Bundesverwaltungsgericht
Tribunal administratif fédéral
Tribunale amministrativo federale
Tribunal administrativ federal

Cour I
A-3148/2017

Arrêt du 3 août 2018

Composition

Jérôme Candrian (président du collège),
Maurizio Greppi, Claudia Pasqualetto Péquignot, juges,
Mathieu Ourny, greffier.

Parties

A._____,
représenté par Maître Claude Jeannerat, avocat,
recourant,

contre

Chemins de fer fédéraux suisses CFF,
Droit & compliance Human Resources,
Hilfikerstrasse 1, 3000 Bern 65 SBB,
autorité inférieure.

Objet

Droit de la fonction publique (résiliation immédiate des rapports de service).

Faits :

A.
A._____ (l'employé), né le (…), a été engagé aux Chemins de fer fédéraux suisses (CFF ; l'employeur) le 29 août 1988, en qualité d'apprenti d'exploitation. Après avoir terminé son apprentissage avec succès, il a occupé divers postes au sein de l'entreprise de transport, dans l'exploitation et la manœuvre. Par contrat de travail du 20 décembre 2004, il a été engagé en tant qu'agent commercial des trains, après avoir accompli la formation idoine. Le dernier contrat conclu entre l'employé et les CFF – qui fixait un taux d'occupation de 70 % – remonte au 28 octobre 2009. A partir du 1er janvier 2014, le taux d'occupation a grimpé à 100 %.

B.
En date du 30 mars 2017, l'employeur a adressé un « avertissement avec instruction » à A._____, signé par B._____ (…) et C._____ (…). Dans cette lettre recommandée, les CFF ont, en préambule, souligné rencontrer des difficultés de collaboration avec l'employé depuis plusieurs années. Ils ont, dans ce sens, indiqué avoir constaté que les retours-clients à son encontre ainsi que les conflits de travail avec ses collègues et supérieurs hiérarchiques avaient augmenté, au point de devenir ingérables. A cet égard, l'employeur a dressé une liste de plusieurs situations conflictuelles au sein de l'entreprise ayant impliqué l'intéressé et certains de ses collègues, entre février 2015 novembre 2016. Il a, en outre, énuméré d'autres situations – situées entre juin 2015 et octobre 2016 – en lien avec des réclamations de clients portant sur son comportement, relatant notamment des déclarations de voyageurs faisant état d'un comportement dénigrant et irrespectueux de la part de l'employé, motivé par la couleur de leur peau, ainsi que d'une situation au cours de laquelle ce dernier aurait piétiné à plusieurs reprises les pieds d'un client.

Dans leur appréciation de ces événements, les CFF ont, en substance, reproché à leur employé un comportement inadéquat envers les clients, ses collègues et ses supérieurs, se caractérisant en particulier par un non-respect des règles internes en matière de communication, ainsi qu'une attitude intolérable envers l'entreprise, nuisant à son image. Ils ont notamment précisé que, jusqu'au mois de février 2017, près d'une quinzaine de plaintes pénales avaient été déposées par A._____ contre des clients et des collègues et que, par son comportement inadapté, il avait enfreint l'art. 35 (devoir de diligence et de loyauté) de la Convention collective de travail des CFF (CCT CFF) et le Code de conduite des CFF (Code de conduite).

L'employeur, mentionnant au passage que la préservation des liens de confiance était, dans les conditions décrites, difficile, a formulé plusieurs instructions à l'adresse de son salarié. Celui-ci était plus particulièrement invité à respecter les « normes de travail » et le Code de conduite (lesquels ne toléraient aucune discrimination, aucun harcèlement d'ordre personnel et aucune insulte à l'encontre de clients, de collaborateurs et de supérieurs), à adopter un comportement et une communication corrects, respectueux, courtois et conformes à l'éthique à l'égard de l'ensemble de son environnement professionnel, à traiter les problèmes et irrégularités rencontrés dans le cadre de son activité d'agent commercial des trains nationaux de manière irréprochable et professionnelle, ainsi qu'à effectuer les tâches et les missions demandées par l'entreprise.

Les objectifs principaux fixés à l'employé consistaient à tout mettre en œuvre afin de sauvegarder les intérêts et la réputation des CFF, à exécuter les travaux confiés selon les exigences spécifiques et la qualité requise, ainsi qu'à accorder l'attention nécessaire à la sécurité au travail et à celle de l'exploitation, en conformité avec l'art. 35 CCT CFF. Il était, enfin, précisé qu'en cas de violation de la CCT CFF ou de non-réalisation des objectifs, l'employeur se réservait le « droit d'engager d'autres mesures relevant du droit du travail ».

C.

C.a Le 31 mars 2017, A._____ a contacté téléphoniquement les auteurs de l'avertissement susmentionné.

C.b Le 3 avril 2017, le prénommé et B._____ ont eu un entretien téléphonique qui a fait l'objet d'un résumé écrit de la part de ce dernier. Selon ce résumé, l'employé aurait émis le souhait d'avoir un entretien avec son interlocuteur et C._____, en vue de discuter de l'avertissement du 30 mars 2017. Il aurait, par ailleurs, expliqué s'être emporté à la lecture de ce courrier et avoir rédigé et envoyé une lettre recommandée à l'attention de B._____, à qui il aurait demandé de ne pas en tenir compte et de la détruire sans la lire. A._____ aurait précisé être conscient de quelques « erreurs » mentionnées dans l'avertissement, son employeur ayant cependant également des torts. B._____ lui aurait, pour sa part, rappelé qu'il avait déjà introduit deux plaintes contre lui et une autre contre C._____.

C.c En date du 4 avril 2017, B._____ a réceptionné un courrier recommandé de A._____, daté du 1er avril 2017, qui lui était personnellement

adressé. Ce dernier, accusant réception de l'avertissement avec instruction, a déploré son contenu jugé en bonne partie « erroné, diffamatoire et calomnieux ». Il a fait part de son intention d'aviser la direction des CFF, afin que des mesures soient prises contre B._____. Confirmant, en outre, avoir déposé une plainte contre celui-ci le 23 décembre 2016, il a affirmé avoir introduit une nouvelle « plainte pénale et civile » à son encontre le jour même pour « abus d'autorité, calomnie, diffamation, fausses déclarations, harcèlement, atteinte à la vie privée, à l'honneur et à la vie professionnelle et tort moral ». Entre autres choses, l'employé a, par ailleurs, assuré être en possession de preuves et de documents écrits produits en justice, étayant des menaces de B._____ à son endroit. Qualifiant son propre comportement d' « irréprochable dans son travail quotidien », il a sommé son supérieur hiérarchique de le saluer « correctement » et de présenter ses titres de transport sur demande à bord des trains. Il a défendu ses méthodes de travail, déplorant les déclarations « erronées » de la part des clients, expliquant à ce titre posséder des copies de titres de transport falsifiés de deux d'entre eux.

A._____ a relevé avoir adressé des copies de sa lettre à la « Direction générale CFF, Monsieur D._____, Madame E._____, et l'ensemble du CA », ainsi qu'à son « avocat, le syndicat SEV, Ministère public, Police cantonale, Conseil Fédéral, Madame F._____ ».

C.d Par courrier du 5 avril 2017 adressé à l'employé, les CFF, s'exprimant par B._____, ont confirmé avoir réceptionné la missive du 1er avril 2017. Ils ont indiqué que l'étude de celle-ci était en cours et ont délié l'intéressé de son obligation de se présenter au travail jusqu'à nouvel ordre.

C.e Le 7 avril 2017, C._____ a pris connaissance d'une seconde lettre recommandée, également datée du 1er décembre 2017, envoyée par l'employé et qui lui était personnellement destinée. L'auteur faisait mention du dépôt le jour même d'une « plainte pénale et civile » à son encontre, pour « atteinte à l'honneur, atteinte à la vie privée, atteinte à la vie professionnelle, harcèlement, calomnie, diffamation, fausses déclarations et abus de fonction et d'autorité ».

D.

D.a Par courrier du 10 avril 2017, les CFF ont fait savoir à A._____ qu'ils envisageaient de résilier les rapports de travail avec effet immédiat, sur la base des art. 35 à 37, 39 et 177 CCT CFF, exposant en détail les manquements qui lui étaient reprochés et lui accordant un délai au 17 avril 2017 pour se déterminer.

D.b En date du 13 avril 2017, l'employé a transmis une lettre manuscrite à C._____, par laquelle il a, en substance, présenté ses excuses à celui-ci pour son courrier du 1er avril précédent. Il a notamment expliqué ne pas avoir entamé de démarches judiciaires à l'encontre (…) et avoir « réagi à chaud » à la réception de l'avertissement du 30 mars 2017, alors qu'il avait dernièrement modifié sa manière de travailler et évité les conflits à bord des trains.

D.c Le 26 avril 2017, dans le délai prolongé par son employeur, A._____ a, par l'entremise de son mandataire, pris position quant au contenu du courrier des CFF du 10 avril 2017. De manière générale, l'intéressé a minimisé la gravité des incidents détaillés par son employeur dans le courrier précité, affirmant qu'ils étaient le fruit d'un langage inapproprié de sa part mais qu'ils ne constituaient nullement des manquements professionnels. Il a, par ailleurs, reproché aux CFF d'accorder plus de crédit aux déclarations de voyageurs qu'aux siennes propres, se targuant à ce titre d'une attitude rigoureuse et impartiale avec les clients et déniant toute agression physique et tout comportement inadéquat à l'égard de clients, en particulier ceux d'origine étrangère. L'employé s'est également étonné du caractère tardif de l'avertissement et a mis en exergue ses bons rapports d'évaluation. Il a, une nouvelle fois, émis des regrets et formulé des excuses quant à sa réaction excessive suite à la réception de l'avertissement avec instruction, la qualifiant de riposte immédiate et maladroite insuffisamment réfléchie et expliquant qu'elle n'était pas constitutive d'un juste motif de résiliation immédiate des rapports de service.

A l'appui de son écriture, il a produit les déclarations écrites – datées des 12 et 14 avril 2017 – d'un collègue et d'une connaissance portant sur sa personnalité et la qualité de son travail.

E.
Par décision du 3 mai 2017, les CFF ont signifié à A._____ la résiliation de leurs rapports de travail avec effet immédiat, en raison de la violation de ses devoirs de diligence et de loyauté envers l'entreprise et de la rupture irréversible des rapports de confiance.

Dans sa décision, l'employeur a détaillé les situations conflictuelles, situées entre juillet 2015 et novembre 2016, entre l'employé et certains collègues ainsi que celles liées à des réclamations de clients dirigées contre ses méthodes de travail. Il a, ensuite, rappelé que l'intéressé avait suivi un cours de formation continue intitulé « Vivre intensément la communication », les

14 et 15 avril 2016, en vue d'améliorer sa manière de communiquer à l'interne et à l'externe. Revenant sur l'avertissement du 30 mars 2017, les CFF ont énuméré les manquements reprochés à leur salarié, lesquels portaient, en substance, sur des problèmes de comportement et de communication avec ses collègues, ses supérieurs et des voyageurs (en particulier une attitude inadéquate et agressive envers des clients), des difficultés à gérer des situations de conflit, le non-respect de prescriptions de travail, la prise de mesures disproportionnées lors du traitement de certaines situations avec des voyageurs, un manque d'initiative et d'implication dans la recherche de solutions susceptibles de sauvegarder la réputation de l'entreprise, le dépôt de multiples plaintes pénales envers des clients, des collègues voire des supérieurs, ainsi que la conservation illicite de copies de titres de transport falsifiés.

Appréciant la réaction de son employé au courrier du 30 mars 2017, l'employeur a estimé que dite réaction apportait confirmation de son inaptitude à gérer des conflits ainsi que de son inclination à s'emporter et à réagir de manière excessive. Elle démontrait, en outre, qu'il n'était pas réceptif à la critique et qu'il n'avait en aucun cas l'intention de se remettre en question en vue d'améliorer ses prestations et son comportement. Les CFF ont, par ailleurs, critiqué le dépôt récurrent de plaintes pénales de sa part, en particulier contre des clients, ainsi que sa tendance à solliciter l'intervention de la police des transports en vue d'obtenir les identités de voyageurs, de façon à pouvoir porter plainte contre eux. Ils ont également souligné que l'ambiance au travail pour les personnes à son contact devenait pesante, celles-ci craignant de se trouver impliquées dans des affaires judiciaires du fait d'un collègue procédurier. Se prononçant sur le fait que le courrier du 1er avril 2017 adressé à B._____ avait été transmis en copie à des personnes externes à l'entreprise, l'employeur a mis en exergue l'absence de sens de la mesure de A._____ et son incapacité à gérer son mécontentement. En expliquant qu'il avait entamé des démarches judiciaires pénales et civiles contre B._____ et C._____, le prénommé avait, en sus, adopté une manière de communiquer inadmissible et inacceptable, excluant ainsi toute possibilité de dialogue.

Concernant plus singulièrement les retours-clients, les CFF ont déclaré que la plupart des voyageurs en désaccord avec l'employé avaient reconnu leur tort, mais qu'ils s'étaient plaints de la manière dont ils avaient été traités. Déplorant une autre plainte déposée par le passé contre son supérieur direct, G._____, l'employeur a expliqué que la résiliation immédiate des rapports de service intervenait principalement en raison de l'annonce de

l'introduction de plaintes pénales à l'encontre des signataires de l'avertissement du 30 mars 2017, diffusée à des entités externes à l'entreprise dont le Conseil fédéral et des autorités judiciaires. Il relevait encore que l'entreprise devait s'assurer de la possibilité pour chacun de ses collaborateurs d'exercer ses tâches sans risquer de devoir faire face à une procédure pénale en cas de désaccord ou de mécontentement d'un collègue. S'agissant du repentir de A._____, les CFF ont retenu qu'il visait essentiellement à la destruction de ses lettres du 1er avril 2017 et à éviter une résiliation de son contrat de travail.

F.
Par mémoire du 2 juin 2017, A._____ (le recourant) a saisi le Tribunal administratif fédéral (le Tribunal) d'un recours contre la décision des CFF (l'autorité inférieure) précitée. Il a conclu « à ce qu'il plaise au Tribunal accepter le recours et constater l'absence de justes motifs pour la résiliation immédiate du contrat de travail (…) ; ordonner le maintien du salaire (…) jusqu'à l'échéance du délai de congé ordinaire ; attribuer (…) une indemnisation en l'absence de justes motifs pour la résiliation immédiate correspondant à dix salaires mensuels, sous suite de frais et dépens ».

De manière générale, le recourant a contesté les griefs formulés à son encontre par son employeur, relevant que si ses propos étaient parfois directs, maladroits voire virulents, ils n'étaient jamais irrespectueux ou attentatoires à l'honneur. Il a réitéré son étonnement quant au fait que l'autorité inférieure ait accordé plus de crédit aux déclarations de clients essentiellement en infraction, plutôt qu'à sa propre version des faits, et s'est dit choqué des « fausses accusations » d'intimidation physique (piétinement des pieds d'un voyageur) et de comportement inadéquat à l'égard de clients au motif de leur origine ou de leur couleur de peau. Il a confirmé avoir ressenti une profonde injustice à la lecture de l'avertissement du 30 mars 2017 et avoir réagi sous l'effet de la colère, de manière inadéquate, précisant ne pas avoir déposé de plaintes pénales contre B._____ et C._____.

Considérant que les quelques reproches justifiés à son encontre ne constituaient pas de justes motifs de licenciement immédiat, il a dénoncé le fait que l'avertissement avec instruction ne contenait pas de menaces de résiliation. Dans ces conditions, son employeur n'aurait pas pu constater s'il était en mesure de respecter les objectifs fixés et les griefs contenus dans l'avertissement ne pouvaient pas fonder une résiliation avec effet immédiat quelques jours plus tard. Il a, en outre, estimé que sa suspension du 5 avril 2017 n'était pas justifiée et que la durée maximale de la suspension pré-

ventive prévue à l'art. 47 al. 4 CCT CFF – par dix jours – avait été dépassée, et a prétendu que le caractère immédiat de la résiliation des rapports de service ne ressortait pas clairement de la décision attaquée. Expliquant que les faits reprochés remontaient à plus d'une année avant le licenciement et que les CFF n'avaient pris aucune mesure disciplinaire lorsqu'ils en avaient eu connaissance, le recourant a nié tout manquement grave dans l'accomplissement de son travail, observant au passage que la qualité de ses prestations n'était pas contestée, au vu de ses dernières évaluations, en particulier celle de février 2017. Finalement, il a indiqué que la condition de l'immédiateté n'était pas réalisée, le manquement le plus récent étant intervenu près de quatre mois avant l'avertissement et plus de cinq mois avant la décision querellée.

G.
Par réponse du 21 août 2017, l'autorité inférieure a conclu au rejet du recours.

Pour l'essentiel, elle a souligné que les difficultés de collaboration avec A._____ n'étaient pas nouvelles, mais qu'elles avaient pris une tournure particulièrement grave en avril 2017. A ce titre, elle a fait état d'autres comportements problématiques spécifiques du prénommé, situés entre 2009 et 2016, précisant que les manquements constatés avaient fait l'objet de commentaires négatifs de l'employeur, notamment lors de l'évaluation de l'année 2016. Elle a, par ailleurs, insisté sur le nombre élevé de plaintes introduites contre des clients, parfois titulaires de titres de transport valables. Revenant sur la réaction du recourant suite à l'avertissement du 30 mars 2017, elle a fait remarquer que ses agissements contrevenaient à toutes les instructions qu'il venait de recevoir, et a critiqué les courriers envoyés par son employé postérieurement à la résiliation des rapports de travail, lesquels faisaient douter de la sincérité du repentir exprimé plus tôt. Sur le plan juridique, l'autorité inférieure a soutenu avoir été dans son bon droit en signifiant au recourant son licenciement immédiat.

H.
Dans sa réplique du 14 septembre 2017, le recourant a pour l'essentiel persisté dans son argumentation et confirmé ses conclusions au recours. Il a notamment déclaré avoir été un fidèle collaborateur durant 29 ans, à différents postes, et avoir démontré sa volonté de servir au mieux les intérêts de son employeur. Selon lui, les reproches formulés par ce dernier à son égard étaient basés sur de simples soupçons, lesquels ne s'avéraient pas suffisants pour motiver la rupture des rapports de service. Il a poursuivi

en expliquant que les griefs qui lui avaient été opposés étaient en contradiction avec le contenu de son certificat de travail, daté du 5 mai 2017.

I.
Dans son mémoire en duplique du 12 octobre 2017, l'autorité inférieure a confirmé conclure au rejet du recours, tout en se déterminant brièvement sur les nouveaux allégués du recourant.

Par écriture du 6 novembre 2017, celui-ci a déposé des observations finales.

J.
Les autres faits et arguments des parties seront repris, en tant que besoin, dans les considérants en droit du présent arrêt.

Droit :

1.

1.1 La procédure de recours devant le Tribunal est régie par la loi fédérale du 20 décembre 1968 sur la procédure administrative (PA, RS 172.021), pour autant que la loi du 17 juin 2005 sur le Tribunal administratif fédéral (LTAF, RS 173.32) n'en dispose pas autrement (cf. art. 37 LTAF). Le Tribunal examine d'office et librement sa compétence (cf. art. 7 PA), ainsi que la recevabilité des recours qui lui sont soumis.

1.2 Conformément à l'art. 31 LTAF, en lien avec l'art. 36 al. 1 de la loi sur le personnel de la Confédération du 24 mars 2000 (LPers, RS 172.220.1), le Tribunal est compétent pour connaître du recours du 2 juin 2017, en tant qu'il est dirigé contre une décision au sens de l'art. 5 al. 1 PA prise par un employeur fédéral au sens de l'art. 3 al. 2 LPers, à savoir les CFF. Aucune exception de l'art. 32 LTAF n'est en outre réalisée, ce dont il suit la compétence du Tribunal pour connaître du litige.

1.3 Etant le destinataire de la décision attaquée et étant particulièrement atteint par la résiliation de ses rapports de service, A._____ a la qualité pour recourir au sens de l'art. 48 al. 1 PA.

1.4 Présenté dans le délai (cf. art. 50 al. 1 PA) et les formes (cf. art. 52 al. 1 PA) prescrits par la loi, le recours est ainsi recevable et il convient d'entrer en matière.

2.

2.1 Selon l'art. 49 PA, le Tribunal administratif fédéral contrôle les décisions qui lui sont soumises sous l'angle de la violation du droit fédéral, y compris l'excès ou l'abus du pouvoir d'appréciation (let. a), de la constatation inexacte ou incomplète des faits pertinents (let. b) et de l'inopportunité (let. c). En matière de droit du personnel, le Tribunal examine toutefois avec une certaine retenue les questions ayant trait à l'appréciation des prestations des employés, à l'organisation administrative ou à la collaboration au sein du service et, dans le doute, ne substitue pas son propre pouvoir d'appréciation à celui de l'autorité administrative qui a rendu la décision, laquelle connaît mieux les circonstances de l'espèce. Cette réserve n'empêche pas le Tribunal d'intervenir lorsque la décision attaquée semble objectivement inopportune (cf. ATF 131 II 680 consid. 2.3.3 ; ATAF 2007/34 consid. 5 ; arrêt du Tribunal A-2578/2016 du 17 octobre 2017 consid. 2.1).

2.2 Le Tribunal vérifie d'office les faits constatés par l'autorité inférieure (art. 12 PA), sous réserve du devoir de collaborer des parties (art. 13 PA). Il applique le droit d'office, sans être lié par les motifs invoqués (art. 62 al. 4 PA), ni par l'argumentation juridique développée dans la décision entreprise. Il se limite en principe aux griefs soulevés et n'examine les questions de droit non invoquées que dans la mesure où les arguments des parties ou le dossier l'y incitent (cf. ATF 135 I 91 consid. 2.1 ; ATAF 2014/24 consid. 2.2 et réf. cit.).

3.

L'objet du présent litige porte sur le point de savoir si la résiliation immédiate des rapports de travail du recourant en date du 3 mai 2017, précédée d'une libération immédiate de l'obligation de travailler le 5 avril 2017, est intervenue valablement.

A ce titre, le Tribunal présentera brièvement le droit applicable (cf. *infra* consid. 4), puis examinera les griefs relatifs à la nature juridique de la décision de résiliation du 3 mai 2017 (cf. *infra* consid. 5), à la condition temporelle d'exercice du droit de résilier pour justes motifs (cf. *infra* consid. 6), ainsi qu'aux motifs de résiliation immédiate invoqués (cf. *infra* consid. 7).

4.

Les rapports de travail entre l'autorité inférieure et le recourant sont régis par les dispositions relatives aux rapports de service du personnel fédéral (cf. art. 15 al. 1 de la loi sur les Chemins de fer fédéraux du 20 mars 1998 [LCFF, RS 742.31] et art. 2 al. 1 let. d LPers), la CCT CFF (dans sa version

entrée en vigueur le 1er janvier 2015 ; cf. art. 6 al. 3 LPers), ainsi que le contrat de travail conclu entre les parties (cf. art. 6 al. 3 et art. 8 al. 1 LPers). Le Code des obligations du 30 mars 1911 (CO, RS 220) est également applicable, par analogie (cf. art. 6 al. 2 LPers et art. 1 al. 3 CCT CFF).

5.
Dans son recours, A._____ met en doute la volonté de l'autorité inférieure de mettre un terme aux rapports de travail avec effet immédiat. Il relève l'ambiguïté de la décision querellée, dont le dispositif ne mentionnerait pas explicitement le caractère immédiat du licenciement.

A ce propos, le Tribunal constate que la terminologie utilisée au ch. 5 du dispositif en question (libellé comme suit : « Nous fondant sur les chiffres 35 à 37, 39 et 177 CCT CFF, nous résilions vos rapports de travail pour de justes motifs ») ne contient pas, en effet, la mention explicite de l'effet immédiat de la résiliation. Cela étant, comme l'a, à juste titre, rappelé l'autorité inférieure dans sa prise de position du 21 août 2017, la référence claire à l'art. 177 CCT CFF, règlementant la résiliation immédiate du contrat de travail, exclut toute incertitude quant à l'intention des CFF de mettre un terme instantanément aux rapports de service. Une telle intention ressort, du reste, sans équivoque des considérants de la décision et, en tout état de cause, le recourant, déjà représenté par un mandataire professionnel lorsque cette décision lui a été notifiée, a parfaitement saisi la nature juridique de son licenciement, comme le démontre l'argumentaire de son recours. Il y a donc bien lieu de traiter la décision attaquée comme une résiliation immédiate des rapports de service.

6.
Le recourant conteste, par ailleurs, la validité de son licenciement avec effet immédiat, intervenu selon lui trop tardivement pour que l'existence de justes motifs de résiliation puisse être admise.

6.1 Selon la jurisprudence civiliste du Tribunal fédéral (cf. ATF 130 III 28 consid. 4.4 ; arrêt du Tribunal fédéral 4A_372/2016 du 2 février 2017 consid. 5.1.2 et réf. cit.), l'employeur qui résilie le contrat de travail en invoquant de justes motifs doit agir sans tarder, sous peine de déchéance. En effet, le défaut ou le retard de réaction de sa part laisse penser que la continuation des rapports de travail jusqu'au plus proche délai de résiliation ordinaire serait tout de même supportable, ce qui priverait sa volonté initiale de son fondement. Il s'agit là d'une condition d'exercice du droit de résilier pour justes motifs au sens de l'art. 337 al. 1 CO. Les circonstances

du cas concret déterminent le laps de temps dans lequel on peut raisonnablement attendre de l'employeur qu'il prenne la décision de résilier le contrat immédiatement. De manière générale, la jurisprudence considère qu'un délai de réflexion de deux à trois jours ouvrables est suffisant pour réfléchir et prendre des renseignements juridiques, étant précisé que les week-ends et jours fériés ne sont pas pris en considération. Si l'état de fait appelle des éclaircissements, il faut tenir compte du temps nécessaire pour élucider les faits, étant précisé que l'employeur qui soupçonne concrètement l'existence d'un juste motif doit prendre immédiatement et sans discontinuer toutes les mesures que l'on peut raisonnablement attendre de lui pour clarifier la situation.

6.2 Les développements jurisprudentiels relatifs à l'art. 337 CO précédemment résumés, posant que seul un délai de quelques jours est tolérable entre le constat des justes motifs et le prononcé de la résiliation avec effet immédiat, ne sont pas transposables tels quels aux rapports de travail de droit public. Dans ce domaine, l'employeur doit en effet résilier par voie de décision écrite et motivée (cf. art. 36 al. 1 LPers) et respecter le droit d'être entendu de son employé. De plus, indépendamment de ces garanties, les contingences liées aux procédures internes d'une administration ne permettent souvent pas de prendre une décision immédiate. Il peut parfois être nécessaire ou adéquat de diligenter une enquête administrative avant de rendre une décision, particulièrement lorsqu'il s'agit d'étayer ou d'infirmer des soupçons qui pèseraient sur l'employé. De plus, la particularité du droit de la fonction publique, selon laquelle la décision ne peut souvent pas être prise par le supérieur hiérarchique direct, mais dépend de l'autorité d'engagement ou d'une autorité de surveillance, nécessite d'accorder à l'employeur public un délai de réaction plus long (cf. ATF 138 I 113 consid. 6.4 ; arrêts du Tribunal administratif fédéral A-3861/2016 du 27 juillet 2017 consid. 4.2.2 et A-2718/2016 du 16 mars 2017 consid. 7.3 ; RÉMY WYLER/MATTHIEU BRIGUET, La fin des rapports de travail dans la fonction publique, Lausanne 2017, p. 92s.).

Si les spécificités de la procédure administrative justifient ce délai plus long, l'employeur ne doit cependant pas traîner face à des circonstances qui appelleraient le prononcé d'une décision de résiliation avec effet immédiat (cf. arrêts du Tribunal fédéral 8C_281/2017 du 26 janvier 2018 consid. 5.4.2 et 8C_141/2011 du 9 mars 2012 consid. 5.5). Quand bien même ce temps de réaction de l'employeur s'examine au cas par cas, une tendance se dessine et peut être tirée des arrêts rendus ces dernières années. Il appert que, dans les situations qui n'entraînent pas l'ouverture d'une enquête administrative, un délai de deux mois entre la découverte des faits

et la signification de la résiliation immédiate est admissible, pour autant que l'employeur ne reste pas inactif sans motif (cf. arrêts du Tribunal administratif fédéral A-2578/2016 du 17 octobre 2017 consid. 6.5.1.2 et A-3861/2016 précité consid. 4.2.2 et réf. cit.).

6.3 En l'espèce, l'autorité inférieure a expliqué que les faits à l'origine de la résiliation immédiate des rapports de service de son employé étaient, essentiellement, le contenu des appels téléphoniques du 31 mars 2017 de celui-ci à B._____ et C._____, ainsi que les courriers du 1er avril 2017 aux prénommés, lesquels en ont pris connaissance les 4 et 7 avril suivants.

Dès le 5 avril 2017, à savoir le lendemain de la réception par B._____ de la lettre du 1er avril précédent, l'autorité inférieure a délié son salarié de son obligation de se présenter au travail, jusqu'à nouvel ordre. Il convient, à ce propos, d'observer que, contrairement à l'avis du recourant, rien n'indique qu'il se soit agi d'une suspension préventive au sens de l'art. 47 CCT CFF. Malgré son intitulé (« Suspension »), le courrier en question ne fait aucunement allusion à la disposition précitée, pas plus qu'à la notion de suspension préventive. Il doit, ainsi, être considéré comme une simple libération de l'obligation de travailler, laquelle n'a du reste pas été contestée par l'employé. Par la suite, en date du 10 avril 2017 (soit à peine trois jours après la prise de connaissance par C._____ du courrier qui lui avait été adressé le 1er avril 2017), l'employeur a fait savoir au recourant qu'il envisageait de résilier leurs rapports de travail avec effet immédiat. Le 26 avril suivant, ce dernier a pris position à ce sujet suite à l'octroi d'une prolongation de délai pour ce faire. Une semaine plus tard et environ un mois après la découverte des faits reprochés, l'autorité inférieure rendait la décision attaquée.

6.4 Dans ces conditions, force est de constater que l'employeur a, dans le contexte particulier de la procédure administrative, réagi avec une certaine célérité au comportement du recourant, tout en lui garantissant son droit d'être entendu. A ce titre, il convient de préciser que le délai – évoqué dans le recours (cf. recours du 2 juin 2017, p. 10) – entre le « manquement le plus récent (…) intervenu le 19 novembre 2016 » et le licenciement, n'apparaît pas pertinent pour juger de l'immédiateté de la réaction de l'autorité inférieure. Les griefs opposés au recourant pour des faits situés entre février 2015 et novembre 2016 ont fondé l'avertissement avec instruction du 30 mars 2017. Ils ne sont pas, en revanche, à l'origine principale de la résiliation avec effet immédiat des rapports de service. En définitive, l'autorité

inférieure n'a pas invoqué de justes motifs de licenciement de manière tardive, de sorte qu'il y a lieu de se prononcer sur le bien-fondé des motifs en question.

7.
Dans son recours, A._____ fait en effet valoir que les justes motifs de congé immédiat ne sont pas réalisés.

7.1
7.1.1 En vertu de l'art. 10 al. 4 LPers, l'employeur peut, pour de justes motifs, résilier avec effet immédiat le contrat de durée indéterminée qui le lie à son employé. La LPers ne définit pas la notion de justes motifs figurant dans cette disposition. Ils sont cependant les mêmes qu'en droit privé du travail, raison pour laquelle le Tribunal peut se fonder sur la pratique civile en lien avec l'art. 337 CO (cf. arrêts du Tribunal administratif fédéral A-2718/2016 précité consid. 5.1 et A-2578/2016 précité consid. 6.1.1 et réf. cit.). Sont notamment considérés comme de justes motifs, toutes les circonstances qui, selon les règles de la bonne foi, ne permettent pas d'exiger de celui qui a donné le congé la continuation des rapports de travail (cf. art. 337 al. 2 CO) ; le juge apprécie librement s'il existe de justes motifs (cf. art. 337 al. 3 CO).

7.1.2 Selon la jurisprudence, la résiliation immédiate pour justes motifs est une mesure exceptionnelle qui doit être admise de manière restrictive. Seul un manquement particulièrement grave peut justifier une telle mesure. Par manquement, on entend généralement la violation d'une obligation découlant du contrat de travail, mais d'autres incidents peuvent aussi justifier une telle mesure. Le manquement doit être objectivement propre à détruire le rapport de confiance essentiel au contrat de travail ou, du moins, à l'atteindre si profondément que la continuation des rapports de travail ne peut raisonnablement pas être exigée ; de surcroît, il doit avoir, subjectivement, effectivement abouti à un tel résultat. Lorsqu'il est moins grave, le manquement ne peut entraîner une résiliation immédiate que s'il a été répété malgré un avertissement. Savoir si le comportement incriminé atteint la gravité nécessaire dépend des circonstances du cas concret. Il est donc difficile d'établir un catalogue de comportements susceptibles de justifier un congé immédiat. Dans son appréciation, le juge doit notamment tenir compte de la position et de la responsabilité de l'employé, du type et de la durée des rapports contractuels, de la nature et de l'importance des manquements, ou encore du temps restant jusqu'à l'échéance ordinaire du contrat. A cet égard, l'importance du manquement doit être d'autant plus grande que ce

laps de temps est court. La position de l'employé, sa fonction et les responsabilités qui lui sont confiées peuvent entraîner un accroissement des exigences quant à sa rigueur et à sa loyauté (cf. arrêts du Tribunal fédéral 8C_301/2017 du 1er mars 2018 consid. 4.3.2 et 4A_124/2017 du 31 janvier 2018 consid. 3.1 et réf. cit.).

L'avertissement évoqué ci-dessus a une double fonction : il contient un reproche (*Rügefunktion*) et la menace d'une sanction (*Warnfunktion*) en cas de récidive. Il ne doit pas nécessairement comporter une menace expresse de résiliation immédiate du contrat. Il n'en demeure pas moins qu'en avertissant le travailleur, l'employeur doit clairement lui faire comprendre qu'il considère le comportement incriminé comme inadmissible et que sa répétition ne restera pas sans sanction ; l'employé doit savoir quelle attitude ne sera plus tolérée à l'avenir (cf. ATF 127 III 153 consid. 1b ; arrêt du Tribunal fédéral 4A_188/2014 du 8 octobre 2014 consid. 2.3 ; WERNER GLOOR, in : Dunand/Mahon [éd.], Commentaire du contrat de travail, Berne 2013, n. 26 ad art. 337 CO et réf. cit.).

Bien que l'employeur bénéficie d'un pouvoir d'appréciation important dans l'examen de l'existence d'un juste motif de résiliation immédiate, le principe de la proportionnalité (cf. art. 5 al. 2 de la Constitution fédérale de la Confédération suisse du 18 avril 1999 [Cst., RS 101]) doit toutefois être respecté, de sorte qu'il doit opter pour la mesure la plus adaptée, respectivement celle qui est suffisante. La résiliation immédiate est la mesure la plus sévère que l'employeur peut prononcer, de sorte qu'elle doit être l'exception (*ultima ratio*) et, ainsi, faire l'objet d'une utilisation restrictive (cf. arrêt du Tribunal administratif fédéral A-2578/2016 précité consid. 6.1.2 et réf. cit.).

7.1.3 Parmi ses obligations professionnelles les plus importantes, l'employé doit exécuter le travail qui lui est confié avec soin, fidèlement et dans l'intérêt de l'employeur. Cette obligation se traduit par le *devoir général de diligence et de fidélité*, à la base de la relation de confiance liant les parties (cf. THOMAS GEISER/ROLAND MÜLLER, Arbeitsrecht in der Schweiz, 3ème éd., Berne 2015, n. 348 ss p. 136 ss). Ce devoir général de diligence et de fidélité des employés de la Confédération est réglé à l'art. 20 al. 1 LPers. En vertu de cette disposition, l'employé est tenu d'exécuter avec soin le travail qui lui est confié et de défendre les intérêts légitimes de la Confédération et de son employeur. Le devoir de fidélité et de sauvegarde des intérêts se rapporte en première ligne à l'obligation principale de l'employé, à savoir aux prestations de travail qu'il doit fournir. Ainsi, l'employé a l'obli-

gation d'accomplir son travail fidèlement et consciencieusement, mais également d'éviter et d'annoncer les risques ou de veiller sur les affaires confiées. En particulier, il viole son devoir de fidélité et de sauvegarde des intérêts lorsqu'il n'observe pas les règles de droit, les accords contractuels, les directives ou les instructions données. Le devoir de diligence lui impose d'accomplir ses tâches avec soin, au mieux des intérêts de son employeur, et de s'abstenir de tout comportement inadapté ou malhonnête (cf. arrêts du Tribunal administratif fédéral A-2578/2016 précité consid. 6.2.1 et A-2281/2016 du 12 octobre 2017 consid. 3.2.1 ; PETER HELBLING, in : Portmann/Uhlmann [éd.], Handkommentar zum Bundespersonalgesetz [BPG], Berne 2013, n. 41 ad art. 20 LPers ; CHRISTIAN FAVRE/CHARLES MUNOZ/ROLF A. TOBLER, Le contrat de travail – Code annoté, Lausanne 2010, éd. Bis et Ter, n. 1.1 ss ad art. 321*a* CO).

L'étendue du devoir de fidélité qui incombe à l'employé s'inspire de l'art. 321*a* CO. Il se détermine en fonction de la relation de travail particulière, en tenant compte du risque professionnel, du degré de formation ou des connaissances spéciales qui sont exigées, ainsi que des capacités et qualités de l'employé que l'employeur connaissait ou devait connaître. A la différence de l'art. 321*a* al. 1 CO, le devoir de fidélité issu de la LPers contient une "double obligation de loyauté" (*doppelte Loyalitätsverpflichtung*), dans la mesure où l'employé soumis à la LPers ne se doit pas uniquement de sauvegarder les intérêts publics et d'être loyal envers son employeur (devoir de confiance particulier), mais également – en tant que citoyen – envers l'Etat (devoir de confiance général) (cf. arrêt du Tribunal administratif fédéral A-2578/2016 précité consid. 6.2.2 et réf. cit.).

7.2 En l'espèce, il convient d'abord de souligner que le licenciement immédiat intervenu le 3 mai 2017 a été précédé d'un avertissement au sens de la jurisprudence précitée. Le courrier du 30 mars 2017 adressé au recourant, intitulé « Avertissement avec instruction », énumère plusieurs manquements professionnels de celui-ci et juge sévèrement son comportement. Retenant une violation de ses obligations contractuelles, l'autorité inférieure indique que le maintien de la relation de confiance est difficile. Elle lui donne, en conséquence, des instructions détaillées sur l'attitude à adopter pour satisfaire à ses exigences, se réservant au final « le droit d'engager d'autres mesures relevant du droit du travail ». Ce faisant, l'employeur a, d'une part, clairement fait comprendre au recourant que son comportement n'était pas admissible et lui a, d'autre part, aussi clairement fait savoir quelle attitude il attendait de lui, notamment en matière de communication. Par ailleurs, force est d'admettre que les « mesures relevant

du droit du travail » évoquées par l'autorité inférieure recouvrent implicitement un éventuel licenciement, ordinaire ou immédiat. Dès lors, le recourant était parfaitement au fait des potentielles et sérieuses conséquences d'un non-respect des instructions reçues.

7.3 Il s'impose maintenant d'examiner si les manquements reprochés au recourant étaient suffisamment graves pour fonder la résiliation immédiate des rapports de service, étant entendu que dits manquements ne doivent pas nécessairement être qualifiés de « particulièrement graves » au vu de l'existence de l'avertissement du 30 mars 2017.

7.3.1 Contrairement à ce qui est allégué dans le recours et comme cela ressort de la décision querellée, ce sont bien les faits postérieurs à l'avertissement précité qui ont conduit l'autorité inférieure à signifier au recourant son congé immédiat, et non les griefs formulés dans l'avertissement, même s'il convient nécessairement de les apprécier au regard des griefs antérieurs. Dans la mesure où le contenu des entretiens téléphoniques du 31 mars 2017 entre l'employé et les signataires de l'avertissement ne ressort pas des moyens de preuve et reste donc indéterminé, il convient de se pencher plus particulièrement sur les lettres recommandées datées du 1er avril 2017 (acte 10.12 du bordereau de l'autorité inférieure), transmises par le recourant à son supérieur B._____ et au (…) C._____.

7.3.2 Dans le courrier adressé à B._____, le recourant, réagissant à l'avertissement reçu la veille, l'informe de manière claire et univoque avoir déposé une plainte « pénale et civile » contre lui pour des infractions et comportements présumés d'une certaine gravité (« abus d'autorité, calomnie, diffamation, fausses déclarations, harcèlement, atteinte à la vie privée, à l'honneur et à la vie professionnelle et tort moral »). La lettre envoyée à C._____, plus succincte, évoque également le dépôt effectif le jour même d'une plainte à l'encontre du (…) pour des infractions et conduites de même nature (« atteinte à l'honneur, atteinte à la vie privée, atteinte à la vie professionnelle, harcèlement, calomnie, diffamation, fausses déclarations et abus de fonction et d'autorité »).

Selon la jurisprudence, relayée par la doctrine, contrevient gravement à ses devoirs le collaborateur qui porte plainte pénale sans motifs objectifs contre son supérieur direct (cf. arrêt du Tribunal fédéral 4A_32/2008 du 20 mai 2008 consid. 3.3.2 ; WERNER GLOOR, op. cit., n. 38 ad art. 337 CO). Le dépôt d'une plainte pénale contre l'employeur revient en effet à porter une accusation grave contre la probité de la personne visée. A supposer que la plainte soit calomnieuse, ou simplement téméraire, elle constitue

sans aucun doute un juste motif de licenciement immédiat, cela même dans l'hypothèse où la personne visée n'assume pas de rôle de dirigeant (cf. arrêt du Tribunal fédéral 4A_14/2007 du 27 juin 2007 consid. 5.2 ; FAVRE/MUNOZ/TOBLER, op. cit., n. 1.27 ad art. 337 CO). Toujours selon le Tribunal fédéral, il n'y a plus de confiance possible lorsqu'une prise de position de la hiérarchie provoque chez le subordonné une manifestation d'irrespect et d'indignation déplacée allant jusqu'à la menace d'une plainte pénale (cf. arrêt du Tribunal fédéral 8C_118/2013 du 11 février 2014 consid. 6.4.2). Constitue également de justes motifs fondant une résiliation immédiate par l'employeur, le fait pour un subalterne d'accuser son chef de service d'abus de confiance et de soustraction sans être en mesure d'en apporter la preuve, de même que le fait pour un cadre d'avoir déposé une plainte pénale téméraire pour des délits graves contre son supérieur hiérarchique direct, principal actionnaire de son employeur, sans avoir tenté au préalable d'éclaircir une situation juridique peu claire (cf. arrêt du Tribunal fédéral 4A_32/2008 du 20 mai 2008 consid. 3.3.2 ; FAVRE/MUNOZ/TOBLER, op. cit., n. 1.60 et 1.69 ad art. 337 CO).

In casu, les graves accusations portées par le recourant contre un supérieur hiérarchique et un membre des RH sont susceptibles de porter atteinte à leur honneur et sont à tout le moins téméraires. En effet, aucun élément au dossier ne vient sérieusement étayer ces accusations et leur auteur s'en est par la suite distancé, en reconnaissant avoir réagi avec excès. Il a même prétendu n'avoir en réalité entamé aucune démarche judiciaire à l'encontre de ses collègues (cf. son courrier du 13 avril 2017 à C._____ [acte 10.15 du bordereau de l'autorité inférieure] et son recours du 2 juin 2017). La simple menace de déposer plainte pénale poserait déjà question. Au reste, le dossier est suffisamment documenté pour attester du dépôt réitéré de plaintes pénales de la part du recourant, ou à tout le moins de sérieuses déclarations dans ce sens, lors de situations conflictuelles avec des collègues, voire des clients, (cf. en particulier actes 7.2, 10.1, 10.2, 10.4 et 10.8 du bordereau de l'autorité inférieure), lui-même ayant qualifié de telles démarches en justice d'« habituelles » (cf. acte 10.2). En tout état de cause, même si le Tribunal devait retenir l'absence de saisine effective des autorités compétentes, le comportement du recourant n'en serait pas moins blâmable. Dans ce cas de figure, la seule formulation de graves accusations infondées, couplée à l'annonce ou à la menace du dépôt de plaintes visant personnellement des collègues, dont un supérieur hiérarchique, s'avère en soi suffisante, au cas d'espèce, pour retenir l'existence d'un manquement grave justifiant un congé immédiat.

7.3.3 Le Tribunal relève, par ailleurs, que le contenu de l'écrit adressé à B._____ est particulièrement virulent, irrespectueux et inconvenant. Le recourant, dans une posture quérulente, se permet notamment de mettre en cause les compétences professionnelles de son propre supérieur (en lui reprochant des « erreurs […] coutumières ») et de lui faire des remontrances concernant son comportement à bord des trains, en le menaçant de « mesures » à son encontre, comme s'il s'adressait sans égards à son propre subordonné. En outre, il se déclare en arrêt-maladie, en réaction au « mobbing » et au « harcèlement continuel » de B._____ à son encontre, alors qu'une quelconque incapacité de travail pour raison médicale ne s'est, les jours suivants, pas avérée. Or, le fait, pour un employé, d'annoncer – à titre de pression ou de représailles – qu'il se portera pâle justifie un renvoi immédiat (cf. WERNER GLOOR, op. cit., n. 41 ad art. 337 CO et réf. cit.). De surcroît, le recourant a transmis des copies du courrier incriminé à large échelle, à l'interne (à la direction des CFF et à l'ensemble du conseil d'administration) autant qu'à l'externe (à un syndicat, à un ministère public et à une police cantonale indéterminés, ainsi qu'au Conseil fédéral, à tout le moins à la conseillère fédérale F._____). Ce faisant, il a sévèrement porté atteinte à la réputation de son employeur, plus particulièrement à celle de son supérieur, dépeint de manière pour le moins peu valorisante auprès de sa propre hiérarchie et de personnes et entités étrangères à l'entreprise. Il n'est pas inutile de rappeler, à ce propos, que le dénigrement de l'employeur auprès du personnel, de la clientèle ou sur la place publique constitue une violation caractérisée du devoir de fidélité et justifie en soi, en règle générale, également une résiliation immédiate des rapports de travail (cf. ATF 127 III 86 consid. 2 ; WERNER GLOOR, op. cit., n. 43 ad art. 337 CO et réf. cit.). Le recourant s'est lui-même rapidement rendu compte de la gravité de son comportement, puisqu'il a, deux jours à peine après avoir rédigé sa missive, incité B._____ à la détruire avant même de la lire. Il n'est pas inutile de préciser, en outre, que l'employeur est, de manière générale, tenu d'assurer la protection de la personnalité de son personnel (cf. art. 4 al. 2 let. g LPers), laquelle peut être sérieusement mise à mal par des démarches judiciaires intempestives d'un employé à l'encontre de collègues.

7.3.4 Au cas d'espèce, on ne saurait, par ailleurs, reprocher à l'autorité inférieure d'avoir prononcé le licenciement immédiat de l'employé pour des manquements de même nature que ceux qui n'avaient conduit, quelques semaines plus tôt, qu'à un avertissement avec instruction. Dans le cadre de l'avertissement en question, des lacunes dans le comportement (en particulier dans la gestion de conflits) et la communication ont certes été reprochées au recourant. Il a notamment été remis à l'ordre pour le dépôt

effréné et inapproprié de plaintes pénales contres des personnes côtoyées dans son environnement professionnel. Cela étant, l'attitude qui lui a valu son congé immédiat dénote une hausse de la gravité de ses actes. D'une part, il a accompagné le dépôt de deux nouvelles plaintes – ou à tout le moins l'annonce de telles actions – d'un courrier véhément à l'attention d'un supérieur visé par l'une des plaintes, et a mis en copie de nombreuses personnes et autorités à l'interne comme à l'externe. D'autre part, il a agi de la sorte alors que sa propension à réagir de manière excessive à toute critique de son travail, notamment par le biais de plaintes à tout-va, venait de lui être reprochée et qu'il avait été expressément invité à modifier son comportement, à défaut de la prise de mesures plus sévères à son encontre. Il n'est pas vain, à ce titre, d'insister sur le fait que le non-respect d'instructions patronales claires et importantes justifie également un licenciement immédiat (cf. WERNER GLOOR, op. cit., n. 32 ad art. 337 CO et réf. cit.). L'explication selon laquelle il aurait réagi ainsi sous l'effet de la colère n'excuse en rien un tel comportement. Elle met, au contraire, en lumière son incapacité à répondre de manière réfléchie, mesurée et appropriée aux critiques et aux situations conflictuelles, qui est au centre des griefs contenus dans l'avertissement du 30 mars 2017.

Au demeurant, un état de manquements durable peut entraîner une érosion progressive du rapport de confiance, au point que la poursuite de la relation de travail devienne intolérable (cf. FAVRE/MUNOZ/TOBLER, op. cit., n. 1.50 ad art. 337 CO et réf. cit.). En l'espèce, force est d'admettre, au vu du dossier, que le rapport de confiance, déjà érodé au 30 mars 2017, a définitivement volé en éclats aux yeux de l'employeur à la réception des lettres du 1er avril 2017, comme en témoigne notamment la célérité de sa réaction. S'agissant des manquements antérieurs à l'avertissement avec instruction, les moyens de preuve produits par l'autorité inférieure font clairement état de nombreuses situations conflictuelles entre le recourant d'une part, et des collègues, des voyageurs voire des agents de la Police des transports des CFF d'autre part, au cours desquelles le recourant a fait montre de sérieux problèmes de comportement relevant d'une violation de ses obligations contractuelles. A ce titre, la question de la véracité des principaux reproches contestés par ce dernier (piétinement des pieds d'un client et propos inadéquats à l'égard de personnes de couleur) peut rester indécise, au vu de la gravité des autres griefs établis par pièces.

7.3.5 Les autres arguments avancés par le recourant ne sont pas de nature à convaincre le Tribunal. Le contenu des rapports d'évaluation et du certificat de travail daté du 5 mai 2017 ne saurait occulter les faits reprochés au recourant. Ces documents n'apparaissent, ainsi, par déterminants. Au

demeurant, les formulaires d'évaluation versés au dossier contiennent des critiques portant sur le comportement de l'employé. En 2015, un cours de communication en vue de diminuer les « cas de conflits » a été agendé (cf. acte 4.4 du bordereau de l'autorité inférieure), tandis que l'évaluation pour l'année 2016 (acte 4.5) comporte plusieurs critiques portant sur la technique de travail, la flexibilité et les compétences sociales du recourant. L'employeur y relève, notamment, que son salarié n'accepte pas qu'on lui pose des questions complémentaires, même dans le but de répondre à une réclamation de client, et qu'il est difficile de traiter les dossiers dans ces conditions. Les déclarations écrites de collègues et de connaissances prenant sa défense sont, quant à elles, dénuées de toute force probante, ces personnes n'étant notamment pas en position ni en mesure d'infirmer les graves manquements constatés. Le repentir exprimé par le recourant consécutivement au courrier du 10 avril 2017 ne s'avère pas non plus décisif.

7.4 Au vu de ce qui précède, le Tribunal arrive à la conclusion que les manquements du recourant, constitutifs d'une violation de ses obligations de diligence et de fidélité, étaient objectivement et subjectivement propres à détruire le rapport de confiance le liant à son employeur. Par sa réaction consécutive à l'avertissement du 30 mars 2017, le recourant n'a laissé plané aucun doute quant à son incapacité et son absence de bonne volonté à améliorer son comportement nuisible à son employeur, à ses collègues ainsi qu'aux clients des CFF.

8.
Des considérations qui précèdent, il suit que la résiliation immédiate a été prononcée à bon droit. Partant, les prétentions du recourant au titre d'indemnités fondées sur l'art. 184 CCT CFF doivent être rejetées.

Ainsi mal fondé, le recours doit être rejeté et la décision attaquée confirmée.

9.

9.1 Conformément à l'art. 34 al. 2 LPers, la procédure de recours est gratuite, de sorte qu'il n'est pas perçu de frais de procédure.

9.2 Le Tribunal peut allouer d'office ou sur requête à la partie ayant entièrement ou partiellement gain de cause une indemnité pour les frais indispensables et relativement élevés qui lui ont été occasionnés (cf. art. 64 al. 1 PA, art. 7 ss du règlement du 21 février 2008 concernant les frais, dépens

et indemnités fixés par le Tribunal administratif fédéral [FITAF, RS 173.320.2]). Les autorités fédérales et, en règle générale, les autres autorités parties n'ont pas droit aux dépens (art. 7 al. 3 FITAF). Aucune indemnité à titre de dépens ne sera allouée en l'espèce.

(le dispositif est porté à la page suivante)

Par ces motifs, le Tribunal administratif fédéral prononce :

1.
Le recours est rejeté.

2.
Il n’est pas perçu de frais de procédure.

3.
Il n’est pas alloué de dépens.

4.
Le présent arrêt est adressé :

– au recourant (Acte judiciaire)
– à l'autorité inférieure (Acte judiciaire)

L'indication des voies de droit se trouve à la page suivante.

Le président du collège : Le greffier :

Jérôme Candrian Mathieu Ourny

Indication des voies de droit :

Les décisions du Tribunal administratif fédéral concernant les rapports de travail de droit public peuvent être contestées auprès du Tribunal fédéral, pourvu qu'il s'agisse d'une contestation pécuniaire dont la valeur litigieuse s'élève à 15'000 francs au minimum ou qui soulève une question juridique de principe (art. 85 al. 1 let. b et al. 2 LTF). S'il s'agit d'une contestation non pécuniaire, le recours n'est recevable que si celle-ci touche à la question de l'égalité des sexes (art. 83 let. g LTF). Si le recours en matière de droit public est ouvert, il doit être déposé au Tribunal fédéral, Schweizerhofquai 6, 6004 Lucerne, dans un délai de 30 jours dès la notification de la décision contestée (art. 82 ss, 90 ss et 100 LTF). Le mémoire doit être rédigé dans une langue officielle et doit indiquer les conclusions, les motifs et les moyens de preuve, et être signé. La décision attaquée et les moyens de preuve doivent être joints au mémoire, pour autant qu'ils soient en mains du recourant (art. 42 LTF).

Expédition :