



Monsieur T____
Dom. élu : Maître Vincent SPIRA
Rue Versonnex 7
1207 Genève

Partie appelante

E____
Dom. élu : Maître Serge FASEL
FBT Avocats
Rue du 31-Décembre 47
1207 Genève

Partie intimée

D'une part

D'autre part

ARRÊT

du 22 octobre 2009

Mme Florence KRAUSKOPF, présidente

Mme Suzanne BORGSTEDT-VOGT et M. Georges GIRARDIN, juges employeurs

Mme Agnès MINDER JAEGER et M. Jean-Pierre SEYDOUX, juges salariés

Mme Véronique DUBOSSON, greffière d'audience

EN FAIT

A. Par acte déposé le 17 décembre 2008 au greffe de la juridiction des prud'hommes, T___ appelle du jugement rendu par le Tribunal de ladite juridiction condamnant E1___ (désormais E___; ci-après: E___) à établir un certificat de travail en sa faveur et le déboutant pour le surplus de ses conclusions. T___ demande, préalablement, l'audition du Dr A___, puis la condamnation de sa partie adverse à lui payer 27'973 fr. 20 à titre d'indemnité pour résiliation abusive du contrat de travail et 5'000 fr. à titre de tort moral, les deux sommes portant intérêts à 5% depuis le 17 août 2007.

E___ conclut au rejet de l'appel et à la confirmation du jugement attaqué, sous suite de frais et dépens.

B. Les faits pertinents suivants ressortent du dossier:

a. E___ est une société anonyme dont le siège est au B___ et dont le but social est l'exercice de toutes activités en rapport avec le départ du trafic aérien et des passagers ainsi qu'avec l'expédition des bagages, du courrier et du fret.

b. T___ a été engagé par E1___ le 6 décembre 1999 en qualité de collaborateur service passagers.

Son dernier salaire mensuel brut s'est élevé à 4'063 fr., versé treize fois l'an, auquel s'ajoutaient des indemnités travail équipe, transport public, week-end, jours fériés et heures supplémentaires.

c. Les 20 mars 2003 et 13 février 2004, T___ a fait l'objet d'avertissements écrits en relation avec des plaintes de passagers et de C___.

d. Le 22 mars 2007, T___ a été convoqué dans le bureau du resK___able du service passagers, D___, qui était assisté de la resK___able des ressources humaines, F___. Ces derniers ont remis à T___ une lettre qui tenait lieu de dernier avertissement avant licenciement. Elle faisait état d'un comportement agressif de T___ à l'égard d'un passager à l'embarquement en date du 3 mars 2007, ainsi que du fait que T___ avait récemment « sermonné » haut et fort des jeunes collègues.

- e. Le 1er août 2007, C___ Plc (ci-après C___) a remis un certificat de travail à T___. Ce document était signé par G___ et précisait que T___, employé de E1___, était affecté au Service passagers pour C___.
- f. Par courrier du 17 août 2007 remis en mains propres, E1___ a licencié T___ avec effet au 31 octobre 2007 en raison de trois incidents. Le 5 juillet 2007, lors d'une conversation téléphonique, T___ avait été très discourtois avec un agent du Service Desk à Montréal. Le 10 août 2007, suite à un incident passagers, T___ avait sciemment contourné les procédures internes et sa hiérarchie en prenant l'initiative de contacter directement C___ au lieu du Back Office. Enfin, les 14 et 16 août 2007, il n'avait pas respecté son planning de travail et avait abandonné son poste sans autorisation et sans avis à la coordination.
- g. Par courrier recommandé du 3 septembre 2007, T___ a donné sa version des faits concernant les incidents susmentionnés. Il a indiqué que le 5 juillet 2007, lors d'une panne informatique, il avait demandé de l'aide à la hotline. La personne qui lui avait répondu n'avait compris ni la demande ni l'urgence de la situation, ce qui avait engendré une tension verbale, sans que lui-même ne soit cependant discourtois. En ce qui concernait le 10 août 2007, il n'avait pas pris contact directement avec C___, mais avait proposé à sa coordinatrice, V___, la façon de procéder que leurs collègues de cette compagnie appliquent dans ces cas. Concernant le 14 août 2007, il ne savait pas ce qui lui était reproché. Enfin, en ce qui concernait le 16 août 2007, il avait averti à 6h sa coordinatrice P___ qu'il devait partir pour un enterrement au plus tard à 12h. A 11h30, puisqu'aucun passager n'était attendu au check-in avant 13h20, il avait averti ses deux collègues présents au check-in de son départ et cherché à en informer sa coordinatrice. Cette dernière n'étant pas dans son bureau, il avait timbré et rempli le formulaire d'irrégularités conformément aux directives.
- h. Par demande formée le 4 septembre 2007, T___ a assigné E1___ en paiement de 120'000 fr., plus intérêts moratoires à 5% l'an dès le 4 septembre 2007, à titre de tort moral et indemnité pour licenciement abusif. Il a également conclu à la délivrance d'un certificat de travail. Il a indiqué que les motifs à l'appui de son licenciement étaient partiellement erronés. Les Drs H___ et I___ avaient, en juillet 2007, insisté pour le mettre en arrêt de travail pour cause de maladie, ce qu'il avait refusé car il craignait de perdre son emploi.
- i. Dès le 7 septembre 2007, T___ a été en incapacité de travail à 100% en raison de maladie. Selon son médecin psychiatre, sa demande AI a été admise en 2009.

- j. Par courrier recommandé du 27 septembre 2007, T___ a formé opposition à son congé.
- k. Par mémoire du 17 octobre 2007, T___ a modifié ses conclusions et réclamé 27'973 fr. 20 à titre d'indemnité pour résiliation abusive et 5'000 fr. à titre de dommages et intérêts pour tort moral, le tout avec intérêts moratoires à 5% l'an dès le 17 août 2007. Il a également conclu à ce que E1___ soit condamnée à lui verser son salaire jusqu'à l'échéance de son contrat de travail, compte tenu notamment de la suspension de son délai de congé pour 180 jours au maximum en raison de sa maladie.

Il a exposé qu'au printemps 2000, il avait indiqué à J___, directeur de la station de Genève de E1___, qu'il aurait été souhaitable que la nouvelle resK___abilité relative au poste d'agent du service passagers figure sur la description du poste desdits agents. Il lui avait également fait part de son regret de ce qu'aucune réunion des employés concernés n'ait été organisée au moment de l'attribution de cette nouvelle tâche. Il a également précisé qu'au repas de fin d'année 2005, J___ n'avait pas daigné lui offrir une poignée de main.

Il a par ailleurs produit un certificat médical de la Dresse I___ certifiant qu'il était en incapacité de travail à 100% dès le 14 août 2007 pour cause de maladie. Il a toutefois indiqué qu'il n'avait jamais remis ce certificat à son employeur et avait rassemblé ses forces pour exécuter tout de même son travail, de peur qu'un arrêt maladie ne lui coûte sa place.

- l. E1___ a conclu préalablement à ce qu'il soit ordonné à T___ de produire un nouveau certificat médical attestant de son incapacité à travailler. Principalement, elle a conclu au déboutement du demandeur.

Elle a indiqué qu'elle avait été contrainte de licencier T___, dans le respect des délais contractuels, compte tenu des nombreux avertissements écrits et oraux dont il avait été l'objet. Le congé n'était pas abusif et elle n'avait pas commis d'atteinte à la personnalité du demandeur. Quant à la conclusion relative au versement du salaire jusqu'à l'échéance reportée du contrat de travail, elle a précisé qu'elle avait conclu en faveur de ses employés une assurance collective perte de gain en cas de maladie et qu'elle acceptait la suspension du délai de congé s'il était établi par certificat médical que le demandeur était incapable de travailler.

- m. A l'audience du 22 janvier 2008, T___ a confirmé sa demande. Il a précisé que ses supérieurs directs avaient été K___ en 1999, L___ de 2000 à 2006, puis D___ de 2006 à 2007. Avec le premier, il avait des relations bonnes et professionnelles.

Ses rapports avec le second n'avaient pas été bons, celui-ci ne l'ayant jamais remercié de son travail bien fait. Enfin, il avait eu relativement peu de contact avec le dernier, leurs relations étant neutres et professionnelles.

E1___ a contesté l'intégralité de la demande.

- n. Le témoin M___ a indiqué qu'elle avait travaillé pour E1___ en qualité de Lead Agent du 1er mars 2000 au 31 décembre 2003. Elle avait quitté l'entreprise, notamment en raison de la mauvaise ambiance de travail et du copinage dans les promotions. Elle travaillait directement avec T___ et les relations de ce dernier avec ses supérieurs hiérarchiques étaient très bonnes.

Elle avait participé à des réunions de personnel sans la présence du demandeur, au cours desquelles les postes à repourvoir au sein de la société avaient été évoqués. Elle avait proposé le nom du demandeur à plusieurs reprises, mais ses requêtes étaient régulièrement ignorées. Elle avait par ailleurs entendu de la part de ses supérieurs des remarques désobligeantes au sujet du demandeur, notamment en rapport avec son âge, le fait qu'il était trop âgé pour effectuer son travail ou qu'il travaillait trop lentement. Le témoin avait pu constater un certain « ras-le-bol » de la part du demandeur. Elle pensait que cette déception était due à un manque de reconnaissance et au fait qu'il attendait une évolution dans son travail. Elle ne pouvait pas dire que le demandeur avait été victime de harcèlement, mais a confirmé que ses demandes n'avaient jamais été entendues.

G___ a travaillé chez C___ depuis le 1er mai 2000 en qualité d'adjoint chef d'escale et a côtoyé T___ dans le cadre de sa fonction d'agent billetterie. Ils n'avaient eu qu'à se louer des services du demandeur, tant au niveau du service à la clientèle que des relations avec les collaborateurs internes de C___ . Lors de situations tendues, le demandeur se comportait de manière adéquate et faisait montre d'un grand sens professionnel.

Le témoin a précisé qu'en qualité d'employé aéroportuaire, les plaintes de passagers faisaient partie du métier. En ce qui concernait le demandeur, il n'avait eu connaissance que d'une seule plainte à son égard, venant d'un membre navigant de C___ . Il a indiqué que les nouvelles normes interdisaient, lorsqu'un siège était attribué, qu'il soit changé. Or, devant l'insistance d'un passager, ledit membre navigant s'était rendu auprès du demandeur afin de lui demander de surseoir à cette directive. Ce dernier avait refusé, conformément au règlement, et le membre du personnel navigant n'avait pas apprécié, n'étant visiblement pas informé de cette nouvelle politique.

En relation avec l'incident de procédure mentionné dans la lettre de licenciement, le témoin a indiqué n'avoir jamais été contacté téléphoniquement par le demandeur concernant cette affaire. Enfin, concernant le certificat de travail produit sous pièce 19 dem., le témoin a indiqué qu'il s'agissait d'une lettre type que C___ délivrait régulièrement à la demande de ses agents à titre de certificat de travail pour leurs curriculum vitae. Si C___ n'avait pas été satisfaite des prestations du demandeur, elle n'aurait pas établi un tel certificat.

- o.** A l'audience du 27 février 2008, N___ a indiqué qu'elle connaissait T___, en dehors du contexte professionnel, depuis 1994 et qu'il était alors un homme gai et serviable. A Pâques 2007, elle avait remarqué qu'il allait moins bien et il lui avait fait part de soucis au travail et de déceptions. Le 31 juillet de la même année, il lui avait expliqué qu'il ne se sentait plus du tout bien au travail. Il avait l'impression de ne pas être écouté, de ne pas être considéré et reconnu par ses supérieurs. Le demandeur ne lui avait cependant jamais fait part de pressions subies de la part de ses supérieurs.

Au cours des dernières années, T___ lui avait également fait part de ses espoirs quant à une promotion. D'après elle, le fait que le demandeur ait accepté un poste largement en-dessous de ses compétences professionnelles était motivé par le fait qu'il pensait pouvoir évoluer au sein de la société.

- p.** O___ a travaillé auprès de C___ de 1986 à 2006. Dans ce cadre, elle avait collaboré avec le demandeur, qui avait un excellent contact avec la clientèle. T___ lui avait fait part à plusieurs reprises de son sentiment d'être méprisé et pas reconnu par ses supérieurs. Elle-même avait eu le sentiment qu'il n'était pas bien traité par ces derniers, mais elle n'en avait pas eu de preuves directes. Le témoin a ajouté que, mis à part ses frustrations quant à un éventuel avancement, le demandeur ne lui avait jamais fait part d'autres problèmes avec de sa hiérarchie.

K___, responsable du service passagers auprès de E1___ de 1994 à fin avril 2000, a précisé qu'il avait lui-même engagé T___, qui était un candidat ayant des perspectives d'avancement. Début 2000, il lui avait proposé de poser sa candidature pour un poste de business développement manager. Il ne recrutait pas personnellement pour ce poste, mais pour lui T___ avait de bonnes chances de l'obtenir, eu égard à sa formation et ses compétences. Il n'avait pas été informé du détail de la requête du demandeur, ayant lui-même quitté la société entre-temps. Il n'avait pas aiguillé ce dernier vers une personne particulière, mais lui avait simplement dit de faire les démarches nécessaires. Il ne pouvait pas confirmer que le demandeur avait finalement postulé.

Le témoin a ajouté que, ayant travaillé plus de dix ans dans le domaine de l'aviation, il considérait que, dans une carrière de presque dix années, avoir été l'objet de quatre plaintes de passagers n'était pas du tout inhabituel.

J___, directeur de la station de Genève de E1___ depuis juin 2000, dirigeait environ 450 collaborateurs. Six niveaux hiérarchiques le séparaient du demandeur. Il était en contact journalier avec ses collaborateurs directs, soit environ 25 personnes, et saluait les autres collaborateurs et leur serrait la main quand il les croisait dans l'aéroport. Il n'avait aucun souvenir que durant l'année 2000 le demandeur lui aurait indiqué qu'il aurait été souhaitable que la nouvelle responsabilité de la fonction d'agent figure mieux dans la description du poste, ni qu'il aurait désiré qu'une réunion d'information soit mise sur pied pour une meilleure appréhension de la nouvelle tâche.

En ce qui concernait les repas de fin d'année, le témoin avait pour principe, avec ses collaborateurs des ressources humaines, de se trouver à l'entrée de la salle et d'essayer de serrer la main à un maximum de collaborateurs, soit à environ 70% d'entre eux. Il se pouvait donc très bien qu'il n'ait pas serré la main du demandeur au repas de l'année 2005, mais ce n'était en aucune manière volontaire.

Concernant les possibilités de postuler pour un nouvel emploi au sein de la société, le témoin a indiqué qu'elles étaient indiquées par voie d'affichage interne, sur lequel était décrit le profil du poste ainsi que les personnes responsables à contacter. Il imaginait que la même procédure était appliquée à Zurich.

Le témoin a ajouté qu'il n'avait jamais eu connaissance d'une quelconque attitude de harcèlement vis-à-vis du demandeur de la part de ses supérieurs. Si tel avait été le cas, il aurait immédiatement réagi.

Il avait été informé de deux plaintes de C___ concernant un écart de comportement du demandeur. Dans un de ces cas, C___ exigeait le retrait immédiat du demandeur de son poste. Il n'avait pas trouvé cette procédure correcte et était lui-même intervenu auprès de cette société pour lui faire part de la manière de procéder.

Enfin, le témoin a indiqué qu'il y avait eu une grève en 2006 au sein de E1___ et qu'à la suite de cette dernière, un accord était intervenu avec les syndicats, selon lequel tous les avertissements dont les employés avaient fait l'objet avant 2006 n'étaient plus retenus contre eux. Le témoin a confirmé que la lettre d'avertissement remise le 22 mars 2007 au demandeur ne correspondait pas à l'esprit de ce qui avait été convenu avec les syndicats.

D___ a travaillé au sein de E1___ depuis 1989. Depuis novembre 2006, il travaillait en qualité de passager care manager et avait ainsi la responsabilité de la supervision du poste du demandeur et d'une centaine d'autres collaborateurs.

En ce qui concernait les reproches formulés à l'encontre de T___ dans la lettre d'avertissement du 22 mars 2007, les remarques du demandeur à l'égard de sa collègue étaient peut-être justifiées, mais la manière n'était pas adéquate. La collègue en avait été choquée, elle avait eu les larmes aux yeux et s'en était ouverte à lui.

Le témoin a relaté un autre incident. Un passager de C___ s'était vu refuser l'embarquement par un agent de coordination, qui était un supérieur hiérarchique du demandeur. Ce dernier s'était alors interposé, disant qu'il allait tenter d'arranger les choses, alors qu'il n'avait pas à le faire. Suite au refus répété de son embarquement, le passager s'était emporté et avait fait part de son mécontentement à C___, ce qui avait mis E1___ en porte-à-faux vis-à-vis de sa cliente.

En ce qui concernait l'incident du 5 juillet 2007, le témoin a précisé que lorsque survenait un problème en porte d'embarquement, l'on pouvait être sous pression, mais que dans ce cas particulier le demandeur avait dépassé les bornes et avait été grossier avec son interlocuteur de la compagnie N___. Dans tous les incidents reprochés, le demandeur avait perdu son calme.

La procédure en cas de manquement de la part d'un collaborateur voulait que la personne soit reçue dans son bureau en présence de son chef de service ou éventuellement de la personne responsable des ressources humaines. A son souvenir, il avait reçu T___ à deux ou trois reprises, avec la responsable des ressources humaines, F___. Ils lui avaient fait part des plaintes dont il était l'objet, en particulier de celle de C___. La réaction du demandeur avait été agressive ; il considérait la plainte comme exagérée et ne reconnaissait pas sa responsabilité. Le témoin lui avait demandé de rester calme et lui avait remis une lettre d'avertissement. Si lors de cet entretien le demandeur leur avait apporté des éléments le disculpant, la teneur de la lettre aurait été différente. Le témoin a précisé que, connaissant le demandeur depuis de nombreuses années, il avait été très surpris de le voir sous cet angle. Il connaissait une personne serviable, qui allait au-devant des attentes de la clientèle et était plutôt agréable.

La décision de licenciement, que le témoin regrettait d'avoir eu à prendre, avait été prise après un énième écart de comportement du demandeur, en dépit d'avertissements répétés, en accord avec la direction. Cette décision était devenue

inévitables. Le témoin ne s'expliquait pas la cause des écarts de comportement du demandeur.

Entre les différents incidents, le demandeur était venu voir le témoin car il désirait postuler pour un poste d'agent de coordination et voulait s'assurer qu'il lui donnerait sa chance. Le témoin l'a encouragé à le faire et à lui adresser un courrier. Il ne l'avait jamais reçu.

Concernant la pièce 19 dem., le témoin a indiqué que son auteur avait très bien pu ne pas la soumettre à Q___, qui était le responsable de la station de Genève et le supérieur hiérarchique de G___. C'était celui-là qui s'était plaint du comportement du demandeur.

Le témoin a ajouté avoir été très surpris des reproches que le demandeur formulait à l'égard de ses supérieurs hiérarchiques, tels que le manque de reconnaissance, puisque la seule fois où il avait désiré postuler pour un nouveau poste, il l'avait lui-même encouragé et l'aurait soutenu.

Après l'incident du 5 juillet 2007, il avait invité le demandeur à prendre un café avec la responsable de secteur, R___. Il l'avait encouragé à changer son attitude. Le demandeur lui avait indiqué qu'il ne supportait pas l'injustice et que quand il était confronté à une telle situation, il entrait dans une colère noire et il avait beaucoup de peine à se contrôler.

- q.** En date du 23 juillet 2008, E___ a produit son « règlement relatif à l'emploi », la police d'assurance relative à l'assurance collective perte de gain en cas de maladie, ainsi que tous les décomptes des indemnités perte de gain reçues de son assurance et reversées à T___. Elle a indiqué que les indemnités qu'elle avait touchées de S___ Assurances jusqu'à la fin du mois de mai 2008 avaient été reversées à T___.
- r.** Le 6 août 2008, T___ a produit un certificat médical indiquant qu'il avait été en incapacité de travail à 100% en raison de maladie, du 5 décembre 2007 au 31 janvier 2008. Par courrier du même jour, il a indiqué avoir obtenu le paiement de son salaire jusqu'au 31 mai 2008, date correspondant au terme de son délai de congé. Il a ajouté que ce point n'était par conséquent plus litigieux.
- B.** Le Tribunal a considéré que dès lors que l'employé n'avait pas fait part de son incapacité de travail débutant le 14 août 2007, le licenciement intervenu le 17 août 2007 ne tombait pas dans une période de protection. Aucun acte de mobbing ne pouvait être retenu contre l'employeur. L'employé n'en avait fait part

à aucun témoin. S'il était possible que le directeur de l'antenne genevoise ne lui avait, au repas de fin d'année, pas serré la main, cela s'expliquait aisément par le nombre de collaborateurs (450). S'agissant des perspectives d'avancement de l'employé, un poste lui avait été signalé par son supérieur hiérarchique en 2000 et l'employé lui avait parlé d'un autre poste en 2007 pour lequel il l'avait encourager à postuler, mais il semblait que l'employé n'y avait pas donné suite. Ce dernier n'avait pas donné d'explications au sujet des reproches ayant donné lieu à des avertissements et les motifs du licenciement, à savoir le manque de courtoisie à l'égard d'un employé de la compagnie N___ et le départ de son poste de travail sans avoir averti la coordinatrice, avaient été établis. Au vu de ces éléments, il n'y avait pas eu d'actes de mobbing ni de facteurs permettant de considérer que le licenciement était abusif. Le Tribunal a encore constaté que le salaire avait été versé jusqu'au 31 mai 2008, terme du contrat de travail compte tenu de la suspension du délai de congé de 180 jours. Enfin, l'employeur était condamné à établir un certificat de travail.

Lors de l'audience, qui s'est tenue le 3 juin 2009 devant la Cour d'appel, les parties ont persisté dans leurs conclusions.

Le Dr A___, médecin psychiatre de l'employé, a déclaré que, d'après les indications de son patient, celui-ci s'était beaucoup investi dans son travail, s'était plaint de ne pas avoir pu obtenir un entretien avec ses supérieurs, avait ressenti un manque de considération. La demande AI de T___ avait été admise. Pour ce praticien, le lien entre ce que son patient avait vécu sur son lieu de travail et sa dépression était clair. Il a cependant précisé ne pas avoir connaissance des reproches ni des avertissements qui avaient été adressés par l'employeur à son patient.

EN DROIT

1. Interjeté en temps utile, l'appel est recevable (art. 59 al. 1 LJP). La valeur litigieuse étant supérieure à 1'000 fr., la Chambre d'appel est compétente pour statuer sur le litige (art. 56 al. 1 LJP).
2. Les parties ont été liées par un contrat de travail de durée indéterminée que chacune des parties pouvait résilier (art. 335 al. 1 CO). La résiliation est toutefois abusive lorsqu'elle intervient dans l'une des situations énumérées à l'art. 336 al. 1 CO, situations qui se rapportent aux motifs de la partie qui donne le congé.

L'art. 336 al. 1 let. a CO qualifie en particulier d'abusif le congé donné par une partie 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 vise le congé discriminatoire, fondé par exemple sur la race, la nationalité, l'âge, l'homosexualité, les antécédents judiciaires, la maladie et la religion (ATF 130 III 699 consid. 4.1 et l'arrêt cité). Il appartient à la partie qui a reçu son congé d'apporter la preuve d'une situation visée par l'art. 336 al. 1 CO; comme la preuve du motif réel du licenciement peut être délicate à apporter, la jurisprudence admet que le juge peut présumer en fait l'existence d'un congé abusif lorsque l'employé a présenté des indices susceptibles de faire apparaître comme non réel le motif avancé par l'employeur; celui-ci est alors contraint d'établir ses propres allégations quant au motif du congé (ATF 130 III 699 consid. 4.1 in fine p. 703 et les références).

Le harcèlement psychologique, appelé aussi mobbing, se définit comme un enchaînement de propos et/ou d'agissements hostiles, répétés fréquemment pendant une période assez longue, par lesquels un ou plusieurs individus cherchent à isoler, à marginaliser, voire à exclure une personne sur son lieu de travail (arrêt 2P.57 et 58/2005 du 11 août 2005, consid. 6.2.1; 4C.109/2005 du 31 mai 2005, consid. 4). La victime est souvent placée dans une situation où chaque acte pris individuellement, auquel un témoin a pu assister, peut éventuellement être considéré comme supportable alors que l'ensemble des agissements constitue une déstabilisation de la personnalité, poussée jusqu'à l'élimination professionnelle de la personne visée (arrêt 2P.57 et 58/2005 du 11 août 2005, consid. 6.2.1; 4C.109/2005 du 31 mai 2005, consid. 4). Il n'y a toutefois pas harcèlement psychologique du seul fait qu'un conflit existe dans les relations professionnelles, ni d'une mauvaise ambiance de travail, ni du fait qu'un membre du personnel serait invité - même de façon pressante, répétée, au besoin sous la menace de sanctions disciplinaires ou d'une procédure de licenciement - à se conformer à ses obligations résultant du rapport de travail, ou encore du fait qu'un supérieur hiérarchique n'aurait pas satisfait pleinement et toujours aux devoirs qui lui incombent à l'égard de ses collaboratrices et collaborateurs. Il résulte des particularités du mobbing que ce dernier est généralement difficile à prouver, si bien qu'il faut éventuellement admettre son existence sur la base d'un faisceau d'indices convergents, mais aussi garder à l'esprit qu'il peut n'être qu'imaginaire ou même être allégué abusivement pour tenter de se protéger contre des remarques et mesures pourtant justifiées (arrêt 2P.57 et 58/2005 du 11 août 2005, consid. 6.2.1; 4C.109/2005 du 31 mai 2005, consid. 4).

Les actes de mobbing sont prohibés par l'art. 328 al. 1 CO (arrêt 2P.57 et 58/2005 du 11 août 2005, consid. 6.2.1; 4C.109/2005 du 31 mai 2005, consid. 4), qui dispose que l'employeur protège et respecte, dans les rapports de travail, la personnalité du travailleur; il manifeste les égards voulus pour sa santé et veille au maintien de la moralité. En particulier, il veille à ce que les travailleurs ne soient pas harcelés sexuellement et qu'ils ne soient pas, le cas échéant, désavantagés en raison de tels actes. L'employeur qui n'empêche pas que son employé subisse un mobbing contrevient à l'art. 328 CO (ATF 125 III 70 consid. 2a p. 73; plus récemment arrêt 2P.57 et 58/2005 du 11 août 2005, consid. 6.2.1; 4C.343/2003 du 13 octobre 2004, consid. 3.1).

Le salarié victime d'une atteinte à sa personnalité contraire à l'art. 328 al. 1 CO du fait de son employeur ou des auxiliaires de celui-ci peut prétendre à une indemnité pour tort moral aux conditions fixées par l'art. 49 al. 1 CO (art. 97 al. 1, 101 al. 1 et 99 al. 3 CO; ATF 130 III 699 consid. 5.1 p. 704; ATF 125 III 70 consid. 3a p. 74). Cette disposition prévoit que celui qui subit une atteinte illicite à sa personnalité a droit à une somme d'argent à titre de réparation morale, pour autant que la gravité de l'atteinte le justifie et que l'auteur ne lui ait pas donné satisfaction autrement. L'ampleur de la réparation morale dépend avant tout de la gravité des souffrances physiques ou psychiques consécutives à l'atteinte subie par la victime et de la possibilité d'adoucir sensiblement, par le versement d'une somme d'argent, la douleur morale qui en résulte (ATF 130 III 699 consid. 5.1 p. 704; 129 IV 22 consid. 7.2 p. 36). N'importe quelle atteinte légère à la réputation professionnelle, économique ou sociale d'une personne ne justifie pas une réparation (ATF 130 III 699 consid. 5.1 p. 704; 125 III 70 consid. 3a p. 75). En raison de sa nature, l'indemnité pour tort moral, qui est destinée à réparer un dommage qui ne peut que difficilement être réduit à une simple somme d'argent, échappe à toute fixation selon des critères mathématiques, de sorte que son évaluation en chiffres ne saurait excéder certaines limites; l'indemnité allouée doit toutefois être équitable (ATF 130 III 699 consid. 5.1 p. 704 s.; 129 IV 22 consid. 7.2 p. 36).

L'énumération de l'art. 336 al. 1 CO n'étant pas exhaustive, l'abus du droit de résiliation peut également se révéler dans des situations qui apparaissent comparables, par leur gravité, aux hypothèses expressément visées (ATF 132 III 115 ; 131 III 535). Ainsi, l'abus n'est pas obligatoirement inhérent au motif de la résiliation ; il peut surgir dans ses modalités. La partie qui veut mettre fin au contrat, même pour un motif légitime, doit exercer son droit avec des égards et s'abstenir de tout comportement biaisé ou trompeur. En particulier, une violation manifeste du devoir imposé à l'employeur de respecter et de protéger la personnalité du travailleur (art. 328 al. 1er CO) en relation avec le licenciement,

peut caractériser l'abus. En revanche, un comportement de l'employeur simplement discourtois ou indélicat est insuffisant, car il ne ressortit pas à l'ordre juridique de sanctionner ces attitudes (ATF np 4C.25/2006 du 21 mars 2006).

- 2.1** L'appelant reproche, en premier lieu, au Tribunal de ne pas avoir retenu qu'il avait subi des actes de mobbing. En effet, ses supérieurs le gratifiait de mépris en ne le saluant pas ou en refusant son aide pour des tâches banales. Ce mépris se manifestait également par le fait qu'il n'avait jamais été promu et que des remarques sur son âge avaient été faites lorsqu'il avait été question de le promouvoir. En outre, en lui signifiant un dernier avertissement en mars 2007, alors que selon l'accord conclu avec les syndicats en 2006, les avertissements avant 2006 n'avaient pas à être pris en compte, son employeur avait cherché à le dénigrer. Cette attitude qu'il qualifiait de mobbing avait été à l'origine d'une sévère dépression. Celle-ci l'avait rendu moins tolérant à l'égard de ses collègues ou clients difficiles.
- 2.2** Il n'est pas ressorti des enquêtes que les supérieurs de l'appelant ne le saluaient pas lorsqu'ils le croisaient ni qu'ils auraient refusé son aide dans des tâches banales. Le directeur de la succursale de Genève a, au contraire, expliqué qu'il s'attachait, lorsqu'il croisait un collaborateur, à le saluer et à lui serrer la main. Lors de la soirée de fin d'année, il se plaçait à l'entrée de la salle afin d'essayer de saluer un maximum de collaborateurs. Néanmoins, compte tenu du nombre de ceux-ci (450), il n'arrivait pas à serrer la main à tous. S'il ne peut ainsi être exclu que le directeur de l'intimée n'ait pas salué à cette occasion personnellement l'appelant, rien ne permet de retenir que cela reposait sur une démarche intentionnelle du premier de ne pas s'adresser au second ou de l'isoler. Le témoin M___ a d'ailleurs qualifié les relations de l'appelant avec ses supérieurs hiérarchiques de très bonnes. L'appelant ne se plaint, au demeurant, pas de l'attitude de sa "superviseuse" qui est la seule personne dont les témoins s'accordent à dire qu'elle pouvait - avec tout le monde - être parfois quelque peu brusque (témoins M___, O___).

Certes, l'appelant a fait part de son sentiment d'être méprisé et pas reconnu de la part de ses supérieurs au témoin O___. Cette dernière a indiqué avoir été surprise qu'en huit ans d'activité pour l'intimée, l'employé n'ait pas été promu. Celui-ci lui avait fait part de sa frustration à cet égard; il n'avait pas évoqué d'autres problèmes à l'encontre de sa hiérarchie. L'appelant avait également fait part de ses espoirs de promotion au témoin N___. Il n'est cependant pas établi, ni même rendu vraisemblable, que l'intimée aurait empêché l'appelant d'accéder à un poste plus élevé dans la hiérarchie. Son supérieur direct, D___, a expliqué que lorsque

l'appelant était venu le voir, car il souhaitait postuler pour un poste d'agent de coordination, il l'avait assuré de son soutien et encouragé à lui adresser un courrier, ce que celui-ci n'avait toutefois jamais fait. En 2000, K___, qui avait engagé l'appelant, lui avait proposé un poste de business development manager. L'appelant, qui se plaint de ne pas avoir été promu, ne soutient cependant pas avoir présenté sa candidature pour ce dernier poste ni d'ailleurs pour un autre. Le témoignage de M___, qui a relevé que lorsque avaient été discutés à des réunions de staff les postes à repourvoir, elle n'avait pas été suivie quand elle avait articulé le nom de l'appelant et l'âge de celui-ci avait été mis en exergue, doit être apprécié, à cet égard, avec retenue. En effet, ce témoin a déclaré avoir quitté l'intimée en 2005 en raison, notamment, de la mauvaise ambiance de travail et du fait qu'il y avait du "copinage" concernant l'avancement, exprimant ainsi une certaine frustration, en particulier quant à ses possibilités d'avancement. Il convient cependant de relever que ce témoin n'a pas indiqué que la candidature de l'appelant avait, dans une situation concrète, été injustement rejetée. Il apparaît au contraire que l'appelant n'a pas présenté sa candidature pour des postes qui auraient pu l'intéresser. Dans ces conditions, il ne peut être reproché à son employeur, dont le directeur et le supérieur direct l'avaient encouragé à déposer sa candidature, de l'avoir empêché de gravir les échelons de la hiérarchie interne. Il n'y a pas de raison de douter du sentiment d'injustice, d'ailleurs également constaté par son médecin (témoin A___), que l'appelant ressent ni de la souffrance que ce sentiment a engendrée chez lui. Le dossier ne permet cependant pas de retenir que celui-ci trouve son origine dans l'attitude de l'intimée. Le psychiatre de l'appelant a d'ailleurs indiqué que son patient lui avait donné des indications générales quant au manque de considération qu'il ressentait, mais pas d'informations concrètes.

Enfin, l'intimée reconnaît qu'à la suite de l'accord trouvé en 2006 avec les syndicats, elle s'était engagée à ne pas tenir compte des avertissements qui avaient été adressés aux employés avant 2006. Des avertissements donnés en 2003 et 2004 ont toutefois été évoqués dans le courrier du 22 mars 2007. Cet élément ne suffit cependant pas à retenir que l'intimée aurait adopté à l'égard de l'appelant une attitude de harcèlement ou le dénigrant. Partant, le premier grief est infondé.

- 2.3** En prolongement de son premier grief, l'appelant soutient que la qualité de son travail avait pâti en raison du mobbing qu'il avait subi. L'intimée commettait ainsi un abus de droit en le licenciant en raison de manquements induits par la violation de ses propres devoirs contractuels.

L'employeur a averti l'appelant le 22 mars 2007 en raison de deux incidents récents, à savoir le comportement agressif de l'appelant à l'égard de plusieurs

passagers à l'embarquement d'un vol de C___, d'une part, et, d'autre part, le fait que l'appelant avait sermonné haut et fort, devant des passagers, des jeunes collègues. L'une de celles-ci en avait été choquée et s'en était ouverte à son supérieur, les larmes aux yeux (témoin D___). Début juin 2007, l'appelant s'était, à nouveau, montré très agressif à l'égard d'un collaborateur du Service desk de N___ au Canada, à qui il avait raccroché le téléphone au nez après l'avoir grossièrement insulté (pièce 12 int., témoin D___). Début août 2007, lors d'un contrôle de situation, le supérieur de l'appelant s'était rendu compte que celui-ci ne se trouvait pas à son poste de travail et qu'une longue file d'attente s'était formée devant les guichets. L'appelant avait, par ailleurs, également début août quitté son poste de travail 30 à 40 minutes avant l'heure à laquelle il était autorisé à le quitter (témoin D___).

L'appelant ne conteste pas ces reproches dans son acte d'appel. Il expose uniquement que ses manquements avaient résulté du mobbing qu'il avait subi et qui l'avait rendu moins calme et tolérant à la contrariété. Or, dès lors que, comme cela vient d'être examiné plus haut (consid. 2.2), l'appelant n'a pas fait l'objet de mobbing par l'intimée ou ses employés, il ne peut imputer la responsabilité de ses écarts de comportement à son employeur.

Par ailleurs et comme l'a relevé le Tribunal, les reproches adressés à l'appelant n'étaient pas de pures prétextes ni fictifs, ce que l'employé ne soutient d'ailleurs pas, et le licenciement fondé sur ceux-ci ne se révèle nullement abusif. En effet, l'agressivité et la grossièreté de l'appelant ainsi que le non respect du planning et des horaires ne sont pas compatibles avec la fonction qu'il occupait, le check-in constituant, comme l'a indiqué le directeur genevois de l'intimée, la carte de visite de la société cliente de l'intimée. Par conséquent, les premiers juges ont à juste titre débouté l'appelant de ses prétentions pour licenciement abusif et tort moral. Le jugement sera ainsi confirmé.

3. L'émolument d'appel sera laissé à la charge de l'appelant, qui succombe dans ses conclusions (art. 78 LJP).

PAR CES MOTIFS

La Cour d'appel des prud'hommes, groupe 3,

A la forme :

Déclare recevable l'appel interjeté par T___ contre le jugement rendu le 13 novembre 2008 par le Tribunal de la juridiction des prud'hommes dans la cause C/19140/2007-3.

Au fond :

Le rejette et confirme le jugement entrepris;

Laisse l'émolument d'appel à la charge de T___;

Déboute les parties de toutes autres conclusions.

La greffière de juridiction

La présidente