RÉPUBLIQUE ET CANTON DE GENÈVE

Juridiction des prud'hommes
Cause n° C/5570/2005 - 3

POUVOIR JUDICIAIRE

* COUR D'APPEL *

ARPH/33/2006

T_____
Dom. élu : Syndicat Unia
Chemin Surinam 5
Case postale 288
1211 Genève 3

Partie appelante

E___SA
Dom. élu : Me Alain GROS
Rue Charles-Bonnet 4
Case postale 399
1211 GENÈVE 12

Partie intimée

D'une part

D'autre part

ARRÊT

du 13 février 2006

M. Daniel DEVAUD, président

MM. Dominique BALTHASAR et Jean RIVOLLET, juges employeurs

MM. Jean-Pierre SEYDOUX et Victor TODESCHI, juges salariés

Mme Laurence AELLEN, greffière d'audience

EN FAIT

Les faits pertinents suivants ressortent du dossier :

A. Le 1er novembre 2002, T_____ a été engagée en qualité d'agent de comptoir (*rental sales agent)* par X___SA. Celle-ci a modifié sa raison sociale en E___SA au mois de décembre 2003.

Son dernier salaire mensuel brut s'élevait à fr. 4'000.-, auquel s'ajoutait un bonus mensuel conformément au plan bonus de l'employeur, soit 4% sur le chiffre d'affaires réalisé par l'employée et 0.3% sur celui réalisé par l'agence.

B. Au mois de janvier 2003, une séance réunissant A___, responsable de l'agence genevoise de l'aéroport, et l'ensemble du personnel de ladite agence a eu lieu afin d'évoquer le comportement irrespectueux de la responsable vis-à-vis des employés.

En date du 15 avril 2004, cinq employés du guichet de la succursale de Genève, dont T_____, ont adressé une lettre à E___SA pour dénoncer les pressions et manipulations exercées par A____, ainsi que ses tentatives répétées de mettre à mal l'entente et la coopération entre les collaborateurs. Ils précisaient toutefois ne pas remettre en cause ses compétences professionnelles et souhaiter retrouver un climat de confiance et de sérénité.

En réponse, par pli du 25 mai 2004, la direction de E___SA a indiqué considérer que la déstabilisation signalée était due au fait que certains membres de l'équipe refusaient de suivre les directives de la responsable d'agence, relatives notamment au respect de l'horaire de travail, au port de l'uniforme et à la présence constante au guichet. Elle a ajouté avoir toute confiance en A____, dont les directives étaient raisonnables et visaient à assurer la performance de toute l'agence, et invité de ce fait les employés à

les respecter.

En date des 24 et 26 mai 2004, deux des cinq signataires de la lettre de plainte du 15 avril 2004 ont été licenciés.

Par lettre du 23 juillet 2004, se référant à l'entretien de la veille, qui avait eu lieu en présence de A____ et B____, également responsable de l'agence, E___SA a reproché à T_____ son manque d'enthousiasme, son attitude insolente vis-à-vis de certains clients, son manque de coopération avec l'équipe dont elle faisait partie et son attitude générale négative. Elle l'a donc priée de bien vouloir prendre note du contenu de cette lettre d'avertissement et d'y prêter la plus grande attention.

Par pli du 30 juillet 2004, T_____ a fait part de son incompréhension quant à la lettre d'avertissement. Elle indiquait s'être toujours acquittée avec le plus grand soin des tâches qui lui étaient confiées, à la satisfaction de ses clients, collègues et supérieurs, et s'étonnait du caractère diffamatoire des reproches qui lui étaient faits, tout en admettant qu'un incident était survenu deux semaines auparavant. Elle rappelait avoir, en date du 15 avril 2004, signalé être victime de harcèlement et déplorait qu'aucune réunion n'ait été organisée suite à cette plainte, ce qui aurait permis à la direction d'entendre tous les protagonistes et de remédier au manque de communication. Elle faisait également part de ses difficultés à exécuter son travail en raison des pressions exercées par A____ et du manque de respect et d'écoute à son égard. Aussi, après avoir constaté sa démotivation et la dépression dont elle souffrait, son médecin traitant l'avait mise en arrêt de travail afin de préserver sa santé et lui permettre de prendre du recul. Elle sollicitait enfin la protection de sa personnalité contre les pressions dont elle était victime et indiquait espérer revenir travailler dès son rétablissement, dans un climat de sérénité retrouvée.

Par pli du 18 août 2004, E___SA s'est référée au contenu des lettres des 25 mai et 23 juillet 2004, précisant que l'activité de prestataire de service exigeait une attitude et un comportement irréprochables vis-à-vis de la clientèle ainsi qu'un esprit d'équipe sans faille.

L'incapacité de travail de T_____ s'est prolongée jusqu'au 7 novembre 2004.

C. Par lettre du 21 octobre 2004, E___SA a licencié T_____ avec effet au 31 décembre 2004 et l'a libérée de son obligation de travailler jusqu'au terme du délai de congé. Elle se référait à la lettre d'avertissement du 23 juillet 2004, ainsi qu'à celle du 18 août 2004 et indiquait se voir contrainte de mettre fin aux rapports de travail en raison du manque de confiance.

Par pli du syndicat Unia du 30 novembre 2004, T_____ a rappelé la chronologie des évènements et s'est opposée à son licenciement, selon elle abusif, car constituant un congé représailles donné suite à la dénonciation des pressions dont elle était victime.

Par lettre du 6 décembre 2004, E___SA a répondu qu'elle considérait l'affaire réglée, T_____ ayant informé sa supérieure hiérarchique de ce qu'elle commençait à travailler pour l'entreprise Z___SA dès le 13 décembre 2004.

Suite à une dénonciation du syndicat SIT, l'OCIRT a mené une enquête sur l'existence de harcèlement psychologique au sein de l'agence genevoise de E___SA et a rendu son rapport au début de l'année 2005. Bien que l'inspecteur ait renoncé à statuer sur le harcèlement psychologique en raison des déclarations divergentes des parties, il ressort dudit rapport que des menaces de licenciement étaient proférées afin de faire pression sur les employés et que nombre d'entre eux subissaient le comportement dictatorial de A____, sans oser s'en plaindre à la direction par peur des représailles.

D. Par demande déposée au greffe de la Juridiction des Prud'hommes en date du 4 mars 2005, T_____ a assigné E___SA en paiement de fr. 34'484.45 brut, avec intérêts moratoires à 5% l'an à compter du 13 décembre 2004, ladite somme se décomposant comme suit :

- fr.	2'000.-	à titre de gratification (*loyalty bonus)* ;
- fr.	27'906.30	à titre d'indemnité pour licenciement abusif, correspondant à six mois de salaire, bonus compris ;
- fr.	4'578.15	à titre d'indemnité pour le dommage subi en raison de la violation par l'employeur de l'article 328 CO, soit fr. 2'400.- à titre de perte de salaire pour les mois de septembre à novembre 2004 et fr. 2'278.15 à titre de bonus pour les mois de septembre à décembre 2004, étant précisé que l'addition de ces deux montants s'élève à fr. 4'678.15.

A l'appui de sa demande, T_____ a indiqué avoir fait l'objet de pressions psychologiques de la part de sa supérieure, A____, depuis le début de l'année 2004. De ce fait, elle s'était trouvée dans l'incapacité totale de travailler dès le 23 juillet 2004, et avait subi un dommage de fr. 800.- par mois de septembre à novembre 2004, correspondant à la différence entre son salaire et les indemnités versées par l'assurance perte de gain, soit fr. 2'400.- au total.

Par ailleurs, elle considérait que son licenciement était abusif car il constituait un congé représailles, donné en raison du courrier du 15 avril 2004, dont elle était une des signataires, adressé à la direction de E___SA afin de l'informer de la situation au sein de l'agence genevoise.

Elle a ajouté n'avoir pas perçu les bonus pour les mois de septembre à décembre 2004, estimant leur montant à fr. 651.05 par mois, soit fr. 2'278.15 au total.

E. E___SA a intégralement contesté les prétentions de T_____ et conclu à son déboutement.

Elle a notamment exposé que la résiliation du contrat de travail n'était

motivée que par l'attitude inappropriée de T_____ sur son lieu de travail, motif déjà mentionné dans la lettre du 18 août 2004 et rappelé qu'elle lui avait demandé de changer d'attitude à de nombreuses reprises, lui adressant même un avertissement écrit en date du 23 juillet 2004. Elle relevait également que T_____ avait été malade après avoir reçu ladite lettre et qu'elle n'indiquait pas de quelle maladie elle avait souffert, ni en quoi son employeur avait violé son devoir de protection de sa personnalité et ne démontrait pas le lien entre ces deux événements.

F. En date du 13 juin 2005, le Tribunal a tenu une audience lors de laquelle les parties ont confirmé les termes de leurs écritures respectives.

T_____ a indiqué n'avoir pas eu d'entretien avant son licenciement, en date du 21 octobre 2004, puisqu'elle était alors en arrêt maladie depuis le 23 juillet 2004, et précisé que la lettre à la direction du 15 avril 2004 avait été rédigée d'un commun accord entre les cinq signataires, deux employés ne l'ayant pas signée, un qui venait de commencer et l'autre qui était en congé maternité.

E___SA a pour sa part exposé que T_____ avait une attitude insolente, soupirant notamment en présence des clients, ne répondant pas aux questions relatives à l'exactitude des formulaires et refusant l'autorité de B____. Selon elle, T_____ devait subir une mauvaise influence car elle avait jusqu'alors été un très bon élément. Elle considérait que les problèmes rencontrés ne venaient pas du ton autoritaire de A____, mais du fait que le message que celle-ci était chargée de faire passer n'était pas accepté.

De plus, deux témoins ont été entendus.

B____, chef de parc, employé par E___SA depuis le 1er mai 2004, a déclaré que l'ambiance de travail était très tendue lors de son engagement, notamment avec T_____. En effet, celle-ci tenait des propos agressifs, sans qu'il en connaisse la raison. Elle n'avait pas une attitude professionnelle envers les clients, poussant des soupirs. Lorsqu'il lui avait fait une remarque

au sujet du port de l'uniforme, elle lui avait répondu qu'il n'avait rien à lui dire.

C____, employé de E___SA, a indiqué qu'il y avait des mésententes entre collègues qui étaient antérieures à son arrivée. T_____ n'avait pas une attitude spécialement agressive envers lui ; ils n'étaient cependant pas d'accord sur la manière de travailler, T_____ étant assez impatiente avec les clients, ce qui avait parfois entraîné des altercations avec certains d'entre eux, qui ne comprenaient pas son attitude.

G. Par jugement du 27 juillet 2005, expédié pour notification le 29 juillet 2005, le Tribunal des Prud'hommes a condamné E___SA à payer à T_____ la somme brute de fr. 2'192.15, plus intérêts moratoires au taux de 5% l'an dès le 13 décembre 2004 (ch. 1) ; débouté les parties de toute autre conclusion (ch. 2) et invité la partie qui en a la charge à opérer les déductions sociales, légales et usuelles (ch. 3).

En substance, le Tribunal a retenu que, conformément au règlement de E___SA, le *loyalty bonus* n'était dû qu'aux employés n'ayant pas quitté l'entreprise au moment du paiement.

S'agissant du licenciement, T_____ n'ayant pas apporté la preuve des pressions alléguées, la lettre de plainte adressée à la direction ne constituait pas une prétention résultant du contrat de travail élevée de bonne foi. Il a en outre admis qu'elle avait effectivement eu avec la clientèle, ses collègues et ses supérieurs l'attitude inadéquate qui lui avait été reprochée. Par conséquent, l'avertissement qui lui avait été donné était justifié et son licenciement n'était pas abusif.

En outre, la violation par l'employeur de son devoir de protection n'avait pas été établie. En effet, les nouvelles directives édictées par E___SA ne portaient pas atteinte aux droits de la personnalité des employés. De plus, T_____ n'avait pas prouvé l'existence de pressions ou manipulations de la part de A____. E___SA n'avait donc pas à indemniser son employée pour

l'éventuel dommage subi.

Enfin, le bonus de fr. 651.05 par mois, montant non contesté par E___SA, était dû jusqu'à la fin des rapports de travail, le 13 décembre 2004, soit également pour les mois de septembre à décembre 2004, le bonus de ce dernier mois étant calculé *pro rata temporis*.

H. Par acte adressé au greffe de la Juridiction des prud'hommes le 25 août 2005, T_____ a interjeté appel de ce jugement, concluant à son annulation et à ce que E___SA soit condamnée à lui verser fr. 27'847.40 brut, ladite somme se décomposant comme suit :

- fr.	23'255.25	à titre d'indemnité pour licenciement abusif, correspondant à cinq mois de salaire, bonus compris, avec intérêts moratoires à 5% l'an à compter du 4 mars 2005 ;
- fr.	2400.-	à titre de perte de salaire pour les mois de septembre à novembre 2004, avec intérêts moratoires à 5% l'an à compter du 4 mars 2005 ;
- fr.	2192.15	à titre de bonus pour les mois de septembre à décembre 2004, avec intérêts moratoires à 5% l'an à compter du 13 décembre 2004.

T_____ s'est plainte de ce que le Tribunal a procédé à une mauvaise appréciation des preuves, ce qui l'a conduit à retenir à tort, d'une part qu'elle avait effectivement eu l'attitude inadéquate à l'origine de l'avertissement qui lui avait été donné, et donc que E___SA avait apporté la preuve du motif invoqué à l'appui du licenciement, et d'autre part qu'elle n'avait pas établi avoir été victime de pressions de la part de A____. C'est ainsi que le Tribunal avait considéré de manière erronée que le congé n'était pas abusif, puisqu'en dénonçant lesdites pressions, elle n'avait pas fait valoir de bonne foi une prétention découlant du contrat de travail, en représailles de laquelle elle aurait été licenciée.

S'agissant de l'indemnisation du dommage subi, elle considérait avoir apporté la preuve de ce que son incapacité de travail provenait du harcèlement dont elle avait été victime, son employeur n'ayant pris aucune mesure pour l'en protéger.

I. En réponse, E___SA a conclu au déboutement de T_____ de l'intégralité de ses conclusions et à la confirmation du jugement.

Elle a fait sien le raisonnement du Tribunal, considérant que c'était à bon droit qu'il avait retenu que le motif du licenciement était l'attitude de T_____, dont la personnalité n'avait pas été l'objet d'atteintes, A____ n'ayant pas exercé de pressions sur elle mais s'étant contentée de faire appliquer des directives admissibles.

J. En date du 29 novembre 2005, la Cour d'appel a tenu une audience lors de laquelle E___SA a indiqué que, suite à la lettre dénonçant le comportement de A____, la direction avait procédé à l'audition de celle-ci, répondu par lettre du 25 mai 2004 aux signataires encore en activité et tenu une réunion avec tous les collaborateurs. Elle a également précisé que le taux de rotation d'environ 50%, constaté par l'inspection du travail lors de son enquête au sein de l'entreprise, provenait du nombre élevé de congés donnés à des préparateurs suite à des excès de vitesse.

Il a également été procédé à l'audition de témoins.

D____, responsable du garage de E___SA de mars 2000 à juillet 2003, a déclaré avoir constaté l'existence de tensions entre A____ et tous les membres de l'équipe sous la responsabilité de celle-ci, notamment T_____. Lui-même avait également connu ce type de tensions avec A____, dont le niveau hiérarchique était le même que le sien. De manière générale, celle-ci agressait les personnes sous ses ordres, si bien que certains collaborateurs étaient revenus auprès de lui en pleurant après qu'elle les eut menacés, alors qu'ils n'étaient pas sous sa responsabilité. Informée de ces agissements, la

direction supérieure n'y avait pas donné suite.

F____, employé par E___SA en tant que préparateur de début 2001 à décembre 2004, a indiqué avoir été témoin de comportements inadéquats de la part de A____, notamment d'abus d'autorité envers les employés et de manque de respect à leur égard. Durant son activité, il y avait eu de nombreux licenciements, pour la plupart dus à la mésentente des employés en question avec leurs supérieures, dont A____, celles-ci exerçant sur eux de nombreuses pressions. En sa présence, T_____, bien qu'entretenant des rapports tendus avec A____, avait eu une attitude correcte, tant avec ses collègues qu'avec la clientèle.

G____, employée par E___SA de 1999 à février 2005, responsable des ressources humaines dès 2002, a confirmé que A____ avait été chargée de remettre de l'ordre à l'agence de l'aéroport et que l'application des nouvelles directives n'avait pas été bien accueillie par les employés, dont certains, notamment T_____, faisaient montre de résistance. Selon elle, A____ se souciait de ses collaborateurs. Les tensions entre celle-ci et T_____ avaient commencé au mois de mars 2004 et le licenciement de cette dernière avait fait suite aux dysfonctionnements ayant entraîné un avertissement. Auparavant, celle-ci travaillait très bien. A sa connaissance, aucun employé ne s'était plaint du comportement de A____, hormis les signataires de la lettre adressée à la direction. Pour cette dernière, c'était eux et non A____ qui étaient à l'origine du problème signalé, celui-ci étant dû à leur refus de se plier aux nouvelles directives. Il n'avait par conséquent pas été demandé à la responsable de l'agence de modifier son comportement. Enfin, lorsqu'un de ses amis avait croisé T_____ en Martinique alors qu'elle était en congé maladie, elle en avait informé l'assurance perte de gain de l'entreprise.

H____, inspecteur du travail ayant enquêté sur E___SA, a confirmé les termes de son rapport et notamment qu'il avait renoncé à statuer sur l'existence de harcèlement psychologique, ne disposant que de témoignages très divergents à ce sujet. Il a également précisé que sa recommandation relative à la gestion correcte de l'interface entre éléments professionnels et

privés visait à mettre en évidence un problème spécifique à l'entreprise, au sein de laquelle des éléments privés mentionnés à titre amical étaient par la suite utilisés à d'autres fins.

I____ a confirmé avoir rencontré T_____ en Martinique au mois d'octobre 2004.

T_____ a alors précisé que ce voyage, autorisé par son médecin, avait pour but de soigner sa dépression et lui avait fait le plus grand bien. Ladite dépression était due aux difficultés rencontrées sur son lieu de travail.

Au terme de cette audience, la cause a été gardée à juger.

K. Pour le surplus, l'argumentation des parties sera examinée ci-après, dans la mesure utile à la solution du litige.

EN DROIT

1. **1.1** Interjeté dans la forme et le délai prévus par la loi (art. 59 de la loi sur la Juridiction des prud'hommes ; ci-après LJP), dès lors que le jugement a été expédié pour notification le 29 juillet 2005 et l'acte d'appel adressé au greffe de la Juridiction des prud'hommes le 25 août 2005, l'appel est recevable.

1.2 Les parties ont été liées par un contrat de travail au sens des articles 319 et suivants du Code des Obligations (ci-après CO). La Juridiction des prud'hommes est par conséquent compétente à raison de la matière pour connaître du présent litige (art. 1 al. 1 LJP). Elle l'est également à raison du lieu, dès lors que le lieu habituel de travail de l'appelante se trouve dans le canton de Genève (art. 24 et 34 al. 1 de la loi fédérale sur les fors en matière civile).

1.3 Le jugement ayant été rendu en premier ressort, la Cour d'appel dispose d'une cognition complète.

2. L'appelante reproche tout d'abord au Tribunal d'avoir mal apprécié les preuves et considéré à tort que son licenciement n'était pas abusif, en retenant d'une part qu'elle n'avait pas fait valoir de bonne foi une prétention découlant du contrat de travail et d'autre part qu'elle avait effectivement adopté l'attitude invoquée par l'intimée comme motif du licenciement.

2.1 Aux termes de l'article 328 al. 1er 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.

L'article 328 CO instaure une protection plus étendue que celle qu'assurent les articles 27 et 28 du Code civil. D'une part, cette disposition interdit à l'employeur de porter atteinte, par ses directives (art. 321d CO), aux droits de la personnalité du travailleur. D'autre part, elle impose à l'employeur la prise de mesures concrètes en vue de garantir la protection de la personnalité du travailleur (Wyler, Droit du travail, 2002, p. 220 ; Aubert, in Code des obligations I, Commentaire romand, 2003, § 2 ad art. 328 CO, p. 1728), laquelle englobe notamment la vie et la santé du travailleur, son intégrité corporelle et intellectuelle, son honneur personnel et professionnel, sa position et la considération dont il jouit dans l'entreprise (ATF du 18 décembre 2001 en la cause 4C.253/2001 ; Rehbinder, Berner Kommentar, n. 4 ad art. 328 CO ; Rehbinder, Basler Kommentar, n. 3 ad art. 328 CO ; Rehbinder, Schweizerisches Arbeitsrecht, p. 83; Saillen, La protection de la personnalité du travailleur, thèse Lausanne 1981, pp. 72 ss).

L'atteinte à la personnalité du travailleur peut provenir directement de l'employeur lui-même, l'employeur étant une personne physique, ou d'un

organe de la société, l'employeur étant une personne morale (art. 55 al. 2 CC), ou encore, par application de l'article 101 CO, d'un auxiliaire de l'employeur (supérieur du travailleur, collègue), voire d'un tiers (client, fournisseur). L'article 328 CO crée donc une responsabilité propre de l'employeur, opposable à lui seul, pour des actes qui peuvent être le fait de tiers (JAR 1992, p. 169 ; Wyler, Droit du travail, 2002, p. 220 ; Rehbinder, Schweizerisches Arbeitsrecht, p. 83 ; Saillen, La protection de la personnalité du travailleur, thèse Lausanne 1981, p. 63).

Les actes de harcèlement psychologique sont prohibés par l'article 328 al. 1er CO. Il y a harcèlement psychologique (mobbing) lorsqu'une ou des personnes cherchent à isoler, à marginaliser, voire à exclure une personne sur son lieu de travail, par un enchaînement de propos et/ou d'agissements hostiles, répétés fréquemment pendant une période assez longue (Waeber, Le mobbing ou harcèlement psychologique au travail, quelles solutions ?, in AJP/PJA 1998, p. 792, et les références citées ; Wyler, Droit du travail, 2002, pp. 237 ss). L'employeur qui n'empêche pas que son employé subisse un harcèlement psychologique contrevient à la disposition précitée (ATF 125 III 70, consid. 2a, p. 73). La violation des obligations prévues à l'article 328 CO entraîne l'obligation pour l'employeur de réparer le préjudice matériel et le tort moral causés par sa faute ou celle d'un autre employé (ATF du 4 avril 2003 en la cause 2C.2/2003 ; ATF 126 III 395).

2.2 En l'espèce, il ressort des déclarations de D____, F____ et H____ que A____, responsable de l'agence de Genève et supérieure hiérarchique de l'appelante, avait des relations conflictuelles et des comportements inadéquats avec de nombreux employés. Il lui arrivait notamment d'abuser de son autorité et d'agresser des collaborateurs.

Ces témoins, tout comme B____ et G____, ont constaté que les rapports entre l'appelante et A____ étaient particulièrement tendus.

Pourtant informée des agissements de A____, la direction de l'intimée n'y a pas donné suite. De plus, suite à la lettre de plainte signée par cinq employés du guichet, elle ne lui a pas demandé de modifier son comportement.

Cela étant, la Cour retiendra d'une part que A____ a porté atteinte à la personnalité de l'appelante en exerçant des pressions sur elle et d'autre part que l'intimée n'a rien fait pour l'en empêcher.

2.3 Aux termes de l'article 335 al. 1er CO, le contrat de travail conclu pour une durée indéterminée peut être résilié par chacune des parties. Le droit de chaque cocontractant de mettre unilatéralement fin au contrat est cependant limité par les dispositions sur le congé abusif. Est abusif le congé donné pour un des motifs énumérés à l'article 336 CO, qui concrétise avant tout l'interdiction générale de l'abus de droit, et y assortit les conséquences juridiques adaptées au contrat de travail (ATF 125 III 70 ; ATF 123 III 246, consid. 3b).

A teneur de l'article 336 al. 1er lit. d CO, l'employeur ou le travailleur ne doit pas donner congé à l'autre partie parce qu'elle formule de bonne foi une prétention découlant du contrat de travail, d'une convention collective ou de la loi. Cette disposition vise les congés représailles.

La bonne foi doit être comprise comme une condition de restriction à l'invocation de l'article 336 al. 1er lit. d CO. Elle comporte un double aspect, protégeant à la fois l'employeur et le travailleur. D'une part, la réclamation ne doit être ni chicanière ni téméraire, car la protection ne doit pas s'étendre au travailleur qui cherche à bloquer un congé en soi admissible ou qui fait valoir des prétentions totalement injustifiées ; d'autre part, la prétention exercée ne doit pas nécessairement être fondée en droit puisqu'il suffit que le travailleur soit légitimé, de bonne foi, à penser qu'elle l'est (ATF du 6

avril 1994 en la cause 4C.247/1993, et les références citées ; ATF du 13 octobre 1993, publié in SJ 1995, p. 797 et les auteurs cités).

La preuve du caractère abusif du congé incombe à la partie à laquelle celui-ci est signifié (art. 8 CC ; ATF 123 III 246). Cependant, la preuve ayant souvent pour objet des éléments subjectifs, le juge peut présumer en fait l'existence d'un congé abusif lorsque l'employé parvient à présenter des indices suffisants pour faire apparaître comme fictif le motif avancé par l'employeur, et le motif abusif plus plausible. Cette présomption de fait n'a cependant pas pour effet de renverser le fardeau de la preuve. La partie demanderesse doit alléguer et offrir un commencement de preuve d'un motif abusif de congé. De son côté, l'employeur ne saurait alors demeurer inactif ; il doit apporter les preuves à l'appui de ses propres allégations quant au motif du congé (ATF du 7 juillet 1994 en la cause 4P.334/1994 ; SJ 1993, p. 360 ; ATF 115 II 484, consid. 2b ; Streiff/von Kaenel, Leitfaden zum Arbeitsvertragsrecht, 5ème éd., n. 16 ad art. 336 CO ; SJ 1993, p. 360).

Les seuls éléments déterminants pour qu'un congé soit abusif, sont le motif du congé et la causalité entre ce motif et le congé lui-même : le congé ne peut et ne doit être considéré comme abusif que parce qu'il a été prononcé pour un motif qui n'est pas digne de protection (FF 1984 II 622 ; ATF du 11 novembre 1993 W. S.A. c/ M., pp. 6 et 7).

2.4 En l'espèce, l'intimée allègue avoir licencié l'appelante en raison de son comportement inadéquat, alors que selon celle-ci, c'est en représailles à la dénonciation des pressions dont elle était victime.

Au cours des enquêtes, B____ a déclaré avoir constaté que l'appelante soupirait, tenait des propos agressifs et avait une attitude peu professionnelle vis-à-vis de la clientèle. Cependant, dans la mesure où il n'a travaillé avec l'appelante que durant moins de trois mois, il ne saurait être inféré de son

témoignage que celle-ci avait systématiquement un comportement inadéquat. C____ n'a pour sa part été témoin que de son impatience envers des clients. Enfin, bien qu'ayant travaillé plus longuement avec l'appelante, F____ n'avait jamais constaté que son attitude était incorrecte. L'intimée n'a ainsi pas établi que l'appelante aurait eu le comportement reproché, invoqué à l'appui du congé.

En revanche, il apparaît que les tensions entre A____ et l'appelante se sont intensifiées au début de l'année 2004, que celle-ci s'est plainte à la direction, par lettre du 15 avril 2004, des pressions subies et qu'un avertissement lui a été donné lors de l'entretien du 22 juillet 2004. Dès le lendemain, l'incapacité de travail de l'appelante a été constatée par son médecin et celle-ci n'a plus travaillé pour l'intimée jusqu'à son licenciement en date du 21 octobre 2004. Le lien, notamment chronologique, entre la dénonciation du comportement de sa supérieure et le licenciement de l'appelante est ainsi très étroit, ce d'autant plus que deux autres signataires de la lettre ont également été licenciés peu après son expédition. De surcroît, il ressort des déclarations de G____ et du rapport de l'OCIRT, qu'après avoir été informée des dysfonctionnements au sein de l'agence genevoise, la direction n'a pas cherché à déterminer l'origine des problèmes, puisqu'elle s'est contentée d'entendre A____ avant de prendre son parti contre les employés qui s'étaient plaints, et de licencier trois d'entre eux. Enfin, l'intimée a licencié l'appelante en se référant à la lettre d'avertissement du 23 juillet 2004 et en invoquant le manque de confiance, alors même qu'en raison de l'incapacité de travail de son employée, elle n'était pas en mesure de juger de l'évolution de son comportement. Il en découle que le motif du congé allégué par l'appelante est nettement plus plausible que celui avancé par l'intimée.

Au vu de ce qui précède, la Cour retiendra que l'intimée n'a pas licencié l'appelante pour sanctionner un prétendu comportement inadéquat mais en

représailles à la lettre dénonçant les pressions subies. Le licenciement est donc abusif .

3. **3.1** Selon l'article 336a al. 1er CO, la partie qui résilie abusivement le contrat doit verser à l'autre une indemnité. Le législateur n'a ainsi pas entendu sanctionner la partie qui agit de manière abusive par la nullité ou l'annulabilité du congé. L'indemnité est fixée par le juge, compte tenu de toutes les circonstances ; elle ne peut toutefois dépasser le montant correspondant à six mois de salaire du travailleur (art. 336a al. 2 CO ; FF 1984 II 624).

L'indemnité prévue à l'article 336a al. 2 CO a une double finalité, punitive et réparatrice. La finalité en partie réparatrice de l'indemnité résulte des mots mêmes utilisés par le législateur pour la désigner (indemnité) ; elle découle aussi du fait que cette indemnité est versée non pas à l'État, comme une amende pénale, mais à la victime elle-même. Certes, l'indemnité ne représente pas des dommages-intérêts au sens classique, car elle est due même si la victime ne subit ou ne prouve aucun dommage ; revêtant un caractère sui generis, elle s'apparente à la peine conventionnelle. Le juge doit la fixer en équité (art. 4 CC). Dès lors que la loi lui impose de tenir compte de toutes les circonstances, il ne saurait faire abstraction, entre autres éléments, de la durée des rapports de travail, des effets économiques du licenciement, qui peuvent aggraver les conséquences de l'atteinte portée aux droits de la personnalité du travailleur, de la gravité de l'atteinte à la personnalité de la personne congédiée et du comportement des parties lors de la résiliation du rapport contractuel (ATF du 8 janvier 1999, publié in SJ 1999 I, p. 277 ; ATF 123 III 391 ; SJ 1995, p. 802).

3.2 En l'espèce, lors de son licenciement, l'appelante travaillait depuis près de deux ans pour l'intimée. De plus, avant la détérioration de ses rapports

avec A____, elle donnait entière satisfaction à son employeur. Enfin, les pressions subies constituent une atteinte non négligeable à sa personnalité.

Par conséquent, l'intimée sera condamnée à verser à l'appelante une indemnité correspondant à deux mois de salaire, bonus compris, soit fr. 9'302.10 brut (2*(fr. 4'000.- + fr. 651.05)), avec intérêts moratoires à 5% l'an dès le 4 mars 2005.

4. L'appelante se plaint également de ce que le Tribunal, ensuite d'une mauvaise appréciation des preuves, a considéré qu'elle n'avait pas établi avoir été victime de harcèlement et subi de ce fait un dommage.

4.1 Aux termes de l'article 328 CO, l'employeur protège et respecte, dans les rapports de travail, la personnalité du travailleur et prend, pour protéger la vie, la santé et l'intégrité personnelle de celui-ci, les mesures commandées par l'expérience, applicables en l'état de la technique, et adaptées aux conditions de l'exploitation, dans la mesure où les rapports de travail et la nature du travail permettent de l'exiger de lui.

En cas de violation de l'article 328 CO par l'employeur, le travailleur a en principe droit à des dommages-intérêts dont le mode et l'étendue se déterminent d'après les principes généraux des articles 97 et suivants et 41 et suivants CO (SJ 1984, p. 556).

L'inexécution du contrat emporte présomption de faute (art. 97 CO) ; l'employeur n'est libéré que s'il prouve n'avoir pas commis de faute. Le travailleur doit prouver, quant à lui, l'existence du contrat de travail, la violation dudit contrat par l'employeur, le dommage et le lien de causalité (Saillen, La protection de la personnalité du travailleur, thèse Lausanne 1981, p. 103).

4.2 En l'espèce, l'appelante expose avoir subi, en raison de son incapacité de travail, une perte de salaire de fr. 800.- par mois de septembre à novembre 2004, soit fr. 2'400.- au total. Par ailleurs, dès le 30 juillet 2004, elle a informé son employeur de ce que son médecin traitant, ayant constaté sa démotivation et la dépression dont elle souffrait, l'avait mise en arrêt de travail afin de préserver sa santé. Elle mettait alors en évidence le lien entre les pressions subies et la dégradation de son état de santé. De plus, dans son rapport, l'inspecteur du travail chargé d'enquêter sur l'intimée a relevé l'importance des troubles psychosociaux provoqués par le conflit au sein de l'entreprise.

Cela étant, la Cour retiendra que l'incapacité de travail de l'appelante trouve son origine dans les pressions dont elle a été victime. Elle a ainsi subi un dommage en raison de la violation, par son employeur, de son devoir de protection de sa personnalité.

L'intimée sera donc condamnée à verser à l'appelante fr. 2'400 brut, avec intérêts moratoires à 5% l'an dès le 4 mars 2005, à titre de dommages-intérêts.

5. Enfin, l'appelante a maintenu ses conclusions relatives au paiement du bonus des mois de septembre à décembre 2004. L'intimée n'ayant pas formé appel du jugement déféré, il sera confirmé sur ce point et celle-ci sera condamnée à verser à l'appelante la somme de fr. 2192.15 brut, avec intérêts moratoires à 5% l'an dès le 4 mars 2005.

6. En vertu de l'article 60 al. 1er LJP, un émolument de mise au rôle n'est dû que si le montant litigieux devant la Cour d'appel de la juridiction des prud'hommes dépasse fr. 30'000.–.

Compte tenu de la valeur litigieuse en l'espèce, la procédure reste gratuite.

PAR CES MOTIFS

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

A la forme :

- Déclare recevable l'appel interjeté par T_____ contre le jugement du Tribunal des prud'hommes du 27 juillet 2005, rendu dans la cause C/5570/2005-3 ;

Au fond :

- Annule ledit jugement ;

Et statuant à nouveau :

- Condamne E___SA à payer à T_____ la somme brute de fr. 13'894.25 (treize mille huit cent nonante-quatre francs et vingt-cinq centimes), avec intérêts moratoires à 5% l'an dès le 4 mars 2005;

- Déboute les parties de toute autre conclusion;

- Invite la partie qui en a la charge à opérer les déductions sociales et légales usuelles.

La greffière de juridiction Le président