

REPUBLIQUE ET



CANTON DE GENEVE

POUVOIR JUDICIAIRE

C/5559/2012-5

CAPH/13/2014

ARRÊT

DE LA COUR DE JUSTICE

Chambre des prud'hommes

DU 27 JANVIER 2014

Entre

Madame A_____, domiciliée _____, FRANCE, appelante d'un jugement rendu par le Tribunal des prud'hommes le 1er juillet 2013 (JTPH/199/2013), comparant par M^c Christian DANDRES, avocat, Zutter, Locciola, Buche & Ass., Rue du Lac 12, Case postale 6150, 1211 Genève 6, en l'Étude duquel elle fait élection de domicile,

d'une part,

Et

MAISON DE RETRAITE B_____, sise _____ Genève, intimée, comparant par M^c Anne TROILLET MAXWELL, avocate, Lachat, Harari & Ass., Rue du Rhône 100, Case postale 3403, 1211 Genève 3, en l'Étude de laquelle elle fait élection de domicile,

d'autre part.

Le présent arrêt est communiqué aux parties par plis recommandés du 27.01.2014

EN FAIT

- A.** La MAISON DE RETRAITE B_____ est une entreprise de droit public, inscrite au Registre du commerce de Genève, qui a pour but l'exploitation d'une maison de retraite.
- B.** Le 29 mars 2000, la MAISON DE RETRAITE B_____ a engagé A_____ en qualité d'infirmière diplômée responsable, à compter du 1^{er} avril 2000, moyennant un salaire mensuel de 6'618 fr. 45, les heures du week-end et du soir pouvant être indemnisées 6 fr. 70 de l'heure, en sus.

La période d'essai, initialement de trois mois, a été prolongée au 31 octobre 2000, après quoi l'engagement a été confirmé.

- C.** A compter du 1^{er} janvier 2008, le salaire mensuel de A_____ a été porté à 9'488 fr. 75. La MAISON DE RETRAITE B_____ a précisé, par lettre du 28 avril 2008, que ces nouvelles conditions salariales étaient "relatives à la responsabilité d'unités de soins comptant plus de 30 collaborateurs".
- D.** En février 2009, la MAISON DE RETRAITE B_____ a modifié sa direction générale. Dès lors, C_____ a pris la charge du secteur "EMS".

a. La nouvelle direction affirme avoir constaté que les unités de soins "D_____", placées sous la responsabilité de A_____ (infirmière-responsable d'unités; IRU), connaissaient des difficultés, nécessitant des mesures d'harmonisation, qu'elle entendait mener avec la précitée. Celle-ci avait en effet de nombreuses qualités, tant sur le plan de ses connaissances d'infirmière que par rapport à son lien aux patients.

b. A fin 2008, la fonctionnaire cantonale en charge de l'inspection des institutions de santé a constaté plusieurs points à améliorer aux D_____ (témoin E_____).

c. Une nouvelle infirmière-chef, supérieure de A_____, ainsi que de trois autres infirmières-responsables d'unités (IRU), est entrée en fonction fin 2008, début 2009.

Depuis lors, la communication avec A_____ a été difficile, et s'est péjorée au fil du temps. Celle-ci contestait les décisions, procédures et règles. Elle refusait de collaborer et de transmettre les informations. Elle pratiquait en outre un management "sélectif", à savoir qu'elle accordait des privilèges à certains et pas à d'autres. Certains collaborateurs avaient fini par en faire part à la direction, bien qu'ils en aient été dissuadés par A_____. Elle accomplissait régulièrement des heures supplémentaires, de son propre chef. Elle déformait les propos, si bien que les rencontres seule à seule n'étaient plus souhaitées. Après son départ, les équipes des D_____ avaient retrouvé la sérénité (témoin F_____).

A_____ dépréciait la nouvelle infirmière-chef, et doutait de sa compétence. Elle se sentait persécutée, et le personnel était pris en sandwich entre celle-ci et la direction. Jusque-là, il avait été appréciable de travailler sous les ordres de A_____, l'équipe était soudée et fonctionnait bien; ensuite, la dernière année, cela avait été un désastre. En raison des dysfonctionnements aux D_____, la direction était plus présente. Après le départ de A_____, la situation s'était améliorée (témoin G_____).

Au cours de l'année 2010, la représentation du personnel, interne à la MAISON DE RETRAITE B_____, avait recueilli des plaintes de la part de certains collaborateurs au sujet de A_____; aucune démarche n'avait été entreprise (témoin H_____).

Une dizaine de personnes avaient contacté un infirmier de la MAISON DE RETRAITE B_____, par ailleurs membre de la délégation syndicale de I_____ et membre de la commission administrative, pour se plaindre de A_____. Certains avaient fait valoir qu'il était impossible d'avoir un dialogue avec elle, d'autres des inégalités de traitement (horaires et vacances), des propos discourtois voire humiliants, une surveillance excessive et tatillonne. Leurs propos avaient été rapportés à la responsable des ressources humaines. Il était parfois difficile de dialoguer avec C_____, qui encadrait de manière parfois excessive (témoin J_____).

L'IRU ayant repris les D_____ après le départ de A_____ a trouvé des équipes en souffrance, divisées en deux clans, luttant l'un contre l'autre (témoin K_____).

Aucun problème de gestion n'avait été constaté par le médecin-répondant (témoin L_____, en litige, suite à son licenciement, avec la MAISON DE RETRAITE B_____).

Il y avait des difficultés de communication et une très mauvaise ambiance aux D_____ au printemps 2011 (témoin M_____).

d. Le 25 juin 2010, la MAISON DE RETRAITE B_____ a adressé à A_____ un courrier en relation avec une présomption de maltraitance dans l'une de ses équipes, situation qui avait été prise en charge par ses supérieurs "en [sa] présence", et lui a demandé, à la suite de requêtes du personnel, d'informer "clairement et exhaustivement" les collaborateurs pour mettre fin aux "interprétations et spéculations au sein de[s] équipes qui peuvent laisser le sentiment à certaines personnes qu'elles sont mises en cause". Elle ajoutait encore ce qui suit: "Nous profitons de ce courrier pour vous indiquer que la transparence, en votre qualité de cadre de soins, doit impérativement faire partie des éléments sur lesquels nous attendons de votre part une position professionnelle et claire, en particulier lorsqu'il s'agit pour vous de rapporter les décisions prises par l'institution et de les transmettre à votre personnel. Nous vous rappelons

l'importance que nous accordons à une communication régulière, transparente et de qualité tant envers votre hiérarchie qu'envers vos subordonnés, et vous rappelons que vous pouvez en tout temps demander l'appui de votre hiérarchie pour ce faire. [...]. Une communication verbale respectueuse doit impérativement être respectée. La communication entre les personnes mais également entre une hiérarchie et ses subordonnés se doit d'être empreinte de clarté et de respect [...]."

Ce courrier se rapportait selon l'employeur au fait que A_____ n'avait pas informé ses subordonnés que l'un des soignants, accusé de maltraitance, avait été entièrement mis hors de cause au terme d'une enquête, laissant de la sorte les rumeurs se propager.

e. L'inspection des D_____ en 2009 avait permis de constater une légère amélioration. La tenue des dossiers devait encore s'améliorer. En 2011, l'évolution était positive malgré quelques points qui restaient à régler; la tenue des dossiers était améliorée. En 2012, la situation était stationnaire. L'inspection portait sur le point fondamental de la qualité des soins, sur l'hygiène, sur l'animation et l'administration, ainsi que sur la qualité du management qui a une influence directe sur la qualité des soins. Aucune tension n'avait été constatée. Lors de la discussion de synthèse avec les collègues chargés de l'inspection des autres services, il était apparu que les D_____ étaient d'une manière générale mieux gérés que les autres (témoin E_____).

f. Dans le cadre de sa réorganisation des D_____, la MAISON DE RETRAITE B_____ a collaboré avec l'OCIRT.

La représentante de l'OCIRT a abordé la manière de gérer un conflit et les bonnes pratiques d'organisation du travail (témoin N_____).

La MAISON DE RETRAITE B_____ a établi dans ce cadre, le 11 octobre 2011, un document intitulé "Soutien à la mise en conformité des unités de soins D_____". Celui-ci posait le constat d'une souffrance de l'équipe, du fait que l'IRU avait été rendue attentive à cela et souhaitait participer aux efforts de mise en conformité souhaités par la direction, rappelait les valeurs de respect, de transparence et de professionnalisme de l'établissement, et énumérait des propositions d'amélioration.

On retrouve dans ce document les éléments discutés avec l'OCIRT, le 18 octobre 2010. Dans la discussion la volonté de C_____ d'une solution plus radicale, soit un licenciement, transparaisait, au sentiment du témoin (témoin N_____).

Informée de ce que ce texte serait présenté aux collaborateurs des unités, A_____ a consulté un secrétaire syndical de I_____. Celui-ci s'est procuré copie du document le 10 novembre 2010 auprès de la MAISON DE RETRAITE B_____.

auquel il a communiqué, par courrier électronique du 10 novembre 2010 "Pas bien méchant en effet (après une première lecture très rapide)", ce à quoi l'employeur a répondu le même jour: "mille mercis pour votre lecture. Pour ma part, je suis contente de trouver dans ce document le résultat de notre position MRPS, à savoir: avancer avec elle et pas sans elle. Mais bon si elle ne veut pas, j'entendrai sa position et j'attendrai qu'elle mette ses actes en conformité avec ses décisions".

E. Pour sa part, A_____ allègue que le comportement de C_____, adéquat jusque-là, s'est modifié à son endroit dès l'été 2009.

a. En particulier, selon elle, le 30 juillet 2009, C_____ avait traité "vivement" une de ses collègues, l'infirmière responsable d'unité O_____, en sa présence, ce qui avait fait pleurer celle-ci. A la suite de cela, elle avait été convoquée pour s'expliquer sur cet épisode et le problème l'ayant généré; durant l'entretien, C_____ lui avait dit "fermez votre gueule Mademoiselle A_____", ce qui l'avait aussi fait pleurer.

C_____ a déclaré n'avoir qu'un souvenir diffus de l'épisode de l'IRU O_____, contesté les propos qui lui étaient prêtés, et admis qu'il avait dit à A_____, lorsqu'elle se trouvait dans une circonstance problématique, "fermez-la" plutôt que d'en rajouter.

Lors de l'entrevue du 30 juillet 2009, l'ambiance était tendue et désagréable, C_____ avait tenu des propos désagréables, mais pas violents ce qui avait conduit l'intéressée, mécontente mais pas ébranlée, à pleurer de déception (témoin O_____).

Lors de l'entretien du 30 juillet 2009, qui avait été très dur, C_____ avait demandé à A_____ de "fermer sa gueule", sans que ce soit un conseil dans telle situation. C_____ était fréquemment violent verbalement (témoin P_____).

b. A_____ allègue encore qu'à la suite de l'événement, elle avait fait part de son ressenti à l'infirmière-chef. Elle avait ensuite à nouveau été convoquée, à deux reprises, par C_____ qui l'avait traitée de menteuse le 5 août 2009. A la suite de cela, elle avait été hospitalisée deux jours, et avait mis trois semaines à se remettre, en ayant recours au soutien d'un thérapeute, le Dr Q_____. C_____ l'avait contactée à son domicile durant cette période.

C_____ le conteste. Il considère que, dans leurs discussions bilatérales, A_____ a progressivement déformé l'information.

c. En octobre 2009, des femmes de chambre de l'établissement ont demandé à la direction de pouvoir rester sous la responsabilité de A_____, dont elles

soulignaient l'efficacité et l'approche humaine, s'agissant de leur planning, plutôt que d'être soumises à l'intendante.

Cette démarche n'a pas eu les suites souhaitées.

d. A_____ affirme encore qu'elle a été convoquée régulièrement (près de vingt entretiens en douze mois) par C_____ pour des motifs qui ne le justifiaient pas, en présence de l'infirmière-chef et de la responsable des ressources humaines, ce qui n'arrivait pas à ses collègues IRU.

La direction arrivait parfois de manière intempestive dans le bureau de A_____ pour y formuler des reproches tel le fait que les D_____ étaient une enclave dans l'établissement, ce qui faisait que le personnel se sentait mal à l'aise. L'essentiel de son intervention était capté par la situation de A_____ et non plus par les résidents. Plusieurs personnes étaient en arrêt-maladie car elles craquaient. Chaque fois que A_____ était convoquée par la direction, elle faisait partager au personnel ce qu'elle ressentait, ce qui le mettait encore plus mal à l'aise. Le personnel avait de la compassion pour elle, car elle était visiblement abattue, et était en colère contre la direction (témoin G_____).

Selon A_____, C_____ lui avait dit le 10 mars 2010 que dorénavant tous leurs entretiens seraient enregistrés. Ce dernier le conteste, affirmant avoir demandé à sa subordonnée s'il fallait qu'il enregistre leurs conversations.

e. Les reproches qu'elle recevait n'étaient selon A_____ pas justifiés, sinon par le parti pris de C_____ à son encontre.

En particulier, elle a notamment évoqué les épisodes suivants:

Le 25 avril 2010, elle aurait été exposée à un "procès public", en étant houspillée par les membres de la direction, dont C_____, devant son équipe, à la suite d'un problème d'absence d'une aide-soignante. C_____ le conteste.

Selon elle, le 3 juin 2010, il lui avait été formulé des reproches non étayés relatif à un problème de communication, à la suite de quoi il lui avait été demandé de "réfléchir" durant ses vacances à venir, ce qui n'avait pas manqué de gâcher ses congés.

En lien avec le courrier du 25 juin 2010 (communication suite à une présomption de maltraitance), A_____ considérait qu'elle avait résolu à satisfaction, elle-même, la problématique en cause, de sorte que pour elle le courrier était injustifié.

Elle avait reçu copie d'un courrier électronique, daté du 28 juillet 2010, adressé par C_____ à une infirmière de son service (laquelle s'était plainte de l'absence d'une collègue) faisant état de mesures de suivi en matière d'absences qui étaient appliquées dans toutes les unités de l'établissement, sauf aux D_____. Elle

s'était, par retour de mail (dont elle affirmait qu'il n'avait pas été transmis à l'infirmière précitée) justifiée auprès de ses supérieurs, et annonçait prendre les mesures pour pallier son retard.

De façon générale, C_____ utilisait des termes peu gracieux envers A_____ et d'autres employés, avec son assistant, ou en groupe restreint. Il lui arrivait de faire preuve d'agressivité, et de jeter des dossiers par terre, lorsqu'il n'était pas satisfait du classement (témoin R_____).

f. Insatisfaite de ses conditions de travail, et, selon elle, soucieuse de préserver sa santé, A_____ s'est adressée à l'OCIRT, dont elle affirme avoir reçu aide et conseils, ainsi qu'aux médiateurs et à la présidente du conseil d'administration de son employeur.

Elle ne souhaitait pas l'intervention de l'OCIRT. Elle était atteinte dans sa santé, en particulier lors d'un entretien le 6 décembre 2010 (témoin N_____).

F. Le 4 novembre 2010, un entretien d'évaluation de A_____ a eu lieu.

C_____ y a assisté.

Les parties divergent sur le contenu de l'entretien, ainsi que sur les raisons pour lesquelles il y a été mis fin avant l'achèvement de l'évaluation. Il est admis qu'il a été évoqué la séance à venir du 12 novembre suivant.

G. Le 10 novembre 2010, le document "Soutien à la mise en conformité des D_____" a été formellement remis à A_____.

Le lendemain, elle a requis des modifications, soit selon elle, des amendements et des passages à supprimer; selon l'employeur, il ne s'est pas agi de souhaits de modifications précises.

A_____ affirme que C_____ "a refusé toutes les corrections et indiqué [...] qu'elle avait droit à deux corrections au maximum et qu'elle devait apposer sa signature au bas du document", et lui a demandé de revenir ultérieurement avec deux corrections, ce que ce dernier conteste.

Le même jour était agendé un colloque des cadres et de la direction. A_____ affirme y avoir cherché des solutions, en lien avec les rumeurs dont elle affirme qu'elles s'étaient propagées dans l'établissement au sujet de son licenciement.

Selon la MAISON DE RETRAITE B_____, c'est A_____ elle-même qui avait déclaré qu'elle était sur le point de se faire licencier. Elle-même n'avait aucune intention de se séparer de son employée, qu'elle entendait associer au processus de réorganisation, ce qu'elle a communiqué à ses cadres, ajoutant que A_____ refusait de prendre part à la démarche.

Celle-ci affirme qu'il a été dit qu'elle refusait de signer le document en question, puis, alors qu'elle était en pleurs, que C_____ avait exigé qu'elle présente ses deux corrections, ce que ce dernier conteste.

Il y avait des rumeurs concernant le licenciement de A_____, il n'y avait pas de souvenir qu'elle en ait parlé lors du colloque (témoin S_____).

- H.** A compter du 12 novembre 2010, A_____ a été totalement incapable de travailler. En sus de son médecin-thérapeute, elle a consulté régulièrement un médecin-psychiatre.

La réunion prévue ce jour-là pour présenter le projet de réorganisation a été annulée. La MAISON DE RETRAITE B_____ affirme qu'il n'était pas question pour elle d'aller de l'avant sans A_____.

- I.** Le 18 novembre 2010, A_____ a soumis le document "Soutien à la mise en conformité des unités de soins D_____" à l'OCIRT. Il lui a été répondu que le contenu "tenait la route", mais que le délai très court qui lui avait été donné pour se déterminer (10 novembre pour le 12 novembre) ne correspondait pas à de bonnes pratiques (témoin N_____).

- J.** Dès le 3 janvier 2011, A_____ a été capable de travailler à 50%.

- K.** Le 11 janvier 2011, la direction et A_____, accompagnée d'une représentante de I_____, se sont rencontrées. Le document "Mise en conformité des D_____" a été à nouveau discuté. A_____ y a fait part de son souhait d'une médiation, déjà exprimé dans un courrier à son employeur daté du 5 janvier précédent.

La réunion s'était déroulée de manière normale; il n'y avait pas été perçu de tensions particulières (témoin H_____).

- L.** Le 19 janvier 2011, C_____ a annoncé à A_____ que la direction présenterait le document au personnel des D_____ le 25 janvier suivant, et lui a demandé son accord avec le texte, ou la formulation des modifications souhaitées. Elle a répondu "adhérer en beaucoup de points", puis est revenue sur le déroulement des faits de novembre précédent, avant d'ajouter ce qui suit: "Aujourd'hui vous souhaitez reprendre ce travail et aller de l'avant, ce que je conçois. Cet exercice, qui fut difficile, ne m'empêchera pas de participer au processus d'amélioration des prestations. Je réitère partager vos valeurs de respect, de transparence, et de professionnalisme et serai donc à cette réunion du mardi 25 janvier entourée d'un maximum de collaborateurs du service des D_____".

Par courrier électronique du 24 janvier 2011, C_____ a communiqué à A_____ : "Vous avez certainement constaté que certaines affirmations ont été adoucies. [...] C'est donc ce texte là que nous présenterons demain, ceci d'autant plus que vos remarques, vagues, ne sont pas utilisables en l'état... Vous n'avez à aucun moment reçu l'injonction (une injonction c'est un ordre) de signer ce document. Si vous ne le faites pas, vous donnez simplement le signe que vous ne vous inscrivez pas dans la dynamique que nous souhaitons instaurer, ce que personnellement et dans ma fonction de directeur je regrette profondément. [...]".

Il a, par ailleurs, répondu, dans un courrier du 20 janvier 2011, que la médiation requise par l'employée ne serait envisagée qu'après que les travaux de réorganisation auraient été initiés.

A_____ affirme que le 22 janvier 2011, elle a eu un entretien avec un directeur de l'établissement, auquel elle aurait exposé subir des pressions insupportables, avec une incidence désastreuse sur sa santé et des idées de mort lui traversant l'esprit.

Le 25 janvier 2011, la démarche de réorganisation a été présentée aux collaborateurs. Le document n'avait pas été signé par A_____. Celle-ci, selon l'employeur, ne s'est pas associée à la présentation, notamment en ne venant pas s'asseoir avec les membres de la direction, contrairement à ce que ses supérieurs lui avaient demandé.

- M.** Le 10 février 2011, la MAISON DE RETRAITE B_____ a convoqué A_____ à un entretien, au cours duquel elle lui a fait part de son intention de mettre un terme aux relations de travail, à l'issue de sa période de protection.

A_____ affirme qu'elle a reçu la convocation à cet entretien, par courrier électronique, durant un moment de la journée où elle n'était pas à son poste de travail, vu son incapacité de travail partielle. Elle a, par courriers électroniques de la veille et du jour même, fait valoir qu'elle n'avait pas le temps de prévoir de se faire accompagner, et a relevé que l'objet de l'entretien n'était pas annoncé.

Lors de l'entretien, elle avait tenté de faire valoir en vain son point de vue, et affirme que C_____ ne l'écoutait pas, ce que ce dernier a contesté.

Un membre de la représentation du personnel était présent lors de l'entretien. Il était perceptible que A_____ était en situation d'infériorité et déstabilisée. Il n'y avait pas d'agressivité (témoin T_____).

La décision de licenciement avait été prise peu de temps après la séance du 25 janvier 2011 (témoin F_____).

A l'issue de l'entretien, A_____ a été priée de quitter l'établissement.

A_____ paraissait très stressée, il lui était demandé de prendre ses affaires et de quitter l'établissement dans un style très incisif (témoin L_____).

A_____ a été ensuite totalement incapable de travailler jusqu'au 22 février 2011.

- N. Par courrier recommandé, non réclamé, du 14 février 2011, la MAISON DE RETRAITE B_____, se référant à de nombreux entretiens au cours des derniers mois, à la séance du 25 janvier 2011 et à l'entretien du 10 février 2011, a confirmé à A_____ sa décision de mettre fin au contrat de travail. Elle a précisé ce qui suit: "En raison de votre protection médicale actuelle (certificat médical d'arrêt à 100% depuis le 12 novembre 2010 et prolongation à 50% depuis le 3 janvier 2011), nous ne vous signifions officiellement ce licenciement qu'à l'issue de cette période ou, au plus tard à la fin du délai de protection [...]. De surcroît, et tout d'abord en raison des motifs qui nous ont amenés à constater l'impossibilité de continuer à collaborer constructivement ensemble dans une relation de confiance, mais également en raison de votre état de santé, manifestement affecté par votre situation professionnelle tel que vous l'avez mentionné dans notre entretien du 11 janvier 2011 et enfin en raison de l'urgence de mettre en place un fonctionnement serein et équitable au sein des unités des D_____, nous avons pris la décision de vous relever de votre obligation de présence, et ce avec effet immédiat. Enfin, nous vous rappelons que nous mettons nos médecins conseils à votre disposition pour toute aide dans la période actuelle afin de vous soutenir [...]"

Par lettre et télécopie de son conseil du 22 février 2011, A_____ a mis son employeur en demeure d'accepter sa prestation de travail, dans la mesure de sa capacité médicale de travailler à 50%, dès le lendemain.

Par fax du même jour, la MAISON DE RETRAITE B_____ a confirmé à A_____ sa libération de l'obligation de travailler.

Le 23 février 2011, A_____ s'est présentée à son poste; la MAISON DE RETRAITE B_____ l'a priée de quitter les lieux, après lui avoir répété qu'elle était libérée de son obligation de présence.

Le même jour, la MAISON DE RETRAITE B_____ a adressé un courrier électronique à tous ses collaborateurs, dans lequel elle a annoncé, "en accord avec [ses] partenaires sociaux" avoir décidé de mettre un terme à sa collaboration avec A_____, qu'elle avait libérée de son obligation de présence, congé qui prendrait effet au terme de la période de protection "en lien avec son état de santé".

- O. Par lettre du 13 mai 2011, la MAISON DE RETRAITE B_____ a confirmé à A_____ sa "décision de mettre fin au contrat de travail [..] au 31 mai 2011 avec effet au 31 août 2011 selon l'article 2.4.3 de la Convention collective de travail".

Par lettre du 23 juin 2011, A_____ a déclaré s'opposer à son licenciement.

- P.** Le 20 juillet 2011, l'OCIRT a été saisie d'une plainte dirigée par A_____ contre la MAISON DE RETRAITE B_____.
- Q.** Le 23 décembre 2011, la MAISON DE RETRAITE B_____ a établi un certificat de travail en faveur de A_____, qui souligne notamment son implication dans la gestion des unités et du matériel, ses compétences d'infirmière, la qualité de ses relations avec les résidents et leur famille, sa rigueur et sa précision dans son travail. Ce certificat est en revanche muet sur les relations avec ses collègues et supérieurs, ainsi que sur sa gestion du personnel.
- R.** Le 27 février 2012, A_____ a saisi l'Autorité de conciliation du Tribunal des prud'hommes d'une requête dirigée contre la MAISON DE RETRAITE B_____ en constatation du caractère abusif de son licenciement, et en paiement d'une indemnité de 59'518 fr. 20 plus intérêts à 5% dès le 1^{er} septembre 2011.

Après avoir obtenu une autorisation de procéder le 20 avril 2012, elle a envoyé sa demande le 20 juillet 2012 au Tribunal des prud'hommes.

Par mémoire-réponse du 17 septembre 2012, la MAISON DE RETRAITE B_____ a conclu au déboutement de A_____ de toutes ses conclusions.

A l'audience du 18 décembre 2012, A_____ a déclaré renoncer à l'audition du témoin Q_____, en ajoutant souhaiter pouvoir produire un certificat médical plus détaillé, production à laquelle la MAISON DE RETRAITE B_____ s'est opposée.

Le 29 janvier 2013, A_____ a déposé un certificat complémentaire établi le 24 janvier 2013 par le Dr Q_____ (pièce 51), qui fait notamment état d'un premier entretien le 3 mai 2010, "avec pour motif une situation professionnelle avec la hiérarchie difficile à vivre".

A l'audience du 30 janvier 2013, A_____ a derechef renoncé à l'audition du témoin Q_____, sans formuler de condition, ainsi qu'à celle du témoin U_____.

- S.** Par jugement du 1^{er} juillet 2013, expédié pour notification aux parties le même jour, le Tribunal des prud'hommes a déclaré recevable la demande de A_____, à l'exception de la conclusion constatatoire (ch. 1 et 2), a écarté la pièce 51 de la précitée (ch. 3), puis débouté celle-ci des fins de sa demande (ch. 4), et les parties de toute autre conclusion (ch. 5).

En substance, le Tribunal, après avoir écarté la pièce 51 en tant qu'elle représentait la déposition écrite d'un témoin, a retenu que l'employée n'avait pas démontré avoir été victime de harcèlement psychologique ni de mobbing, et que son

licenciement n'était pas en lien avec des prétentions formulées, de sorte qu'il n'était pas abusif.

- T. Par acte du 2 septembre 2013, A_____ a formé appel contre le jugement précité, dont elle a implicitement requis l'annulation, et a repris ses conclusions de première instance. Elle a demandé l'audition des témoins U_____ et Q_____, alternativement la production aux débats de sa pièce 51. Elle a allégué des faits nouveaux antérieurs à la date du jugement attaqué et produit des pièces nouvelles.

Par mémoire-réponse du 5 novembre 2013, LA MAISON DE RETRAITE B_____ a conclu à la confirmation du jugement attaqué. Elle a requis que les faits nouveaux articulés dans l'appel soient déclarés irrecevables, de même que les pièces 51 à 63.

Les parties ont été avisées le 6 décembre 2013 de la mise en délibération de la cause.

EN DROIT

1. Selon l'art. 308 CPC, l'appel est recevable contre les décisions finales et les décisions incidentes de première instance, si, dans les affaires patrimoniales, la valeur litigieuse au dernier état des conclusions est de 10'000 fr. au moins.

L'appel, écrit et motivé, est introduit dans les trente jours à compter de la notification de la décision motivée (art. 311 CPC).

Le présent appel, qui respecte les dispositions précitées, est recevable.

2. La Cour revoit la cause en fait et en droit (art. 310 CPC).

Elle remédie ainsi d'office aux éventuelles carences de l'état de fait des premiers juges que l'appelante affirme avoir décelées dans le jugement attaqué, pour autant qu'il s'agisse de faits pertinents pour l'issue du litige, et sous la réserve de ce qui suit.

3. L'appelante formule certains allégués nouveaux et produit des pièces nouvelles, qui sont toutes antérieures à la date à laquelle les premiers juges ont gardé la cause à juger. Elle le justifie partiellement par l'affirmation selon laquelle le Tribunal aurait à tort retenu certains éléments de la réponse de l'intimée, sur laquelle elle n'aurait pas pu se prononcer.

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

3.2 En l'occurrence, il n'apparaît pas que l'appelante se soit vu refuser en première instance la possibilité de contester certains éléments de fait résultant du mémoire-réponse de l'employeur, ou de produire des pièces complémentaires, qui étaient déjà en sa possession.

Elle n'a donc pas fait preuve de la diligence requise, de sorte que les allégués et pièces nouveaux ne sont pas recevables.

4. L'appelante demande d'abord au Tribunal d'entendre les témoins U_____ et Q_____, alternativement d'admettre aux débats la pièce 51 écartée par le Tribunal.

Ce faisant, elle perd de vue qu'elle a elle-même renoncé à l'audition des deux témoins précités, dans un premier temps avec une condition s'agissant du témoin Q_____, dans un deuxième temps sans aucune restriction. Il ne saurait donc être retenu que son droit à la preuve a été violé (cf art. 152 al. 1 CPC). La présente procédure étant pour le surplus gouvernée par la maxime des débats compte tenu de la valeur litigieuse (art. 153 al. 1, 247 al. 2 let. b CPC, a contrario), il n'y a pas d'instruction d'office, et la partie appelante doit supporter les conséquences de ses choix procéduraux.

S'agissant de la pièce 51, elle a été produite tardivement (cf art. 229 CPC), de sorte qu'elle a été écartée à bon droit. A supposer qu'elle ait été reçue, elle n'aurait pas été pertinente, puisque les faits qu'elle relate (incapacités de travail, suivi thérapeutique en lien avec une situation difficile à vivre du point de vue professionnel et la hiérarchie) ne sont pas contestés en tant que tels.

5. L'appelante fait ensuite grief au Tribunal d'avoir entendu deux personnes, soit les employés de l'intimée, F_____ et J_____, en qualité de témoins et non de parties.

Il ne résulte pas des procès-verbaux que l'appelante aurait fait incident à ce propos, ce qu'elle ne soutient d'ailleurs pas, lors des audiences au cours desquelles ces personnes ont été auditionnées, alors que le principe de la bonne foi en procédure (art. 52 CPC) aurait commandé qu'elle le fasse, pour qu'elle puisse s'en plaindre ultérieurement. Au demeurant, à supposer que la décision attaquée ait reposé uniquement sur les déclarations susvisées, ce qui n'est pas le cas, et par conséquent que la qualité en laquelle leurs auteurs ont été entendus soit réellement pertinente, rien ne vient soutenir la thèse de l'appelante. Le Registre du commerce ne mentionne pas que J_____ serait administrateur de l'intimée, contrairement à ce que soutient l'appelante, et rien n'indique que l'infirmière-chef F_____, certes cadre supérieur, aurait une fonction d'organe de fait. Dès lors, l'audition des deux susvisés en qualité de témoins n'est pas critiquable.

6. L'appelante reproche au Tribunal de ne pas avoir retenu le caractère abusif de son licenciement.

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 fondamental de chaque cocontractant de mettre unilatéralement fin au contrat est cependant limité par les dispositions sur le congé abusif (art. 336 ss CO) (ATF 136 III 513 consid. 2.3 p. 514; 131 III 535 consid. 4.1 p. 537 s.).

L'art. 336 al. 1 et 2 CO énumère des cas dans lesquels la résiliation est abusive; cette liste n'est toutefois pas exhaustive et une résiliation abusive peut aussi être admise dans d'autres circonstances. 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 p. 514 s.; 132 III 115 consid. 2.1 p. 116 s.; 131 III 535 consid. 4.2 p. 538).

Ainsi, un congé peut être considéré comme abusif en raison de la manière dont il est donné. Même lorsque la résiliation est légitime, celui qui exerce son droit de mettre fin au contrat doit agir avec des égards; le congé doit être considéré comme abusif si l'employeur porte une grave atteinte aux droits de la personnalité du travailleur dans le contexte d'une résiliation; un comportement simplement inconvenant ne suffirait cependant pas (ATF 132 III 115 consid. 2.2 p. 117 et 2.3 p. 118; 131 III 535 consid. 4.2 p. 538 s.; plus succinctement: ATF 136 III 513 consid. 2.3 p. 515).

L'art. 336 al. 1 let. a CO déclare abusif le congé donné pour une raison inhérente à la personnalité de l'autre partie, à moins que cette raison n'ait un lien avec le rapport de travail ou ne porte sur un point essentiel un préjudice grave au travail dans l'entreprise. Cette disposition protectrice ne s'applique donc pas lorsque le travailleur présente des manquements ou des défauts de caractère qui nuisent au travail en commun, sans qu'il y ait à se demander si de telles caractéristiques constituent ou non une "raison inhérente à la personnalité" au sens de l'art. 336 al. 1 let. a CO (arrêt du Tribunal fédéral 4C.253/2001 du 18 décembre 2001 consid. 2a et b; ATF 127 III 86 consid. 2b p. 88; 125 III 70 consid. 2c p. 74). Ainsi, il a été jugé que le congé n'était pas abusif lorsqu'il était donné au travailleur qui, en raison de son caractère difficile, crée une situation conflictuelle qui nuit notablement au travail en commun (ATF 136 III 513, consid. 2.5 p. 516s; 132 III 115 consid. 2.2 p. 117; 125 III 70 consid. 2c p. 74).

L'art. 336 al. 1 let. d CO prévoit que le congé est abusif lorsqu'il est donné parce que l'autre partie fait valoir de bonne foi des prétentions résultant du contrat de travail (cf. arrêt du Tribunal fédéral 4A_102/2008 du 27 mai 2008 publié in PJA

2008 p. 1177 consid. 2). Pour que cette disposition soit applicable, il faut que l'autre partie ait eu la volonté d'exercer un droit (arrêt du Tribunal fédéral 4C_237/2005 du 27 octobre 2005 consid. 2.3). Il faut encore qu'elle ait été de bonne foi, même si sa prétention, en réalité, n'existait pas (arrêts du Tribunal fédéral 4C_237/2005 du 27 octobre 2005 consid. 2.3; 4C.229/2002 du 29 octobre 2002 in Pra 2003 n. 106 p. 574 consid. 3); cette norme ne doit pas permettre à un travailleur de bloquer un congé en soi admissible ou de faire valoir des prétentions totalement injustifiées (arrêt du Tribunal fédéral 4C.247/1993 du 6 avril 1994 consid. 3a in SJ 1995 p. 791 et les auteurs cités).

6.2 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 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).

6.3 En l'espèce, l'intimée a motivé le congé par la rupture de confiance née de la non-adhésion de l'appelante à la mise en conformité des D_____, processus indispensable selon elle.

Les enquêtes ont mis en évidence que des difficultés d'ordre relationnel entre l'IRU et le personnel s'étaient produites aux D_____ (cf témoignages G_____, H_____, F_____, T_____, K_____, M_____), de sorte qu'il incombait à l'employeur de prendre des mesures, ce qu'il a légitimement accompli. Le fait que l'appelante ait contesté les mesures prises, considérant que celles-ci ne se justifiaient pas, est sans pertinence à cet égard, voire tend à renforcer la thèse de la rupture de confiance invoquée par l'intimée à l'appui du licenciement.

Cette rupture de confiance est apparue manifeste le 25 janvier 2011, lorsque l'employée n'a pas montré publiquement son adhésion à la démarche présentée à l'équipe, contrairement à ce qui lui était demandé par sa hiérarchie. L'appelante ne conteste pas ce point, bien qu'elle tente de le minimiser en relevant qu'elle avait indiqué souscrire de façon générale aux valeurs exposées dans le document "Soutien à la mise en conformité [...]".

Pour sa part, l'appelante soutient que le véritable motif de son licenciement ne serait pas celui avancé par l'intimée, mais, à bien la comprendre, les pressions qu'elle aurait subies de la part de sa hiérarchie, ainsi que son état de santé.

Il est exact que des entretiens ont eu lieu, à de nombreuses reprises, au cours desquelles l'appelante a reçu des critiques relatives à son travail, qu'elle a assurément durement ressenties (comme l'ont rappelé certains témoins). Ces critiques, qui étaient limitées à un aspect précis des tâches assumées (gestion et relations avec l'équipe et la hiérarchie), étaient fondées, ainsi que l'ont rapporté les témoins entendus, comme déjà retenu ci-dessus. Il a certes également été relevé que l'appelante présentait des qualités et assurait à satisfaction d'autres de ses tâches; cela a transparu dans plusieurs dépositions, notamment dans celle de la fonctionnaire chargée de l'inspection des D_____, qui, selon ses dires, se concentrait sur la qualité des soins, laquelle n'a jamais fait l'objet des griefs adressés à l'appelante. Le fait que, dans ce cadre, la qualité du management soit également considérée, n'est pas suffisant, puisque cela n'est pas le critère central, pour remettre en cause les autres déclarations recueillies sur ce point.

Il est par ailleurs résulté des déclarations du témoin F_____, ainsi que des pièces (courriels des 10 novembre 2010, 19 janvier 2011), que l'intimée avait la volonté de poursuivre ses relations de travail avec l'appelante jusqu'à la séance du 25 janvier 2011. L'impression rapportée par le témoin F_____ est insuffisante pour retenir l'inverse.

Certaines des dépositions de témoins font, état de propos et d'attitudes du directeur C_____, qui ont été qualifiés de "violents", de façon générale et plus spécifiquement en relation avec un épisode survenu plus de dix-huit mois (juillet 2009) avant le licenciement. Compte tenu de ce long laps de temps, il n'y a pas lieu d'y voir un lien avec le congé.

Pour le surplus, contrairement à ce que l'appelante croit erronément lire dans le courrier du 14 février 2011, l'intimée n'a pas du tout lié le congé aux incapacités de travail de son employée. Au contraire, elle a attendu, conformément à la loi, que la période de protection due à la maladie soit terminée pour mettre fin aux relations de travail, ce qui n'est en rien critiquable. De même, dans son courrier électronique d'annonce du départ de l'appelante, elle n'a pas lié celui-ci aux incapacités de travail de son employée, se limitant à indiquer avoir libéré celle-ci de son obligation de présence pour cette cause.

Par ailleurs, l'appelante, si elle a contacté l'OCIRT et sollicité une médiation, n'a pas été découragée dans ses démarches. Elle a elle-même renoncé à aller de l'avant, selon ce qu'a rapporté le témoin CONNE-PERRÉARD, ne formalisant finalement une plainte qu'après son licenciement. L'intimée a certes repoussé une éventuelle médiation à une période ultérieure au début du processus de

réorganisation des unités, mais aucun élément du dossier ne met en évidence que ce serait en raison de sa requête à cet égard que l'appelante aurait été congédiée.

Enfin, les circonstances du licenciement n'ont pas été telles qu'elles auraient fait apparaître un abus. L'entretien du 10 février s'est déroulé, selon le témoin H_____, sans agressivité, bien que l'appelante ait été stressée et en état d'infériorité, ce qui n'apparaît pas insolite compte tenu du but de l'entrevue. Il en va de même de la libération de l'obligation de travailler, que l'employeur pouvait décider, et qui avait pour conséquence logique que l'appelante devait quitter son poste de travail sans délai.

Il s'ensuit que l'appelante n'est pas parvenue à apporter des éléments rendant plus plausibles les raisons alléguées par elle que le motif donné par l'intimée au licenciement, dont la réalité a pu être vérifiée par les enquêtes. Le licenciement ne revêt donc pas de caractère abusif, comme l'ont retenu, à raison, les premiers juges.

Le jugement sera ainsi confirmé.

7. L'appelante, qui succombe, supportera les frais de son appel (art. 106 al. 1 CPC).

Ceux-ci seront arrêtés à 400 fr. (art. 71 RTFMC), couverts par l'avance de frais déjà opérée.

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

* * * * *

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

À la forme :

Déclare recevable l'appel formé par A_____ contre le jugement rendu le 1^{er} juillet 2013 par le Tribunal des prud'hommes.

Au fond :

Confirme ce jugement.

Déboute les parties de toutes autres conclusions.

Sur les frais d'appel :

Arrête les frais judiciaires à 400 fr., couverts par l'avance déjà opérée, acquise à l'Etat de Genève.

Les met à la charge de A_____.

Siégeant :

Madame Sylvie DROIN, présidente; Madame Denise BOEX, juge employeur; Madame Béatrice BESSE, juge salariée; Madame Véronique BULUNDWE-LEVY, greffière.

Indication des voies de recours et valeur litigieuse :

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

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

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