REPUBLIQUE ET CANTON DE GENEVE

POST TENEBRAS LUX

POUVOIR JUDICIAIRE

C/4519/2021-5 **CAPH/52/2023**

ARRÊT

DE LA COUR DE JUSTICE

Chambre des prud'hommes

DU LUNDI 22 MAI 2023

Entre

Madame A_____, domiciliée _____, appelante d'un jugement rendu par le Tribunal des prud'hommes le 10 octobre 2022 (JTPH/313/2022), comparant par Me Thierry STICHER, avocat, VS AVOCATS, boulevard Georges-Favon 14, 1204 Genève, en l'étude duquel elle fait élection de domicile,

et

Madame B_____, p.a. Pharmacie C_____, _____, intimée, comparant par Me Olivier CRAMER, avocat, Cramer Avocats, place du Bourg-de-Four 24, case postale 3171, 1211 Genève 3, en l'étude duquel elle fait élection de domicile.

Le présent arrêt est communiqué aux parties par plis recommandés du 25 mai 2023.

EN FAIT

A. Par jugement JTPH/313/2022 du 10 octobre 2022, reçu par les parties le 12 octobre 2022, le Tribunal des prud'hommes, après avoir déclarées recevables la demande formée le 31 mai 2021 par A_____ contre B_____ et la demande reconventionnelle de celle-ci du 5 novembre 2021 (chiffre 1 et 2 du dispositif), a débouté A_____ de toutes ses conclusions (ch. 3), débouté B_____ de ses conclusions reconventionnelles (ch. 4), dit que la procédure était gratuite et dit qu'il n'était pas alloué de dépens (ch. 5).

B. **a.** Par acte expédié le 3 novembre 2022 à la Cour de justice, A_____ forme appel contre le chiffre 3 du dispositif du jugement précité, dont elle requiert l'annulation. Elle conclut à la condamnation de B_____ à lui verser les sommes nettes, augmentées des intérêts moratoires à 5 % dès le 1er février 2021, de 24'480 fr. à titre de licenciement abusif, 10'000 fr. à titre de tort moral et 30'901 fr. 85 à titre de "dommage économique". Elle conclut également à la condamnation de B_____ à lui remettre un certificat de travail mentionnant qu'elle a toujours exécuté les tâches confiées à l'entière satisfaction de l'employeuse, avec l'assiduité requise.

b. Dans sa réponse du 14 décembre 2022, B_____ a conclu à la confirmation du jugement attaqué.

c. Les parties ont répliqué et dupliqué, en persistant dans leurs conclusions respectives.

d. Elles ont été informées le 6 mars 2023 de ce que la cause était gardée à juger.

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

a. A_____ a commencé à travailler le 1er septembre 1994 au sein de l'entreprise individuelle "Pharmacie C_____, D_____, E_____ succ.", actuellement "Pharmacie C_____, D_____, B_____ succ.", dont B_____ est la titulaire depuis 1997. Son dernier salaire mensuel brut s'élevait à 4'080 fr. pour une activité de préparatrice en pharmacie à 66 %.

b. La pharmacienne responsable est F_____ depuis le 1er janvier 2019; elle a succédé dans cette fonction à G_____.

La pharmacienne responsable établit les plannings de présence, lesquels indiquent fidèlement toutes les présences effectives; des mises à jour sont toujours effectuées en cas de changement de dernière minute (témoignages F_____, H_____, I_____, J_____ et K_____).

c. La pharmacie comprend une partie ouverte au public, avec un comptoir de vente muni de deux tiroirs-caisses reliés à quatre ordinateurs, un bureau (partie "back-office") où se situe un coffre, ainsi qu'un laboratoire. Celui-ci est une pièce ouverte, non visible par les clients (témoignage F_____).

d. Le 25 janvier 2019 a été installé dans la pharmacie un nouveau logiciel (logiciel "L_____") - commercialisé par M_____ AG (société appartenant à N_____) et utilisé par les 2/3 des pharmacies de Suisse romande - permettant de gérer informatiquement les encaissements et les stocks. La migration informatique a entraîné quelques complications, mais pas plus que celles qu'interviennent usuellement (témoignages O_____ et F_____). Les deux problèmes survenus, l'un concernant le paiement des caisses maladie et l'autre en lien avec le paiement par carte de crédit, ont été rapidement résolus (témoignage G_____).

Les tiroirs-caisses et le coffre sont accessibles à tous les employées (soit une dizaine de pharmaciennes, assistantes en pharmacie, préparatrices en pharmacie et apprenties durant la période litigieuse) tout au long de la journée. Pour enregistrer une opération de caisse, chaque employée doit cliquer sur son nom, apparaissant sur l'écran d'accueil des ordinateurs. Le coffre est fermé avec une clé accessible à toutes les employées la journée et est verrouillé par un code habituellement la nuit et déverrouillé le matin à l'ouverture. Chaque employée est censée s'enregistrer avec son nom et n'est, sauf exception, pas autorisée à utiliser le profil d'une collègue. Cependant, il n'existe pas de code spécifique ou de badge, de sorte que, dans les faits, toute employée peut utiliser n'importe quel accès (n'importe quel prénom) pour effectuer une transaction sans qu'il ne soit possible de déterminer sur cette base quelle collaboratrice a effectivement accédé aux tiroirs-caisses ou au coffre à un moment déterminé. Ainsi, une transaction peut être effectuée avec le profil d'une collaboratrice alors que celle-ci n'est pas présente.

Le profil utilisé pour la transaction apparaît sur les relevés de caisse sous forme d'initiales (témoignage F_____).

e. En mai 2020, F_____ a constaté sur les rapports de caisse la présence de nombreuses opérations douteuses, soit des "transactions négatives", relatives à des retours de médicaments ou de produits de parapharmacie contre remboursement. Elle a alors procédé avec B_____ à la vérification systématique des opérations de caisse depuis le 25 janvier 2019 (témoignage F_____).

Jusqu'en juin 2019, il y avait eu de nombreuses préparations magistrales (PM), des produits de la liste des spécialités (LS) ou hors liste (HL) sans numéro, sans détail du produit et sans nom du client. En principe, une préparation magistrale ne pouvait pas être reprise, car elle avait été préparée pour un client en particulier. Il y avait aussi des remboursements de produits homéopathiques, qui pouvaient atteindre des montants importants, alors qu'il s'agissait habituellement de petits

montants. Après juin 2019, il y avait eu beaucoup de remboursements de produits que la pharmacie n'avait pas en stock ou qui ne se faisaient plus (produits dits "hors commerce", en particulier très chers). De plus, ces remboursements étaient souvent effectués depuis un poste du back office, alors que quand un client restituait un produit, cela se passait au comptoir de vente. En juin 2020, il y avait eu des ventes encaissées puis effacées plusieurs jours après. Dans les faits, de tels effacements étaient rares. Le système acceptait des retours pour des ventes qui n'avaient pas eu lieu, alors que les ventes "effacées" concernaient des ventes effectives et encaissées. En pratique, une vente n'était pas effacée. Le produit restitué était scanné puis placé dans le dossier du patient concerné afin de garder une trace (témoignage F_____).

B_____ et F_____ ont classé les retours douteux par collaboratrices: celles qui en présentaient le plus étaient, outre la pharmacienne responsable, P_____, pharmacienne, J_____, assistante en pharmacie, et I_____, préparatrice en pharmacie. Interrogées sur les circonstances dans lesquelles les retours avaient eu lieu, ces trois dernières ont répondu qu'elles ne comprenaient pas pourquoi les transactions étaient à leur nom (déposition B_____; cf. également témoignages P_____, J_____ et I_____).

e.a En mai 2020, F_____ a montré à I_____, préparatrice en pharmacie depuis novembre 1991, beaucoup de tickets négatifs établis à son nom et lui a demandé des explications, qu'elle n'a pas été en mesure de fournir. Il s'agissait de produits qui n'étaient soit pas en stock à la pharmacie, soit hors commerce, soit encore des produits homéopathiques pour des montants importants. La pharmacie ne reprenait qu'extrêmement rarement des produits et il n'arrivait jamais qu'un retour soit effectué depuis l'ordinateur du back office. En cas de retour de produit, l'opération se faisait avec l'accord de la pharmacienne responsable et devant le client (témoignage I_____).

Le 25 mai 2020, vers 17h30, la témoin I_____ a servi une cliente, Q_____. Elle a ensuite dû partir un peu avant 18h. Au moment de son départ, A_____ était à l'ordinateur joint au fax. Le lendemain matin, la pharmacienne responsable a demandé à I_____ ce qui s'était passé avec la vente, car la transaction avait été reprise à son nom, de l'ordinateur du fax, pour être corrigée et mise en négatif. N'ayant aucune explication à fournir, elle a proposé à la pharmacienne responsable d'appeler la cliente, en la mettant sur haut-parleur (témoignage I_____). La cliente a indiqué qu'elle n'avait pas ramené les produits achetés la veille (témoignages I_____ et Q_____).

e.b J_____, assistante en pharmacie depuis 41 ans, a dû se rendre à une reprise en soirée à la pharmacie pour s'expliquer, car beaucoup de tickets négatifs avaient été établis à son nom. Elle n'a pas été en mesure de donner des explications et s'est dit que quelqu'un avait pu utiliser son prénom pour faire des opérations

(témoignage J_____). Elle a indiqué à la pharmacienne responsable qu'à l'origine des opérations douteuses, il y avait forcément une intervention humaine et qu'il ne s'agissait pas d'erreurs (déposition B_____).

e.c P_____, employée de la pharmacie depuis 2018, a été convoquée par B_____ et la pharmacienne responsable qui avaient des questions à lui poser au sujet de nombreux tickets de vente négatifs à son nom. Elle ignorait tout de ces ventes et n'a été en mesure de donner aucune explication à leur sujet.

e.d Toujours en mai 2020, F_____ a posé à K_____, d'abord apprentie à la pharmacie depuis août 2019, puis assistante en pharmacie depuis 2021, des questions au sujet de tickets négatifs établis à son nom, notamment un ticket relatif à un remboursement de 400 fr. ou 500 fr. pour du VIAGRA. Elle ne savait pas de quoi il s'agissait, car elle n'avait jamais remboursé un quelconque montant pour ce produit. Elle a donné la même réponse pour tous les tickets négatifs que sa responsable lui a présentés (témoignage K_____).

f. Pour déterminer qui était à l'origine des transactions douteuses, B_____ et la pharmacienne responsable ont listé les présences au moment de chaque opération (déposition B_____ et témoignage F_____). Il est apparu qu'un grand nombre des opérations avait été effectué au nom de collaboratrices qui étaient absentes ou en vacances le jour en question. Il était donc clair, pour la pharmacienne responsable, que quelqu'un utilisait les initiales d'une autre collaboratrice (témoignage F_____).

Les vérifications ont pris plusieurs semaines (témoignage F_____). Elles se sont fondées sur les plannings de la pharmacie pour 2019 et pour les mois de janvier à juillet 2020, sur les tableaux récapitulatifs des retours litigieux pour les périodes du 21 janvier au 31 décembre 2019 et du 1er janvier au 31 juillet 2020, ainsi que sur les relevés de caisse de l'ensemble des retours pour les deux mêmes périodes, documents produits devant le Tribunal.

La pharmacienne responsable a pris contact avec N_____. Par message électronique du 26 juin 2020, R_____, de N_____, se référant à divers entretiens téléphoniques de F_____ avec des collaborateurs de N_____, a confirmé à cette dernière qu'il était impossible que le logiciel "L_____" fasse automatiquement une vente sans qu'un utilisateur soit identifié ou fasse des ventes en identifiant un utilisateur au hasard. Toute vente (positive ou négative) faite avec un utilisateur était donc obligatoirement créée par une personne physique. Il ne s'agissait en aucun cas d'une erreur informatique.

Alors que leurs soupçons se portaient au début sur une autre personne, l'employeuse et la pharmacienne responsable ont constaté qu'à chaque fois qu'il y avait eu une opération douteuse, A_____ était présente et que lorsque celle-ci ne travaillait pas, il n'y en avait aucune (déposition B_____; cf. également

témoignage F_____). Le 25 juillet 2019 à 17h26 il y avait eu une transaction douteuse, alors que A_____ ne travaillait pas selon le planning. Elle était cependant passée à la pharmacie chercher deux articles pour elle, qu'elle avait mis sur son compte. La transaction douteuse suivait à une minute près les achats faits par A_____ (témoignage F_____).

B_____ n'a pas confronté A_____ à ses constatations, puisqu'elle craignait que celle-ci, prise en faute, cesse ses agissements. Elle pensait que si l'employée avait arrêté, elle n'aurait pas disposé de preuves suffisantes des malversations (déposition B_____).

g.a Le 29 juin 2020 à 18h45 (la pharmacie fermant à 19h) s'est tenu dans le laboratoire un entretien entre, d'une part, A_____ et, d'autre part, B_____, accompagné de son conseil, et F_____. A cette occasion, il a été reproché oralement à A_____ d'avoir volé dans la caisse.

L'employée a été licenciée et on lui a demandé de quitter la pharmacie sur le champ.

S'il n'est pas contesté qu'"avant que son licenciement ne soit prononcé par l'employeur le 29 juin 2020, l'employée n'a jamais pu se défendre ou s'exprimer sur les accusations portées à son encontre", il est admis que l'employée a naturellement contesté être l'auteur des vols". Par ailleurs, lors de l'entretien, A_____ répétait: "avec tout l'argent que je vous ai fait gagner", sans que la pharmacienne responsable ne comprenne de quoi elle parlait (témoignage F_____).

P_____ et K_____ étaient présentes à la pharmacie le 29 juin 2020 mais n'ont rien entendu de ce qui se disait (témoignages P_____ et K_____).

g.b Lors de l'entretien a été remise à l'employée une lettre de congé signée par B_____ et F_____ datée du même jour et lui notifiant la résiliation du contrat de travail avec effet au 30 septembre 2020; A_____ était dispensée de son obligation de travailler avec effet immédiat et invitée à restituer les clefs de la pharmacie.

Le courrier faisait état d'un contrôle entrepris récemment sur les caisses de la pharmacie. Au regard des anomalies détectées, l'employeuse avait procédé à une vérification complète et systématique des opérations de caisse pour la période du 25 janvier 2019 au 20 juin 2020, dont l'analyse venait de s'achever. L'employeuse avait acquis la conviction que A_____ avait commis, seule ou avec l'aide de tiers, des agissements gravement préjudiciables aux intérêts de l'entreprise. La découverte de ces faits et leur étendue rompaient de manière immédiate et irrémédiable le lien de confiance indispensable à la poursuite de la relation contractuelle.

h. Le licenciement de A_____ a été annoncé aux autres collaboratrices le lendemain par la pharmacienne responsable (témoignage P_____). Celle-ci n'a pas indiqué les motifs, mais les questions qu'elle avait posées durant les dernières semaines avaient "fait parler" (témoignage F_____). K_____ en a déduit qu'il s'agissait des "vols" (témoignage K_____).

B_____ a indiqué que A_____ avait été licenciée pour faute grave (témoignage H_____).

i. Par courrier du 6 juillet 2020, A_____ a formé opposition au congé, en se référant à l'entretien du 29 juin 2020. Elle a contesté les accusations portées à son encontre tout en dénonçant les conditions dans lesquelles elle avait été licenciée, à savoir "dans une pièce ouverte sur la pharmacie, dans laquelle se trouvaient d'autres membres du personnel, ainsi que des clients, ceci en présence de la pharmacienne responsable et d'un avocat".

B_____ était par ailleurs mise en demeure de fournir, sous dix jours, tous les éléments de preuves relatifs aux contrôles auxquels elle aurait procédé et aux anomalies qu'elle aurait détectées.

Par courrier du 30 juillet 2020, B_____ a contesté la façon dont l'employée avait décrit son licenciement: l'entretien s'était déroulé à l'heure de la fermeture de la pharmacie et à l'écart de la clientèle et des employés. Deux employées étaient encore présentes, mais se trouvaient dans un autre espace et avaient quitté les lieux dès la fermeture des caisses à 19h15.

j. A_____ a été incapable de travailler à 100% pour cause de maladie du 2 juillet au 13 décembre 2020.

k. En date du 9 février 2021, B_____ a adressé à A_____ un certificat de travail comprenant les passages suivants:

"Madame A_____ a toujours exécuté son travail pleinement et assidument conformément à nos attentes.

Nous reconnaissons son exactitude, son esprit d'initiative et ses solides connaissances professionnelles dans le traitement des tâches susmentionnées. Elle a su entretenir durant ces années de bonnes relations tant avec la clientèle qu'avec ses collègues de travail".

l. En février 2021, S_____, administratrice de PHARMACIE T_____ SA et pharmacienne, a téléphoné à F_____. Elle avait reçu le curriculum vitae de A_____ et souhaitait savoir si la séparation s'était bien passée, si l'employée était fiable et quel avait été son salaire. A_____ lui avait indiqué qu'elle gagnait 7'000 fr. par mois et qu'elle avait été licenciée pour des raisons économiques. S_____ lui avait dit qu'elle allait contacter son ancienne pharmacienne

responsable, ce à quoi l'intéressée ne s'était pas opposée (lettre du 1er mars 2021 de S_____ à A_____, produite par celle-ci au Tribunal sous pièce 18 et dont le contenu a été confirmée par S_____ entendue comme témoin; cf. également témoignage S_____).

F_____ a d'abord indiqué à S_____ que A_____ ne gagnait pas 7'000 fr. par mois et qu'en outre, elle n'avait pas été licenciée pour des motifs économiques. S_____ a alors insisté pour connaître le motif du congé. La pharmacienne responsable a fini par lui indiquer qu'il s'agissait d'une "grave erreur interne", sans plus de détails. Cela lui a suffi pour qu'elle n'ait plus confiance et qu'elle renonce à engager A_____ (témoignage S_____).

m. Par requête de conciliation déposée le 25 février 2021, A_____ a assigné B_____ en paiement d'une somme totale nette de 64'481 fr. Une autorisation de procéder a été délivrée à A_____ le 28 avril 2021, suite à l'échec de la conciliation.

Le 31 mai 2021, A_____ a porté le litige devant le Tribunal, en réclamant à B_____ la somme nette totale de 65'381 fr. 85 plus intérêts moratoires à 5% l'an dès le 1er février 2021, soit 24'480 fr. à titre d'indemnité pour résiliation abusive, 10'000 fr. à titre d'indemnité pour tort moral et 30'901 fr. 85 à titre d'indemnité pour dommage économique.

Elle a également conclu à la délivrance d'un certificat de travail modifié, comprenant les passages suivants:

"Durant cette période, Madame A_____ a toujours exécuté les tâches confiées à notre pleine et entière satisfaction, avec l'assiduité requise.

Nous reconnaissons son exactitude, son esprit d'initiative et ses solides connaissances professionnelles dans le cadre de son activité professionnelle. Elle a su entretenir durant ces années de très bonnes relations, tant avec la clientèle, ses collègues que ses supérieurs".

n. A_____ a retrouvé un travail comme préparatrice en pharmacie dans une pharmacie de la place à compter du 1er juin 2021, pour un salaire mensuel brut de 3'000 fr., versé douze fois l'an, à un taux d'activité de 50 %, la collaboratrice pouvant toutefois être appelée à fournir du travail supplémentaire en fonction des besoins de la pharmacie.

o. Le 5 août 2021, B_____ a informé le Tribunal que le 24 septembre 2020 elle avait saisi le Ministère public d'une plainte pénale pour vol à l'encontre de A_____ et a sollicité la suspension de la présente procédure jusqu'à droit jugé au pénal (P/1_____/2020). Le recours de l'employeuse contre le refus du Tribunal a été déclaré irrecevable par arrêt de la Cour du 3 décembre 2021.

p. Par acte du 5 novembre 2021, l'employeuse a conclu, sur demande principale, au déboutement de A_____ de ses conclusions et, sur demande reconventionnelle, à la condamnation de cette dernière à lui verser 70'789 fr. avec intérêts moratoires à 5% l'an dès le 29 juin 2020, à titre d'indemnisation du dommage subi.

A_____ a conclu au rejet de la demande reconventionnelle.

q. Le Tribunal a recueilli les déclarations des parties, également sous forme de dépositions (art. 192 CPC), et a entendu divers témoins. Les déclarations et dépositions ont été intégrées dans la partie "En fait" ci-dessus dans la mesure utile. Il y a lieu de relever en outre ce qui suit:

- Lors de sa déposition, A_____ a déclaré qu'elle n'était l'auteure d'aucune malversation à la pharmacie C_____.

- Selon la témoin J_____, les tickets négatifs qui lui avaient été montrés en mai 2020 ne pouvaient pas provenir d'une erreur informatique ou d'une autre erreur; pour elle, il s'agissait "d'actions humaines délibérées" (témoignage J_____). La témoin K_____ ne pensait pas que les transactions sur lesquelles elle avait été interrogée par ses supérieures pouvaient être "le résultat d'une erreur informatique" (témoignage K_____).

- Le témoin O_____ a confirmé que pour utiliser des caisses avec le logiciel de M_____ AG, il fallait obligatoirement utiliser la touche d'un utilisateur; ainsi, toute vente positive ou négative était due à une action humaine et ne pouvait provenir d'une erreur informatique (témoignage O_____).

r. A l'issue de l'audience du Tribunal du 13 juin 2022, les parties ont plaidé, en persistant dans leurs conclusions. Le Tribunal a gardé la cause à juger.

D. Dans le jugement attaqué et sur les questions demeurées litigieuses en appel, le Tribunal a considéré ce qui suit.

a. Il était ressorti des enquêtes et des pièces produites que le licenciement de A_____ avait été prononcé à la suite d'investigations approfondies qui s'étaient étalées sur plusieurs semaines.

En mai 2020, la pharmacienne responsable, interpellée par la récurrence de ventes dites négatives, avait procédé, avec B_____, à l'analyse systématique des opérations de caisse depuis le mois de janvier 2019; il en était ressorti un nombre élevé de transactions négatives ayant donné lieu à des remboursements en espèces.

A cet égard, les relevés de caisse des retours pour la période allant du 21 janvier 2019 au 31 juillet 2020, laissaient effectivement apparaître un nombre important

de ventes négatives, dont l'employée n'avait pas contesté l'existence en tant que telles.

L'employeuse avait alors interrogé au moins trois employées dont les initiales étaient apparues de manière prépondérante sur ces ventes négatives; aucune d'elles n'avait été en mesure d'en expliquer la présence, indiquant n'avoir pas effectué les opérations en question. Elle avait alors procédé aux relevés des ventes négatives douteuses, c'est-à-dire non explicables par des retours ou des annulations usuelles de produits, et les avait croisés avec les plannings de présence des employées, ce qui avait fait ressortir qu'à chaque vente négative douteuse, A_____ était la seule à être chaque fois présente à la pharmacie.

Les analyses effectuées par l'employeuse avaient ainsi démarré sur la base de constatations objectives, à savoir l'existence de ventes négatives anormalement élevées, et ne visaient donc a priori aucune collaboratrice en particulier. La méthode appliquée par B_____ n'apparaissait pas dénuée de fondement logique.

Par ailleurs, les enquêtes avaient démontré que les retours de produits, que ce soit de pharmacie ou de parapharmacie, étaient rares et que ceux-ci ne donnaient que très exceptionnellement lieu à des remboursements en espèces. Par conséquent, il était cohérent d'isoler de l'ensemble des ventes négatives les retours de produits ayant entraîné un retrait d'argent de la caisse.

En outre, il avait été établi, en particulier par le témoignage de O_____, que chaque opération de caisse nécessitait l'utilisation d'un code utilisateur, mais qu'en l'occurrence ces codes (initiales) n'étaient pas protégés, de sorte que n'importe qui pouvait utiliser n'importe quelle initiale.

Par conséquent, il était donc également justifié de vérifier si les initiales figurant sur les ventes négatives douteuses correspondaient bien aux personnes présentes à la pharmacie lors de la vente. Les plannings de travail correspondaient aux présences effectives des employés à la pharmacie et hormis à de très rares exceptions, ceux-ci étaient systématiquement adaptés en cas de changement de dernière minute. Ces plannings apparaissaient donc comme un support fiable et propre à établir quelle collaboratrice était présente ou non le jour où des ventes négatives dites douteuses avaient été relevées. Ainsi, en constatant que A_____ était systématiquement présente à la pharmacie lors d'opérations réputées litigieuses et qu'à l'inverse, lorsqu'elle n'était pas là, ces opérations n'avaient pas lieu, B_____ était légitimement fondée à croire que la précitée était à l'origine de ces malversations.

S'agissant de l'équilibre des stocks invoqué par A_____, l'employeuse avait démontré à satisfaction que le procédé usité, à savoir simuler un retour de produit contre remboursement de sa valeur marchande, pouvait n'avoir aucun impact sur l'inventaire, puisque souvent il s'agissait de produits qui n'étaient pas/plus en

stock, voire plus commercialisés, étant précisé que les enquêtes avaient également établi que seuls les produits de parapharmacie étaient gérés informatiquement alors que ceux de pharmacie ne l'étaient que physiquement.

La question n'était pas de savoir si la culpabilité de l'employée était établie s'agissant des accusations de vols - cet examen incombant aux autorités pénales saisies - mais si l'employeuse disposait de motifs suffisants pour considérer que le lien de confiance avec son employée était rompu, bien qu'aucune résiliation immédiate n'ait été prononcée.

Le Tribunal est parvenu à la conclusion que tel était bien le cas, étant souligné encore une fois que B_____ s'était livrée à une investigation sérieuse et méthodique et que son enquête ne visait pas A_____ en particulier, employée contre laquelle elle n'avait jamais eu aucun grief.

L'employée n'alléguait pas, ni a fortiori ne démontrait, que les accusations de vols dont elle avait fait l'objet cacheraient en réalité un autre motif qui serait, de par sa nature, abusif. Il ne suffisait pas d'affirmer que le motif de licenciement était infondé - ce qui en l'occurrence n'était pas le cas - pour prétendre qu'il était abusif. Encore fallait-il alléguer et établir que c'était abusivement que les accusations avaient été portées à l'encontre de l'employée visée. B_____ avait des raisons objectives pour désigner A_____ comme étant à l'origine des transactions qualifiées de douteuses.

L'employée faisait valoir également que la manière dont le licenciement s'était déroulé l'avait été sans égards envers elle. Elle n'avait toutefois pas apporté la preuve qu'elle aurait été congédiée sans ménagement au vu et su des autres employées de la pharmacie ainsi que des clients. Certes, il était établi que l'entretien de licenciement s'était déroulé dans une pièce en partie ouverte, mais aucun témoin n'avait déclaré qu'il/elle aurait entendu ne serait-ce que des bribes de la discussion qui avait eu lieu.

Enfin, l'employée n'avait allégué, à aucun moment, que l'on ne lui avait pas laissé la possibilité de s'expliquer, voire de se défendre, par rapport aux accusations dont elle faisait l'objet.

Il était vrai que l'employeuse aurait dû demander à A_____ de s'expliquer, tout comme elle l'avait fait à l'égard d'au moins trois autres employées. Ceci était d'autant plus vrai que le travail et le comportement de la précitée avaient toujours donné satisfaction et que celle-ci avait une grande ancienneté dans la pharmacie.

S'il s'agissait d'un manquement, il fallait considérer que l'employeuse n'avait toutefois pas pris sa décision à la légère et que, vu la nature des constatations auxquelles elle était parvenue au terme de plusieurs semaines d'investigations, elle était également fondée à mettre un terme aux relations de travail de manière

immédiate, ce qu'elle n'avait finalement pas fait pour des raisons qu'il n'y avait pas lieu d'examiner.

b. A_____ alléguait qu'elle avait subi un tort moral pour avoir été accusée faussement d'actes délictuels devant des tiers, son employeuse ayant également propagé ces accusations calomnieuses à l'égard de ses futurs employeurs.

Il était acquis qu'au vu des investigations sérieuses et méthodiques qu'elle avait menées après la découverte d'opérations de caisse anormales, l'employeuse était fondée à croire que A_____ était à l'origine de celles-ci.

Par ailleurs, l'employée n'avait pas démontré que des collègues et/ou des clients avaient entendu ce qui s'était dit lors de l'entretien de licenciement à la pharmacie.

Enfin, s'agissant des discussions contractuelles rompues par S_____, il était démontré que c'était celle-ci qui avait contacté l'employeuse, au motif qu'elle avait des doutes sur le montant du salaire annoncé par A_____, ainsi que sur les circonstances de son départ de la pharmacie. Il était aussi établi que, lors de l'entretien téléphonique entre S_____ et la pharmacienne responsable, les informations données par cette dernière étaient restées objectives.

En effet, d'une part, F_____ s'était contentée de répondre que le montant du salaire de l'employée n'était pas celui que cette dernière avait annoncé à sa future employeuse. S'agissant des motifs du départ, d'autre part, F_____ s'était, dans un premier temps, limitée à répondre que l'employée n'avait pas été licenciée pour des raisons économiques. C'était sur l'insistance de S_____ que F_____ avait fini par lui dire qu'il s'agissait d'une "grave erreur interne", ce qui, au regard du résultat des investigations menées, se justifiait objectivement.

Au vu de ce qui précède, le Tribunal a considéré que l'employeuse n'avait porté atteinte à la personnalité de A_____ ni au moment de l'annonce de son licenciement ni par la suite.

c. Comme indiqué, les informations données par l'employeuse au potentiel employeur de A_____ étaient conformes à la vérité et leur formulation n'était pas inutilement péjorative.

En outre, l'employée avait elle-même donné des informations fausses à sa future employeuse en indiquant notamment, dans le cadre des discussions précontractuelles, un salaire plus élevé que celui qu'elle avait réellement perçu à la pharmacie.

Par conséquent, les reproches de l'employée étaient particulièrement malvenus, puisque, en l'occurrence, elle savait qu'en donnant de fausses indications à un

potentiel employeur, elle prenait le risque de se voir reprocher d'avoir menti, ne serait-ce que sur ce point, et donc de mettre à néant la relation de confiance à peine naissante.

Au vu de ce qui précède, A_____ avait échoué à apporter la preuve qu'elle aurait subi un dommage imputable à B_____.

d. A_____ avait reçu un certificat de travail dont elle sollicitait la modification. Elle demandait d'une part, que les termes "a toujours pleinement exécuté son travail pleinement et assidument conformément à nos attentes" soient remplacés par "à notre pleine et entière satisfaction", et, d'autre part, que les termes "bonnes relations tant avec la clientèle qu'avec ses collègues de travail" soient remplacés par "de très bonnes relations, tant avec la clientèle, ses collègues que ses supérieurs".

L'appréciation de la qualité du travail de l'employée était conforme à vérité. En effet, il était ressorti des enquêtes que A_____ avait toujours bien fait son travail.

Cette dernière n'avait toutefois pas démontré que ses prestations avaient été au-dessus de la moyenne, de sorte qu'elle ne pouvait imposer la formulation "à notre pleine et entière satisfaction", étant précisé que, selon la jurisprudence, il n'y avait pas de différence notable entre "notre satisfaction" et "notre entière satisfaction".

Il en allait de même pour la qualification de ses relations avec ses collègues et avec les clients, qualifiées de "bonnes" dans le certificat de travail. L'employée n'ayant pas établi qu'elle aurait eu des relations d'une intensité et d'une qualité particulière, elle ne pouvait solliciter une formulation différente que celle choisie par l'employeuse.

EN DROIT

1. **1.1** Interjeté contre une décision finale de première instance (art. 308 al. 1 let. a CPC), auprès de l'autorité compétente (art. 124 let. a LOJ), dans une affaire patrimoniale dont la valeur litigieuse est supérieure à 10'000 fr. (art. 91 al. 1 et 308 al. 2 CPC), dans le délai utile de trente jours et selon la forme prescrite par la loi (art. 130 al. 1, 142 al. 1, 145 al. 1 let. b et 311 al. 1 CPC), l'appel principal est recevable.

1.2 L'appel peut être formé pour violation du droit ou constatation inexacte des faits (art. 310 CPC).

En l'espèce, l'appelante forme son appel pour violation du droit et constatation inexacte des faits.

En tant que besoin, l'état de fait ci-dessus a été rectifié et complété, de sorte que le grief de l'appelante en lien avec la constatation inexacte des faits ne sera pas traité plus avant.

2. Le Tribunal a considéré qu'il ne s'agissait pas de déterminer si la culpabilité de l'appelante était établie s'agissant des accusations de vols - cet examen incombant aux autorités pénales saisies - mais si l'intimée disposait de motifs suffisants pour considérer que le lien de confiance avec son employée était rompu. A juste titre, cette considération des premiers juges n'est pas critiquée en appel.

L'appelante fait toutefois grief au Tribunal d'avoir nié le caractère abusif du congé du 29 juin 2020. Elle soutient que l'intimée n'aurait pas diligenté une enquête sérieuse. Vu l'absence de différence de caisse ou de stock, aucun vol n'aurait en réalité jamais eu lieu au sein de la pharmacie, de sorte que l'employeuse chercherait en vérité le responsable d'une infraction inexistante. De plus, l'intimée ne lui aurait pas permis de s'exprimer et de se défendre avant son licenciement.

2.1 En droit suisse du travail, la liberté de 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 fin au contrat unilatéralement est toutefois limité par les dispositions sur le congé abusif (art. 336 ss CO; ATF 136 III 513 consid. 2.3; 132 III 115 consid. 2.1; 131 III 535 consid. 4.1). L'art. 336 al. 1 et 2 CO énumère des cas dans lesquels la résiliation est abusive. Cette liste n'est pas exhaustive; elle concrétise avant tout l'interdiction générale de l'abus de droit. Un congé peut donc se révéler abusif dans d'autres situations que celles énoncées par la loi; elles doivent toutefois apparaître comparables, par leur gravité, aux hypothèses expressément envisagées (ATF 136 III 513 consid. 2.3; 132 III 115 consid. 2.1; 131 III 535 consid. 4.2).

Pour pouvoir examiner si la résiliation ordinaire est abusive ou non (art. 336 CO), il faut déterminer quel est le motif de congé invoqué par la partie qui a résilié (ATF 132 III 115 consid. 2; 131 III 535 consid. 4; 125 III 70 consid. 2 2).

Il incombe en principe au destinataire de la résiliation de démontrer que celle-ci est abusive. Le juge peut toutefois 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. Ce dernier ne peut alors rester inactif, n'ayant d'autre issue que de fournir des preuves à l'appui de ses propres allégations quant au motif de congé (ATF 130 III 699 consid. 4.1; 123 III 246 consid. 4b; arrêt du Tribunal fédéral 4A_126/2020 du 30 octobre 2020 consid. 3).

2.1.1 La résiliation ordinaire est abusive lorsque l'employeur la motive en accusant le travailleur d'un comportement contraire à l'honneur, s'il apparaît que l'accusation est infondée et que, de plus, l'employeur l'a élevée sans s'appuyer sur aucun indice sérieux et sans avoir entrepris aucune vérification ; au regard de

l'art. 328 al. 1 CO, l'employeur viole alors gravement son devoir de protéger la personnalité du travailleur (arrêt du Tribunal fédéral 4A_99/2012 du 30 avril 2012 consid. 2.2.1, concernant des aides-soignantes accusées de maltraiter les résidents d'un établissement médico-social).

La résiliation ordinaire n'est pas abusive du seul fait qu'en définitive, le cas échéant, l'accusation élevée contre le travailleur se révèle infondée ou ne peut pas être confirmée; l'abus suppose en effet, de surcroît, que l'employeur ait accusé le travailleur avec légèreté, sans justification raisonnable. La résiliation ordinaire ne saurait être soumise à des conditions plus strictes qu'un licenciement immédiat pour de justes motifs, régi par l'art. 337 CO. Or, en l'état de sa jurisprudence, le Tribunal fédéral n'exclut pas que le simple soupçon d'un grave méfait puisse justifier un licenciement immédiat (arrêt du Tribunal fédéral 4C.317/2005 du 3 janvier 2006 consid. 5.3). Le sens de l'art. 336 al. 1 CO ressort aussi d'une cause où le gérant d'un magasin a été accusé de vols et d'abus de confiance sur la base des dires de la vendeuse qui le remplaçait lors de ses congés. En dépit de l'arrestation provisoire du gérant et de la perquisition de son logement, l'enquête pénale n'avait mis en évidence aucun acte délictueux; néanmoins, parce que la décision de l'employeuse reposait sur les observations de la vendeuse et sur d'autres indices, le licenciement du travailleur injustement soupçonné n'était pas abusif (arrêt du Tribunal fédéral 4C.174/2004 du 5 août 2004 consid. 2.3.1).

Le soupçon d'un vol, pour autant qu'il repose sur des indices sérieux et que l'employeur ait dûment accompli toutes les vérifications à attendre de lui, peut donc certainement justifier une résiliation ordinaire parce que celle-ci relève en principe de la liberté souveraine de chaque partie (arrêt du Tribunal fédéral 4A_694/2015 du 4 mai 2016 consid. 2.3).

S'agissant des investigations que l'employeur doit accomplir s'il entend licencier un travailleur par suite d'une dénonciation qui lui a été adressée par un autre travailleur de l'entreprise (alerte à l'employeur ou *whistleblowing*), il résulte de la jurisprudence que l'employeur doit s'efforcer de vérifier les faits dénoncés. Il n'est non plus guère discutable qu'au regard de l'art. 328 al. 1 CO, le travailleur doit pouvoir équitablement défendre sa position lorsque son honneur est compromis. Pour le surplus, les démarches à accomplir par l'employeur ne sauraient être envisagées de manière abstraite et absolue; elles dépendent au contraire des circonstances concrètes de chaque cas (arrêt du Tribunal fédéral 4A_694/2015 du 4 mai 2016 consid. 2.4).

2.1.2 Le congé n'est pas abusif du 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 présence de l'avocat de l'employeur lors de l'entretien de licenciement ne constitue pas une procédure inadmissible (arrêt du Tribunal fédéral 4A_28/2009 du 26 mars 2009 consid. 3.3, résumé par WYLER/HEINZER, Droit du travail, 4ème éd. 2019, p. 817).

2.1.3 L'abus de la résiliation peut découler non seulement des motifs du congé, mais également de la façon dont la partie qui met fin au contrat exerce son droit. Même lorsqu'une partie résilie de manière légitime un contrat, elle doit exercer son droit avec des égards. Elle ne peut en particulier jouer un double jeu et contrevenir de manière caractéristique au principe de la bonne foi. Ainsi, un comportement violant manifestement le contrat, tel qu'une atteinte grave au droit de la personnalité dans le contexte d'une résiliation, peut faire apparaître cette dernière comme abusive. En revanche, un comportement qui ne serait simplement pas convenable ou indigne des relations commerciales établies ne suffit pas. Il n'appartient pas à l'ordre juridique de sanctionner une attitude seulement incorrecte (ATF 132 III 115 consid. 2.1-2.3; 131 III 535 consid. 4.2; arrêt du Tribunal fédéral 4A_92/2017 du 26 juin 2017 consid. 2.2.1).

La partie employeuse doit exercer son droit de résilier le contrat de travail sans nuire à la considération de la personne licenciée et sans la stigmatiser, de manière inutilement vexatoire, vis-à-vis du personnel (LEMPEN, Commentaire romand, Code des obligations I, 3ème éd. 2021, n. 2 ad art. 328 CO et les références citées).

2.2 En l'espèce, l'intimée a constaté en mai 2020 diverses opérations anormales sur certains rapports de caisse. Avec la pharmacienne responsable, elle a dans un premier temps vérifié chacune des écritures négatives pour la période de janvier 2019 à juin 2020. Elle a interrogé les collaboratrices dont les initiales avaient le plus souvent été utilisées pour enregistrer lesdites opérations, à savoirs les témoins I_____, K_____, J_____ et P_____, qui ont toutes indiqué qu'elles n'étaient pas à l'origine desdites transactions et n'ont donc pas été en mesure de donner de précisions à ce sujet. La témoin F_____ a d'ailleurs constaté qu'un grand nombre des opérations avait été effectué au nom de collaboratrices qui étaient absentes ou en vacances le jour en question. Confrontées au tickets négatifs les concernant, les témoins J_____ et K_____ ont exclu toute erreur informatique ou d'une autre nature. L'employeuse s'est également renseignée auprès de la société qui commercialise le logiciel utilisé par la pharmacie depuis janvier 2019. Celle-ci a confirmé que toute erreur ou dysfonctionnement du système informatique - que l'appelante persiste à invoquer - était exclue, ce qui est corroboré par les déclarations du témoin O_____. L'employeuse est ainsi parvenue à la conclusion qu'une collaboratrice indélicate simulait des retours de produits afin de prélever dans la caisse le prix correspondant et s'en approprier indûment. Cela a été corroboré en mai 2020 par l'annulation, au nom de la témoin I_____, de la vente

de produits à une cliente, la témoin Q_____, alors que celle-ci n'avait pas retourné les produits.

Les considérations de l'appelante au sujet de l'absence de différence de caisse ou de stock ne sont pas pertinentes, dans la mesures où les soupçons de l'employeuse portaient sur des opérations fictives de vente ou de retours de produits qui n'étaient pas en stock.

L'employeuse, avec l'aide de la pharmacienne responsable, a alors comparé les informations recueillies avec le planning de présence des collaboratrices, dont l'exactitude n'est pas remise en question. La comparaison a mis en évidence que l'appelante était la seule collaboratrice présente à chaque fois qu'une opération douteuse était effectuée. A contrario, aucune transaction douteuse n'avait eu lieu à des moments où l'appelante ne travaillait pas. Lorsque tel avait été le cas, comme le 25 juillet 2019 à 17h26, il était apparu que l'employée était passée à la pharmacie le jour en question. Les soupçons de l'employeuse et de la pharmacienne responsable se sont alors portés sur l'appelante.

Les documents sur la base desquels l'intimée a mené ses investigations - à savoir les plannings de la pharmacie pour 2019 et pour les mois de janvier à juillet 2020, les tableaux récapitulatifs des retours litigieux pour les périodes du 21 janvier au 31 décembre 2019 et du 1er janvier au 31 juillet 2020, ainsi que les relevés de caisse de l'ensemble des retours pour les deux mêmes périodes - figurent à la procédure.

2.2.1 Au vu de ce qui précède et compte tenu des circonstances, notamment du genre d'activité concerné et de la taille de la pharmacie - qui occupait durant la période litigieuse une dizaine de pharmaciennes, assistantes en pharmacie, préparatrices en pharmacie et apprenties ayant accès aux caisses - il faut admettre, avec le Tribunal, que l'intimée a entrepris les vérifications que l'on pouvait raisonnablement attendre d'elle. C'est en se fondant sur des indices sérieux qu'elle a résilié le contrat de l'appelante, étant rappelé que le congé ordinaire relève en principe de la liberté souveraine de chaque partie. Les soupçons de l'employeuse rendaient impossible la continuation des rapports de travail.

2.2.2 Seules les collaboratrices dont les initiales avaient souvent été utilisées pour les opérations douteuses ont été interrogées au sujet des tickets négatifs, ce qui explique le fait que l'appelante n'a pas été confrontée avant le 29 juin 2020 aux constatations de l'intimée.

Lors de l'entretien du 29 juin 2020, l'intimée a exposé à l'appelante le résultat de ses investigations, comme cela résulte des termes utilisés par l'employée dans son courrier du 6 juillet 2020 à l'employeuse: l'appelante y mentionne les accusations portées à son encontre, les contrôles auxquels a procédé l'employeuse et les anomalies que celle-ci a détectées. L'appelante a contesté être l'auteur des vols et a

indiqué à plusieurs reprises: "avec tout l'argent que je vous ai fait gagner". Elle a donc eu l'occasion de s'expliquer.

En toute hypothèse, au vu des investigations menées par l'employeuse et de la nature des soupçons de celle-ci, le déroulement de l'entretien du 29 juin 2020 - sur lequel les parties n'ont pas été interrogées en détail par le Tribunal - ne suffit pas à faire apparaître la résiliation comme abusive, une attitude seulement incorrecte de l'employeur ne méritant pas d'être sanctionnée.

2.2.3 Pour le reste, la Cour fait sienne l'argumentation du Tribunal (cf. partie "En fait" ci-dessus, let. D.a). En particulier, il n'apparaît pas que l'intimée aurait exercé son droit de résilier le contrat en nuisant à la considération de l'appelante et/ou en la stigmatisant, de manière inutilement vexatoire, vis-à-vis du personnel (cf. également ci-dessous, consid. 3.2).

Le jugement attaqué sera donc confirmé en tant qu'il refuse à l'appelante toute indemnité fondée sur l'art. 336a CO.

3. L'appelante reproche au Tribunal de lui avoir refusé toute indemnité pour tort moral.

3.1 L'art. 328 al. 1 CO impose à l'employeur de protéger et respecter, dans les rapports de travail, la personnalité du travailleur, et de manifester les égards voulus pour sa santé.

La violation de l'art. 328 CO est une inexécution contractuelle, qui permet à la victime de réclamer la réparation du dommage, lequel peut consister en une réparation pour tort moral aux conditions posées par l'art. 49 CO (WYLER/HEINZER, Droit du travail, 4ème éd., 2019, pp. 397-398).

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

3.2 En l'espèce, il est acquis que l'intimée a entrepris les vérifications que l'on pouvait raisonnablement attendre d'elle, avant de licencier l'appelante. Au moins

quatre collaboratrices de la pharmacie ont eu des entretiens avec l'intimée au sujet des retours fictifs. Le personnel pouvait ainsi déduire de la proximité temporelle entre ces entretiens et le licenciement de l'appelante, que celui-ci était motivé par les soupçons de l'employeuse, même si la pharmacienne responsable, lors de l'annonce du 30 juin 2020, n'a pas communiqué le motif du congé. Cette dernière a d'ailleurs déclaré au Tribunal que les questions qu'elle avait posées récemment avaient "fait parler". La témoin K_____ a confirmé qu'elle en avait déduit que les vols étaient à l'origine du licenciement de l'appelante. Dans ce contexte, la précision donnée par l'intimée (témoignage H_____, qui a déclaré que l'intimée avait évoqué une faute grave de l'appelante) ne permet pas, à elle-seule, de considérer que l'employeuse aurait porté atteinte à la personnalité de l'appelante. A juste titre, celle-ci ne soutient plus en appel que des collaboratrices auraient entendu ce qui a été dit lors de l'entretien du 29 juin 2020.

Par ailleurs, les circonstances dans lesquelles le licenciement a été notifié à l'appelante, notamment la présence du conseil de l'intimée, la libération immédiate de l'obligation de travailler et l'invitation à quitter la pharmacie sur le champ, se justifient par le motif du congé. En outre, les certificats d'incapacité de travail produits par l'employée n'établissent pas que celle-ci aurait été "en dépression durant plusieurs mois", comme l'appelante l'allègue pour la première fois en appel. Enfin, l'audition de la témoin S_____ a permis d'établir que la pharmacienne responsable, auxiliaire de l'intimée, a indiqué à celle-ci, intéressée à engager l'appelante, que l'employée n'avait pas été licenciée pour des motifs économiques, mais en raison d'une "grave erreur interne", sans autre précision. Dans la mesure où ce motif correspond à celui qui a fondé le congé-soupçon, et qu'aucun détail n'a été fourni, cette communication ne peut pas être considérée comme une atteinte à la personnalité de l'employée.

Pour le reste, la Cour fait sienne l'argumentation du Tribunal (cf. partie "En fait" ci-dessus, let. D.b).

Le jugement sera ainsi confirmé en tant qu'il refuse à l'appelante toute indemnité pour tort moral.

4. A bien la comprendre, l'appelante fait grief au Tribunal de lui avoir refusé à tort la réparation du préjudice économique qu'elle aurait subi du fait que l'intimée aurait donné de faux renseignements au témoin S_____, intéressée à l'engager.

4.1 Selon l'art. 328 al. 1 CO, l'employeur protège et respecte, dans les rapports de travail, la personnalité du travailleur.

Dans une certaine mesure, cette obligation perdure au-delà de la fin des rapports de travail (ATF 130 III 699 consid. 5). Ainsi, il a été jugé que l'employeur viole l'art. 328 CO et doit des dommages-intérêts à son ancien employé s'il a fourni sur ce dernier des renseignements faux et attentatoires à l'honneur et découragé de la

sorte un employeur d'engager la personne en question (ATF 135 III 405 consid. 3.2). La violation de l'art. 328 al. 1 CO suppose cependant que les renseignements fournis soient à la fois défavorables et inexacts. Il n'a jamais été dit que l'employeur n'était pas en droit de fournir des renseignements sur son ancien employé ou d'émettre des critiques à son sujet. Il n'y a pas de violation de l'art. 328 al. 1 CO si l'employeur répond à des questions pertinentes, sans recourir à des formules inutilement blessantes, et expose ce qu'il a des raisons sérieuses de tenir de bonne foi pour vrai (arrêt du Tribunal fédéral 4A_117/2013 du 31 juillet 2013 consid. 2.2).

4.2 En l'espèce, l'intimée a fourni au témoin S_____ des renseignements d'ordre général conformes à la vérité et au motif du congé du 29 juin 2020 (cf. ci-dessus consid. 3.2). Elle n'a pas utilisé des formules inutilement blessantes. Aucune violation contractuelle ne peut donc être reprochée à l'intimée.

Pour le reste, la Cour fait sienne l'argumentation du Tribunal (cf. partie "En fait" ci-dessus, let. D.b et c).

Le jugement attaqué sera confirmé sur ce point également.

5. L'appelante reproche au Tribunal d'avoir refusé toute modification du certificat de travail qui lui a été remis par l'intimée.

5.1 Selon l'art. 330a al. 1er CO, le travailleur peut demandeur en tout temps à l'employeur un certificat de travail portant sur la nature et la durée des rapports de travail, ainsi que sur la qualité de son travail et sa conduite. Ce document a pour but de faciliter l'avenir économique du travailleur. Il doit être véridique et complet (ATF 129 III 177 consid. 3.2). Le choix de la formulation appartient en principe à l'employeur; conformément au principe de la bonne foi, la liberté de rédaction reconnue à celui-ci trouve ses limites dans l'interdiction de recourir à des termes péjoratifs, peu clairs ou ambigus, voire constitutifs de fautes d'orthographe ou de grammaire. Le certificat doit contenir la description précise et détaillée des activités exercées et des fonctions occupées dans l'entreprise, les dates de début et de fin de l'engagement, l'appréciation de la qualité du travail effectué ainsi que de l'attitude du travailleur. S'il doit être établi de manière bienveillante, le certificat peut et doit contenir des faits et appréciations défavorables, pour autant que ces éléments soient pertinents et fondés (arrêts du Tribunal fédéral 4A_117 et 4A_127/2007 du 13 septembre 2007 consid. 7.1; 4C.129/2003 du 5 septembre 2003, reproduit in JAR 2004 p. 308, consid. 6.1 p. 313 s. et les références citées).

Il n'y a pas lieu de chercher un hypothétique sens caché dans le libellé d'un certificat, ni d'attribuer un sens caché et dépréciatif aux mots "notre satisfaction". L'employeur a en principe le choix de la formulation (arrêt du Tribunal fédéral 4A_117/2007 du 13 septembre 2007 consid. 7.1) et il lui est loisible d'adopter un style concis plutôt qu'emphatique. Littéralement, il n'existe pas de différence de

signification notable entre "notre satisfaction" et "notre entière satisfaction" (arrêt du Tribunal fédéral 4A_137/2014 du 10 juin 2014 consid. 4).

S'il n'est pas satisfait du certificat de travail reçu, parce que celui-ci est lacunaire, inexact ou qu'il contient des indications trompeuses ou ambiguës, le travailleur peut en demander la modification, par le biais d'une action en rectification (ATF 129 III 177 consid. 3.3). Il appartient au travailleur de prouver les faits justifiant l'établissement d'un certificat de travail différent de celui qui lui a été remis. L'employeur devra collaborer à l'instruction de la cause, en motivant les faits qui fondent son appréciation négative. S'il refuse de le faire ou ne parvient pas à justifier sa position, le juge pourra considérer que la demande de rectification est fondée (arrêts du Tribunal fédéral 4A_270/2014 du 18 décembre 2014 consid. 3.2.1; 4A_117/2007 du 13 septembre 2007 consid. 7.1).

5.2 En l'espèce, la formulation critiquée par l'appelante, selon laquelle celle-ci a toujours exécuté son travail "pleinement et assidument conformément aux attentes" de l'employeur, n'est pas critiquable. Il n'y a donc pas lieu de la remplacer par les termes "a toujours exécuté les tâches confiées à notre entière satisfaction, avec l'assiduité requise". La formulation du certificat de travail d'ores et déjà remis à l'employée n'est ni trompeuse ni ambigüe. De plus, l'employée n'a pas établi qu'elle aurait fourni à l'intimée une qualité de travail supérieure à la moyenne. Le Tribunal n'a ainsi pas mésusé de son pouvoir d'appréciation en rejetant l'action en rectification de l'appelante.

Pour le reste, la Cour fait sienne l'argumentation du Tribunal (cf. partie "En fait" ci-dessus, let. D.d).

Le jugement attaqué sera confirmé sur ce point également.

6. Les frais judiciaires d'appel seront arrêtés à 450 fr. (art. 116 al. 1 CPC, 19 al. 3 let. c LaCC, 71 RTFMC) et mis à la charge de l'appelante, qui succombe intégralement (art. 106 al. 1 CPC). Ils seront compensés avec l'avance effectuée, qui demeure acquise à l'Etat de Genève (art. 111 al. 1 CPC).

A juste titre, l'intimée ne sollicite pas l'allocation de dépens d'appel (art. 22 al. 2 LaCC)

* * * * *

PAR CES MOTIFS,
La Chambre des prud'hommes, groupe 5:

A la forme :

Déclare recevable l'appel interjeté le 3 novembre 2022 par A_____ contre le chiffre 3 du dispositif du jugement JTPH/313/2022 rendu le 10 octobre 2022 par le Tribunal de prud'hommes dans la cause C/4519/2021-5.

Au fond :

Confirme le jugement attaqué.

Déboute les parties de toutes autres conclusions.

Sur les frais :

Arrête les frais judiciaires d'appel à 450 fr., les met à la charge de A_____ et les compense avec l'avance fournie, qui demeure acquise à l'Etat de Genève.

Dit qu'il n'est pas alloué de dépens.

Siégeant : Monsieur Ivo BUETTI, président; Monsieur Michael RUDERMANN, juge employeur; Madame Shirin HATAM, juge salariée; Monsieur Javier BARBEITO, greffier.

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.