



POUVOIR JUDICIAIRE

C/25865/2015-3

CAPH/17/2020

ARRÊT

DE LA COUR DE JUSTICE

Chambre des prud'hommes

DU 24 JANVIER 2020

Entre

Madame A _____, domiciliée _____, appelante d'un jugement rendu par le Tribunal des prud'hommes le 5 octobre 2018 (JTPH/310/2018) et intimée sur appel joint, comparant par M^c Romain JORDAN, avocat, rue Général-Dufour 15, case postale 5556, 1211 Genève 11, en l'Étude duquel elle fait élection de domicile,

Et

B _____ **SARL**, sise _____, intimée et appelante sur appel joint, comparant par M^c Pierre VUILLE, avocat, rue des Alpes 15, case postale 1592, 1211 Genève 1, en l'Étude duquel elle fait élection de domicile.

EN FAIT

- A.** Par jugement JTPH/310/2018 rendu le 5 octobre 2018, notifié aux parties le 8 octobre suivant, le Tribunal des prud'hommes, après avoir déclaré irrecevables les conclusions constatatoires des parties (ch. 1 et 3 du dispositif) et déclaré recevable la demande formée le 24 mai 2016 par A_____ contre B_____ SARL pour le surplus (ch. 2), a condamné B_____ SARL à verser à A_____ la somme brute de 11'022 fr. 60 avec intérêts moratoires à 5% dès le 31 juillet 2015 (ch. 4), ainsi que la somme nette de 1'750 fr. avec intérêts moratoires à 5% dès le 31 juillet 2015 (ch. 5) à titre de paiement du salaire en cas de maladie, et la somme nette de 5'450 fr. avec intérêts moratoires à 5% dès le 1^{er} juillet 2015 à titre d'indemnité pour congé abusif (ch. 6), invité la partie qui en avait la charge à opérer les déductions sociales et légales usuelles (ch. 7), et débouté les parties de toute autre conclusion (ch. 8).

Le Tribunal a arrêté les frais judiciaires à 1'640 fr. (ch. 9), répartis à hauteur de 1'312 fr. à charge de A_____ et de 328 fr. à charge de B_____ SARL (ch. 10) et compensés avec l'avance de frais du même montant effectuée par A_____, laquelle restait acquise à l'Etat de Genève (ch. 11), condamné en conséquence B_____ SARL à payer à A_____ la somme nette de 328 fr. (ch. 12), sans allouer de dépens (ch. 13), et débouté les parties de toute autre conclusion (ch. 14).

- B. a.** Par acte déposé le 7 novembre 2018 au greffe de la Cour de justice, A_____ a appelé de ce jugement, dont elle a sollicité l'annulation des chiffres 4 à 6, 8, 10 à 12 et 14 du dispositif.

Elle a conclu, avec suite de frais judiciaires et dépens de première instance et d'appel, à ce que B_____ SARL soit condamnée à lui verser les sommes de 30'600 fr. avec intérêts moratoires à 5% dès le 1^{er} juillet 2015, de 10'000 fr. avec intérêts moratoires à 5% dès le 26 septembre 2014 et de 102'000 fr. avec intérêts moratoires à 5% dès 31 juillet 2015 (date moyenne).

b. Dans son écriture de réponse du 14 janvier 2019, B_____ SARL a conclu à l'annulation du jugement entrepris et, cela fait, au déboutement de A_____ de toutes ses conclusions, avec suite de frais judiciaires et dépens de première instance et d'appel.

c. Par ordonnance CAPH/35/2019 rendue le 4 février 2019, la Cour a considéré le mémoire de réponse de B_____ SARL comme un appel joint et a imparti un délai de 30 jours à A_____ pour y répondre.

d. Dans ses écritures responsives du 7 mars 2019, A_____ a conclu à l'irrecevabilité de l'appel joint et au déboutement de B_____ SARL de toutes ses conclusions, persistant pour le surplus dans ses conclusions d'appel.

e. Par réplique du 1^{er} avril 2019, B_____ SARL a persisté dans ses conclusions.

f. Par duplique du 23 avril 2019, A_____ a sollicité la tenue d'une audience relative à la recevabilité de l'appel joint et a persisté dans ses conclusions.

g. Les parties ont été informées par la Cour de ce que la cause était gardée à juger par avis du 25 avril 2019.

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

a. C_____ SA, société anonyme sise à Genève, avait pour but l'achat et la vente de _____ et tout ce qui concernait _____.

Elle exploitait des magasins à Genève et un magasin à D_____ [VD].

Dès fin 2004, E_____ était son administrateur unique avec signature individuelle. Avaient auparavant été administrateurs à ses côtés, son épouse, F_____, et sa fille, G_____.

En 2006, la société a fait l'objet de poursuites pour le paiement de la TVA et de cotisations AVS. Des saisies ont été opérées et une vente-liquidation a été organisée entre le 29 mai et le 3 juin 2006 par l'Office des poursuites pour liquider les stocks des magasins de la rue 1_____ et de la rue 2_____. Le produit de cette vente étant insuffisant pour désintéresser les créanciers, une saisie complémentaire du stock du magasin du boulevard 3_____ a été effectuée le 7 juin 2006, la société étant néanmoins autorisée à aliéner les biens saisis, à charge pour elle de les remplacer ou de verser les produits de vente à l'office.

La faillite de C_____ SA a été prononcée par jugement du 17 août 2006.

b. B_____ SARL est une société à responsabilité limitée sise à Genève, dont le but est, notamment, l'importation, l'exportation, l'achat, la vente en gros et au détail, la location et la représentation de _____.

Lors de sa constitution en mars 2006, ses associés étaient H_____ et I_____. En juillet 2009, G_____ a été inscrite comme ayant pouvoir de signature individuelle. Dès janvier 2012, les associés précités ont été radiés et remplacés par G_____, J_____, K_____, L_____ et M_____, tous enfants de E_____. Ils sont demeurés associés, à l'exclusion de K_____, radiée en février 2014, seul M_____ disposant dès cette date de la signature individuelle.

B_____ SARL a racheté le contenu du magasin du boulevard 3_____ de C_____ SA pour la somme de 60'000 fr. Elle exploite quatre magasins - dont les magasins de la [rue] 1_____, de la rue 2_____ et du boulevard 3_____ précités - sous l'enseigne N_____.

Un nouvel emploi a été proposé par B_____ SARL aux salariés de C_____ SA.

Une photographie de E_____ aux côtés de M_____ apparaît sur des publicités de N_____ avec la mention "*Nous avons sélectionné pour vous le meilleur des produits au meilleur rapport qualité/prix*".

c. Par contrat de travail à durée indéterminée signé le 27 avril 2000, A_____, née en 1960, a été engagée par C_____ SA en qualité de vendeuse-technicienne-acheteuse, avec entrée en fonction "*dès que possible*", pour un salaire annuel brut de 56'400 fr.

Elle a débuté son activité le 4 septembre 2000 dans le magasin de D_____, puis a été mutée à Genève - dans le magasin du boulevard 3_____ - pour le 1^{er} janvier 2003.

Ce contrat de travail n'a pas fait l'objet d'une résiliation.

d. Par contrat de travail à durée indéterminée signé le 15 juin 2006, A_____ a été engagée par B_____ SARL en qualité de vendeuse-technicienne dès le 1^{er} juillet 2006, pour un salaire annuel brut de 58'800 fr., soit un salaire mensuel brut de 4'900 fr., auquel s'ajoutait une indemnité mensuelle pour frais de déplacement de 150 fr. nets. Elle ne percevait aucune commission sur les ventes qu'elle effectuait.

Son salaire mensuel brut a été augmenté à 5'100 fr. à tout le moins dès septembre 2014. Son indemnité mensuelle pour frais de déplacement a été portée à 250 fr. nets dès le mois de février 2008, puis à 350 fr. dès le mois de juin 2009.

Le contrat de travail du 15 juin 2006 ne contient aucune disposition relative au paiement du salaire en cas de maladie.

e. Un avenant au contrat de travail signé le 7 avril 2014 prévoit que B_____ SARL n'a pas conclu d'assurance perte de gain maladie et renvoie à l'art. 324a CO, ainsi qu'à "l'échelle de Berne".

f. En date du 28 octobre 2013, B_____ SARL, soit pour elle G_____, a adressé un courrier recommandé à A_____, lequel indiquait faire suite à un entretien ayant eu lieu le 4 octobre 2013, ainsi qu'à de nombreux entretiens précédents, concernant l'exécution de son travail; ces entretiens n'ayant pas eu les retombées attendues, ce courrier tenait lieu d'avertissement pour ses divers manquements, à savoir :

"- *Rédaction incorrecte des contrats de vente et fiches de réparations : fautes d'orthographe, données clients incomplètes et/ou illisibles, erreurs de calcul ou de prix, erreurs d'encaissements, etc.*

- *Caisses journalières incomplètes : oublis ou pertes de documents et manque de contrôle des pièces transmises.*

- *Prises d'initiatives concernant l'autorisation de procéder à des crédits pour des clients.*

- *Tenue incorrecte et non conforme des dossiers du magasin.*

- *Erreurs de gestion des stocks.*

- *Retards à l'ouverture du magasin et déplacements trop fréquents à l'extérieur de ce dernier pendant les heures de travail.*

- *Non-respect des consignes concernant la planification des congés et vacances.*

- *Retards ou oublis de transmission des fiches horaires du magasin."*

g. Il ressort des tableaux mensuels d'enregistrement du temps de travail de A_____ pour les mois de décembre 2010 à septembre 2014 - signés par cette dernière, à l'exception du mois de septembre 2014 - que l'employée a effectué chaque mois des heures supplémentaires entre décembre 2010 et octobre 2013 et que, dès novembre 2013, elle a commencé à présenter chaque mois un temps de travail déficitaire. Le tableau d'août 2014 indique 19,75 heures dues à la société, lesquelles ont été reportées sur le tableau de septembre 2014.

h. Le 2 juin 2014, le magasin [du boulevard] 3_____ a fait l'objet d'un contrôle par le Service du commerce, lors duquel il a été constaté que l'affichage des prix n'était pas conforme à la législation.

A l'issue de cette inspection, A_____ a signé le procès-verbal de contrôle. Elle a téléphoné à G_____, dont le bureau est situé dans le magasin de la [rue] 1_____, et a faxé ce document à la direction.

Elle allègue que, le lendemain, elle aurait reçu un appel téléphonique de E_____ lui reprochant d'avoir signé cette fiche et d'avoir, de ce fait, acquiescé aux commentaires des inspecteurs - ce qu'elle avait contesté - et lui enjoignant de chercher un nouvel emploi.

Par courrier du 11 juin 2014, A_____ a informé le Service du commerce de la situation délicate dans laquelle l'apposition de sa signature l'avait placée.

Par courrier du même jour, ledit service lui a confirmé que cette signature n'impliquait pas validation des constats, mais attestation de la présence d'un répondant.

A_____ a transmis ce courrier à la direction de B_____ SARL. La menace de licenciement dont elle allègue avoir fait l'objet ne s'est pas concrétisée.

i. A_____ a été en vacances du 7 août au 7 septembre 2014. Son solde de vacances à prendre était dès lors de trois semaines.

Le 22 septembre 2014, A_____ a faxé à la direction une demande de vacances pour fixer quelques jours de congé en octobre 2014.

Elle allègue que E_____ l'avait alors appelée par téléphone et lui avait reproché de le "*rouler dans la farine*". Il l'avait convoquée le 26 septembre suivant au magasin de la [rue] 1_____ où se trouvaient les bureaux de la direction, dont le sien. Le jour de cet entretien, E_____ lui avait dit qu'elle ne pourrait pas prendre de vacances puisqu'elle devait déjà 18 heures de travail à la société. Elle avait alors demandé de prendre quatre jours en avance, ce à quoi il avait répondu en lui signifiant oralement son licenciement. Il avait ensuite été rejoint par G_____ ; ceux-ci lui avaient remis sa lettre de congé (laquelle ne contient aucun motif de licenciement) pour le 30 novembre 2014 signée par cette dernière, lettre que l'employée avait refusé de contresigner.

B_____ SARL n'a formé aucun allégué sur le contenu de l'entretien du 26 septembre 2014.

j. Par courrier adressé le 1^{er} octobre 2014, A_____ a, par l'intermédiaire de son conseil, formé opposition à son licenciement - qu'elle considérait comme abusif - et sollicité la motivation de celui-ci.

Aucune réponse sur ce point n'a été apportée par B_____ SARL.

k. A_____ a été en incapacité de travail du 26 septembre 2014 au 31 mai 2016.

Elle a allégué que, choquée par l'entretien du 26 septembre 2014, elle s'était rendue à la suite de celui-ci chez son médecin.

Elle a été suivie par son médecin-traitant, puis par un psychiatre, lesquels ont attesté qu'elle avait été victime d'une grave dépression consécutive à son licenciement.

l. B_____ SARL a versé à son employée, à titre de paiement du salaire, 5'100 fr. bruts par mois pour octobre et novembre 2014 et 4'277 fr. 42 bruts pour décembre 2014.

Elle lui a versé l'indemnité pour frais de déplacement pour la dernière fois avec le salaire du mois d'octobre 2014. S'agissant de novembre 2014, l'indemnité ne lui a pas été versée, mais a été prélevée sur son salaire.

m. B_____ SARL a conclu une assurance collective pour perte de gain selon la LCA à une date indéterminée. Les conditions générales de l'assurance produites dans la présente procédure par la société - édition du 1^{er} janvier 2013 - prévoient une réserve pour les maladies préexistantes (clause E2 ch. 1 2^{ème} phrase).

D. a. Après avoir déposé une requête de conciliation le 1^{er} décembre 2015 et obtenu une autorisation de procéder le 9 février suivant, A_____ a, par demande déposée le 24 mai 2016 au greffe du Tribunal des prud'hommes, assigné B_____ SARL en paiement de la somme totale de 164'473 fr., comprenant :

- 102'000 fr. bruts à titre de paiement du salaire en cas de maladie avec intérêts moratoires à 5% dès le 31 juillet 2015 (date moyenne),

- 5'658 fr. bruts à titre de paiement des heures supplémentaires incluses dans le salaire en cas de maladie avec intérêts moratoires à 5% dès le 31 juillet 2015,

- 30'600 fr. nets à titre d'indemnité pour licenciement abusif avec intérêts moratoires à 5% dès le 26 septembre 2014,

- 10'000 fr. nets à titre d'indemnité pour tort moral avec intérêts moratoires à 5% dès le 26 septembre 2014, et

- 16'215 fr. nets à titre d'heures supplémentaires non compensées avec intérêts moratoires à 5% l'an dès le 30 novembre 2013 (date moyenne).

Elle a également pris des conclusions constatatoires et sollicité que soit réservé tout dommage supplémentaire.

A_____ a allégué que les employés de C_____ SA n'avaient pas été informés de la faillite de leur employeur, que E_____ constituait un organe de fait de B_____ SARL et qu'il y avait eu transfert des rapports de travail entre C_____ SA et B_____ SARL au sens de l'art. 333 CO.

Dans les faits, elle gérait le magasin du boulevard 3_____. Bien que cela ne soit pas prévu dans son contrat de travail, elle se chargeait en plus de nettoyer le magasin, soit près de 600 m². Le climat de travail s'était soudainement dégradé lorsque L_____ et M_____ étaient venus travailler dans la société en 2011. La première criait dans le magasin, même devant les clients et menaçait constamment les employés d'appeler son père ou son frère. Le second menaçait régulièrement de la licencier. Elle faisait l'objet de la part de L_____ de nombreuses moqueries et d'insultes, y compris devant les clients, ayant été traitée à plusieurs reprises de "*flemmarde, feignasse, roumaine, mesquine*". Il lui avait été reproché de n'être ni logique ni "*hygiénique*". Elle était interrompue dans son travail par L_____ lorsqu'elle se trouvait avec des clients à travailler sur l'ordinateur. Selon elle, B_____ SARL se servait de clients fictifs pour vérifier son travail. En somme, toutes ses activités donnaient lieu à des critiques de la part de L_____.

A_____ estimait avoir été licenciée de manière abusive en représailles à sa requête de vacances et réclamait une indemnité équivalant à six mois de salaire. Considérant que les rapports de travail était soumis à la Convention collective de

travail cadre du commerce de détail conclue le 1^{er} juin 2014 (ci-après : CCT) et que son employeur aurait dû souscrire une assurance perte de gain pour maladie, elle avait droit à tout ce qu'elle aurait dû recevoir de cette assurance. Enfin, elle estimait également avoir été victime de harcèlement psychologique, compte tenu du climat de terreur - résultant des menaces et critiques perpétuelles - dans lequel elle avait dû travailler.

b. Dans sa réponse du 9 décembre 2016, B_____ SARL a conclu au déboutement de A_____ des fins de sa demande et a pris des conclusions constatatoires.

Elle a allégué qu'elle était une société indépendante de C_____ SA et qu'il n'y avait pas eu de transfert des rapports de travail. Le contrat de travail signé entre les parties avait fait naître une nouvelle relation contractuelle, l'engagement des salariés de C_____ SA devant uniquement leur permettre de conserver leur emploi. Aucune reprise des droits acquis aux employés n'avait été convenue. E_____, fort de son expérience, ne faisait que dispenser des conseils à titre de consultant.

La société faisait appel à une entreprise externe pour le nettoyage des vitres, mais le nettoyage et le rangement du reste des locaux était du ressort de tous ses employés.

Si la qualité du travail de A_____ avait été bonne au départ, la situation s'était dégradée avec le temps (manquements et ambiance désagréable avec ses collègues). Il avait également été constaté que l'employée se rendait durant ses heures de travail à un magasin de _____ qu'elle exploitait à quelques dizaines de mètres de son lieu de travail en violation de son devoir de fidélité. Ses manquements lui avaient été reprochés à de nombreuses reprises, notamment lors de l'entretien du 4 octobre 2013. Elle avait été licenciée pour des motifs économiques et en raison de ses manquements répétés à son obligation de diligence et de fidélité, et non en représailles à sa demande de vacances. En l'absence d'une assurance perte de gain et de l'application d'une CCT au moment de la survenance du sinistre, le salaire en cas de maladie devait être payé selon "l'échelle bernoise", soit pendant trois mois.

A_____ n'avait par ailleurs subi aucun harcèlement ou aucune atteinte à la personnalité, les reproches - et non des insultes - en lien avec la qualité de son travail ayant été formulés avec les égards dus. Selon B_____ SARL, aucun manquement dans la protection de son employée ne pouvait lui être imputé. Si sa dépression était malheureuse, elle n'était en revanche pas de nature à faire naître un droit à une indemnisation.

c. Par réplique du 24 mai 2017, A_____ a contesté travailler ou déployer une quelconque activité pour ledit magasin de _____. Elle a exposé être inscrite au

Registre du commerce en tant qu'associée gérante de la société à responsabilité limitée exploitant ce commerce, à titre de prête-nom en faveur de son compagnon. E_____ avait été dûment informé de cette situation, qui, selon elle, ne le dérangeait pas.

Elle a allégué qu'à la suite du harcèlement dont elle avait fait l'objet, en particulier de L_____, elle avait fini par avoir une altercation verbale avec elle au début du mois d'octobre 2013. Le lendemain, elle avait été convoquée pour un entretien avec G_____, à qui elle avait fait part de la situation et qui s'était montrée très compréhensive, précisant qu'elle aurait dû lui parler plus tôt des problèmes qu'elle avait rencontrés avec L_____. A la suite de cet entretien, cette dernière avait été moins présente dans le magasin. Toutefois, la situation générale et l'atmosphère s'était lourdement dégradée. Elle n'avait pas répondu à la lettre du 28 octobre 2013, afin d'éviter d'envenimer la situation et par crainte de se faire licencier.

d. Lors de l'audience tenue le 30 novembre 2017 par le Tribunal, A_____ a déclaré qu'elle n'avait pas été informée de la faillite de C_____ SA par son employeur, mais l'avait apprise par voie de presse. A la suite de la faillite, il n'y avait eu aucun changement dans le magasin du boulevard 3_____. Seuls deux inspecteurs étaient venus durant deux jours pour surveiller ce qu'elle faisait après la liquidation intervenue au magasin de la [rue] 1_____.

Trois mois après la création de B_____ SARL, G_____ l'avait informée que sa période d'essai était terminée. Elle en avait été très étonnée, car elle n'était pas au courant de cela. C'est à ce moment-là que G_____ lui avait proposé un nouveau contrat de travail.

Elle a confirmé que, depuis toujours, c'était E_____ qui était son patron. A l'époque où ce dernier et G_____ étaient responsables, tout se passait bien. Pendant dix ans, elle avait pu faire ce qu'elle pensait juste pour le magasin. L'atmosphère était devenue très désagréable lorsque M_____ et L_____ étaient venus travailler au magasin du boulevard 3_____. Elle voyait M_____ rarement, ayant essentiellement des contacts téléphoniques avec lui. Il la menaçait parfois au téléphone, en lui disant que si elle ne faisait pas ce qu'il voulait, "*ça allait barder pour [elle]*". L_____, alors âgée de 24 ans et en permanence au téléphone avec son père ou son frère, lui avait tout de suite fait comprendre qu'elle était la patronne. Elle lui reprochait ce qu'elle faisait, la dénigrait, l'humiliait et la bousculait, y compris devant les clients. Elle l'avait traitée de "*feignasse, flemmarde, roumaine, pas propre, bordélique, etc.*" A deux reprises, lors des périodes de Noël, A_____ était partie du magasin en pleurant. Elle ne savait plus ce qu'elle devait faire. Elle estimait avoir été victime de harcèlement de la part de L_____ durant toute la période où celle-ci avait travaillé avec elle.

Le jour de son licenciement, E_____ s'était fâché et lui avait annoncé qu'il la licenciait pour des motifs économiques. Tout le monde dans le magasin avait pu

l'entendre crier contre elle. Il lui avait d'abord demandé d'écrire une lettre par laquelle elle s'engageait à respecter sa volonté concernant les congés. Alors qu'elle était en train de le faire, il l'avait interrompue en lui indiquant que, de toute façon, il la licenciait. Il avait motivé son licenciement uniquement par la conjoncture économique et ne lui avait formulé aucun reproche.

Elle avait cherché du travail, mais n'avait pas repris d'activité professionnelle en raison de son état de santé. Elle avait été bouleversée par son licenciement.

M_____ a déclaré, quant à lui, qu'il ne savait pas s'il y avait une mauvaise ambiance au magasin [du boulevard] 3_____; il savait, en revanche, qu'il y avait eu un conflit entre A_____ et sa sœur, L_____, et qu'il y avait eu une discussion entre celles-ci et G_____, à l'issue de laquelle il avait été décidé d'éloigner pendant quelques temps L_____ du magasin. Il savait également que des reproches oraux avaient été fait assez régulièrement à l'employée. Il pensait que des reproches écrits avaient aussi été formulés, mais n'en savait pas plus, n'étant pas en charge de cet aspect. Il avait constaté des erreurs de tenue de caisse faite par l'employée, mais aucune irrégularité. Il a contesté l'avoir menacée par téléphone, considérant plutôt bien s'entendre avec elle. Le jour du licenciement, il avait entendu une vive discussion entre E_____ et l'employée, mais il n'avait pas entendu ce qui s'était dit.

e. Lors de l'audience du Tribunal tenue le 26 février 2018, G_____ a déclaré qu'elle n'avait jamais été témoin de moquerie ou d'insulte à l'encontre de A_____ et, à sa connaissance, aucun client fictif n'avait été chargé de vérifier la qualité de son travail. Cette dernière devait effectivement s'occuper du ménage du magasin, comme tous les employés, y compris elle-même. Les heures supplémentaires étaient vérifiées par E_____ chaque semaine.

Elle ne se souvenait pas d'un changement d'ambiance au sein du magasin ni d'un entretien en octobre 2013. Elle avait, en revanche, signifié plusieurs avertissements à A_____, en moyenne une fois par mois, par fax ou par téléphone, pendant son contrat avec B_____ SARL. Elle avait constaté que l'employée remettait au lendemain des tâches qu'elle devait accomplir le soir, qu'elle s'absentait souvent du magasin, que, par sa manière de travailler, elle exaspérait parfois les gens et que les autres collaborateurs se plaignaient régulièrement auprès d'elle de ses imprécisions.

G_____ a déclaré avoir procédé au licenciement de A_____ avec son père. Ce licenciement était motivé par le fait que l'employée ne remplissait pas les exigences fixées, ce qui créait des problèmes avec les autres collaborateurs. Si B_____ SARL l'avait gardée aussi longtemps, c'est en raison de l'affection qu'ils avaient pour elle. Il avait été envisagé "*cinquante fois*" de la licencier. Cette fois, c'est elle qui en avait pris la décision.

Le jour du licenciement, E_____ avait convoqué l'employée en raison de feuilles de présence qui, au souvenir de G_____, étaient erronées ou manquantes. Son père et elle avaient déjà décidé de la licencier le matin-même. C'est son père qui l'avait annoncé, alors qu'elle était en train de terminer de rédiger la lettre. Il y avait d'autres personnes présentes dans le magasin - mais, selon elle, pas de clients -, qui avaient dû entendre partiellement ce qui se passait, car il s'agissait d'un espace ouvert.

A la suite de la faillite de C_____ SA, il y avait eu un changement d'employeur, mais l'activité était restée la même. Hormis ce changement d'employeur, il n'y avait pas eu de modification pour les collaborateurs du magasin du boulevard 3_____. Elle les avait elle-même informés de la faillite de C_____ SA. Au sein de B_____ SARL, elle était responsable de la comptabilité des magasins, du contrôle des caisses, des contrats, du suivi du service après-vente et du contrôle des fournisseurs et des livraisons de marchandises. Son père s'occupait des questions de vacances et de congés, des commandes et de la gestion du stock.

G_____ a confirmé qu'au moment du licenciement, B_____ SARL n'avait pas d'assurance perte de gain et appliquait "l'échelle de Berne".

L_____ a déclaré avoir travaillé en qualité de vendeuse au magasin du boulevard 3_____ entre 2012 et janvier 2014. Sa relation avec A_____ avait été faite de hauts et de bas. Elle s'était très bien entendue avec elle à titre personnel, mais, professionnellement, elles avaient eu des conflits en raison d'erreurs de caisse, de problèmes d'organisation et de difficultés de gestion des contrats. L'ambiance au magasin était bonne. L_____ et A_____ prenaient leurs petits déjeuners et leurs déjeuners ensemble. Il lui arrivait de la taquiner gentiment avec son collègue O_____, hors la présence des clients. Il n'y avait pas eu de moqueries ou d'insultes. Elle se rappelait deux altercations qu'elles avaient eues. Leurs désaccords prenaient parfois des proportions importantes, raison pour laquelle on l'avait déplacée dans un autre magasin pendant quelques temps. A une reprise, elle avait reproché à A_____ d'aller faire des courses au lieu de l'aider à trouver l'origine d'une erreur de caisse, ce à quoi l'employée lui avait répondu en lui faisant un doigt d'honneur. Elle n'avait pas connaissance de l'emploi de client fictifs pour contrôler le travail de celle-ci. Tous les employés, elle-même y compris, étaient chargés du nettoyage du magasin. A_____ s'absentait souvent du magasin pendant les heures de travail. Elle a contesté l'avoir menacée, dénigrée ou harcelée.

f. Lors de l'audience tenue le 5 mars 2018 par le Tribunal, E_____ a déclaré avoir été être consultant salarié au sein de B_____ SARL jusqu'en 2011. Il n'occupait aucun rôle officiel, mais faisait bénéficier ses enfants de son expérience. Il passait environ 2 à 3 heures par jour au magasin de la [rue] 1_____, faisait parfois le tour des autres magasins et intervenait pour corriger

des erreurs. Il apparaissait sur les publicités, car il était connu et cela faisait venir du monde. Selon lui, les employés de C_____ SA avaient été informés de la faillite de leur employeur par voie de presse. L'activité de B_____ SARL était la même que celle de C_____ SA, mais la première avait moins de produits. A sa connaissance, A_____ avait exercé la même activité auprès de C_____ SA et auprès de B_____ SARL. Elle était, comme tous vendeurs, en charge du nettoyage du magasin. Elle se faisait remettre à l'ordre presque quotidiennement en raison d'erreurs qu'elle commettait (contrats confus ou illisibles). Il avait eu plusieurs entretiens avec elle à ce sujet aussi bien du temps de C_____ SA que de B_____ SARL. Elle était souvent absente du magasin.

Il a confirmé avoir discuté avec P_____ lorsqu'il avait découvert que son employée était inscrite au registre du commerce pour le magasin de _____.

Il avait appris que A_____ avait fait l'objet de moqueries et d'insultes pendant son activité chez B_____ SARL et que ses enfants avaient déplacé L_____ pour avoir la paix. Cette dernière était fâchée contre l'employée qui n'écoutait pas ses remarques et lui avait fait un geste déplacé. Il n'avait pas noté de changement d'atmosphère dans le magasin lors de l'arrivée de ses enfants ou après le départ de sa fille.

Ses enfants, G_____ et M_____ avaient pris la décision de licencier A_____ et avaient préparé la lettre de licenciement. Sa fille, qui était trop sensible, lui avait demandé de s'"en [i.e l'entretien de licenciement] charger".

Le jour du licenciement, il avait dit à l'employée qu'il était trop bête de la garder malgré toutes les erreurs qu'elle commettait et elle lui avait répondu que oui. C'était à ce moment-là que la lettre de licenciement avait été préparée et qu'elle avait été remise à A_____. La décision avait été prise le matin même, parce qu'elle ne voulait pas reconnaître ses erreurs. Les raisons du congé avaient été communiquées oralement. La question des vacances et des congés n'avait pas été abordée. Il n'avait pas discuté avec ses enfants de ce licenciement avant cet entretien. Ces derniers avaient déjà eu l'intention précédemment de licencier l'employée, mais il n'avait pas souhaité le faire.

g. Lors des audiences des 5 mars, 9 et 30 mai 2018, le Tribunal a encore procédé à l'audition de témoins, à savoir :

- Q_____, employé par C_____ SA de 1999 à 2006 en qualité de vendeur, puis par B_____ SARL dès 2006 en qualité de gérant du magasin de la [rue] 1_____, n'ayant jamais travaillé dans le même magasin que A_____,
- R_____, employé par C_____ SA, puis par B_____ SARL, ayant travaillé en tant que livreur,

-
- O_____, apprenti vendeur chez C_____ SA dès 2003, puis vendeur chez B_____ SARL, ayant travaillé dix ans avec A_____, qui était sa responsable,
 - P_____, compagnon de A_____ depuis 2000 et faisant ménage commun avec elle,
 - S_____, cliente s'étant rendue plusieurs fois dans le magasin pour des achats ou des renseignements, dont la dernière fois en 2012,
 - T_____, cliente du magasin [du boulevard] 3_____ depuis longtemps, et
 - U_____, cliente du magasin [du boulevard] 3_____ jusqu'en 2014.

Il ressort de leurs témoignages les éléments suivants :

Tous les employés étaient en charge du nettoyage du magasin (témoins Q_____ et O_____).

Selon R_____, B_____ SARL avait conclu une assurance perte de gain en 2017.

Pour Q_____, E_____ était consultant de B_____ SARL, avait pour tâche de conseiller ses enfants et venait régulièrement au magasin de la [rue] 1_____ - le bureau de celui-ci s'y trouvant -, où il restait 5, 7 ou 8 heures par jour. O_____ considérait personnellement E_____ comme son supérieur et obéissait à ses instructions, ce dernier étant actif dans l'entreprise et dirigeant B_____ SARL avec son fils. Le témoin avait été informé de la faillite de C_____ SA par voie de presse et par un professeur; il n'avait constaté aucun changement dans le magasin [du boulevard] 3_____ à la suite de la faillite de C_____ SA. Selon lui, les mêmes personnes étaient en charge de C_____ SA, puis de B_____ SARL.

O_____ avait beaucoup apprécié l'employée pour ses qualités de travail et ses qualités humaines. Ils avaient un rapport assez proche. Il la trouvait toutefois un peu fainéante (classeurs non rangés, contrats de vente non faxés à la centrale, un peu de saleté dans le magasin) et elle lui avait souvent demandé de mentir pour des retards répétitifs ou des absences pendant des heures de travail, lors desquelles elle se rendait soit à la V_____ [magasin de grande distribution] soit au magasin de _____. Le témoin P_____ a déclaré que A_____ ne travaillait pas et n'avait aucune fonction au sein de la société qui exploitait le magasin de _____, dont il était propriétaire. Quant à R_____, il avait lui-même formulé des critiques portant sur le fait que les adresses de livraison étaient souvent illisibles.

S'agissant des relations de travail avec L_____, le témoin P_____ a déclaré que A_____ revenait fréquemment le soir à la maison en pleurant, effondrée, parce qu'elle estimait faire l'objet de moqueries et d'insultes, qui avaient commencé avec l'arrivée de L_____, puis cessé après le départ de celle-ci. Durant cette période,

sa compagne craignait de se rendre au travail, alors qu'auparavant, cela était un plaisir. O_____ avait constaté des tensions entre A_____ et L_____, celles-ci se chamaillant souvent au sujet de "*qui devait donner les instructions et qui devait les recevoir*". Le ton montait parfois. Il n'avait pas été témoin de moqueries ou d'insultes ou de propos désobligeants, si ce n'est un bras d'honneur que A_____ avait fait à L_____. L_____ critiquait la façon de travailler de l'employée. Il lui était arrivé de la voir pleurer en raison des tensions avec L_____. A_____ lui avait confié souffrir de ces critiques et non de critiques personnelles. Cette dernière avait été vue à une reprise tremblante, tendue, pas dans un état normal S_____ et lui avait confié avoir des tensions avec un certain W_____ [prénom] et la fille du patron. U_____ savait également que l'ambiance était devenue tendue depuis l'arrivée de L_____ et avait constaté que A_____, énervée et affectée, était comme une petite élève devant sa maîtresse et semblait la craindre, alors qu'avant cela, elle semblait très sûre d'elle-même. Quant à T_____, elle avait entendu L_____ crier sur des employés du magasin - surtout sur A_____ -, à très haute voix avec un manque de respect total. Elle faisait des reproches à cette dernière devant les clients. Elle avait par exemple entendu L_____ lui dire : "*tu n'es pas capable de sortir la serpillère du seau*". Pour essayer d'aplanir la situation, T_____, qui est maître d'apprentissage, avait parlé à L_____ et lui avait dit qu'elle faisait ainsi fuir les clients.

h. Aux termes du jugement entrepris, le Tribunal a retenu que l'identité et l'exploitation de C_____ SA avaient été conservées par B_____ SARL et qu'il y avait eu transfert d'entreprise au sens de l'art. 333 CO, de sorte que le contrat de travail de A_____ avait débuté le 4 septembre 2000. L'incapacité de travail étant intervenue après son licenciement, son contrat avait pris fin le 30 juin 2015 en tenant compte d'un délai de congé de 3 mois et d'une suspension de délai de 180 jours.

Sur la question du paiement du salaire en cas de maladie, les premiers juges ont constaté qu'aucune des parties n'avait produit ni requis la production du contrat d'assurance perte de gain. Ils ont dès lors considéré que B_____ SARL avait conclu une assurance perte de gain au plus tôt le jour de l'entrée en vigueur de la CCT, soit le 1^{er} octobre 2014, et que, vu l'incapacité de travail intervenue dès le 26 septembre 2014 et la réserve de l'assurance quant aux sinistres préexistants, le régime ordinaire découlant de l'art. 324a CO était applicable. Conformément à "l'échelle de Berne", cette dernière avait droit à 5 mois de salaire.

Le Tribunal a, par ailleurs, acquis la conviction que l'employée avait été licenciée en raison de sa demande de vacances. Considérant que la faute de l'employeur était grave, que l'atteinte à la personnalité de l'employée était aigüe, une incapacité de travail en étant résultée, que les rapports de travail avaient duré quatorze ans, que les effets économiques du licenciement avaient été dévastateurs, puisque deux ans après, l'employée était toujours sans emploi, que l'âge de celle-ci lui portait

probablement préjudice dans le cadre de ses recherches d'emploi et que, contrairement à cette dernière, la situation économique de l'employeur devait être considérée comme bonne au vu des nombreux magasins qu'elle exploitait, il a fixé une indemnité pour congé abusif équivalent à un mois de salaire.

S'agissant de l'indemnité pour tort moral, si les premiers juges ont considéré comme établi le comportement répréhensible de L._____ à l'encontre de l'employée, ils ont néanmoins considéré que l'employeur avait pris les mesures nécessaires pour protéger la personnalité de la seconde en déplaçant la première.

EN DROIT

- 1. 1.1.** L'appel est recevable contre les décisions finales de première instance, dans les causes non patrimoniales ou dont la valeur litigieuse, au dernier état des conclusions devant l'autorité inférieure, est, comme en l'espèce, supérieure à 10'000 fr. (art. 308 al. 1 let. a et al. 2 CPC).

Formé en temps utile et selon la forme prescrite par la loi auprès de l'autorité compétente (art. 124 let. a LOJ), l'appel est recevable (art. 130, 131 et 311 al. 1 CPC).

1.2. L'appelante conclut à l'irrecevabilité de l'appel joint, au motif que celui-ci ne respecterait pas les requisits de forme légaux, ne comprenant aucune mention d'appel joint et ne distinguant pas la réponse à l'appel de l'appel joint, ce dernier point l'ayant empêchée de se déterminer à satisfaction.

1.2.1. Si les conclusions au fond de la réponse à l'appel vont au-delà de la simple confirmation du jugement attaqué, il est admissible de considérer cet acte comme un appel joint (ATF 121 III 420 consid. 1; arrêt du Tribunal fédéral 5A_618/2012 du 25 mai 2013 consid. 4.1).

1.2.2. L'appelante se réfère à la doctrine selon laquelle le mémoire d'appel joint doit être articulé en deux parties : l'une consacrée à la réponse proprement dite (art. 312 CPC), l'autre constituant l'appel joint; les conditions de recevabilité de l'appel joint doivent remplir, *mutatis mutandis*, les exigences prévalant quant à l'appel principal (JEANDIN, CR-CPC, n° 4 ad art. 313 CPC et les réf. cit.).

1.2.3. Il y a formalisme excessif lorsque la stricte application des règles de procédure ne se justifie par aucun intérêt digne de protection, devient une fin en soi et complique de manière insoutenable la réalisation du droit matériel ou entrave de manière inadmissible l'accès aux tribunaux. L'excès de formalisme peut résider soit dans la règle de comportement imposée au justiciable par le droit cantonal, soit dans la sanction qui lui est attachée (ATF 132 I 249 consid. 5; 128 II 139 consid. 2a; 127 I 31 consid. 2a/bb; arrêt du Tribunal fédéral 5P_389/2004 du 9 mars 2005 consid. 2.2, *in* SJ 2005 I 579).

1.2.4. En l'espèce, l'appel joint ne contient certes pas deux parties distinctes comme le préconise la doctrine précitée. Au vu des conclusions de l'acte, qui aurait gagné en clarté à être articulé de façon différenciée, il est manifeste que l'intimée a formé un appel joint, en dépit de l'absence de mention en ce sens. L'intimée s'est, toutefois, déterminée tant sur les griefs de l'appelante que sur ceux qu'elle a elle-même formulés. Son écriture permet de distinguer aussi bien sa position quant aux reproches de l'appelante que sa propre argumentation d'appel joint. L'appelante ne saurait dès lors être suivie lorsqu'elle affirme que la forme de l'appel joint ne lui a pas permis de se déterminer de manière satisfaisante, ce qui est, au demeurant, contredit par son écriture détaillée de réplique et de réponse à l'appel joint du 7 mars 2019.

Partant, l'appel joint est également recevable (art. 313 al. 1 CPC).

1.2.5. Par souci de simplification, l'appelante sera dénommée comme telle, et l'appelante jointe comme l'intimée.

1.3. L'appelante a sollicité la tenue d'une audience relative à la recevabilité de l'appel joint.

1.3.1. L'instance d'appel peut ordonner des débats ou statuer sur pièces (art. 316 al. 1 CPC).

1.3.2. *In casu*, l'appelante, qui s'est déterminée sur la recevabilité de l'appel joint dans son mémoire de réponse, n'indique pas dans quelle mesure la tenue d'une audience par la Cour sur cette question serait nécessaire et susceptible d'apporter des éléments pertinents supplémentaires pour l'issue du litige.

Il ne s'impose, dès lors, pas de donner une suite favorable à cette requête.

1.4. La Chambre de céans revoit la cause en fait et en droit avec un plein pouvoir d'examen (art. 310 CPC).

Compte tenu de la valeur litigieuse d'espèce, supérieure à 30'000 fr., la maxime des débats s'applique (art. 55 al. 1 et 247 al. 2 let. b ch. 2 CPC).

- 2.** Les parties ne contestent à juste titre ni la compétence des tribunaux genevois (art. 34 al. 1 CPC et art. 1 al. 1 let. a LTPH) ni l'application de la Convention collective de travail cadre du commerce de détail conclu du 1^{er} juin 2014 dès sa date d'entrée en vigueur, intervenue le 1^{er} octobre 2014 (art. 357 CO; art. 1 LECCT).
- 3.** L'intimée reproche au Tribunal d'avoir retenu l'existence d'un transfert d'entreprise au sens de l'art. 333 CO. Selon elle, elle est une société entièrement indépendante de C_____ SA et ses associés ne sont pas les mêmes que les actionnaires de cette dernière; l'employée avait signé un nouveau contrat de travail avec B_____

SARL. C_____ SA avait été vidée de sa substance par les saisies répétées et la vente-liquidation organisée par l'Office des poursuites, puis l'activité commerciale de la société s'était poursuivie sous la tutelle complète de l'office. Aucune vente ni aucun apport n'avait pu constituer un tel transfert. L'intimée se réfère, par ailleurs, à la jurisprudence du Tribunal fédéral selon laquelle la responsabilité solidaire instaurée par l'art. 333 al. 3 CO ne s'applique pas à l'acquéreur d'une entreprise en faillite (ATF 129 III 335, *in JT* 2003 II 75).

3.1. Si l'employeur transfère l'entreprise ou une partie de celle-ci à un tiers, les rapports de travail passent à l'acquéreur avec tous les droits et les obligations qui en découlent, au jour du transfert, à moins que le travailleur ne s'y oppose (art. 333 al. 1 CO).

Pour qu'il y ait transfert d'entreprise au sens de l'art. 333 al. 1 CO, il suffit que l'exploitation ou une partie de celle-ci soit effectivement poursuivie par le nouveau chef d'entreprise. L'exploitation est considérée comme poursuivie en tout ou en partie par l'acquéreur lorsqu'elle conserve son identité, c'est-à-dire son organisation et son but. L'appréciation s'effectue sur la base de l'ensemble des faits et circonstances caractérisant l'opération. Est déterminant à cet égard le fait que l'acquéreur poursuive ou reprenne effectivement une activité économique identique ou similaire (ATF 136 III 552 consid. 2.1; arrêts du Tribunal fédéral 4A_350/2018 du 25 octobre 2018 consid. 3 et 4A_619/2016 du 15 mars 2017 consid. 8).

L'art. 333 CO ayant été adopté pour que le droit suisse soit adapté à la Directive 77/187 du Conseil des Communautés européennes du 14 février 1977, remplacée depuis par la Directive 2001/23 du 12 mars 2001, les notions contenues dans l'art. 333 CO doivent être interprétées au regard de la législation et de la jurisprudence de la Cour de justice des communautés européennes (ATF 129 III 335 consid. 6, *in JT* 2003 II 75).

Dans un arrêt rendu en 2005, la Cour de justice des Communautés européennes a jugé que, pour déterminer si les conditions d'un transfert d'une entité économique organisée de manière stable sont remplies, il y a lieu de prendre en considération l'ensemble des circonstances de fait qui caractérisent l'opération en cause, au nombre desquelles figurent notamment le type d'entreprise ou d'établissement dont il s'agit, le transfert ou non d'éléments corporels, tels que les bâtiments et les biens mobiliers, la valeur des éléments incorporels au moment du transfert, la reprise ou non de l'essentiel des effectifs par le nouveau chef d'entreprise, le transfert ou non de la clientèle, ainsi que le degré de similarité des activités exercées avant et après le transfert et la durée d'une éventuelle suspension de ces activités. Ces éléments ne constituent toutefois que des aspects partiels de l'évaluation d'ensemble qui s'impose et ne sauraient, de ce fait, être appréciés isolément. Le juge national, dans son appréciation des circonstances de fait qui

caractérisent l'opération en cause, doit tenir compte du type d'entreprise ou d'établissement dont il s'agit (CJCE, arrêt du 14 avril 1994, affaire C-392/92, Christel Schmidt contre Spar-und Leihkasse der früheren Ämter Bordesholm, Kiel und Cronshagen; CARRUZZO, Le contrat individuel de travail, n° 2 ad art. 333 CO).

Les parties peuvent négocier un nouveau contrat même en cas de transfert des rapports de travail (ATF 114 II 349 consid. 3).

3.2. L'ancien employeur et l'acquéreur répondent solidairement des créances du travailleur échues dès avant le transfert jusqu'au moment où les rapports de travail pourraient normalement prendre fin ou ont pris fin par suite de l'opposition du travailleur (art. 333 al. 3 CO).

Dans un arrêt rendu avant l'entrée en vigueur de l'art. 333b CO en janvier 2014, le Tribunal fédéral a retenu que, contrairement à l'art. 181 CO, l'art. 333 al. 3 CO ne se rattache pas, pour les créances échues avant le transfert, à la reprise contractuelle des actifs et passifs, mais à la poursuite effective de l'entreprise et à la conservation de son identité. La responsabilité solidaire de l'acquéreur d'une entreprise après sa faillite au sens de l'art. 333 al. 3 CO - interprété *contra verba legis* - doit être exclue. Selon le Tribunal fédéral, l'application de l'art. 333 al. 2 CO dans le cadre d'une faillite irait à l'encontre des intérêts que l'on a tenté de protéger, puisque la solidarité instituée par l'art. 333 al. 3 CO conduirait d'éventuels acquéreurs à renoncer à l'acquisition envisagée s'ils devaient répondre des créances échues avant l'ouverture de la faillite, ce qui conduirait les employés considérés à perdre leur travail, alors que la fonction de la norme est au contraire de protéger lesdits travailleurs. Il a limité son examen à l'existence de la responsabilité solidaire de l'acquéreur instaurée par l'art. 333 al. 3 CO, tout en précisant que la question de l'applicabilité générale de l'art. 333 CO à une reprise d'une entreprise en faillite n'avait pas à être tranchée dans ladite affaire (ATF 129 III 335, *in* JT 2003 II 75).

3.3. En l'espèce, comme le relève à juste titre l'appelante, il ressort de la jurisprudence du Tribunal fédéral que le moment déterminant est le prononcé de la faillite et non le début de la procédure d'insolvabilité. L'appelante ayant conclu son contrat de travail avec l'intimée au printemps 2006 et la faillite de C_____ SA ayant été prononcée au mois d'août suivant, soit ultérieurement, un éventuel transfert d'entreprise n'est pas exclu, quand bien même cette dernière faisait l'objet de saisies par l'Office des poursuites.

En ce qui concerne la question de l'existence d'un transfert d'entreprise au sens de l'art. 333 CO entre C_____ SA et l'intimée, il convient de retenir, à l'instar du Tribunal, que le but, à savoir le commerce de _____, n'a pas changé. L'intimée - qui a racheté le solde du stock de C_____ SA pour un montant de 60'000 fr. - a maintenu pour l'essentiel l'organisation de cette dernière : les locaux ont été

conservés, G_____ est demeurée responsable administrative, aucun changement n'a été constaté dans les magasins en termes d'organisation et de marchandises et E_____ a conservé son bureau au magasin de la [rue] 1_____, était très présent, apparaissait en photographie sur les publicités et est resté le dirigeant de fait (ce dont il a lui-même témoigné en déclarant qu'il s'était opposé aux intentions de ses enfants de procéder avant septembre 2014 au licenciement de l'appelante).

Il apparaît ainsi que tant l'identité que l'exploitation de C_____ SA sont demeurées inchangées.

Par conséquent, c'est à raison que les premiers juges ont considéré qu'il y avait eu transfert d'entreprise au sens de l'art. 333 CO et que le contrat de travail de l'appelante avait pris effet le 4 septembre 2000.

4. Se pose, dès lors, la question de la date de fin des rapports de travail entre les parties.

Il n'est pas contesté que l'incapacité de travail de l'appelante est intervenue après son licenciement.

4.1. La question de savoir si l'art. 3.2 CCT s'applique au délai de congé de l'appelante peut rester ouverte, celui-ci étant identique au délai prévu par l'art. 335c al. 1 CO.

4.2. Le contrat de travail peut être résilié pour la fin d'un mois moyennant un délai de congé d'un mois pendant la première année de service, de deux mois de la deuxième à la neuvième et de trois mois ultérieurement (art. 335c al. 1 CO).

Selon l'art. 336c CO, l'employeur ne peut 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 30 jours au cours de la première année de service, durant 90 jours de la deuxième à la cinquième année de service et durant 180 jours à partir de la sixième année de service (al. 1); si le congé a été donné et n'a pas expiré avant l'incapacité, le délai est suspendu et ne continue à courir qu'après la fin de la période (al. 2 2^{ème} phrase); lors que les rapports de travail doivent cesser à un terme, tel que la fin d'un mois ou d'une semaine de travail, et que ce terme ne coïncide pas avec la fin du délai de congé qui a recommencé à courir, ce délai est prolongé jusqu'au prochain terme.

4.3. En l'espèce, l'appelante se trouvant dans sa quinzième année de service, son délai de congé était de trois mois. Interrompu le 26 septembre 2014 en raison de son incapacité de travail consécutive à son licenciement, le délai a été suspendu durant 180 jours, soit jusqu'au 24 mars 2015. Le délai a recommencé à courir le lendemain pour trois mois et prolongé au prochain terme, à savoir au 30 juin 2015.

5. L'appelante réclame le paiement de 102'000 fr. à titre de paiement du salaire en cas de maladie.

Elle reproche aux premiers juges d'avoir opéré un raisonnement hypothétique, en partant du principe que, quand bien une assurance perte de gain avait été conclue par l'intimée avec effet au 1^{er} octobre 2014, la réserve et le régime ordinaire étaient applicables. Elle considère qu'il appartenait à son ancien employeur de prouver que l'assurance perte de gain aurait effectivement refusé de prendre en charge son cas. Elle réclame ainsi ce qu'elle aurait été amenée à recevoir de l'assurance perte de gain. Elle relève, enfin, en tout état, qu'ayant été licenciée quatre jours seulement avant que la CCT n'entre en vigueur - dans le but évident d'éluider les règles plus favorables qui devaient s'appliquer à elle -, le raisonnement du Tribunal confinerait à l'abus manifeste de droit.

L'intimée n'a pas formulé de griefs sur ce point.

5.1. L'employeur paie au travailleur le salaire convenu, usuel ou fixé par contrat-type de travail ou par convention collective (art. 322 al. 1 CO).

Le droit au salaire cesse à la fin des rapports de travail (ATF 127 III 318 consid. 4b).

5.2. L'art. 9 de la CCT - entrée en vigueur le 1^{er} octobre 2014 - prévoit que, après le temps d'essai, les employeurs ont l'obligation de couvrir le droit au salaire en cas de maladie des employés au bénéfice d'un contrat de durée indéterminée, par une assurance perte de salaire (choix du délai d'attente libre) garantissant au minimum 80% du salaire pendant 720 jours sur 900 (al. 1); en cas de réserve de l'assurance, les obligations de l'art. 324a CO renaissent.

5.3. Aux termes de l'art. 324a CO, si le travailleur est empêché de travailler sans faute de sa part pour des causes inhérentes à sa personnalité, telles que la maladie, l'employeur lui verse le salaire pour un temps limité dans la mesure où les rapports de travail ont duré plus de trois mois ou ont été conclus pour plus de trois mois (al. 1); l'employeur paie, pendant la première année de service, le salaire de trois semaines et, ensuite, le salaire pour une période plus longue fixée équitablement, compte tenu de la durée des rapports de travail et des circonstances particulières (al. 2).

La pratique a développé des barèmes destinés à faciliter l'application de cette disposition (échelles bernoise, zurichoise et bâloise; WYLER/HEINZER, Droit du travail, 2019, p. 310; STREIFF/VON KAENEL/RUDOLPH, Arbeitsvertrag, 2012, p. 409 ss). Conformément à l'échelle bernoise généralement appliquée à Genève, cette période est de cinq mois de la quinzième à la dix-neuvième année de service.

5.4. En l'espèce, la CCT prévoit l'obligation pour l'employeur de souscrire une assurance perte de gain en cas de maladie dès le 1^{er} octobre 2014.

Avant cette date, selon l'avenant au contrat de travail du 7 avril 2014, l'intimée appliquait le régime ordinaire de l'art. 324a CO et "l'échelle de Berne".

Ainsi, entre le 26 et le 30 septembre 2014, l'intimée n'avait aucune obligation de souscrire une telle assurance et ne l'avait pas fait (cf. déclarations de G_____ et du témoin R_____).

Dès le 1^{er} octobre 2014, l'intimée avait l'obligation de souscrire une assurance perte de gain en cas de maladie conformément à la CCT. L'appelante n'a pas requis la production de la police d'assurance et l'intimée ne l'a pas déposée devant les premiers juges, de sorte que la date de la conclusion de l'assurance n'est pas connue.

L'intimée a, en revanche, produit les conditions générales de cette assurance dans leur édition au 1^{er} janvier 2013, lesquelles prévoient une réserve pour les maladies préexistantes.

Si, au vu de ce qui précède, il n'est pas établi que cette assurance a pris effet dès le 1^{er} octobre 2014, il convient néanmoins de retenir que, si tel avait été le cas, la réserve contenue dans les conditions générales d'assurance alors en vigueur aurait été applicable. De même, dans l'hypothèse où l'assurance perte de gain aurait été conclue ultérieurement, rien n'indique que les conditions générales des autres compagnies d'assurance auraient été plus favorables à l'appelante si l'intimée s'était conformée à son obligation découlant de la CCT, puisqu'il découle de l'expérience générale de la vie que, sauf cas de transfert de couverture avec reprise des sinistres, les assurances ne couvrent pas des sinistres préexistants à l'entrée en vigueur d'une police.

La Cour retient, dès lors, que la couverture de la maladie de l'appelante par une assurance perte de gain dès le 1^{er} octobre 2014 était en toute hypothèse exclue et que le régime ordinaire de l'art. 324a CO avec renvoi à "l'échelle de Berne" était applicable, comme l'a retenu le Tribunal.

Il sera, enfin, relevé que l'appelante ne saurait être suivie lorsqu'elle soutient avoir été licenciée quatre jours seulement avant l'entrée en vigueur de la CCT dans le but évident d'é luder les règles plus favorables qui devaient s'appliquer à elle. L'intimée ne pouvait, en effet, pas anticiper le fait que son employée se trouverait en incapacité de travail de longue durée dès le jour de son licenciement. Par ailleurs, cette dernière allègue, pour en tirer des droits, que son congé est intervenu en repré sailles à sa demande de vacances, ce qui ne se concilie pas avec la thèse susmentionnée.

Pour le surplus, les parties ne remettent pas en cause les calculs opérés et les montants arrêtés par les premiers juges.

Par conséquent, les chiffres 4 et 5 du dispositif du jugement entrepris seront confirmés.

6. L'intimée fait grief au Tribunal d'avoir retenu l'existence d'un congé-représailles, soit un licenciement abusif au sens de l'art. 336 CO.

Elle soutient avoir licencié l'appelante en raison de ses manquements répétés à ses obligations de diligence et de fidélité (consignés dans la lettre d'avertissement du 28 octobre 2013), et non en raison de sa demande de congé.

L'appelante conteste, pour sa part, le montant de l'indemnité arrêté par les premiers juges.

6.1. Selon l'art. 335 al. 1 CO, le contrat de travail conclu pour une durée indéterminée peut être résilié par chacune des parties. En droit suisse du travail, la liberté de la résiliation prévaut, de sorte que, pour être valable, un congé n'a en principe pas besoin de reposer sur un motif particulier. Le droit de chaque cocontractant de mettre unilatéralement fin au contrat est toutefois limité par les dispositions sur le congé abusif (art. 336ss CO; ATF 132 III 115 consid. 2.1; 131 III 535 consid. 4.1).

6.2. En vertu de l'art. 336 al. 1 let. d CO, qui vise le congé de représailles (ou congé-vengeance), le licenciement est abusif s'il est donné par une partie parce que l'autre partie fait valoir de bonne foi des prétentions résultant du contrat de travail. Cette disposition tend en particulier à empêcher que le licenciement soit utilisé pour punir le travailleur d'avoir fait valoir des prétentions auprès de son employeur en supposant de bonne foi que les droits dont il soutenait être le titulaire lui étaient acquis (arrêt du Tribunal fédéral 4A_407/2008 du 18 décembre 2008 consid. 4.1).

La notion de "*prétentions résultant du contrat de travail*" doit être interprétée de manière large. Elle comprend la loi, les conventions collectives de travail, les règlements d'entreprise, voire la pratique (arrêt du Tribunal fédéral 4A_407/2008 du 18 décembre 2008 consid. 4.2). Il doit s'agir de prétentions existantes, et non de prétentions futures, comme l'augmentation de salaire reçue de manière systématique les années précédentes, l'exercice du droit aux vacances ou une réclamation tendant à ce que le salaire soit adapté conformément aux promesses orales que l'employeur a faites (arrêt du Tribunal fédéral 4C_237/2005 du 27 octobre 2005 consid. 2.3).

L'employé doit être de bonne foi, laquelle est présumée (art. 3 al. 1 CC). Il importe peu qu'en réalité, sa prétention n'existe pas (ATF 136 III 513 consid. 2.4).

Il suffit qu'il soit légitimé, de bonne foi, à penser que sa prétention est fondée (arrêt du Tribunal fédéral 4A_401/2016 du 13 janvier 2017 consid. 5.1.2). La réclamation ne doit toutefois être ni chicanière ni téméraire, car elle empêcherait alors une résiliation en elle-même admissible (arrêt du Tribunal fédéral 4A_407/2008 du 18 décembre 2008 consid. 4.1).

L'employeur qui soutient que l'employé est de mauvaise foi doit l'établir (sur la preuve du contraire, cf. arrêt du Tribunal fédéral 4A_474/2014 du 9 juillet 2015 consid. 6.2.1). Ainsi, alors que l'employé de bonne foi (art. 3 al. 1 CC) peut bénéficier de la protection de l'art. 336 al. 1 let. d CO sans démontrer le bien-fondé de sa prétention, l'employeur, de son côté, s'il entend établir la mauvaise foi de l'employé, doit démontrer que l'employé savait qu'il faisait valoir des prétentions totalement injustifiées, ou chicanières ou présentant un caractère téméraire (arrêt du Tribunal fédéral 4A_401/2016 du 13 janvier 2017 consid. 5.1.2).

Enfin, les prétentions émises par l'employé doivent encore avoir joué un rôle causal dans la décision de l'employeur de le licencier (ATF 136 III 513 consid. 2.6).

6.3. L'art. 336 al. 1 et 2 CO énumère des cas dans lesquels la résiliation (ordinaire) est abusive; cette liste n'est toutefois pas exhaustive et une résiliation abusive peut aussi être admise dans d'autres circonstances, en application de l'art. 2 al. 2 CC. Il faut cependant que ces autres situations apparaissent comparables, par leur gravité, aux cas expressément envisagés par l'art. 336 CO (ATF 136 III 513 consid. 2.3).

6.4 Le caractère abusif du congé peut découler notamment du motif répréhensible qui le sous-tend ou encore de la manière dont il est donné, de la disproportion évidente des intérêts en présence ou de l'utilisation d'une institution juridique de façon contraire à son but (ATF 136 III 513 consid. 2.2 p. 515 ; 132 III 115 consid. 2.2 et 2.4). Il y a en principe abus lorsque le motif invoqué n'est qu'un simple prétexte, tandis que le véritable motif n'est pas constatable (ATF 138 III 59 consid. 2.1; 130 III 699 consid. 4.1 in fine). Pour apprécier le caractère abusif ou non d'un congé, il faut se fonder sur le motif réel (CAPH/38/2019 du 6 février 2019 consid. 3.a).

La résiliation est valable même si l'employeur ne la motive pas, la motive faussement ou incomplètement. Lorsque le travailleur exige de son employeur qu'il motive le congé et que celui-ci ne s'exécute pas ou imparfaitement, il n'en découlera que des sanctions indirectes dans le cadre d'un procès portant sur la protection contre le congé au niveau de l'appréciation des preuves et, le cas échéant, des frais et dépens. En revanche, le législateur n'a pas prévu de sanctions telles que la nullité de la résiliation ou la présomption d'abus au sens de l'art. 336 CO (ATF 121 III 60 consid. 3, *in JT* 1996 I 47).

6.5 L'obligation de l'employeur d'agir avec égards envers le travailleur est le corollaire de l'obligation de fidélité de ce dernier. L'âge du travailleur bénéficiant d'une grande ancienneté joue un rôle déterminant. Pour cette catégorie de travailleurs, le devoir de protection de l'employeur est accru. Il convient ainsi de considérer, pour les travailleurs âgés, que l'employeur doit avoir des égards particuliers dans la manière d'exercer la résiliation. En particulier, le travailleur dispose du droit d'être informé en temps utile sur le licenciement envisagé et il doit être entendu à ce sujet, l'employeur étant tenu de rechercher s'il est possible de mettre en place une solution alternative permettant le maintien des rapports de travail. Pour cette catégorie de travailleurs, il n'existe cependant pas de protection absolue contre la résiliation qui remettrait en question le principe de la liberté de résilier (ATF 132 III 115, *in* JT 2006 I 152). L'employeur doit toutefois clairement signaler au travailleur, avant la résiliation, que l'insuffisance des prestations est telle qu'il envisage un licenciement. Il doit également fixer un délai au collaborateur et lui assigner une convention d'objectifs aux fins de lui laisser une dernière chance afin d'accomplir ses prestations de manière satisfaisante. En renonçant à cette étape intermédiaire avant de prononcer le licenciement, l'employeur viole son devoir de protection élargi, de sorte que le licenciement est considéré comme abusif (arrêt du Tribunal fédéral 4A_384/2014 du 12 novembre 2014 consid. 4.2.2; CAPH/177/2017 du 8 novembre 2017 consid. 4.1.4).

L'employé doit tout son temps de travail à l'activité pour laquelle il a été engagé par l'employeur. L'employé qui trompe la confiance de l'employeur en prenant régulièrement du temps libre sur son horaire de travail viole ainsi gravement son devoir de fidélité (arrêt du Tribunal fédéral 4A_123/20007 du 31 août 2007; WYLER/HEINZER, *op. cit.*, p. 112).

6.6 En application de l'art. 8 CC, c'est en principe à la partie qui a reçu son congé de démontrer que celui-ci est abusif (ATF 130 III 699 consid 4.1; 123 III 246 consid. 4b). En ce domaine, la jurisprudence a tenu compte des difficultés qu'il pouvait y avoir à apporter la preuve d'un élément subjectif, à savoir le motif réel de celui qui a donné le congé. Selon le Tribunal fédéral, 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 non réel le motif avancé par l'employeur. Si elle facilite la preuve, cette présomption de fait n'a pas pour résultat d'en renverser le fardeau. Elle constitue, en définitive, une forme de preuve par indices. De son côté, l'employeur ne peut rester inactif; il n'a pas d'autre issue que de fournir des preuves à l'appui de ses propres allégations quant au motif du congé (ATF 130 III 699 consid. 4.1 et les réf. citées).

Le juge établit sa conviction par une libre appréciation des preuves administrées (art. 157 CPC). L'appréciation du caractère abusif du licenciement suppose l'examen de toutes les circonstances du cas d'espèce (ATF 132 III 115 consid 2.5 et les réf. citées).

6.7. Selon l'article 336a al. 1 CO, la partie qui résilie abusivement le contrat doit verser à l'autre une indemnité. L'indemnité est fixée par le juge, compte tenu de toutes les circonstances; elle ne peut dépasser le montant correspondant à six mois de salaire du travailleur (art. 336a al. 2 CO). Le juge dispose d'un large pouvoir d'appréciation (art. 4 CC). Selon la jurisprudence, il doit notamment tenir compte de la gravité de la faute de l'employeur, de la gravité de l'atteinte à la personnalité du travailleur, de l'intensité et de la durée des rapports de travail, des effets économiques du licenciement, de l'âge et de la situation personnelle du travailleur, des conditions existantes sur le marché du travail, de la situation économique des parties, d'une éventuelle faute concomitante du travailleur licencié (DUNAND, Commentaire du contrat de travail 2013, n° 14 ad art. 336a CO et les réf. citées).

Selon l'article 336b al. 1 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. Selon l'article 336b al. 2 CO, si l'opposition est valable et que les parties ne s'entendent pas pour maintenir le rapport de travail, la partie qui a reçu le congé peut faire valoir sa prétention à une indemnité. Elle doit agir par voie d'action en justice dans les 180 jours à compter de la fin du contrat, sous peine de péremption des droits du demandeur.

6.8. En l'espèce, il est constant que le courrier de licenciement ne comportait pas de motifs et que l'intimée, requise par l'appelante de motiver sa décision, n'a pas donné de suite à cette demande.

Dans la présente procédure, elle a, aux termes de sa réponse de première instance, évoqué des raisons économiques et des manquements répétés de l'appelante à ses obligations de diligence et de fidélité, à savoir des absences fréquentes pour se rendre dans un commerce de fleurs tiers et l'absence d'évolution positive après les reproches adressés en octobre 2013. En appel, elle s'est référée uniquement aux "manquements répétés" aux obligations de fidélité et de diligence, prouvés selon elle par le témoignage O _____ et par l'avertissement du 28 octobre 2013.

Elle n'a formé aucun allégué au sujet du contenu de l'entretien de licenciement.

A ce propos, l'appelante a déclaré, lors de son audition par les premiers juges, que E _____ avait évoqué un motif économique, tandis que ce dernier n'en a rien dit dans sa déclaration au Tribunal. Le représentant de l'intimée n'a pas non plus évoqué ce motif lors de son audition. Selon G _____, la convocation du 26 septembre 2014 était due à des feuilles de présence erronées ou manquantes; la décision de licencier l'employée avait déjà été prise, à la suite de plaintes de collaborateurs, et en lien avec les reproches énoncés dans la lettre d'octobre 2013. E _____ a déclaré que la question des vacances et congés n'avait pas été abordée; il avait dit à l'employée qu'il était "*bête de la garder malgré toutes ces erreurs*", ce qu'elle avait admis. Les raisons du congé (qu'il n'a pas mentionnées dans son

témoignage) avaient été données oralement. Le témoin a ajouté dans un premier temps que la décision avait été prise le matin même (parce que l'employée ne voulait pas reconnaître ses erreurs), avant de dire l'inverse.

G_____ a déclaré avoir appris que l'employée avait "repris un fleuriste" et exerçait donc "une autre activité à côté de son emploi", sans précision de date, ni lien avec le congé signifié à l'appelante. Selon E_____, l'activité dans le magasin de _____ lui était connue, et il avait requis du compagnon de l'employée qu'elle démissionne de sa fonction de gérante; il n'a pas évoqué cette circonstance en lien avec le congé.

Il résulte de ce qui précède que la thèse du licenciement économique, soutenue en première instance et apparemment abandonnée en appel, ne trouve aucun appui dans le dossier, et que la supposée violation de l'obligation de fidélité, contestée et non établie, n'a pas été évoquée comme causale dans le congé, ni par les représentants de l'intimée, ni par le témoin E_____, de sorte qu'il n'y a pas lieu d'en tenir compte. Reste le motif lié à des prestations insuffisantes de l'appelante, lequel ne trouve qu'une assise très ténue dans la procédure, puisque le courrier énonçant des griefs date de quasiment une année avant le congé, et qu'il n'a pas été établi que, pour autant qu'ils aient été avérés à l'époque, ils aient ensuite prospéré; à ce sujet, le témoignage O_____ n'est pas suffisamment précis pour qu'il puisse en être retiré que la situation visée dans ledit courrier avait persisté dans les mois suivants. Par ailleurs, vu l'absence d'allégués de l'intimée sur le contenu de l'entretien de licenciement et les déclarations peu claires voire contradictoires des participants pour la société à celui-ci, il n'est pas possible d'en établir la teneur, l'appelante n'ayant pour sa part fait état que de l'évocation de la motivation économique. Il en ressort en outre une confusion certaine, accentuée par l'influence du dirigeant de fait de l'intimée qui a tenu l'entretien de licenciement, apparemment à la requête de sa fille.

Pour sa part, l'appelante a soutenu que son licenciement avait été motivé par sa requête de congé, formulée le 22 septembre 2014, en se fondant sur la chronologie. De fait, il ne résulte pas de la procédure qu'un événement particulier se serait produit entre la requête susmentionnée et la décision prise le 26 septembre 2014 avant même l'entretien avec l'appelante à en croire G_____. L'absence d'un tel événement, qui aurait commandé qu'il soit dès lors mis fin aux relations de travail, accrédite la thèse de l'employée.

En définitive, l'intimée n'est pas parvenue à faire la démonstration complète des motifs avancés à l'appui du congé, tandis que l'appelante a présenté des indices concluants faisant apparaître une autre raison relevant du congé-représailles, ce qui, joint à la façon particulièrement peu claire et correcte dont il a été donné, rend abusif le congé signifié à l'appelante.

Celle-ci fait à raison grief aux premiers juges de l'insuffisance de la quotité de l'indemnité allouée sur la base de l'art. 336a al. 1 CO. Les circonstances du cas d'espèce, en particulier l'âge (54 ans) et l'ancienneté de l'appelante (15 ans), les conséquences du licenciement, à savoir une longue incapacité de travail et des perspectives relatives de trouver un nouvel emploi, enfin la confusion ayant présidé à l'entretien du 26 septembre 2014, justifient d'arrêter l'indemnité à un montant de l'ordre de trois mois de salaire, soit 16'000 fr. nets

Le chiffre 6 du dispositif du jugement attaqué sera ainsi annulé et il sera statué à nouveau dans le sens de ce qui précède.

7. L'appelante reproche au Tribunal de l'avoir déboutée de sa conclusion en versement d'une indemnité pour tort moral, au motif que l'intimée aurait pris les mesures nécessaires à sa protection.

Elle fait valoir qu'elle a été victime des agissements de L_____ durant deux ans, que, si des clients en avait été témoins, il en allait nécessairement de même de l'intimée, qui n'avait pris aucune mesure pour préserver les droits de la personnalité de son employée, mais avait, au contraire, participé à l'acharnement dont cette dernière avait fait l'objet en la contraignant à travailler avec L_____ dans des conditions inacceptables.

7.1. L'employé atteint dans sa personnalité par son employeur a droit à la réparation du préjudice patrimonial qu'il subit (arrêt du Tribunal fédéral 4A_117/2013 du 31 juillet 2013 consid. 2.2), réparation dont le mode et l'étendue se déterminent d'après les principes généraux des art. 97 ss CO et 41 ss CO (DUNAND, op. cit., n° 41 ad art. 328 CO).

Selon l'art. 328 al. 1 CO, l'employeur protège et respecte, dans les rapports de travail, la personnalité du travailleur; en particulier, il manifeste les égards voulus pour sa santé. L'art. 328 al. 2 CO précise en outre que l'employeur prend, pour protéger la vie, la santé et l'intégrité personnelle du travailleur, les mesures commandées par l'expérience, applicables en l'état de la technique, et adaptées aux conditions de l'exploitation, dans la mesure où les rapports de travail et la nature du travail permettent équitablement de l'exiger de lui.

L'art. 328 CO interdit non seulement à l'employeur de porter atteinte, par ses directives, aux droits de la personnalité du travailleur mais lui impose la prise de mesures concrètes en vue de garantir la protection de sa personnalité, laquelle comprend notamment sa vie, sa santé, son intégralité corporelle et intellectuelle, son honneur personnel et professionnel, sa position et la considération dont il jouit dans l'entreprise (WYLER/HEINZER, op. cit., p. 390 ss; AUBERT, CR-CO I, 2012, n° 2 et 3 ad art. 328 CO; arrêt du Tribunal fédéral 4C.253/2001 du 18 décembre 2001 consid. 2c).

Lorsqu'un conflit de nature interpersonnelle survient au sein de l'entreprise entre deux ou plusieurs employés, l'employeur est tenu de prendre les mesures adéquates pour l'atténuer, le désamorcer ou y mettre fin. Cette obligation repose sur l'art. 328 al. 1 CO, qui impose à l'employeur de faire en sorte que l'ambiance de travail et la qualité des relations ne soient préjudiciables ni à la qualité du travail, ni à la santé de ses employés (WYLER/HEINZER, op. cit., p. 457).

Lorsque l'acte répréhensible est commis par un collègue envers une victime de même niveau hiérarchique (harcèlement horizontal), il appartient à la victime de porter à la connaissance de l'employeur les faits incriminés, à défaut de quoi elle ne pourra lui reprocher l'ignorance de ceux-ci, sauf si l'employeur en avait déjà connaissance (WYLER/HEINZER, op. cit., p. 454).

En cas de violation de l'art. 328 al. 1 CO, l'employé peut prétendre à une indemnité pour tort moral aux conditions de l'art. 49 al. 1 CO. Selon cette norme, 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 doit 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 (CAPH/151/2017 du 21 septembre 2017 consid. 7.1; ATF 129 III 715 consid. 4.4).

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). 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 (BREHM, Commentaire bernois, n° 20 et 23 ad art. 49 CO).

Le juge dispose d'un large pouvoir d'appréciation pour déterminer si les circonstances d'espèce justifient une indemnité pour tort moral (ATF 137 III 303 consid. 2.2.2).

Conformément aux règles générales de la responsabilité contractuelle et à l'art. 8 CC, il incombe au lésé d'apporter la preuve de la violation d'une norme légale ou contractuelle (arrêt 4A_168/2008 du 11 juin 2008 consid. 2.7 et les réf. cit.).

7.2. En l'occurrence, la question de savoir si l'appelante a subi une atteinte à sa personnalité du fait des agissements de L_____ à son encontre peut rester ouverte.

En effet, en première instance, l'employée a exposé qu'à la suite d'une altercation verbale importante avec L_____ au début du mois d'octobre 2013, elle avait été convoquée le lendemain pour un entretien avec G_____, à qui elle avait fait part de la situation et qui s'était montrée très compréhensive, précisant qu'elle aurait dû lui parler plus tôt des problèmes qu'elle avait rencontrés avec sa collègue, et que cette dernière avait, par la suite, été "*moins présente*" dans le magasin.

Ainsi, l'appelante n'a informé sa supérieure hiérarchique, G_____, de ses difficultés relationnelles avec L_____ qu'en octobre 2013 et sa supérieure a immédiatement pris les mesures nécessaires pour protéger la personnalité de son employée en la déplaçant dans un autre magasin.

Comme les bureaux de la direction ne se trouvaient pas au magasin [du boulevard] 3_____, où travaillait l'appelante, mais au magasin de la [rue] 1_____, et comme l'appelante n'a pas allégué que G_____, M_____ ou E_____ auraient été informés d'une quelconque manière avant octobre 2013 du comportement de L_____, il n'y a pas lieu de reprocher à la direction de ne pas avoir pris connaissance des problèmes relationnels entre les deux employées.

Partant, le Tribunal a débouté avec raison l'appelante de ses prétentions en indemnité pour tort moral.

8. L'appelante conteste la répartition des frais judiciaires opérée par le Tribunal.

Elle soutient qu'ayant élevé de bonne foi l'ensemble de ses prétentions à l'encontre de l'intimée et ayant obtenu majoritairement gain de cause, il revenait à cette dernière de supporter l'entier des frais judiciaires conformément à l'art. 107 al. 1 let. b et let. f CPC.

8.1. Si l'instance d'appel statue à nouveau, elle se prononce sur les frais de la première instance (art. 318 al. 3 CPC).

Les conclusions des parties à cet égard doivent être considérées comme de simples suggestions qui, comme telles, ne sont pas visées par la maxime de disposition (arrêt du Tribunal fédéral 4A_692/2015 du 1^{er} mars 2017 consid. 8.2, non publié aux ATF 143 III 206).

8.2. Les frais judiciaires sont mis à la charge de la partie succombante (art. 95 et 106 1ère phrase CPC). Lorsqu'aucune des parties n'obtient entièrement gain de cause, les frais sont répartis selon le sort de la cause (art. 106 al. 2 CPC). La Cour peut s'écarter des règles générales et répartir les frais selon sa libre appréciation, notamment lorsqu'une partie a intenté le procès de bonne foi (art. 107 al. 1 let. b CPC) ou des circonstances particulières rendent la répartition en fonction du sort de la cause inéquitable (art. 107 al. 1 let. f CPC).

8.3. En l'espèce, le montant des frais judiciaires de première instance - fixé à 1'640 fr. et compensé avec l'avance du même montant versée par l'employée (art. 111 al. 1 CPC) - n'ayant pas été remis en cause en appel et ayant été arrêté conformément aux règles légales (art. 19 al. 3 let. c LaCC; art. 5, 69 et 73 à 79 RTFMC), il sera confirmé.

L'appelante obtient gain de cause sur une faible quote-part de ses prétentions en salaire, et sur le principe du licenciement abusif, avec une indemnité de l'ordre de la moitié de celle requise, et succombe pour le surplus. Il y a donc lieu de lui faire supporter les frais judiciaires de première instance à hauteur de 1'000 fr., le solde étant supporté par l'intimée, qui en remboursera l'appelante.

8.4. Les frais judiciaires de seconde instance seront arrêtés à 1'500 fr. pour l'appel principal, l'intérêt à l'appel joint étant inférieur au montant de 50'000 fr. (art. 71 RTFMC), compensés avec l'avance déjà effectuée, acquise à l'Etat de Genève.

Compte tenu de ce que l'appelante obtient gain de cause sur le principe et sur une partie de la quotité réclamée pour l'un de ses trois chefs de conclusions, elle supportera les 2/3 de ce frais, soit 1'000 fr. Le solde, soit 500 fr., lui sera versé par l'intimée.

8.5. Il n'est pas alloué de dépens (art. 22 al. 2 LaCC).

* * * * *

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

À la forme :

Déclare recevables l'appel interjeté le 7 novembre 2018 par A_____ et l'appel joint interjeté le 14 janvier 2019 par B_____ SARL contre le jugement JTPH/310/2018 rendu le 5 octobre 2018 par le Tribunal des prud'hommes dans la cause C/25865/2015-3.

Au fond :

Annule les chiffres 6, 10 et 12 du dispositif du jugement entrepris, et statuant à nouveau sur ces points :

Condamne B_____ SARL à verser à A_____ 15'000 fr. nets avec intérêts moratoires à 5% l'an dès le 1^{er} juillet 2015.

Met les frais judiciaires de première instance à hauteur de 1'000 fr. à charge de A_____ et à hauteur de 640 fr. à charge de B_____ SARL.

Condamne B_____ SARL à verser la somme de 640 fr. à A_____ à titre de remboursement des frais judiciaires de première instance.

Confirme le jugement entrepris pour le surplus.

Déboute les parties de toutes autres conclusions.

Sur les frais :

Arrête les frais judiciaires de seconde instance à 1'500 fr., et dit qu'ils sont partiellement compensés avec l'avance de frais fournie, qui reste acquise à l'Etat de Genève.

Met ces frais à la charge de A_____ à concurrence de 1'000 fr. et à la charge de B_____ SARL à raison de 500 fr.

Condamne en conséquence B_____ SARL à verser 500 fr. à A_____.

Dit qu'il n'est pas alloué de dépens.

Siégeant :

Madame Sylvie DROIN, présidente; Monsieur Claudio PANNO, juge employeur; Madame Agnès MINDER-JAEGER, juge salariée; Madame Chloé RAMAT, greffière.

Indication des voies de recours et valeur litigieuse :

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

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

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