

GE_GERICHTE CAPH/123/2021 vom 24. Januar 2020

GE Cour de justice, 2020-01-24, FR

Quelle: https://mcp.opencaselaw.ch/entscheid/ge_gerichte_CAPH_123_2021

FR: GE_GERICHTE CAPH/123/2021 du 24 janvier 2020

IT: GE_GERICHTE CAPH/123/2021 del 24 gennaio 2020

Erwägungen

E. 30

septembre 2018. L'action tendait également à l'établissement d'un certificat de travail.

- 8/34 -

C/17753/2018-5 En substance, A_____ alléguait avoir subi un mobbing. Elle s'était vu refuser sans raison valable des formations, la participation aux réunions régionales annuelles des pharmaciens adjoints et la possibilité de conduire des entretiens en polymédication. Elle faisait l'objet de reproches systématiques sur la qualité de son travail, telle que le tri des procurations, mais également sur ses tenues vestimentaires. Elle était la seule à être traitée ainsi. Des tâches ne ressortant pas de son cahier des charges lui étaient régulièrement confiées. Il lui avait été demandé de rattraper son temps de travail pour compenser une absence en raison d'une urgence médicale. Sa dernière évaluation soit celle de 2016 avait été remplie par sa supérieure, sans que ses remarques y soient intégrées. Elle avait été soumise à des examens de compétence juste avant les fêtes de Noël et à son retour d'arrêt maladie. Ces agissements pris dans leur ensemble et son licenciement avaient causé un état dépressif qui avait perduré jusqu'au 28 juin 2017. Elle réclamait à ce titre le paiement d'une indemnité pour tort moral de 10'000 fr. Elle alléguait également que B_____ SA ne disposait pas d'une procédure de résolution des conflits adéquate et que l'OCIRT avait constaté cette carence. Elle expliquait avoir tenté d'obtenir en vain un entretien avec sa supérieure puis avec les ressources humaines. L'examen de compétence technique lui avait imposé en raison de sa demande d'entretien. Le congé était donc abusif car l'employeur exploitait les conséquences de ses propres lacunes organisationnelles et le licenciement intervenait en représailles à ses demandes. Compte tenu de sa situation économique, son âge et la durée des rapports de travail, elle sollicitait le paiement d'une indemnité correspondant à six mois de salaire, soit 29'412 fr. 50. Elle soutenait avoir subi trois incapacités distinctes, donnant droit à trois périodes de protection de 180 jours chacune. Ainsi, lors de sa première opération de l'hallux valgus affectant son pied gauche, il n'était pas encore question d'opérer son pied droit. La première opération n'avait pas de lien avec la deuxième. Les rapports de travail devaient prendre fin le 30 septembre 2018, de sorte qu'elle avait droit au paiement de son salaire du 16 juin 2018 au 30 septembre 2018. Elle réclamait la délivrance d'un certificat de travail estimant celui qu'elle avait reçu comme étant mauvais. p. Dans sa réponse du 22 mars 2019, B_____ SA a conclu au déboutement de A_____. B_____ SA expliquait que la qualité du travail de A_____ était insatisfaisante et son intégration au sein de l'équipe était mauvaise. De nombreux problèmes avec le travail de la salariée avaient été mentionnés dans ses évaluations 2012 à 2016, au nombre desquels une tenue à revoir, un manque de proactivité, d'autonomie, de précision, d'implication, de flexibilité et de courtoisie, une amélioration nécessaire au service client, une difficulté à suivre les protocoles et à

C/17753/2018-5 accepter les feedbacks. Plusieurs clients s'étaient plaints du travail de A_____, tout comme plusieurs de ses collègues. Malgré les remarques, aucune amélioration n'avait été constatée. Le certificat était donc conforme. L'employeur considérait qu'il n'y avait pas eu de mobbing, puisque A_____ n'avait pas été traitée différemment que ses collègues. Elle s'était vue donner les mêmes possibilités de formation que ses collègues, certaines lui avaient été refusées car elles ne correspondaient pas aux besoins de l'officine ou parce que l'employée les avait déjà suivies. Il en allait de même pour la formation au programme L_____. Si elle n'avait pas pu participer à la réunion régionale des pharmaciens adjoints, qui n'était intervenue pour l'officine de D_____ qu'en 2016, c'était parce que A_____ travaillait ce jour-là. Les entretiens en polymédication avaient été suivis par une autre employée puisque A_____ ne souhaitait pas assumer le travail supplémentaire qu'impliquaient ces entretiens. Elle n'exécutait pas des tâches additionnelles ou inférieures à son cahier des charges. A_____ commettait trop d'erreurs dans le tri des procurations, ce qui était problématique. Sa tenue vestimentaire était inadéquate et non conforme aux règlements. A_____ n'avait pas préparé les entretiens de fin d'année, contrairement à ce qui lui avait été demandé. L'entretien tripartite n'avait dans un premier temps pas eu lieu en raison des vacances de A_____ puis de celles de H_____, puis sa tenue avait semblé vain au vu de la détérioration des relations. B_____ SA a allégué qu'aucune procédure n'avait été ouverte par l'OCIRT à son encontre. Enfin, B_____ SA se ralliait à l'avis de son assureur en considérant que les opérations de hallux valgus subies par A_____ provenaient d'une seule et même pathologie et ainsi ne donnaient droit qu'à une seule période de protection de 180 jours. q. A_____ a répondu par mémoire du 17 avril 2019 et maintenu ses conclusions.

r. A l'audience des débats d'instruction du 20 juin 2019, les parties ont confirmé leurs conclusions et se sont engagées à trouver un accord concernant le certificat de travail.

s. A l'audience des débats principaux du 8 octobre 2019, A_____ a retiré ses conclusions relatives à l'établissement d'un certificat de travail. Le Tribunal a procédé à l'audition des parties.

A_____ a expliqué avoir fait appel à sa supérieure hiérarchique, H_____, pour dénoncer des situations qu'elle considérait injustes ou pour obtenir un soutien de sa part. Elle estimait qu'il n'y avait pas de voie de recours à une entité externe au moment des faits. Elle confirmait avoir fait ses études avec M_____ et l'avoir revu trois fois depuis mais qu'elle ressentait qu'il n'était pas possible de faire part

C/17753/2018-5 de ses difficultés à un membre des ressources humaines. A_____ indiquait ne pas avoir retrouvé de travail. S'agissant de ses hallux valgus, la douleur au pied avait débuté en 2016 et s'était intensifiée en 2017, selon elle en raison des émotions vécues. C'était surtout douloureux du côté gauche, raison pour laquelle le médecin a décidé de l'opérer et que ce n'est que par la suite que le Dr K_____ a décidé d'opérer le pied droit. Elle a indiqué ne pas avoir de douleur au pied droit avant l'opération du pied gauche. B_____ SA a été interrogée par l'intermédiaire de son directeur régional, M_____. Ce dernier a indiqué qu'il se rendait régulièrement à l'officine de D_____ et que A_____ ne lui avait jamais fait part de la moindre difficulté qu'elle aurait pu rencontrer au sein de la pharmacie ou avec H_____ en particulier. B_____ SA a ensuite été interrogée par

l'intermédiaire de son responsable des ressources humaines, N_____. Ce dernier a expliqué que les employés pouvaient s'adresser à leur supérieur hiérarchique mais aussi aux ressources humaines, au service juridique ou à un interlocuteur externe, la société O_____. Les ressources humaines étaient formées en gestion de conflit. Un collaborateur insatisfait de son évaluation pouvait en référer au supérieur hiérarchique de son supérieur, ce que A_____ n'avait pas fait. Il avait été constaté à partir de 2016 que la relation entre cette dernière et sa supérieure s'était dégradée. A_____ ne se remettait pas en question face aux reproches et sa supérieure peinait à gérer la situation. Trois différentes supérieures avaient supervisé le travail de A_____ depuis 2012 et elles avaient toutes relevé les mêmes points de développement dans les différentes évaluations. Il a précisé que les accusations portées par A_____ à l'encontre de H_____ avaient déjà été portées à l'égard de F_____. Le licenciement intervenait après une année 2016 plus chahutée que les autres, parce que trois supérieures avaient fait le même constat selon lequel il y avait des attentes non remplies et des manquements répétés. H_____ pouvait être rigoureuse et axée sur les processus. Toutefois, celle-ci n'avait rencontré aucune situation similaire à celle prévalant avec A_____. Le Tribunal a ensuite procédé à l'audition des témoins H_____ et P_____. H_____ a indiqué travailler pour B_____ SA comme pharmacienne depuis 2006 et à E_____ D_____ depuis 2008. Elle est gérante depuis 2014. Ses relations avec A_____ ont commencé à se dégrader en 2015, au moment où cette dernière a demandé à augmenter son taux de travail afin de mieux pouvoir s'investir dans la pharmacie. En qualité de pharmaciennes, elles sont légalement tenues d'effectuer des formations continues pour un total représentant 200 points FPH environ et ce indépendamment du taux d'activité de l'employé. Il existe des cours internes organisés par B_____ SA donnant droit à des points, tout comme des formations externes. Les demandes de formation étaient adressées à la gérante. Les

- 11/34 -

C/17753/2018-5 formations internes devaient avoir un intérêt pour le collaborateur ou l'employeur. Le nombre de jours de formations externes pris en charge par l'employeur était déterminé par le taux de travail de l'employé. A 60%, A_____ avait droit à CHF 300.- de cours par an et un jour de formation. Il lui était arrivé de refuser des cours à A_____, comme par exemple un cours de cardio check, car ils n'avaient pas d'intérêt ni pour l'officine ni pour l'employée. Elle avait également refusé un cours de conduite de collaborateurs puisque A_____ n'avait pas pour vocation à diriger une équipe et à procéder à des entretiens d'évaluation. En revanche, elle avait fait une demande spéciale, qu'elle n'avait jamais faite pour un autre collaborateur, pour lui permettre de suivre une formation sur le thème de la gestion du temps, coutant CHF 600.-, car elle était utile tant à A_____ qu'à l'employeur. A_____ refusait de participer à des formations si elles étaient à sa charge et si elles n'étaient pas sur son temps de travail. A_____ n'avait pas obtenu le nombre de points FPH règlementaires en 2016. Un nombre insuffisant de points pouvait avoir des conséquences en cas d'inspection du pharmacien cantonal. Il arrivait que les pharmaciens doivent suivre des formations sur leur temps libre ou à leurs frais pour obtenir ces points. S'agissant du logiciel L_____, H_____ a expliqué avoir bénéficié d'une formation de deux heures et demie au total lors de l'installation du programme. Elle avait ensuite formé P_____, qui, à son tour, avait formé A_____ pour des questions de planning. En cas de problème, les collaborateurs devaient s'entraîner à l'aide du manuel ou appeler la hotline, comme elle le faisait elle-même. A_____ s'était plainte de ne pas avoir

été formée par H_____. Cette dernière avait répondu ne pas savoir elle-même comment créer une thérapie dans le logiciel car elle ne maîtrisait pas non plus cette étape et qu'il fallait se référer au manuel. S'agissant des réunions régionales pour les pharmaciens adjoints, en 2014 il n'y en avait pas eu, en 2015 aucune des pharmaciennes adjointes n'y avait participé, en 2016 c'est P_____ qui y est allée car elle ne travaillait pas ce jour-là. La participation à une de ces réunions comptait comme temps de travail. S'agissant des entretiens en polymédication, A_____ avait d'abord manifesté son intérêt pour en conduire, puis y avait spontanément renoncé après avoir réalisé la charge de travail supplémentaire que cela représentait, d'autant plus qu'elle avait déjà du mal à gérer son temps de travail. P_____ était la seule volontaire pour mener ces entretiens. S'agissant de la facturation, il n'avait jamais été demandé à A_____ d'en faire mais de connaître le processus pour surveiller le travail de Q_____ et R_____. S'agissant du contrôle des procurations, A_____ était la responsable du classement des procurations. A_____ avait elle-même établi le protocole sur le

- 12/34 -

C/17753/2018-5 tri des procurations et était responsable du classement de ceux-ci. Malgré cela, elle avait accumulé un retard important, à savoir que des produits payés n'avaient pas été recherchés depuis plus de trois mois. Elle avait aussi fait beaucoup d'erreurs, entre ce qui était prescrit et commandé et ce qui était préparé pour être remis aux clients. Les procurations impliquaient des actions de plusieurs personnes et la qualité du travail de chacun impactait celle des autres. A_____ était la seule à qui une mauvaise gestion des procurations a été reprochée. Les pièces 129 à 131 déf. ont été soumises à H_____ qui a confirmé qu'il s'agissait de procurations dont elle avait levé copie afin de garder une trace des erreurs commises par A_____. Elle ne lui avait en revanche pas fait de feedback au vu du moment auxquels les faits s'étaient produits. S'agissant des pièces 15 et 16 dem., elle a indiqué ne pas voir de problèmes sur ces procurations qui portaient son écriture. S'agissant de la tenue des collaborateurs, H_____ a indiqué qu'il existait un code de conduite, précisant la tenue acceptée en pharmacie. Il lui était arrivé à plusieurs reprises de devoir faire des reproches à A_____, notamment sur demande de M_____, en raison de ses tenues non conformes au règlement, tels un jeans clair ou des chaussures à orteils séparés. Il lui était arrivé de faire des reproches relatifs à la tenue à d'autres collaborateurs mais elle n'avait pas souvenir d'en avoir fait en raison du port d'un jeans clair. Concernant pièce 20 dem., H_____ a précisé ne pas se souvenir du message envoyé par A_____ mais qu'il n'y avait plus été question que cette dernière rattrape ses heures lorsqu'elle avait produit un certificat médical. Elle n'était pas sur place lors de la réception du message envoyé par A_____ et ne pouvait pas juger de l'urgence de la situation. H_____ a expliqué qu'un entretien d'amélioration pouvait intervenir n'importe quand et sur n'importe quel sujet, généralement sur les difficultés rencontrées par un collaborateur auquel des améliorations étaient demandées. De telles améliorations avaient été requises de A_____ lors de l'entretien d'évaluation de 2015 sur les aspects problématiques de son travail. Les collaborateurs doivent préparer leur propre évaluation. L'entretien du 7 octobre 2016 avait duré en tout cas 3 heures de sorte que A_____ avait eu l'occasion de s'exprimer à cette occasion. A_____ n'avait pas préparé cette évaluation, en d'autres termes elle n'avait pas identifié ses points forts ni ses points d'amélioration. H_____ avait pré-rempli l'évaluation comme pour les autres collaborateurs, de manière à pouvoir les modifier à la suite de la discussion. A la fin de l'entretien, elle a demandé à A_____ de signer le rapport. Elle ne se

souvenait pas si cette dernière avait relu le rapport mais elle confirmait qu'elles l'avaient parcouru durant l'entretien. L'entretien d'évaluation avait eu lieu parce que H_____ avait espoir que A_____ s'améliore. Les manquements qui lui étaient reprochés n'étaient pas nouveaux, puisqu'ils étaient récurrents depuis plusieurs années.

- 13/34 -

C/17753/2018-5 A_____ n'était pas appréciée de tous les clients. Ils lui faisaient griefs d'un manque de courtoisie, de rapidité et de compréhension ainsi que le fait qu'elle posait des questions trop personnelles. S'agissant des relations avec ses collègues, elles n'étaient pas non plus satisfaisantes vis-à-vis de tous. Certains lui reprochaient d'être trop sollicités. Elle dénigrait aussi le travail des apprentis. La pièce 139 déf. était un courriel du 4 novembre 2016 dans lequel H_____ faisait part de ses doutes quant à la poursuite des relations de travail avec A_____. Le 27 décembre 2016, elle avait convoqué A_____ pour vérifier l'avancement des remises à jour sur les outils informatiques qui avaient été demandées le 7 octobre 2016. A_____ n'avait pas réussi à réaliser ce qui lui était demandé. Elle n'avait pas eu à demander à un autre collaborateur de se mettre à jour sur les outils informatiques. Elle s'était préparée pour l'entretien de la réunion tripartite mais sa tenue ne relevait pas de son pouvoir de décision. P_____, quant à elle, a expliqué travailler comme pharmacienne depuis 2003 et à l'officine de D_____ depuis septembre 2015. Elle avait remarqué les tensions entre A_____ et H_____ dès son arrivée. Les demandes de formation étaient adressées à H_____ et à elle en son absence. La participation à une formation ne lui avait jamais été refusée. Elle en avait suivi suffisamment en 2016 pour obtenir le nombre de points FPH requis. S'agissant de L_____, elle s'était formée grâce au manuel et à la hotline. Elle ne se souvenait pas si elle avait elle-même formé A_____, avec laquelle elle n'avait pas souvent travaillé. Elle avait participé la réunion annuelle des pharmaciens adjoints en 2016 – comme cela ressort de la pièce 124 déf. – et supposait que A_____ n'y était pas allée en raison de son taux horaire inférieur au sien. Elle n'y était plus allée les années suivantes. Elle avait effectué des entretiens de polymédication, ce qui lui prenait du temps. Elle avait conduit environ quinze à vingt entretiens par année, ce qui nécessitait une préparation d'environ une heure ou deux par cas. Les pharmaciens devaient tout savoir faire et il lui était arrivé de devoir réceptionner des commandes, même si ce n'était pas sa tâche habituelle. Elle n'avait pas fait de facturation et n'avait pas vu A_____ en faire. Concernant le tri des procurations, elle n'avait jamais eu à vérifier le travail de A_____ et n'avait pas entendu de plaintes à ce sujet. Des erreurs dans le traitement des procurations pouvaient arriver mais c'était rare. A_____ n'était pas la seule responsable des validations de commandes, mais c'était souvent elle qui était chargée du tri. Il y avait du retard dans la gestion et le tri des procurations. Le problème était inhérent à la procédure en place, laquelle n'était pas efficace. A_____ avait fait l'objet de remarques lorsqu'elle était

- 14/34 -

C/17753/2018-5 venue travailler avec des chaussures à orteils séparés. D'autres collaborateurs avaient également subi des remarques lorsque leur tenue n'était pas adéquate, par exemple des tongs. Elle ne savait pas si d'autres collaborateurs avaient reçu des remarques en raison de jeans délavés. Elle a expliqué ne pas être en charge des entretiens d'évaluation ni d'amélioration. Selon P_____, il pouvait arriver qu'un entretien d'amélioration ait lieu avant un entretien d'évaluation. Même si le formulaire d'évaluation était rempli à l'avance, son contenu n'était pas figé et pouvait être modifié à la suite de l'entretien. Elle ignorait si A_____ donnait entière satisfaction à B_____ SA. Le travail

de A_____ était très apprécié par certains clients et d'autres beaucoup moins mais la majorité était neutre. Ce qui était reproché à A_____ était sa lenteur. Au sein de l'équipe, il y avait des tensions et un « vilain petit canard » était toujours désigné. Depuis le départ de A_____, il y avait d'autres tensions mais pas de la même ampleur. t. A l'audience des débats principaux du 15 octobre 2019, les témoins S_____, T_____, U_____, I_____, Q_____ et R_____ ont été entendues. S_____, conseillère en parfumerie, a indiqué travailler pour B_____ SA depuis bientôt dix ans et avoir travaillé en même temps que A_____ depuis février 2014. Le peu qu'elle savait de la qualité du travail de A_____, de par des bruits de couloirs, était qu'il y avait des difficultés. Elle avait dû expliquer plus longuement à A_____ qu'aux autres collaborateurs le contenu de la formation de Team performance qu'elle dispensait à l'interne. L'intégration de A_____ dans l'équipe, tant sur un plan personnel que professionnel, était compliquée en raison de ses difficultés de communication. Elle s'immisçait par exemple dans les conversations privées et restait à l'écart de l'équipe. Le témoin a précisé que A_____ ne fournissait pas suffisamment d'efforts pour comprendre le programme Team performance et que certaines de ses interventions étaient intrusives, ce que sa supérieure lui avait signalé. Elle n'avait remarqué aucune amélioration. Si H_____ mentionnait A_____, ce n'était jamais pour formuler des reproches, mais pour s'enquérir de savoir si elle travaillait ou non ce jour, tout comme elle le faisait pour d'autres collaborateurs. T_____, pharmacienne, a indiqué travailler pour B_____ SA depuis plus de trois ans. Elle a côtoyé A_____ lors de son stage de pharmacienne à D_____ entre novembre 2015 et juin ou juillet 2016. Elle a constaté dès le début qu'il n'y avait pas une bonne entente entre A_____ et H_____, cette dernière tenant en l'absence de A_____ des propos dénigrants et désobligeants à son endroit, parfois devant les assistantes. La facturation était faite par une assistante. Elle n'avait pas vu A_____ effectuer des tâches inférieures à ses qualifications ou sortant de son cahier de charges. Elle avait entendu tellement de remarques sur A_____ qu'elle ne se souvenait plus si ces reproches concernaient les procurations. Son style vestimentaire avait été commenté, tout comme son hygiène. A_____ était la seule à essayer de telles critiques, lesquelles n'étaient

- 15/34 -

C/17753/2018-5 pas justifiées. A_____ avait été la seule avec P_____ à avoir pris le temps de la former. H_____ était très exigeante et très attachée aux protocoles. Elle pouvait être sympathique mais ne faisait rien pour calmer les tensions. U_____, assistante en pharmacie, a indiqué travailler pour B_____ SA depuis dix ans environ et dans l'officine de D_____ depuis neuf ans. Elle avait constaté que les rapports entre A_____ et H_____ s'étaient tendus dès l'année précédant le licenciement de celle-là. Des tensions existaient de manière générale entre A_____ et le reste des collaborateurs. A_____ ne lui semblait pas devoir s'occuper de tâches inférieures à ses qualifications ou à son cahier des charges comme par exemple la réception des commandes. La facturation était effectuée par une autre collègue. A_____ avait fait l'objet de plusieurs reproches sur sa gestion des procurations. Il était possible que cette dernière ait également dû rattraper des erreurs commises par d'autres dans le cadre de cette tâche. A_____ avait reçu des critiques concernant ses chaussures à orteils séparés ou qu'elle n'adhérait pas à la coutume consistant à choisir une couleur différente des tenues habituelles chaque dix du mois. Le travail de A_____ ne donnait pas entièrement satisfaction. Elle était sérieuse mais avait un rythme lent alors que le travail de pharmacien ne le permet pas. Il lui arrivait de rester longtemps

dans l'arrière- boutique alors que des clients attendaient au comptoir ou encore d'utiliser l'ordinateur à des fins privées. Elle acceptait les remarques et essayait d'améliorer la qualité de ses relations. Elle n'était pas mise à l'écart mais ne correspondait pas à ce qui était attendu d'elle. H_____ n'avait jamais traité A_____ différemment que les autres. H_____ était une gérante exigeante et très attachée aux protocoles mais elle était correcte. Une demande de formation de diététicienne lui avait été refusée par M_____ car elle portait sur plusieurs mois et n'était pas indispensable à son activité professionnelle. Le témoignage de I_____, partenaire aux ressources humaines, a été intégré dans la partie en Fait en tant que de besoin. Au surplus, I_____ a expliqué que les reproches adressés à A_____ portaient sur une insatisfaction du service à la clientèle et un manque de flexibilité concernant les horaires. Que lorsqu'elle avait conseillé à H_____ de notifier un avertissement ou de procéder à un entretien d'amélioration, il n'était pas encore question de licenciement. H_____ lui avait soumis les projets d'entretien d'amélioration et d'évaluation, lesquels étaient conformes à la pratique de B_____ SA. Les entretiens intermédiaires, non obligatoires, n'étaient pas forcément annoncés au collaborateur. La réunion tripartite n'avait pas eu lieu en raison des vacances tant de H_____ que de A_____. La situation s'était ensuite dégradée, puis avait abouti au licenciement. Q_____, assistante en pharmacie, a indiqué travailler à l'officine de D_____ depuis 2012. Elle s'occupait de la facturation avec R_____, tâche qui n'incombait pas à A_____. Elle n'était pas sûre si cette dernière contrôlait et triait les procurations de manière satisfaisante. Il y avait parfois des erreurs de

- 16/34 -

C/17753/2018-5 produits ou de rangement dans la pharmacie, ce qui était reproché aux pharmaciens. A_____ n'était pas toujours habillée conformément au règlement, ainsi il lui était arrivé de porter un jogging ou des chaussures à orteils séparés. Elle était la seule à avoir reçu des reproches sur sa tenue. A_____ n'était pas bien intégrée dans l'équipe. Elle instaurait une certaine distance avec les assistantes. Elle refusait de faire certaines tâches qu'elle jugeait dégradantes en sa qualité de pharmacienne, comme le rangement des commandes alors qu'il était d'usage que tout le monde s'entraide. H_____ était exigeante avec tout le monde. Elle ne se comportait pas différemment avec A_____. Q_____ avait entendu des clients se plaindre de A_____, en raison du temps que le service prenait. Il arrivait que l'équipe se plaigne d'erreurs de A_____ ou de son manque d'intégration. Suite aux remarques, elle s'était améliorée s'agissant des pauses déjeuner. A_____ les prenait à l'arrière de l'officine, sans vue sur le comptoir, alors que les autres prenaient leur pause en gardant un œil sur la surface de vente. R_____, assistante en pharmacie, a confirmé quant à elle travailler depuis 14 ans pour B_____ SA, dont 11 ans à D_____. Elle était en charge de la facturation avec Q_____, tâche qui n'incombait pas à A_____. Elle a indiqué avoir pu constater que cette dernière ne contrôlait ni ne triait les procurations de manière satisfaisante. Il y avait des erreurs, les procurations étaient mal classées ou indiquées payées alors que tel n'était pas le cas. Il arrivait que A_____ ait du retard dans la gestion des procurations. Les commandes restaient aussi longtemps sans que les clients ne soient relancés. En effet, elle avait dû s'occuper du tri des procurations avec H_____ pendant les vacances de A_____. A_____ ne respectait pas non plus le règlement relatif à la tenue vestimentaire. Il lui arrivait de porter des baskets ou des jeans un peu délavés. D'autres personnes avaient également reçu des reproches sur leurs tenues. Elle-même avait reçu un reproche lorsqu'elle était venue travailler en tongs. Selon elle, le travail de

A_____ ne donnait pas toujours satisfaction. Il lui arrivait fréquemment de ne pas être disponible durant ses pauses alors qu'elle était la seule pharmacienne sur place. L'intégration de A_____ était bonne, mais tout le monde se plaignait de sa manière de fonctionner. Il arrivait que des clients ne veulent pas être servis par elle parce qu'elle n'était pas sympathique et qu'elle ne comprenait pas toujours ce qu'ils lui disaient. Elle faisait parfois des efforts mais cela ne durait pas. H_____ n'avait pas un comportement différent avec A_____. u. A l'audience des débats principaux du 29 octobre 2019, les témoins Dr K_____, Dr V_____ et W_____ ont été entendus. Dr K_____ a confirmé devant le Tribunal suivre A_____ depuis le 2 février 2017 pour des hallux valgus de chaque côté, soit la forme intervenant la plupart du temps. Il y avait une indication à opérer les deux pieds de A_____. Lors de sa rencontre avec sa patiente, la situation des deux pieds avait été évoquée et il avait été décidé d'opérer le pied gauche d'abord, celui-ci étant plus gênant, puis

- 17/34 -

C/17753/2018-5 d'aviser s'agissant du pied droit. Il avait opéré le pied gauche de A_____ le 28 juin 2017 et le droit le 13 décembre 2017. Il était courant d'attendre trois mois entre chaque opération. Dr K_____ a précisé que pour les personnes qui travaillent, il était parfois préférable d'opérer les deux pieds en même temps. Les options étaient discutées avec chaque patient. Il ignorait que A_____ était considérée comme apte à travailler depuis le 28 juin 2017 et il ne se souvenait plus si sa patiente lui avait indiqué avoir été licenciée. Il estimait l'évolution de A_____ à la suite de l'opération du pied gauche tout à fait satisfaisante et avait pour cette raison, établi des certificats d'incapacité de travail du 28 juin au 15 octobre 2017. Pour Dr K_____, cela apparaissait être une durée normale s'agissant d'une personne qui exerce un métier nécessitant une station debout. Le 21 septembre 2017, Dr. K_____ a eu A_____ en consultation et comme tout allait bien, une date avait été arrêtée pour la seconde intervention, sans qu'il y ait d'indication particulière pour opérer A_____ à ce moment-là ou à un autre. Cette seconde opération s'était bien déroulée mais les suites avaient été plus difficile en raison de douleurs persistantes. Une reprise du travail avait pu être envisagé début juillet 2018. Interrogé sur la pièce 37 dem., Dr K_____ a confirmé que l'opération du pied droit était également un hallux valgus, mais c'était un autre pied, avec une autre opération. Dr V_____, médecin généraliste, a déclaré suivre A_____ depuis novembre 2012. Cette dernière l'avait consulté en 2015 pour des douleurs au pied droit et une consultation spécialisée avait été envisagée. Début janvier 2017, A_____ l'avait à nouveau consulté pour des problèmes de dos et peu de temps après elle lui avait relaté des difficultés d'ordre psychologique. Il avait appris son licenciement pour fin janvier 2017. En dernier, W_____, assistante en pharmacie, a déclaré travailler pour B_____ SA depuis août 2014 et avoir effectué son apprentissage jusqu'en juin 2017 à l'officine de D_____. A la fin de l'année 2016, elle avait constaté, sans en connaître les raisons, que A_____ et H_____ ne se parlaient plus comme avant. Il n'était pas demandé à A_____ de réceptionner les commandes. Le travail de A_____, et en particulier le contrôle et le tri des procurations, n'était pas satisfaisant. Il y avait parfois des commandes mal rangées. H_____ avait demandé à A_____ de faire des efforts pour ne pas mélanger les commandes payées et celles qui ne l'étaient pas. Elle n'était pas la seule à recevoir de telles remarques. A_____ ne respectait pas toujours la directive sur la tenue vestimentaire. Il lui arrivait de porter des jeans délavés ou des chaussures à orteils séparés. W_____ a précisé qu'il lui était aussi arrivé de recevoir des remarques sur sa tenue et qu'elle en aurait

sûrement reçu si elle avait porté un jeans délavé. Une remarque sur l'habillement pouvait être faite mais il n'y avait pas d'autre conséquence. Elle s'entendait bien avec A_____ mais ce n'était peut-être pas le cas de tout le monde.

- 18/34 -

C/17753/2018-5 v. A l'issue de l'administration des preuves, les parties ont plaidé, en persistant dans leurs conclusions, et le Tribunal a gardé la cause à juger. w. Dans son jugement du 24 janvier 2020 dont est appel, le Tribunal des prud'hommes a considéré que A_____ n'avait pas été traitée différemment par sa supérieure hiérarchique, qu'elle n'avait pas eu à assumer des tâches excédant son cahier des charges dans une mesure pouvant être jugée discriminatoire et qu'elle n'avait pas non plus eu un traitement différent s'agissant des formations, des réunions régionales ou encore les entretiens en polymédication. La résiliation des rapports de travail reposait au contraire sur la qualité insatisfaisante de son travail, notamment s'agissant du tri des procurations et le respect des directives relatives à la tenue vestimentaire, ainsi que son manque d'intégration au sein de l'équipe. Ainsi, le licenciement n'était pas abusif et aucun faisceau d'indices ne permettait de croire à l'existence d'un mobbing dirigé contre elle. Le Tribunal a également considéré que l'opération des hallux valgus ne donnait droit qu'à une période de protection et non deux, de sorte que les rapports de travail avaient pris fin le

E. 31

janvier 2018. L'intimée doit donc être déboutée de ses conclusions en appel joint en remboursement d'un trop payé. 6. La valeur litigieuse n'excédant pas 50'000 fr., la procédure d'appel est gratuite (art. 19 al. 3 let. c LaCC) et il ne sera pas alloué de dépens d'appel (art. 22 al. 2 LaCC). 7. Le présent arrêt est susceptible d'un recours en matière civile au Tribunal fédéral (art. 72 al. 1 LTF), la valeur litigieuse étant supérieure à 15'000 fr. (art. 74 al. 1 let. a LTF).

* * * * *

- 34/34 -

C/17753/2018-5 PAR CES MOTIFS, La Chambre des prud'hommes, groupe 5 : A la forme : Déclare recevable l'appel formé le 25 février 2020 par A_____ contre le jugement JTPH/27/2020 rendu le 24 janvier 2020 par le Tribunal des prud'hommes dans la cause C/17753/2018 - 5. Déclare recevable l'appel joint formé le 27 avril 2020 par B_____ SA contre le jugement JTPH/27/2020 rendu le 24 janvier 2020 par le Tribunal des prud'hommes dans la cause C/17753/2018 - 5. Au fond : Confirme ce jugement. Déboute les parties de toutes autres conclusions. Sur les frais : Dit qu'il n'est pas perçu de frais judiciaires d'appel, ni alloué de dépens d'appel. Siégeant : Madame Sirin YÛCE, présidente; Madame Anne-Christine GERMANIER, juge employeur; Monsieur Willy KNOPFEL, juge salarié; Madame Chloé RAMAT, greffière.

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.

Export aus OpenCaseLaw (CC0). Verbindlich ist allein der vom erlassenden Gericht veröffentlichte Originaltext. Quellen-URL siehe oben.