



T _____
Dom. élu : Me Pascal PETROZ
Avenue de Champel 24
Case postale 123
1211 GENEVE 12

E _____
Dom. élu : Me Malika SALEM
Rue Etienne-Dumont 1
Case postale 3487
1211 GENEVE 3

Partie appelante

Partie intimée

D'une part

D'autre part

ARRÊT

Du 7 septembre 2004

M. Richard BARBEY, président

MM. Denis MATHIEU et Alain SARACCHI, juges employeurs

Mme Thérèse BLANCHARD et M. David MUNGALL, juges salariés

M. Henri GANGLOFF, greffier d'audience

EN FAIT

- A. Par contrat du 10 avril 2001 prenant effet le 1^{er} juin suivant, E _____, établissement de droit public spécialisé dans la prévoyance complémentaire, ont engagé T _____ en qualité de responsable du service de conseil à la clientèle, avec un horaire hebdomadaire de 40 h. et moyennant un salaire mensuel brut de 9'000 fr. plus un treizième mois ainsi qu'un bonus dépendant de la réalisation de conditions fixées dans le règlement des rémunérations du personnel (pièce 1 dem).

Outre son responsable, le service de conseil à la clientèle se composait alors de quatre collaborateurs chargés de développer le portefeuille de contrats de prévoyance souscrits auprès de l'établissement (pièce 2 dem.).

- B/a. A la fin de l'été, A _____, directeur général E _____ entré en fonction cinq mois plus tôt, a confirmé à T _____ sa bonne intégration au sein de l'institution. A la même époque, un des collaborateurs du service de conseil à la clientèle a dû être licencié; son remplaçant n'a pu être trouvé qu'au mois de novembre 2001 (pièce 3 dem; pv du 8.7.2004 p. 3).

- b. Au mois de décembre 2001, le conseil d'administration E _____ a nommé T _____ fondé de pouvoir.

Dans le cadre d'une réorganisation interne, A _____ a simultanément proposé à ce dernier de reprendre, en sus du service de conseil à la clientèle, les charges du service marketing et de responsable commercial – fonction de coordination créé en 2000 – qu'avait assumées jusque là un autre fondé de procuration, B _____, occupée à plein temps; celle-ci avait donné sa démission en raison de divergence d'opinions avec la direction. Son travail impliquait la conduite de deux collaborateurs, C _____ et D _____, travaillant respectivement à plein et à mi-temps.

T _____ accepta l'offre de A _____ et bénéficia d'une augmentation de salaire de 10% (pièces 4-6 dem; pv du 13.10.2003 p. 3; du 8.7.2004 p. 1-2).

- c. A partir de janvier 2002, T _____ se heurta à des difficultés.

Il lui fallut surveiller la fin de la formation du nouveau collaborateur du service de conseil à la clientèle, engagé deux mois auparavant. A début de l'année, D _____ de l'équipe du marketing s'était de surcroît déclarée en incapacité de travail pour une longue durée. Le mois suivant, A _____ et T _____ décidèrent encore de changer l'agence de publicité avec laquelle travaillait E _____. T _____ choisit enfin de concentrer ses efforts sur les activités du service de marketing, en entreprenant de revoir avec C _____ la présentation et le libellé

des fascicules publicitaires de l'établissement, question qu'il considérait comme importante et qui suscitait son intérêt.

A l'origine et en raison des charges qui incombaient à T_____, la direction de l'établissement avait songé, pour le soulager, à lui adjoindre l'assistance d'un nouveau responsable du service de conseil à la clientèle. Après avoir revu le problème, l'intéressé et la responsable des ressources humaines considérèrent préférable de trouver un responsable du secteur marketing. T_____ suggéra au directeur général de désigner à ce poste C_____, mais sa proposition fut écartée, car le comportement de l'intéressé était alors tenu pour insuffisant (pv du 18.8.2003 p. 6-7; du 8.7.2004 p. 2; pièces 11-13 déf.).

- d. F_____, responsable des ressources humaines au sein E_____ qui devra interrompre ses activités professionnelles au mois de juillet 2002 en raison de troubles dépressifs, a d'autre part évoqué une dégradation de l'ambiance au sein de l'établissement, qui remontait à l'année 1999 et qui persistait. D'autres employés se sont exprimé sur ce phénomène (pv du 18.8.2003 p. 4-5, 7; du 13.10.2003 p. 4-5; du 20.10.2003 p. 3).
- d. Progressivement, certains collaborateurs du service de conseil à la clientèle éprouvèrent le sentiment de ne plus recevoir l'assistance et l'écoute nécessaires de leur supérieur hiérarchique direct. Il ne s'en sont toutefois pas plaints auprès de la responsable des ressources humaines (pv du 18.8.2003 p. 6; 13.10.2003 p. 6; du 20.10.2003 p. 4-5).

Le 16 avril 2002, lors d'une réunion hebdomadaire, A_____ fit de son côté part à T_____ de sa préoccupation sur le chiffre d'affaires des nouveaux contrats de prévoyance pour le premier trimestre de l'année - dépendant des activités de son service - qu'il tenait pour « catastrophique ». Il l'invita donc à trouver un assistant en mesure de le seconder dans la direction du service qui lui avait été initialement confié. Dans une note du 18 mai, il lui demanda encore de préparer un « plan marketing » (pièces 9 dem; 4 déf; pv du 8.7.2004 p. 2).

- e. Durant le mois de mai 2002, une comptable et le responsable informatique E_____ avertirent le directeur général que des intrigues se tramaient contre lui, imputées notamment à T_____ (pv du 13.10.2003 p. 5; du 20.10.2003 p. 3).
- f. Le 14 juin 2002, T_____ réunit les employés du service de conseil à la clientèle, pour faire le point de la situation. Ses collaborateurs exprimèrent leurs doléances, dénonçant en particulier la modification des conditions de leur rémunération et les difficultés auxquelles ils se heurtaient pour communiquer avec lui, source d'incompréhensions réciproques. Comme il l'avait demandé, A_____ reçut une copie du procès-verbal de la réunion, rédigé par l'un des participants (pièce 10 déf; pv du 14.4.2003 p. 4; du 13.10.2003 p. 6; du 20.10.2003 p. 5; du 8.7.2004 p. 3).

- C. Dans une lettre du 24 juillet 2002 paraphée par le directeur général, E _____ ont fait savoir à T _____ qu'elles entendaient mettre un terme aux relations de travail « dans le respect des normes contractuelles », soit pour le 30 septembre suivant. A la suite d'une opposition de l'employé, elles ont justifié leur décision par les plaintes de ses subordonnés relatives à la gestion du service de conseil à la clientèle, à l'origine d'une rupture irrémédiable des rapports de confiance entre les parties; elles ont aussi reproché à l'employé de s'être engagé en leur nom dans des accords de sponsoring, au-delà de ses compétences financières, et sa décision de conclure un contrat de courtage en faveur d'un agent tiers pour la souscription d'une police d'assurance pour le compte d'un client, en contrevenant de la sorte à la réglementation en vigueur au sein de l'établissement (pièces 15, 17 dem.).

S'agissant du premier de ces deux derniers griefs, il sera précisé que T _____ avait accepté de financer un tournoi organisé par le Y _____ TENNIS CLUB à Genève, qui a finalement engendré des dépenses de 26'310 fr. 90. Selon l'employeur, un chef de service E _____ pouvait seulement engager l'institution pour un montant ne dépassant pas 10'000 fr. Les enquêtes ont cependant fait ressortir que la direction de l'établissement avait été informée du financement du tournoi; suivant le cas, la limite de compétence d'un chef de service en la matière peut aller jusqu'à 20'000 fr. ou 25'000 fr. (pièces 13, 17 dem; pv du 18.8.2003 p. 7; du 13.10.2003 p. 4-6).

En ce qui concerne la seconde critique, T _____ pour le compte de E _____ avait été approché au printemps 2002 par G _____, particulier qui souhaitait souscrire auprès d'elles un contrat de prévoyance liée. Le client potentiel était assisté de son conseiller en assurances, H _____, agent de la compagnie X _____ dont les activités ne portaient toutefois pas sur ce genre d'opération. Le 18 avril 2002, par l'intermédiaire de T _____ et sous deux signatures, E _____ ont conclu un contrat de courtage au profit de H _____, reconnaissant à ce dernier le droit à des commissions - qu'il ne semble finalement pas avoir encaissées - pour l'affaire envisagée. L'employeur a ultérieurement considéré que son chef de service avait transgressé son devoir de fidélité défini dans la réglementation interne de l'établissement en promettant une rémunération à un courtier, engagement proscrit en pareil cas. Il a néanmoins ajouté que le reproche ainsi formulé n'avait en définitive représenté que l'ultime raison, accessoire, à l'origine du licenciement signifié le 24 juillet 2002 (pièces 8, 20 dem; pv du 14.4.2003 p. 4; du 18.8.2003 p. 2-3; du 13.10.2003 p. 2-3).

- D. Par requête du 19 décembre 2002, T _____ a ouvert action devant le Tribunal des prud'hommes contre E _____, en paiement du bonus convenu pour l'année 2002 et d'une indemnité égale à six mois de salaire pour résiliation abusive au sens de l'art. 336 al. 1 lit. d CO. A le lire aucun des motifs avancés à l'appui du congé ne se révélait fondé, mais le licenciement constituait un acte de représailles aux prétentions qu'il avait formulée en vue d'obtenir un soutien en personnel,

pour le soulager des tâches trop lourdes qui lui avaient été confiées à la tête de trois services différents (conseil à la clientèle, marketing et commercial).

La défenderesse s'est opposée à la demande, en se retranchant derrière les explications avancées à l'appui de sa décision.

Le Tribunal a entendu les parties et a procédé à des enquêtes. L'essentiel des nombreux témoignages recueillis a déjà été rappelé.

Statuant le 20 octobre 2003, le Tribunal a considéré que la résiliation avait été signifiée parce que l'employé n'était plus parvenu à assumer la direction du service de conseil à la clientèle, comme l'avaient confirmé les plaintes de ses anciens collaborateurs entendus durant les enquêtes. La perte des rapports de confiance qui en était résulté légitimait le licenciement et la demande a été rejetée, sous réserve de la prétention relative au bonus, allouée et qui n'est plus litigieuse.

- E. T_____ appelle du jugement rendu, en persistant dans son argumentation et ses conclusions relatives au caractère abusif du congé.

L'intimée propose la confirmation de la décision attaquée.

- F. Les témoins entendus ont enfin exprimé des avis divergents sur le travail de T_____ au sein de E_____. F_____, responsable des ressources humaines, a eu de bon rapports avec lui; elle l'a considéré comme un cadre productif, apportant de nouvelles idées et n'étant pas un élément perturbateur. B_____ a eu la même opinion, à l'instar de C_____, du service du marketing (pv du 18.8.2003 p. 5, 7; du 13.10.2003 p. 3).

Les avis négatifs au sujet du travail de l'appelant, émanant des membres du service de conseil à la clientèle, ont déjà été évoqués dans la première partie du présent arrêt.

EN DROIT

1. L'appel est recevable, ayant été interjeté dans le délai et suivant la forme prévus par la loi (art. 56 al. 1, 59 LJP).
- 2.1. Selon l'art. 336 al. 1 lit. d CO, est abusive la résiliation d'un contrat de travail signifiée parce que l'autre partie fait valoir de bonne foi des prétentions résultant du contrat. Les prétentions au sens de la norme précitée concernent l'exercice de l'ensemble des droits découlant du contrat de travail, par exemple le salaire, l'horaire de travail ou une demande tendant à la protection de la personnalité de

l'employé garantie par l'art. 328 CO (HUMBERT, Die neue Kündigungsschutz im Arbeitsrecht, 1991, p. 88; ZOISS, La résiliation abusive du contrat de travail, 1997, p. 202-204).

Le fardeau de la preuve du caractère abusif du congé incombe à la partie qui le reçoit (ATF 123 III 246 = JdT 1998 I 300 cons. 4/b). En relation avec l'art. 336 al. 1 lit. d CO, le demandeur doit donc en particulier démontrer avoir formulé une prétention à l'origine de la résiliation (WYLER, Droit du travail, p. 405-406; ZOISS, op. cit., p. 211-212). Comme un des faits déterminants, soit la véritable raison du congé, est de nature psychique, un faisceau d'indices ou une très grande vraisemblance, fondée entre autres sur la chronologie des événements, peut suffire suivant le cas à établir le caractère abusif de la résiliation. La partie ayant dénoncé le contrat doit, de son côté, collaborer à l'administration des preuves et démontrer la réalité des motifs légitimes qui l'ont amenée, selon son dire, à mettre fin aux rapports de travail (WYLER, op. cit, p. 397; ZOISS, op. cit, p. 271-274).

- 2.2. En l'occurrence et comme l'a considéré avec raison le Tribunal (jugement p. 17), rien n'est venu établir que l'employé a présenté à la direction de l'établissement qui l'occupait une requête précise, afin que soient engagé un ou plusieurs collaborateurs à même de le seconder. Après que l'intéressé eut accepté de reprendre la responsabilité de deux autres services en sus du département du conseil à la clientèle, la question de son encadrement éventuel a certes été étudiée avec la responsable du personnel. L'engagement d'un assistant pour ledit service ou celui du marketing en est toutefois resté au stade de projet et l'appelant n'a jamais exprimé une exigence précise en la matière devant être satisfaite immédiatement. A tout le moins, le contraire n'a pas été démontré, alors que les versions des parties sur ce point demeurent contradictoires et que l'appelant se limite à des allégués imprécis (pv du 8.7.2004 p. 2-3; acte d'appel p. 6, 10-12, 17; mém. du 13.5.2004 p. 5, 10, 13).

La condition de la formulation d'une prétention au sens de l'art. 336 al. 1 lit. d CO fait donc défaut dans le cas d'espèce.

- 2.3. L'employeur a de son côté avancé trois raisons censées expliquer le licenciement.

Le Tribunal a estimé inutile de se prononcer sur deux d'entre elles. La Cour relèvera pour sa part que l'instruction de la cause n'a pas établi le caractère fondé du reproche tenant aux dépenses prétendument engagées sans droit pour le sponsoring d'un tournoi organisé par le Y_____ TENNIS CLUB. Un témoin a en effet indiqué qu'au sein de l'établissement, les chefs de service avaient la compétence de consentir à de tels frais pour un montant maximal de 20'000 fr. à 25'000 fr., limite dépassée de manière minimale dans le cas d'espèce. La direction de l'intimée savait de surcroît que l'établissement finançait la manifestation.

L'autre reproche, tenant à l'octroi d'une commission en faveur d'un agent d'assurance à l'occasion de la suscription d'un contrat de prévoyance, n'apparaît pas

plus justifié. L'agent d'assurance, qui gérait le portefeuille du souscripteur, avait en effet proposé l'affaire à l'intimée. Celle-ci ne peut donc se plaindre qu'une commission lui ait été demandée. Un contrat de courtage a de surcroît été régulièrement établi, portant deux signatures au nom de l'intimée. Or, il n'a pas été établi que les signataires auraient été induits en erreur. L'employeur a au demeurant reconnu que le motif invoqué à l'appui de la résiliation n'était « qu'accessoire », conscient sans doute de la faiblesse de l'argument qu'il invoquait.

- 2.4. Comme l'a admis le Tribunal, le licenciement s'explique en revanche par les plaintes des collaborateurs du service de la clientèle, dénonçant le fait que leur supérieur hiérarchique direct ne leur accordait plus l'attention et l'assistance voulues, alors que, dans le même temps, le chiffre d'affaires des nouvelles souscription de contrats de prévoyance ne correspondait pas aux objectifs fixés. De telles raisons n'ont rien d'abusif, de sorte qu'il n'y a pas matière à allocation d'une indemnité selon l'art. 336a CO.

3. Les réflexions qui précèdent n'équivalent néanmoins pas à un blanc-seing donné à l'employeur. A la fin de 2001, la directeur général de l'intimée a confié à l'appelant, entré six mois plus tôt dans l'établissement, la responsabilité de deux nouveaux services, gérés jusque là par un cadre démissionnaire occupé à plein temps, en sus du département qui lui avait été initialement attribué. Aucune mesure n'a été prise, pour lui apporter aussitôt un soutien, ainsi qu'un encadrement probablement nécessaires, ce d'autant que la décision a été prise peu après de changer d'agence de publicité en charge des campagnes pour le compte de l'appelante. L'intimé semble avoir été rapidement débordé par l'ampleur des tâches qui lui incombaient. Sous cet angle, l'employeur pourrait le cas échéant encourir une responsabilité au regard de l'art. 328 CO (SAILLEN, La protection de la personnalité du travailleur, 1981, p. 78).

L'employé n'a toutefois pas fondé ses conclusions sur l'art. 328 CO et l'instruction fournit des éléments insuffisants pour que la Cour puisse se prononcer sur la question.

Le jugement sera ainsi confirmé.

4. L'appelant, qui succombe, assumera la charge de l'émolument de deuxième instance déjà versé.

PAR CES MOTIFS

La Cour d'appel des prud'hommes, groupe 4,

A la forme :

Reçoit l'appel interjeté par T_____ contre le jugement rendu le 20 octobre 2003 par le Tribunal des prud'hommes dans la présente cause.

Au fond :

Confirme ce jugement,

Laisse à T_____ la charge de l'émolument d'appel déjà versé.

Déboute les parties de toutes autres conclusions.

La greffière de juridiction

Le président