

REPUBLIQUE ET



CANTON DE GENEVE

POUVOIR JUDICIAIRE

C/4550/2014-5

CAPH/202/2015

ARRÊT

DE LA COUR DE JUSTICE

Chambre des prud'hommes

DU 9 DECEMBRE 2015

Entre

A_____, sise _____, Genève, appelante d'un jugement rendu par le Tribunal des prud'hommes le 8 mai 2015 (JTPH/185/2015), comparant par M^c Claudio FEDELE, avocat, Fedele Dessimoz & Ass., avenue Krieg 7, case postale 209, 1211 Genève 17, en l'Étude duquel elle fait élection de domicile,

d'une part,

et

Madame B_____, domiciliée _____, France, intimée, comparant par le Syndicat SIT, rue des Chaudronniers 16, case postale 3287, 1211 Genève 3, dans les bureaux duquel elle fait élection de domicile,

d'autre part.

Le présent arrêt est communiqué aux parties par plis recommandés du 10 décembre 2015.

EN FAIT

- A. A_____ est une société en nom collectif, ayant notamment pour but l'exploitation d'un service de secrétariat téléphonique, l'exécution de mandats dans les domaines du télémarketing et du marketing. C_____ et D_____ en sont les associés.

Le 6 août 2012, A_____ a confirmé à B_____, domiciliée en France, son engagement à compter du 7 août 2012, en qualité de téléphoniste bilingue pour un salaire mensuel de 4'000 fr.

Par courrier du 30 août 2012 adressé à A_____, l'Office cantonal de l'inspection et des relations de travail (OCIRT), a demandé que plusieurs mesures organisationnelles soient mises en place, notamment la formalisation d'une procédure simple de gestion des conflits, aucune procédure de ce type n'étant en vigueur au sein de l'entreprise.

A_____ a répondu le 12 octobre 2012 audit courrier, confirmant avoir pris plusieurs mesures, notamment la désignation de l'une des employées E_____ comme personne de confiance.

- B. Par courrier du 19 juillet 2013, intitulé "1er avertissement", C_____ et E_____, responsable des téléphonistes, ont déclaré à B_____ que pour donner suite à divers entretiens, portant notamment sur son attitude générale, la ligne raccrochée par négligence chez "_____" le 17 décembre 2012, l'usurpation d'identité chez le client "_____", celle-ci s'étant faite passer pour Mme _____, et à l'entretien avec celle-ci du 18 juillet 2012 (sic!), portant sur son attitude désinvolte et irrespectueuse, ils se voyaient dans l'obligation de lui adresser un premier avertissement officiel "pour l'ensemble de son œuvre". Ils espéraient qu'elle saurait réagir positivement de manière à "corriger" et ne pas répéter ces situations. Le cas échéant, ils se verraient contraints de lui signifier un deuxième avertissement. Ils lui priaient de prendre bonne note qu'un troisième avertissement équivaldrait à un congé définitif.

Ledit courrier a été remis en mains propres le 19 juillet 2013 à B_____, mais cette dernière a refusé de le signer.

- C. Le 23 août 2013, A_____ a résilié oralement le contrat de travail de B_____.

Par courrier remis en mains propres le 26 août 2013, C_____ a confirmé à B_____ qu'il était mis fin à son contrat de travail qui avait débuté le 7 août 2012. Le délai de congé légal étant de deux mois pour la fin d'un mois, la résiliation était effective pour le 31 octobre 2013. Ses vacances ayant été prises intégralement pour toute l'année 2013, son dernier jour de travail effectif serait le 31 octobre 2013, et il lui resterait devoir 18h55 de vacances "trop prises", sous réserve d'autres heures non effectuées au 31 octobre 2013 selon le décompte qui serait

effectué sur la dernière fiche de salaire. Jusqu'à cette date, ses prestations devraient être irréprochables, tant envers ses clients qu'envers ses collègues et sa hiérarchie.

B_____ a refusé de signer ledit courrier.

Le 16 septembre 2013 l'OCIRT a accordé un entretien à B_____. Elle s'y est plainte des conditions de travail au sein de l'entreprise.

Par courrier du 25 septembre 2013 remis en mains propres, C_____ et E_____ ont reproché à B_____ d'avoir, malgré les guides écrits qui étaient en sa possession depuis longtemps, commis une erreur essentielle s'agissant du client "F_____". Non contente de cette erreur dont elle aurait dû s'excuser, elle avait eu l'audace de soutenir que c'était la direction qui avait eu tort. Par conséquent, en conformité du délai congé échéant le 31 octobre 2013, elle était libérée dès 15h.

B_____ a refusé de signer ledit courrier.

- D.** Par courrier du 30 septembre 2013, adressé à A_____, en particulier à C_____, B_____ a contesté son licenciement qu'elle trouvait abusif. Elle exposait s'opposer à ce que les rendez-vous médicaux soient décomptés de ses jours de vacances, et qu'une semaine de congé lui soit imposée pendant la période du ramadan, alors qu'aucune absence ni aucun retard n'avaient jamais été lié à sa pratique de la religion, ce qu'elle trouvait complètement discriminatoire. Après son refus d'une compensation des heures consacrées à des rendez-vous médicaux sur ses jours vacances, et de prendre une semaine de vacances pendant la période du ramadan, C_____ lui avait répondu que si elle n'était pas contente, elle n'avait qu'à partir. A la fin de leur échange dans son bureau, il avait finalement fait le choix de la licencier. Lors de la remise de sa lettre de congé, C_____ avait obligé une de ses collègues à être témoin de son "soi-disant" refus de signer ce document. Ce dernier avait mis la pression à cette collègue pour qu'elle signe à sa place alors que celle-ci ne souhaitait aucunement être liée à ce licenciement. C_____ n'avait alors pas du tout apprécié la situation et lui avait hurlé dessus malgré ses demandes incessantes de lui parler autrement "qu'à un animal". Il lui avait dit "fais attention à toi car ça pourrait devenir physique et ce n'est pas une menace mais une information". Quelques minutes plus tard, il avait commencé à donner des coups dans une chaise puis il était revenu vers elle et avait continué à l'agresser verbalement au point que son épouse avait dû sortir de son bureau pour lui demander de se calmer. D_____ avait ajouté qu'il ne fallait pas qu'il se mette en colère juste pour "ça". C_____ avait alors répondu que B_____ ne terminerai pas sa période de délai de congé et qu'il trouverait une solution pour qu'elle parte avant le terme de celui-ci. Suite à cet événement, C_____ lui avait imposé de nouvelles conditions de travail comme celle de devoir le rencontrer chaque matin afin qu'un poste de travail lui soit attribué, et de passer par lui pour toutes demandes sortant du cadre de la téléphonie.

Au vu de ces circonstances, elle considérait son licenciement comme étant abusif.

Par lettre du 30 septembre 2013, C_____ a répondu que le licenciement s'inscrivait dans le cadre d'une restructuration de l'organisation de la société.

S'agissant des vacances, selon l'article 329 CO, l'employeur fixait les vacances. L'entreprise travaillait depuis dix-sept ans avec moult nationalités, ce qui n'avait jamais posé aucun problème dans le respect de la culture, des opinions et des cultes de chacune.

Il a contesté les accusations de s'en prendre physiquement à l'employée mais admis avoir donné un coup dans une chaise et la priaît de l'excuser s'il l'avait effrayée.

Il a confirmé avoir imposé à l'employée un poste de travail précis car il avait été constaté de manière récurrente le côté perturbateur de son attitude sur ses collègues de travail. Les témoignages de sa responsable et de l'assistante de direction corroboraient ces propos. Il a également confirmé lui avoir imposé de passer par lui pour toute autre demande au vu de son insolence et impertinence envers sa responsable, ce qui lui avait valu d'ailleurs un avertissement à la demande de E_____.

- E.** Par demande simplifiée motivée déposée au greffe du Tribunal des prud'hommes le 19 juin 2014 suite à l'échec d'une tentative de conciliation du 1^{er} avril 2014, B_____ a assigné A_____ en paiement de la somme totale nette de 24'000 fr. soit: 12'000 fr. net à titre d'indemnité pour licenciement abusif, équivalente à trois mois de salaire et 12'000 fr. net à titre de dommages et intérêts avec intérêts moratoires à 5% l'an dès le 23 août 2013, et en délivrance d'un certificat de travail.

A l'appui de ses conclusions, B_____ soutenait qu'elle s'était sentie offensée dans sa liberté de croyance quant à la demande de l'employeur de prendre des vacances pendant le ramadan et avait répondu qu'elle ne se soumettrait pas à cette directive; refusant également que ses rendez-vous médicaux soient déduits de ses jours de vacances, elle avait été sanctionnée par un licenciement, lequel était donc abusif. Dès son entrée en fonction, elle avait subi le caractère irascible de son employeur, dès sa période de formation. Ses conditions de travail étaient également difficiles, vu le manque de ventilation, l'empêchement de boire quand elle le souhaitait, un horaire constamment modifié, des chaises vétustes entraînant un inconfort physique important, et un manque d'hygiène dans la salle de pause. Ce climat délétère ne s'était pas apaisé avec son licenciement puisque la réponse de son employeur, à sa contestation de congé, avait été un courrier au ton insultant, ajoutant le mépris à la mauvaise foi.

Par mémoire de réponse déposé au greffe du Tribunal des prud'hommes le 29 août 2014, A_____ a conclu au déboutement de la demanderesse de toutes ses conclusions.

Elle soutenait que la demanderesse avait été licenciée en raison de multiples erreurs et d'un comportement désinvolte et impertinent. Elle n'avait pas été congédiée en raison de sa religion, mais pour l'ensemble de son "œuvre", et surtout parce qu'elle s'était révélée totalement hermétique à toute remarque ou instruction professionnelle.

Les parties ont persisté dans leurs conclusions lors de l'audience du 28 octobre 2014 du Tribunal.

Le témoin G_____, entendu par le Tribunal, a déclaré notamment que le témoin E_____ et elle-même s'étaient rendues compte de la fatigue de plusieurs employées durant la période du ramadan en été, notamment due à la chaleur dans les bureaux et que, pour rendre l'organisation plus efficiente, il avait été demandé aux employées pratiquant le jeûne de prendre leurs vacances durant cette période.

Selon ce témoin, le travail de B_____ comportait parfois des erreurs. Celle-ci n'aimait pas l'autorité, faisait preuve de désinvolture et de nonchalance, et ne lui avait pas laissé de souvenirs particuliers. G_____ a ajouté avoir été témoin lorsque B_____ avait usurpé l'identité d'un client.

Ce témoin a enfin déclaré qu'au début de son activité au sein de la société, il n'y avait pas de procédure de gestion des conflits, puis elle avait été désignée comme personne de référence après le départ de B_____.

Le témoin H_____ a déclaré qu'il y avait eu plusieurs incidents entre C_____ et B_____. Le ton était parfois monté et B_____ gardait son calme. Elle avait constaté des attitudes de la part de la direction qui n'étaient pas adéquates vis-à-vis de B_____. Par exemple, lorsque cette dernière avait refusé de signer sa lettre de licenciement le 26 août 2013, C_____ avait hurlé. Elle-même avait dû signer ledit document à la place de B_____. Elle a indiqué se souvenir d'une situation où B_____ avait fait une erreur, et encore une fois le ton était monté, ainsi que de situations où C_____ avait insulté B_____ la traitant de "mongole" ou de "conne".

Le 25 septembre 2013, lorsque B_____ avait été libérée de l'obligation de travailler, D_____ était arrivée dans l'openspace et avait montré à B_____ une erreur que celle-ci avait faite. Les époux C_____ et D_____ avaient crié, et C_____ avait demandé à B_____ de quitter les locaux, après avoir récupéré ses affaires. H_____ a précisé qu'elle connaissait l'erreur faite par B_____, car elle l'avait déjà faite elle-même. Il s'agissait d'un message envoyé à une succursale de la F_____ au lieu d'une autre succursale.

H_____ a déclaré enfin qu'il existait une procédure de conflits dans l'entreprise, laquelle consistait à contacter la hiérarchie, à savoir E_____ ou G_____.

Le témoin I_____, quant à elle, avait assisté à des conflits entre B_____ et C_____. Ce dernier avait toujours des choses à lui reprocher et criait sur B_____, et aussi sur tout le monde. Il avait des propos très méprisants à l'endroit de B_____, lui disant par exemple qu'elle était une moins que rien et que la nature ne l'avait pas gâtée. B_____ répondait à C_____ mais elle ne criait pas et restait polie.

Le témoin I_____ a précisé avoir quitté d'elle-même rapidement l'entreprise car elle n'aurait pas supporté y rester plus longtemps. C'était très dur psychologiquement.

Egalement entendu par le Tribunal, le témoin E_____ a déclaré avoir été responsable de l'équipe des téléphonistes. Elle gérait l'équipe, assumait la formation du personnel, corrigeait les erreurs des téléphonistes en poste, et intervenait en cas de problèmes. En août 2013, elle avait ce rôle précisément.

Même si C_____ était parfois énervé, il était ouvert à la discussion. Elle a précisé être elle-même musulmane, et n'avoir jamais eu l'impression d'être discriminée en raison de son appartenance religieuse.

Lors de la discussion sur les vacances à prendre pendant le jeûne, B_____ avait réagi de manière insolente, ce qui avait conduit C_____ à déclarer que cette discussion devait s'arrêter. La discussion n'était pas possible.

Le témoin a expliqué que la procédure mise en place pour désamorcer les conflits passait par G_____, et qu'elle-même était aussi à la disposition des employées puis elle en référait à cette dernière. C_____ et elle-même criaient parfois. Il lui arrivait de crier lorsque les téléphonistes faisaient toujours les mêmes erreurs. B_____ était cependant une bonne téléphoniste, intelligente mais qui avait de la difficulté à accepter ses erreurs. Elle lui disait souvent "B_____, tu as beaucoup de mal avec l'autorité".

S'agissant du courrier du 19 juillet 2013 remis à B_____, E_____ a confirmé en être la signataire. Elle avait fait un reproche à B_____ et avait obtenu une réponse très insolente. Lorsqu'un reproche lui était fait, cette dernière répondait de manière désagréable, écoutait mais débattait souvent ce qu'on lui disait. Pour cette raison, elle avait demandé à C_____ de lui remettre un avertissement.

Egalement entendu par le Tribunal, le témoin J_____ a déclaré que C_____ avait tendance à rabaisser, humilier un peu les employées. Il hurlait sur les téléphonistes car l'attente de certains clients était trop longue ou parce que les appels duraient plus de deux minutes. C_____ était quelqu'un d'impulsif, s'énervant rapidement. B_____ n'était pas nonchalante, n'avait jamais été insolente ou impolie, mais elle répondait. Elle ne criait jamais et était très calme et ne faisait que peu d'erreurs.

J_____ a ajouté que les places de travail des collaboratrices formaient un "U", et C_____ demandait à B_____ de s'asseoir dans un coin. Elle en ignorait les raisons. Les autres employées étaient libres de choisir leur place. Selon J_____, elle n'avait pas le droit d'être assise à côté de B_____ car cela dérangeait C_____ qu'il y ait une bonne entente entre elles. Si B_____ souhait fumer une cigarette, cela lui était interdit, à la différence des autres employées. B_____ n'avait pas le droit de s'exprimer. Quand elle posait une question, ce qui arrivait à toutes les employées, C_____ lui répondait "non, tu te tais". Si elle avait besoin de plus de renseignements, C_____ s'énervait.

Le témoin a confirmé que B_____ avait reçu un avertissement suite au manque de respect qu'elle aurait eu envers E_____. Elle avait assisté à l'altercation entre les deux personnes citées.

- F. Par jugement du 8 mai 2015 (JTPH/185/2015) notifié le même jour aux parties, le Tribunal des prud'hommes, après avoir déclaré la demande recevable, a condamné la défenderesse au paiement à la demanderesse de la somme de 4'000 fr. net avec intérêts à 5% l'an dès le 1^{er} novembre 2013 (ch. 3 du dispositif), condamné la défenderesse à remettre à la demanderesse un nouveau certificat de travail "conformément au considérant 6" (ch. 4) et débouté les parties de toutes autres conclusions (ch. 5).

En substance, le Tribunal a tout d'abord considéré que les motifs donnés à l'appui du congé n'étaient pas abusifs. Il a cependant quand même qualifié le congé lui-même d'abusif dans la mesure où le comportement de l'employeur violait l'art. 328 CO de sorte qu'une indemnité d'un mois de salaire était due à l'employée licenciée. Pour le surplus, l'employée avait droit à un certificat de travail conforme à ses conclusions, l'employeur étant condamné à le lui remettre.

Par acte du 10 juin 2015 déposé au greffe de la Cour de justice, A_____ a formé appel de ce jugement concluant à son annulation et au déboutement de l'intimée de toutes ses conclusions. Il reproche au Tribunal une contradiction dans son raisonnement en ayant considéré que le congé était fondé sur des motifs non abusifs mais devait néanmoins être qualifié d'abusif en raison du comportement de l'employeur.

Selon l'appelante le comportement éventuellement inadéquat de l'employeur après le licenciement n'est pas relevant. S'agissant du comportement adopté avant le licenciement, l'appelante conteste que les conditions de l'art. 328 CO soient réalisées. Elle allègue notamment que le comportement de la travailleuse avait entraîné de nombreuses remarques et avertissements et qu'il n'y a pas place pour une application de l'art. 328 CO.

Par réponse du 10 août 2015 déposée au greffe de la Cour de justice l'intimée a conclu à la confirmation du jugement attaqué, et au déboutement de l'appelante de toutes ses conclusions.

EN DROIT

- 1. 1.1** L'appel est recevable contre les décisions finales et incidentes de première instance lorsque dans les affaires patrimoniales la valeur litigieuse au dernier état des conclusions est de 10'000 fr. au moins (art. 308 CPC). Il peut être formé pour violation du droit et constatation inexactes des faits (art. 310 CPC).

Ecrit et motivé l'appel doit être introduit auprès de l'instance d'appel dans les trente jours à compter de la notification de la décision motivée (art. 311 al. 1 CPC). La notification intervient au moment de la remise de l'envoi recommandé au destinataire (art. 138 al. 1 et 2 CPC), le délai d'appel déclenché par la notification commence à courir dès le lendemain de celle-ci (art. 142 al.1 CPC).

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

1.3 En l'espèce, la voie de l'appel est ouverte parce que la valeur litigieuse au dernier état des conclusions soit en fin de première instance était supérieure à 10'000 fr.

Introduit dans la forme prescrite par la loi et en temps utile auprès de l'instance compétente, l'appel est recevable, sous réserve des considérations contenues dans le considérant 3 du présent arrêt.

1.4 La Cour dispose d'un plein pouvoir de cognition (art. 310 CPC).

- 2.** A juste titre les parties ne contestent pas la compétence des juridictions prud'homales genevoises pour trancher le présent litige opposant une ancienne employée domiciliée en France à un employeur sis à Genève en raison du fait que l'ex-employée a fourni ses services à Genève en exécution d'un contrat de travail liant les parties (art. 115 al. 1 LDIP, art. 1 al. 1 let. a LTPH). L'appelante ne remet pas en cause non plus le fait que le Tribunal ait considéré que les motifs à l'appui du congé n'étaient pas abusifs. Elle considère toutefois que le fait de reconnaître malgré tout que le congé était abusif du fait de la violation de l'art. 328 CO retenue par le Tribunal est contradictoire. Elle conteste d'autre part que les conditions de l'art. 328 CO soient réalisées.

2.1 Selon l'art. 328 al. 1 CO, l'employeur protège et respecte dans les rapports de travail la personnalité du travailleur; il manifeste les égards voulus pour sa santé, veille au maintien de la moralité. Selon l'al. 2 de cette disposition, il prend pour protéger la vie, la santé, 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 ou du ménage, dans la mesure où les rapports de travail et la nature du travail permettent équitablement de l'exiger de lui.

La portée de l'art. 328 CO dépasse de loin celle de l'art. 28 CC. En effet, elle impose à l'employeur non seulement le respect par abstention de la personnalité du travailleur mais aussi la prise de mesure concrète en vue de la protection de sa vie, de sa santé, de son intégrité personnelle. Parmi les biens protégés figurent non seulement la vie et la santé du travailleur mais aussi sa dignité, la considération dont il jouit dans l'entreprise, son honneur personnel et professionnel (AUBERT, Commentaire romand, CO I, 2012, n° 2 à 5, p. 2025, 2026).

Une forme aigüe d'atteinte à l'intégrité est constituée par le harcèlement, soit un enchaînement de propos ou d'agissements hostiles répétés fréquemment pendant une période assez longue par lesquels un ou plusieurs individus cherchent à isoler, à marginaliser, voire à exclure une personne sur son lieu de travail (arrêt du Tribunal fédéral 4A_32/2010, consid. 3.2). Il faut distinguer du harcèlement le conflit dans les relations professionnelles ou une mauvaise ambiance de travail, ou le fait qu'un supérieur hiérarchique n'aurait pas satisfait pleinement et toujours au devoir qui lui incombe à l'égard des salariés (ibidem). Comme la preuve du harcèlement est difficile à rapporter, le juge peut retenir son existence sur la base d'un faisceau d'indices convergent (AUBERT, op.cit., ad. art. 328 n° 8, p. 20-27).

Le caractère abusif d'un congé ne se réduit pas uniquement au caractère abusif du motif de congé au sens de l'art. 336 CO mais peut provenir également de la façon dont la partie qui résilie exerce son droit. Même lorsqu'une partie est fondée à résilier, elle doit le faire avec les égards dus à l'autre. Un comportement grossièrement contraire au contrat en particulier une sévère atteinte aux droits de la personnalité peut être considéré comme abusif (ATF 132 III 115, consid. 2.2).

Le congé n'est pas abusif lorsqu'à cause du caractère difficile d'un employé une situation de conflits s'est créée sur la place de travail qui a eu des conséquences dommageables sur l'ensemble du travail effectué et lorsque l'employeur a pris toutes les mesures nécessaires pour que le conflit soit désamorcé. Si l'employeur n'a pas agi ou seulement de manière insuffisante afin de trouver une solution au conflit, la résiliation peut être considérée comme abusive (ATF 125 III 70, consid. 2c). Cependant un comportement uniquement inconvenant de l'employeur ne suffit pas pour qu'une résiliation soit considérée comme abusive. Il n'appartient pas à l'ordre juridique de sanctionner des comportements uniquement inconvenants (ATF 131 III 535, consid. 4.2).

Le salarié victime d'une atteinte à la personnalité peut obtenir une indemnité pour tort moral (art. 49 cum art. 328 et 99 al. 3 CO) (AUBERT, ibidem n° 11). Comme rappelé précédemment, l'employeur répond des atteintes à la personnalité de l'employé au sens de l'art. 49 CO lorsque ces atteintes sont dues à des supérieurs notamment. Une réparation selon l'art. 49 CO n'est toutefois octroyée que lorsque la gravité de l'atteinte le justifie. D'autre part l'atteinte considérée objectivement grave doit avoir été personnellement ressentie par le travailleur comme une souffrance morale. Par exemple n'importe quelle entrave légère à la considération

sociale, économique ou professionnelle d'une personne ne suffit pas (ATF 125 III 70, consid. 3).

2.2 En l'espèce, le Tribunal a retenu que les motifs à l'appui du licenciement n'étaient pas abusifs. Ceci n'est pas contesté. Il a toutefois condamné l'appelante au paiement d'une indemnité en faveur de l'intimée considérant que le caractère abusif du congé ressortait du comportement adopté par l'animateur de l'appelante à l'égard de l'employée avant, pendant et après le licenciement.

Contrairement à l'opinion exprimée par l'appelante, et conformément aux principes rappelés ci-dessus, ce raisonnement n'est pas contradictoire. Il s'inscrit au contraire dans la systématique de la loi, le congé pouvant être qualifié d'abusif quant à ses motifs (art. 336 CO) ou pour lui-même du fait de la manière dont il est donné (art. 328 CO).

Il ressort du dossier, dans le cas présent notamment des témoignages recueillis et des déclarations des parties, que les relations entre C_____, animateur de l'appelante, et l'intimée n'étaient pas bonnes. Il ressort également de la procédure que l'animateur de la société adoptait de manière générale un comportement peu adéquat à l'égard de ses employées en élevant le ton contre elles et en leur faisant des reproches. Tel était le cas en particulier avec l'intimée. Il semble toutefois que l'ambiance générale au sein de l'entreprise en question, en particulier quant à la gestion du stress n'était pas optimale puisqu'autant l'animateur de celle-ci que les employées se laissaient à crier. Il ressort certes en outre des témoignages que l'animateur de l'appelante imposait à l'intimée une place de travail alors que semble-t-il les autres employées pouvaient choisir la leur. Cela étant, il ressort également des auditions de témoins que l'intimée, qualifiée par ailleurs de bonne téléphoniste, était un peu "je m'en foutiste", avait du mal avec l'autorité et avait eu une altercation avec une autre employée ce qui lui avait valu un avertissement.

Ces éléments ne présentent toutefois pas à eux seuls les caractéristiques qui permettent sur la base de l'art. 328 CO de retenir que le congé lui-même devrait être qualifié d'abusif et dès lors qu'une indemnité au sens de l'art. 49 CO serait due à l'intimée.

En effet, si les relations entre l'employée et l'animateur de l'employeuse étaient mauvaises, cet état de fait n'était pas dû uniquement à l'employeur mais également au caractère de l'employée qui est décrite comme insolente, ayant un problème avec l'autorité et avait précédemment subi un avertissement du fait d'une altercation avec l'une de ses collègues. En dernier lieu, force est d'admettre qu'il n'a été allégué en rien que l'éventuelle atteinte à la personnalité de l'intimée du fait du congé aurait été ressentie par elle comme une douleur morale concrète.

Certes la façon dont le congé a été donné (hurlements, coups dans une chaise) est particulièrement inconvenant. Ce comportement impulsif ne revêt pas la gravité nécessaire pour que les conséquences de l'art. 328 CO permettent de considérer le

licenciement abusif en lui-même. Comme relevé plus haut, il n'appartient pas à l'ordre juridique de sanctionner les comportements uniquement inconvenants (cf. 2.1).

Par conséquent, et quand bien même la Chambre de céans est consciente que la situation constitue un cas limite, l'appel doit être admis sur ce point et le ch. 3 du dispositif du jugement annulé.

3. L'appelante conclut à l'annulation du jugement du Tribunal et au déboutement de l'intimée de toutes ses conclusions. L'acte d'appel ne contient cependant pas une ligne de motivation à l'encontre du ch. 4 du dispositif dudit jugement, la motivation de l'appel portant exclusivement sur son ch. 3.

Par conséquent, l'appel sera purement et simplement rejeté pour autant que recevable, en tant qu'il concerne la question du certificat de travail et le jugement confirmé sur ce point.

4. Il n'est pas perçu de frais vu la valeur litigieuse (art. 69 ss RTFMC) ni alloué de dépens (art. 22 al. 1 LaCC).

* * * * *

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

A la forme :

Déclare recevable l'appel déposé par A_____, contre le jugement JTPH/185/2015 rendu le 8 mai 2015 par le Tribunal des prud'hommes dans la cause C/4550/2014-5.

Au fond :

L'admet partiellement.

Annule le ch. 3 du dispositif dudit jugement.

Confirme ledit jugement pour le surplus.

Déboute les parties de toutes autres conclusions.

Dit qu'il n'est pas perçu de frais, ni alloué de dépens.

Siégeant :

Monsieur Cédric-Laurent MICHEL, président; Monsieur Michael RUDERMANN, juge employeur, Monsieur Willy KNOPFEL, juge salarié; Madame Véronique BULUNDWE-LÉVY, greffière.

Le président :

Cédric-Laurent MICHEL

La greffière :

Véronique BULUNDWE-LÉVY

Indication des voies de recours et valeur litigieuse :

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

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

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