

REPUBLIQUE ET



CANTON DE GENEVE

POUVOIR JUDICIAIRE

C/17318/2013-3

CAPH/168/2015

ARRÊT

DE LA COUR DE JUSTICE

Chambre des prud'hommes

DU 1^{ER} OCTOBRE 2015

Entre

Madame A_____, domiciliée _____, France, appelante d'un jugement rendu par le Tribunal des prud'hommes le 12 janvier 2015 (JTPH/2/2015), comparant par M^e Philippe EHRENSTRÖM, avocat, boulevard des Tranchées 6, 1205 Genève, en l'Étude duquel elle fait élection de domicile,

d'une part,

et

B_____, sise _____, Genève, intimée, comparant par M^e Pierre-Damien EGGLY, avocat, RVMH Avocats, rue Gourgas 5, case postale 31, 1211 Genève 8, en l'Étude duquel elle fait élection de domicile,

d'autre part.

Le présent arrêt est communiqué aux parties par plis recommandés du 5 octobre 2015.

EN FAIT

A. a. B_____ est une société anonyme dont le siège est à Genève et le but est le commerce de chaussures, maroquinerie, articles de voyages, articles de sport, habillement et accessoires. Elle a été inscrite au Registre du commerce le _____ 1992, date à laquelle elle a repris en nature la société en nom collectif exploitée jusqu'alors sous la raison de commerce C_____.

Les administrateurs de la société anonyme sont D_____, président, E_____, F_____ et G_____, directeur.

b. A_____ a été engagée par C_____, par contrat du 17 mai 1990, avec effet au 21 mai 1990, en qualité d'employée de bureau, service comptabilité.

La durée de travail initiale était de 34 heures par semaine, pour un salaire mensuel brut de 3'250 fr., sans prime.

Par avenant au contrat de travail de _____ 1992, B_____ a confirmé à A_____ qu'elle reprenait son contrat de travail ainsi que toutes les obligations qui en découlait.

Le dernier salaire d'A_____ s'est élevé à 4'150 fr. brut par mois.

c. B_____ a établi le 14 décembre 2007 un document intitulé "Prime de fidélité, règles fixant l'accession éventuelle à cette récompense aléatoire".

L'article premier prévoit que le droit à la prime de fidélité est accordé individuellement, oralement, selon le poste occupé et peut être supprimé en cas de changement de fonction. Accordé discrétionnairement par la Direction, il dépend du résultat de chaque exercice. Une suspension, momentanée, des modifications auxdites règles ou au barème peuvent être annoncées courant janvier pour la prime payable en juin de la même année.

L'article 3 stipule que la prime n'est en aucun cas assimilable à un treizième mois et que, n'étant jamais garantie, elle ne fait pas partie du salaire usuel convenu.

L'article 6 indique notamment que, à l'exception des vacances légales acquises, congé officiels et service d'état, pour prétendre avoir droit à la prime, il ne faut pas dépasser sur l'exercice concerné, de vingt-et-un à trente ans de service, cent jours d'absences payées pour toutes les autres absences, maladies et accidents compris.

Selon l'article 7, il faut avoir effectué une année civile complète de travail (1^{er} janvier au 31 décembre) pour le calcul du droit éventuel. Le versement éventuel sera effectif le 30 juin qui suit, pour autant que les articles 7bis et 8 soient respectés.

L'article 7bis indique que la prime est perdue pour l'exercice écoulé en cas de congé donné avant le 30 juin, de même pour l'exercice en cours en cas de congé après le 30 juin.

Enfin, l'article 8 stipule que les années d'entrée en service et de départ ne comptent pas.

d. A_____ a régulièrement perçu une prime de fidélité, soit du mois de juin 1999 au mois de juin 2005 ainsi que du mois de juin 2007 au moins de juin 2012.

B_____ a régulièrement accepté de procéder à des avances de salaire en faveur d'A_____. Elle lui a également régulièrement accordé des prêts, les derniers en septembre (15'000 fr.) et octobre (500 fr.) 2012. Le taux d'intérêt annuel desdits prêts variait entre 1.9% et 5.8%. En moyenne, depuis 2007, le taux a été de 3.06%.

e. Durant les dernières années, la supérieure hiérarchique d'A_____ était H_____, responsable des ressources humaines et du service de comptabilité. Sa collègue directe était I_____. Ces deux personnes et A_____ travaillaient ensemble depuis 1990 dans le département de la comptabilité et partageaient un bureau.

Le travail de l'appelante n'a pas fait l'objet d'évaluations formalisées, qui n'étaient pas prévues au sein de B_____.

Selon J_____, adjoint de direction entre 1966 ou 1967 et 2004, A_____ était une bonne collaboratrice, consciencieuse, honnête et ponctuelle, pendant qu'elle travaillait avec lui. Aux yeux de I_____, elle faisait son travail du mieux qu'elle pouvait et était responsable et consciencieuse. Selon F_____ enfin, A_____ accomplissait ses tâches à satisfaction.

Selon H_____, A_____ n'était pas particulièrement demandeuse de cours de perfectionnement car elle désirait cesser son activité professionnelle à 50 ans.

f. Selon A_____, F_____ était un bon patron. S'agissant de ses rapports avec ses collègues, A_____ a considéré avoir toujours eu d'excellentes relations avec ceux-ci, en particulier avec I_____ (audition d'A_____).

S'agissant de ces rapports avec H_____, elle considère avoir été harcelée par cette dernière (voir ci-dessous). Si elle reconnaît qu'H_____ la ramenait régulièrement en voiture jusqu'à son propre véhicule, elle indique que c'était uniquement pour qu'elle l'aide à porter ses courses.

g. I_____ a indiqué qu'elle entretenait de bonnes relations avec A_____, sauf quand elle avait des sautes d'humeur, durant lesquelles elle pouvait faire la tête quelques jours, et n'avait jamais entendu personne se plaindre au sujet d'A_____. Cette dernière supportait toutefois difficilement l'autorité d'H_____ (I_____).

Selon H_____, A_____, I_____ et elle avait de bonnes relations, avec des hauts et des bas. A_____ était cependant susceptible et aimait avoir raison. Elle pouvait faire la tête pour 10 ou 15 jours, ce trait de caractère s'accroissant avec le temps. H_____ aidait A_____ pour des courriers ou en la déposant en voiture, sans que cela soit pour porter des courses, comme elle le faisait avec d'autres employés. Elle lui accordait parfois des prêts sans l'accord de la direction mais toujours au moyen des documents requis. Elle avait été invitée au domicile d'A_____ et connaissait bien sa famille (audition d'H_____).

K_____, employée de bureau chez B_____ jusqu'en 2013, n'avait que peu d'occasion de travailler avec elle mais n'aimait pas trop A_____ car elle "*se sentait plus haute que nous*". Quand elle avait indiqué apprécier particulièrement I_____, A_____ lui avait répondu "*on voit que vous ne la connaissez pas*" (audition de K_____).

h. H_____ est depuis 2006-2007 responsable du personnel. Elle a d'abord été l'adjointe de J_____. Elle a toujours été responsable du service de la comptabilité. Elle répond directement à F_____, qui a toujours pu compter sur elle et qui a indiqué qu'elle menait de manière irréprochable le service de la comptabilité. Il a considéré les reproches formulés par A_____ à l'encontre d'H_____ comme innombrables, injustes et choquants dans la mesure où c'était grâce à elle qu'A_____ a obtenu des prêts de l'entreprise, avec l'accord de la direction, et où H_____ n'a jamais "mis sur le dos" des employés quelque chose de négatif et les avait toujours défendus. En particulier, il n'y avait jamais eu de plainte à l'encontre d'H_____ (audition de F_____).

Selon J_____, H_____ n'avait aucune compétence en matière comptable, de ressources humaines ou de gestion; elle avait notamment l'habitude de reporter la faute sur l'ordinateur quand elle ne comprenait pas le fonctionnement de celui-ci. Elle aurait refusé des candidats sur la base de critères astrologiques. H_____ aurait exercé une forte influence sur les membres de son équipe, en accordant des congés ou des avances sur salaire, voire des prêts, sans le consulter. Cela, ainsi que le fait de ramener "ses filles" en voiture ou de leur offrir des dîners, lui aurait permis de tenir son personnel. J_____ indique n'avoir appris ce comportement que quand les employés tombaient malades ou quittaient l'entreprise, en venant le voir en pleurs et en craignant de se faire licencier par H_____. A_____ serait venu le voir dans cet état pour lui demander de faire cesser le comportement d'H_____; mais quand il avait suggéré d'aller voir la direction, elle aurait dit qu'elle irait elle-même pour demander à travailler de façon autonome, craignant d'être licenciée (audition de J_____).

i. En 2007, A_____ a demandé un entretien à E_____ afin de lui demander de pouvoir travailler seule dans un bureau, demande qui a été refusée.

A_____ indique qu'elle se trouvait alors déjà dans un état de burnout mais ne le savait pas et qu'elle avait continué à travailler malgré les conseils de son médecin. Elle indique qu'elle souffrait d'une surcharge de travail et qu'elle avait besoin de travailler seule (audition d'A_____).

E_____ indique qu'elle a plutôt évoqué une suspicion de vol concernant H_____. Une enquête interne a suivi, le voleur a été confondu et H_____ disculpée. Durant un autre entretien, elle aurait demandé de travailler dans un bureau seul, en raison de ses mauvaises relations avec I_____. E_____ lui aurait alors dit qu'il allait regarder ce qu'il pourrait faire mais qu'il ne pouvait rien garantir car ces deux employées se devaient d'être complémentaire et dans le même bureau pour des questions d'ordre pratique et organisationnelle (audition de E_____).

En 2010, A_____ a demandé à ce que B_____ participe financièrement aux coûts de son parking, ce qui lui a été refusé (auditions de E_____ et H_____).

j. A_____ a indiqué que la situation s'était dégradée par la suite quand elle a eu besoin d'échapper à l'emprise qu'H_____ exerçait sur elle et I_____, en les considérant comme ses filles, en rentrant dans leur vie, en reportant ses propres erreurs sur elles et en s'attribuant leurs succès. A_____ indique également que des informations nécessaires à son travail étaient retenues par H_____, sans pouvoir cependant fournir d'exemples. Pour ces motifs, elle avait discuté avec H_____ et avait demandé d'être séparée de I_____ pour ne plus être témoin de choses qui ne la concernaient pas. Elle avait réussi à rester en poste en 2007 car on lui avait confié la gestion de l'économat (audition d'A_____).

Selon A_____, I_____ l'aurait appelée en juillet 2010 pour se plaindre du comportement d'H_____. A_____ aurait alors indiqué à H_____ ne plus vouloir recevoir d'appel de sa collègue, ce qui aurait amené H_____ à vouloir retirer I_____ du département de la comptabilité (audition d'A_____).

Selon F_____, il n'aurait jamais été question que I_____ quitte la comptabilité et il n'avait jamais reçu aucune plainte d'autres employés concernant H_____ (audition de F_____).

I_____ a contesté qu'H_____ exerçait une influence particulière sur elle, ne s'immisçant pas dans la vie privée de ses employés mais étant à l'écoute. Sa supérieure n'avait pas formulé de menaces de représailles à l'encontre de ses subordonnés. Elle conteste également qu'H_____ aurait fait de la rétention d'information, déclarant qu'elle avait l'esprit d'équipe (audition de I_____).

L_____, un ami de la famille d'A_____, indique qu'elle s'est plainte auprès de lui, à une date indéterminée, du comportement d'H_____, notamment parce qu'elle avait passé une grande partie d'un lundi matin à tenter de savoir ce qu'il s'était passé durant le weekend d'A_____ (audition de L_____).

A_____ indique également que, quand elle s'est plainte auprès d'H_____ de son comportement, elle a essuyé une fin de non-recevoir et, indiquant vouloir aller voir J_____, H_____ lui aurait répondu que c'était inutile car ils étaient comme les deux doigts d'une main. Ce faisant, elle a décidé d'aller voir F_____ (audition d'A_____).

k. Le 8 novembre 2012, A_____ a eu, à sa demande, un entretien avec F_____.

A_____ a indiqué qu'il s'agissait pour elle de lui faire part de son désarroi et son besoin d'aide. Il ne s'agissait pas de demander un avantage, pécuniaire ou autre, mais de soulager sa souffrance et sa douleur (audition d'A_____).

Selon F_____, A_____ se plaignait du manque de liberté accordé par H_____ et considérait pouvoir faire plus dans le cadre de son travail. F_____ n'a pas ressenti d'attitude négative de l'employée à l'encontre de sa supérieure et il s'agissait de la première fois qu'A_____ se plaignait de sa supérieure. Il a indiqué qu'il allait s'occuper de la question, sans préciser que cela serait fait dans les prochains jours (audition de F_____).

l. Le 15 novembre 2012, H_____ et F_____ sont venus dans le bureau d'A_____ et de I_____.

Une discussion s'est engagée, également avec la stagiaire, M_____, concernant les employés qui ne supportaient plus rien et déposaient plainte pour un oui ou un non. Le ton de discussion était léger (*"J'ai moi-même ironisé en disant "ça devient comme aux Etats-Unis" dans le sens où on porte plainte pour un oui ou pour un non"*, audition d'A_____).

L'opinion des parties diverge quant à la fréquence de telles discussions informelles au sein du bureau. A_____ considère ne pratiquement jamais en avoir eu avec les membres de la direction (audition d'A_____). F_____ et H_____ considèrent au contraire que les discussions informelles étaient fréquentes au vue de la bonne entente de l'équipe (audition de F_____ et d'H_____). A_____ reconnaît cependant avoir déjà eu, quelques semaines auparavant, une discussion sur le même sujet avec tout ou partie des personnes présentes le 15 novembre 2012 (audition d'A_____).

Au cours de la discussion, F_____ a regardé A_____ et lui a demandé *"Vous permettez Madame A_____?"*, ce à quoi elle a haussé les épaules (audition d'A_____).

Il a alors dit *"Madame A_____, c'est comme si on vous disait vous êtes une salope"*, ajoutant *"vous n'iriez pas faire un procès pour ça"* (audition de F_____ et de I_____).

F_____ voulait par ce biais montrer qu'il avait de l'estime pour A_____ et s'est dit désolé, durant son audition, qu'elle ne l'ai pas compris dans ce sens (audition de F_____).

A_____ a indiqué, de son côté, avoir été immédiatement très choquée par ses propos et s'être remise au travail mais ne pas avoir réussi à se concentrer. Le soir, elle n'a pas informé sa famille de ces faits mais le lendemain, elle était incapable de travailler. Elle s'est alors confiée à M_____ et s'est rendue chez son médecin. Selon elle, M_____ était également mal à l'aise à l'issue de cette discussion (audition d'A_____).

Pour F_____, les participants à ladite discussion n'ont pas paru choqués par ses propos (audition de F_____).

Selon I_____, les mots de F_____ n'étaient pas dirigés vers quelqu'un en particulier et A_____ n'apparaissait pas choquée (audition de I_____ et H_____).

Enfin, M_____ a dit ne pas se souvenir de cette discussion (audition de M_____).

m. Depuis le 16 novembre 2012, A_____ a été en incapacité totale de travail pour cause de maladie.

B_____ a tenté de la joindre téléphoniquement trois fois avant le 26 novembre 2012, laissant au moins deux messages sur un répondeur, mais elle n'a pas répondu, indiquant, durant son audition, qu'elle était alors en arrêt maladie (auditions d'A_____ et d'H_____).

Lors d'une quatrième tentative d'appel, visant notamment à obtenir un code professionnel, H_____ a été "incendiée" par la fille d'A_____ (audition d'H_____).

n. Par courrier du 30 novembre 2012 adressé à D_____, A_____ a expliqué à ce dernier que le 15 novembre 2012, elle était à sa place de travail, en plein travail, avec I_____ et M_____, lorsqu'H_____ et F_____ étaient arrivés. Ils avaient une discussion animée sur les employés qui ne supportaient plus rien. F_____ avait alors dit dans le cadre de cette discussion: "*C'est comme si je disais Mme A_____, vous êtes une salope*".

A_____ a précisé que ces propos l'avaient profondément choquée et humiliée. Elle avait trouvé déplacé et traumatisant, quelles que soient les circonstances, que son nom soit associé à un tel qualificatif. Elle avait été si choquée qu'elle avait dû se rendre chez le médecin. Elle n'arrivait pas à oublier cette agression verbale et avait peur de se rendre au travail.

Elle sollicitait un entretien avec D_____, pour mettre les choses à plat et faire en sorte qu'à l'avenir ce genre de situation ne se présente plus. Elle indiquait également souhaiter recevoir des excuses pour avoir dû subir un tel outrage.

o. B_____, par l'intermédiaire d'H_____, a répondu par courrier du 18 décembre 2012 que D_____ ne comprenait ni le contenu du courrier, ni la raison pour laquelle il lui avait été adressé, n'étant pas concerné.

p. Par courriel du 6 janvier 2013, A_____ a informé B_____ que son arrêt de travail se poursuivait jusqu'au 9 janvier 2013 inclus.

B_____ lui a répondu par courriel du 8 janvier 2013 que, si elle reprenait son travail le 10 janvier 2013, elle devait absolument se présenter au bureau du personnel avant la reprise effective de son travail ce même jour à 10 heures, au lieu de 8 heures.

Par un courriel qu'elle n'a pas lu à temps, B_____ lui a demandé de ne revenir que le 11 janvier 2013 à 11h (audition d'A_____). Ce déplacement du rendez-vous devait permettre à F_____ d'assister audit entretien (audition de F_____).

En arrivant sur place le 10 janvier 2013, A_____ s'est d'abord rendue à sa place pour saluer un nouvel apprenti. En se rendant au bureau du personnel, elle a été invitée par N_____, secrétaire du bureau du personnel, à revenir le lendemain.

Selon A_____, elle a été très mal reçue, étant invitée à quitter les lieux immédiatement, sans que N_____ ne s'enquiert de son état de santé. A_____ considère que ce jour-là, elle a compris que des gens pouvait être menés au suicide. Elle aurait été dans un tel état qu'une ancienne collègue de travail, avec laquelle elle déjeunait, avait dû la gifler pour qu'elle se ressaisisse (audition d'A_____).

E_____ indique que des instructions avaient été données à N_____ de prier A_____ de revenir le lendemain, sans instruction de la renvoyer *manu militari* (audition de E_____).

Le but de l'entretien fixé le 11 janvier 2013 était de discuter de ce qui s'était passé et de lever toute incompréhension (audition de F_____).

q. Le 11 janvier 2013 à 10 heures 44, l'époux d'A_____ a informé B_____ par courriel que son épouse ne pourrait pas être présente au rendez-vous du matin même car elle avait fait un sérieux malaise; il avait dû la transporter chez son médecin, qui lui avait prescrit un arrêt de travail jusqu'au 31 janvier 2013.

Selon A_____, elle aurait fait une crise de nerf et son médecin l'aurait dirigée vers un psychiatre (audition d'A_____).

r. Le 15 janvier 2013, B_____, par l'intermédiaire d'H_____, a adressé un nouveau courrier à A_____. La société y indiquait que F_____ contestait totalement le contenu de la lettre du 30 novembre 2012.

La société a affirmé qu'A_____ n'était pas en plein travail quand la discussion s'était déroulée, mais que celle-ci avait eu lieu autour d'un café. Des sujets d'ordre général avaient été évoqués et, afin de démontrer l'absurdité du thème abordé, F_____ avait alors dit: "*C'est comme si on disait que vous étiez une s...*". F_____ ne l'avait pas traitée de la manière dont elle pensait et comme elle l'écrivait.

B_____ a indiqué qu'elle attendait d'avoir une entrevue avec elle afin de s'expliquer, avant de lui écrire. Toutefois, depuis le 30 novembre 2012, il y avait eu plusieurs reports de sa reprise de travail. Elle s'était présentée le jeudi 10 janvier 2013 alors qu'elle avait été convoquée pour le lendemain, mais ne s'était pas rendue à cet entretien, raison dudit courrier.

B_____ a précisé que ce problème aurait pu être évité si le jour même de la discussion, soit le jeudi 15 novembre 2012 ou le lundi 19 novembre 2012, elle en avait parlé à F_____, qui était alors présent.

La société a ajouté qu'elle avait essayé plusieurs fois de la joindre, en vain. C'était son droit de ne pas répondre, compte tenu du fait qu'elle était en arrêt maladie. Par contre, depuis vingt-deux ans qu'elles collaboraient ensemble, B_____ aurait trouvé normal qu'elle réponde à ses demandes professionnelles (mot de passe "Américain", commande de cabas, etc.).

B_____ concluait en ces termes: "*En conséquence, devant cet incident, vous comprendrez bien que le rapport de confiance qui s'était établi durant toutes ces années est rompu*".

s. Entre le 11 janvier 2013 et le 5 février 2013, des échanges ont eu lieu entre A_____ et B_____ concernant un certificat de travail intermédiaire.

Un certificat intermédiaire a été établi le 5 février 2013.

t. A partir du 29 janvier 2013, A_____ a été suivie par la Doctoresse O_____, médecin-psychiatre, qui a conclu au diagnostic d'un épisode dépressif majeur. Ce trouble "*aurait débuté en novembre 2012*" et l'épisode dépressif "*aurait fait suite à une insulte adressée [à A_____] par un de ses supérieurs hiérarchiques, sur un climat d'épuisement professionnel de longue date*" (pièce n°5 Demandresse). A_____ a été mise au bénéfice d'un traitement antidépresseur avec un appui psychothérapeutique assez intensif. D'après la patiente, elle ne souffrait pas de problèmes psychologiques particuliers avant l'évènement du 15 novembre 2012 (audition de O_____).

A_____ a adressé plusieurs certificats médicaux à B_____, notamment pour un arrêt de travail prolongé au 31 janvier 2013, puis au 28 février 2013, puis au 31 mars 2013.

B_____ a, à chaque fois, accusé réception des certificats médicaux, soit par courriers des 25 janvier, 20 février et 26 mars 2013 et convoqué A_____ pour des entretiens au bureau du personnel les 1^{er} février, 4 mars et 2 avril 2013.

A_____ n'a pas accepté ces propositions d'entretien avec son employeur, étant en incapacité de travail (audition d'A_____).

u. Par courrier de son conseil du 12 mars 2013 adressé à G_____, A_____ a affirmé qu'H_____ avait un comportement intrusif dans sa vie privée et celle de sa collègue, retenait des informations utiles au service, critiquait ses subordonnées dans leur dos et proposait de rejoindre certains "cercles".

A_____ a ajouté avoir essayé d'attirer l'attention de la direction sur cette situation délétaire.

En novembre 2007, lors d'un rendez-vous avec E_____, elle avait demandé à travailler dans un bureau séparé afin de pouvoir "souffler" un peu.

Le 8 novembre 2012, elle avait demandé à F_____ de prendre des mesures pour qu'il soit mis un terme au traitement qu'elle-même et sa collègue avaient à subir de la part d'H_____.

S'agissant des faits du 15 novembre 2012, il n'était pas admissible de la part de F_____, même à titre d'hypothèse ou de jeu, d'accoler son nom au qualificatif de " salope". Elle avait alors fait part de sa douleur et de son incompréhension à D_____. Il lui avait été répondu, sous la plume d'H_____, que celui-là n'était pas concerné. Par courrier du 15 janvier 2013, H_____ s'était permise de lui adresser des griefs à propos de cet incident et d'affirmer que "le rapport de confiance" serait rompu. Enfin, le certificat de travail intermédiaire qui lui avait été délivré le 5 février 2013, signé par H_____, pouvait être qualifié d'objectivement médiocre.

De tels procédés violaient manifestement l'obligation de B_____ de protéger la personnalité de ses employés et de prendre toutes mesures utiles à cette fin. En conséquence, A_____ sommait la société de rétablir sans délai en sa faveur une situation conforme au droit.

Enfin, elle suggérait qu'une entrevue soit organisée rapidement entre conseils.

v. Par courrier de son conseil du 20 mars 2013 adressé à A_____, B_____ a intégralement contesté le contenu de sa lettre du 12 mars 2013. Elle a indiqué que personne d'autre qu'elle ne s'était plaint d'H_____ et qu'elle souhaitait savoir à qui A_____ faisait allusion.

B_____ a ajouté qu'elle lui avait toujours accordé ainsi qu'à tous ses employés une écoute attentive. Les vérifications d'usage ayant été effectuées suite à ses doléances, rien ne permettait de penser qu'H_____ ait eu un comportement déplacé à son encontre. La société s'étonnait par ailleurs du fait que, puisqu'elle n'entretenait pas des rapports cordiaux avec H_____, elle ait accepté de se faire régulièrement véhiculer chez elle par cette dernière.

La société a indiqué être disposée à la recevoir, si elle en émettait le désir. Elle a rappelé qu'elle avait toutefois annulé à deux reprises une rencontre fixée et qu'elle refusait de répondre au téléphone.

Par ailleurs, elle lui avait accordé de très nombreuses avances de salaire ainsi que plusieurs prêts, ce qui illustre l'étendue de la bienveillance qui lui avait été témoignée.

S'agissant du certificat de travail, il avait été préparé dans le sens des constatations d'H_____, qui était sa responsable directe, et de sa direction.

Par ailleurs, B_____ a contesté que F_____ l'ait traitée de " salope".

Enfin, les intentions d'A_____ étaient obscures et B_____ n'osait imaginer que l'employée cherche à exploiter une situation d'incapacité de travail – au sujet de laquelle elle-même n'endossait aucune responsabilité – aux fins d'obtenir des dédommagements indus. Sa façon d'interpeler successivement les différents membres de la direction et de créer de toutes pièces des situations conflictuelles laissaient malheureusement envisager le contraire.

Compte tenu de ce qui précédait, B_____ estimait totalement déplacée l'injonction qui lui avait été faite de rétablir sans délai une situation conforme au droit.

w. Par courrier de son conseil du 5 avril 2013, A_____ a refusé un entretien direct avec B_____, compte tenu du fait qu'elle était incapable de travailler pour cause de maladie. Elle a indiqué que c'était pour cette raison que son avocat avait proposé une entrevue entre conseils.

A_____ a indiqué souhaiter saisir la personne de confiance indépendante et a demandé à B_____ qu'elle lui confirme qu'il s'agissait de l'entreprise P_____, ne sachant pas de quand datait le fascicule en sa possession à ce sujet.

Le conseil de B_____ lui a répondu le 15 avril 2013 qu'il était également d'avis qu'ils se rencontrent, afin de comprendre quelles étaient les prétentions d'A_____.

x. Le 18 avril 2013, A_____ a été examinée par le Dr Q_____, médecin-conseil d'R_____.

Il a constaté qu'A_____ était déprimée, due à un conflit sur son lieu de travail, conflit qu'elle définissait comme du mobbing ou un harcèlement. Son arrêt pour cause de maladie était justifié mais la patiente a été invitée à tenter de prendre contact avec son employeur afin de déterminer son avenir professionnel.

Dans son rapport, le médecin conseil admettait le caractère justifié de l'arrêt de travail mais indiquait qu'il fallait clarifier la question de savoir si une reprise avant l'expiration des délais légaux de protection du travailleur était possible (audition de Q_____).

- B. a.** Par courrier recommandé du 23 mai 2013, B_____ a résilié le contrat d'A_____ pour le 30 septembre 2013.

La société a rappelé que la travailleuse était dans l'incapacité d'assurer ses tâches contractuelles depuis le 19 novembre 2012, situation qui semblait malheureusement appelée à perdurer, et que, dans ces circonstances, elle ne saurait indéfiniment lui conserver son emploi. Elle retenait que la continuation des rapports de travail n'était souhaitée par aucune des parties, en raison de circonstances qu'elle connaissait.

B_____ a demandé par ailleurs à A_____ de prendre son solde de vacances durant le délai de congé et a indiqué renoncer à lui réclamer les heures non effectuées.

Enfin, la société a libéré A_____ de son obligation de travailler jusqu'au terme du contrat, et ce même si elle devait recouvrer ses capacités d'ici-là.

- b.** Par courrier du 29 mai 2013, R_____ a informé A_____ qu'elle mettrait fin aux prestations en sa faveur dès le 1^{er} juin 2013, précisant que le Dr. Q_____ avait constaté que son arrêt de travail n'était pas lié à une affection médicale, mais ressortait plutôt d'un conflit professionnel avec son employeur, l'affection dont elle souffrait ne relevant pas de l'ordre médical.

Selon Q_____, ce courrier constitue une interprétation de l'assurance, partiellement juste, puisque l'affectation médicale en question résultait d'un conflit professionnel (audition de Q_____).

- c.** Par courrier de son conseil du 30 mai 2013, A_____ a fait opposition à son congé.

- d.** Par courriel de son conseil du 2 juin 2013, A_____ a en outre indiqué à B_____ qu'elle se tenait à sa disposition.

Le conseil de B_____ lui a répondu par courriel du 6 juin 2013 que sa libération de son obligation de travailler était maintenue, quand bien même son incapacité de travail était désormais contestée par le médecin-conseil de l'assurance.

e. Par courrier du 7 juin 2013, B_____ a indiqué que lorsque son employée s'était plainte du comportement d'H_____, ainsi que de certains de ses collègues, elle avait convoqué une réunion entre tous les protagonistes, laquelle avait révélé qu'A_____ avait d'évidentes difficultés à travailler en équipe et des problèmes relationnels avec la plupart de ses collègues. La salariée était donc bien plutôt à l'origine du climat délétère que victime de celui-ci.

B_____ a par ailleurs confirmé que l'organisme indépendant chargé de veiller au bien-être de ses employés et de régler les potentiels conflits au travail était la société P_____.

Concernant les prêts consentis, B_____ a indiqué qu'A_____ ne lui devait plus ni capital ni intérêts, qu'elle n'avait pas accordé de prêts à un taux supérieur de 6% et que le taux moyen s'élevait à moins de 3%.

B_____ a pris note de l'opposition à son congé formée par A_____, considérant pour sa part que ce qui était abusif, c'était cette contestation et non le congé.

Par courrier du 27 juin 2013, le conseil d'A_____ a demandé au conseil de B_____ de lui indiquer la date de la réunion dont il faisait mention dans son précédent courrier ainsi que les membres présents, le procès-verbal et/ou toutes notes et documents écrits en rapport.

Le 2 juillet 2013, le conseil de B_____ a répondu que plusieurs réunions successives avaient été tenues au sujet du cas d'A_____. En novembre 2012, B_____ avait entendu à deux reprises I_____ et H_____ concernant les reproches formulés par A_____ à leur encontre. La réunion à laquelle tant les membres de la direction ainsi qu'H_____ et A_____ devaient assister s'était tenue le 11 janvier 2013, réunion à laquelle la travailleuse n'avait pas cru utile de participer.

f. Par un courrier du 27 juin 2013, le conseil d'A_____ a demandé à B_____ de délivrer à sa mandante un certificat de travail selon un modèle annexé, ainsi que les documents relatifs aux prêts accordés.

Le 2 juillet 2013, le conseil de B_____ a adressé à A_____ un certificat de travail daté du 28 juin 2013, un tableau récapitulatif depuis juin 2007 l'évolution des prêts consentis et des intérêts courus ainsi qu'un tableau listant les avances de salaire consenties durant cette même période.

Le contenu du certificat de travail était le même que celui établi le 5 février 2013, à l'exception de l'ajout de la mention "*Mme A_____ quittera notre entreprise le 30 septembre 2013, libre de tout engagement à notre égard, hormis le secret professionnel auquel elle reste liée, et nous formulons nos meilleurs vœux pour son avenir professionnel*".

- C. a. Par requête de conciliation déposée le 8 août 2013, A_____ a assigné B_____ en paiement de la somme totale de 39'482 fr., plus intérêt moratoires à 5% l'an dès l'introduction de la requête en conciliation, à titre d'indemnité pour licenciement abusif, de prime de fidélité pro rata pour l'année 2013 et d'indemnité pour tort moral. Elle a également conclu à la remise d'un certificat de travail et d'une attestation en rapport avec les prêts consentis par la société durant la durée des rapports de travail.

A l'issue de l'audience de conciliation du 30 septembre 2013, une autorisation de procéder a été délivrée à A_____.

- b. Par demande simplifiée motivée déposée le 15 novembre 2013, A_____ a assigné B_____ en paiement de 28'134 fr. net à titre d'indemnité pour licenciement abusif, 4'848 fr. brut à titre de prime de fidélité pro rata pour l'année 2013 et 3'500 fr. net à titre d'indemnité pour tort moral, plus intérêts moratoires à 5% l'an dès l'introduction de la requête en conciliation. Elle a également conclu à la remise d'un certificat de travail conforme à son projet ainsi qu'une attestation en rapport avec les prêts consentis.

Le certificat de travail qu'elle souhaitait se voir remettre avait le contenu suivant :
"Nous, soussignés, certifions que Madame A_____, née le _____ 1956, de nationalité française, a été engagée dans notre entreprise le 21 mai 1990 au [à compléter], en tant que "employée de bureau – service de la comptabilité" dans notre magasin de _____ à Genève.

Ces principales activités ont été les suivantes :

- *depuis le mois de mai 1990, gestion des débiteurs, enregistrement des ventes et paiements clients, retraités et bons de divers organismes (_____, _____, _____, etc.)*
- *Périodiquement, gestion des fournisseurs et transporteurs, enregistrement des factures et paiements lors des vacances de sa collègue et dès 2010, régulièrement*
- *transitaires, contrôle de l'icha jusqu'à l'introduction de la TVA en 1995*
- *saisie des caisses dans la comptabilité générale*
- *divers travaux relatifs au service de la comptabilité (classement, établissement des factures, etc.)*
- *mi 2007, responsable de l'économat avec contact avec les fournisseurs, commandes, inventaires, contrôles de la rotation des stocks et distribution des fournitures et du matériel dans les divers services et magasins*
- *vérification des contrats de maintenance de diverses entreprises (_____, _____, etc.)*
- *fin 2009, une fois par mois, édition et envoi des lettres de fidélisation pour les anniversaires clients.*

Mme A_____ est une personne consciencieuse, diligente, compétente et dynamique. Elle a fait preuve de grandes compétences professionnelles et

humaines. Elle s'est très bien entendue tant avec ses collègues qu'avec sa hiérarchie.

Mme A_____ a donc effectué son travail à notre pleine et entière satisfaction. Nous pouvons la recommander chaleureusement à tout nouvel employeur.

Mme A_____ nous quitte libre de tous engagements."

c. Par mémoire de réponse du 17 janvier 2014, B_____ a conclu au déboutement d'A_____ et à sa condamnation en tous les frais et dépens.

d. Durant l'audience du 18 août 2014, A_____ et F_____ ont été entendu et les parties ont confirmé leurs conclusions.

A l'audience du 2 septembre 2014, B_____ a remis au Tribunal des prud'hommes et à A_____ des attestations de prêts. O_____, médecin psychiatre, J_____ et I_____ ont en outre été entendus en qualité de témoins.

J_____ a indiqué avoir quitté B_____ en 2004, dans le cadre d'un litige qui s'est résolu par accord, son conseil de l'époque étant l'actuel conseil d'A_____.

I_____ a indiqué avoir été contactée durant l'hiver 2013 par A_____ pour organiser un déjeuner avec J_____, mais elle avait manqué l'appel.

A l'audience du 7 octobre 2014, Q_____, médecin-conseil d'R_____, H_____, M_____ et K_____, retraitée de B_____, ont été entendus en qualité de témoins.

D. a. Par jugement JTPI/2/2015 du 12 janvier 2015, notifié aux parties le lendemain, le Tribunal des prud'hommes a condamné B_____ à rectifier le certificat de travail remis à A_____ (ch. 2), dit qu'il ne sera pas perçu de frais ni alloué de dépens (ch. 3) et débouté les parties de toute autre conclusion (ch. 4).

La teneur du nouveau certificat devait être le suivant :

"Nous, soussignés, certifions que Madame A_____, née le _____ 1956, de nationalité française, a été employée dans notre entreprise du 21 mai 1990 au 30 septembre 2013, en tant que "employée de bureau – service de la comptabilité" dans notre magasin de _____ à Genève.

Ces principales activités ont été les suivantes :

- *depuis le mois de mai 1990, gestion des débiteurs, enregistrement des ventes et paiements clients, retraités et bons de divers organismes (_____, _____, _____, etc.)*
- *périodiquement, gestion des fournisseurs et transporteurs, enregistrement des factures et paiements lors des vacances de sa collègue et dès 2010, régulièrement*
- *transitaires, contrôle de l'icha jusqu'à l'introduction de la TVA en 1995*
- *saisie des caisses dans la comptabilité générale*

-
- *divers travaux relatifs au service de la comptabilité (classement, établissement de factures, etc.)*
 - *mi 2007, responsable de l'économat avec contact avec les fournisseurs, commandes, inventaires, contrôle de la rotation des stocks et distribution des fournitures et du matériel dans les divers services et magasins*
 - *vérification des contrats de maintenance de diverses entreprises (_____, _____, etc.)*
 - *fin 2009, une fois par mois, édition et envoi des lettres de fidélisation pour les anniversaires clients.*

Mme A_____ est une personne sérieuse et consciencieuse. Elle a entretenu de bonnes relations, tant avec ses collègues qu'avec ses supérieurs. Les tâches que nous lui avons confiées ont été exécutées à notre entière satisfaction.

Mme A_____ nous a quitté libre de tout engagement à notre égard, hormis le secret professionnel auquel elle reste liée, et nous formulons nos meilleurs vœux pour son avenir professionnel."

- E.**
- a.** Par acte déposé le 11 février 2015 auprès du greffe de la Chambre des prud'hommes de la Cour de Justice (ci-après : la Chambre des prud'hommes), A_____ a formé appel dudit jugement, concluant à son annulation, à la condamnation de B_____ à lui verser le montant net de 28'134 fr., le montant brut de 4'848 fr. et le montant net de 3'500 fr., tous avec intérêt à 5% dès l'introduction de la requête en conciliation, et à la condamnation de B_____ à lui fournir un certificat de travail conforme au modèle produit sous pièce no 29 de son bordereau du 15 novembre 2013, déposé en première instance.
 - b.** Par mémoire réponse du 17 mars 2015, B_____ a conclu au rejet, avec suite de frais et dépens, dudit appel et à la confirmation en tous points du jugement entrepris.
 - c.** Par réplique du 7 avril 2015 et par duplique du 4 mai 2015, les parties ont persistées dans leurs conclusions.
 - d.** Par courrier du 5 mai 2015, la Chambre des prud'hommes a informé les parties que la cause était gardée à juger.

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 CPC).

Ecrit et motivé, l'appel doit être introduit auprès de l'instance d'appel dans les 30 jours à compter de la notification de la décision motivée (art. 311 al. 1 CPC).

En matière de contrats de travail, la Chambre des prud'hommes est l'instance d'appel compétente à Genève, pour connaître d'un appel dirigé contre un jugement du Tribunal (art. 124 let. a LOJ, E 2 05).

1.2 En l'espèce, la voie de l'appel est ouverte, la valeur litigieuse au dernier état des conclusions en première instance étant supérieure à 10'000 fr.

Le présent appel a en outre été déposé dans la forme prescrite par la loi et dans le délai légal. Partant, il est recevable.

La Chambre des prud'hommes dispose d'un plein pouvoir de cognition (art. 310 CPC).

- 2. 2.1.1** Le congé est abusif, au sens de l'art. 336 al. 1 CO, lorsqu'il est donné par une partie, pour une raison inhérente à la personnalité de l'autre partie, à moins que cette raison n'ait un lien avec le rapport de travail ou ne porte, sur un point essentiel, un préjudice grave au travail dans l'entreprise (let. a); parce que l'autre partie fait valoir de bonne foi des prétentions résultant du contrat de travail (let. d).

L'article 336 CO concrétise avant tout l'interdiction générale de l'abus de droit, et y assortit les conséquences juridiques adaptées au contrat de travail (ATF 125 III 70; ATF 123 III 246 consid. 3b).

La liste des cas de l'art. 336 al. 1 et 2 CO n'est pas exhaustive et une résiliation abusive peut aussi être admise dans d'autres circonstances. Le grief du caractère abusif suppose toutefois que les raisons invoquées aient un degré de gravité comparable à celui des circonstances que l'art. 336 CO mentionne expressément (ATF 132 III 115 consid. 2.1 = JdT 2006 I 152; DUNANT, Commentaire du contrat de travail, 2013, n. 11 ad art. 336CO).

L'appréciation du caractère abusif du licenciement suppose l'examen de toutes les circonstances du cas d'espèce (ATF 132 III 115 consid. 2.1 à 2.5).

L'article 328 CO, relatif à la protection de la personnalité du travailleur, est la disposition légale centrale pour déterminer les autres cas d'abus qui ne sont pas expressément prévus à l'art. 336 CO. Le congé est abusif dans tous les cas où, avant de procéder au licenciement, l'employeur a enfreint les obligations découlant de l'art. 328 CO en ne prenant pas les mesures adéquates pour protéger ledit travailleur (BRUNNER/BÜHLER/WAEBER/BRUCHEZ, Commentaire du contrat de travail, 2007, n. 3 ad art. 336 CO).

2.1.2 Est en principe abusif le licenciement notifié en raison d'une maladie, à moins qu'elle ne présente un lien avec le rapport de travail. Dès lors, l'employeur est en droit, suivant les circonstances, de résilier le contrat de travail d'un employé malade, après l'écoulement du délai de protection contre le congé donné en temps

inopportun (art. 336c CO), lorsque la maladie porte atteinte à la capacité de travail de l'employé (ATF 123 III 246 consid. 5 = JdT 1998 I 300; arrêt du Tribunal fédéral 4C.174/2004 du 5 août 2004 consid. 2.2.2; DUNANT, op. cit., n. 30 ad art. 336 CO).

Le congé est abusif lorsque le travailleur est licencié en raison d'une incapacité de travail provoquée par une faute de l'employeur (BRUNNER/BÜHLER/WAEBER/BRUCHEZ, op. cit., n. 3 ad art. 336 CO). Les cas dans lesquels l'employeur est juridiquement responsable de l'empêchement du travailleur sont limités (arrêt du Tribunal fédéral 4C.320/2005 du 20 mars 2006 consid. 3.2; DUNANT, op. cit., n. 30 ad art. 336 CO).

Les actes de harcèlement psychologique sont prohibés par l'art. 328 al. 1 CO. Il y a harcèlement psychologique lorsqu'une ou des personnes cherchent à isoler, à marginaliser, voire à exclure une personne sur son lieu de travail, par un enchaînement de propos et/ou d'agissements hostiles, répétés fréquemment pendant une période assez longue (WAEBER, Le mobbing ou harcèlement psychologique au travail, quelles solution?, in AJP/PJA 1998, p. 792; WYLER, Droit du travail, 2014, p. 348). L'employeur qui n'empêche pas que son employeur subisse un harcèlement psychologique contrevient à la disposition précitée (ATF 125 III 70 consid. 2a).

La résiliation du contrat de travail d'un employé qui a été harcelé sera considérée comme abusive lorsque le mobbing a provoqué chez le travailleur une baisse de rendement ou une période de maladie dont l'employeur se prévaut lors de la résiliation (arrêt du Tribunal fédéral 4C.320/2005 du 20 mars 2006 consid. 3.2; DUNANT, op. cit., n. 30 ad art. 336 CO).

2.1.3 L'abus peut également résider dans la façon dont la partie qui met fin au contrat exerce son droit (arrêt du Tribunal fédéral 4A_565/2012 du 10 décembre 2012 consid. 2.2). Il faut dans ce cas que l'employeur porte une grave atteinte aux droits de la personnalité du travailleur dans le contexte d'une résiliation ou, de manière plus générale, qu'il viole de manière grossière le contrat dans le contexte de la résiliation (arrêts du Tribunal fédéral 4A_99/2012 du 30 avril 2012 consid. 2.2.1; 4A_564/2008 du 26 mai 2009 consid. 2.1; WYLER, op. cit., p. 649).

En revanche, un comportement de l'employeur qui ne serait simplement pas convenable ou indigne des relations commerciales établies ne suffit pas, dès lors qu'il n'appartient pas à l'ordre juridique de sanctionner une attitude seulement incorrecte (ATF 132 III 115 consid. 2.3; arrêt du Tribunal fédéral 4A_28/2009 du 26 mars 2009 consid. 3.2; 4A_325/2008 du 6 octobre 2008 consid. 2.2).

Ainsi, ne rend pas abusif le congé, le seul fait que, lors de l'entretien de licenciement, l'employeur énonce des motifs portant atteinte à l'honneur personnel et professionnel du travailleur, par exemple en lui reprochant d'avoir agi déloyalement et divulgué des secrets d'affaires. Seules des circonstances

aggravantes, telles que la communication à des tiers de déclarations attentatoires à la personnalité sont susceptibles de rendre l'atteinte suffisamment grave pour que le licenciement soit abusif ; la communication à l'avocat du travailleur ne suffit pas à ce titre (arrêt du Tribunal fédéral 4A_28/2009 du 26 mars 2009 consid. 3.3).

2.1.4 La preuve du caractère abusif du congé incombe à la partie à laquelle celui-ci est signifié (art. 8 CC; ATF 123 III 246). Cependant, la preuve ayant souvent pour objet des éléments subjectifs, le juge peut présumer en fait l'existence d'un congé abusif lorsque l'employé parvient à présenter des indices suffisants pour faire apparaître comme fictif le motif avancé par l'employeur, et le motif abusif plus plausible. Cette présomption de fait n'a cependant pas pour effet de renverser le fardeau de la preuve. La partie demanderesse doit alléguer et offrir un commencement de preuve d'un motif abusif de congé. De son côté, l'employeur ne saurait alors demeurer inactif; il doit apporter les preuves à l'appui de ses propres allégations quant au motif de congé (ATF 115 II 484 consid. 2b; arrêt du Tribunal fédéral 4P.334/1994 du 7 juillet 1994; STEIFF/VON KAENEL, Leitfaden zum Arbeitsvertragsrecht, 5^{ème} éd., n. 16 ad art. 336 CO; SJ 1993 I 360).

2.1.5 La partie qui résilie abusivement le contrat doit verser à l'autre une indemnité. Celle-ci est fixée en équité par le jugement, compte tenu de toutes les circonstances; elle ne peut toutefois dépasser le montant correspondant à six mois de salaire du travailleur (art. 336a al. 2 CO).

La partie qui entend demander l'indemnité fondée sur les articles 336 et 336a CO doit faire opposition au congé par écrit auprès de l'autre partie au plus tard jusqu'à la fin du délai de congé. L'éventuelle action en justice doit ensuite être introduite dans les 180 jours à compter de la fin du contrat, sous peine de péremption (art. 336b al. 1 et 2 CO).

2.1.6 Après le temps d'essai, l'employeur ne peut pas résilier le contrat, pendant une incapacité de travail totale ou partielle résultant d'une maladie ou d'un accident non imputables à la faute du travailleur, et cela, durant 180 jours à partir de la sixième année de service (art. 336c al. 1 let. b CO).

La finalité de cette protection est de permettre au travailleur de bénéficier d'un délai de résiliation complet en sus des périodes de protection pour lui permettre de rechercher un nouvel emploi (arrêt du Tribunal fédéral 4D_6/2009 du 7 avril 2009 consid. 3 = JdT 2010 I 96). Dans la mesure où il n'affecte pas la capacité du travailleur de rechercher un nouvel emploi, un empêchement ne permet pas au travailleur de se prévaloir de la protection de l'art. 336c al. 1 let. b CO, s'il est limité à un poste, un employeur ou une situation particulière au travail. En effet, le travailleur n'est nullement entravé dans la recherche d'un nouvel emploi et il bénéficie de l'intégralité de son délai de congé pour s'y consacrer (WYLER, op. cit. p. 686; STREIFF/VON KAENEL/RUDOLPH, Arbeitsvertrag: Praxiskommentar zu Art. 319-362 OR, 7^{ème} éd., 2012, n. 8 ad art. 336c CO).

2.2 En l'espèce, l'appelante réclame le paiement de 28'134 fr. net, à titre d'indemnité pour licenciement abusif.

L'appelante a été licenciée le 23 mai 2013. L'intimée invoquait son incapacité de travailler depuis le 19 novembre 2012 qui semblait appeler à perdurer et le fait qu'aucune des parties n'entendait maintenir les rapports de travail.

Il convient dans un premier temps d'examiner si, comme l'allègue l'appelante, l'intimée est responsable de son incapacité de travail.

2.2.1 L'appelante allègue que ses relations avec H_____ étaient marquées par le malaise et la dépendance et que l'intimée n'aurait pas pris les mesures appropriées pour protéger sa personnalité dans ce cadre.

Il ne fait pas de doute que les rapports de l'appelante avec sa supérieure dépassaient le cadre professionnelle, cette dernière l'ayant notamment aidée à rédiger de courriers personnels et déposée en voiture à son parking. L'allégation, au demeurant contestée, qu'H_____ lui demandait de l'aider à porter ses courses quand elle la ramenait en voiture, ne constitue pas un indice d'harcèlement.

Si l'appelante s'est plainte une fois auprès de L_____ de l'intérêt de sa supérieure pour ses activités d'un weekend, il n'en reste pas moins que l'appelante a visiblement consenti au fait que, au cours des plus de 20 ans de leur collaboration, sa relation avec H_____ dépasse le cadre professionnel, l'invitant notamment à son domicile. Ce seul fait permet de douter de l'existence d'une relation de dépendance, justifiant des mesures de protection par l'employeur.

S'agissant des prêts sus-évoqués, ils étaient en général approuvés par la direction. Ne révèle ainsi pas non plus une situation d'harcèlement, le fait qu'H_____ ait aidé l'appelante à obtenir, de l'intimée, des avances de salaire et des prêts, étant précisé que les taux de ceux-ci situés entre 1.9 et 5.8%, en moyenne de 3.6%, apparaissent raisonnables. Cette aide pour obtenir des prêts, parfois importants (15'000 fr.), tend plutôt à démontrer une volonté d'H_____ de maintenir l'appelante en poste, plutôt que de la harceler pour la pousser à la porte.

La prétendue influence négative d'H_____ est au demeurant contestée tant par la collègue de bureau de l'appelante, I_____, que par F_____.

Certes J_____ a évoqué la forte influence qu'H_____ exerçait sur les membres de son équipe, en accordant des congés, des avances de salaire ou des prêts, sans le consulter, et le fait que l'appelante s'était plainte auprès de lui de ce comportement. Or, ce témoignage doit être pris en compte avec circonspection. En effet, alors que J_____ indique qu'H_____ n'avait aucune compétence en matière comptable, de ressources humaines et de gestion, l'intimée affirme que cette dernière menait de manière irréprochable le service et était à son service depuis 1969.

Ainsi, l'appelante n'a pas amené le commencement d'une preuve d'un harcèlement à son encontre. Rien ne justifiait donc une intervention de l'intimée pour protéger son employée contre sa supérieure.

Des enquêtes, il apparaît, bien plutôt, que c'est la personnalité de l'appelante qui était difficile. Elle pouvait ainsi avoir des sautes d'humeurs de plusieurs jours, supportait difficilement l'autorité et prenait certains collègues de haut (audition de I_____, K_____ et H_____).

2.2.2 En tout état, même à considérer que l'appelante se soit sentie harcelée par sa supérieure, rien ne démontre qu'elle en a fait grief auprès de la direction.

Elle a certes eu un entretien en 2007 avec E_____ pour demander à travailler seule dans un bureau et un entretien le 8 novembre 2012 avec F_____. Or, alors que l'appelante prétend avoir exprimé sa souffrance en lien avec le prétendu harcèlement par sa supérieure, les déclarations des représentants de l'intimée permettent d'en douter.

En effet, E_____ explique clairement que la demande de travailler dans un bureau seule était due à des tensions entre l'appelante et I_____ et non H_____.

S'agissant de l'entretien du 8 novembre 2012 F_____ indique que l'appelante demandait plus d'autonomie, en ligne avec ses capacités. S'il reconnaît qu'elle s'est plainte du manque de liberté accordé par sa supérieure, il indique qu'il n'a ressenti aucune attitude négative à l'encontre d'H_____.

L'appelante indique avoir rencontré sa direction après qu'H_____ lui ait affirmé qu'il ne servait à rien de se plaindre auprès de J_____. Ce dernier a, pour sa part, indiqué que quand l'appelante s'est plainte auprès de lui du comportement de sa supérieure, elle avait finalement déclaré qu'elle souhaitait en discuter directement avec sa direction. Or, J_____ a quitté l'intimée en 2004 et les rendez-vous avec la direction, durant lesquels l'appelante allègue s'être plainte de sa supérieure, ne sont intervenus qu'en 2007 et 2012. La chronologie de la dénonciation du prétendu harcèlement à l'intimée, décrite par l'appelante, soulève ainsi également des doutes.

En somme, rien ne permet de constater que l'intimée était au courant de la prétendue situation de harcèlement en question, qui n'a pas non plus été évoquée dans le courriel de l'appelante du 30 novembre 2012 à l'intimée et n'a finalement été soulevée que dans le courrier de son conseil du 12 mars 2013.

En l'absence de situation de harcèlement et en l'absence d'une dénonciation de celle-ci, l'intimée n'a dès lors pas failli à ses obligations de protection de l'appelante.

2.2.3 L'appelante considère ensuite avoir été insultée, par l'usage du qualificatif "salope" par F_____, le 15 novembre 2012.

A cette date, cet administrateur, l'appelante, sa collègue, sa supérieure et une apprentie discutaient des employés qui déposaient des plaintes "pour un oui ou un non". Dans ce cadre, F_____ lui a dit "*Madame A_____, c'est comme si on vous disait vous êtes une salope. Vous n'iriez pas faire un procès pour ça.*".

Ces phrases se réfèrent clairement à une situation hypothétique et l'usage du terme "salope" ne constitue donc pas une insulte à l'égard de l'appelante.

Cela apparaît d'autant plus évident, à la lumière du contexte particulier de la discussion. En effet, ces phrases ont été prononcées dans le cadre d'une discussion non professionnelle entre collègues et, contrairement aux allégations de l'appelante, les enquêtes ont permis de déterminer qu'il était usuel pour les employés et les membres de la direction d'avoir de telles discussions (audition de F_____ et H_____), l'appelante reconnaissant avoir déjà eu une discussion similaire quelques semaines avant le 15 novembre 2012. Le ton de la discussion était au demeurant détendu, l'appelante indiquant qu'elle avait ironisé en disant que ce phénomène de plainte devenait "comme aux Etats-Unis".

Avant de prononcer les mots litigieux, l'administrateur avait demandé à l'appelante "*Vous permettez Madame A_____?*", indiquant ainsi que ces prochains propos pouvaient paraître, sortis du contexte, inappropriés. L'appelante avait alors haussé des épaules, laissant à F_____ croire qu'elle lui donnait une certaine marge de manœuvre dans son discours.

Comme l'a indiqué F_____ dans son audition, le but était d'utiliser une analogie par l'absurde, afin de souligner précisément l'absurdité du comportement des employés qui déposaient plainte pour un rien et l'estime qu'il avait pour l'appelante.

A la lumière des enquêtes, il apparaît en outre que personne d'autre que l'appelante n'avait été choquée par les propos de l'administrateur et que l'appelante elle-même n'apparaissait pas, aux yeux des personnes présentes, particulièrement choquée par ceux-ci. Par ailleurs, contrairement à ce que l'appelante affirme dans son mémoire d'appel, si son médecin traitant l'a effectivement mise en arrêt maladie le 16 novembre 2012, il ne l'a adressée à un psychiatre qu'à mi-janvier 2013, soit après les événements des 10 et 11 janvier 2013.

Il apparaît ainsi clairement que l'intimée n'a pas failli, à l'occasion de l'entretien du 15 novembre 2012, au respect et aux égards qu'elle doit à ses employés, alors que l'appelante a gravement mésinterprété le sens des propos de F_____.

2.2.4 Au-delà de la grossière mauvaise compréhension par l'appelante des propos de F_____, son comportement subséquent apparaît en outre contradictoire.

Ainsi, alors qu'elle demandait, dans un courrier du 30 novembre 2012, un entretien avec l'administrateur-président de l'intimée, qui n'était pas impliqué dans l'épisode litigieux, l'appelante a refusé catégoriquement de répondre aux appels de sa supérieure hiérarchique qui tentait de comprendre son absence, prétendant qu'elle ne pouvait pas prendre ses appels car elle était en arrêt maladie. Par ailleurs, l'appelante, partie en arrêt maladie le 16 novembre 2012, n'a jamais cherché à lever le malentendu existant, en contactant sa supérieure hiérarchique ou F_____ afin de clarifier la situation, étant précisé que ledit administrateur a indiqué en audience qu'il était désolé que l'appelante n'avait pas compris ses propos.

2.2.5 Il apparaît certes que la première réponse écrite du 18 décembre 2012, sous la plume de la supérieure hiérarchique de l'appelante, n'était pas adéquate, dans la mesure où elle se limitait à indiquer que le président de l'intimée ne comprenait pas le contenu du courrier, ni la raison pourquoi il lui était adressé.

En tenant compte des vacances de fin d'année, une réponse plus complète a cependant suivi peu de temps après, le 15 janvier 2013, dans laquelle l'intimée contestait la compréhension de l'intimée de l'évènement du 15 novembre 2012 et expliquait qu'il n'y avait pas eu intention d'insulte.

Cette deuxième réponse n'apparaît de surcroît pas tardive, dans la mesure où les enquêtes ont déterminé que l'intimée a tenté de joindre régulièrement l'appelante par téléphone, que celle-ci n'a jamais donné suite à ses appels, même quand ils concernaient des informations professionnelles nécessaires à l'intimée et que cette dernière a organisé une réunion le 11 janvier 2013, pour discuter de la situation, à laquelle l'appelante n'a pas assisté.

On ne saurait reprocher à l'intimée d'avoir cherché à contacter son employée par téléphone, ne sachant pas, à l'époque, qu'elle subissait une dépression. On peut d'ailleurs douter que l'appelante elle-même se savait en dépression à cette date, n'ayant été prise en charge par sa médecin-psychiatre qu'à partir du 29 janvier 2013.

2.2.6 Il n'apparaît pas non plus que l'intimée ait failli à protéger son employée dans le cadre de l'épisode des 10 et 11 janvier 2013.

Il découle en effet des enquêtes que l'intimée a adressé un courriel à l'appelante pour la prévenir du déplacement du rendez-vous fixé initialement le 10 janvier, au 11 janvier 2013. L'appelante a indiqué ne pas l'avoir reçu à temps. Dès lors que l'appelante a choisi elle-même de prévenir l'intimée de la prolongation de son arrêt maladie par courriel, l'usage de ce moyen de communication n'apparaît pas critiquable.

Si l'appelante a certes été invitée à rentrer à la maison quand elle s'est présentée le 10 janvier afin de revenir pour l'entretien du lendemain, rien, en dehors des

allégations de l'appelante, ne permet de déterminer qu'elle aurait été renvoyée *manu militari* des locaux de l'intimée, E_____ ayant témoigné qu'aucune instruction dans ce sens n'avait été donnée à la secrétaire du bureau du personnel, l'audition de N_____ n'ayant au surplus pas été requise.

On ne saurait pas non plus reprocher à l'intimée de n'avoir pas informé l'appelante du but de la réunion du 11 janvier 2013. Celle-ci n'avait pas non plus requis de connaître ce but.

Ainsi, si, comme elle l'allègue dans son mémoire d'appel, l'appelante a, à tort ou à raison, craint le pire de cette réunion, on ne saurait distinguer aucune responsabilité de l'intimée dans la crise de nerfs que l'appelante a eu peu avant ladite réunion ou son arrêt maladie subséquent.

2.2.7 Des développements ci-dessus, il apparaît que l'intimée n'a pas failli à son devoir de protection de son employée et qu'elle n'est pas responsable de son arrêt maladie.

Dès lors, le congé ne saurait être abusif du seul fait qu'il a été prononcé en raison de la longue absence de l'appelante de son travail, l'intimée n'ayant pas exploité les conséquences de son prétendu défaut de protection de la personnalité de l'appelante.

Il n'est, à ce titre, pas pertinent que la médecin-psychiatre et le médecin-conseil de l'assurance aient constaté un lien entre la dépression de l'appelante et son milieu professionnel. En effet, comme constaté ci-dessus l'appelante n'a pas été harcelée et n'a pas été insultée le 15 novembre 2012. Le fait que l'appelante considère, à tort, que tel est le cas, ne suffit pas à rendre l'employeur responsable de son arrêt maladie subséquent.

2.3 Il reste à examiner si le congé est abusif en raison de la façon dont il a été donné.

2.3.1 L'appelante se plaint en substance que l'intimée lui a annoncé, par courrier du 15 janvier 2013 déjà, que le rapport de confiance était rompu alors que, selon elle, ses "torts" se limitaient à son courrier du 30 novembre 2012 et à son refus de répondre aux appels et propositions de rendez-vous de son employeur.

Or, du point de vue de l'intimée, à cette date, l'appelante était en arrêt maladie depuis deux mois à la suite d'une déclaration faite dans une discussion informelle qu'elle considérait à tort comme une insulte et refusait toute communication avec son employeur, notamment concernant des questions professionnelles (mot de passe, etc.). Il n'apparaît dès lors pas disproportionné pour l'intimée de considérer que le rapport de confiance était rompu.

2.3.2 L'appelante se plaint ensuite que, dans un courrier du 20 mars 2013, l'intimée a refusé de prendre des mesures et qualifié les intentions de l'appelante de purement financières.

S'agissant des mesures, la Chambre des prud'hommes a constaté ci-dessus l'absence de manquement de l'intimée et donc l'absence de nécessité de mesures. Au demeurant, alors qu'elle demandait à être protégée, l'appelante refusait toute rencontre ou interaction avec son employeur permettant à celui-ci de déterminer quel type de mesures elle demandait.

Par ailleurs, le courrier du 20 mars 2013 n'indique pas que les intentions de l'appelante seraient purement financières. Il se limite à indiquer que ses intentions sont obscures et que l'intimée n'osait imaginer que l'appelante cherchait à exploiter son incapacité de travail pour obtenir des dédommagements indus, étant précisé que son attitude laissait envisager le contraire. Le jugement sur les intentions de l'appelante était donc hypothétique.

Enfin, l'appelante avait à cette date obtenu un certificat intermédiaire, constitué un avocat, nouvellement évoqué une prétendue situation de harcèlement et demandé une réunion entre conseils des parties. Il apparaît donc raisonnable que l'intimée ait considéré que l'appelante avait l'intention de chercher un nouveau travail et de négocier la fin de son contrat de travail, indépendamment de la formulation effective de prétentions financières. Il y a lieu de souligner d'ailleurs que son conseil avait déjà négocié un accord relatif à la fin des rapports de travail d'un autre employé de l'intimée.

2.3.3 Enfin, on ne saurait pas non plus voir un traitement particulièrement dégradant dans le fait que l'intimée a confirmé uniquement le 7 juin 2013 que l'organisme de règlement des litiges était P_____, alors que la demande de cette information avait été formulée le 5 avril 2013 et que le licenciement était intervenu le 23 mai 2013.

2.4 En conclusion, le licenciement de l'appelante ne saurait être qualifié d'abusif, ni en raison de son motif, ni en raison de la manière dont il a été donné. L'appelante sera ainsi déboutée de sa conclusion.

- 3.** L'appelante réclame enfin le paiement de 3'500 fr. net à titre d'indemnité pour tort moral.

3.1.1 L'employeur protège et respecte, dans les rapports de travail, la personnalité du travailleur; il manifeste les égards voulus pour sa santé et veille au maintien de la moralité (art. 328 al. 1 CO).

L'art. 328 CO instaure une protection plus étendue que celle qu'assurent les articles 27 et 28 CC. D'une part, cette disposition interdit à l'employeur de porter atteinte, par ses directives, aux droits de la personnalité du travailleur. D'autre

part, elle impose à l'employeur la prise de mesures concrètes en vue de garantir la protection de la personnalité du travailleur (WYLER, op. cit., p. 315 ss.), laquelle comprend notamment la vie et la santé du travailleur, son intégralité corporelle et intellectuelle, son honneur personnel et professionnel, sa position et la considération dont il jouit dans l'entreprise (arrêt du Tribunal fédéral 4C.253/2001 du 18 décembre 2011).

3.1.2 En cas de violation de l'art. 328 CO par l'employeur, le travailleur a en principe droit à des dommages-intérêts couvrant le préjudice matériel et le tort moral causés par sa faute ou celle d'un autre employé (ATF 126 III 395; arrêt du Tribunal fédéral 2C.2/2003 du 4 avril 2003), dommage-intérêt dont le mode et l'étendue se déterminent d'après les principes généraux des articles 97 ss et 41 ss CO (SJ 1984 I 556).

L'inexécution du contrat emporte présomption de faute (art. 97 CO); l'employeur n'est libéré que s'il prouve n'avoir pas commis de faute. Le travailleur doit prouver, quant à lui, l'existence du contrat de travail, la violation dudit contrat par l'employeur, le dommage et le lien de causalité (SAILLAN, La protection de la personnalité du travailleur, 1981, p. 103).

Les conditions de la réparation du tort moral en matière de contrat de travail sont les suivantes: la violation du contrat constitutif d'une atteinte illicite à la personnalité, un tort moral, une faute, un lien de causalité naturelle et adéquate entre la violation du contrat et le tort moral et l'absence d'autres formes de réparation (GAUCH/SCHLUEP/TERCIER, partie générale du droit des obligations, n. 1565 ss).

L'octroi d'une indemnité sur la base de l'art. 49 CO ne sera justifié que si la victime a subi un tort considérable qui doit se caractériser par des souffrances qui dépassent par leur intensité celles qu'une personne doit être en mesure de supporter seule, sans recourir au juge, selon les conceptions actuelles en vigueur. Il faut ainsi que l'atteinte ait une certaine gravité objective et qu'elle ait été ressentie par la victime, subjectivement et objectivement, comme une souffrance morale suffisamment forte pour qu'il apparaisse légitime qu'une personne dans ces circonstances s'adresse au juge pour obtenir réparation (ATF 130 III 699 consid. 5.1; 102 II 211 consid. 9; arrêt du Tribunal fédéral 4C.128/2007 du 9 juillet 2007). Ainsi, dans certaines situations, malgré l'illicéité de l'atteinte à la personnalité, la victime ne pourra bénéficier d'aucun dédommagement au titre du tort moral (ATF 129 III 715 consid. 4.4. p. 726; arrêt du Tribunal fédéral 4A_465/2012 du 10 décembre 2012 consid. 3.2).

Selon la jurisprudence, l'allocation et l'évaluation d'une indemnité à verser en application de l'art. 49 al. 1 CO dépendent avant tout de la gravité des souffrances causées par l'atteinte à la personnalité, et de la possibilité de l'adoucir sensiblement par le versement d'une somme d'argent (ATF 137 III 303 consid.

2.2.2 p. 309; 130 III 699 consid. 5.1 p. 704). Une indemnité est par exemple due au travailleur qui a été victime, dans l'entreprise de l'employeur, de harcèlement psychologique ou mobbing, lorsque, d'un point de vue objectif, il a subi une humiliation particulièrement sévère (ATF 125 III 70 consid. 3a p. 74 s.; voir aussi ATF 130 III 699 consid. 5.1 p. 704; arrêt 4A_607/2011 du 10 novembre 2011 consid. 3).

N'importe quelle atteinte légère à la réputation professionnelle, économique ou sociale d'une personne ne justifie pas une réparation (ATF 125 III 70 consid. 3a).

3.1.3 Lorsque le salarié subit une atteinte à sa personnalité qui découle de son licenciement abusif, l'indemnité de l'art. 336a CO comprend en principe la réparation du tort moral (DUNANT, op. cit., n. 27 ad art. 336a CO). Le Tribunal fédéral admet toutefois l'application cumulative de l'art. 49 CO dans des situations exceptionnelles, lorsque l'atteinte portée aux droits de la personnalité du travailleur est grave au point qu'une indemnité correspondant à six mois de salaire ne suffit pas à la réparer (ATF 135 III 405 consid. 3.1). Il en va ainsi de propos à caractère sexuel et de gestes déplacés tenus par un supérieur hiérarchique à l'encontre d'une de ses employées, laquelle subit une atteinte particulièrement grave à sa santé physique et psychique. Il en est de même des reproches à caractère diffamatoire, n'ayant aucun lien de connexité avec la relation de travail, que l'employeur adresse au travailleur à l'occasion de son licenciement, ou encore au dénigrement du second par le premier vis-à-vis de tiers et notamment de futurs employeurs potentiels du travailleur congédié (WYLER, op. cit., p. 661).

3.2 En l'espèce, l'appelante affirme que l'intimée a agi avec une absence d'égards toute particulière, lui imputant des motifs infamants, alors qu'elle ne réclamait que l'aide et le soutien de la direction de l'entreprise. Elle en aurait particulièrement souffert, ayant subi une dépression importante.

La Chambre des prud'hommes a toutefois constaté ci-dessus qu'il n'y avait pas de situation de harcèlement de l'appelante par sa supérieure, qu'elle n'avait pas été insultée, que la réaction de l'employeur à ses plaintes (infondées) était appropriée et que l'intimée ne lui avait pas imputé de motifs infamants.

Il apparaît dès lors que l'intimée n'a pas commis de faute, ni d'atteinte illicite à la personnalité de l'appelante, en particulier pas de la gravité requise par la jurisprudence.

L'appelante n'a donc aucun droit à une indemnité pour tort moral et sera déboutée de ses conclusions sur ce point.

- 4.** L'appelante réclame le paiement de 4'848 fr. brut à titre de prime de fidélité pro rata pour l'année 2013.

4.1.1 Si l'employeur accorde en sus du salaire une rétribution spéciale à certaines occasions, telles que Noël ou la fin de l'exercice annuel, le travailleur y a droit lorsqu'il en a été convenu ainsi (art. 322d al. 1 CO).

Le propre de la gratification est que la rétribution dépend dans une certaine mesure en tout cas de l'employeur, si ce n'est dans son principe, à tout le moins dans son montant. N'est dès lors plus une gratification, au sens de l'art. 322d CO, la rétribution dont le montant et l'échéance inconditionnelle sont fixés d'avance par le contrat de travail, telle que le 13e mois de salaire ou une autre rétribution semblable entièrement déterminée par contrat (ATF 109 II 447 consid. 5c).

La question de savoir si la gratification est une prestation purement facultative ou si le travailleur a une prétention à en obtenir le versement dépend des circonstances. L'obligation de la payer peut avoir été convenue expressément dans un contrat écrit ou oral. Mais elle peut également résulter, pendant la durée des rapports de travail, d'actes concluants, par exemple si un certain montant a été versé de manière régulière et sans réserve (ATF 136 III 313 consid. 2 = JdT 2012 II 414; 129 III 276 consid. 2 = JdT 2003 I 346). L'obligation d'accorder une gratification n'existe que s'il y a eu accord exprès ou tacite à ce sujet (DANTHE, in Commentaire du contrat de travail, DUNAND/MAHON [éd.], 2013, n. 4 ad. art 322d CO).

L'employeur peut empêcher la naissance d'un droit en réservant le caractère facultatif de la gratification, par exemple en spécifiant que la rétribution est facultative, versée à bien plaisir par l'employeur et qu'elle ne fait naître aucune prétention du travailleur (ATF 129 III 276 consid. 2.2 et 2.3 = JdT 2003 I 346; arrêt du Tribunal fédéral 4C_325/2002 du 24 janvier 2003, consid. 3.2).

En l'absence d'un accord explicite, la gratification est considérée comme convenue lorsque l'employeur l'a versée durant plus de trois années consécutives, sans qu'il n'y ait d'interruption et sans en réserver, par une déclaration adressée au travailleur, le caractère facultatif. Selon les circonstances, la gratification peut être due alors même que, d'année en année, l'employeur a exprimé et répété une réserve à ce sujet (ATF 131 III 615 consid. 5.2; 129 III 276 consid. 2; arrêt du Tribunal fédéral 4A_26/2012 du 15 mai 2012 consid. 5.1).

Une partie de la doctrine se prononce en faveur du fait qu'une rémunération soumise à la condition de rapports de travail non résiliés au moment de l'échéance, condition potestative dont l'employeur est libre d'empêcher la réalisation, présente par essence le caractère discrétionnaire permettant de la qualifier de gratification (WYLER, op. cit., p. 170).

4.1.2 La jurisprudence admet que l'employeur subordonne le droit à la gratification à la condition que les rapports de travail ne soient pas résiliés (arrêts du Tribunal fédéral 4A_26/2012 du 15 mai 2012 consid. 5.2.2; 4A_502/2010 du

1^{er} décembre 2010 consid. 2.2; 4A_509/2008 du 3 février 2009 consid. 4.1 et 4C.426/2005 du 28 février 2006 consid. 5.1).

Même quand la gratification a un caractère obligatoire par exemple en raison de la fréquence de ses versements, l'employeur n'est pas obligé de la verser lorsque les conditions fixées dans le contrat de travail ou un règlement d'entreprise applicable ne sont pas remplies, en particulier quand l'employeur a exclu le versement de la gratification en cas de résiliation du contrat de travail. Il n'est, à ce titre, pas pertinent que l'employeur n'ait pas toujours appliqué ledit règlement à la lettre, notamment en accordant une gratification même quand les conditions ne sont pas remplies (arrêt du Tribunal fédéral 4A_235/2010 du 25 juin 2010 consid. 2; voir également WYLER, op. cit., p. 161).

4.2 En l'espèce, contrairement à ce qu'allègue l'appelante, il n'est pas déterminant de savoir si la "prime" constitue une gratification au sens de l'art. 322d CO ou si elle doit être considérée comme due et obligatoire et, ce faisant, partie du salaire.

En effet, conformément aux principes rappelés sous le considérant 3.1.2 ci-dessus, même à considérer que le versement de la prime était devenue obligatoire en raison de son caractère répété, dès lors que le règlement d'entreprise y relatif l'exclut clairement en cas de congé donné avant le 30 juin et pour l'année durant laquelle les relations professionnelles prennent fin, la prime n'était en tout état pas due pour l'année 2013. Les rapports de travail ont en effet été résiliés le 23 mai 2013.

Conformément à la jurisprudence, il n'est, à ce titre, pas pertinent que l'intimée ait versé la prime relative à l'année 2012, à bien plaisir.

Il ne fait pas de doute que l'appelante connaissait ces conditions au versement de la prime. Elle ne peut donc argumenter de bonne foi les avoir ignoré.

Dès lors, l'appelante sera déboutée de ses conclusions sur ce point.

- 5.** Enfin, l'appelante réclame la remise d'un certificat de travail conforme à ses attentes.

5.1 Conformément à l'article 330a CO, l'employé peut demander en tout temps à l'employeur un certificat portant sur la nature et la durée des rapports de travail, ainsi que sur la qualité du travail et sa conduite.

Le document prévu par l'article 330a al. 1 CO répond à un double but, parfois contradictoire, consistant à favoriser les recherches du travailleur en vue de trouver un nouvel emploi, tout en permettant, dans le même temps, aux employeurs potentiels approchés de se forger une opinion sur les aptitudes professionnelles et le comportement de l'intéressé (ATF 136 III 510 consid. 4.1; STAEHELIN, op. cit., n. 10 ss. ad art. 336a CO).

Le certificat de travail doit être complet, exact, c'est-à-dire, de manière générale, être conforme à la réalité, et inclure les éléments importants, négatifs et positifs (ATF 136 III 510 consid. 4; arrêt du Tribunal fédéral 4C.463/1999 du 4 juillet 2000 consid. 10b; BRÜHWILER, Kommentar zum Einzelarbeitsvertrag, 2ème éd., n. 3 ad art. 330a CO; STAEHELIN, op. cit., n. 10 ad art. 330a CO).

La formulation du certificat incombe au premier chef à l'employeur (JANSSEN, op. cit., p. 67). Une appréciation négative sur la qualité du travail ou la conduite du travailleur peut être exprimée, pour autant qu'elle soit pertinente et fondée (ATF 136 III 510 consid. 4; WYLER, op. cit., p. 414 ss.; STAEHELIN, op. cit. n. 11 ad art. 330a CO).

Doctrine et jurisprudence admettent que l'employé peut exiger judiciairement la correction d'un texte comportant des indications inexactes, respectivement incomplètes, ou des appréciations inutilement péjoratives (ATF 129 III 177 consid. 3.3; CAPH/22/2008 du 8 avril 2003 consid. 8 et les références citées). Il appartient cependant au travailleur de désigner précisément les éléments litigieux et de prouver les faits justifiant l'établissement d'un certificat de travail différent de celui qui lui a été remis (arrêt du Tribunal fédéral 4A_270/2014 du 18 septembre 2014 consid. 3.2.1).

5.2 En substance, l'appelante réclame que le paragraphe "*Mme A_____ est une personne sérieuse et consciencieuse. Elle a entretenu de bonnes relations, tant avec ses collègues qu'avec ses supérieurs. Les tâches que nous lui avons confiées ont été exécutées à notre entière satisfaction.*" soit remplacé par le paragraphe suivant : "*Mme A_____ est une personne consciencieuse, diligente, compétente et dynamique. Elle a fait preuve de grandes compétences professionnelles et humaines. Elle s'est très bien entendue tant avec ses collègues qu'avec sa hiérarchie. Mme A_____ a donc effectué son travail à notre pleine et entière satisfaction. Nous pouvons la recommander chaleureusement à tout nouvel employeur.*" et que la référence au secret professionnel soit supprimée.

Toutefois, il ne ressort pas du dossier que l'appelante soit diligente, compétente et dynamique ou qu'elle ait fait preuve de grandes compétences professionnelles et humaines. Les témoins, en particulier J_____, n'ont pas utilisé ces qualificatifs s'agissant de ses compétences humaines, alors que les enquêtes ont démontré qu'elle était susceptible, avait des difficultés avec l'autorité et avait des sautes d'humeurs de plusieurs jours.

Ces enquêtes ont aussi permis de constater que ses relations avec ses collègues et avec sa hiérarchie étaient parfois difficiles. Elle avait ainsi demandé à sa supérieure, selon ses propres dires, à faire en sorte que sa collègue directe, avec laquelle elle prétend avoir entretenu des bons rapports, ne l'appelle plus hors des horaires de travail. Elle s'était ainsi plainte de cette collègue, auprès de K_____ et E_____. Dès lors, on ne saurait qualifier leur entente de très bonne.

On ne saurait pas non plus constater que son travail a été effectué à pleine et entière satisfaction, plutôt qu'à l'entière satisfaction de l'intimée. En particulier, la collègue directe de l'appelante a indiqué qu'elle effectuait son travail du mieux qu'elle pouvait.

Rien ne permet en outre de conclure que l'intimée entend recommander chaleureusement l'appelante à un prochain employeur, ou même que son travail justifierait une telle qualification.

La référence au secret professionnel est classique et l'appelante n'explique pas en quoi l'intimée l'aurait libérée de cette obligation particulière après l'échéance du contrat en question.

Dès lors, les conclusions de l'appelante sur ce point seront rejetées.

6. Les procédures prud'homales étant gratuites en première instance jusqu'à une valeur litigieuse de 75'000 fr. (art. 116 CPC, art. 19 al. 3 let. c LaCC), c'est à juste titre que le Tribunal a renoncé à percevoir des frais judiciaires. C'est aussi à juste titre qu'il n'a pas alloué de dépens, conformément à l'art. 22 al. 2 LaCC.
7. Compte tenu de la valeur litigieuse inférieure à 50'000 fr., il n'y a pas lieu de percevoir des frais judiciaire d'appel (art. 116 CPC, art. 19 al. 3 let. c LaCC). Par ailleurs, s'agissant d'une cause soumise à la juridiction prud'homale, il n'est pas alloué de dépens ni d'indemnité pour la représentation (art. 22 al. 2 LaCC).

* * * * *

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

A la forme :

Déclare recevable l'appel interjeté par A_____ le 11 février 2015 contre le jugement JTPH/2/2015 rendu le 12 janvier 2015 par le Tribunal des prud'hommes dans la cause C/17318/2013-3.

Au fond :

Le rejette et confirme le jugement entrepris.

Déboute les parties de toutes autres conclusions.

Siégeant :

Madame Valérie LAEMMEL-JUILLARD, présidente; Monsieur Tito VILA, juge employeur, Monsieur Michel DE COTE, juge salarié; Madame Véronique BULUNDWE-LÉVY, greffière.

La présidente :

Valérie LAEMMEL-JUILLARD

La greffière :

Véronique BULUNDWE-LÉVY

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.