

GE_GERICHTE CAPH/157/2020 vom 18. August 2020

GE Cour de justice, 2020-08-18, FR

Quelle: https://mcp.opencaselaw.ch/entscheid/ge_gerichte_CAPH_157_2020

FR: GE_GERICHTE CAPH/157/2020 du 18 août 2020

IT: GE_GERICHTE CAPH/157/2020 del 18 agosto 2020

Erwägungen

E. 7

novembre 2017, soit le jour de la consultation, il avait arrêté sa patiente à 100%, compte tenu des souffrances qu'elle avait montrées lors de la consultation. i. Selon un décompte établi par l'employeur, A_____ a été absente pour raison de maladie douze jours en 2010, trois jours en 2011, neuf jours en 2012, trente-cinq jours en 2013, vingt-six jours en 2014, douze jours en 2015 et deux jours en 2016. En 2017, entre le 15 avril et le 29 décembre, A_____ a été malade cent trente-trois jours. Enfin du 1er au 31 janvier 2018, elle a été absente pour cause de maladie vingt-trois jours. j. Par courrier du 14 novembre 2017, B_____ SA a résilié les rapports de travail au 31 janvier 2018. A l'appui de la fin des rapports de service, l'employeur a indiqué que A_____ était en incapacité de travail pour cause de maladie depuis le 15 avril 2017, que sa santé ne s'étant pas améliorée et le délai de protection de 180 jours étant échu, il était mis fin aux rapports de travail pour le 31 janvier 2018. Le 17 novembre 2017, par la voie de son conseil, A_____ a demandé les motifs de ce licenciement, l'employeur ayant répondu qu'il était motivé par les nombreuses absences de l'employée et par des réclamations de clients à l'endroit de celle-ci. Cette dernière s'est opposée au congé par lettre de son conseil du 12 décembre 2017, indiquant notamment que les absences de A_____ étaient la conséquence du comportement fautif de sa hiérarchie. F. Suite à l'échec de la conciliation, A_____ a assigné B_____ SA, par demande du 10 octobre 2018, en paiement de la somme totale de fr. 76'439.- avec suite d'intérêts, composée de (i) fr. 27'300.- à titre d'indemnité pour licenciement abusif, (ii) fr. 41'639.- à titre de salaire pour heures supplémentaires et (iii) fr. 7'500.- à titre d'indemnité nette pour tort moral. A_____ indiquait avoir rencontré des difficultés dans sa collaboration au sein de l'entreprise à l'arrivée de D_____, nouveau chef de vente et ami proche de G_____, qui a alors entrepris à son encontre une politique de déstabilisation. Il surnommait la « succursale des Africains », le point de vente dans laquelle elle travaillait et cette discrimination s'était également exercée à l'encontre d'autres employés de la succursale, tels son frère, qui a été finalement licencié, C_____ et I_____. L'arrivée de D_____ avait coïncidé avec des reproches formulés à son endroit, notamment les griefs liés au contrôle des sacs des clients, ayant fait l'objet de la note de son supérieur du 9 avril 2016 et les reproches liés aux réclamations faites à la centrale logistique

- 7/22 -

C/10387/2018-3 pour de la marchandise prétendument manquante, ayant fait l'objet de la lettre de son employeur du 10 juillet 2017. L'employée se plaignait d'une situation de mobbing qui avait connu son point culminant avec l'altercation du 7 novembre 2017 par laquelle elle accusait le responsable de la sécurité de tenir des propos insultants et dégradants à son encontre. Cette situation avait conduit à son incapacité totale de travail. Aucune mesure n'avait été prise par B_____ SA pour la protéger et le licenciement de son

employeur était dès lors abusif puisqu'il avait exploité les conséquences de sa propre faute pour mettre un terme au contrat de travail qui les liait. A_____ a en outre invoqué avoir effectué des heures supplémentaires à raison de 30 minutes le soir après la fermeture, afin de ranger et nettoyer le magasin. Elle arrivait également 15 minutes avant l'ouverture du magasin pour des actes préparatifs et, trois fois par semaine, une heure avant l'ouverture pour aider à la décharge du camion de livraison. Elle indiquait ainsi avoir effectué 1'233,70 heures supplémentaires et réclamait de ce chef une indemnité de 41'639 fr. correspondant à un salaire horaire de 27 fr., majoré de 25%. A l'appui de sa réclamation, elle a produit diverses pages d'un « plan hebdomadaire » pour la période de mars 2016 à septembre 2017 qui était censé démontrer les heures. G. Par mémoire du 4 février 2019, B_____ SA s'est opposée à la demande, contestant les actes de mobbing imputés à D_____ et les insultes et comportements dégradants reprochés à G_____. Elle indiquait employer dans le seul canton de Genève des travailleurs de 18 nationalités différentes et ne pratiquer aucune politique de discrimination au regard de la nationalité desdits employés. Elle précisait que A_____ avait l'objet de plusieurs avertissements en 2009, 2013 et 2016 et lui était reproché, alors qu'elle avait la responsabilité de vérifier les déchargements de marchandise et contrôler les bulletins de livraison, d'avoir failli dans ses tâches, le 27 février 2017, en indiquant qu'une partie de la marchandise n'avait pas été livrée, alors que tel était le cas, comportement que l'employeur considérait comme un manquement grave. B_____ SA indiquait toutefois que le motif du licenciement résidait dans les absences importantes de l'employée entre 2010 et 2017, qui avaient eu un impact sur le bon fonctionnement du magasin obligeant l'employeur à trouver des solutions de remplacement qui l'avaient finalement conduit à mettre fin à la relation de travail. L'accomplissement d'heures supplémentaires était contesté et B_____ SA indiquait que l'employée signalait un décompte des heures travaillées effectuées, chaque décompte étant contresigné par son supérieur hiérarchique. Les décomptes produits à cet égard à la procédure pour une période de 2015 à 2018 ne laissent apparaître aucune supplémentaire due à l'employée. Le décompte mentionnait en bas de page le solde des heures du mois précédent, le nombre des heures dues, le nombre d'heures effectives, la différence des heures et le nouveau solde des heures. Les heures supplémentaires effectuées sur quelques jours étaient ainsi

- 8/22 -

C/10387/2018-3 compensées sur d'autres jours, ainsi que cela ressortait du décompte produit à la procédure, qui correspondait également aux heures indiquées sur les « plans hebdomadaires » produits par la demanderesse à l'appui de sa réclamation. B_____ SA a également produit d'autres documents intitulés « Contrôle des heures supplémentaires et des vacances », dressant une situation, contradictoirement établie, pour la fin des années 2011, 2012, 2014 et 2015. Les attestations sont signées par A_____ et indiquent la quotité d'heures supplémentaires effectuées, ainsi que leur compensation. H. Les parties ont répliqué et dupliqué par des écritures respectivement produites les 15 février 2019 et 27 février 2019, A_____ ayant requis la production des relevés informatiques d'enclenchement et de déclenchement du système d'alarme de la succursale concernée pour la période du 1er janvier 2011 au 31 janvier 2018, les relevés informatiques du système de commandes des produits de nettoyages et les bulletins de livraison, ses évaluations annuelles, enfin les fiches de contrôle de l'inspecteur. Elle a en outre contesté avoir fait l'objet d'avertissements et déclaré que ses absences pour cause de maladie n'avaient pas eu d'impact sur le bon fonctionnement du magasin. Elle a réitéré ses propos concernant

l'accomplissement d'heures supplémentaires en confirmant qu'elle effectuait un travail supplémentaire à l'ouverture et à la fermeture du magasin et relevant que les décomptes mensuels d'heures des collaborateurs ne reflétaient pas la réalité des heures effectives effectuées, les heures indiquées dans le document de l'entreprise étant introduites en fonction du chiffre d'affaires projeté par la succursale et non sur la base des heures réellement effectuées par les employés. B_____ SA s'est opposée à la production de pièces sollicitées par l'employée et a conclu à son déboutement. I. A l'issue de l'audience de débats d'instruction, le Tribunal a renoncé à la production des relevés informatiques d'enclenchement et de déclenchement du système d'alarme, mais a instruit B_____ SA de produire les autres pièces sollicitées par la partie défenderesse, injonction à laquelle l'employeur a déféré par un bordereau de pièces du 24 mai 2019, incluant notamment les qualifications de A_____, ainsi qu'un classeur. S'agissant des évaluations de l'employée, les documents produits par l'employeur consignent une appréciation favorable des tâches accomplies par A_____. J. A l'audience de débats principaux, les parties ont persisté dans leurs conclusions et leur argumentation, l'employée indiquant notamment que les décomptes d'heures ne mentionnaient pas les heures supplémentaires effectuées par les employés, soit le matin une quinzaine de minutes pour mettre en place la caisse et le soir environ trente minutes pour procéder au nettoyage, heures supplémentaires qui n'étaient pas enregistrées dans le système informatique et le chef des ventes

- 9/22 -

C/10387/2018-3 refusant que ces heures supplémentaires soient consignées dans les décomptes d'heures. Sur ce point, le responsable de B_____ SA a indiqué que le nettoyage s'effectuait durant les heures d'ouverture du magasin, les employés étant prié d'arriver certes quelques cinq minutes ne serait-ce que pour mettre leurs habits de travail et ouvrir la caisse, mais cette situation ne correspondait pas à l'accomplissement d'heures supplémentaires. Plusieurs témoins ont été entendus. C_____ qui est en litige avec son employeur, a loué la motivation et les qualifications de A_____, qui avait rencontré des difficultés dans sa collaboration avec l'arrivée de D_____ comme chef de ventes. Il a précisé effectuer également des heures supplémentaires qui n'étaient pas comptabilisées dans les fiches et qui n'étaient pas payées et indiqué que l'ensemble du personnel arrivait quinze minutes avant l'ouverture et restait sur place trente minutes après la fermeture et ceci tous les jours. I_____ a rappelé l'incident survenu en novembre 2017 entre G_____ et A_____, en précisant qu'il n'avait pas assisté à l'altercation. Il a également précisé que les employés arrivaient quinze minutes avant l'ouverture et restaient trente minutes après pour procéder au nettoyage. Occupant la fonction de chef des ventes pour Genève depuis le début de l'année 2014, D_____ a confirmé le reproche effectué, en 2016, à A_____ en relation avec la fouille des sacs à la caisse, qui n'était pas exercée de manière adéquate et au sujet de laquelle plusieurs clients s'étaient plaints. Ces plaintes s'étant réitérées, une note de service avait été établie en avril 2016 et D_____ avait alors notifié un avertissement à l'employée qui, en dehors de cet épisode, donnait globalement satisfaction à sa hiérarchie. D_____ lui avait proposé de rejoindre le magasin de 2_____ pour permettre à l'employée d'avoir une formation complémentaire pour les produits frais, proposition qui avait été refusée par l'intéressée. Le témoin a rappelé que les motifs du licenciement résidaient uniquement dans les longues absences de A_____ qui impliquaient que la succursale concernée était en sous-effectif. Le témoin a en outre précisé que l'heure d'ouverture du magasin, jusqu'à la fin de l'année 2016, était de 8.00 heures, le magasin fermant à 19.00 heures les lundis,

mardis, mercredis, 20.00 heures le jeudi, 19.30 heures le vendredi et 18.00 heures le samedi. Compte tenu de sa petite taille, la succursale 1 _____ ne recevait les arrivages que trois fois par semaine, le camion arrivant entre 7.00 et 7.30 heures et la marchandise étant alors stockée dans un local annexe, à l'occasion d'une manipulation à laquelle le gérant et un assistant participaient personnellement et qui prenait au maximum quinze minutes. A la fin de la journée, le travail se prolongeait de cinq à six minutes pour la clôture des caisses et les nettoyages étaient effectués tout au long de la journée et non à la fermeture. Depuis 2016, le gérant pouvait comptabiliser les minutes supplémentaires effectuées par ses

- 10/22 -

C/10387/2018-3 collaborateurs par l'intermédiaire d'un système « Fees », les heures ou minutes supplémentaires étant alors compensées ; avant la mise en place de ce système, le gérant établissait un document intitulé « Contrôle des heures supplémentaires », document qu'il contresignait et dont le but était de faire le point des heures supplémentaires et des vacances dues aux collaborateurs afin de déterminer la façon de les solder. Le témoin G _____ a indiqué avoir été amené à contrôler le système de surveillance le 7 novembre 2017 et constaté que les câbles avaient été retirés dans un local qui n'était pas accessible à la clientèle et qui était toujours fermé à clef. Le témoin a précisé que, selon lui, les câbles avaient simplement été débranchés et qu'il les avait rebranchés en informant A _____ du caractère insolite de cette situation et lui rappelant qu'une enquête interne allait sans doute être diligentée. Enfin le témoin J _____, employée chez B _____ SA depuis quatorze ans, avait assumé la gérance du magasin de 1 _____ et avait eu l'occasion de travailler avec A _____. Elle indiquait qu'elle s'occupait des arrivages de la marchandise et que son travail débutait ainsi à 7.00 heures du matin pour réceptionner le camion, alors que le magasin ouvrait à 8.00 heures. Elle a en outre précisé qu'à la suite de la mise en place de la machine à compter installée vraisemblablement en 2011, les employés partaient environ cinq minutes après la fermeture officielle du magasin. A l'issue des débats principaux, A _____ a réduit sa prétention en paiement d'heures supplémentaires à fr. 11'807.45, représentant 349.85 heures supplémentaires. K. Le 4 novembre 2019, le Tribunal des prud'hommes a rendu le jugement entrepris. Il a retenu, sur la base des preuves recueillies, que les accusations de mobbing auxquelles se serait livré D _____ ne pouvaient être retenues. Celui-ci ne voyait l'employée que deux fois par mois et les critiques relatives à la fouille des sacs ne pouvant constituer un acte de mobbing, compte tenu des plaintes des clients, dont la preuve avait été rapportée par le chef des ventes à sa subordonnée. De même, les reproches concernant l'altercation du 7 novembre 2017 impliquant G _____ ne pouvaient être retenues compte tenu de l'enquête pénale diligentée à cet égard et les conclusions du Ministère public. Aussi, le Tribunal a retenu que les motifs avancés par l'employeur pour mettre fin à la relation de travail étaient plausibles et que la longue absence au sein de la succursale de 1 _____ avait engendré des problèmes d'ordre organisationnel auxquels l'entreprise avait dû pallier en engageant du personnel. La réclamation pour licenciement abusif ne pouvait être accueillie, comme ne pouvait l'être celle tendant au paiement d'une indemnité pour tort moral, l'employée n'ayant pas démontré qu'une atteinte illicite à sa personnalité avait été causée par l'employeur.

- 11/22 -

C/10387/2018-3 La prétention en paiement d'heures supplémentaires a également été rejetée. Le Tribunal a tout d'abord considéré que les témoignages recueillis dans la procédure étaient trop flous pour pouvoir retenir avec conviction une quotité précise

d'heures supplémentaires effectuées par l'employée. Les premiers juges ont considéré que les pièces fournies démontraient l'accomplissement d'heures supplémentaires, dûment comptabilisées par l'entreprise et ayant fait l'objet d'une compensation consignée dans les documents dûment signés par les intéressés. Enfin, le Tribunal s'est interrogé sur l'absence de réclamation liées aux heures supplémentaires, alors même que l'employée n'hésitait pas, dans le cadre de sa relation de travail, à faire part à son employeur de son désaccord sur le changement de succursale ou sur d'autres éléments de la relation de travail, telle la question du contrôle des sacs. Ayant au demeurant invoqué une bonne relation avec son supérieur hiérarchique E _____ – lui-même supérieur de D _____ – le Tribunal s'interrogeait sur le silence ayant entouré l'accomplissement d'heures supplémentaires qui auraient dû donner lieu à compensation. EN DROIT 1. Dirigé contre une décision finale dont les dernières conclusions étaient supérieures à fr. 10'000.- et déposé dans le délai et la forme prévus par la loi, l'appel de A _____ est recevable (art. 308 et 311 CPC). L'intimée conclut à l'irrecevabilité de l'appel au motif qu'il ne respecterait pas les exigences de motivation imposées par l'article 311 CPC. Cette critique ne peut prospérer. L'appel doit être motivé dans le sens où l'appelant doit expliquer les motifs pour lesquels le jugement attaqué doit être annulé ou modifié, un simple renvoi aux écritures et pièces de première instance ne serait pas conforme à l'exigence de motivation de l'article 311 al. 1 CPC (JEANDIN, Code de procédure civile commenté, n°3 ad art. 311). Ce qui est déterminant, c'est que l'instance supérieure doit pouvoir comprendre ce qui est reproché aux premiers juges, sans avoir à rechercher les griefs par elle-même, ce qui exige une certaine précision quant à l'énoncé et à la discussion des griefs (JEANDIN, ibidem). Force est de constater que ces exigences sont respectées en l'espèce, l'appelante procédant à une critique du jugement entrepris, considérant que les premiers juges ont mal apprécié les faits ou ont procédé à une appréciation arbitraire des preuves, la critique étant exposée pour les trois chefs de réclamation invoqués par l'appelante. L'exigence de motivation est ainsi suffisante et le renvoi, sur certains pans de l'argumentaire, aux écritures de première instance, ne saurait altérer la motivation de la critique apportée aux premiers juges par l'appelante. L'intimée conclut également à l'irrecevabilité de certains allégués de l'appel relatifs à la prétention en paiement d'heures supplémentaires (Allégués B6 à B9 de l'appel) au motif qu'il s'agirait de moyens de preuve nouveaux. Là également, la critique est vaine. Lors des plaidoiries finales du 28 août 2019, A _____ a

- 12/22 -

C/10387/2018-3 réduit sa prétention en paiement d'heures supplémentaires en indiquant réclamer une indemnité brute de fr. 11'807.45 correspondant à 349.85 heures supplémentaires, comptabilisées de mai 2013 à novembre 2017. Dans son appel du 6 décembre 2019, l'appelante réitère cet exposé de faits et la prétention y afférente en indiquant que les heures supplémentaires non compensées s'élèvent à 349.85 heures et en détaillant, année par année, la quotité des heures supplémentaires effectuées. Il ne s'agit donc pas d'un fait nouveau, puisque ce fait avait déjà été invoqué et articulé lors de l'audience de plaidoiries finales. L'appel est ainsi recevable. 2. Le litige soumis à la Chambre des prud'hommes porte sur les trois objets suivants: i) le prétendu mobbing pratiqué par le responsable hiérarchique de l'employée, censé fonder une indemnité pour tort moral (art. 49 al. 1 CO en lien avec l'art. 328 al. 1 CO) ; ii) le prétendu caractère abusif du licenciement qui justifierait l'octroi d'une indemnité au sens de l'article 336a CO ; iii) le prétendu accomplissement d'heures supplémentaires justifiant une compensation. 3. 3.1

L'article 328 al. 1 CO impose à l'employeur de protéger et respecter, dans les rapports de travail, la personnalité du travailleur. Le harcèlement psychologique, ou mobbing, constitue une violation de l'article 328 CO. La jurisprudence le définit comme un enchaînement de propos et/ou d'agissements hostiles répétés fréquemment pendant une période assez longue, par lesquels un ou plusieurs individus cherchent à isoler, marginaliser, voire exclure une personne sur son lieu de travail. La victime est souvent placée dans une situation où chaque acte pris individuellement peut être considéré comme supportable, alors que l'ensemble des agissements constitue une déstabilisation de la personnalité poussée jusqu'à l'élimination professionnelle de la personne visée (arrêts 4A_652/2018 du 21 mai 2019, consid. 5.1 ; 8C_107/2018 du 7 août 2018, consid. 5a ; 4A_32/2010 du 17 mai 2010, consid. 3.2 ; 4A_310/2019 du 10 juin 2020, consid. 4.1.1). Il n'y a pas harcèlement psychologique du seul fait d'un conflit dans les relations professionnelles (arrêt 4A_439/2016 du 5 décembre 2016, consid. 5.2 et 5.3 ; 8C_787/2015 du 4 novembre 2016, consid. 3.2.4), d'une incompatibilité de caractères (arrêts 2P.39/2004 du 13 juillet 2004, consid. 4.2), d'une mauvaise ambiance de travail ou du simple fait qu'un supérieur hiérarchique n'aurait pas toujours satisfait à ses devoirs envers ses collaborateurs (arrêt 4A_310/2019 du

E. 7.00

heures pour une ouverture de magasin à 7.30 heures. Les parties ne se sont pas expliquées sur cette situation et la raison pour laquelle, alors que l'activité restait la même nonobstant l'heure d'ouverture du magasin, seule une demi-heure d'activité complémentaire fut comptabilisée au lieu d'une heure comme mentionnée dans les relevés. La Chambre des prud'hommes doit considérer que le temps de dépose de la marchandise, les jours de livraison, restait le même quelle que soit l'ouverture du magasin. Il sera ainsi admis que, pour les jours de l'année 2017 durant lesquels A_____ a travaillé – et qui ressortent de décomptes produits à la procédure -, une demi-heure supplémentaire de travail doit être comptabilisée pour la décharge de la marchandise les jours de livraison, ceci même lorsque l'intéressée travaillait à 50%, dès lors qu'elle effectuait son activité le matin pendant cette période d'incapacité partielle. Le décompte produit par l'appelante, pour cette activité complémentaire pendant l'année 2017, s'élève à 33.5 heures supplémentaires et sera retenu comme probant par la Chambre des prud'hommes. Le jugement sera donc réformé sur ce point.

- 20/22 -

C/10387/2018-3 L'appelante invoque également l'accomplissement d'heures supplémentaires effectuées avant l'ouverture du magasin, en dehors des jours de livraison, en indiquant que les employés devaient commencer leur activité quinze minutes avant l'ouverture du magasin. Les déclarations de l'appelante sont corroborées par les témoins C_____ et I_____, mais infirmées par les témoins D_____ et J_____. De même, le représentant de l'intimée, à l'audience de débats principaux du 6 juin 2019, a indiqué que les employés arrivaient quelques cinq minutes avant l'ouverture du magasin pour mettre en place leurs vêtements de travail et ouvrir leur caisse. Ainsi, face à ces témoignages contradictoires, la Chambre des prud'hommes, à l'instar des premiers juges, ne peut que se référer aux décomptes des heures des collaborateurs, dûment signés par A_____, qui font état des heures effectives travaillées. Ces décomptes démontrent que les heures supplémentaires ont bien été comptabilisées par l'entreprise durant les rapports de travail, ainsi les trois jours de la semaine qui nécessitaient une arrivée plus tôt afin de procéder au déchargement des marchandises. Les mêmes décomptes démontrent également que

l'entreprise a toujours eu pour pratique de compenser les heures supplémentaires effectuées par les employés. A l'instar des premiers juges, la Chambre des prud'hommes retient que A_____ ne saurait aujourd'hui contester les relevés d'heures effectués alors même qu'elle a systématiquement apposé sa signature sur ces documents. Le même raisonnement doit s'appliquer au paiement d'heures supplémentaires effectuées le soir, l'employée indiquant à cet égard avoir effectué trente minutes supplémentaires le soir après la fermeture du magasin. Là également, les témoignages recueillis à la procédure sont contradictoires. Les témoins C_____ et I_____ ont indiqué que le travail se terminait trente minutes après la fermeture du magasin, notamment pour effectuer des travaux de nettoyage, alors que le témoin D_____ a nié cette activité complémentaire alléguant que les travaux de nettoyage étaient effectués au cours de la journée et que le travail ne se prolongeait pas au-delà de la clôture des caisses. Selon le témoin, il s'agissait d'un petit magasin dont le nettoyage pouvait aisément être effectué pendant la journée. Le représentant de B_____ SA a également confirmé que le nettoyage s'effectuait normalement durant les heures d'ouverture du magasin ; le témoin J_____ a, quant à elle, précisé que si au début les collaborateurs quittaient le magasin dix ou quinze minutes après la fermeture officielle, par la suite, une machine à décompter la monnaie a été mise à disposition, vraisemblablement en 2011 ou 2012, et les employés quittaient le magasin quelques minutes après la clôture des caisses. Sur ce point de la réclamation également, l'intimée se référera aux décomptes d'heures dûment signés par A_____ et ne faisant état d'aucune heure supplémentaire liée à la fermeture du magasin. La gestion des heures supplémentaires, telle qu'énoncée dans le règlement d'entreprise (art. 3.4.1 du Règlement / Conditions générales d'engagement de B_____ SA), a fait l'objet d'une documentation établie par l'entreprise et

- 21/22 -

C/10387/2018-3 contresignée par les employés concernés. A cet égard, l'intimée a produit à la procédure des fiches intitulées « Contrôle des heures supplémentaires et des vacances » établies pour les années 2011, 2012, 2014 et 2015. Ces documents font état d'heures supplémentaires à une date déterminée et de leur compensation par l'employée. A teneur de ces documents, les compensations s'effectuaient par des jours de congé complémentaires. La prétention en compensation d'heures supplémentaires effectuées le matin avant l'ouverture du magasin et le soir après l'ouverture du magasin sera ainsi rejetée, la Chambre des prud'hommes considérant que l'employée n'a pas démontré le bien-fondé de sa prétention et les documents produits à la procédure attestant soit que heures supplémentaires prétendument indiquées n'ont pas été effectuées, soit que les heures supplémentaires réellement effectuées ont été compensées. Seules seront prises en considération par la Cour de céans les 33.5 heures supplémentaires effectuées durant l'année 2017, relatives aux jours de livraison ayant impliqué une arrivée anticipée des employés au magasin. Sans explication et raison plausible, l'entreprise a pris en considération, à cet égard, pour l'année 2017, trente minutes au titre des heures supplémentaires, alors que les années précédentes, pour cette même activité, une heure était prise en considération. C'est donc ainsi 33.5 heures que l'appelante est en droit de réclamer de ce chef la légitimant à réclamer une somme de fr. 1'130.60 (25% + (33.5 x fr. 27.-/h)). Les autres postes du jugement seront confirmés.

* * * * *

- 22/22 -

C/10387/2018-3

PAR CES MOTIFS, La Chambre des prud'hommes, groupe 3 : A la forme : Déclare recevable l'appel interjeté par A_____ à l'encontre du jugement JTPH/415/2019 rendu par le Tribunal des prud'hommes le 4 novembre 2019, dans la cause C/10387/2018-3. Au fond : Annule partiellement ce jugement. Condamne B_____ SA à verser à A_____ la somme brute de fr. 1'130.60, avec intérêts 5% au 31 janvier 2018, à titre d'indemnisation pour heures supplémentaires. Confirme le jugement pour le surplus. Déboute les parties de toutes autres conclusions. Siégeant : Monsieur Guy STANISLAS, président; Monsieur Claudio PANNO, juge employeur; Madame Monique LENOIR, juge salariée; 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.

E. 7.30

heures. Il découle des pièces produites à la procédure, notamment le décompte d'heures concernant l'activité de A_____, et des déclarations sur ce point concordantes des parties, que trois jours par semaine, lundi, mercredi et vendredi, correspondant à des jours de livraison, les employés venaient plus tôt au magasin, environ une heure avant, pour réceptionner la marchandise ces jours-là. Les témoins I_____ et J_____ ont confirmé que les employés prenaient leur service ces jours-là environ une heure avant l'ouverture du magasin. Le témoin D_____ a également confirmé que le camion arrivait sur place au plus tôt à 7.00 heures du matin et que le déchargement était effectué par deux personnes. Le témoin C_____ a, quant à lui, indiqué que les jours de livraisons les employés devaient être sur place dès 6.00 heures, soit deux heures avant l'ouverture du magasin. Ces propos du témoin ne sont pas corroborés par les autres témoins entendus à la procédure, ni par l'appelante qui a indiqué que, les jours de livraison, les employés devaient être sur place entre quarante-cinq minutes et une heure avant l'ouverture. Cette situation a d'ailleurs été prise en considération dans les décomptes d'heures du collaborateur et les documents produits à la procédure démontrent que, jusqu'au 31 décembre 2016, une heure de travail complémentaire a été comptabilisée trois jours par semaine correspondant aux livraisons effectuées au magasin. Les décomptes se réfèrent, ces jours-là, à une prise d'activité à 7.00 heures au lieu de 8.00 heures. A partir de janvier 2017, l'ouverture du magasin a été avancée à 7.30 heures et les décomptes produits à la procédure ne font état que de trente minutes de travail complémentaire effectué les jours de livraison, avec une prise d'activité à

E. 10

juillet 2017, à la réception d'une communication de l'intéressée du 1er juin 2017 que l'employeur est revenu sur cette situation liée aux réclamations effectuées à la centrale de logistique plusieurs mois auparavant. Plus litigieux pourrait être l'épisode du contrôle des sacs lié aux réclamations de clients ayant donné lieu à une note de service du 9 avril 2016,

document sur lequel D _____ a inscrit de sa main « Avertissement ». Il n'apparaît pas à la Chambre des prud'hommes que cette note de service puisse être interprétée comme un avertissement formel donné à l'employée par sa hiérarchie et pouvant constituer un motif de licenciement, même ordinaire. La Cour de céans retient également que les évaluations de A _____, pour les années 2009 à 2016, produites à la procédure, sont élogieuses, des notes de 5 à 5.6, voire 6, ayant été attribuées à l'employée pour les différents postes de l'évaluation (évaluation de l'année 2016). Il est en outre précisé que l'employée avait la capacité de devenir gérante et qu'elle devait pour ce faire suivre une formation continue interne de programme B _____ SA. En dépit des notes de service notifiées à l'intéressée, la preuve d'insuffisances dans l'accomplissement de ses tâches n'a pas été établie par l'employeur qui ne peut invoquer ce motif comme résiliation des rapports de service. 4.3 Comme indiqué, le motif principal contenu dans la lettre de licenciement notifiée à l'employée le 17 novembre 2017 réside dans les absences répétées depuis plusieurs mois. Selon décompte établi par l'entreprise, A _____ a été absente, pour cause de maladie, douze jours en 2010, trois jours en 2011, neuf jours en 2012, trente-cinq jours en 2013, vingt-six jours en 2014, douze jours en 2015 et douze jours en 2016. En 2017, entre le 15 avril et le 29 décembre, elle a été malade cent trente-trois jours, puis du 1er au 31 janvier 2018, date de la fin des rapports de service, elle a été absente pour cause de maladie vingt-trois jours. Ces absences pénalisaient le magasin 1 _____ qui restait en sous-effectif et a contraint l'employeur à réorganiser l'activité du magasin en procédant au remplacement de l'employée malade pour pallier les problèmes organisationnels auxquels l'entreprise devait faire face, point qui ont été confirmés par la hiérarchie de A _____, soit E _____ (audience de débats principaux du 6 juin 2019) et D _____ (audience de débats principaux du 25 juin 2019). Dès lors qu'elle porte atteinte à la capacité de travail, la maladie n'est pas considérée comme une cause abusive de résiliation et un congé en raison de cette incapacité prolongée perdurant au-delà de la période de protection n'est en principe pas abusif (arrêts 4C_174/2004 du 4 décembre 2015 ; ATF 123 III 246, 254 c.5).

- 18/22 -

C/10387/2018-3 A l'instar des premiers juges, la Chambre des prud'hommes retiendra que le motif avancé par l'employeur à l'appui du licenciement de A _____, et énoncé dans la lettre de résiliation du 14 novembre 2017, est ainsi établi, de telle sorte que le congé ne peut avoir un caractère abusif vu son motif réel. 5. Enfin, l'appelante fait valoir une réclamation au montant de fr. 11'807.45, avec suite d'intérêts, à titre d'indemnité pour 349.85 heures supplémentaires non compensées en nature. 5.1 Si les circonstances exigent des heures de travail plus nombreuses que ne le prévoit le contrat ou l'usage, le travailleur est tenu d'exécuter ce travail supplémentaire dans la mesure où il peut s'en charger et où les règles de la bonne foi permettent de le lui demander. L'employeur est alors tenu de rétribuer les heures de travail supplémentaires qui ne sont pas compensées par un congé en versant un salaire normal majoré d'un quart au moins (art. 321c CO). Il incombe au travailleur de prouver qu'il a effectué des heures supplémentaires et qu'elles ont été annoncées à l'employeur ou que celui-ci en avait connaissance ou devait en connaître leur existence (ATF 129 III 171 consid. 2.4). Le travailleur doit aussi démontrer que lesdites heures supplémentaires ont été soit ordonnées par l'employeur soit rendues nécessaires à la sauvegarde des intérêts légitimes de ce dernier (DUNAND Jean-François, Commentaire du contrat de travail, 2013, n° 47 ad 321 CO et les références citées). Lorsque le travailleur provient à prouver qu'il a effectué les heures supplémentaires sans être en mesure d'en

établir le nombre exact, le juge pourra en faire l'estimation par application et analogie de l'article 42 al. CO en se montrant toutefois strict dans le recours à cette disposition, notamment s'il est établi (et non seulement rendu vraisemblable) que le travail excédait l'horaire normal dans une mesure déterminable (STREIFF/VON KAENEL/RUDOLPH, *Arbeitsvertrag*, 7ème éd., n° 10 ad art. 321 CO ; JAR 2001, p. 164). Les relevés personnels du travailleur ne constituent pas un moyen de preuve suffisant ; en revanche, s'il fournit des relevés journaliers ou mensuels à l'employeur, ceux-ci constituent un moyen de preuve approprié quand bien même ils n'ont pas été contresignés par ce dernier (arrêt 4C_141/2006 du 24 août 2006, consid. 4.2.3 ; WYLER/HEINZER, *Droit du travail*, 4ème éd., p. 144). En revanche, les décomptes récapitulatifs établis unilatéralement par le travailleur à l'issue des rapports de travail doivent être accueillis exceptionnellement et avec une grande réserve ; ils ne constituent, à eux seuls, pas un moyen de preuve, mais une simple affirmation émanant d'une partie. Ils peuvent être pris en compte s'ils sont corroborés par d'autres éléments de preuve tels des témoignages ou des agendas régulièrement tenus (arrêt 4A_578/2011 du 12 janvier 2012, consid. 4; WYLER/HEINZER, loc. cit., p. 144).

- 19/22 -

C/10387/2018-3 5.2 Il est admis que l'heure d'ouverture du magasin était, jusqu'au 1er janvier 2017, 8.00 heures, la fermeture intervenant à 19.00 heures le lundi, mardi et mercredi, à 20.00 heures le jeudi, à 19.30 le vendredi et à 18.00 heures le samedi. A partir du 1er janvier 2017, l'heure d'ouverture des magasins a été avancée à

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