



POUVOIR JUDICIAIRE

C/17204/2018-5

CAPH/207/2020

ARRÊT**DE LA COUR DE JUSTICE****Chambre des prud'hommes****DU 23 NOVEMBRE 2020**

Entre

Monsieur A_____, domicilié _____ [GE], appelant d'un jugement rendu par le Tribunal des prud'hommes le 11 mars 2020 (JTPH/98/2020), comparant par M^e Steve Alder, avocat, Fontanet & Associés, Grand-Rue 25, case postale 3200, 1211 Genève 3, en l'Etude duquel il fait élection de domicile,

et

B_____ **SA**, sise _____ [GE], intimée, comparant par M^e Vincent Maître, avocat, Janin, Waeber, Maître, quai Gustave-Ador 2, case postale 3021, 1211 Genève 3, en l'Etude duquel elle fait élection de domicile.

Le présent arrêt est communiqué aux parties par plis recommandés du 23 novembre 2020.

EN FAIT

- A.** Par jugement JTPH/98/2020 du 11 mars 2020, reçu le lendemain par les parties, le Tribunal des prud'hommes, après avoir déclaré recevables la demande du 25 février 2019 et les conclusions nouvelles du 2 décembre 2019 dirigées par A_____ contre de B_____ SA (chiffres 1 et 2 du dispositif), a condamné celle-ci à verser au précité la somme brute de 1'703 fr. 10 avec intérêts moratoires à 5% l'an dès le 23 novembre 2017 (ch. 3), invité la partie qui en avait la charge à opérer les déductions sociales et légales usuelles (ch. 4), condamné B_____ SA, sous la menace de la peine prévue à l'art. 292 CP, à remettre à A_____ un certificat de travail complet et conforme aux conclusions prises dans la demande de celui-ci du 25 février 2019 (ch. 5) et débouté les parties de toute autre conclusion (ch 6).

Statuant sur les frais, le Tribunal a arrêté les frais judiciaires à 200 fr., mis à la charge de A_____ et compensés avec l'avance effectuée, qui restait acquise à l'Etat de Genève, dit qu'il n'était pas alloué de dépens et débouté les parties de toute autre conclusion (ch. 7 à 11).

- B.** Par acte expédié le 11 mai 2020 à la Cour de justice, A_____ forme appel contre les chiffres 3, 4, 6 et 7 à 11 du dispositif précité, dont il requiert l'annulation. Il conclut, avec suite de frais judiciaires de première instance et d'appel, à la condamnation de B_____ SA à lui verser les montants suivants, augmentés des intérêts à 5 % l'an dès le 24 février 2018: 42'750 fr. à titre d'indemnité pour licenciement abusif, 26'804 fr. 70 à titre d'indemnité pour heures supplémentaires et travail supplémentaire, 1'069 fr, à titre d'indemnité pour vacances non prises, 3'900 fr. à titre d'indemnité pour horaire de nuit non compensé et 11'700 fr. à titre d'indemnité pour jours fériés non compensés.

Dans sa réponse du 6 juillet 2020, B_____ SA conclut, avec suite de frais judiciaires, à la confirmation du jugement attaqué.

Les parties ont été informées le 30 juillet 2020 de ce que la cause était gardée à juger, A_____ ayant renoncé à répliquer.

- C.** Les faits pertinents suivants résultent du dossier soumis à la Cour.
- a.** B_____ SA (dont la raison sociale a été C_____ SA jusqu'en août 2015, puis D_____ SA jusqu'en septembre 2016) et A_____ ont été liés par une relation de travail de durée indéterminée ayant débuté le 1^{er} janvier 2014, régie par divers documents contractuels dont des conditions cadre de travail (ci-après: les conditions cadre) et un règlement sur la durée et les horaires de travail du 23 décembre 2015 (ci-après: le règlement).

a.a A _____ a travaillé en tant qu'ambulancier diplômé pour un salaire mensuel brut s'élevant en dernier lieu à 7'125 fr., comprenant une "prime inconfort de service" de 200 fr. et une "prime chauffeur" de 100 fr.

Il bénéficiait de 192 heures de vacances par année (ch. 7 des conditions cadre) et des jours fériés payés suivants: Nouvel-An, Vendredi-Saint, Lundi de Pâques, Jeudi de l'Ascension, Lundi de Pentecôte, 1^{er} Août, Jeûne genevois, Noël (25 décembre) et Restauration de la République (31.12) (ch. 8 des conditions cadre).

a.b Le délai de congé était de "2 mois calendaires, soit dans la règle, pour le même quantième deux mois après notification du congé", dès la deuxième année de service (art. 18 des conditions cadre).

a.c Pour un ambulancier diplômé, la durée moyenne de travail hebdomadaire était de 42 heures, à effectuer "sur des périodes de quatre jours consécutifs (96 heures), weekend et jours fériés inclus" (ch. 1.1 du règlement). Le "total des heures annuelles de travail déterminant" était de 2'190 heures (cf. ch. 2.2 du règlement), ce qui correspond à 182.5 heures par mois (2'190 heures : 12 mois).

Le salaire horaire était obtenu en divisant le salaire mensuel par l'horaire mensuel moyen (ch. 2.2 du règlement). Il était donc de 39 fr., soit 7'125 fr. : 182.5 heures.

a.d Les heures supplémentaires effectuées entre 7h et 19h étaient compensées par un congé d'une durée égale majorée de 25 %, ou, "en cas de décision de l'employeur", en versant le salaire normal majoré de 25 %. Celles effectuées entre 19h et 7h ainsi que le samedi et le dimanche étaient compensées par un congé d'une durée égale majorée de 50 %, ou, "en cas de décision de l'employeur", en versant le salaire normal majoré de 50 %. Les périodes de travail effectuées de 23h à 6h étaient réputées des heures de travail de nuit. Lorsque le collaborateur effectuait un travail de nuit à caractère régulier ou périodique, il avait droit à une compensation en temps de repos supplémentaire équivalant à 10 % de la durée de travail de nuit effectué (ch. 4.1, 4.2 et 5 du règlement). Le travail durant les jours fériés était considéré comme du travail du dimanche et indemnisé "soit en récupération soit sous forme financière, décidée par l'employeur" (ch. 8 des conditions cadre).

a.e Chaque dix-neuf du mois au plus tard, le collaborateur devait mettre à jour (via l'outil informatique mis à disposition; ch. 4 du règlement) son décompte d'heures effectuées entre le onze du mois précédent et le dix du mois en cours, en validant notamment ses heures de travail de jour, de nuit, du dimanche et en déclarant ses heures supplémentaires et la nature de ses éventuelles absences. Ce décompte était ensuite validé par l'employeur (ch. 1.2 du règlement).

a.f Le ch. 18 des conditions cadre disposait notamment ce qui suit : "En cas de licenciement avec libération de l'obligation de travailler, (...) le droit aux

vacances encore existant, ainsi que les heures et le travail supplémentaires sont réputés compensés pendant la période de libération de l'obligation de travailler pour autant que ladite période soit plus longue que le droit aux vacances et les heures supplémentaires dues". Le ch. 3.1 dernier § du règlement avait la teneur suivante: "Lorsque le collaborateur est libéré, après résiliation des rapports de travail, de l'obligation de travailler, les heures supplémentaires sont réputées compensées par la période de mise en disponibilité".

b. Le 2 juin 2016, A_____ et des collègues ambulanciers ont suivi une formation sur la communication non violente.

Le 24 juin 2016, au terme d'un entretien avec sa hiérarchie, A_____ a reçu un avertissement écrit en raison d'un comportement jugé inapproprié au cours de la formation précitée.

Par courrier du 15 août 2016, A_____ a demandé que cet avertissement soit annulé. Il a expliqué que lors de l'entretien du 24 juin 2016, il n'avait reçu aucune explication concrète sur le comportement qui lui était reproché, la direction se fondant uniquement sur un courriel anonyme. Lors de la formation du 2 juin 2016, il s'était contenté de donner son opinion à la formatrice de manière polie et respectueuse. Il avait eu un second échange avec cette dernière le 23 juin 2016 au cours duquel elle l'avait remercié pour ses remarques sincères et constructives. Ses collègues lui avaient également tous confirmé que son comportement au cours de la formation avait été adéquat. Il a précisé que l'entretien du 24 juin 2016 avait été mené à charge et qu'il n'avait pas pu se faire entendre par sa direction.

Devant le Tribunal, la formatrice a qualifié son interaction avec A_____ de normale. Elle n'avait pas été rudoyée, n'avait pas été plus émotionnelle que d'habitude et ne s'était pas plainte auprès de la direction. Le précité l'avait « challengée », ce qui lui avait permis de répondre à ses interrogations lors du deuxième cours et de mettre les choses à plat. Elle ne se souvenait pas si des participants s'étaient plaints ou avaient été choqués par leurs interactions (témoignage E_____).

F_____, directrice de B_____ SA, qui a représenté celle-ci lors de l'audience du Tribunal du 9 décembre 2019, a participé à la formation en question. Elle a trouvé le comportement de A_____ envers la formatrice "difficile". Celle-ci avait "été en larmes à un moment, c'était très chargé émotionnellement" (interrogatoire F_____).

c. Par message électronique du 19 juin 2016, le Dr G_____, médecin répondant délégué de B_____ SA, a mis en demeure les membres du personnel de celle-ci de restaurer "un climat de communication poli, respectueux et constructif entre [eux], vis-à-vis de [leur] hiérarchie et de [leurs] partenaires de travail". Les

comportements décrits dans ce courriel étaient généralisés et pas uniquement le fait de A_____ (témoignage G_____).

H_____, employée en tant qu'ambulancière diplômée au sein de B_____ SA du 15 novembre 2016 à fin juin 2019, a eu "beaucoup de plaisir à travailler avec celle-ci et a eu un "bon dialogue" avec ses collègues et ses supérieurs; elle a qualifié "l'ambiance de bonne". Il y avait parfois des "cancans" et critiques, mais elle avait l'impression que "c'était dans la norme pour une société d'ambulance" (témoignage H_____).

d. Par courriel du 16 décembre 2016, le Dr I_____, médecin répondant de B_____ SA, a transmis à A_____ une plainte formée par le Dr J_____. Ce dernier indiquait que A_____ était intervenu le 9 décembre 2016 lors du cortège de l'Escalade des élèves genevois. Une patiente alcoolisée de 18 ans avait chuté d'environ deux mètres et les médecins présents sur place avaient décidé de la pose et du maintien d'un collier cervical au vu des symptômes de la jeune femme. A_____ avait alors décidé seul de mobiliser la patiente sans maintien de l'intégrité du rachis et lui avait ôté le collier cervical. C'est sur insistance des médecins présents qu'une immobilisation était ensuite intervenue, après une mobilisation active du rachis. Le Dr J_____ précisait encore que les suites avaient été sans grande gravité pour la patiente, exceptés des céphalées et un état de fatigue persistant.

Le Dr. J_____ a confirmé devant le Tribunal que A_____, contrevenant à son ordre, avait enlevé la minerve de la patiente sans lui donner d'explications et, malgré son insistance, avait refusé de la remettre. Il s'était plaint de la situation auprès de B_____ SA (témoignage J_____).

Après l'incident en question, le Département de l'instruction publique avait fait comprendre au Dr. I_____ qu'il fallait licencier A_____. Le médecin répondant l'avait néanmoins défendu et lui avait expliqué qu'il s'agissait d'un évènement sérieux qui ne devait pas se reproduire. Il l'avait averti oralement (témoignage I_____).

e. Par courrier du 20 juillet 2017, B_____ SA a indiqué à A_____ qu'en raison de plusieurs erreurs, incidents et difficultés liées à son comportement en mission, la direction médicale avait perdu confiance en lui. L'employeur a décrété une période probatoire de 6 mois durant laquelle il était attendu de A_____ une application stricte des bonnes pratiques médicales, le respect des protocoles de délégation ainsi qu'un comportement exemplaire. B_____ SA a averti le travailleur que tout nouvel incident ou comportement déplacé pourrait mener à un retrait de ses délégations médicales et une reconsidération des liens contractuels qui les liaient.

f. Par courrier du 21 septembre 2017 à B_____ SA, A_____ a contesté avoir commis une quelconque faute ou erreur dans l'accomplissement de ses fonctions. Il a en particulier dénoncé le manque de consistance des griefs qui lui avaient été adressés, ce qui l'amenait à considérer l'avertissement et la période probatoire comme nuls et nonavenus. Il a à cette occasion sollicité la tenue d'un entretien avec la direction et le Dr I_____, en vue de "crever l'abcès qui sembl[ait] (...) influencer de manière négative les rapports de travail".

g. Par courrier du 19 octobre 2017, B_____ SA a répondu à A_____ qu'elle maintenait l'avertissement et la période probatoire, en évoquant cinq incidents l'ayant conduite à sa décision.

Le premier était intervenu le 15 mars 2016. Le travailleur avait contredit les ordres d'hospitalisation d'une adolescente suicidaire en lui proposant un retour à la maison, ceci devant la patiente, son père et des tiers. A ce sujet, l'employeur a produit dans la procédure un courriel du 16 mars 2016 du médecin pédopsychiatre de l'Unité d'urgence de l'Office médico-pédagogique de Genève adressé à la centrale du 144, dans lequel l'attitude de A_____ durant l'intervention était qualifiée d'irresponsable. Un second courriel portant sur cet événement a également été produit par B_____ SA. Dans celui-ci, la directrice médico-psychologique du Département de l'instruction publique, s'adressant à la centrale du 144, indiquait que A_____ s'était permis de mettre en cause l'évaluation faite par le personnel médical et le système de santé genevois, avait formulé des prédictions sur le diagnostic qui serait donné à la patiente, en indiquant « on lui dira qu'elle est folle », et avait dit à la patiente en crise que, s'il se soumettait à l'évaluation, il ne l'approuvait pas. Cette attitude avait eu pour conséquence une péjoration de l'état psychique de la patiente et une remise en cause du lien de confiance l'unissant à sa thérapeute.

Le deuxième incident concernait la formation en communication non violente au cours de laquelle A_____ était intervenu de manière inappropriée, allant jusqu'à faire pleurer la formatrice, ce qui avait choqué plusieurs collaborateurs. Un entretien avait eu lieu entre A_____ et la direction à ce sujet.

Le troisième incident portait sur la manifestation du 9 décembre 2016 au cours de laquelle le travailleur avait mobilisé le rachis d'une jeune patiente alcoolisée contre l'avis du Dr J_____. Le travailleur avait été entendu par le Dr I_____ et K_____, directeur, sur cet événement.

Le quatrième incident était intervenu le 24 juin 2017. Lors de l'intervention concernée, A_____ avait sous-estimé la situation clinique, administré un remplissage excessif, voire imprudent pour un choc cardiogénique, et tardé à médicaliser le patient. Cette intervention avait donné lieu à un entretien le 17 juillet 2017 avec K_____ et le Dr G_____, au cours duquel A_____ se serait

plaint de délation et du fait que la situation était floue. B_____ SA a admis ce dernier point.

Lors du cinquième incident, le travailleur avait annoncé un patient « NACA 5 STEMI » à l'opérateur du 144 alors que le médecin-cadre avait expressément réfuté le STEMI par téléphone. B_____ SA reprochait à A_____ une mauvaise analyse de la situation, une analyse interdite et erronée de l'électrocardiogramme, une entrée interdite dans le protocole de syndrome coronarien aigu, l'administration sans indication d'aspirine à un patient présentant une contre-indication, ce qui avait pu aggraver le saignement et le non-respect d'un ordre médical direct, ainsi que l'annonce d'un STEMI et d'un degré d'urgence erronée. Ce dernier incident avait également fait l'objet d'une discussion lors de l'entretien du 17 juillet 2017. B_____ SA avait notamment indiqué à A_____ qu'une perte de confiance associée à un refus de travailler avec lui avait été signalés par plusieurs de ses collègues, notamment en raison d'une tendance « prosélyte » à inciter des patients à arrêter des traitements médicamenteux, en particulier psychotropes. Au cours de la réunion, A_____ n'avait manifesté qu'un agacement, une absence complète de remise en question et adopté une posture de victime.

L'employeur a rappelé qu'en cas de faute commise par A_____ durant la période probatoire, ses délégations médicales seraient retirées, ce qui amènerait à son licenciement. B_____ SA a indiqué qu'un entretien à huis clos était prévu le 9 novembre 2017 entre le travailleur, la direction et les médecins répondants, afin qu'un point de situation sur la période probatoire soit fait.

h. Par courrier du 7 novembre 2017, A_____ s'est déterminé sur les incidents soulevés par son employeur.

Le premier cas avait déjà donné lieu à une discussion au cours de laquelle il avait fait amende honorable, de sorte qu'il ne pouvait pas justifier la sanction.

Le travailleur a contesté avoir invectivé la formatrice lors du second incident, à l'inverse de certains de ses collègues qui l'avaient poussée aux larmes. Ladite formatrice avait même remercié A_____. Ces faits ne pouvaient donc justifier qu'une sanction lui soit infligée.

Lors du troisième incident, le Dr J_____ n'était pas présent. Celui-ci n'avait eu qu'une perception indirecte des faits. Tant le médecin répondant présent sur place que le Dr I_____ avaient validé la prise en charge et ces événements avaient été classés sans suite. Ils ne pouvaient ainsi donner lieu à une sanction.

S'agissant du quatrième incident, A_____ s'est prévalu du fait qu'il avait eu l'occasion de s'en expliquer avec la direction et a admis qu'il aurait dû

médicaliser le patient plus tôt, rappelant que le cas était complexe et flou, ce qui était admis par B_____ SA.

Quant au cinquième incident, A_____ a également reconnu avoir procédé à une mauvaise anamnèse le conduisant à prodiguer un traitement qui n'était pas adéquat. Le STEMI annoncé était toutefois une erreur qu'il avait rectifiée immédiatement à l'opérateur du 144.

A_____ a encore indiqué qu'il souhaitait que son conseil soit présent lors du rendez-vous du 9 novembre 2017, précisant qu'il souhaitait trouver une solution à même d'aplanir les différends de sorte à envisager sereinement la suite de sa collaboration.

i. Le 9 novembre 2017, une réunion s'est tenue entre A_____, d'une part, et le Dr I_____, le Dr G_____ et K_____, d'autre part. A teneur du procès-verbal établi par B_____ SA, A_____ a indiqué ne pas vouloir discuter d'autres choses que des fiches d'interventions antérieures au 17 juillet 2017 en l'absence de son avocat. Il a indiqué qu'il avait admis certaines erreurs, mais que d'autres reproches n'étaient pas justifiés. Face au refus du travailleur d'aborder des questions de fond, la séance a été levée après 10 minutes.

A cette occasion, A_____ a affirmé qu'il n'avait plus confiance en la direction médicale de B_____ SA (témoignage G_____).

Par courriel du 14 novembre 2017 A_____ a indiqué à l'employeur avoir été surpris par la tournure de l'entretien, celui-ci devant initialement consister en un passage en revue des fiches d'intervention depuis le mois de juillet 2017. Il a sollicité un nouvel entretien, en présence de son conseil.

j. Par courrier recommandé et remis en mains propres du 23 novembre 2017, B_____ SA a résilié les rapports de travail la liant à A_____, avec effet au 23 janvier 2018. A l'appui du licenciement, elle invoqué les manquements graves du travailleur, une absence totale de prise de conscience et d'amélioration, ainsi que la décision de retrait de sa délégation médicale annexée au courrier.

La décision de retrait de la délégation médicale avec effet immédiat était datée du 22 novembre 2017 et se fondait sur une rupture du lien de confiance. Les médecins répondants y relevaient qu'ils ne pouvaient mettre en péril leur droit de pratiquer et leur réputation professionnelle en cautionnant la pratique et l'attitude professionnelles de A_____. De nombreux manquements, dont les conséquences auraient pu être gravissimes, avaient été relevés, sans que A_____ ne prenne ses responsabilités ou n'améliore son comportement ou le respect des instructions et protocoles.

A_____ a été libéré de son obligation de travailler jusqu'à l'expiration du délai de congé. Son éventuel solde d'heures supplémentaires et de vacances était réputé compensé durant cette période.

k. Il est admis que le solde de vacances de A_____ au 23 novembre 2017 était de 19.58 heures.

A_____ ne conteste pas en appel qu'à la même date, il devait un solde de 49 heures de travail à l'employeur, tandis qu'il disposait, majorations contractuelles comprises, d'un solde positif de 30.06 heures de nuit, 163.15 heures supplémentaires et 84 heures de compensation pour les jours fériés. Le total en sa faveur était donc de 228.21 heures (constatations non contestées du Tribunal, jugement attaqué, p. 21; pièce 14 employeur; témoignages L_____ et M_____).

l. Par pli recommandé du 18 janvier 2018, A_____ s'est opposé à son licenciement en faisant notamment valoir que les motifs invoqués n'étaient que des prétextes destinés à justifier un licenciement abusif. Le travailleur a également réclamé le paiement de divers montants à titre d'heures supplémentaires et de vacances non prises, ainsi que la délivrance d'un certificat de travail.

m. Par acte déposé en conciliation le 20 juillet 2018, ayant donné lieu à une autorisation de procéder du 8 novembre 2018 et porté devant le Tribunal le 25 février 2019, A_____ a agi en paiement à l'encontre de B_____ SA.

Il a allégué que son licenciement était abusif, car les motifs invoqués par l'employeur n'étaient que des prétextes et portaient atteinte à sa personnalité. Il a prétendu que son licenciement était intervenu alors qu'il demandait que des mesures soient prises au sein de l'entreprise pour qu'un climat serein soit rétabli et sa personnalité protégée. Le climat délétère qui régnait dans l'entreprise ressortait notamment du courriel de la direction du 19 juin 2016, dans lequel il était fait état d'un mode de communication inacceptable entre collègues. Aucun manquement ne pouvait en outre lui être reproché entre le début de la période probatoire et l'entretien du 9 novembre 2017.

En dernier lieu, A_____ a réclamé à B_____ SA les montants suivants, augmentés des intérêts à 5 % l'an dès le 24 février 2018: 42'750 fr. à titre d'indemnité pour licenciement abusif, 26'804 fr. 70 à titre d'indemnité pour heures supplémentaires et travail supplémentaire, 1'069 fr, à titre d'indemnité pour vacances non prises, 3'900 fr. à titre d'indemnité pour horaire de nuit non compensé et 11'700 fr. à titre d'indemnité pour jours fériés non compensés.

n. Par réponse du 3 juin 2019, B_____ SA a conclu au rejet de la demande en paiement de A_____, sous suite de frais, et à ce qu'il lui soit donné acte de son engagement à payer à ce dernier un montant brut de fr. 1'703.10, avec intérêts

moratoires à 5 % l'an dès le 23 novembre 2017, à titre d'heures supplémentaires non compensées.

Elle a confirmé les motifs du congé et contesté le caractère abusif de la résiliation.

Elle a soutenu qu'à teneur du règlement sur la durée et les horaires de travail, elle pouvait décider si les heures supplémentaires étaient compensées en congé ou en salaire et que durant la période de congé, les heures supplémentaires d'un employé licencié étaient réputées compensées par la période de mise en disponibilité. Au 23 novembre 2017, le solde d'heures supplémentaires de A_____ était de 228.21 heures. Elle avait compensé ce solde en libérant l'employé de son obligation de travailler durant le délai de congé, de sorte que le solde d'heures supplémentaires non compensé par le congé était de 43.67 heures. Sur la base d'un salaire horaire brut de 39 fr., elle restait donc devoir à A_____ un montant de 1'703 fr. 10 à titre d'indemnité pour heures supplémentaires.

Le solde d'heures de vacances de A_____ au 23 novembre 2017 était de 19.58 heures, soit environ 1.63 jours. Son droit aux vacances afférant à 2018 était de 12.06 heures, soit une journée de vacances. Un solde total de vacances de 31.64 heures était ainsi dû à la fin des rapports de travail, lequel était intégralement compensé durant le délai de congé.

Dans sa détermination du 13 juin 2019 sur les allégués de sa partie adverse, A_____ a admis que son salaire horaire était de 39 fr.

o. Le Tribunal a interrogé les parties et divers témoins. Les déclarations de ceux-ci ont été intégrées dans la présente partie EN FAIT dans la mesure utile.

p. A l'issue de l'audience du 11 décembre 2019, les parties ont plaidé, en persistant dans leurs conclusions, et le Tribunal a gardé la cause à juger.

EN DROIT

- 1.** **1.1** Formé dans les délai et forme prescrits par la loi, auprès de l'autorité compétente (art. 124 let. a LOJ) par une partie qui y a intérêt (art. 59 al. 2 let. a CPC) dans le cadre d'un litige dont la valeur litigieuse est supérieure à 10'000 fr. (art. 308 al. 2 CPC), l'appel est recevable (art. 130, 131, 143 al. 1, 145 al. 1 let. a et 311 al. 1 CPC; ordonnance du Conseil fédéral du 20 mars 2020 sur la suspension des délais dans les procédures civiles et administratives pour assurer le maintien de la justice en lien avec le coronavirus (COVID-19)).

1.2 L'appel peut être formé pour violation du droit et constatation inexacte des faits (art. 310 CPC). Toutefois, la Cour ne revoit la cause que dans la limite des griefs suffisamment motivés qui sont formulés (arrêts du Tribunal fédéral

4A_290/2014 du 1^{er} septembre 2014 consid. 5; 5A_89/2014 du 15 avril 2014 consid. 5.3.2).

1.3 Compte tenu de la valeur litigieuse supérieure à 30'000 fr., les maximes des débats et de disposition s'appliquent (art. 55 al. 1 cum 247 al. 2 let. b ch. 2 CPC et 58 al. 1 CPC).

- 2.** En se référant à l'art. 336 al. 1 let. a et let. d CO, l'appelant fait grief au Tribunal d'avoir considéré que le congé du 23 novembre 2017 n'était pas abusif. Il soutient que le licenciement est intervenu alors qu'il "sollicitait légitimement que des mesures fussent prises pour rétablir un climat serein au sein de l'entreprise et que sa personnalité fût protégée, ce depuis le mois d'août 2016. Il se déclarait, depuis plusieurs mois, prêt à mettre sur pied une solution permettant la poursuite de la relation contractuelle, ce que l'intimée a toujours refusé" (appel, p. 8). Il ajoute qu'à son avis, "la chronologie des événements démontre que l'intimée, au lieu de prendre ses responsabilités et d'essayer de trouver une solution [à son] mal-être, a simplement décidé de se débarrasser de lui en exhumant des reproches, pour certains vieux de plusieurs années, afin d'enrober son licenciement de justifications tenant à [s]es supposées carences comportementales. Tout cela ne constituait que des prétextes permettant à l'intimée de se séparer [de lui] à bon compte" (appel, p. 9).

2.1 Selon le principe posé à 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 prévaut la liberté de la résiliation, de sorte que, pour être valable, un congé n'a en principe pas besoin de reposer sur un motif particulier (ATF 131 III 535 consid. 4.1). Ce droit est toutefois limité par les dispositions sur le congé abusif (art. 336 ss CO). L'art. 336 CO énonce une liste non exhaustive de cas de résiliation abusive, concrétisant l'interdiction générale de l'abus de droit (ATF 136 III 513 consid. 2.3).

L'abus est en principe retenu lorsque le motif invoqué n'est qu'un simple prétexte tandis que le véritable motif n'est pas constatable (ATF 130 III 699 consid. 4.1; arrêt du Tribunal fédéral 4A_224/2018 du 28 novembre 2018 consid. 3.1). Pour dire si un congé est abusif, il faut se fonder sur son motif réel (ATF 136 III 513 consid. 2.3 in fine; arrêt du Tribunal fédéral 4A_428/2019 du 16 juin 2020 consid. 4.1).

L'art. 336 al. 1 let. a CO déclare abusif le congé donné pour une raison inhérente à la personnalité de l'autre partie, à moins que cette raison n'ait un lien avec le rapport de travail ou ne porte sur un point essentiel un préjudice grave au travail dans l'entreprise. Cette disposition protectrice ne s'applique donc pas lorsque le travailleur présente des manquements ou des défauts de caractère qui nuisent au travail en commun, sans qu'il y ait à se demander si de telles caractéristiques

constituent ou non une "raison inhérente à la personnalité" au sens de l'art. 336 al. 1 let. a CO. Ainsi, il a été jugé que le congé n'était pas abusif lorsqu'il était donné au travailleur qui, en raison de son caractère difficile, crée une situation conflictuelle qui nuit notablement (ATF 136 III 513 consid. 2.5 et les références citées).

L'art. 336 al. 1 let. d CO prévoit que le congé est abusif lorsqu'il est donné parce que l'autre partie fait valoir de bonne foi des prétentions résultant du contrat de travail. Pour que cette disposition soit applicable, il faut que l'autre partie ait eu la volonté d'exercer un droit. Il faut encore qu'elle ait été de bonne foi, même si sa prétention, en réalité, n'existait pas; cette norme ne doit pas permettre à un travailleur de bloquer un congé en soi admissible ou de faire valoir des prétentions totalement injustifiées (ATF 136 III 513 consid. 2.4 et les références citées).

L'abus de la résiliation peut découler non seulement des motifs du congé, mais également de la façon dont la partie qui met fin au contrat exerce son droit. Même lorsqu'une partie résilie de manière légitime un contrat, elle doit exercer son droit avec des égards. Elle ne peut en particulier jouer un double jeu et contrevenir de manière caractéristique au principe de la bonne foi. Ainsi, un comportement violent manifestement le contrat, tel qu'une atteinte grave au droit de la personnalité dans le contexte d'une résiliation, peut faire apparaître cette dernière comme abusive. En revanche, un comportement qui ne serait simplement pas convenable ou indigne des relations commerciales établies ne suffit pas. Il n'appartient pas à l'ordre juridique de sanctionner une attitude seulement incorrecte (ATF 132 III 115 consid. 2.1-2.3; 131 III 535 consid. 4.2; arrêt du Tribunal fédéral 4A_92/2017 du 26 juin 2017 consid. 2.2.1).

N'est pas abusif le congé donné à l'encontre d'un collaborateur dont le caractère difficile a fait naître une situation conflictuelle sur le lieu de travail, et intervient après que l'employeur a pris toutes les mesures nécessaires pour tenter de résoudre le conflit. S'il s'abstient d'agir ou ne prend que des mesures insuffisantes, l'employeur enfreint son devoir d'assistance et commet un abus en licenciant l'employé. Est ainsi abusive la résiliation signifiée à un travailleur en raison de sa mésentente avec le chef de service, sans avoir cherché à désamorcer le conflit (ATF 132 III 115 consid. 2.2 et 5.1; 125 III 70 consid. 2c). De même, est abusif le licenciement prononcé par un employeur dont il est avéré qu'il voulait se débarrasser à tout prix d'un collaborateur et a agi par pure convenance personnelle, sans parvenir à démontrer l'existence de manquements professionnels de la part de l'employé (arrêt du Tribunal fédéral 4A_92/2017 précité, consid. 2.2.1).

Le juge établit sa conviction par une libre appréciation des preuves administrées (cf. art. 157 CPC). L'appréciation du caractère abusif du licenciement suppose

l'examen de toutes les circonstances du cas d'espèce (ATF 132 III 115 consid 2.5 et les références citées).

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. La jurisprudence a toutefois tenu compte des difficultés qu'il peut y avoir à apporter la preuve d'un élément subjectif, à savoir le motif réel de celui qui donne le congé. Le juge peut ainsi présumer en fait 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. Si elle facilite la preuve, cette présomption de fait n'a pas pour résultat d'en renverser le fardeau. Elle constitue, en définitive, une forme de «preuve par indices». De son côté, l'employeur ne peut rester inactif; il n'a pas d'autre issue que de fournir des preuves à l'appui de ses propres allégations quant au motif du congé (ATF 130 III 699 consid. 4.1; arrêt du Tribunal fédéral 4A_92/2017 précité, consid. 2.2.2).

2.2 En l'espèce, la réalité des comportements inadéquats de l'appelant lors de certaines interventions professionnelles, évoqués dans le courrier de l'employeur du 19 octobre 2017, a été confirmée par les témoins I_____, G_____ et J_____. Il ne s'agit pas de prétextes destinés à masquer un motif de congé abusif. Il en va de même de l'absence de prise de conscience et d'amélioration, ainsi que du retrait de la délégation médicale signée par les médecins répondants de l'intimée. L'appelant a d'ailleurs indiqué lors de l'entretien du 9 novembre 2017 qu'il n'avait plus confiance en la direction médicale de son employeur, ce qui démontre que les rapports de travail pouvaient difficilement se poursuivre.

Par ailleurs, aucun élément du dossier ne permet de retenir que l'employé serait intervenu afin que l'intimée prenne des mesures destinées à améliorer l'ambiance au sein de l'entreprise et à protéger sa personnalité, ni, a fortiori, que cela aurait motivé le congé. Les interventions de l'appelant concernaient sa situation personnelle au regard des reproches qui lui étaient adressés par sa hiérarchie et non pas l'ambiance générale de l'entreprise. A cet égard, s'il résulte du message électronique adressé en juin 2016 aux membres du personnel par le médecin répondant délégué, qu'à cette époque l'ambiance de travail n'était pas bonne, rien n'indique que tel a été le cas postérieurement. Au contraire, le seul témoin qui a été entendu à ce sujet, a déclaré qu'en novembre 2016 cette ambiance était bonne, même s'il y avait parfois des critiques, normales pour une société d'ambulances. Contrairement à ce que semble soutenir l'appelant, l'on ne se trouve pas dans un cas où l'on pourrait reprocher à l'employeur de ne pas avoir pris toutes les mesures nécessaires pour tenter de résoudre un conflit interpersonnel.

Pour le reste, la Cour fait sienne l'argumentation que le Tribunal développe au consid. 3b du jugement attaqué (pp. 17 et 18) au sujet de la réalité des motifs de congé.

Le jugement attaqué sera donc confirmé en tant qu'il refuse à l'appelant toute indemnité pour licenciement abusif.

3. L'appelant reproche au Tribunal d'avoir considéré que "l'intégralité des heures supplémentaires, du travail supplémentaire ainsi que du travail de nuit, du dimanche et des jours fériés pouvait être concentrée en un seul et unique « poste » d'une part et, d'autre part, compensée en intégralité durant le délai de congé" (appel, p. 11).

3.1

3.1.1 L'art. 321c CO dispose que les heures supplémentaires sont compensées en nature ou en espèces. Plus précisément, l'employeur peut, avec l'accord du travailleur, compenser les heures de travail supplémentaires par un congé d'une durée au moins égale, qui doit être accordé au cours d'une période appropriée (al. 2); l'employeur est tenu de rétribuer les heures de travail supplémentaires qui ne sont pas compensées par un congé (al. 3 in principio).

Constituent des heures supplémentaires, au sens de l'art. 321c CO, les heures accomplies au-delà du temps de travail prévu par le contrat ou l'usage, par un contrat-type ou une convention collective (ATF 116 II 69 consid. 4a; arrêts du Tribunal fédéral 4A_227/2016 du 24 octobre 2016 consid. 4.2; 4A_172/2012 du 22 août 2012 consid. 4.1).

Selon la jurisprudence, sous l'une des formes prescrites par l'art. 321c al. 3 CO, soit par accord écrit, contrat-type de travail ou convention collective, les parties peuvent déroger au système légal de rétribution et convenir que les heures supplémentaires accomplies à l'avenir seront rémunérées sans supplément ou ne seront pas rémunérées, à tout le moins lorsque la rémunération de ces heures est forfaitairement comprise dans le salaire de l'intéressé (ATF 124 III 469 consid. 3a et les références; arrêts du Tribunal fédéral 4A_227/2016 précité consid. 4.2; 4A_172/2012 du 22 août 2012 consid. 6.1).

La compensation des heures de travail supplémentaires pendant le délai de congé présuppose l'accord du travailleur et ne peut - dans la mesure où les parties n'ont rien convenu d'autre - pas être ordonnée unilatéralement par l'employeur. Les parties doivent au contraire s'être mises d'accord sur le moment exact de la compensation. Ainsi, l'employeur ne peut, même après avoir résilié le contrat de travail, imposer de son propre chef au travailleur, sans son consentement, la compensation pendant la période de libération de l'obligation de travailler qui suit le congé (ATF 123 III 84 consid. 5a - JdT 1998 121). Le consentement à cette compensation en nature peut cependant trouver sa source dans le contrat ou le règlement d'entreprise auquel il renvoie, de sorte qu'il n'y a pas dans ce cas à rechercher un nouveau consentement (WYLER/HEINZER, Droit du travail, 4^{ème} éd. 2019, p. 151).

3.1.2 Aux termes de l'art. 18 al. 1 CO, pour apprécier la forme et les clauses d'un contrat, il y a lieu de rechercher la réelle et commune intention des parties, sans s'arrêter aux expressions ou dénominations inexactes dont elles ont pu se servir, soit par erreur, soit pour déguiser la véritable nature de la convention.

Pour déterminer le contenu d'un contrat, le juge doit donc rechercher, dans un premier temps, la réelle et commune intention des parties (interprétation subjective), le cas échéant empiriquement, sur la base d'indices. Constituent des indices en ce sens non seulement la teneur des déclarations de volonté - écrites ou orales -, mais encore le contexte général, soit toutes les circonstances permettant de découvrir la volonté réelle des parties, qu'il s'agisse de déclarations antérieures à la conclusion du contrat ou de faits postérieurs à celle-ci, en particulier le comportement ultérieur des parties établissant quelles étaient à l'époque les conceptions des contractants eux-mêmes (ATF 144 III 93 consid. 5.2.2; arrêt du Tribunal fédéral 4A_58/2018 du 28 août 2018 consid. 3.1)

Il n'y a pas lieu de s'écarter du sens littéral du texte adopté par les cocontractants lorsqu'il n'existe aucune raison sérieuse de penser qu'il ne correspond pas à leur volonté (ATF 136 III 186 consid. 3.2.1).

3.2 En l'espèce, l'appelant ne donne aucune explication sur les montants de 3'900 fr. et de 11'700 fr. qu'il réclame à titre d'indemnités pour horaire de nuit non compensé, respectivement pour jours fériés non compensés. La Cour n'est donc pas en mesure d'examiner le bien-fondé de la quotité de ces prétentions. De plus, en première instance, l'appelant indiquait que la somme de 26'804 fr. 70 réclamée à titre d'indemnité pour heures supplémentaires et travail supplémentaire était calculée sur la base d'un salaire horaire de 169 fr. 65, alors que son salaire horaire était de 39 fr., montant d'ailleurs articulé par l'intimée dans sa réponse du 3 juin 2019 au Tribunal et admis par l'appelant le 13 juin 2019.

Cela étant, le règlement traite, comme l'indique son intitulé, de la durée et des horaires de travail. Il règle la compensation des heures supplémentaires effectuées entre 7h et 19h, celles accomplies entre 19h et 7h, ainsi que le travail du dimanche. Par ailleurs, les conditions cadre disposent que le travail durant les jours fériés est considéré comme du travail du dimanche et indemnisé comme celui-ci, soit en premier lieu par une compensation en congé. Selon la lettre des dispositions contractuelles qu'elles ont adoptées, les parties ont voulu traiter de la même manière les heures accomplies au-delà du temps de travail convenu, qu'il s'agisse d'heures effectuées la journée, la nuit, le dimanche ou durant des jours fériés. Ces heures figurent d'ailleurs sur le même décompte mis à jour par l'employé et vérifié par l'employeur.

Selon le ch. 18 des conditions cadre, en cas de licenciement avec libération de l'obligation de travailler, "les heures et le travail supplémentaires" sont réputés

compensés pendant la période de libération de l'obligation de travailler, pour autant que celle-ci soit plus longue que les heures supplémentaires dues. Contrairement à ce que soutient l'appelant, même pour ce qui concerne le travail durant des jours fériés, la compensation par un congé est la règle et ne nécessite pas une décision de l'employeur. Seule la compensation en espèces doit faire l'objet d'une telle décision, comme cela résulte du ch. 8 des conditions cadre en relation avec les ch. 4.1, 4.2 et 5 du règlement.

C'est donc à juste titre que le Tribunal a admis l'existence d'un accord du travailleur sur la compensation pendant le délai de congé de toutes les heures de travail supplémentaires, qu'elles aient été accomplies durant la journée, la nuit, le dimanche ou les jours fériés.

Le délai de congé a couru du jeudi 23 novembre 2017 au mardi 23 janvier 2018. Cette période comprenait 42 jours ouvrables. Comme indiqué, l'appelant ne conteste pas le jugement en tant qu'il retient que son solde d'heures supplémentaires, toutes majorations comprises, était de 228.21 heures au 23 novembre 2017. Il y a lieu de déduire de ce total 43.67 heures que l'intimée est d'accord de payer à l'appelant et qui font l'objet de la condamnation prononcée par le Tribunal. Le total restant dû est ainsi de 184.54 heures. Dans la mesure où la durée moyenne de travail hebdomadaire de l'appelant était de 42 heures à effectuer sur des périodes de quatre jours consécutifs, la Cour retiendra que la durée journalière moyenne de travail était de 10.5 heures (42 heures : 4 jours). Le congé compensatoire relatif à 184.54 heures représentait ainsi approximativement 18 jours (184.54 heures : 10.5 heures), que l'employé a pu prendre durant les 42 jours ouvrables du délai de congé, lui laissant ainsi un solde de 24 jours ouvrables.

Le jugement attaqué sera donc confirmé en tant qu'il rejette la prétention de l'appelant en paiement d'une indemnité dépassant le montant de 1'703 fr. 10 reconnu par l'intimée, pour les heures supplémentaires qu'il a effectuées la journée, la nuit, le dimanche et durant des jours fériés.

4. L'appelant fait grief au Tribunal d'avoir considéré qu'il pouvait prendre son solde de vacances durant le délai de congé. Il reproche également aux premiers juges de s'être livrés "à une comparaison entre le délai de congé et le solde des vacances sans avoir au préalable établi ce dernier" (appel, p. 15).

4.1 A teneur de l'art. 329 al. 3 CO, l'employeur accorde au travailleur, une fois le contrat dénoncé, le temps nécessaire pour chercher un autre emploi. Aux termes de l'art. 329d al. 2 CO, tant que durent les rapports de travail, les vacances ne peuvent pas être remplacées par des prestations en argent ou d'autres avantages.

En règle générale, l'interdiction de remplacer les vacances par des prestations en argent s'applique aussi après la résiliation des rapports de travail. Ce principe n'est toutefois pas absolu; en effet, une fois le contrat dénoncé, le travailleur doit

chercher un autre emploi et l'employeur doit lui accorder le temps nécessaire pour le faire (art. 329 al. 3 CO); cette recherche étant incompatible avec la prise effective de vacances, il faut examiner dans chaque cas, au vu de l'ensemble des circonstances, telles que la durée du délai de congé, la difficulté à trouver un autre travail et le solde de jours de vacances à prendre, si l'employeur pouvait exiger que les vacances fussent prises pendant le délai de congé ou s'il doit les payer en espèces à la fin des rapports de travail (arrêts du Tribunal fédéral 4A_748/2012 du 3 juin 2013 consid. 2.5; 4C.84/2002 du 22 octobre 2002 consid. 3.2.1; 4C.189/1992 du 24 novembre 1992 consid. 3b publié in SJ 1993 p. 354). Des prestations en argent peuvent ainsi remplacer les vacances lorsque celles-ci ne peuvent être prises avant la fin des rapports de travail ou lorsqu'on ne peut exiger qu'elles le soient (ATF 131 III 623 consid. 3.2; 128 III 271 consid. 4a/aa.; arrêt du Tribunal fédéral 4A_434/2014 du 27 mars 2015 consid. 4.2. Si le salarié a été libéré de l'obligation de travailler jusqu'au terme du contrat, le point de savoir si le solde de vacances non prises doit être indemnisé en espèces repose sur le rapport entre la durée de la libération de l'obligation de travailler et le nombre de jours de vacances restants. Il faut en particulier que, durant cette période, le salarié congédié, en plus de ses vacances, ait suffisamment de temps à consacrer à la recherche d'un nouvel emploi (ATF 131 III 623, précité, consid. 3.2 in fine; arrêts du Tribunal fédéral 4A_83/2019 du 6 mai 2019 consid. 4.1; 4A_178/2017 du 14 juin 2018 consid. 8).

A titre d'exemple, le Tribunal fédéral a tenu pour admissible la compensation de cinq jours de vacances dans une période de libération de vingt jours, de 2,7 ou 3,3 semaines dans une période de libération de quatorze semaines, de quinze jours dans une période de libération de trois mois, de quarante jours dans une période de quatre mois, de treize jours dans une période de libération comportant trente-cinq jours ou encore de trente-huit jours dans une période libération de nonante-neuf jours ouvrables. Pour des périodes de libération de travailler qui n'excèdent pas quatre mois, la jurisprudence précitée permet généralement de compenser les vacances dans une proportion de l'ordre du quart au tiers de la période libération de travailler. Lorsque la période de libération de travailler est insuffisante pour que le travailleur prenne effectivement l'entier de ses vacances, une compensation partielle est admissible (WYLER/HEINZER, op. cit., p. 500).

4.2 En l'espèce, l'appelant ne donne aucune explication sur le montant de 1'069 fr. qu'il réclame à titre d'indemnité de vacances, de sorte que la Cour n'est pas en mesure d'examiner le bien-fondé de la quotité de cette prétention.

Cela étant, le droit aux vacances de l'appelant représentait 19.58 heures le 23 novembre 2017. Comme l'intimée l'admettait en première instance, il y a lieu d'y ajouter le droit aux vacances relatif au délai de congé, soit à la période du 23 novembre 2017 au 23 janvier 2018 (deux mois). Selon les conditions cadre, l'employé avait droit à 192 heures de vacances par année, ce qui représente 16

heures par mois (192 heures: 12 mois) et 32 heures pour deux mois. L'appelant bénéficiait ainsi, à la fin des rapports de travail, d'un droit à 51.58 heures de vacances (19.58 + 32), ce qui correspond approximativement à 5 jours (51.58 heures: 10.5 heures). Selon les principes rappelés au consid. 4.1 ci-dessus, l'employeur pouvait exiger de l'appelant qu'il prenne ce solde de 5 jours de vacances durant les 24 jours ouvrables qui lui restaient après compensation des heures supplémentaires.

Par conséquent, le jugement sera confirmé en tant qu'il refuse à l'appelant toute indemnité pour les vacances non prises.

5. Les frais judiciaires d'appel seront arrêtés à 1'200 fr. (art. 71 RTFMC), mis à la charge de l'appelant qui succombe (art. 106 al. 1 CPC) et compensés avec l'avance effectuée, laquelle reste acquise à l'Etat de Genève (art. 11 al. 1 CPC).

Il n'y a pas lieu d'allouer des dépens d'appel (art. 22 al. 2 LACC).

* * * * *

**PAR CES MOTIFS,
La Chambre des prud'hommes, groupe 5 :**

A la forme :

Déclare recevable l'appel formé le 11 mai 2020 par A_____ contre le jugement JTPH/98/2020 rendu le 11 mars 2020 par le Tribunal des prud'hommes dans la cause C/172014/2018-5.

Au fond :

Confirme le jugement attaqué.

Déboute les parties de toutes autres conclusions.

Sur les frais :

Arrête les frais judiciaires d'appel à 1'200 fr., les met à la charge de A_____ et les compense avec l'avance effectuée, laquelle demeure acquise à l'Etat de Genève.

Dit qu'il n'est pas alloué de dépens d'appel.

Siégeant :

Monsieur Ivo BUETTI, président; Monsieur Michael RUDERMANN, juge employeur; Madame Shirin HATAM, juge salariée; Madame Chloé RAMAT, greffière.

Indication des voies de recours :

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 à 15'000 fr.