

REPUBLIQUE ET



CANTON DE GENEVE

POUVOIR JUDICIAIRE

C/5638/2013-3

CAPH/9/2015

**ARRÊT**

**DE LA COUR DE JUSTICE**

**Chambre des prud'hommes**

**DU 14 JANVIER 2015**

Entre

**Madame A** \_\_\_\_\_, domiciliée \_\_\_\_\_, appelante d'un jugement rendu par le Tribunal des prud'hommes le 27 mai 2014 (JTPH/209/2014), comparant par M<sup>e</sup> Olivier WASMER, avocat, Grand-Rue 8, 1204 Genève, en l'Étude duquel elle fait élection de domicile,

d'une part,

et

**B** \_\_\_\_\_, ayant son siège \_\_\_\_\_, intimée, comparant par M<sup>e</sup> Serge FASEL, avocat, FBT Avocats SA, rue du 31 Décembre 47, case postale 6120, 1211 Genève 6, en l'Étude duquel elle fait élection de domicile,

d'autre part.

Le présent arrêt est communiqué aux parties par plis recommandés du 15 janvier 2015.

---

## EN FAIT

A. a. B\_\_\_\_\_, ayant son siège dans le canton de \_\_\_\_\_, a notamment pour but l'acquisition, l'administration et la vente de participations dans le domaine de la fourniture de prestations pour la préparation au sol, l'embarquement et le débarquement d'avions avec fret, passagers et bagages ainsi que la fourniture de toute autre prestation relative au trafic aérien.

Cette société dispose d'une succursale à \_\_\_\_\_ (Genève).

b.a. Par contrat de travail du 7 janvier 2009, B\_\_\_\_\_ (ci-après: B\_\_\_\_\_ ou l'employeur) a engagé A\_\_\_\_\_ (ci-après également : l'employée) en qualité d'agente d'escale passagers 2/B110 à l'Aéroport International de Genève, à compter du 1<sup>er</sup> février 2009, pour un salaire mensuel brut de 3'901 fr.

Les rapports de service étaient soumis à la convention collective de travail B\_\_\_\_\_ (ci-après : CCT).

L'art. 9.3.2 CCT précise que *« les collaborateurs s'engagent à faire preuve de tact, de savoir-vivre et à adopter un comportement favorisant la collaboration avec les collègues, les supérieurs et les subordonnés. La politesse et l'obligeance envers les clients, les partenaires contractuels et les autorités sont de rigueur »*.

L'annexe A de la CCT énumère les activités de la fonction B110 qui sont l'enregistrement multi-destinations, l'accueil et l'embarquement, le *close-out* simple, l'assistance simple, la réception salon, la billetterie électronique simple et l'encaissement simple.

D'après l'art. 15.1 du règlement d'entreprise interne complétant cette CCT, *« les appels internes sont permis dans la mesure où ils n'interfèrent pas avec la qualité du service à la clientèle et ne perturbent pas la bonne marche du service [...] »*.

Selon l'article 15.3 de ce règlement, *« en cas d'infraction [aux conditions d'utilisation des outils de travail], le collaborateur concerné doit s'attendre à des mesures disciplinaires lesquelles, selon la gravité, peuvent conduire au licenciement immédiat »*.

Parmi les sanctions disciplinaires, l'article 22.3 prévoit que le blâme avec menace de licenciement *« est décidé lorsque deux avertissements préalables n'apportent pas les résultats escomptés. Cette mesure peut également être prononcée lorsque la gravité des faits entraînera un licenciement en cas de récidive [...] »*.

b.b. Selon l'entretien d'appréciation et d'évolution du 16 août 2010, l'employée était décrite comme une collaboratrice très fiable et autonome, dont l'attitude était très appréciée autant de ses collègues que de ses supérieurs. L'employée était

néanmoins invitée à apporter une légère amélioration quant à la précision de son travail dans le but d'éviter des erreurs d'inattention.

**b.c.** Dès le 1<sup>er</sup> décembre 2010, l'employée a occupé la fonction d'agente d'escalaire passagers 3/B120, pour un salaire mensuel brut de 4'500 fr.

Les tâches liées à cette fonction comprenaient, en sus de celles de la fonction B110, la fermeture de vols et l'acceptation de listes d'attente, la "coordination passagers", les "VIP/lounges", ainsi que les statistiques.

Selon les déclarations d'un représentant de B\_\_\_\_\_, A\_\_\_\_\_ était essentiellement engagée pour travailler aux salons VIP, mais elle pouvait également être affectée à l'enregistrement.

Il a également été exposé que les employés du service VIP devaient avoir un comportement irréprochable, une intégrité totale et un respect des procédures. En effet, lesdits employés recevaient une clientèle habituée constituée des meilleurs clients des compagnies clientes de B\_\_\_\_\_. Selon C\_\_\_\_\_, employée de B\_\_\_\_\_ et entendue en qualité de témoin, il était interdit de faire venir un client VIP dans un autre salon que celui auquel il était destiné.

Le 19 octobre 2011, A\_\_\_\_\_ s'est engagée, par l'apposition de sa signature, à respecter la ligne de conduite « salons » et « services VIP », selon laquelle des règles étaient à observer par les collaborateurs « *appelés à développer des rapports privilégiés avec les clients de B\_\_\_\_\_* ».

**c.a.** Le salon D\_\_\_\_\_ de B\_\_\_\_\_ est un salon privé, les passagers devant payer pour en avoir l'accès, tandis que le salon E\_\_\_\_\_, accueillant également les passagers des compagnies de G\_\_\_\_\_, est accessible aux passagers ayant des cartes de fidélité, B\_\_\_\_\_ étant redevable des coûts.

**c.b.** Le 11 mars 2012, A\_\_\_\_\_ était affectée au salon E\_\_\_\_\_ et ses collègues, H\_\_\_\_\_ et I\_\_\_\_\_, étaient occupées au salon D\_\_\_\_\_, la dernière nommée étant responsable du service VIP.

Ce jour-là, J\_\_\_\_\_, un client de B\_\_\_\_\_, a été appelé depuis le téléphone de service de A\_\_\_\_\_ afin de se rendre dans le salon E\_\_\_\_\_ alors qu'il aurait dû être reçu dans le salon D\_\_\_\_\_ par I\_\_\_\_\_. Ledit client avait réglé sa cotisation d'entrée à ce salon.

K\_\_\_\_\_, employée de B\_\_\_\_\_ entendue en qualité de témoin, a déclaré qu'elle se trouvait à la réception du salon E\_\_\_\_\_ et que le client J\_\_\_\_\_ s'y était présenté en lui indiquant avoir été envoyé par H\_\_\_\_\_.

---

**c.c.** A la suite de cet incident, A\_\_\_\_\_ a été convoquée le 22 mars 2012 par C\_\_\_\_\_, sa supérieure directe, et L\_\_\_\_\_, responsable du service VIP, afin de s'expliquer.

A\_\_\_\_\_ a tout d'abord nié connaître la raison pour laquelle le passager ne s'était pas rendu dans le bon salon. D'après L\_\_\_\_\_, entendu en qualité de témoin, l'employée avait ensuite déclaré "*[avoir] tout de suite pensé qu'[elles faisaient] une bêtise*".

Le lendemain, H\_\_\_\_\_ a également été interrogée par C\_\_\_\_\_ et L\_\_\_\_\_.

**c.d.** Bien qu'il n'ait alors pas été possible d'établir avec certitude la manière dont les faits s'étaient déroulés le 11 mars 2012, B\_\_\_\_\_ a décidé de prendre des mesures afin de préserver le bon fonctionnement de l'entreprise et la bonne marche du service, en particulier pour éviter que ce genre d'incidents ne se reproduise. L'employeur a donc réorganisé les plans de travail de A\_\_\_\_\_ et d'H\_\_\_\_\_.

Cette dernière a été maintenue au service VIP, vu son ancienneté et son expérience dans l'entreprise, mais elle a également été affectée à l'enregistrement, tâche qu'elle n'effectuait pas auparavant.

**c.e.** Le 29 mars 2012, A\_\_\_\_\_ a été une nouvelle fois convoquée par C\_\_\_\_\_ et L\_\_\_\_\_, lesquels l'ont informée que des tâches faisant partie du cahier des charges de sa fonction lui seraient confiées – mais désormais à l'exclusion des prestations au service VIP – et ce, dès le 1<sup>er</sup> avril 2012.

Par courrier recommandé du même jour, A\_\_\_\_\_ a expliqué à son employeur qu'elle n'était aucunement responsable de l'événement survenu en date du 11 mars 2012 avec J\_\_\_\_\_. H\_\_\_\_\_ lui avait fait part de son idée de contacter ce client afin qu'il se rende au salon E\_\_\_\_\_ au lieu du salon initialement prévu. Elle-même était opposée à ce projet, mais avait laissé faire sa collègue. Elle s'était dès lors sentie choquée d'apprendre qu'elle ne pouvait plus remplir ses fonctions au service VIP et demandait à son employeur de reconsidérer sa décision à cet égard et d'organiser une réunion à brève échéance avec tous les protagonistes.

Par pli du 23 avril 2012, l'employée a réitéré sa demande de reconsidération et de confrontation, considérant que la sanction infligée constituait une modification notable de ses conditions de travail.

**d.** A\_\_\_\_\_ a été en incapacité de travail pour cause de maladie dès le 30 mars 2012. Elle n'a plus repris ses fonctions au sein de B\_\_\_\_\_ depuis cette date.

**e.** A la suite d'un entretien qui s'est déroulé le 21 mai 2012 en présence d'H\_\_\_\_\_, C\_\_\_\_\_, L\_\_\_\_\_ et A\_\_\_\_\_, cette dernière a, par courriel du 30

---

mai 2012, confirmé à son employeur que c'était H\_\_\_\_\_ qui avait contacté J\_\_\_\_\_ et non elle. Dans la mesure où sa version divergeait de celle de sa collègue, elle attendait que son employeur poursuive ses investigations et la tienne informée.

Par courrier électronique du 31 mai 2012, l'employeur a rappelé que A\_\_\_\_\_ avait confirmé, au cours de cet entretien, avoir été pleinement au courant des intentions d'H\_\_\_\_\_. Au vu de la gravité des événements qui s'étaient déroulés le 11 mars 2012 et lors du processus d'instruction de ces faits et compte tenu des versions contradictoires des deux employées précitées, une décision serait prise d'ici au 4 juin 2012.

f. Par pli du 12 juin 2012, l'employeur a adressé un blâme avec menace de licenciement à A\_\_\_\_\_ pour les faits du 11 mars 2012 lors desquels l'employée avait prêté son téléphone de service, placé sous sa responsabilité, à sa collègue afin d'appeler un client pour qu'il soit reçu dans un autre salon VIP que celui prévu originellement. De plus, la travailleuse n'avait pas été transparente dès le premier entretien et n'avait avoué les faits que plus tard. Ce comportement était ainsi constitutif d'un non-respect des dispositions contractuelles de la CCT, ce qui justifiait une telle mesure.

Un blâme avec menace de licenciement avait également été adressé à H\_\_\_\_\_.

Par courrier du 22 juin 2012, A\_\_\_\_\_ a indiqué à son employeur qu'elle estimait que le blâme avec menace de licenciement était disproportionné. Elle avait caché les faits lors de l'entretien du 22 mars 2012, parce qu'elle ne souhaitait pas dénoncer sa collègue avec qui elle entretenait de très bonnes relations. Or, ses activités au sein du service VIP avaient été supprimées alors qu'H\_\_\_\_\_ avait continué son travail au sein de ce service, ce qui était injuste. En outre, ni J\_\_\_\_\_ ni B\_\_\_\_\_ n'avaient subi de dommage. Face à cette injustice, elle estimait avoir été atteinte dans sa personnalité. Elle a dès lors demandé à son employeur d'annuler sa lettre de blâme avec menace de licenciement afin qu'elle puisse être réintégrée dans ses fonctions au sein du service VIP.

Par pli du 12 juillet 2012, l'employeur a confirmé à la travailleuse le blâme avec menace de licenciement, pour les mêmes motifs qu'exposés ci-dessus. Enfin, le délai de protection étant écoulé, la société a informé son employée que son changement d'affectation lui serait prochainement notifié par le biais d'un congé-modification et entrerait en vigueur dès le 1<sup>er</sup> octobre 2012, sans que la classification prévue par la CCT (B120) ainsi que le salaire ne subissent de modifications.

Par courrier du 17 juillet 2012, l'employeur a confirmé à l'employée son changement d'affectation au "*check-in*/accueil, BGPP" dès le 1<sup>er</sup> octobre 2012 (tout autre élément contractuel demeurant inchangé), précisant que le refus de ces

---

conditions entraînerait la fin des rapports de travail à l'échéance du délai de congé, soit le 30 septembre 2012, sans qu'une nouvelle notification du congé ne soit nécessaire. Afin de pouvoir exercer sa nouvelle fonction "*info close-out*", l'employée devait effectuer une formation.

Par courriel du 15 août 2012, confirmé par courrier recommandé du 14 septembre 2012, A\_\_\_\_\_ a informé son employeur qu'elle n'acceptait pas le congé-modification, dont elle estimait les motifs abusifs puisqu'elle n'avait joué aucun rôle actif dans l'événement du 11 mars 2012 et qu'elle était jusqu'alors une employée modèle qui n'avait jamais reçu de blâme ou d'avertissement. De plus, la lettre de blâme avec menace de licenciement ne respectait pas le règlement interne. L'employée a demandé une dernière fois à l'employeur de reconsidérer sa position.

Par pli du 19 septembre 2012, l'employeur a pris note que les rapports de travail prendraient fin le 30 septembre 2012.

- B. a.** Par requête de conciliation déposée le 13 mars 2013 au greffe du Tribunal des prud'hommes, A\_\_\_\_\_ a agi à l'encontre de B\_\_\_\_\_.

Au bénéfice d'une autorisation de procéder délivrée le 24 mai 2013, elle a expédié le 6 septembre 2013 au greffe du Tribunal des prud'hommes (ci-après : le Tribunal) une demande tendant à ce que B\_\_\_\_\_ soit condamnée à lui verser 28'584 fr. à titre d'indemnité pour licenciement abusif et 7'500 fr. à titre d'indemnité pour tort moral, le tout avec intérêts à 5% dès le 1<sup>er</sup> octobre 2012.

Elle a également conclu à ce que B\_\_\_\_\_ soit condamnée à produire certaines pièces et à ce que le Tribunal dise et constate que son licenciement du service VIP du 29 mars 2012 était immédiat et injustifié et que le congé-modification était abusif.

A l'appui de ses conclusions, elle a notamment allégué que le 11 mars 2012, H\_\_\_\_\_ l'avait informée de sa volonté de nuire à l'une de leurs collègues en faisant venir un client dans un autre salon que celui auquel il était destiné.

- b.** Par mémoire de réponse déposé le 30 octobre 2013, B\_\_\_\_\_ a conclu au déboutement de A\_\_\_\_\_, avec suite de frais et dépens.

Dans ses écritures, elle a expliqué que l'incident du 11 mars 2012 constituait un fait grave portant atteinte à la bonne marche du service, aux procédures internes ainsi qu'à son image. Le comportement de A\_\_\_\_\_ était inapproprié pour la fonction qu'elle occupait et était considéré comme une faute grave, raison pour laquelle un blâme avec menace de licenciement lui avait été notifié. Cette sanction disciplinaire respectait en outre parfaitement le règlement. S'agissant du congé-modification, ce dernier ne pouvait atteindre l'employée dans sa personnalité dans

---

la mesure où les nouvelles tâches qu'elle aurait dû assumer entraient dans la fonction B120, fonction qu'elle occupait depuis le 1<sup>er</sup> décembre 2010. Les activités liées aux salons "VIP/lounges" ne représentaient qu'une partie des activités liées à cette fonction. De plus, ce licenciement ne saurait être qualifié d'abusif, puisque les conditions de travail étaient restées identiques et que cette modification était nécessaire pour la bonne marche de l'entreprise. En effet, par son comportement le 11 mars 2012 et lors des jours suivants, A\_\_\_\_\_ avait démontré qu'elle ne pouvait continuer à assumer sa fonction au sein du service VIP, de sorte qu'une réorganisation était nécessaire.

**c.** A l'issue de l'audience de débats principaux du 3 avril 2014, la cause a été gardée à juger.

**d.** Par jugement rendu le 27 mai 2014, communiqué pour notification aux parties le lendemain, le Tribunal a déclaré irrecevable la demande formée le 10 septembre 2013 par A\_\_\_\_\_ contre B\_\_\_\_\_ en ce qu'elle requérait la constatation du licenciement immédiat injustifié du service VIP et du caractère abusif du congé modification (ch. 1 du dispositif), a déclaré ladite demande recevable pour le surplus (ch. 2), a débouté A\_\_\_\_\_ de toutes ses conclusions (ch. 3), a débouté les parties de toutes autres conclusions (ch. 4) a dit que la procédure était gratuite et qu'il n'était pas alloué de dépens (ch. 5).

En substance, le Tribunal a considéré que face au comportement et aux déclarations ambiguës et contradictoires de A\_\_\_\_\_, son employeur était légitimé à perdre en partie confiance en elle et à l'écarter du service VIP. Cette mesure ne pouvait être qualifiée de licenciement immédiat injustifié, puisqu'il n'a pas été mis un terme au contrat de travail de l'employée, celle-ci étant censée continuer à exercer sa fonction B120, comprenant d'autres tâches que celles du service VIP. Le congé-modification notifié le 17 juillet 2012 à l'employée n'avait pas modifié ses conditions de travail, notamment salariales, et sa fonction était restée la même, une tâche supplémentaire étant cependant prévue. La mesure n'apparaissait pas abusive, dès lors que l'événement du 11 mars 2012 et les entretiens qui ont suivi avaient démontré que l'employée ne remplissait plus les exigences attendues des collaborateurs occupés au service VIP. Par ailleurs, la demande d'indemnité pour tort moral a été rejetée, l'employée n'ayant pas démontré que son employeur aurait porté une atteinte illicite à sa personnalité.

- C.** **a.** Par acte expédié au greffe de la Cour le 27 juin 2014, A\_\_\_\_\_ appelle de ce jugement, dont elle sollicite l'annulation. Elle conclut à ce que B\_\_\_\_\_ soit condamnée à lui payer 28'584 fr. à titre d'indemnité pour résiliation abusive et 7'500 fr. à titre de réparation pour tort moral, le tout avec intérêts à 5% dès le 1<sup>er</sup> octobre 2012, et à ce que celle-ci soit déboutée de toutes autres conclusions.

---

**b.** Dans sa réponse déposée au greffe de la Cour le 21 août 2014, B\_\_\_\_\_ conclut au rejet de l'appel, à la confirmation du jugement entrepris et au déboutement de A\_\_\_\_\_ de toutes ses conclusions.

Elle fait notamment valoir que A\_\_\_\_\_ a allégué des faits nouveaux irrecevables en appel.

**c.** Par réplique du 15 septembre 2014 et duplique du 26 septembre 2014, les parties ont persisté dans leurs conclusions.

**d.** Par courrier du 1<sup>er</sup> octobre 2014, les parties ont été informées que la cause était gardée à juger.

**D.** L'argumentation des parties devant la Cour sera examinée ci-après dans la mesure utile à la solution du litige.

### **EN DROIT**

**1. 1.1.** Selon l'art. 308 CPC, l'appel est recevable contre les décisions finales et incidentes de première instance, lorsque, dans les affaires patrimoniales, la valeur litigieuse au dernier état des conclusions est de 10'000 fr. au moins.

La valeur litigieuse étant, en l'espèce, supérieure à 10'000 fr., la voie de l'appel est ouverte.

**1.2.** L'appel, écrit et motivé, est introduit auprès de l'instance d'appel dans les 30 jours à compter de la notification de la décision motivée (art. 311 al. 1 CPC).

En l'espèce, l'appel qui respecte les dispositions légales précitées, est recevable.

**1.3.** L'appel peut être formé pour violation du droit et constatation inexacte des faits (art. 310 CPC).

La valeur litigieuse étant supérieure à 30'000 fr., la présente procédure est soumise aux maximes des débats et de disposition (art. 55 CPC *cum* art. 247 al. 2 let. b ch. 2 CPC et art. 58 CPC).

Le juge applique le droit d'office (art. 57 CPC).

**1.4.** La compétence *ratione loci* des tribunaux genevois n'est à juste titre pas remise en cause devant la Cour de céans (art. 34 al. 1 CPC), pas plus que la compétence *ratione materiae* des juridictions prud'homales (art. 1 al. 1 let. a LTPH; art. 124 let. a LOJ).

**2. 2.1.** Selon l'art. 317 al. 1 CPC, les faits et moyens de preuve nouveaux ne sont pris en compte que s'ils sont invoqués ou produits sans retard (let. a) et s'ils ne

pouvaient être invoqués ou produits devant la première instance bien que la partie qui s'en prévaut ait fait preuve de la diligence requise (let. b).

**2.2.** En l'occurrence, contrairement à ce que soutient l'intimée, l'appelante n'a allégué aucun fait nouveau, de sorte que l'ensemble des faits relatés dans le mémoire d'appel seront pris en considération.

- 3.** L'appelante reproche au Tribunal de ne pas avoir retenu le caractère abusif du congé-modification. Elle soutient que son licenciement aurait été motivé par une cause inhérente à sa personnalité. En effet, la raison principale du congé-modification serait un soupçon lourd et injustifié que l'intimée aurait émis à son égard, de sorte qu'elle a été atteinte dans son honneur personnel et professionnel. Elle fait en outre grief aux premiers juges d'avoir considéré que ses conditions de travail n'avaient pas été modifiées et qu'il n'était pas injuste qu'elle soit traitée différemment de sa collègue qui avait été maintenue dans ses tâches au salon VIP.

**3.1.** Selon l'art. 335 al. 1 CO, le contrat de travail conclu pour une durée indéterminée peut être résilié par chacune des parties. En droit suisse du travail, la liberté de la résiliation prévaut, de sorte que, pour être valable, un congé n'a en principe pas besoin de reposer sur un motif particulier. Le droit fondamental de chaque cocontractant de mettre unilatéralement fin au contrat est cependant limité par les dispositions sur le congé abusif (art. 336 ss CO; ATF 136 III 513 consid. 2.3, 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 toutefois pas exhaustive et une résiliation abusive peut aussi être admise dans d'autres circonstances. Il faut cependant que ces autres situations apparaissent comparables, par leur gravité, aux cas expressément envisagés par l'art. 336 CO (ATF 136 III 513 consid. 2.3, 132 III 115 consid. 2.1, 131 III 535 consid. 4.2).

Ainsi, un congé peut être considéré comme abusif en raison de la manière dont il est donné. Même lorsque la résiliation est légitime, celui qui exerce son droit de mettre fin au contrat doit agir avec des égards. Le congé doit être considéré comme abusif si l'employeur porte une grave atteinte aux droits de la personnalité du travailleur dans le contexte d'une résiliation; un comportement simplement inconvenant ne suffirait cependant pas (ATF 136 III 513 consid. 2.3, 132 III 115 consid. 2.2 et 2.3, 131 III 535 consid. 4.2).

L'obligation de l'employeur de protéger la personnalité du travailleur, résultant de l'art. 328 al. 1 CO, englobe notamment l'honneur personnel et professionnel. Dans le contexte d'une résiliation, accuser à la légère un travailleur d'une faute lourde, portant atteinte à son honneur personnel et professionnel, constitue une violation flagrante de l'obligation de l'employeur de respecter la personnalité du travailleur. Intervenant à l'occasion de la résiliation, cette manière de procéder rend le

---

licenciement abusif (arrêt du Tribunal fédéral 4A\_99/2012 du 30 avril 2012 consid. 2.2.1).

**3.2.** Le congé sous réserve de modification ou congé-modification (Änderungskündigung) vise une résiliation prononcée à la suite du refus du salarié d'accepter une modification de ses conditions de travail (ATF 123 III 246 consid. 3 = JdT 1998 I 300).

Selon la jurisprudence, un congé-modification ne peut être qualifié d'abusif que si l'employeur tente d'imposer des modifications avant l'expiration du délai de résiliation, lorsqu'il utilise la résiliation comme moyen de pression pour faire céder le travailleur sans que la modification demandée ne soit sérieusement justifiée (notamment par un changement dans la situation du marché ou dans la gestion de l'entreprise) ou encore lorsque le congé est donné parce que l'employé refuse de conclure un nouveau contrat qui viole la loi, une convention collective ou un contrat-type applicable (ATF 123 III 246 consid. 3b ; arrêt du Tribunal fédéral 4A\_155/2010 du 2 juillet 2010 consid. 3.3).

**3.3.1.** En l'espèce, le congé-modification est intervenu alors que l'employée ne bénéficiait plus de la période de protection consécutive à son incapacité de travail. La modification proposée ne devait entrer en vigueur qu'après l'écoulement du délai de résiliation du contrat de travail de celle-ci, de sorte que le congé n'apparaît pas abusif sous cet angle.

Il se pose la question de savoir si, comme le soutient l'appelante, les nouvelles conditions de travail proposées étaient moins favorables que les anciennes de façon importante.

Il ressort des enquêtes que l'employée avait essentiellement été engagée pour travailler aux salons VIP. Elle pouvait en outre également être affectée à d'autres tâches comprises dans son cahier des charges (tâches liées aux fonctions B110 et B120), notamment l'enregistrement. Afin de pouvoir maintenir les conditions salariales de l'employée malgré la suppression de l'une des tâches principales de son cahier des charges, l'employeur a proposé l'adjonction d'une nouvelle tâche d'"*info close out*" devant faire l'objet d'une formation spécifique.

Certes, la suppression de la tâche la plus "prestigieuse" du cahier des charges de l'employée permet de considérer que les nouvelles conditions de travail proposées étaient moins favorables que les anciennes, quand bien même elle ne devait pas subir de diminution de salaire. Cela étant, le changement proposé ne saurait être qualifié d'injuste ou de déraisonnable, compte tenu des circonstances, soit en particulier l'incident du 11 mars 2012 et les discussions qui ont suivi.

En effet, le fait pour l'employée d'avoir à tout le moins accepté de laisser une collègue utiliser son téléphone de service dans le but de nuire à une autre collègue

---

– cela ayant été admis dans son courrier du 29 mars 2012 et dans ses écritures déposées devant le Tribunal –, puis le fait d'avoir menti ou omis de dire la vérité à son employeur sur ces faits constituent des motifs suffisants pour que celui-ci considère que l'employée ne remplissait plus les exigences accrues attendues des collaborateurs affectés au service VIP et qu'elle ne pouvait donc plus continuer à assumer cette tâche. Il s'ensuit que la modification proposée était justifiée par la bonne marche de l'entreprise et par la volonté d'accorder une seconde chance à l'employée malgré la perte partielle du lien de confiance, de sorte que le congé-modification n'apparaît pas non plus abusif sous cet angle.

**3.3.2.** Il y a encore lieu d'examiner si, comme le prétend l'appelante, le congé-modification était abusif en raison de la manière dont il a été donné. En effet, comme rappelé ci-dessus, l'abus de la résiliation peut découler non seulement des motifs du congé, mais également de la façon dont la partie qui met fin au contrat exerce son droit.

En l'occurrence, dans le cadre de la résiliation du contrat de travail de l'appelante, son employeur n'a pas formulé d'accusations qui ne reposeraient sur aucun indice sérieux. En effet, l'employeur a effectué de nombreuses recherches en vue d'éclaircir les faits liés à l'incident du 11 mars 2012, soit notamment par l'audition répétée des protagonistes qui y ont été impliqués, ce qui a permis d'établir que l'appelante avait prêté son téléphone de service à H\_\_\_\_\_ en vue de faire venir un client VIP dans un autre salon que celui prévu initialement, et ce en vue de nuire à I\_\_\_\_\_, une autre collègue. L'appelante a d'ailleurs expressément admis ce fait, dès lors que dans son courrier du 29 mars 2012, elle a déclaré l'avoir "laissé faire", même si elle nie avoir été d'accord avec ce "projet". Par la suite, elle a dans un premier temps nié tout connaître de l'incident, avant de porter des accusations sur H\_\_\_\_\_.

Compte tenu de l'incident du 11 mars 2012 et des discussions qui ont suivi, il ne saurait être reproché à l'employeur d'avoir accusé l'appelante à la légère, étant précisé que celui-ci ne l'a jamais accusée d'avoir été l'instigatrice des faits. L'employeur était légitimé à perdre en partie confiance en son employée, étant relevé que le fait que l'employeur ait ou non subi un dommage en raison de l'incident précité n'est pas pertinent. Malgré les circonstances, l'employeur semble avoir voulu prendre en considération autant que possible les intérêts de l'employée, en lui offrant une seconde chance, par le biais d'une modification d'une partie de son cahier des charges.

Le fait que l'autre collègue impliquée dans l'incident du 11 mars 2012 ait pu être maintenue dans ses fonctions aux salons VIP ne signifie pas pour autant que l'appelante a été atteinte dans sa personnalité en raison de ce traitement différent. D'une part, des mesures ont également été prises à l'encontre d'H\_\_\_\_\_, un blâme avec menace de licenciement lui ayant été notifié et des tâches

d'enregistrement lui ayant été assignées, alors qu'elle était auparavant exclusivement affectée aux salons VIP. D'autre part, il n'est pas arbitraire qu'une employée disposant de plus d'expérience et d'ancienneté bénéficie d'un traitement différent que l'appelante qui ne travaillait au service VIP que depuis un peu plus d'une année.

Il s'ensuit que l'employeur a respecté les droits de la personnalité de l'employée lorsqu'il a mis fin à son contrat de travail. Les conditions d'exercice du droit de résilier de la part de l'employeur n'apparaissent ainsi pas abusives au sens de la jurisprudence mentionnée ci-dessus.

**3.4.** Compte tenu de l'ensemble de ce qui précède, c'est à juste titre que les premiers juges ont retenu que le licenciement de l'appelante n'était pas abusif.

Partant, aucune indemnité ne lui est due de ce chef, de sorte que l'appel sera rejeté sur ce point.

**4.** L'appelante fait grief au Tribunal de ne pas lui avoir alloué d'indemnité pour tort moral.

**4.1.** 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 (art. 328 al. 1 CO). En particulier, l'employeur ne doit pas stigmatiser, de manière inutilement vexatoire et au-delà du cercle des intéressés, le comportement d'un travailleur (ATF 137 III 303 consid. 2.2.2).

Le salarié victime d'une atteinte à sa personnalité contraire à l'art. 328 al. 1 CO du fait de son employeur ou des auxiliaires de celui-ci peut prétendre à une indemnité pour tort moral aux conditions fixées par l'art. 49 al. 1 CO. Cette disposition prévoit que celui qui subit une atteinte illicite à sa personnalité a droit à une somme d'argent à titre de réparation morale, pour autant que la gravité de l'atteinte le justifie et que l'auteur ne lui ait pas donné satisfaction autrement. L'ampleur de la réparation morale dépend avant tout de la gravité des souffrances physiques ou psychiques consécutives à l'atteinte subie par la victime et de la possibilité d'adoucir sensiblement, par le versement d'une somme d'argent, la douleur morale qui en résulte. N'importe quelle atteinte légère à la réputation professionnelle, économique ou sociale d'une personne ne justifie pas une réparation (ATF 130 III 699 consid. 5.1).

Chaque partie doit prouver les faits qu'elle allègue pour en déduire son droit (art. 8 CC).

**4.2.** En l'occurrence, il a été retenu ci-dessus que le congé-modification n'avait pas porté atteinte à la personnalité de l'appelante. Par ailleurs, il n'est pas établi,

contrairement à ce qu'allègue l'appelante, que l'intimée aurait porté atteinte à son honneur en rapportant l'incident du 11 mars 2012 à de nombreux collègues.

L'intimée n'ayant pas commis d'acte illicite (art. 49 CO), l'appelante n'était pas fondée à réclamer une indemnité pour tort moral.

Par conséquent, l'appel sera également rejeté sur ce point.

- 5.** La procédure est gratuite (art. 114 let. c CPC, art. 71 RTFMC).

Il n'est pas alloué de dépens (art. 22 al. 2 LaCC).

\* \* \* \* \*

**PAR CES MOTIFS,  
La Chambre des prud'hommes, groupe 3 :**

**A la forme :**

Déclare recevable l'appel formé le 27 juin 2014 par A\_\_\_\_\_ contre le jugement JTPH/209/2014 rendu le 27 mai 2014 par le Tribunal des prud'hommes dans la cause C/5638/2013-3.

**Au fond :**

Confirme ce jugement.

Déboute les parties de toutes autres conclusions.

**Siégeant :**

Monsieur Patrick CHENAUX, président; Monsieur Guido AMBUHL, juge employeur, Monsieur Francis CROCCO, juge salarié; Madame Véronique BULUNDWE-LÉVY, greffière.

Le président :

Patrick CHENAUX

La greffière :

Véronique BULUNDWE-LÉVY

**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.**