

VD_GERICHTE P318.018650 vom 26. Februar 2021

VD Tribunal cantonal, 2021-02-26, FR

Quelle: https://mcp.opencaselaw.ch/entscheid/vd_gerichte_P318.018650

FR: VD_GERICHTE P318.018650 du 26 février 2021

IT: VD_GERICHTE P318.018650 del 26 febbraio 2021

Erwägungen

E. 1

N._____ (ci-après : la demanderesse) est domiciliée à [...].

E. 1.1

L'appel est recevable contre les décisions finales de première instance dans les affaires patrimoniales (art. 308 al. 1 let. a CPC [Code de procédure civile du 19 décembre 2008 ; RS 272]), pour autant que la valeur litigieuse au dernier état des conclusions de première instance soit de 10'000 fr. au moins (art. 308 al. 2 CPC).

- 13 - L'appel, écrit et motivé, doit être introduit auprès de l'instance d'appel, soit auprès de la Cour d'appel civile (art. 84 al. 1 LOJV [loi vaudoise d'organisation judiciaire du 12 décembre 1979 ; BLV 173.01]), dans les trente jours à compter de la notification de la décision motivée ou de la notification postérieure de la motivation (art. 311 al. 1 CPC).

E. 1.2

En l'espèce, l'appel a été formé en temps utile par une partie qui a un intérêt digne de protection (art. 59 al. 2 let. a CPC) contre une décision finale rendue dans une cause patrimoniale dont la valeur litigieuse était supérieure à 10'000 fr. en première instance. L'appel est dès lors recevable. 2.

E. 2

La Fondation de M._____ (ci-après : la défenderesse) est une fondation, avec siège à [...], dont le but social est la prestation de soins psychiatriques, de maintien et de promotion de la santé mentale, de formation, d'information et de recherche. Cette fondation est une institution privée reconnue d'intérêt public qui assume le mandat de l'Etat de Vaud d'organiser et de dispenser les soins psychiatriques [...]. La défenderesse est inscrite au Registre du commerce du Canton de Vaud.

E. 2.1

L'appel peut être formé pour violation du droit ou pour constatation inexacte des faits (art. 310 CPC). Il offre à l'autorité de deuxième instance un plein pouvoir d'examen (Jeandin, Commentaire Romand, Code de procédure civile, 2e éd. 2019, n. 1 ad art. 310 CPC). Celle-ci peut revoir l'ensemble du droit applicable, y compris les questions d'opportunité ou d'appréciation laissées par la loi à la décision du juge, et doit le cas échéant appliquer le droit d'office conformément au principe général de l'art. 57 CPC (Tappy, Les voies de droit du nouveau Code de procédure civile, JdT 2010 III 129, spéc. p. 134). Elle peut revoir librement la constatation des faits sur la base des preuves administrées en première instance (Tappy, op. cit., p. 135).

E. 2.2

Selon l'art. 317 al. 1 CPC, un moyen de preuve nouveau n'est pris en compte au stade de l'appel que s'il est produit sans retard (let. a) et qu'il ne pouvait l'être devant la première instance bien que la partie qui s'en prévaut ait fait preuve de la diligence requise (let. b). En l'espèce, les pièces 1 et 2 sont des pièces dites de forme et donc recevables. Les pièces 3 et 4, soit la grille d'évaluation du 30 juin 2016 de l'appelante, respectivement les certificats d'arrêt de travail de l'appelante, concordent avec les pièces 12 et 4 du dossier de première instance et sont recevables. La pièce 5, à savoir une attestation du 14 février 2019 de l'Université de Genève, correspond à la pièce 151 produite en première instance, de sorte qu'elle est également recevable (cf. consid. 3.2.2 ci-dessous). 3.

E. 2.2.5

; Wyler, Droit du travail : chronique, in JdT 2011 II 203, 216).

E. 3

Par contrat de travail écrit déployant ses effets à partir du 1er avril 2016, N._____ a été engagée par la Fondation de M._____ pour une durée indéterminée en qualité d'ergothérapeute rattachée au service de psychogériatrie, à un taux d'activité de 100 %, pour un salaire mensuel brut de 5'805 fr. 50, servi treize fois l'an. Le contrat de travail prévoyait un temps d'essai de trois mois. Dans ce cadre, la demanderesse avait notamment à s'intégrer au sein d'une équipe de travail pluridisciplinaire.

- 4 -

E. 3.1

Dans une première partie intitulée « Faits », l'appelante expose sa propre version des faits sans expliquer en quoi l'appréciation des premiers juges serait inexacte ou incomplète. Faute de motivation, les éventuels griefs soulevés dans cette partie sont irrecevables (cf. art. 311 al. 1 CPC).

E. 3.2.1

Dans la partie de l'appel consacrée au « Droit » (sic), l'appelante fait valoir que le tableau peint par le tribunal de prud'hommes de l'intimée serait particulièrement clément et peu représentatif de la réalité et ne refléterait en aucun cas les propos tenus par les nombreux témoignages concordants. Ainsi, l'intimée aurait présenté de nombreux problèmes dans la gestion de l'emploi du temps, aurait refusé de communiquer, n'aurait pas participé aux supervisions et aurait eu un caractère difficile et des sautes d'humeur, ce qui aurait été à l'origine de fortes tensions dans l'équipe. Par ailleurs, le tribunal aurait passé sous silence le fait que l'intimée avait suivi un cours à l'Université de Genève alors qu'elle se trouvait en congé maladie.

E. 3.2.2

Ces griefs ne constituent à l'évidence pas de moyens de droit, mais de fait. Dès lors, dans la mesure où ces éléments ont une incidence sur l'issue du litige, l'état de fait du jugement entrepris a été complété par l'ajout des déclarations des témoins B._____, H._____ et F._____ sur la gestion du temps de l'intimée, des témoins B._____, H._____ et L._____ sur le refus de l'intimée de communiquer et de participer aux supervisions, des témoins B._____, J._____ et H._____ sur le caractère de l'intimée à l'origine des tensions dans l'équipe, ainsi que sur

- 15 - les différentes mesures prises par l'appelante, en la personne de F._____, résultant des déclarations de ce dernier. La participation de l'intimée à un cours à l'Université de Genève est établie par pièce (cf. consid. 2.2 ci-dessus) et a donc été intégrée à l'état de fait. 4.

E. 4

Le 30 juin 2016, N._____, d'une part, et les Drs B._____ et L._____, d'autre part, ont procédé à l'évaluation de la première au terme de la période d'essai de trois mois. A cette occasion, un document intitulé « Grille d'évaluation à 3 mois et une année » (pièce 12) a été rempli et signé par les personnes précitées. Il ressort notamment de ce document que la demanderesse a fait état du fait qu'« après avoir vécu des difficultés, elle limit[ait] les échanges avec l'équipe ». Par ailleurs, la Dre B._____ a notamment relevé ce qui suit : « Collègue capable et compétente dans son travail. Elle a une position peu facile en tant que seule ergothérapeute au sein d'une équipe pluridisciplinaire. Les difficultés par rapport aux limites dans les relations interprofessionnelles sont évoquées. ».

E. 4.1

L'appelante fait valoir qu'elle aurait tout mis en œuvre pour désamorcer le conflit entre l'intimée et le reste de l'équipe soignante mais que toutes ses tentatives se seraient soldées par des échecs, l'intimée ayant tout d'abord refusé la médiation puis la proposition étant restée sans réponse de celle-ci. Il ressortirait de l'ensemble du dossier que l'intimée avait eu une attitude qui avait engendré des tensions ou des conflits avec plusieurs collègues et que la décision de licenciement avait été prise en raison d'une situation de blocage, l'intimée ayant démontré qu'elle ne modifierait pas son comportement. L'intimée conteste avoir mis des patients en danger, comme soutenu par l'appelante, et rappelle que l'appelante avait fait l'objet d'un audit dont les conclusions seraient peu reluisantes. Elle dit avoir été choquée par ce qu'elle a vu à la Fondation de M._____, par certaines pratiques thérapeutiques et par certaines négligences. Elle fait valoir en substance ses bonnes compétences professionnelles et estime avoir été licenciée en raison de sa personnalité.

E. 4.2.1

L'art. 336 al. 1 et 2 CO énumère une liste – non exhaustive – des cas dans lesquels la résiliation est abusive. Ainsi, à teneur de l'art. 336 al. 1 let. d CO, le congé est abusif lorsqu'il est donné parce que l'autre partie fait valoir de bonne foi des prétentions résultant du contrat de travail. Pour que cette disposition soit applicable, il faut que l'autre partie ait eu la volonté d'exercer un droit et qu'elle ait été de bonne foi, même si sa prétention, en réalité, n'existait pas (ATF 136 III 513 consid. 2.4). Le fait

- 16 - que l'employé se plaigne d'une atteinte à sa personnalité ou à sa santé et sollicite la protection de l'employeur peut aussi constituer une telle prétention (art. 328 CO) (TF 4A_401/2016 du 13 janvier 2017 consid. 5.1.1 ; TF 4A_18/2018 du 21 novembre 2018 consid. 3.1). Cela étant, les prétentions émises par l'employé doivent encore avoir joué un rôle causal dans la décision de l'employeur de le licencier (ATF 136 III 513 consid. 2.6). Ainsi, le fait que l'employé émette de bonne foi une prétention résultant de son contrat de travail n'a pas nécessairement pour conséquence de rendre abusif le congé donné ultérieurement par l'employeur. Encore faut-il que la formulation de la prétention en soit à l'origine et qu'elle soit à tout le moins le motif déterminant du licenciement (TF 4A_401/2016 précité, consid. 5.1.3 ; TF 4C.60/2006 du 22 mai 2006 consid. 7.1). Déterminer s'il existe un rapport de causalité naturelle est une question de fait (ATF 136 III

513 consid. 2.6 p. 517 in fine). Pour juger si le congé est abusif, il faut se fonder sur le motif réel, dont la détermination relève du fait. En application de l'art. 8 CC, c'est en principe à la partie qui a reçu son congé de démontrer que celui-ci est abusif (ATF 130 III 699 consid. 4.1 ; ATF 123 III 246 consid. 4b). La jurisprudence a toutefois tenu compte des difficultés qu'il peut y avoir à apporter la preuve d'un élément subjectif, à savoir le motif réel de celui qui donne le congé. Le juge peut ainsi présumer en fait l'existence d'un congé abusif lorsque l'employé parvient à présenter des indices suffisants pour faire apparaître comme non réel le motif avancé par l'employeur. Si elle facilite la preuve, cette présomption de fait n'a pas pour résultat d'en renverser le fardeau. Elle constitue, en définitive, une forme de « preuve par indices » (ATF 130 III 699, JdT 2006 I 193 ; JAR 1996, p. 201 ; SJ 1993 360 consid. 3a ; Wyler/Heinzer, Droit du travail, 4e éd., 2019, p. 805). De son côté, l'employeur ne peut pas rester inactif ; il n'a pas d'autre issue que de fournir des preuves à l'appui de ses propres allégations quant au motif du congé (ATF 130 III 699 consid. 4 ; TF 4A_217/2016 du 19 janvier 2017 consid. 4.1 ; TF 4A_507/2013 du 27 janvier 2014 consid. 3 ; TF 4A 447/2012 du 17 mai 2013 consid. 4). Des motifs prétextes ou non pertinents constituent souvent un indice d'abus, en particulier lorsque le

- 17 - congé intervient à la suite de différends entre employeur et employé (JAR 1994, p. 200). Lorsqu'une résiliation repose sur plusieurs motifs, dont certains sont abusifs et d'autres non, le juge doit fonder sa décision sur le motif qui, chez l'auteur de la résiliation, est vraisemblablement prépondérant et déterminant. En présence d'un motif abusif et d'un autre motif non abusif, l'employeur supporte le fardeau de la preuve que la résiliation aurait aussi été notifiée en l'absence du motif qui doit être considéré comme abusif (TF 4A_430/2010 du 15 novembre 2010 consid. 2.1.3, ARV 2011 p. 31 ; TF 4A_437/2015 du 4 décembre 2015 consid.

E. 4.2.2

Le congé peut aussi être abusif parce qu'il a été donné en violation des droits de la personnalité du travailleur (ATF 136 III 513 consid. 2.3). L'employeur doit en effet protéger et respecter, dans les rapports de travail, la personnalité du travailleur (art. 328 al. 1 CO). Il doit s'abstenir de porter une atteinte injustifiée aux droits de la personnalité du travailleur et, dans les rapports de travail, il doit protéger son employé contre les atteintes émanant de supérieurs, de collègues ou même de tiers (ATF 132 III 115 consid. 2.2 ; ATF 132 III 257 consid. 5.1). S'il surgit un conflit entre travailleurs, l'employeur doit s'efforcer de l'apaiser (ATF 125 III 70 consid. 2c). Il dispose cependant d'un large pouvoir d'appréciation dans le choix des mesures à prendre. Savoir s'il a pris les mesures adéquates est une question de droit (TF 4A_309/2010 du 6 octobre 2010 consid. 2.5 et réf. cit.). On ne peut pas reprocher à un employeur de ne pas avoir pris les mesures adéquates pour apaiser un conflit lorsque l'attitude du travailleur est la cause de la tension et que la mesure appropriée était – comme cela avait été fait – de l'inviter à faire un effort et à changer d'attitude (ATF 136 III 513 consid. 2.6). Le Tribunal fédéral a ainsi considéré, faisant sien l'appréciation de la Cour cantonale, que l'employé qui ne se présente pas à l'entrevue organisée par le service des ressources humaines et qui requiert que les contacts se fassent par le truchement de son avocat, n'est pas propice à trouver une solution dans le cadre de rapports destinés à durer, de sorte qu'il n'y a pas lieu de reprocher à l'employeur de l'avoir considéré comme un obstacle à la poursuite des relations de travail. Dans un cas comme celui-là,

- 18 - l'employeur est dès lors fondé à considérer que l'employé n'est pas disposé à faire des efforts de communication, et le motif du congé est réel (TF 4A_652/2018 consid. 4.2 et

4.3).

E. 4.3

En l'espèce, dans la mesure où le licenciement de l'intimée, tel que résultant de la lettre du 19 janvier 2017, est lié aux « difficultés de collaboration » entre les collaborateurs des soins, la hiérarchie et l'intimée, l'appréciation des preuves à disposition – des témoignages en l'occurrence – est décisive. A cet égard, on relève que la supérieure hiérarchique de l'intimée, la Dre B. _____, ne travaille plus pour l'appelante depuis 2018, de sorte que ses déclarations détaillées et convaincantes peuvent être prises en considération sans plus ample examen. Si les autres témoins sont toujours employés par l'appelante, leurs déclarations, qui sont claires, mesurées et convaincantes, peuvent être retenues dans l'examen du présent litige : ces déclarations sont en outre concordantes entre elles et avec le témoignage de la Dre B. _____. Il ressort de l'ensemble du dossier et en particulier des témoignages que l'ambiance de travail au sein de l'appelante était bonne, excepté quelques tensions interpersonnelles, inévitables dans tout environnement professionnel. L'intimée travaillait au sein d'une équipe interdisciplinaire au sein de laquelle les supervisions étaient importantes pour le travail quotidien, chaque intervenant étant tenu d'y participer. La collaboration entre les parties s'est rapidement avérée problématique. Les capacités de l'intimée en tant qu'ergothérapeute ne sont pas remises en cause dans la procédure ; il est cependant établi que celle-ci avait de la peine à collaborer, ce qui engendrait des difficultés organisationnelles au sein de l'unité, voire à intégrer la manière de travailler et les concepts utilisés dans le cadre clinique, en tenant compte des spécificités relatives à la psychogériatrie et à une unité de soins aigus. L'absence de participation de l'intimée aux séances de supervision, respectivement les difficultés de communication rendaient la situation critique, en particulier du point de vue des médecins qui supervisaient les soins aux patients et répondaient dès lors de leur traitement. Il n'est pas établi, comme le soutient l'intimée, qu'elle aurait été victime de moqueries ou d'exclusion

- 19 - de la part des autres membres de l'équipe. Il ressort en revanche des témoignages concordants que l'intimée s'emportait facilement, ce qui affectait la situation de l'unité. Des tensions sont apparues notamment entre l'intimée et l'équipe infirmière, la première s'étant à une occasion emportée et ayant crié très fort – alarmant même des soignants qui se trouvaient à l'étage –, refusant cependant d'en parler avec le témoin H. _____. Il n'est pas contesté par les parties que c'est au motif que la collaboration était problématique et la situation pesante pour chacune des parties qu'il a été mis fin à la relation de travail. La question litigieuse est dès lors de savoir si l'appelante, eu égard à son devoir de protéger ses employés, a mis en œuvre les mesures de protection idoines et si la situation de blocage à laquelle les parties sont arrivées – rendant impossible la continuation des rapports de travail – lui est imputable. Il résulte du témoignage de la Dre B. _____, supérieure hiérarchique de l'intimée, qu'elle avait informé sa propre hiérarchie – en l'occurrence le Dr L. _____ – des problèmes de communication et de coordination avec l'intimée, et qu'une rencontre à trois, avec l'infirmière responsable de l'équipe, devait être organisée. Une telle rencontre ne s'est cependant jamais concrétisée. En effet, il est établi, sur la base des déclarations concordantes des témoins, que l'intimée faisait des difficultés pour se rendre disponible aux séances de supervision, voire exigeait la présence d'un représentant du syndicat. Or la présence d'un tiers à de telles séances posait problème dans la mesure où des questions liées directement à des cas cliniques y étaient abordées. Le responsable des ressources humaines de l'appelante, F. _____, a également tenté d'intervenir. Il a ainsi rencontré l'intimée

seule, respectivement en présence du supérieur hiérarchique de celle-ci, d'un représentant de la commission du personnel et d'une représentante du syndicat, pour un total de trois à quatre séances. Dans le cadre de ces rencontres, le responsable des ressources humaines a notamment proposé la mise sur pied d'une médiation, à laquelle l'intimée a opposé un refus, souhaitant une nouvelle séance en présence d'un représentant syndical. Selon les déclarations du témoin J. _____, l'intimée – qui n'était

- 20 - alors pas assistée d'un représentant syndical – a ainsi mis fin à une séance après cinq minutes, alors que s'étaient réunis le représentant des ressources humaines, le Dr L. _____ et les infirmières cheffes H. _____ et J. _____. La présence d'une tierce personne lors de ces séances était toutefois problématique car elle n'aurait pas permis d'y évoquer la question des supervisions cliniques, dont on a déjà dit qu'elles ne pouvaient être abordées en présence d'un tiers en raison de la nécessité de préserver le secret médical et de fonction. En définitive, il est établi que la communication et la collaboration avec l'intimée étaient très difficiles. En particulier, celle-ci refusait souvent de participer aux séances – qu'elles soient destinées à la seule supervision ou à l'amélioration de la communication –, voire y opposait l'exigence de présence d'un représentant syndical. Or le refus de l'intimée de s'exprimer hors de la présence d'un représentant syndical n'était pas justifiée dans le cadre perturbé d'alors. Une telle exigence était propre à mettre à mal toute tentative de l'appelante d'aplanir les difficultés. Il aurait au contraire fallu que l'intimée se montre ouverte à la discussion lorsque des mesures lui étaient proposées – hors intervention syndicale – nonobstant sa méfiance à l'endroit de sa hiérarchie. Ainsi, par son comportement, l'intimée a empêché la résolution du conflit, que ce soit par des séances tripartites avec ses supérieurs directs ou par le biais d'une médiation. Il n'était au demeurant pas possible de fonctionner au sein de l'institution sans une communication quotidienne, raison pour laquelle l'exigence de la présence d'un représentant syndical n'était pas envisageable. L'appelante ne saurait par conséquent pas être tenue responsable du fait que les rapports de travail devaient prendre fin. Elle a essayé en vain de prendre des mesures pour accompagner l'intimée afin que celle-ci apprenne à fonctionner dans un cadre clinique et pluridisciplinaire mais l'intimée a elle-même tenu ces mesures en échec par son comportement. Alors que le fardeau de la preuve lui en incombait, l'intimée n'apporte pas la preuve, ni même les indices, que le licenciement était abusif, le résultat de l'instruction ne corroborant pas sa version.

- 21 - Pour ces motifs, il n'y avait pas lieu d'entrer en matière sur la demande d'indemnité de l'intimée et sa demande doit être rejetée. 5.

E. 5

a) Durant les rapports de travail, les relations entre N. _____ et ses collègues se sont fortement dégradées à la suite de tensions récurrentes concernant l'organisation pratique du travail au sein de la Fondation de M. _____. b) N. _____ avait le sentiment de ne pas être intégrée dans l'équipe médicale, de subir régulièrement des moqueries blessantes et du harcèlement, du fait que son travail n'était pas considéré à sa juste valeur par ses collègues et ses supérieurs. Entendue en sa qualité de partie à l'audience du 11 novembre 2019, N. _____ a déclaré ce qui suit : « Je me souviens d'un épisode où j'étais venue chercher une patiente et où l'infirmière qui s'en occupait (...) a dit que la coiffeuse de la patiente était là et que le rendez-vous d'ergothérapie n'était pas important (...) Le matériel dont j'avais besoin et qui était rangé dans des placards disparaissait. » c) Entendue en qualité de témoin à l'audience du 19 août 2019, la Dre B. _____, médecin adjointe et supérieure

hiérarchique de la demanderesse, a notamment déclaré ce qui suit :

- 5 - « S'agissant de l'ambiance qui régnait à la Fondation de M. _____, je dirais qu'elle était bonne. (...). Pendant que je travaillais à la Fondation de M. _____, il y avait certaines tensions interpersonnelles, mais comme dans toutes institutions. Avec Madame N. _____, il y avait des tensions avec l'équipe interdisciplinaire. (...). Je ne me souviens pas des détails à ce sujet mais en ce qui me concerne il y a eu des difficultés à coordonner des rendez-vous entre moi-même et Madame N. _____. Je ne peux pas vous dire à quand remontent ces difficultés (...). Je ne sais pas à quoi ces difficultés étaient dues. Lorsque ces difficultés se rencontraient, j'essayais de trouver un autre rendez-vous mais cela s'avérait difficile et il était compliqué de discuter avec Madame N. _____. J'ai parlé de ces difficultés à ma hiérarchie, à savoir le Docteur L. _____. Nous avons décidé de nous rencontrer tous les trois, ainsi que Madame H. _____, icus [réd. : infirmière cheffe d'unité de soins], pour discuter de ces problèmes de coordination entre les différents corps de métier ainsi que dans le cadre des supervisions. Il y avait ainsi également des difficultés entre Madame N. _____ et l'équipe infirmière. Il était compliqué de rencontrer Madame N. _____ pour résoudre ces difficultés, car soit cela ne lui convenait pas au niveau du moment, soit elle souhaitait être représentée par un représentant tiers. (...) Hormis, les problèmes de coordination que je viens d'évoquer, il n'y a pas eu d'autres problèmes avec la demanderesse à ma connaissance. Nous avons également rencontré Madame N. _____ avec un représentant des ressources humaines, à savoir Monsieur F. _____, toujours pour tenter de résoudre les problèmes rencontrés. Il y a eu une séance en ma présence, lors de laquelle Monsieur Müller était présent. Je ne sais pas s'il y a eu d'autres séances sans que je sois présente. (...) (...) S'agissant de situations alarmantes, la demanderesse ne m'a jamais parlé d'actes de maltraitance de patients dont elle aurait été le témoin, (...) (...) La demanderesse était également mécontente de sa collaboration avec ses collègues et m'en avait fait part, en tant que supérieure. L'insatisfaction émanait un peu des deux côtés. (...) (...) Je n'ai jamais compris d'où provenaient ces problèmes de coordination, si ce n'est qu'il arrivait à la demanderesse, comme à d'autres employés, d'omettre d'inscrire des rendez-vous dans l'agenda commun, et il était particulièrement difficile de se coordonner avec la demanderesse qui oubliait plus fréquemment que d'autres d'inscrire des rendez-vous dans l'agenda commun. Nous avons souhaité discuter de cette situation avec la demanderesse mais nous ne parvenions pas à nous rencontrer parce que la demanderesse ne se présentait pas au rendez-vous. Elle ne venait pas parce qu'elle n'avait pas noté le rendez-vous. (...) Je confirme que Madame N. _____ ne venait souvent pas au rendez-vous de supervision et aux rendez-vous visant à résoudre les problèmes de coordination avec le reste de l'équipe. (...) (...) Je confirme que Madame N. _____ voulait que Madame [...], représentante syndicale, soit présente aux séances mais Madame N. _____ ne se présentait fréquemment pas à ces séances. Je ne

- 6 - me souviens pas si les absences de la demanderesse étaient dues au fait que Madame [...] ne pouvait elle-même pas être présente. (...) Sur demande de Me Pascal Nicollier, les supervisions que nous souhaitions effectuer avec la demanderesse étaient importantes pour le travail au quotidien et il était important que chaque corps de métier y participe pour des questions de bonne coordination dans le suivi des patients. Sur question de Me Alessandro Brenchi, les supervisions dont je viens de parler étaient des supervisions cliniques et nous souhaitions également rencontrer la demanderesse pour des questions de coordination. Je précise que la demanderesse était régulièrement absente également aux rendez-vous de

supervision clinique. » La Dre B. _____ a également reconnu que la demanderesse était une bonne professionnelle et que ni elle, ni aucun autre membre du personnel ou de la hiérarchie n'avait eu à se plaindre de la manière dont la demanderesse exerçait l'activité d'ergothérapeute. Les déclarations de ce témoin sont corroborées par celles des autres collaborateurs de la Fondation de M. _____, J. _____ et H. _____, respectivement infirmière cheffe du service de la psychiatrie et psychothérapie de la personne âgée et infirmière cheffe d'unité de soins, ont expliqué avoir constaté des tensions entre N. _____ et l'équipe infirmière qui étaient, selon elles, dues aux difficultés que la demanderesse avait à intégrer la manière de travailler et les concepts utilisés dans le cadre clinique. Elles ont déclaré qu'au fil du temps, les problèmes s'étaient aggravés et que la situation était devenue si compliquée que de simples événements pouvaient prendre une tournure disproportionnée. A l'occasion de son audition, H. _____ a notamment déclaré ce qui suit : « (...) Pour ma part, je représentais celle qui devait organiser les soins de patients et je me souviens d'avoir vécu quelques conflits avec la demanderesse, avec qui cela était difficile de s'organiser. Il n'était par exemple pas possible d'avoir un agenda partagé avec la demanderesse, alors que cet outil devait permettre d'assurer une bonne coordination dans les soins, pour éviter qu'un patient doive se retrouver à deux endroits à la fois. (...). Soit le reste de l'équipe cherchait le patient en ignorant qu'il se trouvait avec la demanderesse, soit cette dernière cherchait le patient en ignorant qu'il se trouvait avec d'autres intervenants.

- 7 - (...) (...), il y avait eu un souci et la demanderesse, qui se trouvait dans le couloir (...), s'était emportée et avait crié, ceci devant les patients. J'étais intervenue pour dire à la demanderesse de se calmer, mais ce n'était pas possible et je ne me souviens pas de l'issue de cette histoire. Il y a également eu une autre histoire en lien avec un ordinateur et dont je ne me rappelle plus des détails. Nous quittions un colloque. J'ai voulu discuter avec la demanderesse mais celle-ci s'est emportée et a crié très fort et les soignants de l'étage du dessus sont descendus pour voir ce qui se passait. (...) Au fil du temps, j'ai constaté une aggravation des problèmes avec la demanderesse. En effet, en cours d'activité, sans que je puisse situer cela plus précisément dans le temps, Madame B. _____, Monsieur L. _____ et moi souhaitions rencontrer la demanderesse pour discuter des difficultés et la demanderesse avait refusé la demande car elle souhaitait être assistée d'un syndicat. Dès lors le dialogue était impossible. Par ailleurs l'ambiance était très tendue pour tout le monde. (...) Sur demande de Me Alessandro Brenci qui me demande en quoi le fait d'exiger la présence d'un syndicat constitue à mes yeux une aggravation dans les relations, je réponds que nous faisons un métier dans lequel nous devons parler au quotidien. Dès lors, si l'on ne peut plus se parler, c'est une aggravation de la situation. (...) Sur demande de Me Pascal Nicollier, je peux confirmer que le comportement de la demanderesse altérait le fonctionnement de l'unité. Cela affectait donc la qualité des soins. (...) (...) » Lors de son interrogatoire, J. _____ a déclaré ce qui suit : « (...) (...) Ces tensions [réd. : entre la demanderesse et l'équipe infirmière] prenaient la forme d'une difficulté à collaborer, une difficulté à partager certaines fois la mission de l'unité et des difficultés d'ordre organisationnel concernant l'organisation de l'unité et la coordination en son sein entre les différents corps de métier. Selon moi, l'origine de ces difficultés était que la demanderesse avait de la difficulté à intégrer la manière de travailler et les concepts utilisés dans le cadre clinique, en tenant compte des spécificités relatives à une unité de soins aigus telle que celle dans laquelle elle devait évoluer et qui impliquait une adaptation régulière du protocole. (...) Suite à cela, la situation a empiré dans le sens que la collaboration avec Madame

N._____ est devenue de plus en plus difficile, avec des difficultés dans les échanges où finalement une partie de l'équipe a réduit les contacts au minimum. (...) Je me souviens aussi que, dans ce contexte, Madame N._____ avait demandé à ce qu'un membre de la Commission du personnel [réd. : le témoin précisera plus tard qu'il s'agissait plutôt d'un représentant syndical] soit présent lors de nos rencontres, sinon elle refusait de nous parler. Personnellement, j'ai dû assister à une séance à laquelle participaient la demanderesse, le Docteur L._____, le DRH

- 8 - Monsieur F._____ et l'icus Madame H._____ et moi-même, lors de laquelle la demanderesse n'était pas assistée par un tiers. Cette séance a dû durer 5 minutes car Madame N._____ ne voulait pas s'exprimer lors de cette séance, qui s'est prolongée entre Madame N._____ et le Docteur L._____ qui ont changé de bureau. (...) (...) Après le départ de Madame N._____, j'ai constaté un apaisement certain, une certaine tranquillité et des difficultés par le fait que pendant quelques mois son poste n'a pas été repourvu. (...) (...) A ma connaissance, la situation de tensions a été laissée sans intervention pendant trop longtemps et quelqu'un aurait dû intervenir plus tôt, dans l'intérêt des patients, de Mme N._____ et du reste de l'équipe. Il était probablement trop tard lorsque les mesures ont été prises pour tenter de remédier à la situation. (...) (...), j'ai entendu Madame N._____ s'emporter à deux ou trois occasions. A une reprise, il s'agissait de l'épisode de l'ordinateur portable dont je vous ai parlé. Les autres fois, je n'en connaissais pas les raisons, mais j'entendais les cris. En trente ans, Madame N._____ est la seule personne que j'ai entendu crier. C'est ce qui me fait dire qu'elle s'emporte facilement. Je peux dire que cela a une incidence indirecte sur le travail de soin car les soins nécessitaient de pouvoir discuter et interroger les pratiques des uns et des autres. Or la demanderesse se sentait mise en cause personnellement. (...) » Entendu en qualité de témoin, le Dr L._____, médecin-chef, a expliqué que son rôle consistait à intervenir sur demande de la Dre B._____ lorsque des situations particulières d'ordre relationnel se présentaient dans l'équipe médicale. Il a expliqué que la Dre B._____ avait été chargée, au cours de l'été 2016, de procéder régulièrement à des séances de supervision du travail de N._____, mais que ces réunions n'avaient rapidement plus eu lieu car la demanderesse ne faisait pas confiance à sa supérieure et ne voulait pas se confier à elle. Sur ce même point, N._____ a déclaré que les réunions ne s'étaient pas tenues fréquemment du fait que la Dre B._____ n'y accordait pas beaucoup d'importance et ne se rendait pas disponible. Le Dr L._____ a encore déclaré ce qui suit : « (...) Après cette évaluation [réd. : du 30 juin 2016], j'ai été interpellé par le Doctoresse B._____. Je ne me souviens plus exactement de la temporalité, mais cette dernière m'avait rapporté ne plus pouvoir tenir de séance de supervision avec la demanderesse. Si je me souviens bien, cela était dû au manque de confiance de la demanderesse envers la Doctoresse B._____. A ce moment, j'ai

- 9 - demandé à faire une rencontre tripartite, à savoir entre la Doctoresse B._____, la demanderesse et moi-même. Cela a été refusé par la demanderesse qui se méfiait et qui demandait qu'un syndicat soit présent. (...) Face à cette situation, je me souviens d'avoir rencontré l'infirmière cheffe, Madame J._____, qui m'avait indiqué que les problèmes rencontrés nuisaient aux soins et mettaient en danger les patients. Je ne me rappelle pas des détails de cet échange. Nous avons l'habitude dans ce genre de situation de rencontrer les personnes concernées pour en discuter et je ne me souviens pas des détails des cas impliquant la demanderesse car il n'était pas possible d'avoir ces discussions avec elle.

Pour moi, la situation était très problématique car la demanderesse voyait au quotidien des patients seule et, s'il n'y a pas de communication, les risques sont importants. Comme la Doctoresse B. _____ n'arrivait pas à tenir de séance de supervision avec la demanderesse et que je n'arrivais moi-même pas à tenir une séance avec cette dernière, la situation faisait à notre avis obstacle à la poursuite de la collaboration avec la demanderesse, car les actes d'ergothérapie sont délégués par un médecin qui en est responsable. En l'occurrence, la responsable primaire était la Doctoresse B. _____. Durant les quelques mois qui se sont écoulés jusqu'au licenciement, nous avons tenté en vain d'avoir des entretiens avec la demanderesse. (...) (...), le critère qui a conduit à la décision de licencier la demanderesse a été principalement le refus de cette dernière d'être supervisée et accessoirement le conflit qui perdurait avec l'équipe d'infirmières. (...) (...) J'insiste sur le fait qu'il doit s'agir d'une équipe qui doit s'entendre de manière harmonieuse, à défaut de quoi les patients sont mis danger. (...) le cas rencontré avec la demanderesse est particulier en ce sens que, dans toute ma carrière, c'est la seule fois où je me suis retrouvé confronté à un employé refusant de participer à une séance. (...) »

E. 5.1

En définitive, l'appel doit être admis et le jugement réformé en ce sens que la demande est rejetée.

E. 5.2

Si l'instance d'appel statue à nouveau, elle se prononce sur les frais – soit les frais judiciaires et les dépens (art. 95 al. 1 CPC) – de la première instance (art. 318 al. 3 CPC). L'art. 106 al. 1 CPC prévoit que les frais sont mis à la charge de la partie succombante ; il s'agit du demandeur lorsque le tribunal n'entre pas en matière et en cas de désistement d'action et du défendeur en cas d'acquiescement. En l'espèce, compte tenu de la nature du litige et de la valeur litigieuse, inférieure à 30'000 fr., le jugement de première instance est rendu sans frais judiciaires (art. 114 let. c CPC). Dans la mesure où la demande est rejetée, l'intimée – demanderesse en première instance –, doit verser de pleins dépens de première instance à l'appelante – défenderesse en première instance –, ceux-ci étant arrêtés à 5'000 fr. (art. 5 TDC [tarif du 23 novembre 2010 des dépens en matière civil ; BLV 270.11.6]), nonobstant l'assistance judiciaire (art. 122 al. 1 let. d CPC) dont la demanderesse bénéficie en première instance.

E. 5.3

Compte tenu de la nature du litige et de la valeur litigieuse, le présent arrêt est rendu sans frais judiciaires de deuxième instance (art. 114 let. c CPC).

E. 5.4

Selon l'art. 117 CPC, une personne a droit à l'assistance judiciaire aux conditions, cumulatives, qu'elle ne dispose pas de ressources suffisantes et que sa cause ne paraisse pas dépourvue de toute chance de succès.

- 22 - L'intimée a requis d'être mise au bénéfice de l'assistance judiciaire pour la procédure de deuxième instance. Les conditions de l'art. 117 CPC étant réalisées, sa requête doit être admise, Me Alessandro Brenci étant désigné comme conseil d'office pour la procédure d'appel avec effet au 9 juin 2020. Le conseil d'office a droit au remboursement de ses débours et à un défraiement équitable (art. 122 al. 1 let. a CPC), qui est fixé en considération de l'importance de la cause, de ses difficultés, de l'ampleur du travail et du

temps qu'il y a consacré ; le juge apprécie l'étendue des opérations nécessaires pour la conduite du procès et applique un tarif horaire de 180 fr. s'agissant d'un avocat (art. 2 al. 1 let. a RAJ [règlement du 7 décembre 2010 sur l'assistance judiciaire en matière civile ; BLV 211.02.3]). Dans sa liste d'opérations du 24 septembre 2020, Me Alessandro Brenci a fait état d'un temps consacré au dossier de 14,75 heures. Ce temps paraît adéquat et peut être confirmé ; il convient toutefois d'en déduire les opérations effectuées antérieurement à l'octroi de l'assistance judiciaire, par 0,55 heures. En outre, les débours, calculés à 5 % du défraiement hors taxe, doivent être réduits à 2 % conformément à l'art. 3bis al. 1 RAJ. Il s'ensuit qu'au tarif horaire de 180 fr. pour l'avocat breveté, l'indemnité de Me Brenci doit être arrêtée à 2'556 fr. (14,20 x 180 fr.), montant auquel il convient d'ajouter des débours par 51 fr. 10 (2 % x 2'556 fr.) ainsi qu'une TVA à 7.7 % sur l'ensemble, soit 200 fr. 75, pour un total de 2'807 fr. 75, montant arrondi à 2'810 francs. La bénéficiaire de l'assistance judiciaire est, dans la mesure de l'art. 123 CPC, tenue au remboursement de l'indemnité due à son conseil d'office, mise provisoirement à la charge de l'Etat.

E. 5.5

Vu l'admission de l'appel, l'intimée doit verser à l'appelante la somme de 3'000 fr. à titre de dépens de deuxième instance (art. 7 al. 1 TDC ; art. 122 al. 1 let. d CPC).

- 23 -

E. 6

Au mois d'octobre 2016, N._____ est allée se plaindre auprès de F._____, directeur des ressources humaines de la Fondation de M._____, des difficultés relationnelles qu'elle rencontrait avec le reste de l'équipe de soins. Lors de son audition en qualité de témoin, F._____ a déclaré ce qui suit : « (...), il y a eu des problèmes relationnels entre la demanderesse et l'équipe avec laquelle elle devait travailler. La première fois que j'ai eu connaissance de ces problèmes relationnels, c'est lorsque la demanderesse est venue se plaindre auprès de moi envers ses collègues. Cela devait être aux alentours de l'automne ou du mois

- 10 - de novembre 2016. Elle m'avait dit que la collaboration était difficile avec ses collègues et m'avait donné quelques exemples. (...) J'ai été surpris des doléances formulées par la demanderesse. Je me suis ensuite renseigné auprès de ses collègues et ai reçu un son de cloche diamétralement opposé. (...) » Il a en outre dit se rappeler que plusieurs réunions – deux ou trois à la fin de l'année 2016 et une en janvier 2017 – avaient eu lieu une première fois seul avec N._____, puis en présence des intervenants de la Commission du personnel, du Syndicat suisse des services publics et des supérieurs hiérarchiques de N._____. Les séances portant sur le travail quotidien se déroulaient normalement. Par contre, pour celles visant à trouver des solutions au conflit, N._____ exigeait la présence d'un syndicat ou d'un membre de la commission du personnel, ce qui, du point de vue de la défenderesse, n'était pas envisageable en vue de la préservation du secret médical puisque les questions d'organisation interne en relation avec le travail quotidien étaient directement liées à la mésentente entre les employés. Au mois de novembre 2016, F._____ avait proposé à la demanderesse de mettre en place une médiation. La demanderesse avait cependant refusé, préférant une nouvelle séance en présence d'un représentant syndical. Le témoin a encore précisé ce qui suit : « (...) La situation devenait très compliquée dès lors [réd : l'exigence de présence d'un représentant syndical], car nous ne pouvions plus nous rencontrer pour avancer. La question des supervisions cliniques était censée être

indépendante et nous avons d'ailleurs discuté avec la demanderesse et Madame B._____ et convenu que la demanderesse devait continuer à se rendre aux supervisions. Je tiens à préciser que les séances portant sur le travail quotidien avaient repris et que c'est seulement lors des séances visant à trouver une solution au conflit avec le reste de l'équipe que la demanderesse exigeait la présence d'un représentant du syndicat ou de la Commission du personnel. »

E. 7

c) Lors de son audition, N._____ a précisé que le conflit était réapparu lors d'un colloque, au mois de décembre 2016, au cours duquel elle avait évoqué l'épisode d'une patiente vue en train de manger le contenu d'une poubelle. Cette situation avait été considérée par le reste du personnel comme non-exceptionnelle pour un établissement - 11 - psychiatrique, ce qui avait été insupportable pour elle, qui s'était alors sentie humiliée et rabaisée.

E. 8

Au mois de janvier 2017, N._____, qui avait perdu totalement confiance dans sa hiérarchie et se sentait constamment dévalorisée, a refusé de prendre part à des réunions visant à résoudre le conflit avec le reste de l'équipe de soins en l'absence d'un représentant syndical pour l'accompagner.

E. 9

Le 19 janvier 2017, N._____ a été convoquée par F._____ qui lui a annoncé avoir pris la décision de la licencier avec un délai de congé au 30 avril 2017. Le même jour, une lettre de licenciement a été adressée par la Fondation de M._____ à N._____, sous pli recommandé. Sa teneur est notamment la suivante : « Suite au constat de difficultés de collaboration entre les collaborateurs des soins, votre hiérarchie et vous-même, nous avons pris la décision de mettre un terme à nos rapports de travail, dans le respect du délai de résiliation contractuelle de trois mois, soit au 30 avril 2017. »

E. 10

Dès le 20 janvier 2017 et à tout le moins jusqu'au 30 novembre 2017, N._____ a présenté une incapacité de travail totale pour cause de maladie. L'échéance des rapports de travail liant les parties a ainsi été reportée au 31 mai 2017, date à laquelle ces rapports ont pris fin. La demanderesse a dit avoir eu beaucoup de difficultés à se remettre de ce qu'elle avait vécu au sein de la Fondation de M._____. Depuis lors, elle n'avait pas retrouvé d'emploi fixe et exerçait aujourd'hui son métier d'ergothérapeute à titre indépendant.

E. 11

Par courrier recommandé du 28 avril 2017 adressé à la Fondation de M._____, N._____ a formé opposition à son licenciement.

- 12 -

E. 12

Par courrier du 14 février 2019, l'Université de Genève a attesté que N._____ était inscrite à une formation continue de MAS en Management stratégique dans les institutions de santé, depuis le mois de septembre 2017.

E. 13

a) Le 23 novembre 2017, N._____ a introduit une requête de conciliation. L'audience de conciliation s'est tenue le 1er février 2018. A la suite de celle-ci une autorisation de procéder a été délivrée à la demanderesse. b) N._____ a déposé une demande au fond le 1er mai 2018 et a conclu, sous suite de frais et dépens, à ce que la défenderesse soit condamnée à lui verser un montant de 30'000 fr. à titre d'indemnité pour licenciement abusif. La Fondation de M._____ a conclu au rejet de la demande, avec suite de frais et dépens. Trois audiences d'instruction et de jugement se sont tenues devant le tribunal de prud'hommes les 19 août, 17 septembre et 11 novembre 2019, au cours desquelles B._____, J._____, H._____, L._____ et F._____ ont été entendus en qualité de témoin et N._____ en qualité de partie. Une audience de délibérations a eu lieu le 13 janvier 2020. En d roit : 1.

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