la note d'entretien dressée lors de l'entrevue du 26 novembre 2015, dans courriel de J\_\_\_\_\_ à E\_\_\_\_\_ du 9 octobre 2014, dans les courriels adressés par N\_\_\_\_\_ à M\_\_\_\_\_ en septembre 2016, ainsi que par le témoin Q\_\_\_\_\_. Enfin, K\_\_\_\_\_, dans un courriel adressé à L\_\_\_\_\_ en septembre 2016 et ainsi que lors de son audition par le Tribunal, a indiqué avoir entendu l'appelant conseiller à certains de ses collègues de ne pas suivre les instructions qui leur étaient données par leur supérieurs. Ces éléments permettent de retenir que l'appelant a, à diverses reprises, refusé de suivre les instructions que lui donnaient ses supérieurs directs.

Le dossier fait par ailleurs ressortir que l'appelant avait un comportement inadéquat avec ses collègues et supérieurs. Il est vrai que le témoin G\_\_\_\_\_ a déclaré que l'appelant faisait preuve d'esprit d'équipe en étant disponible pour aider en période de crise et qu'il s'entendait, de manière générale, bien avec ses collègues, même s'il pouvait de temps à autre y avoir des tensions. Il n'en demeure pas moins que l'attitude critique et dénigrante de l'appelant à l'égard de ses

collègues et supérieur et son manque d'esprit d'équipe ont, à diverses reprises, été mentionnés : il en a été fait état dans les rapports d'évaluation établis en août 2014 et en novembre 2015, dans le courriel adressé le 9 octobre 2014 par J\_\_\_\_\_ à E\_\_\_\_\_, dans la note établie en relation avec l'entretien tenu le 26 novembre 2015 ainsi que dans les courriels adressés en septembre 2016 par N\_\_\_\_\_ à M\_\_\_\_\_. Le témoin F\_\_\_\_\_ a déclaré que l'appelant critiquait la manière dont il était encadré, dénigrait ses collègues, ne manifestait pas d'esprit de cohésion avec l'équipe et il était extrêmement difficile de lui faire admettre que son comportement était incorrect à l'égard de ses collègues.

Il est vrai que durant les neuf années de service, l'appelant n'a reçu qu'un seul avertissement écrit en février 2011, et l'intimée lui a fourni des certificats de travail intermédiaires positifs à propos tant de la qualité de son travail que de son attitude et de son comportement. Certains collaborateurs ont par ailleurs confirmé avoir été surpris à l'annonce du licenciement de l'appelant. Il n'est enfin pas contesté que les prestations de travail fournies par ce dernier étaient de très bonne qualité. Ces éléments ne sont toutefois pas de nature à remettre en question la réalité des difficultés que rencontrait l'intimée avec l'appelant s'agissant de son refus de suivre les instructions de ses supérieurs et de son comportement inapproprié à l'égard de ses collègues et de ses supérieurs.

Le Tribunal a ainsi procédé à une correcte appréciation de l'ensemble des éléments au dossier pour retenir que les motifs invoqués par l'intimée ont été établis.

L'appelant estime que son licenciement est abusif parce que l'intimée aurait omis de prendre toutes les mesures pour résoudre les conflits et de protéger sa personnalité. Il n'expose toutefois pas avec précision quelle atteinte à sa personnalité il aurait subie ni quelles mesures omises par l'intimée auraient permis de l'éviter. En tout état et comme le Tribunal l'a retenu à juste titre, l'intimée a abordé la question des difficultés relationnelles rencontrées avec l'appelant à diverses reprises lors des entretiens tenus les 15 août 2014, 2 et 26 novembre 2015. Il ne peut ainsi lui être reproché d'avoir omis d'agir en vue d'améliorer la situation.

L'appelant ne fournit pour le surplus aucun indice permettant de retenir que les motifs avancés par l'intimée pour fonder le licenciement trouvent leur origine dans une violation par cette dernière de son obligation de protéger la personnalité de ses employés. Aucun élément au dossier ne permet de retenir que l'appelant aurait subi de la part d'autres collaborateurs ou de ses supérieurs des atteintes dont l'intimée aurait manqué à le préserver. L'on ne saurait par ailleurs retenir que la pression exercée par l'intimée sur son personnel en raison de problèmes récurrents de personnel, dont a fait état le représentant du syndicat entendu comme témoin, constitue une atteinte à la personnalité de l'appelant.

---

En définitive, il s'avère que l'intimée a démontré avoir licencié l'appelant en raison de son refus de respecter certaines instructions de ses supérieurs, de son attitude inadéquate à l'égard de ses collègues et supérieurs et de son manque d'esprit d'équipe. L'appelant n'a, de son côté, pas établi qu'il ne s'agissait pas des réels motifs justifiant le congé, ni que l'intimée abusait de son droit en invoquant ces motifs. Le congé donné à l'appelant n'est en conséquence pas abusif. C'est, partant, à bon droit que le Tribunal l'a débouté de ses prétentions en versement d'une indemnité pour licenciement abusif et en réparation du préjudice résultant des pénalités appliquées par sa caisse de chômage.

Le jugement sera confirmé sur ce point.

4. L'appelant reproche au Tribunal d'avoir omis d'intégrer, dans le texte du certificat de travail que l'intimée a été condamnée à délivrer à l'appelant, la phrase "Digne de confiance, fidèle, il a toujours été prêt à rendre service".

**4.1** Le travailleur peut demander en tout temps à l'employeur un certificat portant sur la nature et la durée des rapports de travail, ainsi que sur la qualité de son travail et sa conduite; à sa demande expresse, le certificat ne porte que sur la nature et la durée des rapports de travail (art. 330a al. 1 et 2 CO).

Le travailleur a droit à un certificat portant des informations complètes. Le certificat peut et même doit contenir des faits et appréciations défavorables, pour autant que ces éléments soient fondés et pertinents (arrêts du Tribunal fédéral 4A\_117/2007 et 4A\_127/2007 du 13 septembre 2007 consid. 7.1 ; WYLER, Droit du travail, 3<sup>e</sup> éd. 2014, p. 417).

Il appartient au travailleur de prouver les faits justifiant l'établissement d'un certificat différent de celui qu'il a reçu (arrêt du Tribunal fédéral 4C\_129/2003 du 5 septembre 2003 consid. 6.1). Le certificat de travail doit être véridique et complet (ATF 129 III 177 consid. 3.2).

**4.2** En l'espèce, le Tribunal a enjoint l'intimé de délivrer à l'appelant un certificat de travail contenant une description précise des activités déployées par l'appelant, l'appréciation de la qualité de son travail et de sa conduite ainsi que la durée des rapports de travail. Les renseignements communiqués sont décrits avec bienveillance. L'appelant lui reproche d'avoir omis d'intégrer la phrase "Digne de confiance, fidèle, il a toujours été prêt à rendre service". Il n'établit toutefois pas les éléments fondant une telle appréciation. Certes, le témoin G\_\_\_\_\_ a indiqué que l'appelant était motivé, flexible et fiable, car il était très professionnel, qu'il avait un esprit d'équipe et qu'en période de crise, il était toujours disponible pour aider. Il ressort toutefois d'autres témoignages que l'appelant a également refusé à diverses reprises d'exécuter des tâches qui lui avaient été demandées par L\_\_\_\_\_, K\_\_\_\_\_ ou N\_\_\_\_\_. Ces éléments, pris dans leur ensemble, ne permettent pas

de retenir que l'adjonction de la phrase requise par l'appelant est conforme à la vérité et qu'elle doit figurer dans le certificat de travail.

Son grief étant informé, le jugement sera confirmé sur ce point également.

5. L'appelant fait enfin grief au Tribunal de n'avoir pas assorti la condamnation de l'intimée à lui fournir un nouveau certificat de travail d'une amende pour chaque jour d'exécution et d'une menace de la peine prévue par l'art. 292 CP à l'adresse de E\_\_\_\_\_.

**5.1** Lorsque la décision prescrit une obligation de faire, de s'abstenir ou de tolérer, le tribunal de l'exécution peut assortir la décision de la menace de la peine prévue à l'article 292 CP, prévoir une amende d'ordre de 5'000 fr. au plus, prévoir une amende d'ordre de 1'000 fr. au plus pour chaque jour d'inexécution, prescrire une mesure de contrainte telle que l'enlèvement d'une chose mobilière ou l'expulsion d'un immeuble et ordonner l'exécution de la décision par un tiers (let. e) (art. 343 al. 1 CPC).

La menace de la peine prévue par l'article 292 CP ne peut viser qu'une personne physique (JEANDIN, in Code de procédure civile (Commentaire romand), 2019, n. 11a ad 343).

**5.2** En l'espèce, l'appelant se prévaut à juste titre de l'inadéquation de la menace de la sanction pénale en cas d'insoumission à une injonction judiciaire, dont le Tribunal a assorti la condamnation de la société intimée à délivrer le certificat de travail. Cela étant, aucun élément au dossier ne permet ne laisse présager que l'intimée ne se conformera pas à l'injonction qui lui est faite en ce sens, de sorte qu'il n'y a pas lieu d'assortir cette condamnation de l'une des mesures prévues par l'art. 343 al. 1 CPC.

6. La valeur litigieuse étant inférieure à 50'000 fr., il ne sera pas perçu de frais judiciaires pour la procédure d'appel (art. 71 RTFMC).

S'agissant d'un litige de droit du travail, aucun dépens ne sera alloué (art. 22 al. 2 LaCC).

\* \* \* \* \*

**PAR CES MOTIFS,  
La Chambre des prud'hommes, groupe 3 :**

**A la forme :**

Déclare recevable l'appel interjeté le 28 mars 2019 par A\_\_\_\_\_ contre le jugement JTPH/61/2019 rendue le 25 février 2019 par le Tribunal des prud'hommes dans la cause C/15933/2017-3.

**Au fond :**

Confirme ce jugement.

Déboute les parties de toutes autres conclusions.

**Sur les frais:**

Dit que la procédure est gratuite.

Dit qu'il n'est pas alloué de dépens.

**Siégeant :**

Madame Ursula ZEHETBAUER GHAVAMI, présidente; Monsieur Claudio PANNO, juge employeur; Madame Monique LENOIR, juge salariée; Madame Chloé RAMAT, greffière.

**Indication des voies de recours et valeur litigieuse :**

*Conformément aux art. 72 ss de la loi fédérale sur le Tribunal fédéral du 17 juin 2005 (LTF; RS 173.110), le présent arrêt peut être porté dans les trente jours qui suivent sa notification avec expédition complète (art. 100 al. 1 LTF) par-devant le Tribunal fédéral par la voie du recours en matière civile.*

*Le recours doit être adressé au Tribunal fédéral, 1000 Lausanne 14.*

**Valeur litigieuse** des conclusions pécuniaires au sens de la LTF supérieure ou égale à 15'000 fr.