



POUVOIR JUDICIAIRE

C/13978/2016-4

CAPH/71/2019

ARRÊT**DE LA COUR DE JUSTICE****Chambre des prud'hommes****DU 11 AVRIL 2019**

Entre

Madame A_____, domiciliée _____ (VD), appelante d'un jugement rendu par le Tribunal des prud'hommes le 4 septembre 2018 (JTPH/263/2018), comparant par M^c Philippe GIROD, avocat, boulevard Georges-Favon 24, 1204 Genève, en l'Etude duquel elle fait élection de domicile,

et

Monsieur B_____, C_____ [compagnie d'assurances], Agence _____ (GE), intimé, comparant par M^c Alain DE MITRI, avocat, De Mitri & Durand Avocats, rue du Cendrier 15, case postale 1444, 1211 Genève 1, en l'Etude duquel il fait élection de domicile.

Le présent arrêt est communiqué aux parties par plis recommandés du 11 avril 2019.

EN FAIT

- A.** Par jugement JTPH/263/2018 du 4 septembre 2018, reçu le lendemain par A_____, le Tribunal des prud'hommes, à la forme, a déclaré irrecevable la demande formée le 25 novembre 2007 par la précitée contre B_____ en tant qu'elle concluait à la délivrance d'un certificat de travail (chiffre 1 du dispositif), déclaré la demande recevable pour le surplus (ch. 2) et déclaré irrecevables les pièces complémentaires déposées par A_____ à l'audience de débats principaux du 21 février 2018 (ch. 3). Au fond, le Tribunal a débouté A_____ de ses conclusions (ch. 4) et dit que la procédure était gratuite et qu'il n'était pas alloué de dépens (ch. 5).
- B. a.** Par acte expédié le 5 octobre 2018 à la Cour de justice, A_____ forme appel contre le jugement précité. Elle conclut, préalablement, à ce que la Cour ordonne à B_____ de produire tout document utile à l'établissement des commissions perçues ou dues sur les dossiers D_____, E_____ et F_____, lui donne acte de ce qu'elle complétera ses conclusions à réception des informations sollicitées quant au sort des dossiers de commissions. Principalement, elle conclut, avec suite de frais judiciaires et dépens, à l'annulation du jugement attaqué et à la condamnation de B_____ à lui verser 42'000 fr. à titre d'indemnité pour atteinte illicite à la personnalité, 25'000 fr. à titre de commissions "sous toutes réserves d'amplification" et 1'518 fr. à titre de vacances. Subsidiairement, elle conclut au renvoi de la cause au Tribunal pour nouvelle instruction et décision.
- Alors qu'aucun grief de constatation inexacte des faits n'est soulevé, le mémoire d'appel comprend une partie intitulée "Rappel des faits" exposant, sur 8 pages, 56 allégués, dont certains nouveaux, notamment les allégués 10, 12 à 15, 17, 18, 24 à 26, 39 et 40.
- b.** Dans sa réponse du 3 décembre 2018, B_____ conclut à ce que la Cour déclare irrecevables les conclusions préalables et les allégués 15, 18 et 40 de sa partie adverse. Sur le fond, il conclut, avec suite de frais judiciaires et dépens, à la confirmation du jugement attaqué.
- c.** Dans sa réplique du 10 janvier 2019, A_____ persiste dans ses conclusions et soutient que les allégués précités ne sont pas nouveaux, mais reprennent le contenu de pièces produites en première instance.
- d.** Dans sa duplique du 4 février 2019, B_____ conclut à la confirmation du jugement attaqué.
- e.** Les parties ont été informées le 5 février 2019 de ce que la cause était gardée à juger.

C. Les faits pertinents suivants résultent du dossier soumis à la Cour.

a. L'Agence générale 1_____ de C_____ (ci-après: l'agence générale) a été exploitée de janvier 2002 jusqu'au 31 décembre 2014 par G_____. Elle est exploitée depuis le 1^{er} janvier 2015 par B_____. Elle a comme but la transmission de contrats d'assurance et des produits financiers en faveur du groupe C_____ à AU_____ [canton suisse], de ses filiales et de ses partenaires, ainsi que des prestations de services dans le domaine de la prévoyance et de la planification financière.

Après le 1^{er} janvier 2015, G_____ a continué à travailler à l'agence générale comme conseiller *senior*.

b. A_____, née le _____ 1967, a commencé à travailler comme conseillère en immobilier auprès de l'agence générale le 1^{er} mars 2013 sur la base d'un "Contrat de travail pour conseillers/ères en immobilier" de durée indéterminée et de "Dispositions complémentaires au contrat de travail des conseillers en immobilier", signés par la précitée et par G_____ le 29 janvier 2013. Faisaient partie intégrante du contrat de travail le Règlement du personnel pour les collaboratrices et collaborateurs du Service externe, le Règlement de commissionnement, le Code de conduite et convention complémentaire, ainsi que les Notices de H_____ [compagnie d'assurances]. Par avenant signé le 22 janvier 2015, les rapports de travail, avec tous les droits et obligations y relatifs, ont été transférés à B_____ avec effet au 1^{er} janvier 2015.

A_____ était principalement chargée de rechercher des mandats de vente de biens immobiliers, accompagner des acquéreurs immobiliers potentiels, conseiller les clients dans l'acquisition ou la vente de biens immobiliers, évaluer des biens immobiliers, soutenir les conseillers en prévoyance dans le domaine de l'immobilier, transmettre des affaires en matière d'assurances et d'hypothèques aux partenaires de l'agence générale et exécuter toutes les tâches administratives s'inscrivant dans le cadre de son activité. Elle a également contribué au développement de l'entité I_____, regroupant les compétences et spécialisations dans l'immobilier au sein du groupe C_____.

Le contrat de travail prévoyait le versement d'un revenu garanti annuel, correspondant à 75% du revenu de l'année civile précédente, mais au minimum à 54'000 fr. et au maximum à 102'000 fr. (art. 7). Le revenu garanti était calculé en tenant compte des éléments suivants : commissions liées à la transmission d'affaires immobilières (traitement et acquisition propre), super commissions, frais, indemnités journalières, salaire fixe, commissions de transmission (assurances individuelles, assurance collective et hypothèques), selon la liste figurant à l'article 6. Selon les dispositions complémentaires, le revenu garanti brut de A_____ était de 85'500 fr. pour 2013 et 102'000 fr. pour 2014. A compter

de 2015, le revenu annuel garanti serait calculé conformément aux dispositions du chiffre 7 du contrat de travail. Un revenu fixe de 40'000 fr. était accordé pendant les six premiers mois, selon le barème indiqué.

A la demande de l'employeur, C_____ gérait un compte courant personnel sur lequel les éléments du revenu étaient comptabilisés. Le compte courant positif était soldé et payé mensuellement, en règle générale le 25 du mois. Tant que le revenu garanti annuel n'était pas atteint, le paiement mensuel correspondait au minimum à un douzième du salaire annuel garanti. Un éventuel déficit du compte courant était compensé par l'ensemble des éléments de revenu des mois suivants durant l'année civile (art. 8). Si, à la date du départ, le compte courant tenu pour le revenu garanti présentait un déficit, les éléments de revenu à verser au cours des mois suivant le départ servaient à combler le déficit. Les éventuelles demandes de restitution des commissions exigibles en vertu du règlement de commissionnement étaient compensées, ou réclamées (art. 9).

Aux termes du règlement de commissionnement, le conseiller percevait une indemnité pour le traitement d'affaires immobilières correspondant à 36% nets des honoraires de transmission (honoraires de transmission bruts moins les coûts d'insertion non comptabilisables), dont 85% étaient versés en tant que commission de traitement et 15% en tant que frais de traitement. Si l'acquéreur était proposé par un conseiller en prévoyance, les 36% susmentionnés étaient réduits à 33%. La différence de 3% était versée au conseiller en prévoyance en tant que commission d'intermédiaire. Si le conseiller était lui-même à l'origine de l'acquisition de l'affaire, il percevait, outre l'indemnité de traitement, 12% des honoraires nets de transmission en tant qu'indemnité d'acquisition, dont 85% étaient versés en tant que commission d'acquisition et 15% en tant que frais d'acquisition (art. 2).

B_____ a expliqué en résumé, sans être contredit sur ce point, que la commission encaissée par l'agence générale sur une vente était partagée comme suit: 12 % au conseiller qui avait amené le vendeur, 12 % à celui qui avait amené l'acheteur et 24 % à celui qui avait réalisé l'affaire, le 52 % restant revenant à C_____.

Le règlement du personnel prévoyait à son article 6 un droit aux vacances de vingt-cinq jours ouvrables jusqu'à 49 ans révolus. Les absences, pour cause de maladie notamment, qui excédaient trois mois entraînaient une réduction du droit aux vacances d'un douzième pour chaque mois entier ou fraction de mois supplémentaires. Le taux de l'indemnité journalière pour les vacances correspondait à 60% du revenu soumis à l'AVS divisé par deux cent soixante-quatre jours ouvrables. Il est admis qu'en 2015 l'indemnité journalière pour les vacances était de 253 fr. pour A_____.

Le 15 janvier 2015, les parties ont convenu par écrit que l'employée devait réaliser en 2015 360'000 fr. d'honoraires.

c. Par courriel du 18 mars 2015 à B_____, A_____ s'est plainte du fait que la visite d'un bien avait été déplacée à 19h30 en lieu et place de 18h sans la consulter, en lui indiquant qu'elle serait remplacée si elle ne pouvait y aller, qu'elle devait faire la visite de ce bien sans visite préalable, de nuit, et sur la base d'un dossier incomplet, sans connaître l'adresse exacte, ce qui ne correspondait pas à sa manière de travailler.

d. Par courriel du 14 avril 2015 à B_____, avec copie à d'autres collaborateurs de C_____, A_____ s'est plainte de ce que la commission revendiquée par ce dernier sur l'achat d'un bien par le couple F_____. En effet, les F_____ étaient ses mandants et la commission devait être partagée de la manière suivante : 12% à B_____, en tant que « lead mandant » et 36% pour elle. Elle refusait par conséquent de céder un montant au client de B_____ car ce n'était pas dans ses habitudes de rémunérer les mandants, tout en proposant de lui arranger une commission forfaitaire.

e. Par courriel du 25 mai 2015 à B_____ et G_____, A_____ a confirmé les termes de leur collaboration sur le projet "J_____", soit qu'elle céderait 6% de sa commission de courtage à G_____ pour toute vente négociée et attestée à 3% d'honoraires de courtage et que 12% reviendraient à tout acheteur proposé par G_____. S'agissant des ventes qui seraient réalisées avec un taux d'honoraires de courtage à 2%, elle renonçait à toute commission sur le financement des acheteurs. Elle indiquait, en fin de courrier, se réjouir de cette collaboration.

f. Par courrier du 4 juin 2015, A_____ s'est plainte à K_____ de C_____ du fait qu'un client de B_____ avait décidé de ne plus vendre alors qu'une offre avoisinant les sept millions d'euros devait être formulée avec commission à 5%, qualifiant la collaboration qu'elle vivait au quotidien avec B_____ de « très fructueuse ».

g. Par courrier du 26 mai 2015 à L_____, Directrice des ressources humaines de C_____, A_____ a expliqué qu'elle rencontrait des difficultés dans l'exercice de sa fonction de conseillère en immobilier, subissait des pressions de toute sorte dont elle dressait une liste non exhaustive. Elle demandait son transfert à l'Agence 2_____. Elle indiquait notamment que B_____ lui avait demandé de proposer à ses clients des mandats de conseils, à sa charge, ce qui n'entrait pas dans son cahier des charges, dans le but de favoriser la collaboration entre conseillers en prévoyance et conseillers en immobilier. B_____ lui avait ordonné de ne plus contacter les responsables à AU_____ et de passer par lui, consigne qu'il n'avait jamais mise par écrit malgré sa demande. Il lui avait imposé une visite de nuit d'un objet qu'elle ne connaissait pas avec pour consigne de ne pas dire qu'elle

était une conseillère C_____, affaire pour laquelle il avait exigé un partage. Il refusait de communiquer par écrit et lui faisait des reproches lorsqu'elle communiquait par écrit. Il ne répondait pas à ses courriels et enfin qu'il avait transmis un mandat confié par ses clients à G_____, qui avait réclamé une part de commission.

h. Par courrier recommandé du 15 juin 2015 à A_____, remis également en mains propres selon la mention apposée par M_____, B_____ a résilié les rapports de travail qui les liaient avec effet au 30 septembre 2015, tout en la libérant de son obligation de travailler jusqu'à cette date conformément à ce qui avait été convenu lors de leur entretien. Ce courrier prévoyait que les éventuelles commissions obtenues lors de son dernier mois de travail lui seraient versées au cours du premier mois suivant son départ, dans la mesure où son compte courant ne présentait pas de déficit. A partir du mois suivant (deuxième mois suivant le départ), les commissions, s'il y en avait, seraient créditées régulièrement sur son compte courant. Des indemnités journalières de 253 fr. seraient créditées sur son compte pour chaque jour de travail jusqu'à la fin du délai de résiliation contractuel pour les commissions plus réalisables. Son solde de vacances jusqu'à la fin du délai de résiliation contractuel était de quinze jours, lequel devait être pris pendant le délai de congé et ne serait pas remboursé.

i. Le 16 juin 2015, A_____ a contesté son licenciement en le qualifiant d'abusif et proposé de trouver une solution pour que soient repris les rapports de travail.

Le 3 juillet 2015, B_____ a confirmé à A_____ la résiliation du 15 juin 2015 et l'a remerciée d'avoir rendu son matériel.

j. Par courrier du 30 juillet 2015 à B_____, A_____ a indiqué qu'elle était sérieusement atteinte dans sa santé suite au comportement qu'il avait adopté à son encontre, ce qui avait pour conséquence qu'elle s'était trouvée en arrêt maladie depuis le 16 juin et ce, jusqu'au 10 août 2015. Le licenciement qui lui avait été signifié le 16 juin 2015 était par conséquent nul. Elle soutenait que le comportement de l'employeur était constitutif de mobbing, grief qui serait précisé et documenté ultérieurement.

k. Le 13 août 2015, C_____ a répondu à la lettre du 30 juillet 2015 de l'employée, transmise par B_____. Elle a confirmé que la procédure de licenciement était interrompue pendant une période maximale de nonante jours conformément à l'article 336c CO. Le licenciement serait à nouveau prononcé au terme de son incapacité de travail ou, au plus tard, après l'expiration du délai susmentionné. C_____ l'informait que B_____ rejetait fermement les accusations de harcèlement psychologique et de violation de l'article 328 CO.

l. Par courrier recommandé du 16 septembre 2015 à A_____, B_____ a résilié les rapports de travail qui les liaient avec effet au 31 décembre 2015, A_____

étant libérée de son obligation de travailler. Les informations relatives à sa rémunération et au paiement de commissions restaient identiques à celles exposées par courrier du 15 juin 2015.

m. Par lettre du 25 septembre 2015 à B_____, A_____ a notamment requis la motivation écrite du congé et formé opposition à celui-ci.

n. Par certificat médical du 14 octobre 2015, la Dresse N_____ a attesté avoir diagnostiqué un trouble dépressif majeur récurrent chez A_____, dont le premier remontait à janvier 2015, dans un contexte de souffrances au travail. A_____ avait déjà traversé un épisode dépressif majeur en 2004 lors de problèmes conjugaux, ce dont elle s'était remise après avoir bénéficié d'un suivi psychothérapeutique. Ses conditions de travail s'étaient dégradées après l'arrivée de son nouveau supérieur B_____, qui aurait mis en place une stratégie visant à la faire licencier, ce qui était finalement arrivé. La Dresse N_____ avait constaté un tableau clinique dépressif complet se traduisant par de fortes somatisations (migraines, maux de dos), des troubles majeurs de l'attention et de la concentration, une forte irritabilité, un sentiment de tristesse ainsi qu'un état de choc et de sidération. Elle avait perdu 6 kg depuis le début 2015 en raison d'une perte d'appétit.

o. Par courrier du 19 octobre 2015, C_____ a exposé à A_____ que les rapports de travail avaient été résiliés pour manque de résultats. En 2014, l'employée avait généré des recettes pour 280'000 fr. seulement et, lors de la résiliation du mois de juin 2015, ses recettes d'honoraires étaient largement inférieures aux attentes puisqu'elle n'avait vendu aucun objet alors que son objectif était de réaliser 360'000 fr. de recettes par an. Sur la base de l'examen du rapport 2015 et de diverses réactions de clients, aucune évolution positive ou amélioration des performances n'avait été constatée.

p. Par décision du 3 février 2016, H_____ a estimé qu'il était possible pour A_____ de reprendre une activité à 50% dans son métier de base à partir du 1^{er} février 2016. L'assurance lui a toutefois accordé trois mois supplémentaires, avant de réduire ses prestations à 50%.

q. Par courrier du 14 avril 2016 à C_____, A_____ a indiqué vouloir faire valoir ses droits suite au licenciement abusif dont elle estimait avoir été victime ainsi qu'en raison de l'atteinte à ses droits résultant du comportement de G_____ et B_____ à son égard.

En substance, elle avait des prétentions à faire valoir pour le travail fourni dans le cadre de la vente de trois modules et deux appartements à O_____ [VD] pour la cliente P_____ en novembre et décembre 2013, dossier pour lequel elle n'avait reçu aucune rémunération malgré l'achat par la cliente susmentionnée d'un appartement sis à Q_____ [VD].

A_____ réclamait également une commission de 48% pour la négociation de l'appartement de R_____ au début de l'année 2014, mandat pour lequel G_____ avait exigé une commission de 12% au motif qu'il lui aurait ouvert les portes des S_____ à T_____. Cette commission n'était pas due puisque c'était leur assistante, U_____, qui l'avait informée, en 2013, qu'un deuxième appartement était à vendre dans les S_____ auprès de la régie V_____. Ses rapports s'étaient dégradés avec G_____ suite à son refus de lui allouer les 12% de commissions, ce qu'elle avait fait en conformité avec le règlement. G_____ avait également mis beaucoup de pression sur elle, lui adressant même une lettre l'avertissant qu'elle avait obtenu beaucoup de mandats mais pas de vente et l'invitant à se concentrer sur la vente en priorité plutôt que sur la conclusion de mandats.

Elle avait également passé beaucoup de temps à préparer un dossier de vente et à conduire des négociations pour l'acquisition de la propriété de W_____ par X_____, lequel était déterminé à faire une offre de 7'000'000 euros. L'affaire n'avait toutefois pas été conclue car B_____ avait finalement indiqué que l'objet n'était plus à vendre.

Elle faisait également mention du plan Marketing, dans lequel elle avait investi beaucoup de temps et d'énergie pour que finalement B_____ en refuse la publication.

r. Par courrier du 8 juin 2016 à B_____, A_____ a requis la production des dossiers dans lesquels elle avait été active, soit les dossiers listés dans les documents intitulés « mandats signés 2015 » et « contentieux 2014 » (pièces 53 et 54).

Le document « contentieux 2014 » indiquait un seul nom de client, soit celui de D_____, pour un appartement à Y_____ [GE] et une commission totale de 44'700 fr. Quant au document « mandats signés 2015 », il contenait une liste de neuf mandats exclusifs, dont les sources, clients, lieux, pourcentage de commissions sont repris ci-dessous:

A_____	AA_____ & hoirie	AB_____ VD	42%
M_____	M. et Mme F_____	AC_____ [VD]	36%
Z_____	AD_____	AE_____ [GE]	36%
A_____	AF_____	T_____ [VD]	48%
A_____	AG_____	AH_____ [VD]	48%
G_____	AI_____	Genève	36%
AJ_____	E_____	AK_____	36%
AL_____	AM_____	AN_____ [VS]	36%
A_____	AO_____	AP_____ [VD]	48%

Un rappel a été adressé à B_____ le 28 juin 2016.

s. Par courrier du 11 juillet 2016, C_____ s'est déterminée sur les mandats mentionnés dans les pièces annexées au courrier de A_____ du 8 juin 2016. Des poursuites avaient été introduites pour le recouvrement des honoraires l'encontre de D_____, qui avait ouvert action en libération de dette en faisant valoir des manquements dans l'exécution du mandat. Le procès était en cours. Le mandat confié par AO_____ avait été résilié par la mandante sans attendre la fin du contrat. Des poursuites avaient été introduites pour le montant des honoraires de 4'000 fr. mais, à défaut de domicile de la débitrice en Suisse, elles avaient dû être abandonnées et le recouvrement de ce montant était incertain. L'immeuble de E_____ avait été vendu grâce aux efforts de AQ_____. Les sept autres objets mentionnés dans la liste n'avaient pas pu être vendus au cours de la durée contractuelle des mandats, lesquels étaient devenus caducs.

t. Par requête déposée en conciliation le 11 juillet 2016, A_____ a assigné B_____ en paiement de la somme totale de 194'663 fr., comprenant 125'000 fr. de commissions sous réserve d'amplification. La conciliation n'ayant pas abouti, une autorisation de procéder a été délivrée à A_____ le 25 août 2016.

u. Par courrier du 3 octobre 2016, la CAISSE DE CHÔMAGE AR_____ a requis de C_____ la transmission d'un tableau récapitulatif des commissions versées durant la période du 1er novembre 2014 au 31 décembre 2015 indiquant précisément la date de conclusion des affaires et le montant de chaque commission.

Par courrier du 7 novembre 2016, C_____ a remis à la CAISSE DE CHÔMAGE AR_____ un décompte des commissions perçues par A_____.

v. Par acte déposée au Tribunal le 25 novembre 2016, A_____ a réclamé à B_____ le paiement de la somme totale de 73'551 fr., soit 42'000 fr. à titre d'indemnité pour atteinte illicite à la personnalité, 5'313 fr. à titre d'indemnité pour des jours de vacances non pris en nature, 1'238 fr. titre de remboursement de frais et 25'000 fr. à titre de commissions "sous toutes réserves d'amplification".

A_____ a allégué s'être toujours pleinement investie dans son travail. Elle s'était vue confier la tâche de procéder à des présentations de nouvelles prestations de C_____, notamment le modèle I_____, ce qui lui avait permis de constituer un portefeuille important de biens immobiliers et résidentiels pouvant donner lieu à des mandats. Malgré ses bons résultats, elle avait toutefois dû livrer une bataille pour faire établir l'évaluation de ses commissions et faire valoir son droit à celles qui lui paraissaient dues tout au long des rapports de travail. Elle n'avait en effet jamais reçu de détermination précise sur son droit aux commissions. Les problèmes liés aux commissions ne s'étaient pas arrangés avec la reprise de l'agence par B_____, bien au contraire, puisque G_____ avait continué d'être actif en qualité de *senior* et l'existence de deux chefs au lieu d'un avait eu pour

conséquence de lui compliquer la tâche. Les deux précités avaient également tendance à agir dans leurs intérêts individuels et respectifs à l'encontre de ses droits, l'obligeant à entamer des discussions incessantes, fastidieuses et pénibles, situation qu'elle avait vécue comme oppressante. B_____ avait en effet tenté, à deux reprises, de confier à G_____ un projet dans lequel elle était active et tout cela dans le but d'y trouver un avantage sur le plan des commissions.

En raison des difficultés auxquelles elle faisait face, elle avait écrit un courrier à la Directrice des ressources humaines à AU_____, demandant son transfert à l'Agence 2_____. Environ trois semaines plus tard, elle avait reçu sa lettre de résiliation, soi-disant pour manque de résultats, ce qui l'avait obligée à mettre tous ses dossiers en suspens. Ce licenciement, qu'elle avait contesté au motif qu'il était abusif, avait marqué le début d'une période d'humiliation et de désarroi, déclenchant chez elle un trouble dépressif majeur pour lequel elle était restée plusieurs mois en incapacité de travail.

Elle réclamait une indemnité pour atteinte à la santé en raison des conditions de travail inacceptables et du mobbing dont elle avait été victime ainsi que du traitement que lui avait fait subir son ancien employeur alors qu'elle cherchait simplement à obtenir des réponses à ses questions sur la rémunération. Elle réclamait également un montant de 25'000 fr. pour les commissions, ce montant ayant été réduit par rapport à la requête en conciliation du fait que l'employeur ne s'était jamais déterminé sur les commissions dues, ce qui l'empêchait de chiffrer précisément le montant qu'elle estimait lui revenir compte tenu des conditions contractuelles confuses. Enfin, elle réclamait un montant pour les jours de vacances non pris en nature et le remboursement de ses frais professionnels.

L'employée a notamment produit ses décomptes de salaires du 1^{er} mars 2013 au 31 décembre 2015, sur lesquels figurent, entre autres, des versements d'indemnités vacances de 4 jours en mai 2015 (1'012 fr., soit 253 fr. x 4) et de 14.5 jours en décembre 2015 (3'668 fr. 50, soit 253 fr. x 14.5), ainsi que des soldes compte courant négatifs de 45'711 fr 10 en juin 2015 et 55'037 fr. 20 en décembre 2015. Elle a également produit une copie de son courrier du 5 novembre 2015 à L_____ de C_____ dans lequel elle demandait des explications quant au décompte du mois d'octobre 2015 et rappelait qu'elle avait déjà signalé une erreur en lien avec le paiement d'une commission du mois de décembre 2014, ainsi qu'un échange de courriels avec la CAISSE DE CHÔMAGE AR_____, dans lequel elle donnait quelques précisions sur le revenu garanti.

Elle a produit des certificats médicaux, dont il ressort qu'elle s'était trouvée en incapacité de travail à 100% du 9 juin au 20 septembre 2015, à 80% du 21 septembre au 22 novembre 2015 puis de nouveau à 100% jusqu'au 31 mai 2016.

Elle a enfin produit un décompte de vacances et absences duquel il ressort un solde en sa faveur de vingt-et-un jours en 2015, seuls quatre jours de vacances ayant été pris du 7 au 10 avril, et un total de cent quarante-six-jours d'absence pour cause de maladie en 2015.

w. Dans sa réponse du 31 janvier 2017, B_____ a conclu au rejet de la demande en paiement.

Il a notamment allégué que l'employée disposait de tous les renseignements et de toutes les explications utiles au calcul de ses revenus, commissions comprises, avant de débiter son activité, recevant même un lien lui permettant d'accéder au réseau intranet du groupe où se trouvaient toutes les informations utiles. Elle n'avait, au demeurant, jamais demandé d'éclaircissement à ce sujet. La CAISSE DE CHOMAGE AR_____ n'avait pas non plus demandé de compléments à ce sujet pour pouvoir lui verser des indemnités.

La rémunération d'un conseiller reposait sur un revenu annuel garanti, qui permettait à chaque conseiller de compter sur un revenu planché arrêté, pour l'année en exercice, à 75% du revenu total réalisé par le conseiller l'année précédente. Ce revenu annuel garanti représentait plutôt une avance sur salaire, l'objectif étant pour le conseiller de parvenir, grâce aux commissions, à surpasser ce revenu garanti et mensualisé. Les commissions venaient en effet chaque mois absorber à due concurrence le revenu garanti sur le mois suivant. Tout conseiller n'atteignant pas ce but était licencié. Un décompte régulier était tenu et le solde apparaissait clairement sur les décomptes mensuels produits par A_____. Chaque décompte contenait la mention « veuillez vérifier ce décompte et, en cas de désaccord, nous en aviser dans les quatre semaines ». L'employée avait reçu mensuellement des décomptes détaillés de salaire comprenant ses éventuelles commissions, selon le système convenu, pièces qu'elle avait produites. En 2014, elle avait d'ailleurs attiré son attention sur une erreur de calcul qui avait été rectifiée.

Les objectifs de A_____ s'entendaient en nombre d'affaires réalisées ou conclues, qui étaient les seules à donner droit à une commission, à l'exception des six premiers mois où l'objectif était déterminé sur une base de mandats signés puisqu'il s'agissait du début d'activité. L'employée avait bénéficié du portefeuille du groupe ainsi que du lancement de I_____ mais n'avait, malgré cela, pas rempli ses objectifs usuels en 2013 déjà, année pendant laquelle elle n'avait vendu qu'un seul bien.

En 2015, au moment de sa reprise de l'agence, un nouvel objectif avait été fixé d'entente avec A_____, compte tenu de son manque de résultats. Elle s'était alors engagée à réaliser 360'000 fr. d'honoraires en fonction de la moyenne des prix par objet mis sur le marché via I_____ en comptant sur un minimum d'une

seule affaire réalisée par mois, alors qu'un conseiller réalisait usuellement entre quinze et dix-huit mandats par année. A_____ n'avait toutefois réalisé aucune affaire en 2015. Elle n'avait pas compris que son activité nécessitait de privilégier les collaborations et d'entreprendre du *team-selling* afin de réaliser des affaires et non pas seulement accumuler des mandats. Une telle collaboration était par ailleurs incontournable sur certains dossiers, dès lors que A_____ n'avait pas les compétences pour ce qui avait trait au financement. Elle opposait toujours rigueur et froideur ainsi que des revendications aux invitations de collaboration, lesquelles impliquaient un partage de commissions, créant ainsi des confrontations stériles ayant pour conséquence que ses objectifs n'avaient pas été atteints. Elle n'avait en outre pas consacré tout son temps à son activité de conseillère alors qu'elle travaillait à plein temps. En 2015, elle avait par exemple suivi une formation de spécialiste en marketing dispensée par le centre AS_____, répartie sur 330 heures en plus du travail annexe, ce que son employeur n'avait pas autorisé. Cette année-là, elle n'avait vendu aucun objet et s'était donc également trouvée très loin des objectifs fixés.

Au moment de son départ, le compte de A_____ accusait un solde négatif de 45'711 fr.16. Partant, quand bien même la commission de 25'000 fr. réclamée devait être admise, elle serait de toute manière absorbée par le négatif, largement supérieur. Enfin, plusieurs plaintes de clients particulièrement mécontents des services de la demanderesse étaient parvenues à l'employeur.

Concernant les vacances réclamées par la demanderesse, celle-ci n'y avait pas droit compte tenu de la réduction opérée conformément à l'article 6.1.1 du Règlement du personnel ainsi que des versements opérés avec les salaires des mois de mai et décembre 2015.

x. Le 8 mai 2018, A_____ a déposé au Tribunal un « Bordereau de preuves » mentionnant notamment, sous ch. III, qu'elle persistait à solliciter la production par sa partie adverse des informations utiles sur le sort de l'ensemble des dossiers dans lesquels elle avait été active, listés sous les rubriques « mandats signés 2015 » et « contentieux 2014 » des pièces 53 et 54 déjà produites (ci-dessus, let. C.r).

y. Lors de l'audience de débats d'instruction du 11 mai 2017, A_____ a déposé un certificat médical de la Dresse N_____, faisant état d'importants troubles psychiques de la précitée, mentionnant un « sévère mobbing par son ancien chef » et un licenciement qualifié d'abusif par le médecin.

Le Tribunal a demandé à B_____ s'il était apte à répondre aux questions des éventuels commissionnements demandés par A_____ dans ces pièces 53 et 54. Il s'agissait notamment de savoir si les objets concernés avaient finalement été vendus ou non par l'intermédiaire de l'agence générale et dans quelle mesure celle-ci avait perçu un commissionnement. A_____ a alors déclaré que si tel était le

cas, cette manière de procéder quant à l'établissement des faits au sujet du commissionnement lui convenait et répondait à sa « demande sous chiffre III » de son bordereau de preuves.

A l'issue de l'audience, le Tribunal a rendu une ordonnance de preuve, laquelle n'ordonne pas la production par B_____ des pièces requises par A_____.

z. Lors de l'audience de débats principaux du 21 juin 2017, le Tribunal a procédé à l'audition des parties.

En ce qui concernait les commissions réclamées, A_____ s'est référée aux pièces 53 et 54 de son chargé. D_____ avait accordé un mandat exclusif à C_____ pour la vente de son appartement à Y_____ [GE]. Le contrat de mandat C_____ prévoyait que, si un conseiller amenait un client au vendeur qui acceptait le prix convenu mais que, finalement, le vendeur se désistait, alors celui-ci restait redevable de la commission de 3% à C_____. Elle avait donc transmis ce dossier au Service contentieux de C_____ à AU_____ pour que cette dernière se fasse payer.

B_____ a déclaré que le dossier F_____ avait été repris, renégocié et vendu par AQ_____, lequel était un ancien conseiller immobilier de son agence. Le conseiller qui avait amené le vendeur était M_____, le conseiller réalisateur était AQ_____ et il ne se souvenait plus qui avait amené l'acheteur mais il pensait qu'il s'agissait aussi de AQ_____.

A_____ a précisé que ce dossier était complexe, dans la mesure où les F_____ étaient à la fois vendeurs et acheteurs puisqu'il fallait également leur trouver un bien immobilier à acheter en remplacement du bien en vente, et qu'elle avait travaillé sans relâche sur ces deux mandats pendant leur durée, qui était de neuf mois. A l'arrivée de B_____, elle avait appris qu'il faisait des visites sur ces deux mandats à son insu, selon les dires de ses clients. Le mandat était en cours lorsqu'elle avait été licenciée.

B_____ a expliqué que rien n'était prévu pour l'employé qui avait travaillé sur un dossier et qui quittait l'entreprise. Il s'agissait d'une prise de risque de travailler sans être rémunéré, ceci faisait partie de l'aspect commercial du travail. Comme A_____ n'était plus là, c'était un autre collaborateur qui avait réalisé l'affaire et obtenu la commission.

Le mandat E_____ avait donné lieu à une vente par l'intermédiaire de AQ_____. La commission avait été partagée selon le principe 12 % - 12 % - 24 %. Ce dossier avait été amené par un conseiller de la société C_____ et réalisé finalement par AQ_____, qui avait dû percevoir la commission pour apporteur de l'acheteur en plus de la commission de réalisation.

A_____ souhaitait connaître le nom de l'acheteur de l'immeuble E_____ car elle estimait avoir fait tout le travail et avait déjà de nombreux contacts d'acheteurs intéressés au moment de la résiliation des rapports de travail.

aa. Le Tribunal a procédé à l'audition de divers témoins.

G_____ a déclaré que l'activité de A_____ avait donné satisfaction durant la première année. Le cadre était encore en évolution et pas très précis, il y avait encore des zones floues car le service était en construction. Il s'était engagé personnellement en lui transmettant plusieurs dossiers qui avaient pu se conclure. La deuxième année s'était moins bien passée ; plusieurs dossiers avaient échoué. Il y avait eu quelques critiques de clients insatisfaits, situation qu'il avait dû gérer. Il avait informé A_____ de cela par écrit en 2014 en lui précisant qu'il fallait améliorer le suivi des dossiers jusqu'à leur conclusion, qu'il fallait être à l'agence pour développer des liens de confiance avec les autres conseillers et qu'il fallait respecter les règles de fonctionnement de l'agence à savoir se renseigner avant d'aller voir de nouveaux clients qui étaient en réalité déjà clients de l'agence. Il n'y avait pas eu beaucoup d'affaires conclues dans le deuxième semestre 2014. Lorsqu'il avait remis l'agence, les relations avec A_____ étaient bonnes, mais il y avait quelques questions quant à son succès à long terme, ce dont il avait informé B_____. Un conseiller était aidé pendant la première année mais devait par la suite se débrouiller lui-même.

Il était intervenu comme conseiller senior dans le dossier R_____. Il était donc normal qu'il y ait un partage de commissions. Comme A_____ n'avait pas accepté, il n'était pas intervenu dans ce dossier. S'il ne pouvait pas s'entendre avec la personne, il ne réalisait pas le projet. Par ailleurs, la promotion en question n'avait pas encore été autorisée, ce qui ne permettait pas d'avancer. Il aurait eu comme rôle de mettre en place les hypothèques et amortissements indirects. Interrogé sur le courrier du 26 mai 2015 de A_____ à C_____, il a expliqué qu'il était normal qu'il perçoive une commission sur le projet pour lequel B_____ lui avait demandé de collaborer avec A_____. Le partage des commissions faisait partie du business. Celui qui n'avait pas compris ce système de rémunération et de collaboration ne restait pas dans le milieu. Il était faux de prétendre que si cette affaire ne s'était pas réalisée, A_____ était paralysée dans son activité. Elle aurait dû, le lendemain, se lancer dans un nouveau projet. Dans ce milieu de vendeur en assurances ou courtier immobilier, le collaborateur risquait le licenciement s'il ne réalisait pas de ventes, ou partait de lui-même car il ne gagnait pas sa vie correctement.

M_____, chef de vente auprès de l'agence générale dans le domaine de l'assurance vie, a déclaré que B_____ avait un comportement correct. Il ne l'avait jamais vu dénigrer des collaborateurs.

AL_____, conseiller en prévoyance auprès de l'agence générale, n'a jamais vu B_____ dénigrer quelqu'un. Le témoin entretenait des rapports sympathiques avec A_____ et avait parfois l'occasion de la fréquenter en dehors du travail. Elle ne lui avait jamais fait part de difficultés qu'elle rencontrait avec B_____, autres que des problèmes de commissionnement liés à G_____.

U_____ a travaillé comme employée de commerce à l'agence générale jusqu'à fin 2014. Elle a entretenu des rapports difficiles avec G_____.

AT_____ et R_____ ont fait appel à C_____, représentée par A_____, pour la vente d'un appartement à T_____ (VD) durant l'automne 2014. Ils ont été entièrement satisfaits des services de la précitée.

AQ_____ a travaillé auprès de l'agence générale d'avril 2015 à mars 2016 comme conseiller en immobilier. B_____ avait toujours eu une attitude correcte envers lui et il ne l'avait jamais vu manquer d'égards envers l'un ou l'autre de ses collègues. Le système de rémunération et de commissionnement chez C_____ était très précis. B_____ avait répondu à ces questions à ce sujet avant la signature de son contrat. Après le départ de A_____, AQ_____ avait repris ses dossiers. En particulier, il avait pu conclure des ventes concernant des dossiers en cours, soit les dossiers F_____ et E_____. Le premier concernait la vente d'une maison mitoyenne pour un prix de l'ordre de 1'000'000 fr./1'100'000 fr. Le mandat était arrivé à échéance et il avait recontacté les vendeurs afin qu'ils concluent un nouveau contrat avec l'agence, après leur avoir dit qu'ils étaient libres de leur choix. Dans le cadre du second dossier, AQ_____ avait contacté les propriétaires et obtenu une baisse du prix (sauf erreur d'environ 1'900'000 fr. à environ 1'700'000 fr.), ce qui avait donné un peu d'attractivité à l'objet. La vente s'était finalement faite. Il avait lui-même trouvé l'acheteur. Le vendeur avait été amené par un collaborateur de C_____. Lors de son départ, AQ_____ avait laissé des dossiers ouverts, qui auraient pu être concrétisés par son successeur. Contractuellement, étaient prévus un droit à la commission limitée dans le temps et les modalités pour le collaborateur partant. Passées ces limites et conditions, le droit à la commission tombait. Il n'avait lui-même pas perçu de commission suite à son départ, les dossiers qu'il avait laissés n'étant pas suffisamment avancés.

bb. Lors de l'audience du 24 mai 2018, le Tribunal a constaté que les parties n'avaient plus rien à ajouter et a déclaré l'instruction close, ce à quoi les parties ne se sont pas opposées, à teneur du procès-verbal d'audience.

Les parties ont ensuite plaidé. Le procès-verbal d'audience mentionne qu'elles ont persisté dans leurs conclusions, sans autre précision.

Le Tribunal a gardé la cause à juger à l'issue de l'audience.

EN DROIT

- 1. 1.1** L'appel est recevable contre les décisions finales et incidentes de première instance lorsque, dans les affaires patrimoniales, la valeur litigieuse au dernier état des conclusions est de 10'000 fr. au moins (art. 308 al.1 let. a et al. 2 CPC).

En l'espèce, la valeur litigieuse au dernier état des conclusions de première instance s'élevait à 73'551 fr. La voie de l'appel est donc ouverte.

1.2 Interjeté contre une décision finale (308 al. 1 let. a CPC), auprès de l'autorité compétente (art. 124 let. a LOJ), dans le délai utile de trente jours et selon la forme prescrite par la loi (art. 311 al. 1 CPC), l'appel est recevable.

1.3 L'appel peut être formé pour violation du droit et/ou constatation inexacte des faits (art. 310 CPC). La Cour dispose d'un pouvoir de cognition complet et revoit librement les questions de fait comme les questions de droit. En particulier, elle contrôle librement l'appréciation des preuves effectuée par le juge de première instance et vérifie si celui-ci pouvait admettre les faits qu'il a retenus (ATF 138 III 374 consid. 4.3.1; arrêt du Tribunal fédéral 4A_153/2014 du 28 août 2014 consid. 2.2.3).

Toutefois, la Cour ne revoit la cause que dans la limite des griefs suffisamment motivés qui sont formulés (arrêts du Tribunal fédéral 4A_290/2014 du 1^{er} septembre 2014 consid. 5; 5A_89/2014 du 15 avril 2014 consid. 5.3.2).

1.4 La valeur litigieuse étant supérieure à 30'000 fr., la procédure est soumise aux maximes des débats et de disposition (art. 55 CPC cum art. 247 al. 2 let. b ch. 2 CPC et art. 58 CPC). La procédure ordinaire est applicable (art. 219 et 242 CPC).

1.5 Il est admissible de se référer à la motivation écrite du jugement de première instance, sans nouvelle motivation, pour autant qu'en deuxième instance, aucun motif notable sur lequel le premier juge n'aurait pas encore pris position n'ait été invoqué (arrêts du Tribunal fédéral 4A_434/2013 du 19 décembre 2013 consid. 1.2 et les références citées; 4A_538/2013 du 19 mars 2014 consid. 3.1 - 3.2:).

- 2.** L'appelante allègue des faits nouveaux.

2.1 Selon l'art. 317 al. 1, les faits et moyens de preuve nouveaux ne sont pris en compte qu'aux conditions suivantes : ils sont invoqués ou produits sans retard (let. a); ils ne pouvaient être invoqués ou produits devant la première instance bien que la partie qui s'en prévaut ait fait preuve de la diligence requise (let. b).

Il faut distinguer les "vrais nova" des "pseudo nova". Les "vrais nova" sont des faits et moyens de preuve qui ne sont survenus qu'après la fin des débats principaux, soit après la clôture des plaidoiries finales (cf. ATF 138 III 788

consid. 4.2; TAPPY, Commentaire romand, Code de procédure civile, 2ème éd. 2019, n. 11 ad art. 229 CPC). En appel, ils sont en principe toujours admissibles, pourvu qu'ils soient invoqués sans retard dès leur découverte. Les "pseudo nova" sont des faits et moyens de preuve qui étaient déjà survenus lorsque les débats principaux de première instance ont été clôturés. Leur admissibilité est largement limitée en appel, dès lors qu'ils sont irrecevables lorsqu'en faisant preuve de la diligence requise, ils auraient déjà pu être invoqués dans la procédure de première instance (arrêts du Tribunal fédéral 5A_621/2012 du 20 mars 2013 consid. 5.1 et 4A_643/2011 du 24 février 2012 consid. 3.2.2).

Le cadre du procès soumis à la maxime des débats est fixé par les conclusions des parties, leurs allégués de fait et leurs offres de preuves. Sous réserve des faits notoires que les parties n'ont pas à alléguer ni à prouver, les faits allégués forment le complexe de faits sur lequel le juge doit se fonder. Il ne peut pas se substituer aux parties et instaurer une procédure inquisitoire. Les parties supportent donc les conséquences de leur propre silence ou de leur volonté de taire certains faits (HOHL, Procédure civile, Tome I, 2ème éd. 2016, n° 1289). Les faits doivent être allégués et énoncés de façon suffisamment détaillée dès les écritures de première instance, de manière à circonscrire le cadre du procès, assurer une certaine transparence et, en particulier, permettre une contestation efficace par l'adverse partie. L'allégation globale d'un ensemble de faits par simple référence aux pièces produites n'est pas suffisante. A plus forte raison, un ensemble de faits passé entièrement sous silence dans les mémoires, même s'il peut être reconstitué par l'étude des pièces, n'est pas valablement introduit dans le procès, et il est donc nouveau si une partie s'avise de s'en prévaloir en appel seulement (arrêt du Tribunal fédéral 4A_309/2013 du 16 décembre 2013 consid. 3.2, publié in SJ 2014 I 196).

2.2 En l'espèce les allégations nouvelles de l'appelante, qui ne soulève aucun grief de constatation inexacte des faits, ne sont pas recevables en tant qu'elles ne sont pas conformes à celles figurant dans sa demande en paiement ou aux faits retenus par le Tribunal et ce, au vu des principes sus-rappelés.

- 3.** L'appelante fait grief au Tribunal de lui avoir refusé des commissions sur les dossiers D_____, F_____ et E_____, seules affaires demeurées litigieuses en appel.

3.1.1 Aux termes de l'art. 322b al. 1 CO, s'il est convenu que le travailleur a droit à une provision sur certaines affaires, elle lui est acquise dès que l'affaire a été valablement conclue avec le tiers. Il faut donc, sauf convention contraire, que le travailleur, pendant le rapport contractuel, procure une affaire concrète ou trouve un client disposé à conclure; il doit exister un rapport de causalité entre l'activité du travailleur et la conclusion du contrat (ATF 139 III 214 consid. 5.1; 128 III 174 consid. 2b).

En matière de contrat individuel de travail, la provision est régie par les art. 322b CO, 322c CO, 323 al. 2 CO et 339 al. 2 CO. En règle générale, le droit à la provision naît dès que l'affaire a été valablement conclue avec le tiers (art. 322b al. 1 CO); elle doit être payée en principe peu après, à la fin du mois (art. 323 al. 2 CO). Cela étant, l'art. 322b al. 3 CO énonce que le droit à la provision s'éteint lorsque l'employeur n'exécute pas l'affaire sans faute de sa part, ou que le tiers ne remplit pas ses obligations; en cas d'inexécution partielle, la provision est réduite proportionnellement. Si la provision a déjà été payée et que l'affaire obtenue grâce à l'intervention du travailleur n'est finalement pas exécutée, l'employeur a une créance en remboursement de la provision; le droit à la provision est affecté d'une condition résolutoire et devient définitif lorsque le contrat avec le tiers est exécuté (arrêt du Tribunal fédéral 4A_163/2008 du 13 juin 2008 consid. 3.1). Enfin, l'art. 339 CO règle l'exigibilité des créances à la fin du contrat de travail; les parties peuvent convenir par écrit de différer l'exigibilité de la provision de six mois à deux ans selon divers cas de figure (al. 2) (arrêt du Tribunal fédéral 4D_25/2015 du 15 octobre 2015 consid. 2.2).

3.1.2 Conformément à l'art. 316 al. 3 CPC, l'instance d'appel peut librement décider d'administrer des preuves: elle peut ainsi ordonner que des preuves administrées en première instance le soient à nouveau devant elle, faire administrer des preuves écartées par le tribunal de première instance ou encore décider l'administration de toutes autres preuves. Néanmoins, cette disposition ne confère pas au recourant un droit à la réouverture de la procédure probatoire et à l'administration de preuves (ATF 138 III 374 consid. 4.3.1)

En vertu du principe de la bonne foi applicable en procédure (art. 52 CPC), l'instance d'appel peut aussi refuser d'administrer un moyen de preuve régulièrement offert en première instance lorsque la partie a renoncé à son administration, notamment en ne s'opposant pas à la clôture de la procédure probatoire (ATF 138 III 374 consid. 4.3.2).

3.2 En l'espèce, en première instance, l'appelante s'est bornée à produire l'intégralité de ses décomptes mensuels et certificats annuels de salaire, en alléguant qu'elle avait sollicité, auprès de son ex-employeur, un « rapport détaillé des salaires » et qu'elle avait dû « livrer une véritable bataille personnelle éprouvante pour établir l'évaluation de ses commissions et faire valoir son droit à celles qui lui paraissaient dues » (allégués 14 à 16, 18 et 19). Elle faisait valoir qu'elle était dans l'impossibilité d'établir la réalité de celles-ci, vu l'absence de détermination ou la « détermination lacunaire et incompréhensible de son ex-employeur » (demande en paiement du 25 novembre 2016, p. 16, ch. 2). Dans son bordereau de preuves du 8 mai 2018, elle a sollicité la production, par l'intimé, des informations utiles sur le sort des dossiers dans lesquels elle avait été active, en se référant à ses pièces 53 et 54. Conformément à l'accord procédural intervenu lors de l'audience du Tribunal du 11 mai 2017, l'intimé s'est exprimé au sujet du

système de commissionnement et des dossiers litigieux. A teneur des procès-verbaux, l'appelante n'a en revanche posé à son ex-employeur aucune question au sujet du calcul des commissions, tel qu'il figure dans les décomptes de salaire, notamment dans celui de juin 2015. Par ailleurs, l'appelante n'a pas contesté l'ordonnance de preuve du 11 mai 2017, laquelle n'ordonnait pas la production par l'intimé des pièces initialement requises. De plus, elle ne s'est pas opposée à la clôture de la procédure probatoire lors de l'audience du 24 mai 2018. Au vu de ce qui précède, l'appelante n'est plus légitimée à se prévaloir de l'inexactitude des décomptes de salaire - en particulier du solde négatif de son compte courant résultant des décomptes de juin 2015 (45'182 fr. 30) et décembre 2015 (55'037 fr. 20) - ni à solliciter des mesures probatoires à ce sujet en appel. C'est ainsi à juste titre que le Tribunal a considéré comme établi qu'au moment de son départ, le compte courant de l'appelante présentait un solde négatif supérieur aux 25'000 fr. réclamés, de sorte que ses prétentions à ce titre devaient être rejetées. La conclusion de l'appelante visant l'amplification de ses conclusions relatives aux commissions n'est pas recevable, dans la mesure où cette amplification n'est pas intervenue conformément aux dispositions de l'art. 230 CPC en première instance (cf. art. 317 al. 2 CPC).

De plus, la Cour fait sienne la motivation du Tribunal concernant les allégations de l'appelante au sujet de sa prétendue incompréhension du système en vigueur auprès de l'agence générale (consid. 3 b, deuxième § du jugement attaqué).

Enfin, dans la mesure où le contrat ne prévoit pas le contraire, l'éventuel droit à une provision dans le cadre du dossier D_____ s'est éteint, l'intimé n'ayant pas exécuté l'affaire sans faute de sa part et la cliente n'ayant pas rempli ses obligations. Pour ce qui concerne les deux autres dossiers demeurant litigieux en appel, le témoin AQ_____ a confirmé les déclarations de l'employeur: il n'existait pas de rapport de causalité entre l'activité de l'appelante et la conclusion des contrats; l'appelante n'avait ni amené les vendeurs ni amené les acheteurs ni réalisé les affaires. Même si le solde de son compte courant n'avait pas été négatif, l'appelante n'aurait pas eu droit aux commissions qu'elle réclame pour les trois dossiers en question.

En définitive, le jugement sera confirmé en tant qu'il rejette la conclusion de l'appelante en paiement de 25'000 fr. à titre de commissions.

4. L'appelante fait grief au Tribunal de lui avoir refusé une indemnité pour tort moral. Elle fait valoir qu'elle a fait l'objet de harcèlement psychologique de la part de l'intimé et/ou de son prédécesseur, harcèlement qui lui a causé une intense souffrance morale.

- 4.1.1 Selon l'art. 328 al. 1 CO, l'employeur protège et respecte, dans les rapports de travail, la personnalité du travailleur. Il manifeste en particulier les égards voulus pour sa santé.

Les actes de harcèlement psychologique sont prohibés par l'art. 328 al. 1 CO. Selon le Tribunal fédéral, le harcèlement psychologique, appelé aussi mobbing, se 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, à marginaliser, voire à exclure une personne sur son lieu de travail. La victime est souvent placée dans une situation où chaque acte pris individuellement, auquel un témoin a pu assister, peut éventuellement être considéré comme supportable, alors que l'ensemble des agissements constitue une déstabilisation de la personnalité, poussé jusqu'à l'élimination professionnelle de la personne visée. Il n'y a toutefois pas harcèlement psychologique du seul fait qu'un conflit existe dans les relations de travail, ni du fait qu'un membre du personnel serait invité – même de façon pressante, répétée, au besoin sous la menace de sanctions disciplinaires ou d'une procédure de licenciement – à se conformer à ses obligations résultant du rapport de travail, ou encore du fait qu'un supérieur hiérarchique n'aurait pas satisfait pleinement et toujours aux devoirs qui lui incombent à l'égard de ses collaborateurs. Il résulte des particularités du mobbing que ce dernier est généralement difficile à prouver, si bien qu'il faut éventuellement admettre son existence sur la base d'un faisceau d'indices convergents, mais aussi garder à l'esprit qu'il peut n'être qu'imaginaire ou même être allégué abusivement pour tenter de se protéger contre des remarques et mesures pourtant justifiées (arrêts du Tribunal fédéral 8C_446/2010 du 25 janvier 2011 consid. 4.1; 4A_245/2009 du 6 avril 2010 consid. 4.2; 4A_128/2007 du 9 juillet 2007 consid. 2.1; 4C_320/2005 du 20 mars 2006 consid. 2.1; WYLER/HEINZER, Droit du travail, 3^{ème} éd., 2014, p. 348; WAEBER, Le mobbing ou harcèlement psychologique au travail, quelles solutions ?, in AJP/PJA 1998, p. 792).

La violation de l'art. 328 CO est une inexécution contractuelle, qui permet à la victime de réclamer la réparation du dommage, lequel peut consister en une réparation pour tort moral aux conditions posées par l'art. 49 CO (WYLER/HEINZER, op. cit., p. 315).

Selon l'art. 49 al. 1 CO celui qui subit une atteinte illicite à sa personnalité a droit à une somme d'argent à titre de réparation morale, pour autant que la gravité de l'atteinte le justifie et que l'auteur ne lui ait pas donné satisfaction autrement. N'importe quelle atteinte ne justifie pas une indemnité (ATF 125 III 70 consid. 3a). L'atteinte doit revêtir une certaine gravité objective et être ressentie par la victime, subjectivement, comme une souffrance morale suffisamment forte pour qu'il apparaisse légitime de s'adresser au juge afin d'obtenir réparation (cf. ATF 129 III 715 consid. 4.4 et 120 II 97 consid. 2a et b). Le juge dispose d'un large pouvoir d'appréciation pour déterminer si les circonstances d'espèce justifient une indemnité pour tort moral dans le cas particulier (ATF 129 III 715, consid. 4.4; 137 III 303, consid. 2.2.2; arrêt du Tribunal fédéral 4A_159/2016 du 1er décembre 2016 consid. 4.1).

L'ampleur de la réparation morale dépend avant tout de la gravité des souffrances consécutives à l'atteinte subie par la victime et de la possibilité de l'adoucir sensiblement par le versement d'une somme d'argent; la fixation de l'indemnité pour tort moral est une question d'appréciation (ATF 137 III 303 consid. 2.2.2; 130 III 699 consid. 5.1; arrêt du Tribunal fédéral 4A_117/2013 du 31 juillet 2013 consid. 2.2).

L'atteinte objectivement grave doit être ressentie par la victime comme une souffrance morale, à défaut de quoi aucune indemnisation ne peut lui être accordée. Comme chaque être humain ne réagit pas de la même manière à une atteinte portée à son intégrité psychique, le juge doit se déterminer à l'aune de l'attitude d'une personne ni trop sensible, ni particulièrement résistante. Pour que le juge puisse se faire une image précise de l'origine et de l'effet de l'atteinte illicite, le lésé doit alléguer et prouver les circonstances objectives desquelles on peut inférer la grave souffrance subjective qu'il ressent, malgré la difficulté de la preuve dans le domaine des sentiments (ATF 125 III 70 consid. 3a; 120 II 97 consid. 2b p. 98 s.). La gravité de l'atteinte à la personnalité suppose en tout cas une atteinte extraordinaire, dont l'intensité dépasse l'émoi ou le souci habituel, de telle sorte qu'elle peut fonder une prétention particulière contre son auteur, alors que la vie exige de chacun qu'il tolère de petites contrariétés (arrêt du Tribunal fédéral 6B_400/2008 du 7 octobre 2008 consid. 6.1).

4.1.2 Il est de jurisprudence qu'une expertise privée n'est pas un moyen de preuve au sens de l'art. 168 al. 1 CPC et doit être assimilée aux allégués de la partie qui la produit (ATF 141 III 433 consid. 2.6; 140 III 24 consid. 3.3.3; arrêts du Tribunal fédéral 4A_42/2017 du 29 janvier 2018 consid. 3.3.2 non publié in ATF 144 III 136; 4A_318/2016 du 3 août 2016 consid. 3.1). Tel est le cas des certificats et des rapports médicaux produits par une partie (arrêt du Tribunal fédéral 4A_243/2017 du 30 juin 2017 consid. 3.1.3)

4.2 En l'espèce, aucun élément du dossier ne permet de retenir que l'appelante aurait été victime d'un enchaînement de propos ou d'agissements hostiles, répétés fréquemment pendant une période assez longue, par lesquels l'intimé ou son prédécesseur aurait cherché à l'isoler, à la marginaliser, voire à l'exclure sur son lieu de travail. Aucune violence psychologique à l'encontre de l'appelante n'est prouvée. Aucun témoin n'a constaté que celle-ci aurait été à un moment ou à un autre dénigrée par l'intimé ou par G_____, ni qu'elle se serait plainte d'avoir été dénigrée. Comme le Tribunal l'a pertinemment relevé, les difficultés dont fait état l'appelante concernaient exclusivement les commissions, soit un sujet d'ordre professionnel, susceptible de faire l'objet de discussions entre conseillers, qui travaillaient souvent en collaboration, ce qui est usuel dans le domaine d'activité concerné, et qui devaient parfois partager les commissions selon le système (12 % - 12 % - 24 %) en vigueur chez C_____. Contrairement à ce que soutient l'appelante, l'on ne saurait considérer les propos [tenus] devant le Tribunal par le

témoin G _____ comme la preuve d'un harcèlement psychologique commis par celui-ci au préjudice de l'employée.

Au vu de ce qui précède, il est superflu d'examiner si les certificats et rapports médicaux produits par l'appelante, qui n'a pas proposé comme moyen de preuve l'audition du médecin qui l'a suivie, suffisaient à établir ses allégations. Il sied néanmoins de relever qu'au sujet de la situation de l'appelante au travail et de la qualification des actes reprochés par celle-ci à son employeur, ledit médecin reprend manifestement les propos et l'appréciation de l'employée.

En définitive, le jugement sera confirmé également en tant qu'il rejette les prétentions de l'appelante en paiement d'une indemnité en réparation du tort moral.

5. L'appelante fait enfin grief aux premiers juges d'avoir considéré qu'elle n'avait plus droit à aucune indemnité pour des vacances non prises en nature en 2015.

5.1 L'employeur accorde au travailleur, chaque année de service quatre semaines de vacances au moins (art. 329a al. 1 CO), pendant lesquelles il doit verser à son employé le salaire total y afférent (cf. art. 329d al. 1 CO). A teneur de l'art. 329d al. 2 CO, tant que durent les rapports de travail, les vacances ne peuvent pas être remplacées par des prestations en argent ou d'autres avantages.

A la fin des rapports de travail, l'employé a en principe droit au salaire afférent à ses vacances, peu importe que celles-ci aient été prises ou non (ATF 129 III 664 consid. 7.2 et les références). Le droit aux vacances qui n'a pas été pris effectivement pendant les rapports de travail doit être converti, à la fin des rapports de travail, en une indemnité (arrêt du Tribunal fédéral 4C_66/2006 du 28 juin 2006 consid. 5.1.1)

Selon l'art. 329b al. 2 CO, lorsque, au cours d'une année de service, le travailleur est empêché, sans faute de sa part, de travailler pendant plus d'un mois pour une cause inhérente à sa personne, telle que la maladie, l'employeur peut, à compter du deuxième mois complet d'absence, réduire la durée de ses vacances d'un douzième par mois complet d'absence. La première réduction d'un douzième ne peut intervenir qu'à compter du deuxième mois complet d'absence (WYLER/HEINZER, Droit du travail, 3e éd. 2014, p. 395 s.; cf. tableau in CEROTTINI, Le droit aux vacances, Etude des art. 329a à d CO, thèse Lausanne 2001, p. 131). Selon la jurisprudence relative à l'art. 329b al. 2 CO, la période de référence, qui est en principe l'année de service, est réduite du nombre de mois complets d'absence, moins un qui est un délai de grâce, et le droit aux vacances est calculé *pro rata temporis* sur le solde (arrêt du Tribunal fédéral 4A_631/2009 du 17 février 2010 consid. 4 et les références citées).

L'art. 329b al. 2 CO est relativement impératif, ce qui signifie qu'il ne peut pas y être dérogé au détriment du travailleur (art. 362 al. 1 CO).

5.2 En l'espèce, les parties ont convenu que le droit aux vacances, qui était de 25 jours en 2015 pour l'appelante, pouvait être réduit de $1/12^{\text{ème}}$ pour chaque mois complet d'absence pour cause de maladie après trois mois. Il est admis que l'appelante a pris quatre jours de vacances en avril 2015. Compte tenu de l'absence pour cause de maladie de l'appelante du 16 juin à fin décembre 2015, son droit aux vacances pouvait être réduit de 6,5 jours (montant arrondi) pour les mois d'octobre, novembre et décembre ($1/12^{\text{ème}}$ de 25 = 2.08×3). Le solde de 14.5 jours ($25 - 10.5$) lui a été payé en décembre 2015 sur la base de l'indemnité journalière conventionnelle de 253 fr, pour un total de 3'668 fr. 50.

Ainsi, le jugement attaqué sera confirmé également en tant qu'il rejette les prétentions de l'appelante en matière de vacances.

- 6.** Les autres points du jugement n'étant pas critiqués, celui-ci sera entièrement confirmé.
- 7.** Les frais judiciaires d'appel seront arrêtés à 800 fr. (art. 71 RTFMC), mis à la charge de l'appelante qui succombe (art. 106 al. 1 CPC) et compensés avec l'avance effectuée, laquelle reste acquise à l'Etat de Genève (art. 11 al. 1 CPC).

Il n'y a pas lieu d'allouer des dépens (art. 22 al. 2 LACC).

* * * * *

**PAR CES MOTIFS,
La Chambre des prud'hommes, groupe 4 :**

A la forme :

Déclare recevable l'appel formé le 5 octobre 2018 par A_____ contre le jugement JTPH/263/2018 rendu le 4 septembre 2018 par le Tribunal des prud'hommes dans la cause C/13978/2016-4.

Au fond :

Confirme le jugement attaqué.

Déboute les parties de toutes autres conclusions.

Sur les frais :

Arrête les frais judiciaires d'appel à 800 fr., les met à la charge de A_____ et les compense avec l'avance effectuée, laquelle demeure acquise à l'Etat de Genève.

Dit qu'il n'est pas alloué de dépens.

Siégeant :

Monsieur Ivo BUETTI, président; Monsieur Olivier GROMETTO, juge employeur; Monsieur Thierry ZEHNDER, juge salarié; Madame Véronique BULUNDWE-LEVY, 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.