

REPUBLIQUE ET



CANTON DE GENEVE

POUVOIR JUDICIAIRE

C/7995/2012-3

CAPH/26/2015

ARRÊT

DE LA COUR DE JUSTICE

Chambre des prud'hommes

DU 16 FEVRIER 2015

Entre

Madame A _____, domiciliée _____ (GE), appelante d'un jugement rendu par le Tribunal des prud'hommes le 2 avril 2014, comparant par M^e Olivier WASMER, avocat, Grand'Rue 8, 1204 Genève, en l'Étude duquel elle fait élection de domicile,

d'une part,

et

B _____, succursale de Genève, _____, intimée, comparant par M^e 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 17 février 2015.

EN FAIT

A. Par jugement du 2 avril 2014, le Tribunal des prud'hommes (ci-après: le Tribunal), statuant par voie de procédure ordinaire, a déclaré recevables la demande formée le 17 juillet 2012 par A_____ contre B_____ (chiffre 1 du dispositif) ainsi que l'amplification de la demande formée le 14 janvier 2013 (ch. 2) et irrecevable la modification de la demande formée le 2 décembre 2013 (ch. 3), a renoncé à entendre une nouvelle fois le témoin C_____ (ch. 4), a débouté A_____ de toutes ses conclusions (ch. 5) et les parties de toutes autres conclusions (ch. 6), et a dit que la procédure était gratuite et qu'aucun dépens n'était octroyé (ch. 7).

B. a. Par acte déposé au greffe de la Cour de justice (ci-après: la Cour) le 29 avril 2014, A_____ (ci-après: l'employée ou l'appelante) appelle de ce jugement, reçu par elle le 3 avril 2014, dont elle sollicite l'annulation. Elle conclut à ce que la Cour condamne B_____ à lui payer les sommes de 22'189 fr. 50 et de 10'000 fr., avec intérêts à 5% dès le 1^{er} octobre 2011.

b. B_____ (ci-après: B_____ ou l'intimée) a conclu au déboutement de A_____ de toutes ses conclusions, avec suite de frais et dépens.

c. Le 12 janvier 2015, la Cour a procédé à l'interrogatoire de A_____, ainsi que, pour l'intimée, de D_____, directeur du service passagers à l'époque des faits, et E_____, directeur des ressources humaines depuis 2005.

A l'issue de l'audience, les parties ont plaidé, en persistant dans leurs conclusions et la Cour a gardé la cause à juger.

C. a. B_____, sise à Zurich, a une succursale à Genève, laquelle a pour but notamment de fournir des prestations pour le trafic aérien, en particulier dans les domaines d'embarquement d'avions, de passagers, de bagages, de fret et de courrier ainsi que le stockage de fret et l'entretien de véhicules.

b. Par contrat de travail des 3 et 15 mai 2002, A_____ s'est engagée à travailler au service de B_____ en tant qu'agente d'escale passagers à compter du 15 mai 2002, moyennant un salaire mensuel brut de 4'134 fr. 35 pour 40 heures hebdomadaires de travail. Son horaire a été réduit à 30 heures hebdomadaires dès le mois d'avril 2008, son dernier salaire mensuel net étant de 3'698 fr. 25.

A_____ était en charge essentiellement de l'enregistrement des passagers et des bagages, du contrôle des documents nécessaires au voyage, de l'accueil et de l'embarquement des passagers à l'arrivée, de l'orientation de ceux-ci en fonction des arrivées et des départs Schengen/non Schengen, de la préparation et de la

fermeture des vols sur ordinateur, ainsi que de l'acceptation des voyageurs en liste d'attente.

Elle dépendait hiérarchiquement, dans l'ordre croissant, du "Service Manager", du chef d'unité et du directeur du service passagers.

c. Le contrat était soumis au contrat collectif de travail 2002-2003 conclu entre B_____, le Syndicat Suisse des Services Publics (SSP) et PUSH (Personal Union Swissair Holding), ainsi qu'aux règlements internes.

Le 1^{er} mars 2012 est entrée en vigueur une nouvelle Convention collective de travail (ci-après: CCT), signée par les mêmes parties, remplaçant toute convention collective antérieure.

Un nouveau règlement d'entreprise, entré en vigueur le 1^{er} juin 2008 (ci-après: le règlement ou le règlement interne), a été remis par courrier du 9 juin 2008 à A_____, qui a accepté son intégration dans le contrat de travail le 8 juillet 2008. Ce règlement comprend notamment un chapitre 22 intitulé "Mesures disciplinaires", lequel n'a pas été modifié par rapport au précédent règlement.

L'art. 22.1 al. 1 intitulé "Principe général" stipule que "l'objectif premier des mesures disciplinaires est de mettre en évidence les manquements et dysfonctionnements éventuels de sorte que le collaborateur puisse les corriger. Il importe de lui accorder un droit à l'erreur et de ne pas conclure d'emblée à un acte lié à la mauvaise volonté ou à la mauvaise foi du collaborateur, mais plutôt de chercher à savoir, par un dialogue franc et ouvert, les raisons de ces actes". L'art. 22.1 al. 4 précise que "si de tels efforts n'obtiennent pas les résultats escomptés, les mesures disciplinaires entrent en vigueur dans l'ordre chronologique suivant: 1^{er} avertissement, blâme ou 2^{ème} avertissement, blâme avec menace de licenciement, licenciement ordinaire (en respectant le délai de congé), licenciement immédiat (sur-le-champ, sans solde)".

L'art. 22.2 intitulé "Procédure" prévoit que "lors de l'entretien conduit par le chef, la présence d'un témoin (autre cadre) est recommandée. Un protocole d'entretien stipulera clairement le degré d'avertissement. L'original est remis au collaborateur. Une copie est classée dans le dossier de ligne et une au service des ressources humaines. Lors de ces entretiens, la présence du directeur des ressources humaines ou de son assistant peut en tout temps être sollicitée. Elle est obligatoire pour un entretien avec menace de licenciement ainsi que pour prononcer un licenciement".

Selon l'art. 22.3 al. 1 concernant le blâme avec menace de licenciement, cette mesure "est décidée lorsque les deux premiers avertissements n'ont pas apporté les résultats escomptés. Elle peut également être prononcée lorsque la gravité des faits entraînera un licenciement en cas de récurrence, ceci sans pour autant qu'elle ait

été précédée d'autres avertissements. Il est dès lors important de vérifier qu'un blâme avec menace de licenciement soit prononcé par des instances de décision conscientes que la prochaine étape sera inéluctablement le licenciement".

Enfin, l'art. 22.4 intitulé "Licenciement ordinaire" dispose: "Un licenciement ordinaire respecte le délai contractuel de congé. Il intervient lorsque, malgré un ou plusieurs avertissements préalables, le collaborateur n'a pas pris les mesures nécessaires pour corriger les dysfonctionnements dont il a connaissance. Le chef jugera s'il est opportun de suspendre le collaborateur de ses obligations professionnelles jusqu'à la fin de son délai contractuel de congé (NB. L'employé continue à percevoir son salaire durant toute cette période)".

d. Par courrier du 24 juin 2003, B_____ a adressé à A_____ un avertissement faisant suite à un entretien du même jour. Ce courrier faisait également référence à un entretien du 11 avril 2003, lequel avait porté sur les plaintes formulées par une compagnie cliente et un passager à l'encontre de l'employée. A_____ était mise en demeure de respecter les dispositions conventionnelles et réglementaires sous menace de sanctions plus sévères.

e. Le 7 décembre 2005, le fils d'une passagère a adressé à B_____ une plainte au sujet du comportement, qualifié d'arrogant, adopté par A_____ à l'égard de sa mère le 4 décembre 2005.

f. B_____ allègue avoir notifié à A_____, lors d'un entretien du 18 janvier 2006 entre C_____, à l'époque directeur du service passagers, E_____ et l'employée, un blâme avec menace de licenciement, confirmé par courrier du même jour.

A_____ conteste avoir reçu le courrier et avoir assisté à un entretien le 18 janvier 2006. Elle allègue n'avoir reçu aucun blâme, ni oralement ni par écrit.

B_____ a produit un courrier portant la date du 18 janvier 2005 adressé à A_____ et signé par C_____ et E_____, faisant référence à un entretien du même jour, ainsi qu'à un entretien du 4 octobre, lors duquel avaient été évoqués des événements survenus la veille, à savoir une altercation avec un collègue, l'abandon de poste qui s'en était suivi, ainsi qu'une absence maladie du 4 octobre. Ces événements faisaient suite à d'autres, similaires, intervenus en juin 2003, janvier 2004 et août 2005, lesquels démontraient l'attitude qualifiée d'arrogante de A_____. En raison d'un nouvel incident le 4 décembre, un blâme était adressé à l'employée, qui était menacée de sanctions plus graves, pouvant aller jusqu'au licenciement.

Lors de l'audience du Tribunal du 30 mai 2013, C_____, actuellement directeur général de la succursale de B_____, a déclaré que le courrier précité datait en réalité du 18 janvier 2006. Il avait participé avec E_____ à l'entretien disciplinaire du même jour, qui faisait suite aux réclamations que B_____ avait

reçues de clients et à l'attitude répétée de A_____. Un blâme avait été adressé à cette dernière. Il ne se souvenait pas de quelle manière la lettre de blâme avait été remise à A_____, mais en général les courriers étaient adressés aux collaborateurs par le biais du service des ressources humaines. Il ne pouvait affirmer si ladite lettre de blâme avait été adressée en copie à F_____, supérieur hiérarchique direct de A_____ à l'époque des faits. L'entretien auquel faisait référence _____ le _____ courrier _____ du 18 janvier 2006 avait eu lieu vraisemblablement le 4 octobre 2005.

Lors de l'audience du Tribunal du 24 septembre 2013, E_____ a déclaré qu'il avait lui-même rédigé la lettre de blâme qui aurait dû être datée du 18 janvier 2006. Il a indiqué: " Je me souviens d'avoir fait cet entretien du 4 octobre 2005 en présence de A_____ et de Monsieur C_____. Je précise que dans ce courrier je fais référence à un événement d'août 2005. L'erreur de date de ce document provient du fait que j'avais l'habitude de noter 2005. Il était question durant cet entretien de reparler de plusieurs événements notamment celui de juin 2003 où un avertissement avait été prononcé et écrit, celui de janvier 2004 où une altercation avait eu lieu avec un de ses collègues et une autre altercation qui a eu lieu en août 2005 à Zurich avec le personnel de B_____. Lors de cet entretien un blâme à l'encontre de A_____ a été prononcé. Je confirme que A_____ était bien présente lors de cet entretien. Après un entretien de cette importance, nous le formalisons par un courrier, raison pour laquelle ce courrier a été fait. Normalement, ces courriers sont remis en mains propres. En l'absence de son responsable direct, ou d'elle-même, il est possible que ce courrier ait été déposé dans sa pelle".

g. La compagnie G_____ a transmis à B_____ une plainte du 14 juillet 2006 d'un passager au sujet de l'attitude, qualifiée par celui-ci de non professionnelle et irrespectueuse, adoptée la veille par A_____ à son égard.

Le 19 janvier 2007, B_____ a reçu une plainte d'un collaborateur de la compagnie H_____, faisant état du comportement grossier et non professionnel d'une "fille de B_____" ("a girl from B_____") à son égard devant des passagers. Selon B_____, il s'agissait de A_____.

Un rapport d'incident de Checkport du 19 novembre 2008 fait état d'un esclandre de A_____ à l'égard d'un collaborateur d'une autre société aéroportuaire, en présence de passagers.

Par message électronique du 14 avril 2009, I_____, "Service Manager" chez B_____, a fait part à J_____, également supérieure hiérarchique de l'employée, d'un "problème" qu'il avait rencontré au "check in" le 7 avril 2009 avec A_____.

Selon un message électronique qu'elle a adressé le 2 mai 2009 à K_____, chef d'unité chez B_____, J_____ avait appris par le "Service Manager" d'H_____

qu'une altercation avait eu lieu le même jour sur le lieu de travail entre A_____ et un chauffeur de bus.

h. Selon D_____, divers entretiens ont eu lieu entre l'employée et ses supérieurs hiérarchiques, au sujet des plaintes et épisodes mentionnés ci-dessus sous let. C. g.

A_____ le conteste et allègue n'avoir eu connaissance avant la présente procédure ni desdites plaintes ni des pièces produites par B_____.

Elle admet que des collègues lui disaient parfois qu'elle avait un "franc-parler".

Aucune sanction n'a été prononcée à l'encontre de l'employée après le 18 janvier 2006.

i. Selon le procès-verbal de l'entretien d'appréciation et d'évolution du 15 novembre 2009, portant sur la période de février 2007 à novembre 2009, mené par sa supérieure hiérarchique J_____ C_____, A_____ était une collaboratrice très dynamique, active, rapide et efficace.

Compte tenu des objectifs fixés pour la période écoulée, le constat des "Service Managers" était positif: l'employée s'était améliorée par rapport à l'exercice précédent. Elle essayait d'éviter les conflits et progressait sur la voie de l'empathie. Se mettre à la place des clients l'aidait à être à leur écoute. Il n'y avait pas eu de réclamation relative au service à la clientèle. L'employée était consciente que sa manière sèche de s'exprimer, "(à l'espagnole)", était mal perçue, ce qui lui avait valu une réputation de personne ferme et rude. Elle gagnait cependant à être connue. Elle ne se montrait pas rancunière. Elle ne laissait pas les choses en suspens, mais préférait les régler par la communication immédiate.

Quant aux objectifs particuliers, l'employée devait faire preuve de plus de patience et de délicatesse et faire attention à l'intonation donnée, prendre conscience que si elle était exigeante avec ses interlocuteurs, ceux-ci emploieraient le même ton avec elle, canaliser son énergie et prendre du recul.

Pour sa part, l'employée déplorait l'étiquette de collaboratrice à histoire qui lui était encore attachée alors qu'elle avait évolué dans le bon sens. Elle souhaitait que les "Service Managers" soient plus francs avec elle et lui fassent des remarques immédiatement si nécessaire.

Le témoin L_____, chef d'unité de A_____ depuis décembre 2009, a confirmé devant le Tribunal que l'employée travaillait très bien au quotidien. Il a ajouté qu'elle était impulsive et pouvait passer du rire aux larmes très rapidement.

j. Courant 2010, A_____ s'est disputée en porte d'embarquement avec une autre employée ne travaillant pas pour B_____, alors que toutes deux devaient vérifier les passeports (témoin L_____).

En janvier 2011, elle a eu une "prise de bec" avec une collègue (témoin L_____).

k. Le 10 janvier 2011, A_____ a très mal réagi en s'en prenant "à tout le monde" lorsqu'elle a appris un changement de planning, à savoir que le vol N_____ ne lui était plus attribué (témoin M_____, "Service Manager"). Finalement elle n'a pas été "en état de faire son travail", ce qui a causé du retard sur un vol de la compagnie O_____ (témoin L_____).

Selon E_____, le changement a mis l'employée hors d'elle, au point qu'elle n'a pas pu être affectée à un autre vol, vu son état. Son comportement à l'égard de ses collègues a été inacceptable. Elle a menacé de quitter son poste de travail. Elle est finalement restée à la centrale d'engagement, mais sans être affectée. Pour assurer l'assistance du vol O_____, il a fallu trouver une remplaçante, ce qui a retardé le départ du vol.

A_____ admet qu'en apprenant le changement d'affectation, elle a fondu en larmes et a manifesté son mécontentement à M_____ et à l'assistante de cette dernière. Elle est retournée à la centrale, mais n'a pas renoncé à effectuer le planning de la soirée. Le vol O_____ ne lui a pas été attribué, alors qu'elle était parfaitement en mesure de travailler. Elle est convaincue que M_____ a organisé le changement pour lui nuire. Elle admet que l'affectation à un vol n'est jamais assurée à 100 %. Selon elle cependant, le 10 janvier 2011 il n'y avait pas de raison particulière pour lui enlever le vol N_____, qui était un gros vol dont elle s'occupait volontiers.

Selon les témoins M_____ et L_____, en aucun cas, le changement n'avait été opéré dans l'intention de nuire à A_____, car des modifications arrivaient fréquemment dans la profession. Le témoin M_____ a déclaré qu'il n'avait pas été possible de déterminer qui avait modifié le planning.

l. Lors d'un entretien du 21 janvier 2011, D_____ et E_____ ont informé A_____ de son licenciement.

D_____ a déclaré au Tribunal qu'il avait indiqué à A_____ qu'elle allait "être licenciée et avec effet immédiat qu'elle n'aurait plus à travailler pour nous". Par souci de clarté, E_____ était immédiatement intervenu en précisant que le délai de congé serait respecté et que l'employée était libérée avec effet immédiat de l'obligation de travailler.

E_____ a déclaré au Tribunal que D_____ avait indiqué à A_____ qu'elle était licenciée avec effet immédiat. Il avait ainsi immédiatement réagi afin de clarifier ces propos en précisant qu'il s'agissait d'un licenciement ordinaire et que l'employée était libérée de l'obligation de travailler avec effet immédiat. L'entretien avait duré trois à quatre minutes. Quinze à vingt minutes plus tard,

A_____ l'avait contacté par téléphone et il lui avait confirmé que le licenciement était ordinaire.

Devant la Cour, E_____ a déclaré qu'il était intervenu, parce que D_____ avait dit à A_____ qu'elle était licenciée et avec effet immédiat libérée de son obligation de travailler.

A_____, qui ne s'est pas exprimée sur cette question devant le Tribunal, a déclaré à la Cour qu'en début d'entretien, D_____ lui avait indiqué qu'elle était licenciée avec effet immédiat. À ce moment, E_____ avait coupé la parole à ce dernier pour préciser qu'il s'agissait d'un licenciement ordinaire, mais qu'elle était libérée avec effet immédiat de son obligation de travailler. Elle était abasourdie et en état de choc. Elle ne s'attendait pas du tout être licenciée.

m. Par courrier du 24 janvier 2011, B_____, faisant référence à l'entretien du 21 janvier 2011, a confirmé à A_____ la résiliation des rapports de travail avec effet au 31 mars 2011 et la libération de son obligation de travailler avec effet immédiat.

n. P_____, médecin, a reçu A_____ en urgence le 4 février 2011 à la demande de la patiente. Entendu comme témoin par le Tribunal, il a déclaré que A_____ l'avait informé, lors de la consultation, qu'elle avait été licenciée pour faute grave avec une mise à pied pour le 24 janvier 2011, puis qu'il s'agissait en réalité d'un licenciement avec effet au 31 mars 2011. Elle avait été très touchée par son licenciement, dont elle ne comprenait pas les raisons. Le témoin avait constaté des signes d'un mal-être dépressif qui était dû essentiellement à son licenciement dans un premier temps, puis à un conflit de couple qui s'y était ajouté par la suite en janvier 2012. Il avait établi un certificat d'incapacité de travail à partir du 24 janvier 2011 et avait adressé sa patiente à un psychiatre, qu'elle avait consulté le 1^{er} septembre 2011. Son état s'était clairement amélioré depuis qu'elle avait retrouvé un nouvel emploi.

o. Le 8 mars 2011, A_____, par l'intermédiaire du Syndicat interprofessionnel de travailleurs et travailleuses (SIT), a écrit à B_____ que le 21 janvier 2011, elle avait été licenciée pour le 31 mars 2011 lors d'un entretien au cours duquel avait été évoqué le fait qu'elle aurait commis une faute grave et était licenciée avec effet immédiat. Cela ne ressortait pas du courrier du 24 janvier 2011 et s'avérait inexact comme B_____ l'avait reconnu lors d'un entretien téléphonique du 27 janvier 2011 avec le SIT.

A_____ demandait la motivation du congé et en contestait le bien-fondé. De plus, le congé était nul, puisque B_____ n'avait pas respecté les étapes devant précéder le licenciement selon le règlement d'entreprise.

p. Par courrier du 16 mars 2011, B_____ a indiqué à A_____ que lors de l'entretien du 21 janvier 2011, les rapports de travail avaient été résiliés de manière ordinaire, ainsi que cela lui avait été confirmé par téléphone.

B_____ a relaté les événements du 10 janvier 2011, en précisant que A_____ avait réagi violemment et tenu des propos inadmissibles à l'égard de plusieurs collègues. Elle avait ensuite menacé de quitter son lieu de travail, puis s'était rendue auprès de la centrale d'engagement, hors d'elle-même et en pleurs, dans l'incapacité d'assumer de nouvelles tâches, ce qui avait eu pour conséquence de retarder le départ du vol de la compagnie O_____, qu'une autre collaboratrice s'était vue attribuer au pied levé pour la remplacer. Cet événement faisait suite à d'autres qui s'étaient déroulés par le passé et qui avaient conduit l'employeur à prononcer un avertissement, puis un blâme.

q. A_____ s'est trouvée en incapacité de travail dès le 24 janvier 2011. Par courrier du 29 juillet 2011 adressé à B_____, elle a indiqué que son incapacité perdurerait jusqu'au 31 août 2011.

B_____ a dès lors informé la travailleuse que son contrat de travail prendrait fin au 30 septembre 2011, afin de respecter la période de protection de 180 jours prévue par la loi.

r. Par courrier du 21 septembre 2011, A_____ a informé B_____ qu'elle se trouvait dans un état dépressif depuis son licenciement avec effet immédiat du 21 janvier 2011.

s. L'incapacité de travail de A_____ a pris fin le 31 mai 2012. Elle a perçu le salaire et les indemnités prévus par la CCT en cas d'incapacité de travail jusqu'à cette date.

t. Par courrier du 2 juillet 2012, A_____ a demandé à B_____ d'intervenir activement auprès de ses employés, qui avaient, selon elle, propagé des rumeurs à son égard auprès de potentiels nouveaux employeurs, notamment en leur indiquant qu'elle aurait obtenu "frauduleusement des prestations". Elle avait fait une tentative de suicide au mois de mars 2012.

B_____ a contesté avoir diffusé de faux renseignements et colporté des rumeurs au sujet de A_____. Cette dernière ne lui avait jamais communiqué les noms des employés qui se seraient adressés à ses potentiels futurs employeurs, de sorte qu'elle n'avait pas pu intervenir auprès de ceux-ci.

E_____ a déclaré au Tribunal qu'il avait été contacté par trois employeurs potentiels, avec lesquels il n'avait pas évoqué le licenciement de A_____, mais les compétences de celle-ci, qui étaient reconnues. Il avait tout fait pour que

A_____ puisse retrouver du travail. Il n'avait jamais entendu les rumeurs qui circulaient à l'encontre de A_____.

Le témoin K_____ n'avait pas non plus entendu de rumeurs négatives au sujet de A_____ en 2010, 2011 ou 2012.

Le témoin Q_____, employé d'aviation chez R_____, a engagé A_____ en septembre ou octobre 2012. Ce n'était ni une compagnie aérienne, ni une personne en particulier qui lui avait parlé de la réputation de A_____, laquelle n'était pas des meilleures à l'aéroport. Il l'avait convoquée à cause des rumeurs qui circulaient sur le fait qu'elle avait des problèmes d'ordre conflictuel. Celles-ci provenaient de plusieurs compagnies dont B_____, mais n'émanaient pas de la direction de cette dernière. En effet, celle-ci lui avait donné des renseignements au sujet de son ancienne employée qui n'étaient pas négatifs. Il n'avait jamais entendu que A_____ aurait fraudé au sein de B_____.

- D.** **a.** Par requête du 26 mars 2012, déclarée non conciliée le 14 mai 2012 et portée devant le Tribunal le 17 juillet 2012, A_____ a conclu à ce que B_____ soit condamnée au paiement des sommes de 22'189 fr. 50 à titre d'indemnité pour licenciement abusif (six mois de salaire) et de 10'000 fr. à titre d'indemnité pour tort moral, avec intérêts à 5% dès le 1^{er} octobre 2011.

B_____ a conclu au déboutement de sa partie adverse.

b. Dans la décision querellée, le Tribunal a retenu, en substance, que lors de l'entretien du 21 janvier 2011 et de la conversation téléphonique qui s'en est suivie entre E_____ et A_____, l'attention de celle-ci avait été attirée sur le fait qu'elle était licenciée de manière ordinaire et libérée avec effet immédiat de son obligation de travailler. La lettre de licenciement du 24 janvier 2011 faisait également référence à une résiliation ordinaire. Par conséquent, contrairement à ce que soutenait A_____, elle ne pouvait pas raisonnablement avoir compris qu'il s'agissait d'un licenciement avec effet immédiat, ce d'autant que dans son courrier du 8 mars 2011, elle admettait qu'elle avait été licenciée de manière ordinaire.

La procédure de licenciement prévue dans le règlement d'entreprise avait été respectée, dans la mesure où le licenciement était intervenu après plusieurs entretiens, un avertissement et un blâme reçu à tout le moins de manière orale. Elle avait été licenciée au motif que son attitude était inappropriée vis-à-vis des clients de B_____, ce que le dernier incident du 10 janvier 2011 n'avait fait que confirmer. L'employeur n'avait dès lors pas licencié la travailleuse de manière abusive.

Le Tribunal a également retenu que dans la mesure où A_____ n'avait pas été licenciée de manière immédiate, ni de façon abusive, le congé ne pouvait pas être la cause de sa profonde dépression. Au surplus, A_____ n'avait pas démontré

que son employeur avait colporté des rumeurs à son encontre. Aucune indemnité pour tort moral ne devait dès lors lui être allouée.

EN DROIT

1. L'appel est dirigé contre une décision finale de première instance rendue dans le cadre d'un litige portant sur une valeur de plus de 10'000 fr. au dernier état des conclusions de première instance (art. 308 al. 1 let. a et al. 2 CPC).

Il a été déposé dans le délai de 30 jours à compter de la notification de la décision motivée (art. 311 al. 1 CPC), et il respecte au surplus la forme prescrite (art. 130, 131 et 311 CPC). L'appel est ainsi recevable.

2. **2.1** Selon l'art. 335 al. 1 CO, le contrat de 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 de chaque cocontractant de mettre unilatéralement fin au contrat est toutefois limité par les dispositions sur le congé abusif au sens des art. 336 ss CO (ATF 136 III 513 consid. 2.3; 132 III 115 consid. 2.1).

2.2 Selon l'art. 336 al. 1 let. a CO, le congé est abusif lorsqu'il est donné par une partie pour une raison inhérente à la personnalité de l'autre partie. La personnalité englobe toutes les caractéristiques qui servent à individualiser une personne et qui sont dignes d'être protégées par l'ordre juridique (arrêt du Tribunal fédéral 4C.72/2002 du 22 avril 2002 consid. 1a). Le congé n'est pas abusif si la raison a un lien avec le rapport de travail ou porte, sur un point essentiel, un préjudice grave au travail dans l'entreprise. Alors que la première hypothèse vise principalement la correcte exécution de la prestation de travail et le devoir de fidélité par l'employé, la seconde vise avant tout la préservation d'un climat de travail agréable dans l'entreprise (DUNAND, Commentaire du contrat de travail, DUNAND/MAHON, 2013, n. 26 ad art. 336 CO).

Le Tribunal fédéral n'a jamais eu à trancher la question controversée de savoir si les traits de caractère sont compris dans les raisons inhérentes à la personnalité, car il a toujours été établi que le caractère difficile de l'employé congédié avait un lien avec le rapport de travail ou portait sur un point essentiel un préjudice grave au travail dans l'entreprise. Le licenciement n'est en principe pas abusif lorsque le travailleur présente des manquements ou des défauts de caractère qui nuisent au travail en commun (DUNAND, op.cit., n. 33 ad art. 336 CO).

Selon la jurisprudence et la doctrine, pour que le congé soit abusif, il faut qu'il existe un lien de causalité entre le motif répréhensible et le licenciement. En d'autres termes, il faut que le motif illicite ait joué un rôle déterminant dans la décision de la partie de résilier le contrat (arrêt du Tribunal fédéral 4C.262/2003 du 4 novembre 2003 consid. 3, DUNAND, op.cit., n. 7 ad art. 336 CO).

2.3 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. Ainsi, un congé peut être abusif en raison de la manière dont il est donné, parce que la partie qui donne le congé se livre à un double jeu contrevenant de manière caractéristique au principe de la bonne foi, quand il y a une disproportion évidente des intérêts en présence ou lorsqu'une institution juridique est utilisée contrairement à son but. Une violation grossière du contrat, notamment une atteinte grave de la personnalité dans le cadre d'une résiliation, peut rendre celle-ci abusive. Il faut considérer en particulier qu'en vertu de l'art. 328 CO, l'employeur a l'obligation de respecter et de protéger les droits de la personnalité de son employé. Lorsqu'une partie résilie de manière légitime un contrat, elle doit exercer son droit avec des égards. En revanche, un comportement qui ne serait simplement pas convenable ou indigne des relations commerciales établies ne suffit pas. Il n'appartient pas à l'ordre juridique de sanctionner une attitude seulement incorrecte (ATF 136 III 513 consid. 2.3 et les références citées, 132 III 115 consid. 2.2).

2.4 En application de l'art. 8 CC, c'est en principe à la partie qui a reçu son congé de démontrer que celui-ci est abusif (ATF 123 III 246 consid. 4b). En ce domaine, la jurisprudence a tenu compte des difficultés qu'il pouvait y avoir à apporter la preuve d'un élément subjectif, à savoir le motif réel de celui qui a donné le congé. Selon le Tribunal fédéral, 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 non réel le motif avancé par l'employeur. Si elle facilite la preuve, cette présomption de fait n'a pas pour résultat d'en renverser le fardeau. Elle constitue, en définitive, une forme de "preuve par indices". De son côté, l'employeur ne peut rester inactif; il n'a pas d'autre issue que de fournir des preuves à l'appui de ses propres allégations quant au motif du congé (ATF 130 III 699 consid. 4.1 et les références citées).

- 3. 3.1** L'appelante soutient en premier lieu avoir été licenciée en raison de sa forte personnalité, de sorte que le congé serait abusif au sens de l'art. 336 al. 1 let. a CO.

L'intimée a motivé le congé par les événements du 10 janvier 2011, à savoir le comportement de l'employée, lequel a finalement entraîné le retard d'un vol, ainsi que l'attitude inappropriée de celle-ci à l'égard de ses collègues. Il est établi qu'en raison d'une modification de planning, communiquée au dernier moment comme cela arrivait fréquemment, l'appelante n'a pas été affectée au vol N_____, alors qu'elle tenait à s'en occuper. En apprenant ce changement, elle a réagi violemment en s'en prenant "à tout le monde" (témoin M_____). L'appelante, qui estimait que ce changement était infondé, reconnaît avoir manifesté son mécontentement au

témoin M_____, ainsi qu'à l'assistante de celle-ci. Elle admet également avoir fondu en larmes. Le témoin L_____ - qui a relevé que de manière générale l'appelante était impulsive et pouvait passer du rire aux larmes très rapidement - a déclaré qu'en raison de son état, elle n'avait pas été en mesure le 10 janvier 2011 d'assumer ses tâches, ce qui avait finalement eu pour effet de retarder le départ du vol de la compagnie O_____. L'appelante n'a pas démontré que le changement avait été opéré pour lui nuire. Les témoins M_____ et L_____ ont déclaré que tel n'avait pas été le cas.

Les motifs de congé invoqués par l'employeur, avérés, ne sont pas inhérents à la personnalité de l'employée. En tout état, ils sont en relation avec la correcte exécution de la prestation de travail et avec la préservation d'un climat de travail agréable dans l'entreprise, compte tenu de l'importance particulière accordée par l'intimée au tact, au savoir-vivre, au comportement favorisant la collaboration avec les collègues, les supérieurs et les subordonnés, à la politesse ainsi qu'à l'obligeance envers les clients, les partenaires contractuels et les autorités (cf. art. 9.3.2 CCT).

Au vu de ce qui précède, c'est à juste titre que le Tribunal a retenu que le motif pour lequel l'intimée a mis un terme au contrat de travail de l'appelante n'était pas abusif au sens de l'art. 336 al. 1 let a CO. Le jugement attaqué sera confirmé sur ce point.

3.2 L'appelante soutenait, dans son mémoire d'appel, que le licenciement lui avait été notifié le 21 janvier 2011 avec effet immédiat, en l'absence de tout juste motif, puis seulement le 24 janvier 2011 de manière ordinaire, ce qui rendait le congé abusif au regard de la façon dont le droit à la résiliation avait été exercé par l'intimée.

Cet argument tombe à faux, dans la mesure où selon ses déclarations devant la Cour, l'appelante a parfaitement compris le 21 janvier 2011 déjà, que son licenciement était ordinaire, ce qui lui a été confirmé à diverses reprises par la suite. Même si D_____ a pu s'exprimer de manière imprécise, voire inexacte en début d'entretien, ce qui semble être le cas au vu des déclarations de E_____ au Tribunal, ce dernier a immédiatement fourni à l'employé les précisions nécessaires. Dès lors, il n'est pas possible de retenir que l'employeur aurait manqué d'égards envers son employée lors de la notification du congé, à un point tel que celui-ci serait abusif. Il est rappelé que la jurisprudence, rappelée ci-dessus sous consid. 2.3, est très restrictive.

3.3 L'appelante soutient enfin que l'intimée n'a pas respecté la procédure de licenciement prévue par le règlement d'entreprise, ce qui rendrait le congé abusif en raison des modalités d'exercice du droit à la résiliation.

Selon l'art. 22.4 du règlement interne de l'intimée, un licenciement ordinaire intervient lorsque, malgré un ou plusieurs avertissements préalables, le collaborateur n'a pas pris les mesures nécessaires pour corriger les dysfonctionnements dont il a connaissance. Contrairement à ce que soutient l'appelante, cette disposition n'entre pas en contradiction avec l'art. 22.1, puisque celui-ci énumère les différentes mesures disciplinaires par ordre de gravité, ce qui ne signifie pas que toutes les sanctions doivent impérativement être prononcées, avant qu'un licenciement ordinaire ou un licenciement immédiat puisse être notifié. Une telle interprétation viderait de sa substance la notion même de licenciement immédiat. Ainsi, il faut admettre que le règlement interne permet à l'employeur de licencier un employé dans le respect du délai de congé, après un seul avertissement. Il résulte de ce qui précède, ainsi que d'une interprétation littérale de l'art. 22.4, que l'avertissement visé par cette disposition ne correspond pas aux deux avertissements (1^{er} et 2^{ème}) prévus à l'art. 22.1 en tant que sanctions disciplinaires.

En l'espèce, l'intimée, à qui incombait le fardeau de la preuve, n'a pas établi l'existence d'un blâme qui aurait été notifié à l'employée, par écrit ou oralement, le 18 janvier 2006. Par ailleurs, l'avertissement du 24 juin 2003, intervenu huit ans et demi avant le congé, ne pouvait plus, pris isolément, justifier un licenciement le 21 juin 2011. Enfin, l'intimée n'a pas établi que les plaintes de clients, passagers et collègues, reçues entre décembre 2005 et mai 2009 auraient été portées systématiquement à la connaissance de l'appelante, ni que ces plaintes auraient fait régulièrement l'objet d'avertissements oraux notifiés à l'employée. Le procès-verbal de l'évaluation du 15 novembre 2009 mentionne au contraire qu'entre février 2007 et novembre 2009, l'intimée n'avait reçu aucune réclamation relative au service à la clientèle et que les "Service Managers" étaient satisfaits de l'amélioration du comportement de l'employée.

Cela étant, lors de ce même entretien, l'appelante a été avisée par sa supérieure hiérarchique qu'elle devait à l'avenir faire preuve de plus de patience et de délicatesse et faire attention à l'intonation donnée, prendre conscience que si elle était exigeante avec ses interlocuteurs, ceux-ci emploieraient le même ton avec elle, canaliser son énergie et prendre du recul. L'appelante admet que ces objectifs visaient, pour le moins, le "franc-parler" dont elle faisait preuve à l'égard de ses collègues. Dès lors, il faut admettre que le procès-verbal d'évaluation du 15 novembre 2009 contient un avertissement suffisant au sens de l'art. 22. 4 du règlement interne.

En définitive, en licenciant l'appelante le 21 janvier 2011 en raison des motifs examinés ci-dessus sous consid. 3.1, l'intimée - qui de surcroît avait constaté que, courant 2010, l'employée s'était disputée en porte d'embarquement avec la collaboratrice d'une société tierce et qu'en janvier 2011 elle avait eu une "prise de bec" avec une collègue (témoin L_____) - n'a pas commis une violation

grossière du contrat, au sens de la jurisprudence restrictive rappelée ci-dessus sous consid. 2.3.

3.4 Au vu de ce qui a été exposé ci-dessus sous consid. 3.2 et 3.3, c'est à bon droit que les premiers juges ont considéré que le licenciement de l'appelante ne pouvait être qualifié d'abusif au regard de la façon dont le droit de résilier a été exercé. Le jugement sera confirmé sur ce point également.

- 4. 4.1** Aux termes de l'art. 328 al. 1 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.

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. Pour qu'une indemnité pour tort moral soit due, il faut donc que la victime ait subi un tort moral, que celui-ci soit en relation de causalité adéquate avec l'atteinte, que celle-ci soit illicite et qu'elle soit imputable à son auteur, que la gravité du tort moral le justifie et que l'auteur n'ait pas donné satisfaction à la victime autrement (ATF 131 III 26 consid. 12.1).

Le travailleur doit ainsi prouver l'acte illicite - violation du contrat -, la gravité de l'atteinte et le tort moral (DUNAND, op. cit., n. 83 ad art. 328 CO), l'atteinte pouvant être causée par l'inexécution ou la mauvaise exécution d'obligations et la faute de l'employeur étant présumée en application de l'art. 97 al. 1 CO (THEVENOZ, Commentaire romand, CO I, 2012, n. 20 ss. ad art. 99 CO).

4.2 En l'espèce, l'intimée a licencié l'appelante sur la base de motifs qui ne sont pas abusifs. Il est établi que le congé n'était pas immédiat, mais ordinaire, ce que l'appelante a compris lors de l'entretien du 21 janvier 2011, contrairement à ce qu'elle semble avoir indiqué au témoin GRIN, son médecin, le 4 février 2011. Ainsi, la condition de l'atteinte illicite à la personnalité de l'employée n'est manifestement pas réalisée.

A juste titre, l'appelante ne formule aucun grief à l'encontre du refus du Tribunal de lui accorder une indemnité en raison de prétendues rumeurs qui auraient été colportées à son encontre, de sorte que la Cour ne reviendra pas sur ce point.

Au vu de ce qui précède, c'est à bon droit que le Tribunal a considéré que l'appelante ne pouvait prétendre à aucune indemnité pour tort moral. En conséquence, le jugement sera confirmé sur ce point également.

- 5.** Compte tenu de la valeur litigieuse, la procédure est gratuite (art. 116 CPC, art. 19 al. 3 let. c LACC).

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 29 avril 2014 par A_____ contre le jugement JTPH/120/2014 rendu le 2 avril 2014 par le Tribunal des prud'hommes dans la cause C/7995/2012.

Au fond :

Confirme ce jugement.

Dit que la procédure est gratuite.

Déboute les parties de toutes autres conclusions.

Siégeant :

Monsieur Ivo BUETTI, président; Monsieur Tito VILA, juge employeur, Madame Monique LENOIR, juge salariée; Madame Véronique BULUNDWE-LÉVY, greffière.

Le président :

Ivo BUETTI

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.