

## **GE\_GERICHTE C/18145/2015 vom 29. Juli 2020**

GE Cour de justice, 2020-07-29, FR

Quelle: [https://mcp.opencaselaw.ch/entscheid/ge\\_gerichte\\_C\\_18145\\_2015](https://mcp.opencaselaw.ch/entscheid/ge_gerichte_C_18145_2015)

FR: GE\_GERICHTE C/18145/2015 du 29 juillet 2020

IT: GE\_GERICHTE C/18145/2015 del 29 luglio 2020

### **Regeste**

Cst.29.al2; CO.337.al1; CO.337c.al3; CO.321e.al1

### **Volltext**

Genève Cour de Justice (Cour civile) Chambre des prud'hommes 29.07.2020 C/18145/2015 C/18145/2015 CAPH/150/2020 du 29.07.2020 sur JTPH/476/2019 ( OO ) , PARTIELMNT CONFIRME Recours TF déposé le 14.09.2020, rendu le 29.07.2021, REJETE, 4A\_481/2020 Normes : Cst.29.al2; CO.337.al1; CO.337c.al3; CO.321e.al1 En fait En droit RÉPUBLIQUE ET CANTON DE GENÈVE POUVOIR JUDICIAIRE C/18145/2015-5 CAPH/150/2020 ARRÊT DE LA COUR DE JUSTICE Chambre des prud'hommes DU mercredi 29 juillet 2020 Entre A\_\_\_\_\_ SARL , sise \_\_\_\_\_, appelante d'un jugement rendu par le Tribunal des prud'hommes le 20 décembre 2019 ( JTPH/476/2019 ), comparant par M e Thierry ADOR, avocat, Avocats Ador & Associés SA, avenue Krieg 44, case postale 445, 1211 Genève 12, en l'Étude duquel elle fait élection de domicile, et Madame B\_\_\_\_\_ , domiciliée \_\_\_\_\_, intimée, comparant par M e François CANONICA, avocat, Canonica & Associés, rue François-Bellot 2, 1206 Genève, en l'Étude duquel elle fait élection de domicile, CAISSE DE CHOMAGE C\_\_\_\_\_ , sise \_\_\_\_\_, partie intervenante, comparant en personne. EN FAIT A. Par jugement JTPH/476/2019 du 20 décembre 2019, reçu le 23 décembre 2019 par les parties, le Tribunal des prud'hommes (ci-après: le Tribunal) a, à la forme, déclaré recevable la demande formée le 13 novembre 2015 par B\_\_\_\_\_ contre A\_\_\_\_\_ SARL (chiffre 1 du dispositif), l'augmentation des conclusions formée le 18 novembre 2015 par B\_\_\_\_\_ (ch. 2), la demande reconventionnelle formée le 15 janvier 2016 par A\_\_\_\_\_ SARL (ch. 3) ainsi que la demande d'intervention formée le 27 novembre 2015, complétée le 9 février 2016, par CAISSE DE CHOMAGE C\_\_\_\_\_ (ch. 4) et déclaré irrecevables le bordereau de pièces du 31 août 2017 ainsi que les notes de plaidoiries finales du 28 septembre 2017 (ch. 5). Au fond, il a condamné A\_\_\_\_\_ SARL à verser à B\_\_\_\_\_ la somme brute de 38'733 fr. 60 avec intérêts moratoires à 5% l'an dès le 31 août 2015, sous déduction de la somme nette de 16'127 fr. 25 avec intérêts moratoires à 5% l'an dès le 1 er février 2016 due à CAISSE DE CHOMAGE C\_\_\_\_\_ (ch. 6), invité la partie qui en a la charge à opérer les déductions sociales et légales usuelles (ch. 7), condamné A\_\_\_\_\_ SARL à payer la somme nette de 16'127 fr. 25 avec intérêts moratoires à 5% l'an dès le 1 er février 2016 à CAISSE DE CHOMAGE C\_\_\_\_\_ (ch. 8) ainsi que la somme nette de 27'000 fr. avec intérêts moratoires à 5% l'an dès le 31 août 2015 à B\_\_\_\_\_ (ch. 9) et débouté les parties de toute autre conclusion (ch. 10). Le Tribunal a arrêté les frais de la procédure à 500 fr. (ch. 11), les a mis entièrement à la charge de A\_\_\_\_\_ SARL (ch. 12), compensés avec l'avance de frais de 500 fr. effectuée par B\_\_\_\_\_, acquise à l'Etat de Genève (ch. 13), condamné A\_\_\_\_\_ SARL à verser la somme de 500 fr. à cette dernière (ch. 14), dit qu'il n'était pas alloué de dépens (ch. 15) et débouté les parties de toute autre

conclusion (ch. 16). B. a. Par acte expédié le 3 février 2020 au greffe de la Cour de justice, A\_\_\_\_\_ SARL appelle de ce jugement, dont elle sollicite l'annulation. Elle conclut à ce que la Cour confirme préalablement l'effet suspensif de l'appel et, principalement, constate que la résiliation du contrat de travail de B\_\_\_\_\_ avec effet immédiat au 30 août 2015 par l'intermédiaire de son conseil est une résiliation pour justes motifs, déboute B\_\_\_\_\_ et CAISSE DE CHOMAGE C\_\_\_\_\_ de toutes autres ou contraires conclusions, condamne B\_\_\_\_\_ à lui verser le montant de 9'268 fr. 47 à titre de dommages-intérêts et lui donne acte de son accord de verser à celle-ci le montant de 4'332 fr. 60 à titre de vacances non prises, avec suite de frais et dépens. Elle a produit une pièce nouvelle, soit un courriel daté du 27 mars 2014. b. B\_\_\_\_\_ conclut à l'irrecevabilité de la pièce nouvelle produite par A\_\_\_\_\_ SARL, au rejet de l'appel et à la confirmation du jugement entrepris, avec suite de frais judiciaires. c. Dans son courrier du 25 février 2020, CAISSE DE CHOMAGE C\_\_\_\_\_ a indiqué n'avoir aucune observation complémentaire à apporter et informé la Cour que dans le cadre de cette procédure, elle concluait à ce que A\_\_\_\_\_ SARL soit condamnée à lui payer le montant de 16'127 fr. 25 nets, plus intérêts à 5% l'an dès le 1<sup>er</sup> février 2016, correspondant aux indemnités versées à B\_\_\_\_\_ pour la période du 18 septembre 2015 au 31 janvier 2016. d. A\_\_\_\_\_ SARL et B\_\_\_\_\_ ont répliqué et dupliqué, persistant dans leurs conclusions respectives. e. Par avis du 20 mai 2020, les parties ont été informées de ce que la cause était gardée à juger. C. Les faits pertinents suivants ressortent de la procédure: a. A\_\_\_\_\_ SARL est une société de droit suisse, sise à Genève, ayant notamment pour but l'exploitation d'une pharmacie. D\_\_\_\_\_ en est l'associée gérante avec signature individuelle. E\_\_\_\_\_, son époux, s'occupe de la gestion de la pharmacie (témoins F\_\_\_\_\_ et D\_\_\_\_\_/E\_\_\_\_\_). b. Par contrat du 30 mai 2014, B\_\_\_\_\_, née le 19 novembre 1958, a été engagée par A\_\_\_\_\_ SARL en qualité de pharmacienne responsable à compter du 1<sup>er</sup> juin 2014 pour une durée initiale de 7 mois, renouvelable selon entente entre les parties. Le salaire mensuel brut convenu était de 6'720 fr. pour un taux d'occupation de 80%, soit 33.6 heures de travail hebdomadaires. Aux termes de ce contrat, les attributions de la pharmacienne responsable comprenaient notamment les tâches suivantes: - la facturation aux caisses-maladies; - l'établissement des factures mensuelles aux patients; - la supervision des ventes; - l'animation du front de vente afin de développer les ventes additionnelles; - la gestion du stock de marchandises. La pharmacienne responsable s'engageait également à respecter les prescriptions du règlement intérieur en vigueur dans l'officine, lequel prévoyait notamment que la présence d'au moins une personne du personnel dans l'espace de vente devait être maintenue durant les heures d'ouverture. Durant les deux premières années d'engagement, le contrat pouvait être résilié par chacune des parties en respectant un préavis de trois mois pour la fin d'un mois. c. Par courriel du 13 janvier 2015, E\_\_\_\_\_ a indiqué à B\_\_\_\_\_ qu'à 11h30 ce matin-là, elle avait fait un chiffre d'affaires de 220 fr. pour une dizaine de clients, correspondant à un panier moyen d'un peu plus de 20 fr. par client, ce qui était beaucoup trop bas. Il lui a rappelé qu'un objectif de 2'500 fr. par jour lui avait été fixé, ce qui correspondait à un panier moyen d'environ 40-45 fr. d. Le 12 février 2015, A\_\_\_\_\_ SARL a fait l'objet d'une inspection par le Service du pharmacien cantonal. Selon le rapport d'inspection du 16 février 2015, dix éléments ont été considérés comme non-conformes. A\_\_\_\_\_ SARL était invitée à remédier à ces "déviation" dans un délai de deux mois. e. Par courriel du 10 mars 2015, E\_\_\_\_\_ a prié B\_\_\_\_\_ de prendre les mesures nécessaires afin d'améliorer la gestion des stocks ainsi que le chiffre d'affaires journalier et le panier moyen. Concernant les stocks, il attendait une amélioration rapide et lui demandait de lui

fournir, pour la semaine suivante, la liste des mesures qu'elle comptait implémenter pour améliorer la situation. f. Par courriel du 16 mars 2015, B\_\_\_\_\_ a informé D\_\_\_\_\_ du fait que son médecin aurait souhaité la mettre en arrêt et qu'elle devait le revoir la semaine suivante. Consciente de l'embrassas dans lequel cela mettrait D\_\_\_\_\_, elle ferait son possible pour assumer son travail. g. Du 24 mars au 26 avril 2015, B\_\_\_\_\_ s'est trouvée en incapacité totale de travailler pour cause de maladie puis, du 27 avril au 3 mai 2015, en incapacité à 50%. h. Le 24 avril 2015, une inspection de suivi a été effectuée par le Service du pharmacien cantonal. Selon son rapport du 28 avril 2015, une déviation demeurait à corriger, soit la mise en place des procédures en lien avec les activités pharmaceutiques. Un délai au 30 mai 2015 était ainsi imparti à A\_\_\_\_\_ SARL pour faire parvenir au Service précité la procédure sur la validation des ordonnances dans lesquelles devaient apparaître les modalités de validation, notamment en l'absence de la pharmacienne responsable. i. Par courriel du 13 mai 2015, E\_\_\_\_\_ a indiqué à B\_\_\_\_\_ qu'une série de "tiers-payant" datant de début 2015 n'étaient toujours pas réglés. Il lui semblait lui avoir déjà demandé de résoudre ces cas et constatait que cela n'avait toujours pas été fait. j. Par courriel du 5 juin 2015 au Service du pharmacien cantonal, A\_\_\_\_\_ SARL a sollicité un délai supplémentaire à fin juin 2015 pour mettre en place les procédures en lien avec les activités pharmaceutiques. k. Par courriel du 29 juin 2015, E\_\_\_\_\_ a indiqué à B\_\_\_\_\_ que le chiffre d'affaires de ce jour-là n'était pas du tout au niveau de leurs attentes et non acceptable au vu de la troisième année d'exercice. Il lui demandait de faire preuve de plus de diligence sur les points suivants : - en tant que pharmacienne responsable, elle se devait de répondre au téléphone lorsqu'on cherchait à la joindre en dehors des heures de travail et devait répondre à son courriel du 10 mars 2015 portant sur la gestion des stocks ; - tenir un chiffre d'affaires acceptable même en leur absence ; - s'assurer de la présence en continu d'une personne à l'avant, dans l'espace de vente ; - envoyer en fin de chaque journée le chiffre d'affaires journalier, le nombre de clients et la période de facturation ; - préparer une proposition de stock pour la garde suivante et l'envoyer à D\_\_\_\_\_ avant le mercredi soir suivant. l. Dans une note manuscrite non datée, D\_\_\_\_\_ a indiqué à B\_\_\_\_\_ de remettre un médicament soumis à ordonnance sans poser de questions, se référant à un entretien téléphonique avec le médecin. m. Selon le certificat médical du 27 juillet 2015, la Dresse G\_\_\_\_\_ a certifié que B\_\_\_\_\_ était suivie à sa consultation depuis fin février 2015 pour des raisons de santé engendrées par des difficultés relationnelles avec ses employeurs. Les répercussions de ces conflits professionnels sur son état de santé avaient nécessité une prise en charge multidisciplinaire avec un suivi et traitement psychologiques toujours en cours. n. Par courriel du 7 août 2015 à B\_\_\_\_\_, E\_\_\_\_\_ a relevé qu'il n'avait toujours pas reçu de réponse à son courriel du 10 mars 2015, ni à son rappel du 29 juin 2015. Il n'avait pas non plus reçu de proposition de stock pour la garde de nuit du mois de juillet. Il lui a encore reproché le fait que des articles avaient été vendus au prix d'achat, du fait d'un manque total d'application lors de la saisie des articles. Il lui demandait " pour la dernière fois " de faire preuve de plus de diligence dans son travail et de répondre à leurs demandes, téléphones et e-mails. Les termes " pour la dernière fois " apparaissaient en caractères gras. o. Le 10 août 2015, A\_\_\_\_\_ SARL a engagé H\_\_\_\_\_ en qualité de pharmacien adjoint à 80% avec effet au 1<sup>er</sup> septembre 2015. p. Par courrier du 13 août 2015, le conseil de B\_\_\_\_\_ a adressé un courrier à A\_\_\_\_\_ SARL afin de lui faire part des difficultés rencontrées par celle-ci sur son lieu de travail. Au nombre de ces difficultés, qui pouvaient exposer B\_\_\_\_\_ à voir sa responsabilité au plan pharmaceutique engagée, se trouvaient: - le fait que D\_\_\_\_\_ prodiguait sans droit des conseils en

matière de vente de médicaments et remettait des produits thérapeutiques (médicaments figurant sur les listes A et B) à des clients qui n'avaient pas d'ordonnance médicale et/ou sans les faire viser par la pharmacienne responsable; - le fait que la précitée faisait établir des ordonnances par son médecin traitant de façon à délivrer des médicaments, en particulier à sa famille à l'étranger, ceci dans le but d'en obtenir le remboursement par son assurance maladie. Il en était de même pour les médicaments destinés à son propre usage, dont elle se servait librement dans le stock; - le fait que D\_\_\_\_\_ avait incité, à plusieurs reprises, B\_\_\_\_\_ à délivrer des médicaments sous ordonnance à des clients qui n'en avaient point et, fait aggravant, sous la menace d'un licenciement si celle-ci ne devait pas obtempérer. Les traitements infiniment discutables réservés à B\_\_\_\_\_ sur le plan humain, qui se voyait gravement maltraitée, étaient également visés. q. Dans un document non signé du 14 août 2015, I\_\_\_\_\_, psychologue, a indiqué que B\_\_\_\_\_ lui avait été adressée en avril par le Dr J\_\_\_\_\_, dans le cadre de la psychothérapie déléguée. Cette indication était motivée par un état anxio-dépressif présent et invalidant, dans un contexte de stress au travail. Lorsqu'elles se rencontraient, l'objectif formulé par B\_\_\_\_\_ était de pouvoir travailler sur sa sensibilité dans son cadre de travail assez hostile et peu sécurisant. Même si la patiente avait pu remobiliser des ressources au fur et à mesure des rencontres, il s'avérait très difficile pour elle, de manière naturelle, de faire face à des situations qui engageaient son éthique et sa déontologie professionnelles, ainsi qu'à une ambiance de travail publiquement humiliante. Ce contexte de non-adéquation entre, d'une part, ses valeurs et les responsabilités qui incombaient à sa fonction et, d'autre part, sa réalité de travail, générait un état de stress et d'épuisement. Cet état émotionnel l'avait, à quelques reprises, conduit à demander des consultations "en urgence". Ce document a été revu et discuté avec le Dr J\_\_\_\_\_, qui l'a signé. r. Par courrier du dimanche 30 août 2015, transmis par courriel du même jour à 21h au conseil de B\_\_\_\_\_, A\_\_\_\_\_ SARL a intégralement contesté les faits ressortant du courrier du 13 août 2015, précisant que D\_\_\_\_\_ se consacrait essentiellement à l'administration de la pharmacie, à la vente des produits cosmétiques ainsi qu'à la vérification du stock, à défaut d'être faite par B\_\_\_\_\_. A\_\_\_\_\_ SARL et D\_\_\_\_\_ avaient pris un certain temps pour répondre au courrier du 13 août 2015 afin de réunir les faits et manquements graves de B\_\_\_\_\_ et avaient pris définitivement la décision de licencier cette dernière pour fautes et avec effet immédiat. Le courrier valait ainsi licenciement avec effet immédiat de B\_\_\_\_\_. Les motifs du congé étaient, sans être exhaustifs : - les manquements aux devoirs et responsabilités incombant au rôle de pharmacien responsable tels que notés dans le rapport d'inspection du pharmacien cantonal du 12 février 2015; - le défaut de suivi et de correction des déviations relevées dans le rapport précité; - la remise de médicaments sans ordonnance, sans appel aux médecins-traitant ou le défaut de signature sur ordonnance; - la remise de médicaments de type stupéfiant dans les mêmes conditions notamment; - le défaut de suivi immédiat de l'ordonnancier et mise à jour tardive suite aux contrôles de D\_\_\_\_\_;

- la gestion calamiteuse du stock engendrant des pertes financières; - l'absence de réponse aux demandes et courriels de sa hiérarchie; - le défaut de comptabilisation des ventes de produits, introduction et paiement de prix single pack avec des produits vendus en multiple ou triple packs, aboutissant à des pertes; - les produits "vendus" ou remis aux clients, à plusieurs reprises, sans facturation ni encaissement; - le manquement d'une attitude proactive quant à la vente des autres produits responsables de 40 à 50% du chiffre d'affaires; - le manquement d'une attitude proactive quant au panier client moyen, soit environ 40 à 45 fr. par client; - le non-respect du règlement intérieur

de la pharmacie, notamment de la directive d'être et de se tenir dans la partie avant commerciale de la pharmacie pour l'accueil, la vente et la surveillance. s. Du 31 août au 12 octobre 2015, B\_\_\_\_\_ s'est trouvée en incapacité totale de travailler pour cause de maladie. t. Par courrier du 2 septembre 2015, le conseil de B\_\_\_\_\_ a contesté tant les griefs consignés dans la lettre de licenciement que la manière dont celui-ci avait été prononcé. D. a. Par demande déposée en conciliation le 3 septembre 2015, déclarée non conciliée le 16 octobre 2015 et introduite le 13 novembre 2015 auprès du Tribunal, B\_\_\_\_\_ a assigné A\_\_\_\_\_ SARL en paiement de la somme de 75'432 fr. 15 avec intérêts à 5% l'an dès le 31 août 2015, avec suite de dépens. Cette conclusion a été portée à 88'872 fr. 15 le 18 novembre 2015 et se décompose comme suit: - 33'600 fr. bruts à titre de salaire pour la période de septembre 2015 à janvier 2016; - 40'320 fr. nets à titre d'indemnité pour licenciement injustifié, équivalente à six mois de salaire; - 4'641 fr. bruts à titre d'indemnité pour jours de vacances non pris en nature; - 2'311 fr. 15 à titre d'indemnisation des heures supplémentaires; - 8'000 fr. nets à titre d'indemnité pour tort moral. A l'appui de ses conclusions, B\_\_\_\_\_ a notamment exposé que les rapports de travail avaient commencé à se détériorer neuf mois après son engagement en raison de la pression dont elle faisait l'objet s'agissant du chiffre d'affaires ainsi que de l'ingérence de la propriétaire de l'établissement dans les affaires de la pharmacie. Il lui avait ainsi été ordonné à plusieurs reprises de délivrer des médicaments, quand bien même elle n'était pas en possession de l'ordonnance, à défaut de quoi elle risquait de se voir notifier un congé. Il était également arrivé à plusieurs reprises que la propriétaire de la pharmacie se substitue à elle dans la vente des médicaments afin de vendre le plus de produits possibles. Or, ces ingérences étaient de nature à engager sa responsabilité. En outre, elle avait été victime d'humiliations sur son lieu de travail dans un contexte particulièrement houleux. Elle avait ainsi dû entamer un suivi auprès de la Dresse G\_\_\_\_\_ ainsi que du Dr J\_\_\_\_\_. Les manquements qui lui étaient reprochés dans la lettre de licenciement n'étaient en réalité que l'exercice de ses droits et devoirs en qualité de pharmacienne responsable. Il avait par ailleurs été remédié aux déviations relevées dans le rapport d'inspection du 12 février 2015. S'agissant des procédures en lien avec les activités pharmaceutiques, elle avait interpellé son employeuse à plusieurs reprises compte tenu du fait que celle-ci souhaitait être tenue au courant. Toutefois, cela était toujours reporté. En date du 31 août 2015, n'étant pas encore au courant de son licenciement avec effet immédiat, elle s'était rendue sur son lieu de travail avant de le quitter immédiatement une fois informée de la décision de son employeuse. Elle n'avait enfin jamais eu d'avertissement écrit ou oral comprenant la menace explicite d'une résiliation immédiate des rapports de travail. b. Par demande d'intervention principale déposée le 27 novembre 2015, CAISSE DE CHOMAGE C\_\_\_\_\_ a déclaré s'être subrogée dans les droits de B\_\_\_\_\_ à l'encontre de A\_\_\_\_\_ SARL et conclu à ce que cette dernière soit condamnée à lui payer le montant de 3'616 fr. 20 plus intérêts à 5% l'an dès le 1 er novembre 2015, correspondant aux indemnités versées pour la période du 18 septembre au 31 octobre 2015. c. Dans sa réponse et demande reconventionnelle du 15 janvier 2016, A\_\_\_\_\_ SARL a conclu, avec suite de dépens, à ce que le Tribunal constate que la résiliation du contrat de travail avec effet immédiat intervenue le 30 août 2015 était une résiliation pour justes motifs, déboute B\_\_\_\_\_ de toutes autres ou contraires conclusions, condamne celle-ci à lui verser le montant de 9'268 fr. 47 à titre de dommages-intérêts et lui donne acte de son accord de verser à B\_\_\_\_\_ le montant de 4'332 fr. 60 à titre de vacances non prises. Elle a expliqué que le licenciement avec effet immédiat était justifié par les nombreux manquements de B\_\_\_\_\_ relevés dans le courrier du 30 août 2015, qui avaient

fait l'objet de plusieurs avertissements oraux et de courriels adressés à l'employée, restés sans réponse. En particulier, la procédure en lien avec les activités pharmaceutiques n'avait pas été mise en place malgré ses nombreuses relances à ce sujet et le délai fixé par le Service du pharmacien cantonal. S'agissant notamment de la gestion du stock de marchandises, dont B\_\_\_\_\_ était responsable, A\_\_\_\_\_ SARL lui avait rappelé ses manquements par courriel du 29 juin 2015 et donné un avertissement le 7 août 2015. Par appel téléphonique du 13 août 2015, elle lui avait signifié un ultime avertissement oral, à la suite de quoi la situation s'était particulièrement envenimée et B\_\_\_\_\_ avait fait preuve d'incivilités à l'égard de D\_\_\_\_\_. La situation étant devenue insupportable, elle avait notifié la lettre de licenciement à son employée en date du 30 août 2015. La mauvaise gestion du stock par B\_\_\_\_\_ avait par ailleurs eu pour effet de voir de nombreux médicaments en stock se périmier avant d'être vendus, les pertes s'élevant à 4'499 fr. 31 pour l'année 2014 et à 4'769 fr. 16 pour l'année 2015. Elle en demandait ainsi le remboursement à son ancienne employée. A ce titre, elle a produit une liste de médicaments avec leur quantité et leur coût. d. Le 9 février 2016, CAISSE DE CHOMAGE C\_\_\_\_\_ a amplifié ses conclusions, concluant à ce que A\_\_\_\_\_ SARL soit condamnée au paiement de la somme nette de 16'127 fr. 25 avec intérêts moratoires à 5% l'an dès le 1<sup>er</sup> février 2016, correspondant aux indemnités versées pour la période du 18 septembre au 31 janvier 2016. e. Par mémoire du 18 février 2016, B\_\_\_\_\_ a conclu au rejet de la demande reconventionnelle et au déboutement de A\_\_\_\_\_ SARL de toutes autres ou contraires conclusions. Elle a notamment contesté avoir fait preuve d'incivilités à l'égard de D\_\_\_\_\_. f. Lors de l'audience du 10 juin 2016, le Tribunal a entendu les parties et la psychologue I\_\_\_\_\_ en qualité de témoin. f.a. B\_\_\_\_\_ a notamment déclaré qu'elle n'avait pas encore retrouvé d'emploi. Au début des rapports de travail au sein de A\_\_\_\_\_ SARL, tout se passait très bien jusqu'à fin 2014 où elle avait commencé à recevoir des injonctions afin que le chiffre d'affaires de la pharmacie augmente. D\_\_\_\_\_ la traitait d'incapable, précisant qu'il n'y avait qu'au sein de A\_\_\_\_\_ SARL qu'elle pouvait travailler car personne d'autre ne l'engagerait. Selon D\_\_\_\_\_, le travail du pharmacien était de vendre des produits qui n'étaient pas nécessairement prescrits. Ainsi, elle avait eu un cas où un client disposait d'une ordonnance prescrivant des K\_\_\_\_\_ [lorazépam] à raison de 5 par jour. Comme elle avait constaté que le client venait chercher plus de boîtes que nécessaire, elle avait indiqué sur le dossier dudit client qu'il ne fallait plus lui remettre de boîtes avant une certaine date. Toutefois, à son retour de congé, elle avait trouvé trois boîtes destinées audit patient avec une indication manuscrite " à donner sans poser de questions " rédigée par D\_\_\_\_\_. Pour ce qui était des médicaments échus, elle a précisé que la pharmacie n'avait ouvert qu'en 2013 et qu'il ne pouvait dès lors pas y en avoir au moment où elle était arrivée. Elle avait tenté de contacter les fournisseurs afin qu'ils puissent reprendre les médicaments échus mais il lui avait été indiqué que les médicaments avaient été offerts lors de l'ouverture de la pharmacie. Il lui était également arrivé de proposer à un client des médicaments génériques arrivant bientôt à échéance mais D\_\_\_\_\_ préférait qu'elle propose les médicaments originaux afin d'augmenter le chiffre d'affaires. f.b. D\_\_\_\_\_ a notamment déclaré que deux points importants avaient été demandés à B\_\_\_\_\_ dès son engagement, à savoir la gestion du stock et le panier moyen. Cette dernière les avait rassurés sur le fait qu'elle disposait des compétences nécessaires à cet égard. Elle a confirmé les motifs de licenciement indiqués dans le courrier du 30 août 2015 et précisé que si elle n'avait pas licencié B\_\_\_\_\_ de manière ordinaire, c'était à cause de la liste des motifs contenus dans cette lettre. A la question de savoir si elle avait donné pour instruction à son conseil de licencier B\_\_\_\_\_ un

dimanche, elle a expliqué que cette dernière était devenue ingérable et que le vendredi 28 août elle l'avait insultée devant sa fille de 13 ans. Elle ne souhaitait plus la revoir le lundi et le processus de remplacement était déjà en route, ce qui prenait du temps. Il fallait que, dès le moment où B \_\_\_\_\_ ne serait plus là, un autre pharmacien prenne la relève. f.c. I \_\_\_\_\_, dont le secret médical a été levé par B \_\_\_\_\_, a indiqué connaître celle-ci depuis fin avril 2015. La Dresse G \_\_\_\_\_ l'avait adressée au Dr J \_\_\_\_\_ afin qu'elle puisse bénéficier d'un soutien psychologique. B \_\_\_\_\_ avait besoin d'être aidée afin que ses journées au travail puissent être moins difficiles. Lorsqu'elle l'avait rencontrée, cette dernière présentait un état d'épuisement avec des éléments anxieux pouvant s'apparenter à des éléments de déprime. Elle manquait de confiance en elle, souffrait de trouble du sommeil et d'irritabilité. Il y avait des facteurs de stress très présents. Elle relatait des situations difficiles sur son lieu de travail avec notamment des dissonances entre ce qu'elle était sommée de faire et la déontologie et l'éthique de sa profession. Les symptômes présentés par B \_\_\_\_\_ pouvaient être mis en lien avec la situation que cette dernière lui avait présentée en lien avec son travail. I \_\_\_\_\_ a confirmé être l'auteure et les termes du document daté du 14 août 2015. Elle a également confirmé avoir identifié une causalité exogène avec les symptômes présentés par B \_\_\_\_\_, notamment des situations humiliantes. A titre d'exemple et selon ce que cette dernière lui avait rapporté, il arrivait à D \_\_\_\_\_ d'intervenir alors que B \_\_\_\_\_ était en train de servir un client, pour suggérer de délivrer un autre médicament ou pour autoriser la délivrance d'un médicament alors que l'ordonnance n'était pas présentée. Un autre exemple qui l'avait frappée était que D \_\_\_\_\_ avait demandé à B \_\_\_\_\_ si elle était la dernière personne à s'être rendue aux toilettes et que, cas échéant, elle se devait de nettoyer. I \_\_\_\_\_ ne pensait pas que B \_\_\_\_\_ avait une propension à exagérer ses propos, son état émotionnel étant suffisamment présent pour être probant. Selon ce qu'elle avait constaté, celle-ci était démunie, sans moyen et ne sachant plus comment faire pour gérer ses journées particulières de travail et sa santé psychologique avait été très altérée par la situation qu'elle avait vécue sur son lieu de travail. Il arrivait à B \_\_\_\_\_ de l'appeler dans la journée afin de fixer un rendez-vous après son travail et partager avec elle les difficultés de la journée afin de ne pas rester avec cet état émotionnel et trouver des réponses à ses questions. Elles n'avaient pas abordé la question des emplois précédent et ignorait ce que prenait B \_\_\_\_\_ comme médicament auparavant. A sa connaissance, il n'y avait pas d'autres sources de stress ou d'autres éléments susceptibles d'impacter B \_\_\_\_\_ et son état dépressif avait comme unique fondement les problèmes rencontrés sur son lieu de travail. Après son licenciement, B \_\_\_\_\_ avait présenté une certaine anxiété à l'idée de devoir chercher un nouvel emploi et avait recouvré un peu de quiétude émotionnelle. I \_\_\_\_\_ continuait de la suivre. g. Par courrier du 17 juin 2016, A \_\_\_\_\_ SARL a demandé la récusation de la juge L \_\_\_\_\_ ainsi qu'une expertise psychologique de B \_\_\_\_\_. Par jugement JTPH/356/2016 du 26 septembre 2016, le Tribunal a rejeté la demande de récusation et réservé la suite de la procédure, précisant que la question de l'expertise psychologique serait traitée une fois que la décision relative à la demande de récusation serait définitive. Ce jugement a été confirmé par arrêt de la Cour du 5 avril 2017. h. Le 28 septembre 2017, A \_\_\_\_\_ SARL a à nouveau sollicité la récusation de la juge L \_\_\_\_\_. i. Lors des audiences des 31 août et 28 septembre 2017, le Tribunal a entendu plusieurs témoins. i.a. M \_\_\_\_\_, apprentie-assistante en pharmacie, entendue en qualité de témoin, a déclaré avoir effectué un stage à la A \_\_\_\_\_ SARL pendant deux ou trois semaines au cours de l'été 2015 et travaillé avec B \_\_\_\_\_. Elle y avait également rencontré F \_\_\_\_\_ qui était présent lorsque B \_\_\_\_\_ était absente. Elle avait vu à une reprise D \_\_\_\_\_ prendre un médicament dans un tiroir, de liste A ou B,

c'est-à-dire qui devait être remis contre une ordonnance médicale, et le donner directement à un client sans faire contresigner la pharmacienne responsable. S'agissant de l'ambiance entre D\_\_\_\_\_ et B\_\_\_\_\_, elle avait plus souvent vu cette dernière chercher à retrouver son calme plutôt qu'à être détendue et joyeuse. A l'issue de ce témoignage, D\_\_\_\_\_ a contesté celui-ci quant à la délivrance par ses soins de médicaments se trouvant sur des listes A ou B. i.b N\_\_\_\_\_, assistante médicale, entendue comme témoin, a indiqué connaître D\_\_\_\_\_ depuis l'ouverture de A\_\_\_\_\_ SARL car elle travaillait aux alentours. S'agissant de B\_\_\_\_\_, elle avait fait sa connaissance au moment où elle avait débuté son travail au sein de la pharmacie. Pendant un moment, dès juin 2015, elles avaient entretenu des liens; toutefois, elle ne lui parlait plus, car elle avait refusé de venir témoigner dans le cadre de la procédure. B\_\_\_\_\_ l'avait contactée afin qu'elle témoigne en sa faveur mais n'avait pas cherché à l'influencer. Elle lui avait raconté ce qu'elle vivait mais elle-même ne l'avait jamais personnellement constaté. Elle n'avait par ailleurs jamais assisté à une quelconque discussion entre B\_\_\_\_\_ et D\_\_\_\_\_. Elle a ajouté que son employeur commandait régulièrement des médicaments à D\_\_\_\_\_ et n'avait jamais constaté que cette dernière vendait des médicaments soumis à ordonnance. i.c. G\_\_\_\_\_, médecin-généraliste, entendue en qualité de témoin, a déclaré qu'elle connaissait B\_\_\_\_\_ depuis novembre 2013. Elle était venue la consulter le 26 février 2015 s'agissant des problèmes en lien avec la présente procédure et lui avait uniquement fait part de ses difficultés professionnelles. Selon ce que lui avait expliqué sa patiente, celle-ci était extrêmement stressée dans le cadre de son emploi par les exigences de son employeur. Elle avait constaté que B\_\_\_\_\_ présentait un état de stress et d'angoisse ainsi que différents symptômes en lien avec ce qu'elle lui expliquait. A sa connaissance, cette dernière n'avait pas d'autres soucis susceptibles de provoquer l'état dans lequel elle était. Les symptômes qu'elle avait constatés étaient en corrélation avec ce que relatait B\_\_\_\_\_. Elle lui avait prescrit des antidépresseurs ainsi qu'un relaxant et celle-ci avait accepté de voir un psychologue pour l'aider à se sentir plus forte. B\_\_\_\_\_ avait toujours été cohérente dans ses récits et elle-même n'avait jamais eu la moindre suspicion que ce qui lui était raconté était exagéré. En dehors des explications fournies par B\_\_\_\_\_, il existait, à l'examen clinique des symptômes psychologiques ou psychiatriques, des critères visibles et objectivables tels que ceux qu'elle avait constatés, à savoir notamment un état d'agitation psychomotrice et de la transpiration. La première fois que B\_\_\_\_\_ lui avait fait part de cette situation de souffrance, elle avait estimé son état de discret à modéré alors que trois semaines plus tard, soit mi-mars 2015, un arrêt de travail était devenu indiscutable car elle était dans un état de stress important, sévère. Son diagnostic était celui d'anxiété et dépression sévère. Lorsque B\_\_\_\_\_ était venue la consulter en novembre 2013, c'était pour des problèmes n'ayant rien à voir avec ceux qu'elle avait rencontrés par la suite. Elle n'avait pas souvenir d'avoir rédigé un certificat médical destiné à l'ancien employeur de sa patiente. i.d. F\_\_\_\_\_, entendu comme témoin, a indiqué qu'il travaillait depuis la fin du mois de juin 2014 en qualité de pharmacien assistant à la A\_\_\_\_\_ SARL le lundi après-midi et le jeudi. Il avait connaissance d'un règlement interne qui lui avait été remis lorsqu'il avait commencé à travailler. Il n'avait jamais travaillé en même temps que B\_\_\_\_\_ et ignorait s'il y avait eu des tensions entre cette dernière et D\_\_\_\_\_. Il n'avait jamais constaté que D\_\_\_\_\_ vendait des médicaments délivrés sur ordonnance. S'agissant de l'inspection de février 2015 par le Service du pharmacien cantonal, tous les points relevés dans le rapport étaient du ressort de la pharmacienne responsable. Les objectifs de chiffre d'affaires journaliers étaient selon lui raisonnables et lui-même les réalisait régulièrement. Quant à la gestion du stock, elle était

fait de manière informatique. Lorsqu'un médicament était vendu, il apparaissait automatiquement sur la commande à faire. De temps à autre, B\_\_\_\_\_ et lui-même vérifiaient si les stocks correspondaient à la réalité. Il le faisait les jours où il travaillait et B\_\_\_\_\_ les autres jours, mais ils ne le faisaient pas ensemble. Chacun s'occupait d'une partie et ils se laissaient des instructions. Les médicaments livrés devaient être rangés derrière ceux déjà en stock de manière à ce que les plus anciens soient vendus en premier. Il avait toutefois constaté que B\_\_\_\_\_ ne procédait pas ainsi. D\_\_\_\_\_ ne rangeait pas les médicaments. Il n'avait personnellement jamais été stressé par les époux D\_\_\_\_\_/E\_\_\_\_\_ dans le cadre de son travail. i.e. J\_\_\_\_\_, médecin-généraliste, entendu en qualité de témoin, a déclaré connaître B\_\_\_\_\_ depuis huit ou dix ans. Il avait perdu contact avec elle avant que son médecin-traitant la lui adresse en août 2015 pour une psychothérapie déléguée. Selon ce que B\_\_\_\_\_ lui avait exposé, cette dernière rencontrait d'importantes difficultés dans sa situation professionnelle où elle se sentait persécutée et humiliée. Elle lui avait fourni de nombreux exemples, lui racontant qu'elle faisait l'objet de remarques désobligeantes devant les clients de la pharmacie, son employeur allant jusqu'à lui reprocher l'état des toilettes. B\_\_\_\_\_ était également très en soucis en raison du non-respect de la déontologie sur son lieu de travail. Ses employeurs délivraient des médicaments vendus sur ordonnance alors qu'ils n'y étaient pas habilités, seuls les pharmaciens étant autorisés à le faire. B\_\_\_\_\_ présentait un état psychologique démolé, épuisé. Elle était également dérangée par le fait qu'elle devait atteindre des objectifs en termes de chiffre d'affaires et que, si elle n'y parvenait pas, elle était critiquée. Elle devait rester debout à l'avant de la pharmacie même lorsqu'il n'y avait pas de clients et lorsqu'elle devait procéder à des vérifications de dosage ou de compatibilité, elle ne pouvait le faire car l'ordinateur qui se trouvait à l'arrière de la pharmacie était parfois occupé par les employeurs pour envoyer des courriels. Lorsqu'il avait vu B\_\_\_\_\_ en août 2015, sa situation professionnelle justifiait un traitement de sorte qu'il ne s'était pas appesanti sur les autres aspects de sa vie. Elle lui avait indiqué se sentir tellement mal qu'elle craignait de faire des erreurs dans la posologie des médicaments qu'elle dispensait. Si elle avait été sa patiente, il l'aurait mise en arrêt de travail. Elle était à la limite des larmes, à bout de nerfs, avec des problèmes de sommeil et des weekends difficiles à l'idée de reprendre le travail le lundi. Il lui paraissait extrêmement improbable que B\_\_\_\_\_ ait pu simuler ou inventer des faits tels qu'elle les lui avait racontés. S'agissant du diagnostic, il précisait ne pas être porté sur les termes psychiatriques et préférait parler de dépression circonstancielle forte avec angoisses. Selon lui, la souffrance de B\_\_\_\_\_ devait être de 7 sur 10. Il avait revu B\_\_\_\_\_ en vue de son audition dans le cadre de la présente procédure afin de savoir où elle en était et avait été ravi de la voir rayonnante. Cette dernière avait retrouvé un travail, malheureusement de remplacement, qui lui convenait. Il était un peu au courant de la procédure car I\_\_\_\_\_ le tenait au courant de l'évolution de B\_\_\_\_\_ et cette dernière lui en avait également parlé. i.f. E\_\_\_\_\_, entendu en qualité de témoin, a déclaré qu'il avait personnellement investi dans la pharmacie. Lorsqu'il avait engagé B\_\_\_\_\_, il avait mis l'accent sur deux points essentiels, à savoir la gestion du stock et la réalisation d'un chiffre d'affaires. Il n'avait pas constaté que celle-ci avançait des médicaments à des clients qui n'avaient pas d'ordonnance car il n'était pas souvent là. Dès le début de l'été, l'attitude de B\_\_\_\_\_ s'était dégradée. Il y avait des erreurs dans les ventes, les commandes, la facturation. La procédure de gestion du stock n'était pas fournie et B\_\_\_\_\_ ne répondait pas à ses courriels. Cela créait des tensions grandissantes à la pharmacie. Le 7 août 2015, il avait envoyé un courriel à B\_\_\_\_\_. Le 13 août 2015, il avait appelé la pharmacie et avait demandé à parler à la

précitée. Il voulait lui demander une énième fois de lui remettre la procédure de gestion des stocks et d'être joignable par téléphone en dehors de ses heures de travail. B\_\_\_\_\_ avait refusé, estimant qu'elle n'avait pas à rester à proximité de son téléphone lorsqu'elle ne travaillait pas. Le ton était monté et il lui avait imparti un délai au lendemain afin de fournir la procédure de gestion du stock, tout en indiquant qu'à défaut d'exécution, il y aurait des conséquences. La réponse avait été une lettre du conseil de B\_\_\_\_\_. La tension devenait difficile à gérer et quand il avait appris par sa fille, le 28 août 2015, que B\_\_\_\_\_ avait insulté sa femme, ils avaient décidé que la situation ne pouvait plus durer. Vu les difficultés rencontrées avec cette employée, ils avaient commencé à rechercher un nouveau pharmacien responsable, lequel avait commencé le 1<sup>er</sup> septembre. Il a confirmé que H\_\_\_\_\_ avait pris la succession de B\_\_\_\_\_ au poste de pharmacien responsable. L'engagement de ce dernier, initialement prévu en qualité de pharmacien adjoint, avait été décidé dans l'optique d'ouvrir la pharmacie le samedi et d'étendre les horaires. Le système informatique permettait de suivre les dates d'échéance des médicaments pour autant qu'elles aient été entrées. Cela n'était pas le cas pour B\_\_\_\_\_ puisque lorsqu'il voulait lister les médicaments échus, il constatait qu'aucune date d'échéance n'était entrée. La mauvaise gestion des stocks par B\_\_\_\_\_ avait eu deux conséquences, l'une chiffrable, étant donné qu'il s'agissait des stocks échus dont ils réclamaient le remboursement et l'autre indirect, car le stock n'était pas adapté aux besoins de la clientèle. S'agissant de l'objectif de chiffre d'affaires, il avait insisté sur la pratique de ventes complémentaires pour atteindre le panier moyen, comme par exemple de proposer l'achat de médicament protégeant l'estomac au client à qui il était prescrit des antibiotiques. i.g. O\_\_\_\_\_, pharmacien cantonal, entendu comme témoin, a déclaré que la propriétaire d'une pharmacie non titulaire d'un diplôme de pharmacienne n'était pas autorisée à vendre des médicaments et si elle le faisait néanmoins, elle engageait la responsabilité de la pharmacienne responsable si cette dernière était au courant. Le pharmacien responsable n'avait pas l'obligation légale de se tenir à l'avant de l'officine afin d'accueillir, surveiller et encourager les clients à acheter. En revanche, le contrôle des conditions de stockage des médicaments relevait de sa responsabilité. D'un point de vue de la loi sur la santé, il ne pouvait toutefois être reproché au pharmacien responsable l'existence de médicaments périmés. En revanche, il pouvait y avoir des relations contractuelles entre les parties qui pouvaient prévoir des attentes dans ce domaine. Selon lui, A\_\_\_\_\_ SARL avait été contrôlée à trois ou quatre reprises depuis sa création. Il se souvenait qu'au départ de B\_\_\_\_\_, une procédure sur la validation des ordonnances était manquante, qui était un point important. Il n'était pas normal que cette procédure n'existe pas mais il arrivait couramment qu'ils doivent réclamer à une ou deux reprises des mesures correctives. En principe, le pharmacien responsable devait pouvoir être atteint d'une manière ou d'une autre en son absence. Cette obligation découlait de l'art. 57 du règlement sur les institutions de santé et ne concernait que les prestations pharmaceutiques. Le pharmacien responsable avait la responsabilité d'approuver les procédures, notamment celles sur la validation des ordonnances mais il n'avait pas la responsabilité de les rédiger. S'agissant des objectifs financiers et commerciaux de fin d'année, il était évident que les pharmaciens en avaient. Il n'avait toutefois jamais entendu qu'il existait un panier moyen attendu par patient. Cela l'aurait choqué s'agissant de médicaments, mais tel n'aurait pas été le cas, si le panier moyen avait été constitué d'articles cosmétiques. S'agissant de la note manuscrite de D\_\_\_\_\_, la situation telle qu'elle semblait ressortir de ce document n'était pas légitime dans la mesure où l'ayant-droit économique, non-pharmacien, n'avait pas à être au courant ni à interférer dans les prescriptions médicales. D\_\_\_\_\_ n'aurait pas dû

répondre à ce médecin car elle n'avait pas à s'impliquer dans une question ayant trait à la délivrance d'un médicament. Enfin, ne connaissant pas l'historique du patient, il ne lui était pas possible de dire ce que la pharmacienne responsable aurait dû faire. Cela dépendait de savoir si elle connaissait le patient, le médecin et les traitements en cours. i.h. A l'issue de l'administration des preuves, les parties ont plaidé et le Tribunal a gardé la cause à juger, sous réserve de la décision concernant la demande de récusation. j. Par jugement du 17 octobre 2017, le Tribunal, groupe 1, a déclaré irrecevable la demande de récusation formée le 28 septembre 2017 par A\_\_\_\_\_ SARL et condamné celle-ci à une amende disciplinaire de 1'000 fr. Le recours contre ce jugement a été déclaré irrecevable par arrêt de la Cour du 31 mai 2018, confirmé par arrêt du Tribunal fédéral du 12 septembre 2019. E. Dans le jugement querellé, le Tribunal a notamment retenu que les courriels adressés par A\_\_\_\_\_ SARL à B\_\_\_\_\_ pour lui rappeler les points à régler ne contenaient aucune menace explicite de licenciement, si bien que celle-ci n'aurait pu s'attendre à un licenciement, encore moins avec effet immédiat. Il était par ailleurs malvenu de reprocher à B\_\_\_\_\_ d'avoir vendu des médicaments sans ordonnance dès lors qu'il ressortait des pièces et témoignages du dossier que la propriétaire de A\_\_\_\_\_ SARL lui ordonnait d'agir de la sorte. Enfin, le fait que B\_\_\_\_\_ était devenu ingérable et avait insulté la propriétaire de la pharmacie devant sa fille de 13 ans n'avait pas été prouvé, de sorte qu'il n'y avait pas lieu d'accorder plus de poids aux allégués de l'employeuse à cet égard. Aussi, bien qu'un certain nombre de manquements aient été mentionnés dans le courrier du 30 août 2015, il n'y avait pas lieu de considérer que ces motifs n'auraient pas permis d'exiger de l'employeuse la continuation des rapports de travail jusqu'au terme d'un licenciement ordinaire. En revanche, tout portait à penser que l'engagement du nouveau pharmacien responsable constituait la raison principale du licenciement, dans la mesure où celui-ci, qui avait été engagé le 10 août 2015, avait remplacé B\_\_\_\_\_ au pied levé et où l'allégation selon laquelle il avait été embauché pour prolonger les horaires d'ouverture de la pharmacie n'était pas crédible au regard de son taux d'occupation de 80%. En outre, dès lors qu'aucun motif de congé n'était rattaché en particulier à une date "récente" par rapport au licenciement, il convenait de relever qu'il faisait chronologiquement suite au courrier de B\_\_\_\_\_ du 13 août 2015, qui datait de treize jours ouvrables avant la date du congé. Le licenciement immédiat n'était ainsi pas justifié, de sorte que l'employée avait droit à ce qu'elle aurait gagné si les rapports de travail avaient pris fin à l'échéance du délai de congé, soit le 31 janvier 2016 compte tenu de son incapacité de travail du 31 août au 12 octobre 2015. B\_\_\_\_\_ avait également droit à une indemnité pour licenciement immédiat injustifiée compte tenu du fait qu'elle avait débuté un suivi médical en février 2015 en raison de problèmes de santé engendrés par des difficultés relationnelles au sein de son travail, des circonstances dans lesquelles elle avait été licenciée - un dimanche soir à 21h par le biais de son conseil -, et du fait qu'elle n'avait pas retrouvé d'emploi fixe au moment de la procédure. Ces éléments, la durée des rapports de travail et la situation économique dans laquelle s'était retrouvée l'employée justifiait une indemnité de 27'000 fr., correspondant à environ quatre mois de salaire. Le Tribunal a enfin débouté A\_\_\_\_\_ SARL de sa demande reconventionnelle au motif que les conditions quant à la responsabilité du dommage causé par la travailleuse n'étaient pas remplies, considérant que B\_\_\_\_\_ n'était pas l'unique personne à s'occuper de la gestion du stock, que la pharmacie n'avait pas apporté la preuve qu'une faute pouvait être imputée à la précitée ou qu'une obligation contractuelle aurait été violée par elle et que le pharmacien cantonal avait indiqué que la responsabilité de médicaments périmés ne saurait être imputée au pharmacien responsable. F. Les

arguments des parties seront discutés, dans la mesure utile, dans la partie "EN DROIT". EN DROIT 1.

1.1 L'appel est recevable contre les décisions finales et incidentes de première instance lorsque, dans les affaires patrimoniales, la valeur litigieuse au dernier état des conclusions est de 10'000 fr. au moins (art. 308 al. 1 let. a et al. 2 CPC). En l'espèce, la valeur litigieuse est supérieure à 10'000 fr., de sorte que la voie de l'appel est ouverte. 1.2 Déposé dans le délai utile de trente jours et selon la forme prescrite par la loi (art. 145 al. 1 let. c et 311 al. 1 CPC), l'appel est recevable. 1.3 La Cour revoit la cause avec un plein pouvoir d'examen en fait et en droit (art. 310 CPC). En particulier, elle contrôle librement l'appréciation des preuves effectuée par le juge de première instance et vérifie si celui-ci pouvait admettre les faits qu'il a retenus. Il incombe toutefois au recourant de motiver son appel (art. 311 al. 1 CPC), c'est-à-dire de démontrer le caractère erroné de la motivation attaquée (ATF 138 III 374 consid. 4.3.1; arrêt du Tribunal fédéral 4A\_55/2017 du 16 juin 2017 consid. 5.2.3.2). Dans la mesure où la valeur litigieuse est supérieure à 30'000 fr., les maximes des débats (art. 55 al. 1 et 247 al. 2 let. b ch. 2 CPC) et de disposition (art. 58 al. 1 CPC) sont applicables. La présente cause est en outre régie par la procédure ordinaire (art. 243 al. 1 et 2 a contrario CPC). 2. L'appelante conclut préalablement à la confirmation de l'effet suspensif.

2.1 A teneur de l'art. 315 al. 1 CPC, l'appel suspend la force de chose jugée et le caractère exécutoire de la décision dans la mesure des conclusions prises en appel. 2.2 L'appel est par conséquent doté de l'effet suspensif automatique, sans qu'il n'y ait lieu de statuer à cet égard. 3. L'appelante produit une pièce nouvelle en appel. 3.1 Selon l'art. 317 al. 1 CPC, les faits et moyens de preuve nouveaux ne sont pris en compte au stade de l'appel que s'ils sont invoqués ou produits sans retard (let. a) et ne pouvaient l'être devant la première instance bien que la partie qui s'en prévaut ait fait preuve de la diligence requise (let. b). Pour les pseudo nova, il appartient au plaideur qui entend les invoquer devant l'autorité d'appel de démontrer qu'il a fait preuve de la diligence requise, ce qui implique notamment d'exposer précisément les raisons pour lesquelles le moyen de preuve n'a pas pu être produit en première instance (ATF 143 III 42 consid. 4.1; arrêt du Tribunal fédéral 5A\_636/2018 du 8 octobre 2018 consid. 3.3.3). 3.2 En l'espèce, la pièce nouvelle produite est datée du 27 mars 2014 et est antérieure à la procédure de première instance. L'appelante n'expliquant pas les raisons pour lesquelles elle n'aurait pas pu produire ce moyen de preuve devant l'instance inférieure, cette pièce nouvelle est irrecevable, de même que les faits qui s'y rapportent. 4. L'appelante se plaint d'une violation de son droit d'être entendue au motif que la décision attaquée ne serait pas suffisamment motivée.

4.1 La jurisprudence a déduit du droit d'être entendu consacré par l'art. 29 al. 2 Cst. l'obligation pour le juge de motiver ses décisions. L'autorité n'a toutefois pas l'obligation d'exposer et de discuter tous les faits, moyens de preuve et griefs invoqués par les parties, mais elle peut au contraire se limiter à ceux qui, sans arbitraire, lui paraissent pertinents (ATF 145 III 324 consid. 6.1; 143 III 65 consid. 5.2; 142 II 154 consid. 4.2; 134 I 83 consid. 4.1; arrêt du Tribunal fédéral 5A\_151/2020 du 13 mai 2020 consid. 3.1). Savoir si la motivation présentée est convaincante est une question distincte de celle du droit à une décision motivée. Dès lors que l'on peut discerner les motifs qui ont guidé le juge, le droit à une décision motivée est respecté (ATF 145 III 324 consid. 6.1; 141 V 557 consid. 3.2.1; arrêt du Tribunal fédéral 4A\_344/2018 du 27 février 2019 consid. 2.3.1). Le juge n'a toutefois pas l'obligation d'exposer et de discuter tous les faits, moyens de preuve et griefs invoqués par les parties, mais peut au contraire se limiter à l'examen des questions décisives pour l'issue du litige. Dès lors que l'on peut discerner les motifs qui ont guidé la décision de l'autorité, le droit à une décision motivée est respecté même si la motivation présentée est

erronée. La motivation peut d'ailleurs être implicite et résulter des différents considérants de la décision ATF 141 V 557 consid. 3.2.1; arrêt du Tribunal fédéral 5D\_34/2019 du 11 juin 2019 consid. 4.2). Une autorité judiciaire ne commet un déni de justice formel prohibé par l'art. 29 al. 2 Cst. que si elle omet de se prononcer sur des griefs qui présentent une certaine pertinence ou de prendre en considération des allégués et arguments importants pour la décision à rendre (ATF 143 III 65 consid. 5.2; 142 II 154 consid. 4.2; 141 V 557 consid. 3.2.1, arrêt du Tribunal fédéral 5A\_151/2020 précité, *ibidem*). Le droit d'être entendu est une garantie constitutionnelle de caractère formel, dont la violation doit en principe entraîner l'annulation de la décision attaquée indépendamment des chances de succès du recourant sur le fond (ATF 144 I 11 consid. 5.3; arrêt du Tribunal fédéral 2C\_439/2019 du 16 septembre 2019 consid. 2.1). Par exception au principe de la nature formelle du droit d'être entendu, une violation de ce dernier est considérée comme réparée lorsque l'intéressé jouit de la possibilité de s'exprimer librement devant une autorité de recours pouvant contrôler librement l'état de fait et les considérations juridiques de la décision attaquée, à condition toutefois que l'atteinte aux droits procéduraux de la partie lésée ne soit pas particulièrement grave (ATF 142 II 218 consid. 2.8.1; arrêt du Tribunal fédéral 8C\_615/2016 du 15 juillet 2017 consid. 4.2). Le droit d'être entendu n'est toutefois pas une fin en soi. Ainsi, lorsqu'on ne voit pas quelle influence la violation de ce droit a pu avoir sur la procédure, autrement dit, lorsque le renvoi de la cause à l'autorité précédente en raison de cette violation risquerait de conduire à une vaine formalité et à prolonger inutilement la procédure, il n'y a pas lieu d'annuler la décision attaquée (arrêt du Tribunal fédéral 5A\_699/2014 du 24 octobre 2017 consid. 3.1.3 et les nombreuses références). 4.2 En l'espèce, quand bien même le jugement querellé est succinct, en tant qu'il retient que la propriétaire de l'appelante ordonnait à l'intimée de délivrer des médicaments sans ordonnance, on parvient à discerner les motifs qui ont guidé la décision du premier juge. L'appelante d'ailleurs été en mesure de la critiquer de manière détaillée. En outre, l'appelant n'a pas fait état de ce que le Tribunal ne se serait pas prononcé sur des arguments essentiels qui auraient été invoqués ou n'en aurait pas tenu compte. Partant, le grief est infondé. Autre est la question de savoir si le Tribunal a correctement ou non apprécié les preuves recueillies. Par ailleurs, même à admettre une violation du droit d'être entendue de l'appelante, celle-ci serait de peu de gravité et pourrait être réparée devant la Cour, qui dispose d'un plein pouvoir d'examen en fait et en droit et devant laquelle l'appelante a pu s'exprimer pleinement. Elle serait donc sans conséquence. Les griefs soulevés par l'appelante à cet égard seront en tout état examinés dans les considérants qui suivent.

5. L'appelante remet en cause l'intégralité du jugement entrepris, qui statue également sur l'indemnisation des heures supplémentaires et l'indemnité pour les jours de vacances non pris en nature, sous réserve du montant de 4'332 fr. 60 qu'elle reconnaît devoir à l'intimée. Elle n'a toutefois formulé aucun grief sur les points précités, s'en remettant simplement à l'appréciation de la Cour à cet égard. Il n'y a dès lors pas lieu d'entrer en matière sur ces points, faute de motivation (art. 311 al. 1 a contrario CPC). 6.

L'appelante reproche au Tribunal d'avoir considéré que le licenciement de l'intimée avec effet immédiat n'était pas justifié. 6.1.1 L'employeur et le travailleur peuvent résilier immédiatement le contrat en tout temps pour de justes motifs (art. 337 al. 1 1<sup>ère</sup> phrase CO). Sont notamment considérées 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 (art. 337 al. 2 CO). 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 (ATF 137 III 303 consid. 2.1.1; arrêt du Tribunal fédéral 4A\_225/2018 du 6 juin 2019 consid. 4.1). Ce 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 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 (ATF 142 III 579 consid. 4.2; arrêt du Tribunal fédéral 4A\_225/2018 précité consid. 4.1). L'avertissement ne doit pas nécessairement comporter dans chaque cas 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; le travailleur doit savoir quelle attitude ne sera plus tolérée à l'avenir (arrêts du Tribunal fédéral 4A\_188/2014 du 8 octobre 2014 consid. 2.3; 4C\_10/2007 du 30 avril 2007 consid. 2.1). La jurisprudence ne saurait poser des règles rigides sur le nombre et le contenu des avertissements dont la méconnaissance, par le travailleur, est susceptible de justifier un licenciement immédiat. Sont décisives, dans chaque cas particulier, entre autres circonstances, la nature, la gravité, la fréquence ou la durée des manquements reprochés au travailleur, de même que son attitude face aux injonctions, avertissements ou menaces formulés par l'employeur (ATF 127 III 153 consid. 1c ; arrêt du Tribunal fédéral 4A\_188/2014 du 8 octobre 2014 consid. 2.3). Il convient de ne pas perdre de vue que ce n'est pas l'avertissement en soi, fût-il assorti d'une menace de licenciement immédiat, qui justifie une telle mesure, mais bien le fait que l'acte imputé au travailleur ne permet pas, selon les règles de la bonne foi, d'exiger de l'employeur la continuation des rapports de travail jusqu'à l'expiration du délai de congé (ATF 127 III 153 consid. 1c). Le juge apprécie librement s'il existe de justes motifs (art. 337 al. 3 CO); il applique les règles du droit et de l'équité (art. 4 CC). Savoir si le comportement incriminé atteint la gravité nécessaire dépend des circonstances du cas concret (ATF 142 III 579 consid. 4.2 et les arrêts cités). Dans son appréciation, le juge doit notamment tenir compte de la position et de la responsabilité du travailleur, du type et de la durée des rapports contractuels, de la nature et de l'importance des manquements (ATF 137 III 303 consid. 2.1.1; arrêt du Tribunal fédéral 4A\_225/2018 du 6 juin 2019 consid. 4.1).

6.1.2 Selon la jurisprudence, la partie qui veut résilier le contrat avec effet immédiat doit agir sans tarder à compter du moment où elle a connaissance d'un juste motif de licenciement, sous peine d'être déchu du droit de s'en prévaloir. Il s'agit-là d'une condition d'exercice du droit de résilier pour justes motifs de l'art. 337 al. 1 CO (arrêt du Tribunal fédéral 4A\_372/2016 du 2 février 2017 consid. 5.1.2). Si elle tarde à agir, elle donne à penser qu'elle a renoncé au licenciement immédiat, respectivement qu'elle peut s'accommoder de la continuation des rapports de travail jusqu'à l'échéance ordinaire du contrat (ATF 138 I 113 consid. 6.3.1; arrêt du Tribunal fédéral 4A\_559/2016 du 18 janvier 2017 consid. 4.1 et les références citées). Les circonstances du cas concret déterminent le laps de temps dans lequel l'on peut raisonnablement attendre de l'intéressé 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 (ATF 138 I 113 consid. 6.3.2; arrêt du Tribunal fédéral 4A\_559/2016 précité consid. 4.1 et les références citées). Un délai supplémentaire

est toléré s'il se justifie par les exigences pratiques de la vie quotidienne et économique; l'on peut ainsi admettre une prolongation de quelques jours lorsque la décision doit être prise par un organe polycéphale au sein d'une personne morale, ou lorsqu'il faut entendre le représentant de l'employé. Il faut par ailleurs distinguer selon que l'état de fait est clair ou qu'il appelle des éclaircissements. Dans ce dernier cas, il faut tenir compte du temps nécessaire pour élucider les faits (arrêts du Tribunal fédéral 4A\_206/2019 du 29 août 2019 consid. 4.2.2 et les références citées; 4A\_251/2015 du 6 janvier 2016 consid. 3.2.2). 6.1.3 Il est exclu d'invoquer comme justes motifs de congé immédiat des circonstances qui sont apparues après la déclaration de résiliation du contrat (ATF 121 III 467 consid. 5a). En procédure, il est toujours possible d'invoquer encore d'autres circonstances qui existaient au moment de la résiliation, mais qui n'avaient pas pu être invoquées parce qu'elles n'étaient pas ou ne pouvaient pas être connues de l'auteur de la résiliation (ATF 142 III 579 consid. 4.3; 124 III 25 consid. 3c; arrêts du Tribunal fédéral 4A\_610/2018 du 29 août 2019 consid. 4.2.1.; 4A\_372/2016 du 2 février 2017 consid. 5.1.2). Il faut donc se demander, dans un tel cas, si les circonstances antérieures, non invoquées au moment du licenciement immédiat, auraient pu conduire l'employeur, s'il les avait connues, à admettre que le rapport de confiance était rompu et à résilier le contrat de travail avec effet immédiat (ATF 124 II 25 consid. 3b). 6.1.4 Si les conditions de l'art. 337 al. 1 CO ne sont pas remplies, le travailleur a droit à ce qu'il aurait gagné si les rapports de travail avaient pris fin à l'échéance du délai de congé ou à la cassation du contrat conclu pour une durée déterminée (art. 337c al. 1 CO). On tiendra compte, le cas échéant, des effets d'une période de protection selon l'art. 336c al. 1 CO pour calculer le délai de congé hypothétique (Aubert, in Commentaire romand, Code des obligations I, 2012, n. 1 ad art. 337c CO). Si le congé est donné avant une incapacité de travail et si le délai de congé n'a pas expiré avant cette période, ce délai est suspendu et ne continue à courir qu'après la fin de la période (art. 336c al. 1 let. b et al. 2 CO). 6.1.5 De simples déclarations d'une partie mentionnées au procès-verbal et formulées en audience en réponse à des questions ne permettent pas de retenir que cette partie aurait présenté à ce sujet des allégués réguliers selon le droit de procédure (arrêt du Tribunal fédéral 5A\_282/2016 du 17 janvier 2017 consid. 8.4). 6.2 En l'espèce, l'appelante a invoqué de nombreux manquements pour justifier le licenciement avec effet immédiat de l'intimée. Certains de ces manquements avaient été relevés lors d'une inspection du Service du pharmacien cantonal, puis corrigés par l'intimée à l'exception de la procédure sur la validation des ordonnances. D'autres - soit notamment le montant trop faible du panier moyen par client, la mauvaise gestion des stocks, l'absence de réponse aux courriels et appels de l'employeuse, la facturation et le fait de ne pas se tenir à l'avant de la pharmacie - avaient fait l'objet de divers courriels de la part de l'appelante, dans lesquels elle priait l'intimée de résoudre ou d'améliorer les éléments précités, sans toutefois mentionner qu'à défaut elle serait licenciée. Dans son courriel du 7 août 2015 en revanche, l'appelante a relevé qu'elle n'avait toujours pas reçu de réponse à son courriel du 10 mars 2015, ni à son rappel du 29 juin 2015 s'agissant de la gestion des stocks et demandé " pour la dernière fois " à l'intimée de faire preuve de plus de diligence et de répondre aux demandes, téléphones et e-mails de son employeur. Bien que ce courriel ne comporte pas de menace explicite de licenciement, il apparaît clair à sa lecture que de nouveaux manquements ne resteraient pas sans conséquence, étant relevé que les termes " pour la dernière fois " étaient mis en évidence en caractères gras. Cela étant, aucun élément de la procédure n'indique que l'employée aurait violé ses obligations contractuelles les jours précédant son licenciement. Si l'intimée n'a effectivement pas fourni la procédure de gestion des stocks demandée à

plusieurs reprises par l'appelante, cette dernière a indiqué qu'elle lui avait octroyé oralement un délai au 14 août 2015 pour ce faire, de sorte que le licenciement intervenu le 30 août 2015, soit plus de 10 jours ouvrables plus tard, apparaît tardif. Il en va de même s'agissant du courrier de l'intimée du 13 août 2015, considéré comme une attaque par l'appelante. Un délai de deux à trois jours ouvrables est en effet considéré comme suffisant par la jurisprudence pour réfléchir et prendre des renseignements juridiques, étant précisé qu'un délai supplémentaire n'est pas justifié en l'espèce par des exigences pratiques, ni par des besoins d'investigations portant sur les faits reprochés. D\_\_\_\_\_, pour l'appelante, a invoqué lors de l'audience du 10 juin 2016 que le licenciement était intervenu le 30 août 2015 en raison du fait que l'intimée était devenue ingérable et l'avait insultée devant sa fille de 13 ans le vendredi 28 août 2015. Cet incident, qui n'est au demeurant pas expliqué et dont la gravité ne peut dès lors pas être mesurée, n'a toutefois pas été prouvé, comme l'a constaté à juste titre le Tribunal. Le témoignage de E\_\_\_\_\_ à cet égard n'est en effet pas concluant, dans la mesure où il n'a pas personnellement assisté à une telle altercation et a uniquement rapporté des ouï-dire. De plus, son témoignage est à apprécier avec réserve compte tenu de ses liens maritiaux avec D\_\_\_\_\_ et de son investissement dans la pharmacie. Il apparaît par ailleurs surprenant que le courrier de licenciement ne comporte aucune mention d'un tel incident, pourtant qualifié par l'appelante d'"élément déclencheur" ayant joué un rôle fondamental dans la prise de décision de mettre un terme immédiat aux rapports contractuels. Aucune référence claire à cet épisode n'a en outre été faite par l'appelante dans ses écritures de première instance, à l'exception de l'allégué 40 de sa demande reconventionnelle - contesté par l'intimée - qui évoque de manière toute générale des "incivilités" à l'égard de D\_\_\_\_\_, sans autre précision et sans les mettre directement en lien avec le licenciement. Enfin et contrairement à ce que soutient l'appelante, l'on ne saurait tenir pour établi le fait que l'intimée aurait insulté D\_\_\_\_\_ au motif qu'elle n'aurait pas formellement contesté ce fait, dans la mesure où ce motif de licenciement a été mentionné en cours d'audience en réponse à une question et ne constitue dès lors pas un allégué régulièrement introduit selon le droit de procédure et sur lequel porte le devoir de contestation. Par ailleurs, et comme rappelé ci-dessus, l'employeur peut faire valoir ultérieurement des motifs différents de ceux indiqués concomitamment au licenciement immédiat, pour autant que ces motifs reposent sur des faits survenus avant le prononcé du licenciement et restés alors ignorés de lui. Or, en l'occurrence, le comportement insultant allégué était connu de l'appelante lors de la résiliation immédiate du contrat de travail, de sorte qu'elle ne saurait s'en prévaloir en cours de procédure. L'appelante ayant tardé à agir, les conditions permettant le prononcé d'un licenciement immédiat pour justes motifs ne sont pas réunies, de sorte que l'intimée a droit à ce qu'elle aurait gagné si les rapports de travail avaient pris fin à l'échéance du délai de congé ordinaire ou à la cassation du contrat conclu pour une durée déterminée. Contrairement à ce que soutient l'appelante, dans un grief dont elle ne tire au demeurant aucune conséquence, bien que le contrat ait été conclu pour une durée initiale de sept mois, il a été reconduit sans qu'il ne soit établi qu'un nouveau contrat de durée déterminée ait été conclu. Il est ainsi réputé être de durée indéterminée (art. 334 al. 2 CO). Le contrat contenait par ailleurs une clause de résiliation des rapports de travail, élément propre au contrat de durée indéterminée, laquelle prévoyait en l'occurrence un délai de congé de trois mois. Compte tenu de l'incapacité de travail de l'intimée du 31 août au 12 octobre 2015, le délai de congé serait arrivé à échéance le 31 janvier 2016, comme l'a retenu à juste titre le Tribunal. Le fait que l'intimée n'ait pas transmis les certificats médicaux relatifs à cette incapacité à son ancienne employeuse ne saurait modifier ce qui précède,

dans la mesure où elle n'avait aucune obligation de le faire, les rapports de travail ayant en effet pris fin le jour où le licenciement avec effet immédiat a été communiqué à l'intimée. Pour le surplus, l'appelante ne formule aucune critique au sujet des montants retenus par le Tribunal, de sorte que les chiffres 6 et 8 du dispositif du jugement entrepris seront confirmés. 7. L'appelante reproche au Tribunal de l'avoir condamné à verser une indemnité pour licenciement immédiat injustifié à l'intimée. 7.1 L'art. 337c al. 3 CO prévoit qu'en cas de résiliation immédiate injustifiée, le juge peut allouer au travailleur une indemnité dont il fixera librement le montant, en tenant compte de toutes les circonstances, mais sans dépasser l'équivalent de six mois de salaire. Cette indemnité, qui s'ajoute aux droits découlant de l'art. 337c al. 1 CO, revêt une double finalité, à la fois réparatrice et punitive, quand bien même elle ne consiste pas en des dommages-intérêts au sens classique, car elle est due même si la victime ne subit ou ne prouve aucun dommage; revêtant un caractère sui generis, elle s'apparente à la peine conventionnelle. Sauf cas exceptionnel, elle doit être versée pour tout licenciement immédiat dénué de justes motifs (ATF 135 III 405 consid. 3.1; arrêt du Tribunal fédéral 4A\_173/2018 du 29 janvier 2019 consid. 5.1). Une éventuelle faute concomitante du travailleur est prise en considération et peut donner lieu à une réduction, voire à une suppression de l'indemnité lorsque la faute du travailleur est grave, mais insuffisante pour justifier le licenciement avec effet immédiat, ou encore lorsque tout manquement de l'employeur ou tout reproche d'un autre ordre est exclu (Wylter, Droit du travail, 2019, p. 766). L'indemnité est fixée d'après la gravité de la faute de l'employeur, la mesure de l'atteinte portée aux droits de la personnalité du travailleur et la manière dont la résiliation a été annoncée; d'autres critères tels que la durée des rapports de travail, l'âge du lésé, sa situation sociale, une éventuelle faute concomitante et les effets économiques du licenciement entrent aussi en considération. Statuant selon les règles du droit et de l'équité (art. 4 CC), le juge dispose d'un large pouvoir d'appréciation (arrêts du Tribunal fédéral 4A\_173/2018 précité consid. 5.1; 4A\_161/2016 du 13 décembre 2016 consid. 3.1). 7.2 En l'espèce, le Tribunal a retenu à juste titre qu'une indemnité pour licenciement immédiat injustifié était due à l'intimée, dès lors qu'aucune circonstance exceptionnelle ne commande de déroger à cette règle, l'intimée n'ayant pas commis de faute particulièrement grave et l'appelante n'étant pas exempte de tout reproches. Il convient néanmoins d'examiner si le montant alloué est adéquat compte tenu des circonstances du cas d'espèce. En l'occurrence, il ressort de la procédure que l'intimée a débuté un suivi médical au mois de février 2015 en raison d'un état dépressif et anxieux dû à des difficultés rencontrées sur son lieu de travail, en particulier des humiliations et des problèmes de nature éthique et déontologique en lien avec la vente de médicaments sans ordonnance. Contrairement à ce que soutient l'appelante, bien que les médecins et la psychologue de l'intimée aient rapporté ce que celle-ci leur a confié, il n'existe aucune raison de douter de la véracité de son discours auprès d'eux. En effet, les thérapeutes ont tous trois indiqué qu'elle n'avait pas de propension à l'exagération, la Dresse G\_\_\_\_\_ ayant en outre précisé que son récit était appuyé par des critères visibles et objectivables tels qu'un état d'agitation psychomotrice et de la transpiration. De plus, l'on peine à comprendre pour quelles raisons l'intimée aurait inventé les problèmes rencontrés sur son lieu de travail dans le cadre d'une thérapie ayant débuté près de 6 mois avant d'être licenciée. Il n'existe par ailleurs aucune raison de remettre en cause le diagnostic de dépression et d'anxiété posé par trois professionnels de la santé. Le fait que la thérapie n'ait pas porté sur une période antérieure de la vie de l'intimée, notamment ses précédents emplois, ne saurait changer le fait que sa santé se soit trouvée affectée en raison de son emploi auprès de l'appelante, qu'elle soit une

personne particulièrement fragile ou non ne changeant rien à cet égard. L'état émotionnel de l'intimée sur son lieu de travail a par ailleurs été corroboré par la témoin M\_\_\_\_\_, qui a rapporté qu'elle l'avait plus souvent vue chercher à retrouver son calme plutôt qu'à être détendue et joyeuse. La durée du stage de cette témoin à la pharmacie, à savoir trois semaines, n'est pas de nature à remettre en cause son témoignage, celle-ci ayant valablement pu rapporter ce qu'elle avait observé durant ce laps de temps. S'agissant du fait que D\_\_\_\_\_ vendait des médicaments soumis à ordonnance ou obligeait l'intimée à le faire, engageant ainsi la responsabilité de cette dernière (témoin O\_\_\_\_\_), il est également corroboré par la note manuscrite de D\_\_\_\_\_, dont il ressort que cette dernière s'immisçait dans les prescriptions médicales et demandait à l'intimée de vendre des médicaments, pourtant soumis à ordonnance, sans poser de questions, ce qui affectait l'intimée au niveau éthique et déontologique. Les déclarations du témoin M\_\_\_\_\_ vont également dans ce sens, celle-ci ayant affirmé avoir vu à une reprise D\_\_\_\_\_ prendre un médicament soumis à ordonnance dans un tiroir et le donner directement à un client sans faire contresigner la pharmacienne responsable. Le fait que le témoin F\_\_\_\_\_ n'ait jamais observé une telle chose ne saurait enlever tout crédit au témoignage précité, dans la mesure où F\_\_\_\_\_, qui n'était présent à la pharmacie qu'un jour et demi par semaine, ne travaillait pas en même temps que M\_\_\_\_\_ et l'intimée. Enfin, le témoignage des médecins et psychologue de l'intimée ne sauraient être remis en question par le fait que le témoin J\_\_\_\_\_ ait mentionné en audience que l'intimée lui avait été adressée en août 2015, une confusion temporelle deux ans après les faits n'étant pas suffisante pour remettre en cause les affections psychologiques observées par les trois professionnels de la santé. Le Dr J\_\_\_\_\_ a en tout état confirmé qu'il avait adressé l'intimée à I\_\_\_\_\_ en avril 2015 dans un document daté du 14 août 2015. Au vu des éléments qui précèdent, c'est à juste titre que le Tribunal a retenu que l'intimée avait subi une atteinte à sa personnalité. De plus, la manière dont le licenciement a été notifié à l'intimée n'est pas admissible, celui-ci ayant été communiqué à son conseil un dimanche soir à 21h. Au moment du licenciement, l'intimée était par ailleurs âgée de 56 ans et sa situation économique a été affectée par une période de chômage relativement longue, celle-ci n'ayant pas retrouvé d'emploi au moment de l'audience du 10 juin 2016 et n'ayant ensuite trouvé qu'un travail de remplacement. Au vu de l'ensemble des éléments qui précèdent, c'est à bon droit que les premiers juges ont fixé une indemnité correspondant à environ quatre mois de salaire. Le chiffre 9 du dispositif du jugement entrepris sera dès lors confirmé. 8. L'appelante reproche enfin au Tribunal de l'avoir déboutée de ses conclusions en paiement de 9'268 fr. 47 à titre de dommages-intérêts en lien avec la péremption de médicaments, engendrée selon elle par une mauvaise gestion du stock par l'intimée. 8.1 Aux termes de l'art. 321e al. 1 CO, le travailleur répond du dommage qu'il cause à l'employeur intentionnellement ou par négligence. Comme toute responsabilité contractuelle, la responsabilité du travailleur suppose la réalisation de quatre conditions: un dommage, la violation d'une obligation contractuelle, un rapport de causalité naturelle et adéquate entre ladite violation et le dommage ainsi qu'une faute intentionnelle ou par négligence (arrêt du Tribunal fédéral 4A\_310/2007 du 4 décembre 2007 consid. 6.2; CAPH/17/2020 du 23 janvier 2020 consid. 9.1; CAPH/130/2019 du 5 août 2019 consid. 2.1). Ces conditions sont cumulatives. Il suffit que l'une d'elles fasse défaut pour que la demande doive être rejetée ( CAPH/17/2020 précité consid. 9.1; CAPH/130/2019 précité consid. 2.1). Il appartient à l'employeur de prouver la violation du contrat, le dommage et le rapport de causalité; pour sa part, le travailleur peut apporter la preuve libératoire de son absence de faute (arrêt du Tribunal fédéral 4A\_332/2007 du 15 novembre 2017 consid. 3.1).

8.2 En l'espèce, si des erreurs en lien avec la gestion du stock par l'intimée ressortent effectivement de la procédure - tels que le fait de ne pas systématiquement ranger les nouveaux médicaments derrière les anciens (témoin F\_\_\_\_\_) - et que la gestion du stock faisait partie des attributions de l'intimée, il n'est pas établi que ses propres manquements ont conduit au dommage allégué par l'appelante. Il ressort en effet de la procédure que l'intimée n'était pas l'unique personne en charge du stock, de sorte que la péremption de médicaments ne saurait lui être personnellement et exclusivement imputée. Par ailleurs, le dommage allégué par l'appelante n'a pas été établi. La pièce produite à ce titre ne constitue en effet qu'une simple liste de médicaments avec leur quantité et leur coût et n'est pas suffisante pour démontrer que l'appelante aurait subi un dommage du fait de la péremption de médicaments, étant relevé que ce document ne comporte aucune information à ce sujet. Les conditions de la responsabilité du travailleur n'étant pas remplies, c'est à bon droit que le Tribunal a rejeté la demande reconventionnelle de l'appelante. Le jugement entrepris sera dès lors confirmé sur ce point. 9. 9.1 Si l'instance d'appel statue à nouveau, elle se prononce sur les frais de la première instance (art. 318 al. 3 CPC). Le montant des frais judiciaires, arrêté à 500 fr. en première instance, n'est pas contesté en appel et est conforme au règlement applicable (art. 69 RTFMC), de sorte qu'il sera confirmé. L'appelante obtenant gain de cause sur ¼ de la valeur litigieuse initiale et succombant entièrement sur le principe, il se justifie de mettre les frais à la charge de l'appelante à hauteur de 80% et de l'intimée à hauteur de 20%. L'intimée ayant procédé à l'avance de frais de 500 fr., l'appelante sera en conséquence condamnée à lui rembourser 400 fr. (art. 111 al. 2 CPC). 9.2 Les frais judiciaires de seconde instance seront arrêtés à 800 fr. (art. 5 et 71 RTFMC) et entièrement compensés avec l'avance effectuée par l'appelante, laquelle reste acquise à l'Etat de Genève (art. 111 al. 1 CPC). Compte tenu de l'issue du litige, ils seront mise à la charge de l'appelante à hauteur de 80% et de l'intimée à hauteur de 20%. L'intimée sera par conséquent condamnée à verser 160 fr. à l'appelante à ce titre. Il n'est pas alloué de dépens (art. 22 al. 2 LaCC). \* \* \* \* \* PAR CES MOTIFS, La Chambre des prud'hommes, groupe 5: A la forme : Déclare recevable l'appel formé le 3 février 2020 par A\_\_\_\_\_ SARL contre le jugement JTPH/476/2019 rendu le 20 décembre 2019 par le Tribunal des prud'hommes dans la cause C/18145/2015-5. Au fond : Annule les chiffres 12 et 14 du dispositif de ce jugement et, statuant à nouveau sur ces points: Met les frais judiciaires de première instance à la charge de A\_\_\_\_\_ SARL à hauteur de 400 fr. et de B\_\_\_\_\_ à hauteur de 100 fr. Condamne A\_\_\_\_\_ SARL à verser 400 fr. à B\_\_\_\_\_ à titre de remboursement de l'avance de frais. Confirme le jugement entrepris pour le surplus. Déboute les parties de toutes autres conclusions. Sur les frais : Arrête les frais judiciaires d'appel à 800 fr, les mets à la charge de A\_\_\_\_\_ SARL à raison de 640 fr. et de B\_\_\_\_\_ à raison de 160 fr. et les compense avec l'avance de frais de même montant versée par A\_\_\_\_\_ SARL, laquelle reste acquise à l'Etat de Genève. Condamne en conséquence B\_\_\_\_\_ à verser 160 fr. à A\_\_\_\_\_ SARL à titre de remboursement de l'avance de frais. Dit qu'il n'est pas alloué de dépens d'appel. Siégeant : Madame Nathalie LANDRY-BARTHE, présidente; Monsieur Michael RUDERMANN et Monsieur Willy KNOPFEL, juges assesseurs; 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.