

REPUBLIQUE ET



CANTON DE GENEVE

POUVOIR JUDICIAIRE

C/10387/2018-3

CAPH/157/2020

ARRÊT

DE LA COUR DE JUSTICE

Chambre des prud'hommes

DU 17 AOÛT 2020

Entre

Madame A_____, domiciliée _____ [GE], appelante d'un jugement rendu par le Tribunal des prud'hommes le 4 novembre 2019 (JTPH/415/2019), comparant par M^e François HAY, avocat, Martin Davidoff Fivaz Hay, rue du Mont-Blanc 16, 1201 Genève, en l'Étude duquel elle fait élection de domicile,

et

B_____ **SA**, sise _____ [ZH], intimée, comparant par M^e Garen UCARI, avocat, Poncet Turrettini, rue de Hesse 8-10, case postale 5715, 1211 Genève 11, en l'Étude duquel elle fait élection de domicile.

Le présent arrêt est communiqué aux parties par plis recommandés du 18 août 2020.

EN FAIT

- A.** Par jugement JTPH/415/2019, prononcé le 4 novembre 2019, le Tribunal des prud'hommes a rejeté la demande en paiement formée par A_____ contre B_____ SA, aux termes de laquelle la demanderesse réclamait les sommes de (i) fr. 27'300.- au titre d'indemnité pour licenciement abusif, (ii) fr. 7'500.- au titre d'indemnité pour tort moral, (iii) fr. 11'807.45 au titre d'indemnité pour heures supplémentaires non compensées en nature, le tout avec intérêts moratoires à 5% l'an, dès le 31 janvier 2018. En outre, le Tribunal a arrêté les frais de la procédure à fr. 200.- qu'il a mis à la charge de A_____.

Pour asseoir sa décision, les premiers juges ont considéré que (i) le licenciement intervenu n'était pas abusif dès lors qu'il était motivé par la longue absence pour cause de maladie de l'employée, et il ne trouvait pas sa source dans des agissements de harcèlement ou de mobbing reprochés par l'employée à deux cadres de l'entreprise, (ii) l'employée n'ayant pas apporté la preuve d'un harcèlement ou d'un mobbing, la voie d'une indemnisation pour tort moral lui était dès lors fermée, (iii) l'accomplissement d'heures supplémentaires, dont la quotité avait considérablement varié au cours de la procédure, n'avait pas été établie par l'employée.

- B.** A l'encontre de ce jugement reçu le 6 novembre 2019, A_____ interjette appel par acte déposé à la Chambre des prud'hommes le 6 décembre 2019. A l'appui de son appel, elle fait le reproche au Tribunal d'avoir procédé à une constatation inexacte et arbitraire des faits et d'avoir procédé à une appréciation arbitraire des preuves. Il est tout d'abord reproché au Tribunal des prud'hommes d'avoir retenu que l'accomplissement de l'activité de A_____ avait donné lieu à critiques, en retenant la notification d'avertissements qui constituaient en réalité des lettres de « sensibilisation » ou notes de service qui ne sauraient être qualifiées d'avertissement ; il est ensuite reproché aux premiers juges d'avoir nié le harcèlement psychologique dont avait été l'objet l'employée de la part de deux membres de sa hiérarchie, par des remontrances et accusations injustifiées et répétées, afin de contraindre A_____ à démissionner de son poste au sein de l'entreprise, et d'avoir reconnu comme fondés les motifs de congé énoncés par B_____ SA, alors qu'il s'agissait de prétextes, le licenciement étant alors abusif puisque l'employeur exploitait les conséquences de sa propre violation du contrat ou de la loi pour justifier la fin des rapports de travail. C'est ainsi une prétention à hauteur de fr. 27'300.- qui est formulée par l'appelante au titre d'indemnité pour congé abusif, avec intérêts à 5% dès le 31 janvier 2018.

L'appelante fait également grief au Tribunal d'avoir nié que les conditions nécessaires à l'octroi d'une indemnité pour tort moral, pour atteinte à la personnalité étaient réalisées en l'espèce et demande ainsi la condamnation de

l'employeur à lui verser une indemnité pour tort moral à concurrence de fr. 7'500., avec intérêts à 5% dès le 31 janvier 2018.

Enfin, A_____ reproche au premier juge d'avoir nié l'accomplissement d'heures supplémentaires au motif que la preuve de leur quotité n'aurait pu être apportée par la travailleuse, alors que les témoins entendus à la procédure s'étaient accordés à reconnaître l'accomplissement d'heures supplémentaires. L'appelante indique avoir ainsi effectué, pour la période du 1er mai 2013 au 31 janvier 2017, 349,85 heures supplémentaires générant une indemnité de fr. 11'807.45.

- C.** L'intimée a répondu à l'appel par réponse du 27 janvier 2020. Elle conclut à l'irrecevabilité de l'appel au motif qu'il n'obéirait pas aux exigences de motivation imposées par l'article 311 CPC, en faisant le reproche à l'appelante de renvoyer la Chambre des prud'hommes à ses écritures de première instance et s'abstenir d'une critique du jugement entrepris. Sur le fond, l'intimée conclut à la confirmation du jugement entrepris considérant que seules les absences de longue durée de la travailleuse avaient justifié la fin des rapports de service, l'entreprise se voyant confrontée à des problèmes d'ordre organisationnel auxquels elle avait dû pallier en engageant du personnel, les accusations (choquantes) de mobbing et d'harcèlement étant inexacts et n'ayant pas été prouvées. L'intimée conteste enfin la réclamation formulée par la travailleuse pour l'indemnisation d'heures supplémentaires prétendument travaillées, alléguant que le formulaire dénommé « Contrôle des heures supplémentaires » contresigné par l'employeur et l'employée, ainsi que les fiches de salaire mensuelles, ne faisaient état d'aucune heure supplémentaire due à l'appelante.
- D.** Les parties ont dupliqué et répliqué. Leurs arguments seront repris dans la mesure utile.
- E.** Il ressort de la procédure les faits pertinents suivants :
- a.** A_____ a été engagée par B_____ SA, avec effet au 5 octobre 2009, en qualité de caissière à la succursale B_____ SA, sise 1_____ à Genève, avec un salaire mensuel brut de fr. 3'800.-. Le 1er novembre 2011, elle fut promue en qualité d'adjointe-gérante du magasin B_____ SA sis 1_____ à Genève, son salaire étant porté à fr. 4'400.- à compter du 1er janvier 2012, puis porté à fr. 4'450.- à compter du 1er janvier 2015.
- b.** Les divers contrats et avenants conclus se référaient aux conditions générales d'engagement du personnel de vente de B_____ SA qui faisaient partie intégrante du contrat. Sous point 3, « Heures de travail », le règlement stipulait que les heures de travail étaient fixées par le gérant de la succursale en collaboration avec le chef de vente, en tenant compte des travaux de préparation et de rangement. Une compensation ou rétribution des heures supplémentaires avait

lieu seulement lorsque celles-ci avaient été ordonnées et qu'elles n'avaient pas été causées par la propre faute du collaborateur.

c. En novembre 2009, A_____ reçut de sa hiérarchie une note de service intitulée « Sensibilisation » relative aux normes d'hygiène et à la rotation des produits frais. Il était constaté des manquements déjà signalés à trois reprises durant l'année, notamment au sujet de la propreté des frigos et des rayons fruits et légumes. Il était également constaté des défaillances dans la gestion de l'étiquetage pour les produits surgelés.

d. Par courrier adressé au domicile de la travailleuse le 7 mars 2013, l'employeur, par la voie de son directeur régional et de la responsable du personnel, se référait à un « contrôle catastrophique des datas » effectués le 13 février 2013, faisant état de « 53 articles datas entre le 22 septembre 2012 et le 12 février 2013 ». Il était indiqué que ce constat montrait une mauvaise gestion de la rotation et le courrier rappelait la tolérance zéro au niveau des datas et le strict respect des directives B_____ SA à cet égard. Il était demandé à l'employée de « tout mettre en œuvre afin que les résultats des prochains contrôles atteignent les objectifs ».

e. Le 9 avril 2016, le gérant C_____ rédigea une note de service à la suite d'un entretien tenu avec A_____ quelques jours auparavant se référant notamment à la réclamation de clients pour le contrôle de leurs sacs à l'entrée du magasin. A teneur de cette note, les clients se plaignaient de la façon dont le contrôle de leurs sacs était effectué et il était demandé, afin que ce genre de réclamation ne se répète plus, d'améliorer la méthode et la façon d'effectuer les contrôles. Par courrier du 8 avril 2016 adressé à D_____, chef des ventes de B_____ SA, A_____ a expliqué que le contrôle des sacs en magasin avait toujours été effectué par elle-même de façon polie et respectueuse des clients, ce qui pouvait être vérifié en visionnant les caméras de surveillance.

f. Par courrier du 27 avril 2017, B_____ SA indiqua à A_____ qu'elle lui accordait, à titre exceptionnel, la prise de trois semaines de vacances consécutives en lui notifiant qu'une telle dérogation ne pourrait être accordée pour 2018. Dans la même lettre, elle précisait que « selon entente avec vos supérieurs », A_____ travaillerait à compter du 1er septembre 2017 dans une autre succursale, 2_____ à Genève. A réception de ce courrier, A_____ indiqua, par lettre du 3 mai 2017, qu'elle souhaitait continuer son travail à 1_____ où elle exerçait son activité professionnelle depuis cinq ans et que le changement de succursale modifiait ses plans familiaux. Par la voie de son conseil, elle indiqua à l'employeur, par courrier du 6 juillet 2017, qu'un changement de succursale impliquait une modification unilatérale du contrat de travail qui ne pouvait être imposée à l'employée. Par lettre du 10 juillet 2017, l'employeur répondit que ce changement d'affectation était motivé par divers dysfonctionnements de logistique constatés dans la succursale 1_____, l'employée se plaignant de ne pas recevoir des

produits qui lui avaient pourtant été livrés par la centrale de logistique. Il était indiqué que la direction avait dès lors décidé de faire faire à son employée une formation d'adjointe-gérante, afin de mettre à jour ses connaissances et la responsabilité qui incombe à cette fonction. Le transfert de magasin avait pour but de familiariser l'employée avec la gestion des produits frais, connaissance qu'elle ne possédait pas jusqu'alors et qui était nécessaire dans le cadre d'un nouveau concept appelé « F_____ ». Ce courrier était signé par le directeur régional E_____ et la responsable du personnel. La mutation de l'employée dans le magasin de la rue 2_____ n'est pas intervenue

g. A_____ s'est vu délivré par son médecin-traitant un premier arrêt de travail à compter du 14 avril 2017, avec une reprise partielle de l'activité en juin 2017, à concurrence de 30%, puis 50% à compter d'août 2017.

h. Par lettre du 8 novembre 2017 adressée à la direction zurichoise de B_____ SA, A_____ fait état d'une altercation survenue la veille avec G_____, responsable de la sécurité de B_____ SA en Suisse romande, altercation qui avait été filmée par les caméras de surveillance, dont elle réclamait un tirage, sous peine de suites judiciaires. Le 17 novembre 2017, A_____ déposa plainte pénale auprès du Ministère public, se référant à l'altercation survenue le 7 novembre 2017 avec G_____, qui l'aurait diffamée et insultée, accusant le personnel d'avoir volontairement débranché les câbles des caméras de surveillance, traitant les employés de la succursale de « magouilleurs » et de « voleurs », accusant A_____ d'être une « manipulatrice » et une « voleuse » et proférant des blasphèmes à l'encontre de la spiritualité à laquelle elle est attachée. Une enquête pénale a été diligentée suite à cette plainte et G_____ fut entendu en qualité de prévenu par la police judiciaire pour diffamation, injure et atteinte à la liberté de croyance et de culte. Il a contesté avoir tenu les propos qui étaient rapportés dans la plainte et commis les infractions reprochées, invitant la police à visionner les caméras de surveillance, qui n'enregistraient toutefois pas le son.

Par décision du 13 mars 2018, le Ministère public a rendu une ordonnance de non-entrée en matière au motif que l'analyse des bandes de vidéo surveillance ne permettait pas de corroborer les déclarations rapportées par A_____ dans sa plainte. Le témoignage des employés ayant assisté à cette altercation ne permettait pas de confirmer les accusations de A_____, lesdits employés ayant certes remarqué que le ton était monté entre les deux protagonistes, mais n'ayant pas entendu distinctement les propos échangés. Le Ministère public relevait que les éléments constitutifs des infractions n'étaient pas réalisés et que la procédure ne pouvait dès lors être poursuivie.

Le 8 novembre 2017, soit le lendemain de l'altercation, le Dr H_____, psychothérapeute, a établi un certificat médical concernant A_____. Il est indiqué que la patiente souffre d'un épisode dépressif sévère sans symptômes

psychotiques, évoluant depuis le début de l'année dans le contexte de son travail qualifié de « burn-out ». La patiente exprimait une grande souffrance psychique et un épuisement moral et physique et rapportait avoir souffert de situations particulièrement stressantes et dégradantes induites par certains de ses supérieurs hiérarchiques, situation s'apparentant à du « mobbing ». Au vu de la situation, le praticien avait délivré un arrêt de travail partiel à partir du 15 avril 2017. Dès le 7 novembre 2017, soit le jour de la consultation, il avait arrêté sa patiente à 100%, compte tenu des souffrances qu'elle avait montrées lors de la consultation.

i. Selon un décompte établi par l'employeur, A_____ a été absente pour raison de maladie douze jours en 2010, trois jours en 2011, neuf jours en 2012, trente-cinq jours en 2013, vingt-six jours en 2014, douze jours en 2015 et deux jours en 2016. En 2017, entre le 15 avril et le 29 décembre, A_____ a été malade cent trente-trois jours. Enfin du 1er au 31 janvier 2018, elle a été absente pour cause de maladie vingt-trois jours.

j. Par courrier du 14 novembre 2017, B_____ SA a résilié les rapports de travail au 31 janvier 2018. A l'appui de la fin des rapports de service, l'employeur a indiqué que A_____ était en incapacité de travail pour cause de maladie depuis le 15 avril 2017, que sa santé ne s'étant pas améliorée et le délai de protection de 180 jours étant échu, il était mis fin aux rapports de travail pour le 31 janvier 2018. Le 17 novembre 2017, par la voie de son conseil, A_____ a demandé les motifs de ce licenciement, l'employeur ayant répondu qu'il était motivé par les nombreuses absences de l'employée et par des réclamations de clients à l'endroit de celle-ci.

Cette dernière s'est opposée au congé par lettre de son conseil du 12 décembre 2017, indiquant notamment que les absences de A_____ étaient la conséquence du comportement fautif de sa hiérarchie.

F. Suite à l'échec de la conciliation, A_____ a assigné B_____ SA, par demande du 10 octobre 2018, en paiement de la somme totale de fr. 76'439.- avec suite d'intérêts, composée de (i) fr. 27'300.- à titre d'indemnité pour licenciement abusif, (ii) fr. 41'639.- à titre de salaire pour heures supplémentaires et (iii) fr. 7'500.- à titre d'indemnité nette pour tort moral. A_____ indiquait avoir rencontré des difficultés dans sa collaboration au sein de l'entreprise à l'arrivée de D_____, nouveau chef de vente et ami proche de G_____, qui a alors entrepris à son encontre une politique de déstabilisation. Il surnommait la « succursale des Africains », le point de vente dans laquelle elle travaillait et cette discrimination s'était également exercée à l'encontre d'autres employés de la succursale, tels son frère, qui a été finalement licencié, C_____ et I_____. L'arrivée de D_____ avait coïncidé avec des reproches formulés à son endroit, notamment les griefs liés au contrôle des sacs des clients, ayant fait l'objet de la note de son supérieur du 9 avril 2016 et les reproches liés aux réclamations faites à la centrale logistique

pour de la marchandise prétendument manquante, ayant fait l'objet de la lettre de son employeur du 10 juillet 2017. L'employée se plaignait d'une situation de mobbing qui avait connu son point culminant avec l'altercation du 7 novembre 2017 par laquelle elle accusait le responsable de la sécurité de tenir des propos insultants et dégradants à son encontre. Cette situation avait conduit à son incapacité totale de travail. Aucune mesure n'avait été prise par B_____ SA pour la protéger et le licenciement de son employeur était dès lors abusif puisqu'il avait exploité les conséquences de sa propre faute pour mettre un terme au contrat de travail qui les liait.

A_____ a en outre invoqué avoir effectué des heures supplémentaires à raison de 30 minutes le soir après la fermeture, afin de ranger et nettoyer le magasin. Elle arrivait également 15 minutes avant l'ouverture du magasin pour des actes préparatifs et, trois fois par semaine, une heure avant l'ouverture pour aider à la décharge du camion de livraison. Elle indiquait ainsi avoir effectué 1'233,70 heures supplémentaires et réclamait de ce chef une indemnité de 41'639 fr. correspondant à un salaire horaire de 27 fr., majoré de 25%. A l'appui de sa réclamation, elle a produit diverses pages d'un « plan hebdomadaire » pour la période de mars 2016 à septembre 2017 qui était censé démontrer les heures.

- G.** Par mémoire du 4 février 2019, B_____ SA s'est opposée à la demande, contestant les actes de mobbing imputés à D_____ et les insultes et comportements dégradants reprochés à G_____. Elle indiquait employer dans le seul canton de Genève des travailleurs de 18 nationalités différentes et ne pratiquer aucune politique de discrimination au regard de la nationalité desdits employés. Elle précisait que A_____ avait l'objet de plusieurs avertissements en 2009, 2013 et 2016 et lui était reproché, alors qu'elle avait la responsabilité de vérifier les déchargements de marchandise et contrôler les bulletins de livraison, d'avoir failli dans ses tâches, le 27 février 2017, en indiquant qu'une partie de la marchandise n'avait pas été livrée, alors que tel était le cas, comportement que l'employeur considérait comme un manquement grave. B_____ SA indiquait toutefois que le motif du licenciement résidait dans les absences importantes de l'employée entre 2010 et 2017, qui avaient eu un impact sur le bon fonctionnement du magasin obligeant l'employeur à trouver des solutions de remplacement qui l'avaient finalement conduit à mettre fin à la relation de travail.

L'accomplissement d'heures supplémentaires était contesté et B_____ SA indiquait que l'employée signait un décompte des heures travaillées effectuées, chaque décompte étant contresigné par son supérieur hiérarchique. Les décomptes produits à cet égard à la procédure pour une période de 2015 à 2018 ne laissent apparaître aucune supplémentaire due à l'employée. Le décompte mentionnait en bas de page le solde des heures du mois précédent, le nombre des heures dues, le nombre d'heures effectives, la différence des heures et le nouveau solde des heures. Les heures supplémentaires effectuées sur quelques jours étaient ainsi

compensées sur d'autres jours, ainsi que cela ressortait du décompte produit à la procédure, qui correspondait également aux heures indiquées sur les « plans hebdomadaires » produits par la demanderesse à l'appui de sa réclamation.

B_____ SA a également produit d'autres documents intitulés « Contrôle des heures supplémentaires et des vacances », dressant une situation, contradictoirement établie, pour la fin des années 2011, 2012, 2014 et 2015. Les attestations sont signées par A_____ et indiquent la quotité d'heures supplémentaires effectuées, ainsi que leur compensation.

- H.** Les parties ont répliqué et dupliqué par des écritures respectivement produites les 15 février 2019 et 27 février 2019, A_____ ayant requis la production des relevés informatiques d'enclenchement et de déclenchement du système d'alarme de la succursale concernée pour la période du 1er janvier 2011 au 31 janvier 2018, les relevés informatiques du système de commandes des produits de nettoyages et les bulletins de livraison, ses évaluations annuelles, enfin les fiches de contrôle de l'inspection. Elle a en outre contesté avoir fait l'objet d'avertissements et déclaré que ses absences pour cause de maladie n'avaient pas eu d'impact sur le bon fonctionnement du magasin. Elle a réitéré ses propos concernant l'accomplissement d'heures supplémentaires en confirmant qu'elle effectuait un travail supplémentaire à l'ouverture et à la fermeture du magasin et relevant que les décomptes mensuels d'heures des collaborateurs ne reflétaient pas la réalité des heures effectives effectuées, les heures indiquées dans le document de l'entreprise étant introduites en fonction du chiffre d'affaires projeté par la succursale et non sur la base des heures réellement effectuées par les employés.

B_____ SA s'est opposée à la production de pièces sollicitées par l'employée et a conclu à son déboutement.

- I.** A l'issue de l'audience de débats d'instruction, le Tribunal a renoncé à la production des relevés informatiques d'enclenchement et de déclenchement du système d'alarme, mais a instruit B_____ SA de produire les autres pièces sollicitées par la partie défenderesse, injonction à laquelle l'employeur a déféré par un bordereau de pièces du 24 mai 2019, incluant notamment les qualifications de A_____, ainsi qu'un classeur. S'agissant des évaluations de l'employée, les documents produits par l'employeur consistent en une appréciation favorable des tâches accomplies par A_____.
- J.** A l'audience de débats principaux, les parties ont persisté dans leurs conclusions et leur argumentation, l'employée indiquant notamment que les décomptes d'heures ne mentionnaient pas les heures supplémentaires effectuées par les employés, soit le matin une quinzaine de minutes pour mettre en place la caisse et le soir environ trente minutes pour procéder au nettoyage, heures supplémentaires qui n'étaient pas enregistrées dans le système informatique et le chef des ventes

refusant que ces heures supplémentaires soient consignées dans les décomptes d'heures. Sur ce point, le responsable de B_____ SA a indiqué que le nettoyage s'effectuait durant les heures d'ouverture du magasin, les employés étant prié d'arriver certes quelques cinq minutes ne serait-ce que pour mettre leurs habits de travail et ouvrir la caisse, mais cette situation ne correspondait pas à l'accomplissement d'heures supplémentaires.

Plusieurs témoins ont été entendus. C_____ qui est en litige avec son employeur, a loué la motivation et les qualifications de A_____, qui avait rencontré des difficultés dans sa collaboration avec l'arrivée de D_____ comme chef de ventes. Il a précisé effectuer également des heures supplémentaires qui n'étaient pas comptabilisées dans les fiches et qui n'étaient pas payées et indiqué que l'ensemble du personnel arrivait quinze minutes avant l'ouverture et restait sur place trente minutes après la fermeture et ceci tous les jours.

I_____ a rappelé l'incident survenu en novembre 2017 entre G_____ et A_____, en précisant qu'il n'avait pas assisté à l'altercation. Il a également précisé que les employés arrivaient quinze minutes avant l'ouverture et restaient trente minutes après pour procéder au nettoyage.

Occupant la fonction de chef des ventes pour Genève depuis le début de l'année 2014, D_____ a confirmé le reproche effectué, en 2016, à A_____ en relation avec la fouille des sacs à la caisse, qui n'était pas exercée de manière adéquate et au sujet de laquelle plusieurs clients s'étaient plaints. Ces plaintes s'étant réitérées, une note de service avait été établie en avril 2016 et D_____ avait alors notifié un avertissement à l'employée qui, en dehors de cet épisode, donnait globalement satisfaction à sa hiérarchie. D_____ lui avait proposé de rejoindre le magasin de 2_____ pour permettre à l'employée d'avoir une formation complémentaire pour les produits frais, proposition qui avait été refusée par l'intéressée. Le témoin a rappelé que les motifs du licenciement résidaient uniquement dans les longues absences de A_____ qui impliquaient que la succursale concernée était en sous-effectif.

Le témoin a en outre précisé que l'heure d'ouverture du magasin, jusqu'à la fin de l'année 2016, était de 8.00 heures, le magasin fermant à 19.00 heures les lundis, mardis, mercredis, 20.00 heures le jeudi, 19.30 heures le vendredi et 18.00 heures le samedi. Compte tenu de sa petite taille, la succursale 1_____ ne recevait les arrivages que trois fois par semaine, le camion arrivant entre 7.00 et 7.30 heures et la marchandise étant alors stockée dans un local annexe, à l'occasion d'une manipulation à laquelle le gérant et un assistant participaient personnellement et qui prenait au maximum quinze minutes. A la fin de la journée, le travail se prolongeait de cinq à six minutes pour la clôture des caisses et les nettoyages étaient effectués tout au long de la journée et non à la fermeture. Depuis 2016, le gérant pouvait comptabiliser les minutes supplémentaires effectuées par ses

collaborateurs par l'intermédiaire d'un système « Fees », les heures ou minutes supplémentaires étant alors compensées ; avant la mise en place de ce système, le gérant établissait un document intitulé « Contrôle des heures supplémentaires », document qu'il contresignait et dont le but était de faire le point des heures supplémentaires et des vacances dues aux collaborateurs afin de déterminer la façon de les solder.

Le témoin G_____ a indiqué avoir été amené à contrôler le système de surveillance le 7 novembre 2017 et constaté que les câbles avaient été retirés dans un local qui n'était pas accessible à la clientèle et qui était toujours fermé à clef. Le témoin a précisé que, selon lui, les câbles avaient simplement été débranchés et qu'il les avait rebranchés en informant A_____ du caractère insolite de cette situation et lui rappelant qu'une enquête interne allait sans doute être diligentée.

Enfin le témoin J_____, employée chez B_____ SA depuis quatorze ans, avait assumé la gérance du magasin de I_____ et avait eu l'occasion de travailler avec A_____. Elle indiquait qu'elle s'occupait des arrivages de la marchandise et que son travail débutait ainsi à 7.00 heures du matin pour réceptionner le camion, alors que le magasin ouvrait à 8.00 heures. Elle a en outre précisé qu'à la suite de la mise en place de la machine à compter installée vraisemblablement en 2011, les employés partaient environ cinq minutes après la fermeture officielle du magasin.

A l'issue des débats principaux, A_____ a réduit sa prétention en paiement d'heures supplémentaires à fr. 11'807.45, représentant 349.85 heures supplémentaires.

- K.** Le 4 novembre 2019, le Tribunal des prud'hommes a rendu le jugement entrepris. Il a retenu, sur la base des preuves recueillies, que les accusations de mobbing auxquelles se serait livré D_____ ne pouvaient être retenues. Celui-ci ne voyait l'employée que deux fois par mois et les critiques relatives à la fouille des sacs ne pouvant constituer un acte de mobbing, compte tenu des plaintes des clients, dont la preuve avait été rapportée par le chef des ventes à sa subordonnée. De même, les reproches concernant l'altercation du 7 novembre 2017 impliquant G_____ ne pouvaient être retenues compte tenu de l'enquête pénale diligentée à cet égard et les conclusions du Ministère public.

Aussi, le Tribunal a retenu que les motifs avancés par l'employeur pour mettre fin à la relation de travail étaient plausibles et que la longue absence au sein de la succursale de I_____ avait engendré des problèmes d'ordre organisationnel auxquels l'entreprise avait dû pallier en engageant du personnel. La réclamation pour licenciement abusif ne pouvait être accueillie, comme ne pouvait l'être celle tendant au paiement d'une indemnité pour tort moral, l'employée n'ayant pas démontré qu'une atteinte illicite à sa personnalité avait été causée par l'employeur.

La prétention en paiement d'heures supplémentaires a également été rejetée. Le Tribunal a tout d'abord considéré que les témoignages recueillis dans la procédure étaient trop flous pour pouvoir retenir avec conviction une quotité précise d'heures supplémentaires effectuées par l'employée. Les premiers juges ont considéré que les pièces fournies démontraient l'accomplissement d'heures supplémentaires, dûment comptabilisées par l'entreprise et ayant fait l'objet d'une compensation consignée dans les documents dûment signés par les intéressés. Enfin, le Tribunal s'est interrogé sur l'absence de réclamation liées aux heures supplémentaires, alors même que l'employée n'hésitait pas, dans le cadre de sa relation de travail, à faire part à son employeur de son désaccord sur le changement de succursale ou sur d'autres éléments de la relation de travail, telle la question du contrôle des sacs. Ayant au demeurant invoqué une bonne relation avec son supérieur hiérarchique E_____ – lui-même supérieur de D_____ – le Tribunal s'interrogeait sur le silence ayant entouré l'accomplissement d'heures supplémentaires qui auraient dû donner lieu à compensation.

EN DROIT

1. Dirigé contre une décision finale dont les dernières conclusions étaient supérieures à fr. 10'000.- et déposé dans le délai et la forme prévus par la loi, l'appel de A_____ est recevable (art. 308 et 311 CPC). L'intimée conclut à l'irrecevabilité de l'appel au motif qu'il ne respecterait pas les exigences de motivation imposées par l'article 311 CPC. Cette critique ne peut prospérer. L'appel doit être motivé dans le sens où l'appelant doit expliquer les motifs pour lesquels le jugement attaqué doit être annulé ou modifié, un simple renvoi aux écritures et pièces de première instance ne serait pas conforme à l'exigence de motivation de l'article 311 al. 1 CPC (JEANDIN, Code de procédure civile commenté, n°3 ad art. 311). Ce qui est déterminant, c'est que l'instance supérieure doit pouvoir comprendre ce qui est reproché aux premiers juges, sans avoir à rechercher les griefs par elle-même, ce qui exige une certaine précision quant à l'énoncé et à la discussion des griefs (JEANDIN, *ibidem*).

Force est de constater que ces exigences sont respectées en l'espèce, l'appelante procédant à une critique du jugement entrepris, considérant que les premiers juges ont mal apprécié les faits ou ont procédé à une appréciation arbitraire des preuves, la critique étant exposée pour les trois chefs de réclamation invoqués par l'appelante. L'exigence de motivation est ainsi suffisante et le renvoi, sur certains pans de l'argumentaire, aux écritures de première instance, ne saurait altérer la motivation de la critique apportée aux premiers juges par l'appelante.

L'intimée conclut également à l'irrecevabilité de certains allégués de l'appel relatifs à la prétention en paiement d'heures supplémentaires (Allégués B6 à B9 de l'appel) au motif qu'il s'agirait de moyens de preuve nouveaux. Là également, la critique est vaine. Lors des plaidoiries finales du 28 août 2019, A_____ a

réduit sa prétention en paiement d'heures supplémentaires en indiquant réclamer une indemnité brute de fr. 11'807.45 correspondant à 349.85 heures supplémentaires, comptabilisées de mai 2013 à novembre 2017. Dans son appel du 6 décembre 2019, l'appelante réitère cet exposé de faits et la prétention y afférente en indiquant que les heures supplémentaires non compensées s'élèvent à 349.85 heures et en détaillant, année par année, la quotité des heures supplémentaires effectuées. Il ne s'agit donc pas d'un fait nouveau, puisque ce fait avait déjà été invoqué et articulé lors de l'audience de plaidoiries finales.

L'appel est ainsi recevable.

2. Le litige soumis à la Chambre des prud'hommes porte sur les trois objets suivants:

i) le prétendu mobbing pratiqué par le responsable hiérarchique de l'employée, censé fonder une indemnité pour tort moral (art. 49 al. 1 CO en lien avec l'art. 328 al. 1 CO) ;

ii) le prétendu caractère abusif du licenciement qui justifierait l'octroi d'une indemnité au sens de l'article 336a CO ;

iii) le prétendu accomplissement d'heures supplémentaires justifiant une compensation.

3. **3.1** L'article 328 al. 1 CO impose à l'employeur de protéger et respecter, dans les rapports de travail, la personnalité du travailleur. Le harcèlement psychologique, ou mobbing, constitue une violation de l'article 328 CO. La jurisprudence le définit comme un enchaînement de propos et/ou d'agissements hostiles répétés fréquemment pendant une période assez longue, par lesquels un ou plusieurs individus cherchent à isoler, marginaliser, voire exclure une personne sur son lieu de travail. La victime est souvent placée dans une situation où chaque acte pris individuellement peut être considéré comme supportable, alors que l'ensemble des agissements constitue une déstabilisation de la personnalité poussée jusqu'à l'élimination professionnelle de la personne visée (arrêts 4A_652/2018 du 21 mai 2019, consid. 5.1 ; 8C_107/2018 du 7 août 2018, consid. 5a ; 4A_32/2010 du 17 mai 2010, consid. 3.2 ; 4A_310/2019 du 10 juin 2020, consid. 4.1.1). Il n'y a pas harcèlement psychologique du seul fait d'un conflit dans les relations professionnelles (arrêt 4A_439/2016 du 5 décembre 2016, consid. 5.2 et 5.3 ; 8C_787/2015 du 4 novembre 2016, consid. 3.2.4), d'une incompatibilité de caractères (arrêts 2P.39/2004 du 13 juillet 2004, consid. 4.2), d'une mauvaise ambiance de travail ou du simple fait qu'un supérieur hiérarchique n'aurait pas toujours satisfait à ses devoirs envers ses collaborateurs (arrêt 4A_310/2019 du 10 juin 2020).

La jurisprudence a reconnu que l'employeur peut devoir répondre d'atteinte à la personnalité commise par des auxiliaires au sens de l'article 101 CO, soit en

particulier par des supérieurs hiérarchiques ou des personnes responsables du personnel (ATF 125 III 70 consid. 3a, p. 74 ; arrêts 4A_128/2007 du 9 juillet 2007, consid. 4.2 ; 4A_665/2010 du 1er mars 2011, consid. 6.1). D'une façon générale, la question du lien de causalité fonctionne entre l'activité confiée à un auxiliaire et l'acte dommageable suscite des discussions. Dans le cadre de l'article 328 CO, la doctrine majoritaire va dans le sens de la jurisprudence précitée et tend à distinguer selon la place hiérarchique de l'auteur de l'atteinte au sein de l'entité employeur. Généralement, elle reconnaît la qualité d'auxiliaire aux seuls supérieurs directs de la victime de l'atteinte, en expliquant que le rapport de subordination est l'essence même du contrat de travail et que le supérieur hiérarchique est le délégataire même implicite de l'obligation de respecter la personnalité du travailleur qui lui est subordonné (WYLER/HEINZER, Droit du travail, 4ème éd. 2019, p. 453-455 ; PORTMANN/RUDOLPH, Commentaire bâlois, 7ème éd. 2020, n° 20 ad art. 328 CO ; STAEHELIN Adrian, Commentaire zurichois, 2006, n° 15 ad art. 328 CO ; CARRUZZO Philippe, Le contrat de travail, 2009, n° 11 ad art. 328). L'opinion contraire, qui s'oppose à l'application de l'article 101 au motif que l'atteinte à la personnalité est un acte illicite, semble minoritaire (STREIFF/VON KAENEL/RUDOLPH, Arbeitsvertrag, 7ème éd 2012, p. 557 s ; SUBILIA/DUC, Droit du travail 2010, n° 44 s ad art. 328 ; DUNAND Jean-Philippe, in Commentaire du contrat de travail 2013, n° 88-92 ad art. 328 CO). Selon ces auteurs, il convient qu'on soit effectivement en présence de l'acquiescement par l'auxiliaire d'une obligation de l'employeur envers un tiers, en l'occurrence d'un autre collaborateur de l'entreprise. Ainsi, lorsqu'un cadre harcèle un subordonné (harcèlement vertical descendant), ces conditions paraissent réalisées, l'employeur ayant confié au cadre des tâches de direction envers le travailleur. En revanche, lorsque le harcèlement est le fait d'un employé de même niveau hiérarchique (harcèlement horizontal) ou alors d'un employé subalterne envers son supérieur hiérarchique (harcèlement ascendant), il ne paraît guère possible d'appliquer l'article 101 CO.

En l'occurrence, le comportement incriminé émanant du directeur des ventes pour la région de Genève et supérieur hiérarchique de A_____, il n'y a pas d'objection à l'application de l'article 101 CO. Demeure réservée la position de G_____ au sujet de l'altercation du 7 novembre 2017. La question de l'application de l'article 101 CO en ce qui le concerne n'est toutefois pas déterminante au cas d'espèce, comme cela sera exposé ci-dessous.

3.2 Appréciant les preuves recueillies dans le cadre de l'instruction du litige, les premiers juges ont considéré que A_____ s'était contentée d'invoquer des accusations de mobbing injustifiées de la part de son supérieur hiérarchique D_____, ainsi que des injures de la part de G_____, sans pour autant apporter la preuve de tels faits invoqués à l'appui d'un prétendu mobbing. L'appelante fait la critique au Tribunal d'avoir procédé à cet égard à une appréciation arbitraire des preuves, reprochant aux premiers juges d'avoir écarté le témoignage de C_____.

Supérieur direct de A_____ à la succursale 1_____, C_____ a indiqué que les difficultés rencontrées par sa subordonnée au sein de la succursale avaient commencé avec l'arrivée du nouveau chef des ventes D_____. Dans son témoignage recueilli devant la juridiction, il s'est surtout plaint du comportement de D_____ à son endroit et des critiques reçues en sa qualité de gérant du magasin, ainsi que du retrait des prérogatives qu'il détenait, tel que l'engagement du personnel, tâche qui lui avait été retirée pour être dévolue à D_____. Le témoignage de C_____ recueilli à la procédure fait état de manœuvres de harcèlement ou autres actes discriminatoires proférés à son encontre et précise à cet égard qu'il est actuellement en litige avec son employeur qu'il a assigné pour mobbing et harcèlement moral. On peine à trouver trace dans le témoignage de C_____ la preuve d'un harcèlement à l'encontre A_____, soit un enchaînement de propos et/ou d'agissements hostiles, répétés fréquemment pendant une période assez longue, par lesquels D_____ aurait cherché à isoler, à marginaliser, voire à exclure A_____ de son lieu de travail. Certes, le témoin se réfère à l'épisode de l'ouverture des sacs de la clientèle et des reproches adressés à ce sujet par D_____ à sa subordonnée A_____, reproches selon lui injustifiés, puisque A_____ procédait à ce contrôle avec tact et discernement. A juste titre, les premiers juges ont retenu sur ce point que des clients s'étaient plaints de la façon dont la fouille de leur sac était effectuée à l'entrée du magasin et A_____ a d'ailleurs reconnu à ce sujet que son supérieur lui avait fait lire un mail d'une cliente mécontente de la manière dont elle avait procédé à la fouille des sacs. Entendu en qualité de témoin D_____ a indiqué qu'une ou deux fois par mois, la direction recevait des plaintes des clients concernant la fouille des sacs en caisse, au regard de la façon agressive dont le client se voyait demander d'ouvrir son sac. Cette situation a été exposée à plusieurs reprises à A_____ qui, à chaque fois, semblait comprendre la bonne manière de procéder, de telle sorte que l'épisode réitéré en avril 2016, concernant une énième plainte de clients, a donné lieu à un avertissement qui avait d'ailleurs été préparé préalablement par le gérant C_____, qui a en effet établi, le 9 avril 2016, une note de service de sa main rappelant la réclamation du client et l'invitation de l'intéressée à améliorer sa méthode de contrôle.

Les premiers juges n'ont pas vu dans cet épisode lié au contrôle des sacs matière à harcèlement psychologique ou mobbing constituant une violation de l'art. 328 CO et les constatations de l'autorité inférieure doivent être approuvées. Il sied encore de rappeler que l'épisode du contrôle des sacs constitue le seul grief d'importance effectué par A_____ à l'endroit de D_____ pour justifier un harcèlement psychologique ou un mobbing et c'est à juste titre que les premiers juges ont considéré que cet épisode ne pouvait être assimilé à un harcèlement psychologique au sens de la jurisprudence. Il sied encore de relever que, de l'aveu même de A_____, cette dernière ne rencontrait D_____, directeur des ventes de la région de Genève, que deux fois par mois, situation qui n'est pas propice à un

harcèlement psychologique qui suppose un enchaînement de propos et d'agissements hostiles répétés fréquemment pendant une période assez longue.

Un harcèlement psychologique ou mobbing à charge de D_____ ne peut donc être retenu, faute d'éléments probants.

3.3 L'appelante s'est plainte également d'un harcèlement ou mobbing de la part de G_____, responsable de la sécurité, en relation avec l'événement du 7 novembre 2017 lors duquel elle aurait été agressée. Force est de reconnaître que les éléments de preuve recueillis dans la procédure d'instruction devant les premiers juges et l'enquête pénale diligentée à cet égard n'ont pas permis de retenir les infractions reprochées de diffamation, injures ou atteinte à la liberté de croyance et de culte. C'est donc à juste titre que les premiers juges ont considéré qu'on ne pouvait retenir de l'incident du 7 novembre 2017 la commission d'un harcèlement ou d'un mobbing à l'encontre de A_____, la preuve d'un mobbing n'ayant pu être rapportée par l'employée.

3.4 A l'appui de sa réclamation, A_____ a certes produit une attestation médicale établie par le Dr H_____, psychothérapeute, le 7 novembre 2017, soit concomitamment à l'incident avec G_____. Ce document mentionne les situations décrites par A_____ qui a rapporté au praticien souffrir de situations stressantes et dégradantes induites par certains de ses supérieures hiérarchiques, situation s'apparentant à du mobbing. Ce même jour, 7 novembre 2017, le Dr H_____ a attesté une incapacité de travail de sa patiente à concurrence de 100%. Le contenu de ce certificat médical, rapportant les propos et dires de la patiente, n'est pas propre à remettre en question l'appréciation des preuves recueillies à la procédure, notamment les témoignages de la hiérarchie de A_____ et les résultats de l'enquête pénale diligentée par le Ministère public.

3.5 C'est donc à bon droit que les premiers juges ont considéré que A_____ n'avait pas subi une atteinte illicite à ses intérêts personnels et l'appelante sera déboutée de sa conclusion relative à l'indemnité pour tort moral.

- 4.** L'appelante réclame une indemnité de fr. 27'300.-, avec suite d'intérêts, pour congé abusif, au motif que les motifs invoqués à l'appui de son licenciement seraient erronés et inexacts et que l'employeur aurait exploité les conséquences de sa propre violation du contrat, fondées sur l'article 328 CO, pour justifier la fin des rapports de travail.

4.1 Chaque partie peut décider unilatéralement de mettre fin à un contrat de travail de durée indéterminée (art. 335 al. 1 CO). Ce droit est toutefois limité par les dispositions sur le congé abusif (art. 336 s CO). L'article 336 CO énonce une liste non-exhaustive de cas de résiliation abusive, concrétisant l'interdiction générale de l'abus de droit (ATF 136 III 513 consid. 2.3 ; 131 III 535 consid. 4.2). Est notamment abusif le congé donné par une partie parce que l'autre partie fait valoir

de bonne foi des prétentions résultant du contrat de travail (art. 336 al. 1 lit. d CO). L'émission de ces prétentions doit avoir joué un rôle causal dans la décision de licenciement, à tout le moins doit-il s'agir du motif déterminant (ATF 136 III 513 consid. 2.6 ; arrêt 4A_401/2016 du 13 janvier 2016, consid. 5.1.3). L'abus peut en outre découler du fait que l'employeur exploite sa propre violation du devoir de protéger l'employé découlant de l'article 328 CO ; il peut en être ainsi, par exemple, lorsqu'il est confronté à un employé au caractère difficile et qu'il laisse une situation conflictuelle s'envenimer sans prendre les mesures adéquates pour l'atténuer, puis se prévaut de ce que l'ambiance est devenue préjudiciable au travail pour licencier le salarié apparaissant, en raison de son mauvais caractère comme un fauteur de trouble (ATF 132 III 115 consid. 2.2 ; arrêt 4A_158/2010 du 22 juin 2010, consid. 3.2). La manière dont le congé est donné peut également constituer un abus de droit. Quand bien même la résiliation est légitime, celui qui la signifie doit agir avec des égards et respecter la personnalité du travailleur. Une atteinte grave à celle-ci peut entacher le congé d'un caractère abusif, mais un comportement simplement inconvenant ne suffit pas (ATF 132 III 115 consid. 2.2 et 2.3).

4.2 Selon l'employeur, le congé notifié à A_____ le 14 novembre 2017 est motivé par une incapacité de travail en raison de maladie, ayant impliqué une absence de l'employée depuis le 15 avril 2017. A l'échéance du délai de protection de 180 jours, l'employeur a ainsi dénoncé les rapports de travail au motif que « votre état de santé ne s'est pas amélioré ». Ayant demandé, par courrier du 17 novembre 2017, par la voie de son conseil, les « motifs détaillés de son licenciement », il lui fut répondu, par courrier du 23 novembre 2017, que le congé était motivé essentiellement en raison des nombreuses absences de l'employée et également par des réclamations effectuées par des clients et par des défaillances dans l'accomplissement des tâches de l'employée. Référence était faite à l'entretien du 9 avril 2016, ayant donné lieu à un procès-verbal, ainsi qu'au courrier de l'employeur du 10 juillet 2017.

Le motif lié aux insuffisances ou défaillances dans l'accomplissement des tâches de l'employée ne convainc pas. Contrairement à l'argumentation développée par l'intimée, les communications adressées à l'employée en 2013, 2016 ou 2017 ne sauraient revêtir l'aspect d'avertissement. Même si aucune forme n'est requise pour un avertissement, on retient que sa fonction est double et comprend les composantes de réprimande et de mise en garde pour le futur (arrêt 4C_288/2016 du 26 septembre 2016, consid. 4.4). Selon la jurisprudence, il doit être explicite et l'employeur doit clairement faire comprendre à l'employé qu'il considère le comportement comme inadmissible et que sa répétition ne restera pas sans sanction. Le travailleur doit ainsi savoir quelle attitude ne sera plus tolérée à l'avenir (arrêt 4C_10/2007 du 8 octobre 2014, consid. 2.1). Or, la note de service du 7 mars 2013 intitulée « Lettre de sensibilisation » constitue des directives de l'employeur liées aux datas et locaux de stockage et même si la communication se

réfère à un « contrôle catastrophique », ce document ne peut constituer un avertissement au sens de la jurisprudence précitée. La problématique de la marchandise livrée en février 2017 et réclamée à tort ne paraît pas propre à constituer un manquement donnant lieu à un avertissement et paraît s'inscrire dans des erreurs liées au contrôle des marchandises. Au demeurant, ce n'est que le 10 juillet 2017, à la réception d'une communication de l'intéressée du 1er juin 2017 que l'employeur est revenu sur cette situation liée aux réclamations effectuées à la centrale de logistique plusieurs mois auparavant. Plus litigieux pourrait être l'épisode du contrôle des sacs lié aux réclamations de clients ayant donné lieu à une note de service du 9 avril 2016, document sur lequel D_____ a inscrit de sa main « Avertissement ». Il n'apparaît pas à la Chambre des prud'hommes que cette note de service puisse être interprétée comme un avertissement formel donné à l'employée par sa hiérarchie et pouvant constituer un motif de licenciement, même ordinaire. La Cour de céans retient également que les évaluations de A_____, pour les années 2009 à 2016, produites à la procédure, sont élogieuses, des notes de 5 à 5.6, voire 6, ayant été attribuées à l'employée pour les différents postes de l'évaluation (évaluation de l'année 2016). Il est en outre précisé que l'employée avait la capacité de devenir gérante et qu'elle devait pour ce faire suivre une formation continue interne de programme B_____ SA.

En dépit des notes de service notifiées à l'intéressée, la preuve d'insuffisances dans l'accomplissement de ses tâches n'a pas été établie par l'employeur qui ne peut invoquer ce motif comme résiliation des rapports de service.

4.3 Comme indiqué, le motif principal contenu dans la lettre de licenciement notifiée à l'employée le 17 novembre 2017 réside dans les absences répétées depuis plusieurs mois. Selon décompte établi par l'entreprise, A_____ a été absente, pour cause de maladie, douze jours en 2010, trois jours en 2011, neuf jours en 2012, trente-cinq jours en 2013, vingt-six jours en 2014, douze jours en 2015 et douze jours en 2016. En 2017, entre le 15 avril et le 29 décembre, elle a été malade cent trente-trois jours, puis du 1er au 31 janvier 2018, date de la fin des rapports de service, elle a été absente pour cause de maladie vingt-trois jours. Ces absences pénalisaient le magasin 1_____ qui restait en sous-effectif et a contraint l'employeur à réorganiser l'activité du magasin en procédant au remplacement de l'employée malade pour pallier les problèmes organisationnels auxquels l'entreprise devait faire face, point qui ont été confirmés par la hiérarchie de A_____, soit E_____ (audience de débats principaux du 6 juin 2019) et D_____ (audience de débats principaux du 25 juin 2019). Dès lors qu'elle porte atteinte à la capacité de travail, la maladie n'est pas considérée comme une cause abusive de résiliation et un congé en raison de cette incapacité prolongée perdurant au-delà de la période de protection n'est en principe pas abusif (arrêts 4C_174/2004 du 4 décembre 2015 ; ATF 123 III 246, 254 c.5).

A l'instar des premiers juges, la Chambre des prud'hommes retiendra que le motif avancé par l'employeur à l'appui du licenciement de A _____, et énoncé dans la lettre de résiliation du 14 novembre 2017, est ainsi établi, de telle sorte que le congé ne peut avoir un caractère abusif vu son motif réel.

5. Enfin, l'appelante fait valoir une réclamation au montant de fr. 11'807.45, avec suite d'intérêts, à titre d'indemnité pour 349.85 heures supplémentaires non compensées en nature.

5.1 Si les circonstances exigent des heures de travail plus nombreuses que ne le prévoit le contrat ou l'usage, le travailleur est tenu d'exécuter ce travail supplémentaire dans la mesure où il peut s'en charger et où les règles de la bonne foi permettent de le lui demander. L'employeur est alors tenu de rétribuer les heures de travail supplémentaires qui ne sont pas compensées par un congé en versant un salaire normal majoré d'un quart au moins (art. 321c CO). Il incombe au travailleur de prouver qu'il a effectué des heures supplémentaires et qu'elles ont été annoncées à l'employeur ou que celui-ci en avait connaissance ou devait en connaître leur existence (ATF 129 III 171 consid. 2.4). Le travailleur doit aussi démontrer que lesdites heures supplémentaires ont été soit ordonnées par l'employeur soit rendues nécessaires à la sauvegarde des intérêts légitimes de ce dernier (DUNAND Jean-François, Commentaire du contrat de travail, 2013, n° 47 ad 321 CO et les références citées).

Lorsque le travailleur provient à prouver qu'il a effectué les heures supplémentaires sans être en mesure d'en établir le nombre exact, le juge pourra en faire l'estimation par application et analogie de l'article 42 al. CO en se montrant toutefois strict dans le recours à cette disposition, notamment s'il est établi (et non seulement rendu vraisemblable) que le travail excédait l'horaire normal dans une mesure déterminable (STREIFF/VON KAENEL/RUDOLPH, Arbeitsvertrag, 7ème éd., n° 10 ad art. 321 CO ; JAR 2001, p. 164).

Les relevés personnels du travailleur ne constituent pas un moyen de preuve suffisant ; en revanche, s'il fournit des relevés journaliers ou mensuels à l'employeur, ceux-ci constituent un moyen de preuve approprié quand bien même ils n'ont pas été contresignés par ce dernier (arrêt 4C_141/2006 du 24 août 2006, consid. 4.2.3 ; WYLER/HEINZER, Droit du travail, 4ème éd., p. 144). En revanche, les décomptes récapitulatifs établis unilatéralement par le travailleur à l'issue des rapports de travail doivent être accueillis exceptionnellement et avec une grande réserve ; ils ne constituent, à eux seuls, pas un moyen de preuve, mais une simple affirmation émanant d'une partie. Ils peuvent être pris en compte s'ils sont corroborés par d'autres éléments de preuve tels des témoignages ou des agendas régulièrement tenus (arrêt 4A_578/2011 du 12 janvier 2012, consid. 4; WYLER/HEINZER, loc. cit., p. 144).

5.2 Il est admis que l'heure d'ouverture du magasin était, jusqu'au 1er janvier 2017, 8.00 heures, la fermeture intervenant à 19.00 heures le lundi, mardi et mercredi, à 20.00 heures le jeudi, à 19.30 le vendredi et à 18.00 heures le samedi. A partir du 1er janvier 2017, l'heure d'ouverture des magasins a été avancée à 7.30 heures.

Il découle des pièces produites à la procédure, notamment le décompte d'heures concernant l'activité de A_____, et des déclarations sur ce point concordantes des parties, que trois jours par semaine, lundi, mercredi et vendredi, correspondant à des jours de livraison, les employés venaient plus tôt au magasin, environ une heure avant, pour réceptionner la marchandise ces jours-là. Les témoins I_____ et J_____ ont confirmé que les employés prenaient leur service ces jours-là environ une heure avant l'ouverture du magasin. Le témoin D_____ a également confirmé que le camion arrivait sur place au plus tôt à 7.00 heures du matin et que le déchargement était effectué par deux personnes. Le témoin C_____ a, quant à lui, indiqué que les jours de livraisons les employés devaient être sur place dès 6.00 heures, soit deux heures avant l'ouverture du magasin. Ces propos du témoin ne sont pas corroborés par les autres témoins entendus à la procédure, ni par l'appelante qui a indiqué que, les jours de livraison, les employés devaient être sur place entre quarante-cinq minutes et une heure avant l'ouverture. Cette situation a d'ailleurs été prise en considération dans les décomptes d'heures du collaborateur et les documents produits à la procédure démontrent que, jusqu'au 31 décembre 2016, une heure de travail complémentaire a été comptabilisée trois jours par semaine correspondant aux livraisons effectuées au magasin. Les décomptes se réfèrent, ces jours-là, à une prise d'activité à 7.00 heures au lieu de 8.00 heures. A partir de janvier 2017, l'ouverture du magasin a été avancée à 7.30 heures et les décomptes produits à la procédure ne font état que de trente minutes de travail complémentaire effectué les jours de livraison, avec une prise d'activité à 7.00 heures pour une ouverture de magasin à 7.30 heures. Les parties ne se sont pas expliquées sur cette situation et la raison pour laquelle, alors que l'activité restait la même nonobstant l'heure d'ouverture du magasin, seule une demi-heure d'activité complémentaire fut comptabilisée au lieu d'une heure comme mentionnée dans les relevés. La Chambre des prud'hommes doit considérer que le temps de dépose de la marchandise, les jours de livraison, restait le même quelle que soit l'ouverture du magasin. Il sera ainsi admis que, pour les jours de l'année 2017 durant lesquels A_____ a travaillé – et qui ressortent de décomptes produits à la procédure -, une demi-heure supplémentaire de travail doit être comptabilisée pour la décharge de la marchandise les jours de livraison, ceci même lorsque l'intéressée travaillait à 50%, dès lors qu'elle effectuait son activité le matin pendant cette période d'incapacité partielle. Le décompte produit par l'appelante, pour cette activité complémentaire pendant l'année 2017, s'élève à 33.5 heures supplémentaires et sera retenu comme probant par la Chambre des prud'hommes. Le jugement sera donc réformé sur ce point.

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

Le même raisonnement doit s'appliquer au paiement d'heures supplémentaires effectuées le soir, l'employée indiquant à cet égard avoir effectué trente minutes supplémentaires le soir après la fermeture du magasin. Là également, les témoignages recueillis à la procédure sont contradictoires. Les témoins C_____ et I_____ ont indiqué que le travail se terminait trente minutes après la fermeture du magasin, notamment pour effectuer des travaux de nettoyage, alors que le témoin D_____ a nié cette activité complémentaire alléguant que les travaux de nettoyage étaient effectués au cours de la journée et que le travail ne se prolongeait pas au-delà de la clôture des caisses. Selon le témoin, il s'agissait d'un petit magasin dont le nettoyage pouvait aisément être effectué pendant la journée. Le représentant de B_____ SA a également confirmé que le nettoyage s'effectuait normalement durant les heures d'ouverture du magasin ; le témoin J_____ a, quant à elle, précisé que si au début les collaborateurs quittaient le magasin dix ou quinze minutes après la fermeture officielle, par la suite, une machine à décompter la monnaie a été mise à disposition, vraisemblablement en 2011 ou 2012, et les employés quittaient le magasin quelques minutes après la clôture des caisses. Sur ce point de la réclamation également, l'intimée se référerait aux décomptes d'heures dûment signés par A_____ et ne faisant état d'aucune heure supplémentaire liée à la fermeture du magasin.

La gestion des heures supplémentaires, telle qu'énoncée dans le règlement d'entreprise (art. 3.4.1 du Règlement / Conditions générales d'engagement de B_____ SA), a fait l'objet d'une documentation établie par l'entreprise et

contresignée par les employés concernés. A cet égard, l'intimée a produit à la procédure des fiches intitulées « Contrôle des heures supplémentaires et des vacances » établies pour les années 2011, 2012, 2014 et 2015. Ces documents font état d'heures supplémentaires à une date déterminée et de leur compensation par l'employée. A teneur de ces documents, les compensations s'effectuaient par des jours de congé complémentaires.

La prétention en compensation d'heures supplémentaires effectuées le matin avant l'ouverture du magasin et le soir après l'ouverture du magasin sera ainsi rejetée, la Chambre des prud'hommes considérant que l'employée n'a pas démontré le bien-fondé de sa prétention et les documents produits à la procédure attestant soit que heures supplémentaires prétendument indiquées n'ont pas été effectuées, soit que les heures supplémentaires réellement effectuées ont été compensées.

Seules seront prises en considération par la Cour de céans les 33.5 heures supplémentaires effectuées durant l'année 2017, relatives aux jours de livraison ayant impliqué une arrivée anticipée des employés au magasin. Sans explication et raison plausible, l'entreprise a pris en considération, à cet égard, pour l'année 2017, trente minutes au titre des heures supplémentaires, alors que les années précédentes, pour cette même activité, une heure était prise en considération. C'est donc ainsi 33.5 heures que l'appelante est en droit de réclamer de ce chef la légitimant à réclamer une somme de fr. 1'130.60 (25% + (33.5 x fr. 27.-/h)).

Les autres postes du jugement seront confirmés.

* * * * *

**PAR CES MOTIFS,
La Chambre des prud'hommes, groupe 3 :**

A la forme :

Déclare recevable l'appel interjeté par A_____ à l'encontre du jugement JTPH/415/2019 rendu par le Tribunal des prud'hommes le 4 novembre 2019, dans la cause C/10387/2018-3.

Au fond :

Annule partiellement ce jugement.

Condamne B_____ SA à verser à A_____ la somme brute de fr. 1'130.60, avec intérêts 5% au 31 janvier 2018, à titre d'indemnisation pour heures supplémentaires.

Confirme le jugement pour le surplus.

Déboute les parties de toutes autres conclusions.

Siégeant :

Monsieur Guy STANISLAS, président; Monsieur Claudio PANNO, juge employeur; Madame Monique LENOIR, juge salariée; Madame Chloé RAMAT, greffière.

Indication des voies de recours et valeur litigieuse :

Conformément aux art. 72 ss de la loi fédérale sur le Tribunal fédéral du 17 juin 2005 (LTF; RS 173.110), le présent arrêt peut être porté dans les trente jours qui suivent sa notification avec expédition complète (art. 100 al. 1 LTF) par-devant le Tribunal fédéral par la voie du recours en matière civile.

Le recours doit être adressé au Tribunal fédéral, 1000 Lausanne 14.

Valeur litigieuse des conclusions pécuniaires au sens de la LTF supérieure ou égale à 15'000 fr.