



RÉPUBLIQUE ET CANTON DE GENÈVE

POUVOIR JUDICIAIRE

Juridiction des prud'hommes
Cause n° C/8206/2006 - 4

* COUR D'APPEL*

CAPH/150/2007

E____

T____

Dom. élu : Me Jean-Marie FAIVRE

Rue de la Rôtisserie 2

Case postale 3809

1211 Genève 3

Partie appelante

Partie intimée

D'une part

D'autre part

ARRET

du 24 septembre 2007

M. Louis PEILA, président

MM. Andreas CANÉ et Denis MATHIEU, juges employeurs

Mme Sylvie AUBERT et M. Claude Elie CERUTTI, juges salariés

M. Olivier SIGG, greffier d'audience

EN FAIT

- A.** Par demande déposée au greffe de la Juridiction des prud'hommes le 30 mars 2006, T___ a assigné E___ en paiement de 10'000 fr. net à titre d'indemnité pour tort moral, en application des art. 328 al. 2 et 49 CO.

Selon une notice explicative du même jour, T___ se plaignait d'avoir été victime d'un dénigrement professionnel soutenu depuis l'arrivée d'un nouveau directeur, au début 2005, dont le comportement l'avait contrainte à donner son congé le 26 mai 2005 pour le 31 août suivant, dans le respect du délai de congé. Ce nonobstant, le harcèlement s'était poursuivi dans le courant du printemps 2005.

E___ a contesté l'ensemble des prétentions de T___.

- B.** Par jugement du 22 janvier 2007, notifié le même jour, le Tribunal des prud'hommes a condamné E___ à verser à T___ 2'000 fr. net, avec intérêts à 5% dès le 30 mars 2006.

Le Tribunal a retenu que l'employée avait fait l'objet de harcèlement moral de la part du directeur de E___, qui n'avait eu de cesse de dénigrer le personnel depuis son arrivée, notamment en demandant à T___ d'écrire une lettre justificative et en confiant aux employées des tâches subalternes, notamment ménagères, ayant entraîné le départ de trois collaboratrices.

- C.** Par acte du 22 février 2007, E___ appelle de cette décision et conclut à la réforme de cette décision et au déboutement de toutes les conclusions prises par son ancienne employée.

T___ conclut à la confirmation de la décision entreprise.

- D.** Il ressort de la procédure les éléments suivants :

a) E___ est une société anonyme inscrite au Registre du commerce de Genève, où elle a son siège, depuis le 6 octobre 2000. Son but social comprend le marketing et les conseils techniques et commerciaux, principalement dans le domaine de la santé, pour les pays du Moyen-Orient.

b) T___ a été engagée le 1er mai 1989 par E___ en qualité de secrétaire. Elle a été nommée responsable de l'import et de l'export, de la logistique et de l'administration en 1995.

Son dernier salaire mensuel brut s'est élevé à 7'600 fr., payé treize fois l'an.

c) Alors que E___ était dirigée par un certain A___, de 2002 à janvier 2005,

ses résultats ont chuté au point de présenter un déficit d'exploitation de l'ordre de 1'064'367 fr. 29 à la fin de l'exercice 2004. Pour ces motifs, ledit A___ fut licencié le 21 janvier 2005 et remplacé par B___, qui est entré en fonction aussitôt et qui a été nommé au conseil d'administration de E___ dès le 11 février 2005. B___ avait entamé sa collaboration au sein de E___ en novembre 2004.

d) Le 26 mai 2005, T___ a reçu trois colis, dont deux venant d'Allemagne. L'adresse figurant sur deux d'entre eux mentionnait "E___" et, au-dessous, "B___"; il n'est pas allégué qu'elle aurait comporté une indication du genre "confidentiel" ou "personnel".

Devant la Cour, B___ a exposé que T___ savait que ces colis contenaient deux montres qu'il avait voulu offrir à un client en Allemagne, qu'il tentait de récupérer, puisqu'elle l'accompagnait lorsqu'il les avait acquises. Pour B___, il n'y avait aucune gêne à ce que T___ ouvrît ces colis mais, comme elle n'en avait pas le droit, il lui avait semblé juste de lui demander une lettre justificative. Il a expliqué ensuite qu'il avait demandé cette lettre pour ses dossiers, sans imaginer la montrer à quiconque ou en faire un quelconque usage.

Selon T___, elle avait ouvert les colis en question comme elle avait coutume de le faire depuis 16 ans. Constatant le retour des montres, elle en avait aussitôt informé B___ par téléphone, alors qu'il se trouvait en Tunisie. Il lui avait dit de les mettre au coffre, ce qu'elle avait déjà fait. Quelques instants plus tard, il l'avait rappelée pour lui demander les raisons pour lesquelles elle avait ouvert ces colis et la prier de ne plus le faire à l'avenir. Après la pause de midi, C___, le supérieur de T___, lui avait dit que B___ était furieux et qu'il voulait qu'elle se justifie par une lettre rédigée à la main. Après quelques réticences, elle s'était mise à son ordinateur, mais C___ n'avait pas arrêté de tourner autour d'elle pour qu'elle s'exécutât à la main, ce qu'elle avait constamment refusé de faire. A la fin de l'après-midi, elle en avait eu tellement assez qu'elle avait rédigé une lettre de démission pour le 31 août 2005.

Cette lettre, datée du 25 mai 2005, a été postée le 26 mai 2005 et remise le même jour en copie à C___. T___ a également restitué à ce dernier les trois clés de la société qui étaient en sa possession, ce dont C___ a accusé réception. Elle a alors quitté les locaux, en emportant ses affaires personnelles.

e) Par courriel du 27 mai 2005, T___ a demandé à C___ de lui confirmer, par écrit, sa libération de son obligation de se présenter chez E___ jusqu'à la fin de son contrat.

En réponse, le même jour et par le même moyen, C___ l'a informée que, sur

instruction de B___, elle devait se présenter le 31 mai 2005 à 9h00 dans les locaux de la société afin de s'entretenir avec B___ dans le courant de la journée.

f) Par lettre recommandée du 27 mai 2005, T___ a refusé de se présenter dans les locaux de E___, puisqu'elle avait été libérée de ses obligations par le même C___ . Elle lui a rappelé les raisons de son départ, considérant comme incorrecte et dégradante la demande qui lui avait été faite de rédiger une lettre manuscrite d'explication et d'excuse pour avoir ouvert deux paquets le 26 mai 2005. Elle ajoutait que sa lettre de démission était "la suite d'une longue série de mises sous pression". Finalement, T___ a déclaré qu'elle considérerait toute insistance de E___ quant à la reprise de son travail comme du harcèlement.

g) T___ a été en incapacité de travail pour cause de maladie à partir du 30 mai 2005.

h) Par la suite, les parties ont échangé divers courriers et téléphones, s'agissant notamment de savoir si l'employée avait été réellement libérée de son obligation de travailler. T___, qui s'est sentie menacée par certains propos de son employeur, a déposé une plainte pénale contre ce dernier, laquelle n'a toutefois connu aucune suite.

i) B___, qui réside à Zurich et ne vient en général que deux à trois fois par semaine à Genève, a mandaté un avocat zurichois, qui a écrit en allemand à T___, ce que celle-ci a considéré comme du mépris significatif, en plus de tentative de manipulation et de déstabilisation psychologique.

j) E___ a contesté, par deux courriers du 2 juin 2005, avoir menacé T___ dans son intégrité physique ou psychologique, tout en expliquant que la rédaction d'un courrier en allemand s'expliquait par l'urgence de l'affaire et non pas par une tentative de manipulation ou de déstabilisation psychologique

k) Par courrier du 30 juin 2005, T___ s'est plainte auprès de E___ de ce que, depuis le 21 janvier 2005, B___ n'avait cessé de la harceler, de la stresser, de la surveiller et de la dénigrer. Elle a également rappelé qu'il l'avait surchargée de tâches subalternes après avoir licencié l'ancien directeur et la réceptionniste parce que cette dernière "sentait mauvais"; elle avait en conséquence dû s'occuper, en sus de ses charges habituelles, du service coursier, du téléphone, du service café-eau, du ravitaillement des boissons, du papier de toilette, du vidage des poubelles, du lavage des serviettes de prière et de l'achat d'une lunette de toilette pour les toilettes des hommes, sans compensation financière. B___ lui imposait un rythme de travail impossible à respecter, lui imposant des heures supplémentaires et la contactant le soir chez elle pour lui parler de dossiers. B___ avait créé un

climat tendu, ou régnaient le stress, les suspicions et le dénigrement du personnel.

l) En réponse, le 21 juillet 2005, E___ a contesté les reproches de son employée et lui en a à son tour adressé plusieurs. Elle a notamment contesté que T___ ait dû accomplir des tâches subalternes et qu'B___ l'ait contactée à son domicile.

m) Il n'est pas allégué que E___ aurait manqué à ses obligations financières envers son employée jusqu'au 31 juillet 2005, date de la fin des rapports de travail.

n) Selon une attestation du 2 août 2005 de D___, psychologue que T___ avait consultée sur les conseils du Centre LAVI, sa patiente lui avait indiqué avoir subi, le 31 mai 2005, des menaces de la part de B___, qui faisaient suite à d'autres événements, soit l'exécution par T___ de tâches ne correspondant pas à sa fonction, telles que laver la vaisselle ou les linges de prière, le dénigrement des employés, la modification des pratiques utilisées sans motif apparent et la surcharge de travail en raison du non remplacement des personnes licenciées. T___ présentait des symptômes caractéristiques d'un état de stress post-traumatique, tels que des comportements d'évitement, comme par exemple le fait d'éviter le quartier proche de l'entreprise par crainte de croiser son ancien employeur, des pensées intrusives par la reviviscence des souvenirs pénibles liés aux événements, ainsi que des réactions neurovégétatives telles que hypervigilance et réaction de sursaut exagérée, symptômes accompagnés d'une grande anxiété ; T___ ne vivait plus comme avant, étant submergée par son stress.

o) La procédure ne contient aucune doléance des employés de E___ envers elle pour la période s'étendant de janvier à mai 2005.

p) Il ressort par ailleurs ceci des enquêtes :

- F___, directeur de E___ jusqu'à fin 2001, a dressé un portrait d'excellence s'agissant des qualités professionnelles déployées par T___, dont la vie privée n'avait jamais eu d'incidence sur son travail. Il était satisfait de ses performances et avait eu beaucoup de plaisir à travailler avec elle.

- G___ a travaillé en tant que secrétaire chez E___ d'avril 1999 au 31 décembre 2005, date de son licenciement. Avant l'arrivée de B___, en janvier 2005, les conditions de travail étaient agréables et il n'y avait pas de problèmes entre collègues. Après, l'ambiance avait changé, la pression s'était accrue, le personnel avait été réduit et la charge de travail avait augmenté. Ainsi, la réceptionniste et le coursier avaient été licenciés et le temps de travail de la femme de ménage avait été réduit de cinq à deux jours

par semaine. Il lui était arrivé de devoir amener des chemises de B___ à la blanchisserie. Les tâches anciennement dévolues à la femme de ménage et à la réceptionniste revenaient depuis lors à T___ et à elle-même, sans être compensées par une augmentation de salaire ou une quelconque reconnaissance verbale. B___ avait indiqué à G___ que la réceptionniste avait été licenciée en raison de son odeur corporelle. Le directeur critiquait les autres collaborateurs devant elle, en accusant l'un de trop boire et traitant l'autre de manière injurieuse. B___ lui avait dit que T___ stressait tout le monde et qu'elle n'était pas stable; elle s'était plainte auprès de lui de la surcharge de travail due au manque de personnel. Le climat de travail n'était pas agréable sans être toutefois tendu ; il n'y avait pas de dialogue entre les employés.

- D___ a confirmé la teneur de l'attestation qu'elle avait rédigée le 2 août 2005. Lors de sa première consultation avec T___, le 16 juin 2005, elle avait constaté un état de stress et d'anxiété important ; le contexte dans lequel travaillait T___ avait provoqué une insécurité qui avait eu pour conséquence d'amplifier l'effet des menaces; le fait de devoir écrire à la main qu'elle s'excusait pour l'ouverture d'un carton avait été l'élément déclencheur ; elle avait vécu la menace verbale de B___ comme une menace de mort tout à fait crédible.

- Le médecin traitant de T___ depuis octobre 2005, dont l'un des collègues avait suivi cette dernière depuis l'été 2004 en raison d'un état dépressif, avait constaté un état dépressif moyen, lui prescrivant des anxiolytiques et des antidépresseurs.

- L'ex-mari de T___ a indiqué qu'il entretenait d'excellentes relations avec elle, qu'ils avaient divorcé d'un commun accord et se partageaient la garde de leurs deux enfants, dont l'un connaissait un léger retard et était suivi par le Service médico-pédagogique.

- C___ a indiqué, s'agissant de B___, que ce dernier avait commencé son activité au sein de E___ en octobre 2004, en qualité de chef des finances, et avait été nommé directeur en février 2005. Le volume de travail des employés avait alors augmenté et T___ s'était plainte d'avoir trop de travail. Elle n'avait toutefois jamais demandé à être déchargée d'une partie de son travail.

- H___ a commencé à travailler pour E___ à la fin du mois d'avril 2005. T___ qui lui avait annoncé, le 26 mai 2005, qu'elle partait et qu'il était entendu qu'elle ne reviendrait pas. Ce témoin a ajouté que les courses étaient effectuées par T___ ou par G___. Elle n'avait rien à reprocher à B___, en particulier au niveau de ses relations avec ses subordonnées féminines.

- I___, ancien employé de E___, a déclaré qu'il avait été licencié en septembre 2006, avec libération de son obligation de travailler ; il ignorait les raisons de son licenciement, mais les mettait peut-être en lien avec son refus de témoigner dans la présente cause, dont il avait informé B___ le 19 septembre 2006 ; il lui avait en effet indiqué qu'il ne voulait pas dire que T___ était agressive et stressait tout le monde. B___ lui avait dit que T___ avait assigné la société en justice et lui avait lu le procès-verbal de l'audience du 27 juin 2006. T___ avait pris contact avec lui, après avoir appris son licenciement et il l'avait simplement informée qu'il dirait la vérité lors de son audition.

q) La réceptionniste de E___ a quitté son poste durant la seconde quinzaine d'avril 2005. Le coursier n'était déjà plus en poste à fin 2004.

EN DROIT

1. L'appel a été interjeté dans le délai et suivant la forme prescrits par la loi, il est partant recevable selon les art. 56 ss de la loi sur la juridiction des prud'hommes (ci-après LJP).
2. Les parties ont été liées par un contrat de travail au sens des art. 319 et ss 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), ainsi qu'à raison du lieu (art. 24 et 34 al. 1 de la Loi fédérale sur les fors en matière civile), l'intimée étant domiciliée à Genève et ayant travaillé en cette ville.
3. L'appelante conteste tant l'existence d'un harcèlement psychologique que celle d'un lien de causalité entre l'état de l'intimée et le prétendu harcèlement.

3.1 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.

Les actes de harcèlement psychologique sont prohibés par l'art. 328 al. 1 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, pp. 237 ss). La victime est placée souvent dans une situation où chaque acte pris individuellement, auquel un témoin a pu assister, peut éventuellement être supportable alors que l'ensemble des agissements constitue une déstabilisation de la personnalité, poussée jusqu'à l'élimination professionnelle de la personne visée. Il n'y a toutefois pas de harcèlement psychologique du seul fait qu'un conflit existe dans les relations professionnelles, ni d'une mauvaise ambiance de travail, ni du fait qu'un membre du personnel serait invité – même de façon pressante, répétée, au besoin sous la menace de sanctions disciplinaires ou d'une procédure de licenciement – à se conformer à ses obligations résultant du rapport de travail, ou encore du fait qu'un supérieur hiérarchique n'aurait pas satisfait pleinement et toujours aux devoirs qui lui incombent à l'égard de ses collaboratrices et collaborateurs.

La violation des obligations prévues à l'art. 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).

3.2 Dans le cas présent, il est admis que les relations professionnelles entre les parties se sont déroulées à la satisfaction de celles-ci pendant de nombreuses années et, à tout le moins, jusqu'au début 2005. Aucun problème n'a été signalé par les employées de l'appelante, de manière formelle, jusqu'à l'annonce par l'intimée de sa démission le 26 mai 2005. Les enquêtes n'ont par ailleurs pas démontré de façon claire à partir de quel moment la surcharge de travail a été mal ressentie par les employées de l'appelante, les dates et le nombre de départ n'étant pas établis.

Il apparaît dès lors que les principaux reproches que l'intimée a réussi à démontrer ne concernent qu'une seule journée. En effet, le 26 mai 2005, elle s'est trouvée confrontée à un mouvement d'humeur de son patron, exprimant son mécontentement de l'étranger et le faisant relayer par le directeur de la société ; elle n'a pas supporté cette attitude, raison pour laquelle elle a rompu immédiatement les rapports de travail. Pour le surplus, l'intimée n'a pas réussi à prouver la réalité des actes que révèle principalement sa psychothérapeute, qui n'est pas un témoin mais un relais de ses plaintes, qu'elle n'a pas pour mission de remettre en cause. Il y a également lieu de relever que le témoin G___, qui mentionne des griefs similaires à ceux de l'intimée, a toutefois reconnu que le climat de travail, moins bon qu'auparavant, n'était cependant pas tendu. Pour sa part, H___, autre employée féminine de l'appelante, n'a formulé aucun reproche à l'adresse de son employeur. On ne trouve donc pas, dans la description des conditions de travail des témoins, la volonté d'une personne cherchant à isoler ou à exclure l'intimée sur son lieu de travail, ni d'enchaînement de propos ou d'agissements hostiles, répétés fréquemment pendant une période assez longue.

Il n'y a en définitive aucun élément concret pour soutenir la thèse de mobbing de l'intimée, tel que cela résulte des preuves recueillies dans son entourage professionnel.

Les éléments externes qui sont censés aller dans le sens de sa thèse n'ont pas de force probante suffisante pour infirmer les éléments internes relevés ci-dessus. Ainsi, l'attestation de sa psychologue fait état de difficultés professionnelles et d'état anxieux, toutefois sans parler de mobbing.

Les prétentions de l'intimée en réparation du tort moral doivent donc être écartées, les manœuvres topiques relevant du mobbing dont elle se plaint n'ayant pas été démontrées, quand bien même son employeur s'est montré particulièrement inélegant et injustement insistant dans sa volonté d'obtenir une lettre d'explications manuscrite, qui n'avait pas lieu d'être et que ne justifiait que l'orgueil déplacé de celui qui la demandait, ainsi qu'en atteste le fait qu'il entendait la classer sans vouloir s'en servir.

Le jugement entrepris sera par conséquent réformé.

PAR CES MOTIFS

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

A la forme :

Déclare recevable l'appel interjeté par E___ contre le jugement rendu le 22 janvier 2007 par le Tribunal des prud'hommes dans la cause C/8206/2006-4.

Au fond :

Annule ledit jugement.

Déboute les parties de toutes ses autres conclusions.

La greffière de juridiction

Le président