



POUVOIR JUDICIAIRE

C/30263/2017-4

CAPH/99/2020

**ARRÊT**

**DE LA COUR DE JUSTICE**

**Chambre des prud'hommes**

**DU 19 MAI 2020**

Entre

**Monsieur A**\_\_\_\_\_, domicilié \_\_\_\_\_, appelant d'un jugement rendu par le Tribunal des prud'hommes le 3 juillet 2019 (JTPH/246/2019), comparant par M<sup>c</sup> Christian BRUCHEZ, avocat, WAEBER AVOCATS, rue Verdaine 12, case postale 3647, 1211 Genève 3, en l'Étude duquel il fait élection de domicile,

et

**B**\_\_\_\_\_ **SA**, sise \_\_\_\_\_, intimée, comparant par M<sup>c</sup> Philippe EIGENHEER, avocat, rue Bartholoni 6, case postale 5210, 1211 Genève 11, en l'Étude duquel elle fait élection de domicile.

Le présent arrêt est communiqué aux parties par plis recommandés du 19 mai 2020.

---

---

**EN FAIT**

- A.** Par jugement JTPH/246/2019 du 3 juillet 2019, le Tribunal des prud'hommes, groupe 4, statuant par voie de procédure ordinaire, a confirmé la recevabilité des "déterminations sur les pièces complémentaires du 4 décembre 2018 et la proposition de certificat de travail" et les pièces 31 à 37 déposées par B\_\_\_\_\_ SA le 28 janvier 2019 (ch. 1 du dispositif) et déclaré recevable la demande formée le 19 juin 2018 par A\_\_\_\_\_ contre B\_\_\_\_\_ SA (ch. 2).

Il a condamné B\_\_\_\_\_ SA à remettre à A\_\_\_\_\_ un certificat de travail au sens du considérant 5 du jugement (ch. 3), à savoir que celui-ci devait mentionner les éléments suivants :

- "- *Il a contribué à garantir l'entretien approprié et économique des bâtiments et une préservation optimale de leurs valeurs;*
- *Il assurait la communication avec les locataires sur place et prenait en charge les demandes, ordres et/ou réclamations;*
- *Il assurait la préservation et l'entretien des abords des bâtiments (ainsi que des machines et des appareils)".*

Les parties ont été déboutées de toute autre conclusion (ch. 4), il a été dit que la procédure était gratuite et qu'il n'était pas alloué de dépens (ch. 5).

- B. a.** Par acte déposé au greffe de la Cour le 4 septembre 2019, A\_\_\_\_\_ forme appel contre ce jugement, dont il sollicite l'annulation.

Il conclut, avec suite de frais et dépens, à la condamnation de B\_\_\_\_\_ SA à lui verser la somme de 5'000 fr. nette avec intérêts à 5% l'an dès le 19 mai 2017 et 36'352 fr. 50 nette avec intérêts à 5% l'an dès le 31 mars 2018, à lui délivrer un nouveau certificat de travail reflétant de manière fidèle et conforme à la réalité son activité et ses performances, dont la teneur reflète sa pièce n° 49.

**b.** Par réponse du 7 octobre 2019, B\_\_\_\_\_ SA conclut au rejet de l'appel, à la confirmation du jugement entrepris et au déboutement de A\_\_\_\_\_.

**c.** Par réplique du 28 octobre 2019, A\_\_\_\_\_ a persisté dans ses conclusions.

**d.** Par courrier du 19 novembre 2019, les parties ont été informée de ce que la cause était gardée à juger, B\_\_\_\_\_ SA ayant renoncé à son droit de duplique.

- C.** Les faits pertinents suivants résultent de la procédure :

**a.** B\_\_\_\_\_ SA (anciennement C\_\_\_\_\_ SA) est une société de droit suisse, sise à AB\_\_\_\_\_, dont le but est la gestion, la planification, la construction,

---

l'acquisition et l'aliénation de ses biens immobiliers ou de ceux de tiers ainsi que toutes activités en lien avec l'immobilier.

A\_\_\_\_\_, né le \_\_\_\_\_ 1962, a été engagé par B\_\_\_\_\_ SA, en qualité de responsable mobile du nettoyage et de l'entretien pour le secteur de Genève-Nord, à partir du 1<sup>er</sup> août 2000, par contrat de travail de durée indéterminée. Le montant de son salaire à cette époque-là n'est pas connu.

Dès le 1<sup>er</sup> juillet 2003, A\_\_\_\_\_ a exercé la fonction de responsable d'objet mobile (OLM).

**b.** En juin 2009, A\_\_\_\_\_ a été victime d'une prise d'otage dans le cadre de l'exercice de sa profession et a subi un stress post-traumatique. Selon le Dr D\_\_\_\_\_, psychiatre, psychothérapeute FMH, consulté à partir du 12 juin 2017, A\_\_\_\_\_ "*a[va]it bénéficié d'une prise en charge spécialisée. Il n'avait plus de symptômes neurovégétatif ni psychique au sens de la CIM-10. Toutefois, cette expérience d'avoir été braqué par une arme à feu l'a[va]it marqué à jamais, l'a[va]it rendu humble et lui a[va]it inculqué une vision précaire de l'existence*".

**c.** A la suite d'un entretien entre l'employeur et l'employé du 27 novembre 2009, B\_\_\_\_\_ SA a, par courrier du 5 janvier 2010, informé A\_\_\_\_\_ de ce qu'elle avait constaté ces derniers mois des retards dans l'accomplissement de certaines de ses tâches et une absence dans les informations demandées et l'avait invité à effectuer dans les délais les tâches propres à sa fonction et à respecter les directives. Il ressortait de ce courrier que l'employé avait expliqué subir encore des séquelles de son agression (difficultés de concentration, insomnies, fatigue).

**d.** Le 31 décembre 2010, un certificat de travail intermédiaire a été établi en faveur de A\_\_\_\_\_, à teneur duquel ce dernier était notamment en charge de la conduite et de la formation du personnel de nettoyage et de conciergerie, de la planification des absences, du remplacement du personnel de nettoyage, de l'organisation des services de nettoyage, de la coordination pour la mise en place des nettoyages de fond ainsi que des travaux saisonniers.

**e.** A la suite d'une fusion/réorganisation de l'employeur, le poste occupé par A\_\_\_\_\_ a été supprimé et ce dernier, qui s'était vu proposer le choix entre responsable d'objet (OL, en charge de gérer l'intégralité d'un bâtiment) et de concierge, a postulé pour ce dernier poste.

Par convention du 1<sup>er</sup> mai 2011, signée par l'employé le 11 mai 2011, A\_\_\_\_\_ a accepté notamment les différences suivantes entre son ancienne place et sa nouvelle place :

- Fonction : d'OLM à concierge;
- Echelon de fonction : de 04 à 03

- 
- Salaire annuel brut (100%) : de 71'952 fr. à 65'839 fr.

Par courrier du 11 mai 2011 adressé à l'employeur, A\_\_\_\_\_, qui était en arrêt de travail, a fait part de son incompréhension avec la réduction de son salaire annuel de plus de 6'000 fr. après 10 ans de travail à la B\_\_\_\_\_ et une charge de travail qui augmentait sensiblement. Il a, en outre, indiqué avoir souffert de l'attitude adoptée par son nouveau chef, Monsieur E\_\_\_\_\_, ayant le sentiment que ce dernier "*cherchait à tout prix à [lui] reprocher des irrégularités pour [le] destabiliser*".

Par réponse du 25 mai 2011, l'employeur s'est déclaré disponible pour un entretien de reprise du travail et aborder les faits concrets que A\_\_\_\_\_ reprochait à son supérieur.

Par courrier du 22 juin 2011, Me Christian BRUCHEZ, avocat, s'est constitué pour la défense des intérêts de A\_\_\_\_\_, a rappelé la teneur du courrier de l'employé du 11 mai 2011, et indiqué que la hiérarchie de ce dernier devait comprendre qu'il n'était pas possible de travailler sous une pression et menaces constantes de reproches et qu'une telle situation était très déstabilisante et portait atteinte à la santé de l'employé.

Un entretien a eu lieu le 6 juillet 2011, après que l'employé ait été à nouveau apte à reprendre le travail. Selon le compte-rendu de cet entretien, A\_\_\_\_\_ n'avait rien de vraiment concret à reprocher à M. E\_\_\_\_\_, acceptait difficilement le côté un peu directif de celui-ci et il était fort possible que l'employé n'acceptait pas sa rétrogradation et sa diminution de salaire, malgré le fait qu'il avait postulé pour un poste de concierge.

**f.** A partir du 1<sup>er</sup> août 2011, et à la suite d'un nouveau contrat de travail signé entre les parties, le salaire annuel brut de l'employé a augmenté à 70'639 fr. en raison de la perception d'une "*allocation fixe de marché du travail*" de 4'800 fr.

Selon un rapport dressé le 29 septembre 2011 relatif à l'évaluation de la période d'essai, A\_\_\_\_\_ avait, en résumé, partiellement rempli les attentes de l'employeur. L'employé a refusé de signer cette évaluation.

Le 30 novembre 2011, l'employeur a organisé une réunion avec A\_\_\_\_\_ pour lui indiquer les points qui n'allaient pas et lui a signifié un avertissement le 30 novembre 2012.

**g.** Selon l'évaluation du 15 février 2013, les exigences de l'employeur étaient bien respectées par A\_\_\_\_\_.

**h.** En 2014, F\_\_\_\_\_ a été désigné comme supérieur hiérarchique de A\_\_\_\_\_.

---

Selon l'évaluation "*focus 2014*" dressée le 11 mars 2015, les exigences de l'employeur étaient bien respectées par A\_\_\_\_\_. Ce dernier se réjouissait de l'arrivée du nouveau supérieur hiérarchique et confirmait que ladite arrivée était très positive.

**i.** Le 17 juin 2016, la G\_\_\_\_\_, Centre de formation continue, a délivré à A\_\_\_\_\_ un "*Certificat de formation continue pour concierges d'immeubles*", après le suivi d'une formation de 108 heures du 28 août 2015 au 20 mai 2016.

**j.** Selon l'évaluation "*focus 2015*" de fin avril 2016, les exigences de l'employeur étaient bien respectées par A\_\_\_\_\_. Même si ce dernier mettait plus de temps que nécessaire pour l'exécution des tâches confiées, l'employé effectuait son travail de manière suivie et régulière et, à la suite d'une remarque orale qui lui avait été faite, une nette amélioration globale de ses prestations avait été constatée.

**k.** Dans une "*Note personnelle réclamations B\_\_\_\_\_*" du 29 avril 2016, F\_\_\_\_\_ a reproché à A\_\_\_\_\_ de prendre trop de temps pour se mettre au travail, d'adopter un comportement négatif envers son supérieur direct, de remettre en question les tâches transmises par ce dernier, d'avoir tendance à influencer les autres collaborateurs sur l'exécution de leurs activités, de chercher à compliquer les tâches et à trouver des excuses. La qualité définie n'était pas respectée et les prestations n'étaient pas accomplies. Les manquements dans son comportement et la qualité de son travail devaient être changés, à défaut de quoi il avait été informé que des mesures disciplinaires allaient être prises. Suite à une remarque orale, une nette amélioration globale avait été constatée. F\_\_\_\_\_ s'engageait à planifier à intervalles réguliers des séances individuelles avec A\_\_\_\_\_ afin d'optimiser son travail quotidien et d'améliorer le soutien dont il pouvait avoir besoin.

**l.** Le 10 septembre 2016, A\_\_\_\_\_ a signé un contrat de travail remplaçant les rapports de travail préexistants, à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2017. Son salaire annuel brut a augmenté à 72'705 fr.

**m.** Par courriel du 14 octobre 2016 adressé à H\_\_\_\_\_, responsable du groupe gérance de Suisse romande pour B\_\_\_\_\_ SA, A\_\_\_\_\_ a sollicité un entretien pour contester son focus intermédiaire – lequel n'a pas été produit - et a demandé à être secondé par I\_\_\_\_\_, du syndicat J\_\_\_\_\_. Il a indiqué ne pas accepter "*avec quelle manière celui-ci a[avait] été fait. Depuis plus de 16 années que je travaille à la B\_\_\_\_\_ je n'a[avais] jamais vu une telle incompétence, ce qui m'a motivé à ne pas le signer*". Il a ajouté que le but du focus était de "*faire progresser le collaborateur et non pas à le démotiver ou le détruire de manière injuste et à l'encontre de tout intérêt pour B\_\_\_\_\_*".

Le 27 octobre 2016, une séance s'est tenue en présence de H\_\_\_\_\_, K\_\_\_\_\_, conseillère des ressources humaines, A\_\_\_\_\_ et I\_\_\_\_\_. Il ressort du procès-

---

verbal de cette séance que A\_\_\_\_\_ n'était pas d'accord avec les reproches que F\_\_\_\_\_ lui avait adressés. K\_\_\_\_\_ a indiqué que, d'après F\_\_\_\_\_, la situation avec A\_\_\_\_\_ s'améliorait à chaque fois qu'il lui faisait une remarque, puis qu'il y avait *"ensuite à nouveau des problèmes"*.

I\_\_\_\_\_ (tém.) a déclaré qu'il n'avait pas assisté au focus (intermédiaire), mais que celui-ci n'avait pas été mené dans le respect des règles établies par les processus internes de B\_\_\_\_\_ SA car A\_\_\_\_\_ s'était vu remettre une appréciation pré-remplie. Lors de la seconde séance focus (du 27 octobre 2016), l'employé et I\_\_\_\_\_ avaient réussi à faire rectifier la majeure partie des points du focus intermédiaire sur lesquels il y avait désaccord.

Le procès-verbal de cette séance indique en outre que K\_\_\_\_\_ avait sollicité un entretien afin de discuter des points relevés par A\_\_\_\_\_ sur la sécurité et sur les activités de conciergerie ainsi que pour refaire l'évaluation intermédiaire.

**n.** Par courriel du 28 octobre 2016, B\_\_\_\_\_ SA a informé ses collaborateurs de ce que la structure régionale de B\_\_\_\_\_/2\_\_\_\_\_ serait remplacée par une structure en secteurs. Il était indiqué que *"Toutes les équipes actuelles de B\_\_\_\_\_/2\_\_\_\_\_ trouveront leur place dans la nouvelle organisation"*.

**o.** Le sondage du personnel 2016 réalisé par l'équipe de conciergerie et de manière anonyme s'est révélé quasiment en tous points négatifs voire très négatifs par rapport à celui effectué en 2015, ce que K\_\_\_\_\_ a reconnu. Elle a ajouté avoir demandé aux participants s'ils avaient *"des choses qu'ils souhaitaient améliorer, et ils n'[avaient] rien dit"*. H\_\_\_\_\_ a également confirmé qu'aucun des concierges n'avait souhaité s'exprimer sur les résultats. Selon le sondage précité, l'évaluation du supérieur hiérarchique est descendue de 94 points à 62 points.

Le sondage du personnel 2017 de l'équipe de conciergerie n'est pas connu. B\_\_\_\_\_ SA a produit un sondage de la direction OL Genève.

**p.** Le 21 mars 2017, A\_\_\_\_\_ a été convoqué à une audition dans le cadre d'une enquête pour harcèlement sexuel dirigée contre F\_\_\_\_\_ sur la personne de M\_\_\_\_\_, une collègue de A\_\_\_\_\_.

A\_\_\_\_\_ a déclaré qu'il se sentait libre de répondre aux questions. Il a indiqué que M\_\_\_\_\_ avait *"explosé de rage"* parce que F\_\_\_\_\_ lui avait manqué de respect. Il avait entendu qu'elle en avait assez qu'il lui dise *"Cache ton gros cul, qu'on voit ton trou"*, qu'elle n'était pas un objet sexuel, mais une femme avec deux enfants et qu'on lui devait le respect. Elle avait ajouté que F\_\_\_\_\_ osait se moquer de son mari, *"qu'il serait trop mou pour faire deux enfants"*. A\_\_\_\_\_ a précisé qu'il n'avait jamais entendu F\_\_\_\_\_ utiliser un langage inadéquat ou à connotation sexuelle envers M\_\_\_\_\_.



---

*Vous recevrez prochainement votre nouveau contrat de travail. Dans le cas où vous n'accepteriez pas ces nouvelles conditions et que par conséquent, vous ne signeriez pas votre nouveau contrat de travail, le présent courrier doit alors être considéré comme une résiliation de votre contrat de travail actuel. Vos rapports de travail prendront alors définitivement fin en date du 31 août 2017.*

*Nous vous remercions pour le travail accompli au sein de notre société et vous adressons, Monsieur, nos salutations distinguées".*

**t.** A\_\_\_\_\_ est en arrêt de travail depuis le 19 mai 2017, selon son affirmation et sa déclaration au Tribunal, et en tous cas depuis le 12 juin 2017 selon l'attestation du Dr D\_\_\_\_\_.

Par courrier du 2 juin 2017 et par l'intermédiaire du syndicat J\_\_\_\_\_, soit pour lui I\_\_\_\_\_, A\_\_\_\_\_ s'est opposé au congé modification parce qu'il se trouvait rétrogradé de l'échelon 3 à l'échelon 1 dans la fonction d'agent de nettoyage alors qu'il était concierge diplômé et subissait une baisse de salaire annuelle d'environ 6'700 fr. Il était le seul à se voir remettre un nouveau contrat à la baisse dans son groupe alors qu'il était le seul concierge au bénéfice d'un diplôme reconnu par le Conseil d'Etat genevois. Il se trouvait ainsi avec le même salaire qu'à ses débuts il y a 17 ans. A\_\_\_\_\_ s'était "*vu baisser son salaire avec la seule intention de nuire*" et payait lourdement son courage d'avoir témoigné dans le litige qui opposait M\_\_\_\_\_ à F\_\_\_\_\_.

**u.** Les rapports de travail entre les parties ont pris fin le 28 février 2018, à l'issue de la suspension du délai du licenciement pour cause de maladie.

**v.** Le 18 mai 2017 également, B\_\_\_\_\_ SA a licencié O\_\_\_\_\_ au motif qu'elle faisait face à une difficulté d'occupation de travail dans le domaine de la conciergerie et de la technique pour le bâtiment de L\_\_\_\_\_, qu'une réorganisation de ces deux domaines était nécessaire et avait eu pour conséquence la suppression de son poste de travail.

**w.** Le 6 septembre 2017, B\_\_\_\_\_ SA a fait paraître une annonce pour un responsable d'équipe nettoyage d'entretien 80-100% à Lausanne chargé depuis de la gestion du personnel à distance avec le profil suivant :

*"- Solide expérience dans la gestion infrastructurelle du bâtiment (nettoyage/conciergerie et/ou logistique);*

*- A l'aise dans les activités administratives (MS office et autres applications spécialisées);*

*- Expérience dans la gestion à distance;*

*- Interconnecté, talent d'organisation, méthode de travail structurée;*

*- Innovant, orienté solution et engagé;*

- 
- *Esprit d'équipe, fiable, proactif et*
  - *Langue française avec des connaissances de l'allemand*".

**x.** Selon la "newsletter" de B\_\_\_\_\_ SA d'octobre 2017, celle-ci a déclaré qu'elle avait remporté en été 2017 le mandat [de la société] P\_\_\_\_\_, couvrant 70 sites dans toute la Suisse et que ce contrat lui permettait de conserver le réseau de techniciens de maintenance, de concierges et le service de piquet. Ainsi, malgré la transformation du [secteur] \_\_\_\_\_ et la baisse du chiffre d'affaires qui en découlait, B\_\_\_\_\_ compensait cette perte avec de nouveaux mandats. Le mandat P\_\_\_\_\_ rapportait environ 2 millions de francs de plus dans la caisse de B\_\_\_\_\_.

**y.** Parallèlement aux faits précités, les faits suivants concernant la protection des employés sont à relever :

**z.a.** Le 7 août 2012, B\_\_\_\_\_ SA a adressé un courrier à A\_\_\_\_\_ pour lui rappeler que la prise en charge des frais relatifs à l'achat de chaussures de sécurité était assumée par elle-même et que le port desdites chaussures était obligatoire sur le lieu de travail. L'employé avait la possibilité de commander chaque année une nouvelle paire de chaussures de sécurité.

**z.b.** Le 14 mars 2014, A\_\_\_\_\_ a signé une directive relative au port des vêtements de travail comprenant notamment diverses recommandations de sécurité, dont le port de chaussures de sécurité et l'utilisation obligatoire des gants et lunettes pour la manipulation de certains produits.

**z.c.** Dès décembre 2015, B\_\_\_\_\_ SA a bénéficié d'une certification OHSAS 18001, laquelle était axée sur la sécurité et la santé au travail. Cette norme avait pour objectif de mettre en place une structure permettant d'assurer une gestion optimale des risques au travail, de réduire le nombre d'accidents et d'être à jour quant à la législation applicable en la matière tout en améliorant les performances.

**z.d.** Le 5 août 2016, Q\_\_\_\_\_, responsable de la sécurité au travail du groupe B\_\_\_\_\_ (SUISSE) SA, a établi un descriptif de la manière dont B\_\_\_\_\_ SA gérait la sécurité conformément aux exigences imposées par la Commission fédérale de coordination pour la sécurité du travail.

**z.e.** Le 25 novembre 2016, un document normatif destiné à B\_\_\_\_\_ SA, intitulé "*Equipements de protection individuelle (EPI) auprès de B\_\_\_\_\_*", et relatif à la "*Protection des collaborateurs*" a été établi. Il ressort de ce document qu'en "*qualité d'employeur, l'unité B\_\_\_\_\_ est tenue par la loi de fournir à ses employés les équipements de protection individuelle (EPI) requis et de s'assurer que ceux-ci sont portés. Les employés doivent recourir à l'EPI dans tous les domaines qui l'imposent*". Cette directive indique dans quelles circonstances les EPI sont nécessaires (casques de protection, filet à cheveux, lunettes de

---

protection, boucliers de protection, protection auditive, gants de protection, vêtements de protection, chaussures de sécurité).

**D. a.** Par requête déposée au greffe de l'Autorité de conciliation des prud'hommes le 19 décembre 2017, A\_\_\_\_\_ a assigné B\_\_\_\_\_ SA en paiement de la somme totale de 40'540 fr. 50.

**b.** Le 8 janvier 2018, le certificat de travail intermédiaire suivant a été remis à A\_\_\_\_\_ :

*"Monsieur A\_\_\_\_\_, né le \_\_\_\_\_ 1962, travaille depuis le 1<sup>er</sup> août 2000 pour le groupe B\_\_\_\_\_ (SUISSE) SA. Il a rejoint B\_\_\_\_\_ SA le 1<sup>er</sup> mars 2003 en tant que responsable d'objets. Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2011, il exerce la fonction de concierge.*

*Ses tâches principales sont les suivantes :*

- *Assure, dans le cadre des travaux qui lui sont confiés, le service domestique ainsi que les opérations de nettoyage et de rangement, et veille au bon fonctionnement de l'ensemble de l'infrastructure.*
- *Contribue à garantir un entretien approprié et économique du bâtiment et une préservation optimale de sa valeur.*
- *Assure la préservation et l'entretien des abords (ainsi que des machines et des appareils).*
- *Participe aux travaux de nettoyage.*
- *Effectue des réparations dans le domaine de la conciergerie (sanitaires, éclairages etc.).*
- *Assure le contrôle ou la coordination des travaux d'entreprises externes.*

*Monsieur A\_\_\_\_\_ possède de solides connaissances professionnelles et une vaste expérience mises en pratique avec succès. Il s'engage dans son domaine d'activités et prend des initiatives. Il identifie les difficultés dans son domaine de responsabilité et contribue à la recherche de solutions. Grâce à sa méthode de travail structurée, consciencieuse et soignée, il effectue un travail de qualité.*

*Monsieur A\_\_\_\_\_ se comporte de façon ouverte et serviable vis-à-vis des clients. Il entretient de bonnes relations avec ses collègues et supérieurs. Il transmet à temps les informations importantes et fait appel à ses supérieurs dans les situations inhabituelles. Il prend au sérieux les besoins des clients, veille à les conseiller judicieusement et à répondre à leurs attentes.*

*Ce certificat intermédiaire est établi à la demande de Monsieur A\_\_\_\_\_. Nous tenons à le remercier du travail accompli jusqu'à présent."*

---

c. Le 1<sup>er</sup> février 2018, le Dr D\_\_\_\_\_ a dressé une attestation médicale à la demande de A\_\_\_\_\_ et a confirmé celle-ci lors de son audition en qualité de témoin. Il ressort notamment ce qui suit de celle-ci :

"1) Anamnèse

*(...) Monsieur A\_\_\_\_\_ a témoigné contre son chef dans le cadre d'un audit interne. Il a relaté des faits de harcèlement de son chef direct contre une collègue début 2017. Depuis, il se sent menacé, craint des représailles et craint pour son emploi au sein de B\_\_\_\_\_ SA (ce qui vient de se produire). Un audit traduit une situation de dégradation des relations de travail plus large entre son chef et les autres employés qui ne fait qu'augmenter depuis la nomination de ce dernier il y a 3 ans environ. L'accumulation de propos dévalorisants et dégradants déclenche un sentiment de peur chez Mr A\_\_\_\_\_. Face à cette personne, il est paralysé car elle lui demande de réaliser des actes contre les intérêts de la société qui l'embauche. Par exemple, il est menacé par un déclassé salarial sans raison depuis son témoignage; il lui demande d'utiliser des produits chimiques toxiques interdits; de grimper sur une échelle sans protection adaptées. Dans ce contexte, Mr A\_\_\_\_\_ craint de faire des erreurs professionnelles ou un comportement inadéquat mettant en danger son contrat de travail. Il se sent comme pris en otage et cela lui rappelle son vieil [vieux] souvenir.*

*Cette période de plusieurs mois de surcharge émotionnelle a abouti à des troubles de concentration, d'angoisse, de crise de panique, de palpitation, de douleurs thoraciques, de transpiration et sensation de fourmillements. Il a présenté des troubles du sommeil, des maux de tête et une irritabilité.*

*Puis ce harcèlement a aggravé l'angoisse, le sentiment de catastrophe et a débouché sur un état d'angoisse permanent avec une altération de la thymie avec des idées suicidaires et des reviviscences et des cauchemars au sujet de la prise d'otage.*

*Lorsqu'il est venu en consultation je lui ai prescrit un arrêt de travail de 100% et un traitement pharmacologique antidépresseur (AC\_\_\_\_\_) et un somnifère (AD\_\_\_\_\_). Il est méfiant vis-à-vis de son traitement et ne le prend pas. Il accepte cependant de venir en consultation hebdomadairement.*

*Depuis cette période, l'état psychique ne s'améliore pas et à tendance à se péjorer. De surcroît, il a des déboires juridiques avec son employeur qui refuse de lui reconnaître les torts en soutenant son chef et il vient de recevoir une lettre de licenciement.*

2) Status clinique

*Angoisses majeures, crises de paniques fréquentes, Ces crises de survenue imprévisibles, mais sont parfois déclenchées par la sonnerie du téléphone, un*

---

*courriel, un courrier, etc. Elles consistent en épisodes de tachycardie, transpiration, sensation de mort ou parfois de folie imminentes.*

*Il décrit une angoisse de fond ressentie de façon quasi permanente. Son sommeil est perturbé avec des réveils fréquents et des déambulations nocturnes. Sensation d'épuisement et de fatigue, incapacité majeure de se concentrer, incapacité à effectuer toute opération mentale même simple, tel le retrait d'argent au bancomat ou la lecture d'un article de presse. Il est irritable et pense régulièrement au suicide. Il préfère ne voir personne par peur d'un sentiment d'humiliation. Isolement social, il passe la plupart du temps chez lui à tourner en rond. Son humeur est abaissée avec la présence d'idées noires et par moments des idées suicidaires.*

*Les fonctions cognitives sont légèrement perturbées.*

### *3) Evolution et pronostic*

*Mr A\_\_\_\_\_ ne dispose actuellement pas des ressources psychiques nécessaires pour surmonter ses troubles et mettre à profit une capacité de travail. Il est incapable de suivre un reclassement professionnel. La symptomatologie actuelle rend incapable de fournir un effort de volonté. Il repense à son traumatisme de 2008 [recte : 2009] et fait un lien avec la situation actuelle.*

*Par conséquent le pronostic est très mauvais (...)"*

A\_\_\_\_\_ a également produit un courrier du Dr D\_\_\_\_\_ à [la compagnie d'assurances] S\_\_\_\_\_ du 6 septembre 2017 qui résume la teneur de son attestation médicale du 1<sup>er</sup> février 2018.

**d.** L'autorisation de procéder a été délivrée à A\_\_\_\_\_ le 6 mars 2018.

**e.** Par demande ordinaire déposée au greffe du Tribunal des prud'hommes le 19 juin 2018, A\_\_\_\_\_ a assigné B\_\_\_\_\_ SA en paiement de la somme totale de 49'589 fr., avec suite de frais, laquelle se compose de :

- 5'000 fr. net, avec intérêts moratoires à 5% l'an dès le 19 mai 2017, à titre d'indemnité pour tort moral;
- 36'352 fr. 20 brut, avec intérêts moratoires à 5% l'an dès le 31 mars 2018, à titre d'indemnité pour licenciement abusif, équivalente à six mois de salaire et,
- 8'236 fr. 50 brut, avec intérêts moratoires à 5% l'an dès le 31 mars 2018, à titre d'indemnités pour jours de vacances non pris en nature. A\_\_\_\_\_ a toutefois renoncé à cette prétention, après règlement de la part de B\_\_\_\_\_ SA.

Il a également conclu à ce que B\_\_\_\_\_ SA soit condamnée à lui délivrer un nouveau certificat de travail reflétant de manière fidèle et conforme à la réalité son activité, ses performances, ses qualités professionnelles et relationnelles.

A\_\_\_\_\_ a invoqué subir un tort moral à la suite de pressions sur son lieu de travail et d'un comportement visant à le dévaloriser de la part de F\_\_\_\_\_. Ce dernier lui avait imposé l'utilisation de produits chimiques toxiques interdits et d'effectuer son travail dans des conditions risquées, en lui imposant notamment de grimper sur une échelle sans protection adaptée ou d'utiliser un harnais inadapté. Il avait fait l'objet d'une accumulation de propos dévalorisants et dégradants devant ses collègues. Ces comportements avaient entraîné une importante atteinte à sa santé psychique.

L'employé a soutenu que son licenciement était abusif parce qu'il reposait sur le prétexte d'une réorganisation au sein de B\_\_\_\_\_ SA. Il avait été le seul à être impacté par cette réorganisation et aucun de ses collègues n'avait été rétrogradé à la fonction de nettoyeur. Ce congé apparaissait avoir été prononcé à titre de sanction, parce que le licenciement s'inscrivait dans un contexte de harcèlement moral, sous forme de représailles, parce qu'il avait témoigné dans le cadre d'une enquête diligentée contre son supérieur hiérarchique. Même s'il devait être retenu que la réorganisation de B\_\_\_\_\_ SA justifiait la suppression du poste de travail de A\_\_\_\_\_, celle-là avait mis au concours la création d'un poste de travail correspondant parfaitement à ses compétences.

f. Par réponse du 14 septembre 2018, B\_\_\_\_\_ SA a conclu au déboutement de A\_\_\_\_\_.

L'employeur a contesté l'atteinte à la personnalité de l'employé, F\_\_\_\_\_ n'ayant pas exercé de pressions sur le travailleur, mais amené à rappeler à celui-ci la manière dont il devait exécuter son travail. F\_\_\_\_\_ était un supérieur exemplaire, encourageant et juste, tandis que A\_\_\_\_\_ nourrissait des idées paranoïaques. Elle a également contesté avoir mis la santé ou la sécurité de l'employé en danger par l'utilisation de produits chimiques toxiques interdits et a déclaré accorder une importance particulière aux consignes de sécurité.

Le congé modification n'était pas abusif car il résultait d'une baisse d'activité et d'une restructuration de l'employeur qui rendaient le maintien de certains postes impossibles du point de vue économique. Il ne s'agissait pas d'un congé représailles car le service social qui avait mené l'enquête dirigée contre F\_\_\_\_\_ n'avait aucune implication dans la gestion des ressources humaines, les déclarations de A\_\_\_\_\_ lors de cette enquête n'avaient pas péjoré la situation de son supérieur car il n'avait pas eu la perception directe des faits qui avaient été reprochés à ce dernier et trois collaborateurs s'étaient vus notifier une résiliation de leurs rapports de travail et avaient pris leur retraite anticipée.

---

**g.** Le 4 décembre 2018, A\_\_\_\_\_ a déposé un bordereau de pièces complémentaires (n<sup>os</sup> 28 à 48). Il a produit notamment un lot de copies de photographies, des références du harnais de sécurité avec lequel il travaillait et des fiches de données de sécurité des produits T\_\_\_\_\_, U\_\_\_\_\_ et V\_\_\_\_\_.

**h.** Le 6 décembre 2018, A\_\_\_\_\_ a déposé un modèle de certificat de travail.

Il a demandé à ce que les paragraphes suivants soient ajoutés :

*"- Assurer la communication avec les locataires sur place et prendre en charge les demandes d'ordre.*

*Travailleur consciencieux et flexible, Monsieur A\_\_\_\_\_ fournissait, grâce à sa méthode de travail structurée et soignée, un travail de grande qualité. Ses prestations répondaient entièrement à nos attentes.*

*Monsieur A\_\_\_\_\_ s'est comporté de façon ouverte et aimable vis-à-vis de sa hiérarchie, de ses collègues et de la clientèle. Il transmettait à temps les informations importantes et a répondu à ses devoirs vis-à-vis de l'entreprise. Il prenait au sérieux les besoins des clients et veillait à les conseiller judicieusement ainsi qu'à répondre à leurs attentes.*

*Monsieur A\_\_\_\_\_ nous a quittés le 31 mars 2018, libre de tout engagement à notre égard.*

*Nous le remercions pour son excellente collaboration et lui souhaitons plein succès dans le cadre de ses futures activités".*

**i.** Le Tribunal a tenu une audience de débats d'instruction le 6 décembre 2018.

Il a accordé un délai au 28 janvier 2019 à B\_\_\_\_\_ SA afin de se déterminer sur les pièces complémentaires déposées par A\_\_\_\_\_ ainsi que sur la proposition de certificat de travail remise par ce dernier.

Le Tribunal a également rendu sur le siège une ordonnance de preuves par laquelle il a notamment admis la possibilité pour A\_\_\_\_\_ de prouver les faits à l'appui de sa demande et comme moyens de preuve les titres produits par les parties, l'audition des parties et de divers témoins. Il a ouvert les débats principaux qu'il a ajournés en février 2019, d'entente entre les parties.

**j.** Par déterminations du 28 janvier 2019, B\_\_\_\_\_ SA s'est exprimée sur les pièces nouvellement produites par A\_\_\_\_\_ (pp. 3 à 5), a formulé des allégués complémentaires (pp. 5 à 6, n<sup>os</sup> 96 à 101) en relation avec le bordereau de pièces du 4 décembre 2018 et avec une pièce complémentaire qu'elle a produite (n<sup>o</sup> 37) et s'est déterminée sur la proposition de certificat de travail rédigée par l'employé

---

(p. 7). Elle a également produit un bordereau de pièces (n<sup>os</sup> 31 à 37). Elle a persisté dans ses conclusions en déboutement de A\_\_\_\_\_.

**k.** Par courrier déposé le 31 janvier 2019, A\_\_\_\_\_ s'est opposé à la recevabilité de la détermination de B\_\_\_\_\_ SA au motif qu'il s'agissait d'une nouvelle écriture avec production de pièces en dehors des délais légaux.

**l.** A l'audience de débats principaux du 4 février 2019, le Tribunal admis les pièces et déterminations complémentaires de B\_\_\_\_\_ SA du 28 janvier 2019 sur les offres de preuve fournies la veille de l'audience de débats d'instruction par A\_\_\_\_\_.

Ce dernier a persisté à s'opposer à leur recevabilité.

Le Tribunal a ensuite procédé à l'audition des parties et des témoins dont il ressort les éléments suivants.

**l.a.** De l'attitude de F\_\_\_\_\_ envers A\_\_\_\_\_

W\_\_\_\_\_, apprenti auprès de B\_\_\_\_\_ SA du 1<sup>er</sup> août 2013 au 31 juillet 2016, présent sur le site de Genève un jour par semaine uniquement puisqu'il était le reste du temps à X\_\_\_\_\_ [VD], a déclaré que A\_\_\_\_\_ s'investissait pleinement dans son travail et avait assisté à des "*remarques désagréables*" de la part de F\_\_\_\_\_ envers A\_\_\_\_\_. Il avait entendu F\_\_\_\_\_ dire à A\_\_\_\_\_ qu'il était "*lent et fainéant*". F\_\_\_\_\_ tenait également ce genre de propos à W\_\_\_\_\_. Selon ce dernier, F\_\_\_\_\_ "*n'était pas un supérieur bienveillant, juste et exemplaire. Ce n'était pas un bon chef, il n'écoutait pas les suggestions de ses collaborateurs*". Il avait remarqué que A\_\_\_\_\_ paraissait plus fatigué à partir de 2016. Ce dernier lui avait fait part de son anxiété par rapport à ses examens et à sa formation. A son avis, A\_\_\_\_\_ en avait "*ras-le-bol*".

I\_\_\_\_\_ a déclaré que F\_\_\_\_\_ n'avait jamais tenu des propos dévalorisants sur A\_\_\_\_\_ devant lui. Il avait cru constater qu'il y avait quelque chose qui n'allait pas bien chez l'employé et lui avait conseillé d'aller voir un médecin. A\_\_\_\_\_ lui avait alors confié qu'il avait des angoisses par rapport au comportement de son supérieur hiérarchique direct, F\_\_\_\_\_. I\_\_\_\_\_ ne se rappelait plus "*exactement à quelle époque c'était, mais il devait s'agir de 2016*".

M\_\_\_\_\_ a déclaré que de manière systématique, lorsque A\_\_\_\_\_ venait dans les bureaux, F\_\_\_\_\_ était "*agressif avec lui*". Le supérieur disait à A\_\_\_\_\_ "*va travailler*" et également "*tu fais chier*". Une fois, dans un espace vitré fermé dans leur bureau, elle avait vu F\_\_\_\_\_ et A\_\_\_\_\_ avoir une conversation qui "*semblait très animée. Monsieur F\_\_\_\_\_ est sorti de cet espace, a jeté des feuilles sur son bureau et a crié «tu verras, tu verras»*". De manière générale, A\_\_\_\_\_ s'adressait toujours aux autres "*en élevant la voix*". Il n'était pas bienveillant avec ses subalternes. Elle ne pouvait nommer personne qui appréciait

---

travailler avec F\_\_\_\_\_. Il "*dénigr*ait les gens en présence des autres et critiquait leur travail devant tout le monde".

Y\_\_\_\_\_, retraité, qui avait travaillé pour B\_\_\_\_\_ SA de 2009 à fin décembre 2016, collègue de A\_\_\_\_\_ et dont son responsable était F\_\_\_\_\_, a déclaré une fois avoir assisté personnellement à une scène assez forte et rabaisante pour A\_\_\_\_\_ : ce dernier travaillait sur une nacelle à la [succursale de B\_\_\_\_\_ SA à] R\_\_\_\_\_ et F\_\_\_\_\_ lui "*criait dessus depuis le sol*". Quand Y\_\_\_\_\_ est passé à côté de F\_\_\_\_\_, celui-ci "*répétait en boucle*" entre autres "*il dort, il ne travaille pas assez vite. Monsieur F\_\_\_\_\_ faisait systématiquement des remarques de mauvais goût à ses subalternes*". Le témoin avait aussi eu droit à des remarques de "*très mauvais goût*" au point qu'il s'en était plaint à la direction à AB\_\_\_\_\_.

K\_\_\_\_\_ a déclaré que F\_\_\_\_\_ "*donnait satisfaction*" à l'entreprise.

#### **l.b. Des produits et de la sécurité**

W\_\_\_\_\_ a déclaré que F\_\_\_\_\_ leur imposait d'utiliser "*des produits non adaptés, entre autres des produits qui auraient dû être utilisés dans des espaces ouverts mais [qu'ils] utilis[ai]ent dans des espaces confinés*". Des produits pour nettoyer un four étaient utilisés pour les sols. Il s'agissait de substances cancérogènes.

Les harnais qui leur avaient été fournis n'étaient pas prévus pour ce travail car ils avaient un frein efficace à partir d'une chute de 7 mètres, alors qu'ils étaient régulièrement à des hauteurs inférieures, de sorte qu'ils étaient inutiles. A\_\_\_\_\_ avait fait part au témoin de ses craintes pour leur sécurité et avait également peur de se faire "*engueuler*" s'il faisait des erreurs.

Selon le témoin, les consignes de sécurité étaient différentes selon les sites et à Genève, sur le site de L\_\_\_\_\_ auquel il était rattaché, celles-ci n'étaient pas respectées. Les concierges ne disposaient pas de tout l'équipement nécessaires à leurs tâches sur ce site. Les fiches concernant l'utilisation des produits de nettoyage n'étaient pas visiblement disponibles dans les stocks. Tous les produits de nettoyages étaient toxiques. Il ne se souvenait plus si les consignes de sécurité étaient affichées dans les locaux de L\_\_\_\_\_. Il n'avait pas vu tous les locaux de nettoyage mais, de mémoire, il n'avait pas vu de consignes de sécurité clairement affichées dans les locaux qu'il avait pu visiter.

H\_\_\_\_\_, employé par B\_\_\_\_\_ SA depuis 1999, a déclaré en examinant le lot de pièces produites par A\_\_\_\_\_, que les caténares étaient toujours débranchés par les CFF car il s'agissait de règles de sécurité. Le personnel de B\_\_\_\_\_ SA suivait des cours sur l'utilisation des nacelles, devait être titulaire d'un permis pour leur utilisation et était formé à l'utilisation de harnais de sécurité. Un compacteur avait été changé car il n'était pas optimal pour le travail. Le témoin a confirmé que tous

---

les collaborateurs étaient informés des dangers des produits de nettoyage, avaient des fiches de produit et un petit dossier sur chaque chariot pour savoir quel produit était utilisé, où et comment, et disposaient de lunettes de protection pour les produits dangereux pour leurs yeux. Ils étaient formés par leur supérieur direct à l'utilisation des produits. Lui-même était à Genève au minimum une fois par semaine, mais il ne faisait pas le tour des locaux de nettoyage et ne contrôlait pas ceux-ci. Il avait vérifié, par sondages, que les fiches de produits étaient bien sur les chariots de nettoyage.

Z\_\_\_\_\_, employé depuis 25 ans comme chef de projet par B\_\_\_\_\_ SA, a déclaré que les équipements de sécurité étaient fournis à tous les collaborateurs, dont A\_\_\_\_\_, ainsi que les informations pour les utiliser et que tous recevaient une formation par rapport aux règles de travail. B\_\_\_\_\_ SA était certifiée ISO 18000, 9001 et 14001. Tous les "*équipements qui avaient besoin d'une protection spécifique*" disposaient d'une paire de lunettes de protection et autre matériel de protection. Toutes les "*fiches toxiques*" des produits étaient remises par les fournisseurs et il n'y avait pas de produits de grande toxicité. Tous les collaborateurs étaient formés sur l'utilisation des produits. Un harnais datant de 2015 était dans les normes. Les échelles étaient inventoriées et un ordre de maintenance était effectué chaque année. Tous les équipements étaient vérifiés chaque année et les produits consommables avaient tous une fiche technique. Selon les cas, B\_\_\_\_\_ SA remettait des prospectus d'information aux collaborateurs. De manière générale, tout était entrepris par cette société pour la sécurité des collaborateurs. Les permis d'utilisation des équipements spéciaux étaient remis par les entreprises qui formaient les collaborateurs à l'utilisation de ces équipements. Il avait fait personnellement le tour des stocks à Genève pour vérifier que toutes les mesures de sécurité étaient bien appliquées et dans le cadre de la dernière certification ISO qui avait eu lieu en automne 2018. Ces certifications avaient lieu tous les trois ans, avec des audits intermédiaires annuels.

### **I.c. De la réorganisation**

H\_\_\_\_\_ a déclaré qu'une réorganisation au niveau national avait eu lieu en 2017 et que celle-ci avait entraîné une baisse d'activité du secteur conciergerie. Il a confirmé que suite à cette réorganisation, trois collaborateurs avaient été mis en retraite anticipée dans le courant de l'année 2017. A sa connaissance, pour le site de L\_\_\_\_\_, ils étaient deux concierges, dont l'un faisait les extérieurs et cette personne était partie à la retraite courant 2017. Dans le cadre de grands nettoyages, deux concierges suffisaient et le binôme existant avait été préservé. Une autre personne s'occupait de la tournée du matériel des [succursales de B\_\_\_\_\_] et faisait partie des trois personnes parties à la retraite.

K\_\_\_\_\_ a confirmé qu'en 2017, B\_\_\_\_\_ SA avait subi une baisse d'activité dans le domaine de la conciergerie, particulièrement à Genève. En réalité, cette baisse

---

avait eu lieu partout en Romandie. Elle a confirmé que l'entreprise était passée d'une organisation régionale à une organisation par type d'activité, tel que le nettoyage, la conciergerie, en 2017. En mars-avril 2017, la réorganisation du secteur sur Genève avait été annoncée aux collaborateurs et la réorganisation nationale avait été mise en place au 1<sup>er</sup> mai 2017. Trois collaborateurs avaient été mis en retraite anticipée à Genève. Un binôme était suffisant pour effectuer la tournée du matériel et les grands nettoyages et l'entreprise avait déjà un binôme en place qui donnait satisfaction. A\_\_\_\_\_ s'était vu proposer le poste (de nettoyeur) étant précisé qu'il effectuait des remplacements en nettoyage depuis 2016. L'employeur avait essayé de lui trouver un poste à plein temps dans le même bâtiment pour lui éviter des déplacements. En dépit de la baisse d'activité, B\_\_\_\_\_ SA avait cherché une solution afin de préserver l'emploi de A\_\_\_\_\_.

AA\_\_\_\_\_, concierge assistant, a déclaré qu'il avait arrêté de travailler à fin octobre 2017 suite la proposition de B\_\_\_\_\_ SA qu'il prenne une retraite anticipée.

- E. Dans le jugement entrepris, le Tribunal a admis les déterminations de B\_\_\_\_\_ SA du 28 janvier 2019 et ses pièces, dès lors qu'elles avaient été produites à la suite d'une injonction du Tribunal. Ainsi, leur date de reddition postérieure aux débats d'instruction ne posait pas de problème, y compris pour les quelques allégués complémentaires.

Le Tribunal n'a pas retenu d'atteinte à la personnalité de A\_\_\_\_\_. Il a estimé que les rapports d'évaluation focus 2015 et 2016 et les notes personnelles de réclamation du 29 avril 2016 dressées par F\_\_\_\_\_ commentaient objectivement le travail accompli par l'employé et invitaient ce dernier à se conformer à ses obligations professionnelles, faute de travail satisfaisant.

Les témoins M\_\_\_\_\_, W\_\_\_\_\_ et Y\_\_\_\_\_ avaient expliqué que le comportement de F\_\_\_\_\_ avec ses subordonnés était inadéquat et leur relation tendue, y compris avec A\_\_\_\_\_, mais que le supérieur hiérarchique n'avait pas de volonté à s'acharner contre A\_\_\_\_\_, avec une intention de le mettre sous pression sans justification ou de le dévaloriser. Un harcèlement psychologique ne pouvait être retenu du seul fait qu'il existait un conflit au travail dans les relations professionnelles ou qu'il y régnait une mauvaise ambiance de travail, ce qui n'était pas démontré dès lors que le sondage du personnel en 2017 indiquait que les collaborateurs étaient satisfaits de leur hiérarchie.

Par ailleurs, les attestations médicales produites par A\_\_\_\_\_ faisaient le lien entre ses doléances vis-à-vis de sa hiérarchie et son traumatisme vécu en 2009, de sorte que le Tribunal ne pouvait retenir un lien de causalité direct entre sa situation médicale et les faits reprochés à l'employeur.

---

Le Tribunal a nié des manquements à la sécurité et à l'utilisation de produits toxiques interdits parce que les témoignages de H\_\_\_\_\_, K\_\_\_\_\_ et Z\_\_\_\_\_ avaient confirmé que B\_\_\_\_\_ SA s'était efforcée d'assurer la sécurité de ses employés sur ses sites, notamment par des certifications à différentes normes de sécurité. Les travailleurs étaient régulièrement informés par des descriptifs et documents, devaient suivre des formations spécifiques, notamment sur l'utilisation des produits et des nacelles et avaient signé des directives relatives à l'utilisation obligatoire de lunettes pour certains produits. A\_\_\_\_\_ n'avait donc pas été contraint d'utiliser des produits dangereux ni de travailler dans des conditions de sécurité inadaptées, ce d'autant plus qu'avant la procédure il n'avait jamais fait valoir de doléances à ce titre.

Le Tribunal a ensuite considéré que le congé-modification avait été justifié par la réorganisation de B\_\_\_\_\_ SA et ne constituait pas un congé repréailles, de sorte qu'il n'était pas abusif. Il résultait des témoignages K\_\_\_\_\_ et H\_\_\_\_\_ et des pièces produites que B\_\_\_\_\_ SA avait dû faire face à une baisse d'activité et réorganiser le service et que d'autres collègues de A\_\_\_\_\_ avaient été impactés par cette réorganisation, ayant été placés en retraite anticipée. Il n'y avait donc aucune volonté de cibler spécifiquement A\_\_\_\_\_ afin de lui nuire. Par ailleurs, les déclarations de celui-ci dans l'enquête dirigée contre F\_\_\_\_\_ n'avaient pas eu d'influence négative sur lui, de sorte qu'il pouvait difficilement être retenu que le licenciement constituait une forme de repréailles contre le témoignage de l'employé.

Le Tribunal a enfin complété le certificat de travail de l'employé comme déjà indiqué ci-dessus (let. A) et estimé que les appréciations contenues dans ce document ne sauraient être critiquables, de sorte qu'il les a confirmées.

### **EN DROIT**

1. **1.1** L'appel est recevable contre les décisions finales de première instance, dans les causes non patrimoniales ou dont la valeur litigieuse, au dernier état des conclusions devant l'autorité inférieure, est supérieure à 10'000 fr. (art. 308 al 1 let. a et al. 2 CPC).

En l'espèce, la valeur litigieuse est supérieure à 10'000 fr. et l'appel a été formé dans les délai et forme prescrits par la loi (art. 130, 131 et 311 al. 1 CPC). Il est donc recevable.

**1.2** La Cour revoit la cause avec un plein pouvoir d'examen en fait et en droit (art. 310 CPC; HOHL, Procédure civile, tome II, 2010, n. 2314 et 2416) dans les limites posées par la maxime des débats (art. 55 al. 1 CPC) et de disposition (art. 58 al. 1 CPC) applicables à la présente cause, laquelle est régie par la procédure ordinaire (art. 243 al. 1 *a contrario* CPC), dans la mesure où elle porte sur une valeur litigieuse supérieure à 30'000 fr.

---

**1.3** Les parties ne critiquent pas, à raison, que l'employé a porté l'action devant le Tribunal dans un délai de trois mois à compter de la délivrance de l'autorisation de procéder, conformément à l'art. 209 al. 3 CPC, compte tenu de la suspension des délais légaux à Pâques et du report du délai qui en est résulté (art. 145 al. 1 let. a CPC; ATF 138 III 615; CAPH/156/2017 du 3 octobre 2017).

- 2.** L'appelant reproche au Tribunal une violation des art. 226 et 229 CPC pour avoir admis des allégués et pièces de l'intimée du 28 janvier 2019 qui auraient dû être déclarés irrecevables.

Il soutient que les faits allégués et les pièces en cause ne sont pas des déterminations mais une nouvelle écriture avec production de pièces hors des délais légaux. De plus, les faits allégués et les pièces produites sont antérieurs à l'audience de débats d'instruction du 6 décembre 2018 ou pouvaient, avec la diligence nécessaire, être obtenus avant cette audience.

L'intimée répond qu'il n'y a pas eu de double échange d'écritures, qu'elle a produit ses déterminations et pièces dans le délai que le Tribunal lui avait imparti et afin que son droit d'être entendu soit respecté.

**2.1.1** Il découle de la jurisprudence rendue en lien avec les art. 226 et 229 CPC que chaque partie ne peut s'exprimer sans limitation que deux fois : une première fois dans le cadre du premier échange d'écritures, puis une seconde fois dans le cadre d'un second échange d'écritures (art. 225 CPC), lequel n'est toutefois pas obligatoire et intervient toujours avant les débats principaux (WILLISEGGER, in Schweizerische Zivilprozessordnung, Basler Kommentar, 3<sup>ème</sup> éd. 2017, n. 4 et 6 ad art. 225 CPC). Si un tel échange n'est pas ordonné, les parties pourront encore s'exprimer sans limitation à l'audience d'instruction (art. 226 al. 2 CPC) ou à l'ouverture des débats principaux, avant les premières plaidoiries (art. 228 al. 1, 229 al. 2 CPC). Si un nouvel élément n'est introduit qu'après ce moment, et dès lors tardivement au regard de l'art. 229 al. 2 CPC, il ne peut plus être pris en considération qu'aux conditions de l'art. 229 al. 1 lit. a (vrai novum) ou lit. b (pseudo novum) CPC (ATF 144 III 67 consid. 2.1).

**2.1.2** Compris comme l'un des aspects de la notion générale de procès équitable au sens des art. 29 Cst. et 6 CEDH, le droit d'être entendu garantit notamment le droit pour une partie à un procès de prendre connaissance de toute pièce du dossier ainsi que de toute argumentation présentée au tribunal et de se déterminer à leur propos, que celle-ci contienne ou non de nouveaux éléments de fait ou de droit (parmi plusieurs : ATF 142 III 48 consid. 4.1.1 ; 138 I 484 consid. 2.1 ; 137 I 195 consid. 2.3.1 ; 133 I 100 consid. 4.3 et les références aux arrêts de la CourEDH ; arrêt du Tribunal fédéral 5A\_925/2015 du 4 mars 2016 consid. 2.3.3.1 n.p. in ATF 142 III 195). Le droit à la réplique peut notamment être invoqué lorsque le tribunal communique le mémoire de réponse au demandeur sans ordonner de second échange d'écritures en application de l'art. 225 CPC (arrêt du

---

Tribunal fédéral 5A\_779/2010 du 1<sup>er</sup> avril 2011 consid. 2.2 ; TAPPY, in Code de procédure civile, Commentaire romand, 2<sup>ème</sup> éd. 2019, n. 9 ad art. 225 CPC).

Le droit de répliquer n'impose pas à l'autorité judiciaire l'obligation de fixer un délai à la partie pour déposer d'éventuelles observations. Elle doit seulement lui laisser un laps de temps suffisant, entre la remise des documents et le prononcé de sa décision, pour qu'elle ait la possibilité de déposer des observations si elle l'estime nécessaire (ATF 142 III 48 consid. 4.1.1 ; 138 I 484 consid. 2.4). La jurisprudence n'a, à ce jour, pas fixé de temps d'attente une fois pour toutes et considère que ce dernier dépend des circonstances (BASTONS BULLETTI, note sur l'arrêt du Tribunal fédéral 5D\_81/2015 du 4 avril 2016 in CPC Online, newsletter du 11 mai 2016). Le Tribunal fédéral a ainsi indiqué dans certains arrêts que le délai d'attente ne saurait, en règle générale, être inférieur à 10 jours, respectivement supérieur à 20 jours (arrêt du Tribunal fédéral 5A\_750/2016 du 15 novembre 2016 consid. 2.1). Il a considéré dans d'autres décisions que le juge pouvait admettre qu'il avait renoncé à une réplique à l'expiration d'un délai de 10 jours après la notification de l'acte pour information (arrêt du Tribunal fédéral 5A\_1022/2015 du 29 avril 2016 consid. 3.2.2 et 4.3 ; voir également en ce sens l'arrêt du Tribunal fédéral 5D\_81/2015 précité consid. 2.3.4ss).

**2.1.3** Ce droit de réplique découlant de l'art. 29 Cst. ne doit pas être confondu avec la question des conditions auxquelles un pseudo novum peut être pris en considération dans la procédure après la clôture de la phase d'allégation (arrêt du Tribunal fédéral 4A\_259/2019 du 10 octobre 2019 consid. 1.3, avec note de BASTONS BULLETTI in newsletter CPC Online 2019-N31).

Après la fin de cette phase, la présentation de nova n'est plus possible qu'aux conditions restrictives de l'art. 229 al. 1 CPC. Ceci s'applique notamment à la contestation des allégués dits de duplique, c'est-à-dire aux faits et moyens de preuves nouveaux que le défendeur (n') articule (que) dans la duplique. Si pour riposter à de tels allégués – en vertu de son droit inconditionnel de réplique –, le demandeur est contraint d'introduire de vrais nova, ceux-ci peuvent d'emblée être présentés, selon l'art. 229 al. 1 lit. a CPC. En revanche, pour les pseudo-nova, l'art. 229 al. 1 lit. b CPC exige qu'ils n'aient pas pu être invoqués antérieurement, même en faisant preuve de la diligence requise. Il faut, d'une part, que (seuls) les nova de duplique aient donné lieu à la présentation des pseudo nova, et, d'autre part, que tant techniquement que thématiquement, les pseudo nova apparaissent comme une réaction aux nova de duplique. Pour examiner ce lien de causalité, un véritable examen des faits et moyens de preuve nouveaux en question est dès lors inévitable (arrêts du Tribunal fédéral 5A\_259/2019 précité, *ibidem* ; 4A\_70/2019 du 6 août 2019 destiné à publication consid. 2.5.2, avec note de BASTONS BULLETTI in newsletter CPC Online 2019-N22).

**2.2** En l'espèce, le Tribunal a, à l'issue du premier échange d'écritures, tenu une audience de débats d'instruction le 6 décembre 2018. L'appelant, demandeur en première instance, a déposé des pièces à la procédure par bordereaux complémentaires des 4 décembre 2018 (pièces n<sup>os</sup> 28 à 48) et 6 décembre 2018 (pièce n<sup>o</sup> 49), ainsi que des déterminations sur les allégués de l'intimée, défenderesse à la procédure, lors de l'audience du 6 décembre 2018, en apportant quelques précisions au regard de certains allégués admis ou contestés, et en offrant les vingt-deux pièces nouvelles précitées comme moyen de preuve. L'intimée a sollicité, lors de l'audience de débats d'instruction, à pouvoir s'exprimer par écrit sur les pièces produites, ce qui a été accepté par le Tribunal, qui lui a fixé un délai au 28 janvier 2019 pour ce faire. L'intimée a déposé dans le délai imparti des déterminations sur les pièces de l'appelant, a produit, à son tour, des pièces complémentaires, en les offrant comme moyen de preuve (pièces n<sup>o</sup> 31 à 36), et a formé quelques allégués complémentaires, appuyés par une nouvelle pièce n<sup>o</sup> 37.

Conformément à son droit inconditionnel de dupliquer, l'intimée était en droit de s'exprimer sur les déterminations et les pièces produites par l'appelant et d'y apporter toute précision utile, ce droit lui ayant d'ailleurs été réservé par le Tribunal. Elle était également en droit, bien que le Tribunal ne l'ait pas expressément indiqué, afin de respecter l'égalité de traitement et le droit d'être entendu de chaque partie, de produire des pièces visant à contrer celles de son adverse partie, qui avaient d'ores et déjà été admises à la procédure par le Tribunal. Si certes, elle a formé des allégués complémentaires 96 à 101, ces allégués sont tous en lien avec la pièce n<sup>o</sup> 28 produite par l'appelant, relatif au sondage du personnel de l'entreprise. Ces allégations nouvelles et la pièce n<sup>o</sup> 37 produite constituaient donc une riposte à la pièce n<sup>o</sup> 28 produite. Ces pseudo nova étaient dès lors recevables au sens de la jurisprudence précitée. Il en allait de même des pièces produites à l'appui de la détermination litigieuse, lesquelles visaient à contredire les déterminations et pièces versées à la procédure par l'appelant les 4 et 6 décembre 2018.

Eu égard à ce qui précède, les déterminations de l'intimée du 28 janvier 2019, les allégués complémentaires et les pièces n<sup>o</sup> 31 à 37 qu'elle a produites sont recevables.

Le grief de l'appelant est dès lors infondé et le ch. 1 du dispositif du jugement entrepris sera dès lors confirmé.

- 3.** L'appelant reproche au Tribunal d'avoir violé le droit en refusant de lui allouer une indemnité pour tort moral de 5'000 fr. compte tenu de la teneur des témoignages W\_\_\_\_\_, M\_\_\_\_\_ et Y\_\_\_\_\_. Il estime que contrairement à l'avis du Tribunal, les propos tenus par le supérieur hiérarchique, répétés et se produisant à plusieurs reprises devant plusieurs collègues de l'appelant avaient porté atteinte à ses droits

de la personnalité et dépassaient la limite de l'acceptable dans les rapports de travail.

S'agissant de la mise en danger de la santé de l'appelant, ce dernier se prévaut du témoignage W\_\_\_\_\_, duquel il résulte que le supérieur hiérarchique imposait à l'appelant l'emploi de produits inadaptés dans des espaces confinés, alors qu'ils auraient dû être utilisés dans des espaces ouverts. Il imposait également à ses subalternes l'emploi d'un harnais qui n'offrait pas de protection au vu de la hauteur de travail. Enfin, des produits destinés à nettoyer les fours, cancérigènes, étaient employés pour nettoyer les sols.

L'appelant soutient que les pièces produites démontraient que le supérieur hiérarchique avait permis d'illustrer les situations très dangereuses imposées par le supérieur hiérarchique à ses subalternes. A cet égard, les témoignages Z\_\_\_\_\_, K\_\_\_\_\_ et H\_\_\_\_\_, personnes qui ne travaillaient pas avec les concierges étaient dénués de pertinence. Le comportement du supérieur hiérarchique était contraire aux directives de l'employeur et imputable à ce dernier.

Le comportement adopté par le supérieur hiérarchique avait porté atteinte à la santé de l'appelant et la hiérarchie avait été informée de la problématique de sécurité constatée par l'appelant, laquelle ressortait du procès-verbal du 27 octobre 2016.

Les pièces produites permettaient également de retenir que les comportements du supérieur hiérarchique avaient eu un impact important sur la santé de l'appelant, lequel, selon son médecin, avait développé après une période de plusieurs mois de surcharges émotionnelle, des troubles de la concentration, des angoisses, des crises de panique, des palpitations, des douleurs thoraciques, des phénomènes de transpiration et sensation de fourmillements, etc., au point que son médecin avait posé un diagnostic d'anxiété généralisée.

**3.1.1** Selon l'art. 328 CO 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 (al. 1). Il prend, pour protéger la vie et l'intégrité personnelle du travailleur, les mesures commandées par l'expérience, applicables en l'état de la technique, et adaptées aux conditions de l'exploitation ou du ménage, dans la mesure où les rapports de travail et la nature du travail permettent équitablement de l'exiger de lui (al. 2).

Parmi les biens protégés figurent non seulement la vie et la santé du travailleur, mais aussi sa dignité, la considération dont il jouit dans l'entreprise, son honneur personnel et professionnel (AUBERT, Commentaire romand, 2012, n. 3 ad art. 328 CO).

---

Afin de protéger la santé des salariés, l'employeur doit prendre toutes les mesures nécessaires pour leur fournir un environnement de travail irréprochable, dans la mesure où on peut l'attendre de lui (AUBERT, op. cit., n. 5 ad art. 328 CO).

Une forme aiguë d'atteinte à l'intégrité est constituée par le harcèlement ("*mobbing*"; AUBERT, op. cit. n. 6 ad art. 328 CO). La jurisprudence définit le harcèlement psychologique (*mobbing*) 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. La victime est souvent placée dans une situation où chaque acte pris individuellement peut 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 du Tribunal fédéral 4D\_72/2017 du 19 mars 2018 consid. 8.2).

Il n'y a pas harcèlement psychologique du seul fait d'un conflit dans les relations professionnelles ou d'une mauvaise ambiance de travail, ou encore du fait qu'un supérieur hiérarchique n'aurait pas toujours satisfait aux devoirs qui lui incombent à l'égard de ses collaborateurs (arrêt du Tribunal fédéral 4D\_72/2017 du 19 mars 2018 consid. 8.2 et la référence citée).

Il importe peu que le comportement de la personne incriminée ne réponde pas en tous points à la définition du harcèlement psychologique et qu'il n'ait pas nécessairement cherché à isoler et exclure l'employé en particulier. Le fait que la personne en cause ait pu avoir une attitude tout aussi critiquable à l'encontre d'autres collaborateurs n'est pas propre à exclure une atteinte à la personnalité de l'employé (arrêt du Tribunal fédéral 4D\_72/2017 du 19 mars 2018 consid. 8.3).

**3.1.2** L'employé victime d'une atteinte à sa personnalité contraire à cette disposition du fait de son employeur ou des auxiliaires de celui-ci (art. 101 al. 1 CO; ATF 137 III 303 consid. 2.2.2) peut prétendre à une indemnité pour tort moral aux conditions fixées par l'art. 49 al. 1 CO (art. 97 al. 1 et 99 al. 3 CO); n'importe quelle atteinte légère ne justifie pas une telle réparation (ATF 130 III 699 consid. 5.1 p. 704; 125 III 70 consid. 3a).

Selon l'art. 49 CO, 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 (al. 1). Le juge peut substituer ou ajouter à l'allocation de cette indemnité un autre mode de réparation (al. 2).

L'atteinte objectivement grave doit être ressentie par la victime comme une souffrance morale, à défaut de quoi aucune indemnisation ne peut lui être accordée. Comme chaque être humain ne réagit pas de la même manière à une atteinte portée à son intégrité psychique, le juge doit se déterminer à l'aune de

---

l'attitude d'une personne ni trop sensible, ni particulièrement résistante. Pour que le juge puisse se faire une image précise de l'origine et de l'effet de l'atteinte illicite, le lésé doit alléguer et prouver les circonstances objectives desquelles on peut inférer la grave souffrance subjective qu'il ressent, malgré la difficulté de la preuve dans le domaine des sentiments (ATF 125 III 70 consid. 3a; 120 II 97 consid. 2b). La gravité de l'atteinte à la personnalité suppose en tout cas une atteinte extraordinaire, dont l'intensité dépasse l'émoi ou le souci habituel, de telle sorte qu'elle peut fonder une prétention particulière contre son auteur, alors que la vie exige de chacun qu'il tolère de petites contrariétés (CAPH/18/2020 du 24 janvier 2020 consid. 7.1 et la référence citée).

**3.1.3** Selon AUBERT, il convient de se fonder avec circonspection sur les attestations médicales, lesquelles, souvent établies sur les seuls dires du salarié, peuvent difficilement refléter tous les aspects objectifs d'une situation (op. cit., n. 8 ad art. 328 CO).

**3.1.4** Le juge dispose d'un large pouvoir d'appréciation pour déterminer si les circonstances d'espèce justifient une indemnité pour tort moral (ATF 137 III 303 consid. 2.2.2).

En vertu de l'art. 8 CC, chaque partie doit, si la loi ne prescrit le contraire, prouver les faits qu'elle allègue pour en déduire son droit. Pour toutes les prétentions relevant du droit privé fédéral, cette disposition répartit le fardeau de la preuve - auquel correspond en principe le fardeau de l'allégation (HOHL, Procédure civile, tome I, 2ème éd., 2016, n. 1232 ss) - et, partant, les conséquences de l'absence de preuve ou d'allégation (ATF 127 III 519 consid. 2a et les références citées).

**3.2** En l'espèce, l'appelant invoque deux types d'atteinte à sa personnalité, la première en raison de l'attitude de son supérieur hiérarchique à son égard et la seconde en raison de l'utilisation de produits et/ou de pratiques ayant mis sa santé ou sa sécurité en danger.

**3.2.1** De l'attitude du supérieur hiérarchique à l'égard de l'appelant

Il ressort des témoignages que l'appelant a été traité par son supérieur hiérarchique de "*fainéant*" (tém. W\_\_\_\_), que le supérieur hiérarchique était "*agressif*" avec l'appelant, lui avait dit "*tu fais chier*", avait jeté des feuilles sur le bureau de l'appelant en criant "*tu verras, tu verras*", dénigrait les gens en présence des autres et critiquait leur travail devant tout le monde (tém. M\_\_\_\_). A une reprise, Y\_\_\_\_ avait entendu le supérieur hiérarchique de l'appelant répéter en boucle "*il dort*" et faire systématiquement des remarques de mauvais goût à ses subalternes. Il avait lui-même eu droit à des remarques de très mauvais goût au point qu'il s'en était plaint à la direction de l'intimée à AB\_\_\_\_\_.

---

Il est par conséquent établi que le supérieur hiérarchique, en qualité d'auxiliaire de l'intimée (art. 101 al. 1 CO), a manqué de respect à l'appelant, s'est exprimé de manière grossière et vulgaire envers ce dernier, l'a stigmatisé devant l'apprenti W\_\_\_\_\_ et le concierge assistant Y\_\_\_\_\_ en rabaissant l'appelant dans sa considération et son honneur professionnel. Pareille attitude du supérieur hiérarchique n'est pas acceptable, même si du point de vue de ce dernier le travailleur n'était pas suffisamment efficace dans l'exécution de ses tâches. Le fait que le supérieur hiérarchique se soit également comporté de manière critiquable envers Y\_\_\_\_\_ n'excuse en rien son attitude.

Cependant, l'atteinte à la personnalité et à la réputation professionnelle de l'appelant, en raison de ces faits, ne peut être qualifiée d'objectivement grave. Au contraire, et nonobstant le certificat médical produit par l'appelant, cette atteinte doit être qualifiée de légère, de sorte que l'appelant ne peut prétendre à aucune indemnité pour tort moral au sens de l'art. 49 CO.

### **3.2.2 Des produits chimiques et de la sécurité**

S'agissant de l'atteinte à la personnalité et à la santé de l'appelant en raison des produits utilisés et des prétendus manquements à la sécurité, il convient de relever en premier lieu que l'intimée est une société suisse de dimension nationale et que, depuis l'année 2015, elle est certifiée OHSAS 18001 pour la santé et la sécurité au travail. Cette norme a pour objectif de garantir la mise en place d'une structure permettant d'assurer une gestion optimale des risques au travail, de réduire le nombre d'accidents et d'être à jour quant à la législation applicable en la matière. Dans ce cadre, le 5 août 2016, Q\_\_\_\_\_, responsable de la sécurité au travail pour l'intimée, a établi un rapport sur la manière dont celle-ci gérait la sécurité, au regard des exigences imposées par la Commission fédérale de coordination pour la sécurité du travail. Un document normatif du 25 novembre 2016 relatif à la protection des travailleurs a explicité les conditions relatives au port obligatoire des équipements de sécurité. L'intimée a également émis une directive relative au port des vêtements de travail, comprenant notamment diverses recommandations de sécurité, dont le port de chaussures de sécurité et l'utilisation obligatoire de gants et lunettes pour la manipulation de certains produits, laquelle a été signée par l'appelant en mars 2014. Sur le plan normatif, aucun manquement à l'information relative à la sécurité ne peut dès lors être reproché à l'intimée, ce que l'appelant ne conteste au demeurant pas.

A l'appui de ses allégations, l'appelant se prévaut du procès-verbal du 27 octobre 2016, lequel relate qu'il avait soulevé un point de sécurité, du témoignage de W\_\_\_\_\_ et d'un lot de pièces produites le 4 décembre 2018.

S'agissant du procès-verbal du 27 octobre 2016, l'appelant n'a pas même allégué en quoi consistait ce point de sécurité qu'il avait soulevé à une reprise, de sorte

---

que son allégation est insuffisante et qu'aucun manquement à l'encontre de l'intimée ne peut être retenu sur la base de ce document.

Le lot de pièces du 4 décembre 2018, relatives à des photographies et à des descriptifs de produits chimiques, ne sont également accompagnés d'aucun allégué, de sorte que ces pièces ne sont pas davantage propres à démontrer un manquement de l'employeur. En effet, il n'appartient pas à la Cour de faire des suppositions à propos de pièces au sujet desquelles l'appelant n'a donné aucun détail et sur lesquelles les témoins interrogés n'ont pas été en mesure de se prononcer.

Quant au témoignage de W\_\_\_\_\_, il convient de relever que ce dernier était apprenti au sein de l'intimée, du 1<sup>er</sup> août 2013 au 31 juillet 2016, de sorte qu'il ne peut pas être retenu qu'il disposait des qualifications professionnelles nécessaires pour évaluer en connaissance de cause le respect par l'intimée de ses obligations. Il n'était, par ailleurs, présent sur les lieux qu'une journée par semaine. De plus, le témoignage de W\_\_\_\_\_ a été contredit par ceux de Z\_\_\_\_\_ et H\_\_\_\_\_, lesquels ont affirmé que les collaborateurs avaient été informés sur l'utilisation des harnais de sécurité et des nacelles, disposaient des informations sur les dangers des produits de nettoyage, ainsi que des fiches de produits y relatifs et qu'ils avaient personnellement contrôlé le respect des consignes de sécurité par l'intimée dans le cadre de l'exécution du travail par les collaborateurs. C'est le lieu de rappeler que l'appelant avait suivi une formation continue de concierge en 2015-2016, de sorte qu'il avait été dûment informé sur l'utilisation correcte des produits de nettoyage et des mesures de protection à prendre pour son intégrité, disposant pour ce faire d'équipements de protection individuelle. Enfin, ni Y\_\_\_\_\_, collègue de l'appelant, ni AA\_\_\_\_\_, concierge assistant, n'ont évoqué de problèmes de sécurité ou d'utilisation de produits inadaptés lors de leur audition par le Tribunal. Le témoignage de W\_\_\_\_\_, isolé et contredit, ne peut dès lors pas être retenu à titre de preuve à l'appui des allégations de l'appelant.

L'appelant n'a dès lors pas prouvé que son supérieur hiérarchique lui aurait imposé d'exécuter son travail en violation de normes de sécurité ou au moyen de produits inadaptés et sans équipement de protection adéquat.

**3.2.3** Le chiffre 4 du dispositif du jugement entrepris en tant qu'il a débouté l'appelant d'une prétention en paiement d'une indemnité pour tort moral sera dès lors confirmé.

4. L'appelant reproche au Tribunal d'avoir rejeté sa prétention en paiement d'une indemnité pour licenciement abusif. Il soutient que son licenciement est intervenu après de nombreux mois pendant lesquels il a subi des atteintes à la personnalité de la part de son supérieur hiérarchique, qu'il est intervenu auprès de l'intimée par courrier du 14 octobre 2016 pour contester son évaluation intermédiaire et a soulevé un point de sécurité relaté dans le procès-verbal du 27 octobre 2016. Le

---

sondage 2016 de l'équipe des concierges reflétait le mal être des subordonnés et l'appelant avait témoigné le 21 mars 2017 dans une enquête dirigée contre son supérieur hiérarchique. L'intimée avait indiqué que toutes les équipes actuelles de B\_\_\_\_\_/2\_\_\_\_\_ trouveraient leur place dans la nouvelle organisation et le supérieur hiérarchique avait jeté des feuilles sur le bureau de l'appelant en lui criant "*tu verras, tu verras*". Par ailleurs, l'intimée avait obtenu le mandat P\_\_\_\_\_ et avait, après le licenciement, fait paraître une annonce dont le profil recherché correspondait à celui de l'appelant. Le motif réel du licenciement était dès lors la conséquence des faits précités et résultait du fait qu'il avait fait valoir de bonne foi des prétentions résultant du contrat de travail, et non pas en raison de la réorganisation de l'intimée.

**4.1** Le contrat de travail de durée indéterminée peut être résilié par chacune des parties (art. 335 al. 1 CO). En droit suisse du travail, la liberté de résiliation prévaut de sorte que, pour être valable, un congé n'a en principe pas besoin de reposer sur un motif particulier. Le droit de chaque cocontractant de mettre fin au contrat unilatéralement est toutefois limité par les dispositions sur le congé abusif (art. 336 ss CO; ATF 136 III 513 consid. 2.3, 132 III 115 consid. 2.1 et 131 III 535 consid. 4.1).

L'art. 336 al. 1 et 2 CO énumère des cas dans lesquels la résiliation est abusive. Cette liste n'est pas exhaustive; elle concrétise avant tout l'interdiction générale de l'abus de droit. Un congé peut donc se révéler abusif dans d'autres situations que celles énoncées par la loi; elles doivent toutefois apparaître comparables, par leur gravité, aux hypothèses expressément envisagées (ATF 136 III 513 consid. 2.3, 132 III 115 consid. 2.1 et 131 III 535 consid. 4.2).

**4.1.1.** Selon l'art. 336 al. 1 let. d CO, le congé est abusif lorsqu'il est donné par une partie parce que l'autre partie fait valoir de bonne foi des prétentions résultant du contrat de travail.

Les prétentions résultant du contrat de travail incluent notamment le fait que l'employé se plaigne d'une atteinte à sa personnalité ou à sa santé et sollicite la protection de l'employeur (arrêt du Tribunal fédéral 4A\_401/2016 du 13 janvier 2017 consid. 5.1.1 et les références citées). L'employé doit être de bonne foi, laquelle est présumée (art. 3 al. 1 CC; arrêt du Tribunal fédéral 4A\_401/2016 du 13 janvier 2017 consid. 5.1.2 et les références citées). Il importe peu qu'en réalité, sa prétention n'existe pas (ATF 136 III 513 consid. 2.4). Il suffit qu'il soit légitimé, de bonne foi, à penser que sa prétention est fondée (arrêt du Tribunal fédéral 4A\_401/2016 du 13 janvier 2017 consid. 5.1.2 et les références citées).

L'employeur qui soutient que l'employé est de mauvaise foi doit l'établir. Ainsi, alors que l'employé de bonne foi (art. 3 al. 1 CC) peut bénéficier de la protection de l'art. 336 al. 1 let. d CO sans démontrer le bien-fondé de sa prétention, l'employeur, de son côté, s'il entend établir la mauvaise foi de l'employé, doit

---

démontrer que l'employé savait qu'il faisait valoir des prétentions totalement injustifiées ou chicanières ou présentant un caractère téméraire (arrêt du Tribunal fédéral 4A\_401/2016 du 13 janvier 2017 consid. 5.1.2 et les références citées).

Les prétentions émises par l'employé doivent encore avoir joué un rôle causal dans la décision de l'employeur de le licencier (ATF 136 III 513 consid. 2.6 ; arrêt du Tribunal fédéral 4A\_401/2016 du 13 janvier 2017 consid. 5.1.3). Le fait que l'employé émette de bonne foi une prétention résultant de son contrat de travail n'a pas nécessairement pour conséquence de rendre abusif le congé donné ultérieurement par l'employeur. Encore faut-il que la formulation de la prétention en soit à l'origine et qu'elle soit à tout le moins le motif déterminant du licenciement (arrêt du Tribunal fédéral 4A\_401/2016 du 13 janvier 2017 consid. 5.1.3).

**4.1.2** Un congé donné pour le motif que le travailleur n'a pas accepté une modification du contrat (congé-modification au sens large) n'est pas abusif en tant que tel. Il peut l'être dans des circonstances particulières, si l'employeur a proposé des modifications appelées à entrer en vigueur avant l'expiration du délai de résiliation, s'il utilise la résiliation comme moyen de pression pour imposer au travailleur une modification injustifiée - par exemple des clauses contractuelles moins favorables sans motifs économiques liés à l'exploitation de l'entreprise ou aux conditions du marché - ou encore si le congé est donné parce que l'employé refuse de conclure un nouveau contrat qui viole la loi, la convention collective ou le contrat-type applicables (ATF 125 III 70 consid. 2a, 123 III 246 consid. 3b et consid. 4a p. 251, arrêts du Tribunal fédéral 4A\_166/2018 du 20 mars 2019 consid. 3.2, 4A\_166/2018 du 20 mars 2019 et 4A\_194/2011 du 5 juillet 2011 consid. 6.1 et les arrêts cités).

**4.2** En l'espèce, s'il est vrai que l'appelant a remis en cause son évaluation intermédiaire en octobre 2016, soulevé un point de sécurité relaté dans le procès-verbal du 27 octobre 2016, participé à un sondage en 2016 qui a relevé notamment une mauvaise appréciation de son supérieur hiérarchique et a témoigné dans le cadre d'une enquête dirigée à l'encontre de son supérieur hiérarchique, l'appelant n'a pas prouvé que ces faits seraient à l'origine de son licenciement. L'intimée a, quant à elle, établi que le motif réel du licenciement résultait de sa restructuration.

En effet, il ressort des témoignages de H\_\_\_\_\_ et de K\_\_\_\_\_ que l'intimée a adopté un nouveau mode d'organisation par secteurs d'activité à la place de sa précédente organisation par régions. Cette nouvelle organisation avait été annoncée aux collaborateurs du secteur de Genève en mars-avril 2017 et s'est déployée à partir du 1<sup>er</sup> mai 2017. Quand bien même l'intimée avait annoncé par courriel du 28 octobre 2016 que toutes les équipes actuelles de B\_\_\_\_\_/2\_\_\_\_\_ trouveraient leur place dans la nouvelle organisation, elle s'était rendu compte que la réorganisation au niveau national avait entraîné une baisse d'activité dans le

---

secteur de la conciergerie. L'appelant n'a pas été le seul concierge impacté par cette réorganisation, l'intimée ayant dû se séparer de trois autres collaborateurs qui avaient été mis à la retraite anticipée, dont le concierge en charge de l'extérieur des locaux et la personne en charge de la tournée du matériel des [succursales de B\_\_\_\_\_]. Le binôme de concierges qui était en place était suffisant. Par ailleurs, l'intimée n'a obtenu le mandat [de la société] P\_\_\_\_\_ qu'en été 2017, soit après le congé-modification du 18 mai 2017. L'appelant n'a, par ailleurs, pas démontré que son profil correspondait au poste publié le 6 septembre 2017, lequel exigeait du candidat l'aptitude à gérer du personnel à distance par la maîtrise des outils informatiques MS office, et autres applications spécialisées, et disposer de bonnes connaissances de l'allemand.

C'est dès lors avec raison que le Tribunal a constaté que le congé-modification n'était pas abusif et a débouté l'appelant de sa prétention en indemnité à ce titre.

Le chiffre 4 du dispositif du jugement entrepris en tant qu'il a débouté l'appelant de sa prétention en indemnité pour licenciement abusif sera dès lors confirmé.

5. L'appelant reproche au Tribunal d'avoir omis d'intégrer au certificat de travail une appréciation sur la qualité de son travail et demande à ce qu'il soit complété par l'indication selon laquelle "*ses prétentions répondaient entièrement à nos attentes*", notamment au regard de sa dernière évaluation focus 2016.

Selon l'intimée, le passage du certificat de travail contient un paragraphe complet sur ce point, à savoir : "*Monsieur A\_\_\_\_\_ possède de solides connaissances professionnelles et une vaste expérience mises en pratique avec succès. Il s'engage dans son domaine d'activités et prend des initiatives. Il identifie les difficultés dans son domaine de responsabilité et contribue à la recherche de solutions. Grâce à sa méthode de travail structurée, consciencieuse et soignée, il effectue un travail de qualité.*"

**5.1** Selon l'art. 330a al. 1<sup>er</sup> CO, le travailleur peut demandeur en tout temps à l'employeur un certificat de travail portant sur la nature et la durée des rapports de travail, ainsi que sur la qualité de son travail et sa conduite.

Ce document a pour but de faciliter l'avenir économique du travailleur. Il doit être véridique et complet (ATF 129 III 177 consid. 3.2). Le choix de la formulation appartient en principe à l'employeur; conformément au principe de la bonne foi, la liberté de rédaction reconnue à celui-ci trouve ses limites dans l'interdiction de recourir à des termes péjoratifs, peu clairs ou ambigus, voire constitutifs de fautes d'orthographe ou de grammaire. Le certificat doit contenir la description précise et détaillée des activités exercées et des fonctions occupées dans l'entreprise, les dates de début et de fin de l'engagement, l'appréciation de la qualité du travail effectué ainsi que de l'attitude du travailleur. S'il doit être établi de manière bienveillante, le certificat peut et doit contenir des faits et appréciations

---

défavorables, pour autant que ces éléments soient pertinents et fondés (arrêt du Tribunal fédéral 4A\_117/2007 du 13 septembre 2007 consid. 7.1 et la référence citée).

Si, après avoir reçu le certificat, le travailleur estime que son contenu est faux ou incomplet, il peut ouvrir action en rectification auprès du Tribunal compétent (ATF 129 III 177 consid. 3.3 ; arrêt du Tribunal fédéral 4A\_117/2007 du 13 septembre 2007 consid. 7.1). Dans le cadre de l'action en justice, il appartient au travailleur de prouver les faits justifiant l'établissement d'un certificat de travail différent de celui qui lui a été remis (arrêt du Tribunal fédéral 4A\_117/2007 du 13 septembre 2007 consid. 7.1 et la référence citée). L'employeur devra collaborer à l'instruction de la cause, en motivant les faits qui fondent son appréciation négative. S'il refuse de le faire ou ne parvient pas à justifier sa position, le juge pourra considérer que la demande de rectification est fondée (arrêt du Tribunal fédéral 4A\_117/2007 du 13 septembre 2007 consid. 7.1 et la référence citée).

Le travailleur qui n'établit pas avoir fourni des prestations d'une qualité au-dessus de la moyenne ne peut prétendre à un certificat de travail mentionnant qu'il a œuvré "*à notre entière satisfaction*" (arrêt du Tribunal fédéral 4A\_117/2007 du 13 septembre 2007 consid. 7.1 et les références citées).

**5.2** En l'espèce, le certificat de travail (cf. let. D.b. ci-dessus) contient déjà une appréciation de la qualité du travail de l'appelant et ce dernier n'a pas démontré avoir effectué des prestations d'une qualité supérieure à la moyenne, de sorte qu'il ne peut pas prétendre à l'indication que ses prestations répondaient entièrement à l'attente de l'intimée. En effet, il ressort de ses évaluations focus 2015 et 2016 que les exigences de l'employeur étaient "*bien respectées*", sans atteindre le stade supérieur, faisant référence à des exigences "*particulièrement bien respectées*". Par ailleurs, l'employeur, avant même l'arrivée du dernier supérieur hiérarchique de l'appelant, avait déjà régulièrement reproché à ce dernier des retards dans l'exécution de son travail, de sorte qu'il ne peut pas être retenu que les focus 2015 et 2016 établis par ledit supérieur hiérarchique, l'auraient été de manière tendancieuse.

Le grief de l'appelant n'est pas fondé et le chiffre 3 du dispositif du jugement entrepris sera ainsi confirmé.

- 6.** La valeur litigieuse en appel étant inférieure à 50'000 fr., la procédure d'appel est gratuite (art. 19 al. 3 let. c LaCC et 71 RTFMC) et il ne sera pas alloué de dépens d'appel (art. 22 al. 2 LaCC).

\* \* \* \* \*

---

**PAR CES MOTIFS,  
La Chambre des prud'hommes, groupe 4 :**

**A la forme :**

Déclare recevable l'appel interjeté le 4 septembre 2019 par A\_\_\_\_\_ contre le jugement JTPH/246/2019 rendu le 3 juillet 2019 par le Tribunal des prud'hommes dans la cause C/30263/2017-4.

**Au fond :**

Confirme le jugement entrepris.

Déboute les parties de toutes autres conclusions.

**Sur les frais d'appel :**

Dit qu'il n'est pas perçu de frais judiciaires, ni alloué de dépens d'appel.

**Siégeant :**

Madame Jocelyne DEVILLE-CHAVANNE, présidente; Monsieur Olivier GROMETTO, juge employeur, Monsieur Thierry ZEHNDER, juge salarié; Madame Chloé RAMAT, greffière.

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

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

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

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