



POUVOIR JUDICIAIRE

C/16794/2018-4

CAPH/103/2020

ARRÊT**DE LA COUR DE JUSTICE****Chambre des prud'hommes****DU 22 MAI 2020**

Entre

Madame A _____, domiciliée _____, appelante d'un jugement rendu par le Tribunal des prud'hommes le 3 septembre 2019 (JTPH/329/2019), comparant par M^c Monica KOHLER, avocate, rue Marignac 9, case postale 324, 1211 Genève 12, en l'Étude de laquelle elle fait élection de domicile,

et

B _____ **SA**, sise _____, intimée, comparant par M^c Damien BONVALLAT, avocat, MBLD Associés, rue Joseph-Girard 20, case postale 1611, 1227 Carouge, en l'Étude duquel elle fait élection de domicile.

EN FAIT

A. Par jugement JTPH/329/2019 du 3 septembre 2019, reçu par A_____ le 4 septembre 2019, le Tribunal des prud'hommes, groupe 4, statuant par voie de procédure ordinaire, a rejeté la conclusion préalable de A_____ visant à produire les fiches de primes de ses collègues engagés de 2007 à 2017 (chiffre 1 du dispositif), déclaré recevable la demande formée le 7 septembre 2018 par A_____ contre B_____ SA (ch. 2), débouté A_____ de toutes ses conclusions (ch. 3), dit qu'il n'était pas perçu de frais, ni alloué de dépens (ch. 4) et débouté les parties de toutes autres conclusions (ch. 5).

B. a. Par acte expédié le 4 octobre 2019 à la Cour de justice, A_____ appelle de ce jugement, sollicitant l'annulation des chiffres 1, 3 et 5 de son dispositif.

Elle conclut préalablement à ce qu'il soit ordonné à B_____ SA de produire les fiches de primes de ses collègues engagés de 2007 à 2017.

Elle conclut principalement à la condamnation de B_____ SA à lui verser, avec intérêts moratoires à 5% l'an dès le 31 juillet 2017, 32'000 fr. correspondant à la perte sur sa rente LPP, 27'060 fr. correspondant à son solde de primes impayées et 12'000 fr. à titre d'indemnité pour atteinte à la personnalité, avec suite de dépens.

b. B_____ SA conclut au déboutement de A_____ de toutes ses conclusions.

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

d. Elles ont été informées par avis du 27 janvier 2020 de ce que la cause était gardée à juger.

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

a. B_____ SA (ci-après : B_____ SA) est une société de droit suisse, sise à Genève, ayant pour but l'exercice de la profession d'expert-comptable, l'exécution de tous mandats de contrôle, de révision et de tous mandats fiscaux, toutes opérations rentrant dans la sphère d'activité d'une société fiduciaire et tous placements mobiliers et immobiliers dans toutes sociétés ou entreprises.

C_____ et D_____ sont administrateur président, respectivement administrateur secrétaire de la société.

b. A_____ a été engagée par B_____ SA en qualité de comptable-réviseur, à partir du 1^{er} février 2007, moyennant un salaire mensuel de 8'200 fr. brut, versé treize fois l'an.

Elle bénéficiait de quatre semaines de vacances par an.

c. A teneur du règlement d'entreprise de B_____ SA, en vigueur en 2007, il était déterminé annuellement une prime "salaire" qui était calculée et versée avant le 31 mars qui suivait l'année de référence et qui se composait d'une partie en relation avec la production et d'une partie en relation avec la performance (ci-après: "la prime annuelle"). Pour obtenir cette prime, l'employé devait occuper un poste dans la production (comptable, réviseur, fiscaliste) et être salarié de l'entreprise depuis au moins trois ans au 1^{er} janvier de l'année de référence.

La prime de production représentait le 1,5% de la production du collaborateur (nombre d'heures facturables multiplié par le tarif horaire de facturation) durant l'année de référence. Cette prime faisait partie intégrante du salaire contractuel.

La prime de performance était une prime discrétionnaire déterminée en fonction de différents paramètres qui tenaient compte de la motivation, de la collaboration, de la facturation et des responsabilités du collaborateur. Cette prime était au maximum équivalente à la prime de production.

A_____ a allégué qu'une fois sa troisième année de travail effectuée, elle avait demandé à B_____ SA de pouvoir compenser sa prime annuelle par des jours de vacances supplémentaires. Son employeur lui avait répondu de prendre une semaine de vacances en attendant que les calculs soient effectués. Toutefois, malgré des demandes répétées, elle n'avait obtenu ni les décomptes exacts, ni le solde de prime après déduction de sa semaine de vacances supplémentaire. Elle n'avait ensuite plus osé réclamer quoi que ce soit compte tenu de la réduction de son temps de travail et de sa crainte d'être licenciée. Elle avait ainsi continué à prendre une semaine de vacances supplémentaire sans percevoir son solde de prime, alors que ses collègues obtenaient, pour un travail identique, l'équivalent d'un quatorzième salaire.

A_____ a précisé, lors de son audition devant le Tribunal, avoir demandé à plusieurs reprises les calculs exacts de sa prime à sa collègue E_____, qui en avait référé à F_____, ancien administrateur, et à D_____. E_____ lui avait systématiquement répondu qu'elle devait en discuter avec les précités.

A_____ a ajouté que ses collègues s'étaient étonnés du fait qu'elle ne bénéficiait que d'une semaine de vacances supplémentaire en guise de prime.

B_____ SA a allégué, quant à elle, avoir expressément convenu avec A_____ que sa prime annuelle serait remplacée par une semaine de vacances supplémentaire. Durant près de sept ans, son employée n'avait jamais demandé de prestation complémentaire à ce titre.

D_____ a contesté que A_____ se soit adressée à E_____ ou aux associés pour réclamer le calcul exact de sa prime. Le sujet n'avait été évoqué qu'au moment où A_____ avait pu prétendre pour la première fois au versement de cette prime.

D_____ a précisé que la prime annuelle se calculait en fonction des heures facturables et que A_____ en avait environ 40% de moins que ses collègues.

d. A la fin de l'année 2014, B_____ SA a réduit le temps de travail de A_____ à 80% et fixé son salaire mensuel à 7'400 fr. brut.

A_____ a allégué avoir, dès 2014, subi des pressions au sein de la fiduciaire. Elle avait tout d'abord dû accepter de réduire son temps de travail à 80%. En 2015, D_____ lui avait signifié qu'une personne comme elle devrait être à l'AI et qu'il conviendrait qu'elle réfléchisse à diminuer son temps de travail à 50%. Les nouveaux mandats étaient en outre confiés aux nouveaux collaborateurs. Hormis des allusions à son âge et à sa santé, plus aucune attention ne lui était accordée. Elle s'était dès lors sentie de plus en plus isolée. Lors d'un entretien, D_____ lui avait indiqué n'avoir "aucune compassion". Après plusieurs mois d'attaques incessantes et d'agissement hostiles à son endroit, elle s'était retrouvée dans une grande détresse psychologique.

B_____ SA a allégué, quant à elle, que malgré toute sa bonne volonté, les connaissances techniques de A_____ étaient relativement faibles et que sa réticence à utiliser les outils informatiques progressivement introduits au sein de la fiduciaire avait réduit le nombre de tâches qui pouvaient lui être confiées. Dès 2013, A_____ s'était dite fatiguée et de santé fragile, et n'avait plus donné pleine satisfaction quant à la qualité et la quantité de ses prestations. Au début de l'année 2014, B_____ SA avait dès lors réaménagé son activité en lui attribuant une partie des tâches d'une collègue malade, notamment la comptabilité de la fiduciaire, afin de compenser le manque de comptabilités pour tiers pouvant lui être confiées. Après un audit externe, B_____ SA avait toutefois reçu le conseil d'engager quelqu'un disposant de compétences plus pointues.

D_____ a précisé, lors de son audition devant le Tribunal, que les mandats de la fiduciaire concernaient de plus en plus l'audit et la fiscalité, domaines que la A_____ ne maîtrisait pas.

A_____ a déclaré qu'elle ne comprenait pas cette évaluation de ses compétences. Elle estimait avoir bien travaillé pendant neuf ans et n'avait pas le souvenir d'avoir été aussi sévèrement critiquée auparavant.

e. Le 6 octobre 2016, A_____ a eu un entretien avec C_____ et D_____, à l'occasion duquel ceux-ci lui ont annoncé qu'elle allait être licenciée pour le 30 juin 2017.

Elle s'est ensuite trouvée en incapacité de travail pour raisons psychologiques.

f. A_____ a déclaré que C_____ et D_____ lui avaient communiqué, lors de l'entretien susmentionné, les résultats de l'audit effectué au sein de la fiduciaire et l'avaient informée que les ressources humaines, l'informatique et la comptabilité seraient confiées à un nouveau collaborateur. Ils lui avaient indiqué vouloir la garder jusqu'au mois de juin 2017, soit deux ans avant sa retraite. Elle leur avait répondu que, comme elle serait au chômage, elle subirait une perte de rente LPP d'environ 200 fr. par mois. C_____ lui avait annoncé vouloir compenser cette perte par un paiement des deux années de cotisations employé et employeur, soit environ 32'000 fr. Cette offre n'avait toutefois pas été confirmée par écrit.

D_____ a déclaré que l'entrevue visait à trouver une solution jusqu'au mois de juin 2017. Son associé et lui-même avaient proposé à A_____ de récupérer un mandat de comptabilité qu'elle avait apporté à la fiduciaire, ainsi que de lui soustraire quelques autres mandats jusqu'à ce qu'elle atteigne l'âge de la retraite. Ils avaient également évoqué un éventuel pont AVS et LPP. Il s'agissait d'une réflexion ouverte car ils avaient encore huit mois pour trouver une solution. La discussion n'avait toutefois pas pu se poursuivre en raison de l'absence de A_____ dès cette date.

A_____ a contesté ces déclarations. Elle se souvenait notamment que D_____ avait évoqué une compensation.

g. A teneur de l'attestation médicale établie le 13 juillet 2018 par la Dresse G_____, médecin traitant de A_____, celle-ci a présenté, à partir de 2014, une dégradation de son état physique et psychique. Elle se sentait "mise au placard" et déconsidérée; elle avait constamment peur de ne plus être à la hauteur, de perdre son travail et de ne pas pouvoir en retrouver un. Les entretiens de fin d'année avec son employeur l'angoissaient fortement étant donné qu'ils portaient systématiquement sur la réduction de son taux d'activité, et ce alors qu'elle était encouragée et félicitée pour son travail le reste de l'année. A_____ restait toutefois incapable d'accepter son état d'épuisement physique et psychique, souhaitant à tout prix poursuivre son travail. Lorsqu'elle a été mise en arrêt, elle se trouvait dans un état de décompensation important et présentait les symptômes du *burn-out*; ceux-ci étaient liés à la façon dont elle avait été traitée par ses supérieurs au sein de la fiduciaire. L'importance de cette atteinte pouvait encore constatée à ce jour.

Entendue comme témoin, la Dresse G_____ a déclaré que A_____ lui avait notamment relaté que son employeur lui avait demandé, lors des entretiens de fin d'année, de réduire son taux d'activité à 80%, puis à 50%, de se mettre à l'AI et de penser à la retraite. A_____ lui avait également parlé d'une compensation dont elle avait discuté avec son employeur; elle ne se souvenait toutefois pas des

détails. Elle avait suivi A_____ tout au long de sa maladie, sans en référer à un spécialiste.

h. Par courrier du 3 mai 2017 adressé à C_____ et D_____, A_____ a indiqué que depuis le 6 octobre 2016, elle était tombée "dans un *burn-out*". Elle les a priés de lui confirmer la résiliation de son contrat de travail pour le 31 juillet 2017, comme annoncé lors de l'entretien du 6 octobre 2016.

i. Par courrier du 11 mai 2017, B_____ SA a notifié à A_____ la résiliation de son contrat de travail pour le prochain terme légal, soit le 31 août 2017. Elle l'a informée que l'assurance perte de gain avait accepté de prolonger ses prestations jusqu'à cette date.

j. Par courrier du 8 septembre 2017, A_____ a indiqué à C_____ et D_____ que lors de l'entretien du 6 octobre 2016, ils s'étaient montrés conscients que le licenciement aurait un impact sur le montant de sa future rente LPP. Ils lui avaient dès lors proposé une compensation financière de 32'000 fr., montant qu'elle n'avait pas reçu.

A_____ a par ailleurs réclamé ses décomptes de prime annuelle, arguant que ses collègues avaient reçu une prime équivalente à un mois de salaire, elle-même n'ayant bénéficié que d'une semaine de vacances en guise d'acompte.

Elle a également demandé le règlement de 132 heures et cinq jours de vacances, selon décompte des heures et vacances au 6 octobre 2018.

k. B_____ SA a répondu à A_____, par courrier du 25 septembre 2017, que l'entretien du mois d'octobre 2006 (*recte* 2016) visait à débattre de son avenir au sein de la société ; rien n'avait cependant été convenu à cette occasion. Comme A_____ était tombée malade juste après, les pourparlers n'avaient pu aller de l'avant. Or, cette discussion n'était plus vraiment d'actualité aujourd'hui.

B_____ SA a ajouté que A_____ était parfaitement consciente qu'il avait été convenu de remplacer son droit à une prime par une semaine supplémentaire de vacances chaque année.

k. A_____ a contesté la réponse de B_____ SA par courrier du 2 octobre 2017. Elle a affirmé que la discussion du mois d'octobre 2016 n'avait rien d'une discussion sur son avenir au sein de l'entreprise; il lui avait en effet été demandé d'effectuer les démarches pour s'inscrire au chômage en raison de son licenciement qui aurait lieu au plus tard pour son prochain anniversaire. Il n'avait par ailleurs jamais été question, dans son cas, de remplacer la prime versée chaque année aux collaborateurs par une seule semaine de vacances. Elle avait en effet réclamé à plusieurs reprises le calcul exact des vacances supplémentaires qui lui étaient dues.

l. B_____ SA a, par courrier du 20 octobre 2017, maintenu sa version des faits concernant la prime et s'est étonnée que A_____ prétende le contraire alors qu'il s'agissait d'un accord fonctionnant depuis 2010. Elle a en outre reconnu devoir à A_____ un solde de 136,7 heures à titre d'heures supplémentaires et de vacances. Ceci représentait un montant de 7'903 fr. qu'elle était prête à arrondir à 8'000 fr. pour solde de tout compte.

m. Par courrier du 8 novembre 2017, A_____ a proposé à B_____ SA de régler leur différend moyennant le versement de la somme de 48'900 fr. net.

n. B_____ SA a répondu à A_____ qu'elle allait lui verser un montant de 7'903 fr. brut, soldant ainsi les prétentions découlant du contrat de travail qui les liait.

o. A_____ a contesté que ce montant solde ses prétentions et annoncé qu'elle allait transmettre le dossier aux autorités compétentes.

D. a. Par demande déposée en conciliation le 17 juillet 2018 et portée devant le Tribunal le 7 septembre 2018, A_____ a conclu à la condamnation de B_____ SA à lui verser, avec intérêts moratoires à 5% l'an dès le 31 juillet 2017, 32'000 fr. à titre de perte sur sa rente LPP, 27'060 fr. à titre de solde de primes impayées et 12'000 fr. à titre d'indemnité pour atteinte à la personnalité, avec suite de dépens.

Elle a préalablement conclu à la production par B_____ SA de son règlement du personnel (valeur 2007) et des fiches de primes de ses collègues engagés de 2007 à 2017.

Elle a en substance fait valoir que B_____ SA avait promis de lui verser la somme de 32'000 fr. afin de compenser la perte qu'elle subirait sur sa future rente LPP à la suite de son licenciement. Ce montant lui était dès lors dû en vertu du principe de la confiance. Elle réclamait également sur cette base son solde de primes impayées. Elle avait en outre subi une atteinte illicite à sa personnalité dont elle portait encore les séquelles. Une indemnité de 12'000 fr. lui était due à ce titre.

b. B_____ SA a conclu au déboutement de A_____ de toutes ses conclusions.

Elle a contesté s'être engagée à verser un montant de 32'000 fr. à A_____ pour compenser une potentielle future perte de rente. Elle avait en revanche expressément convenu avec A_____ que la prime annuelle serait remplacée par une semaine de vacances supplémentaire. Cet accord avait été respecté et exécuté par les deux parties durant près de sept ans, si bien que rien n'était dû à ce titre. Elle a en outre contesté avoir porté atteinte à la personnalité de son employée.

c. Lors de l'audience de débats d'instruction du 6 mars 2019, A_____ a précisé que les montants qu'elle réclamait dans sa demande étaient des montants bruts.

B_____ SA a offert à A_____ de lui verser un montant de 7'000 fr. pour mettre un terme définitif au litige. Elle a indiqué que ce montant correspondait au solde de primes réclamé par la précitée, si la semaine de vacances supplémentaire n'était qu'un acompte sur la prime et non pas son remplacement. A_____ n'a pas donné suite à cette proposition.

Par ordonnance de preuves et d'instruction rendue à l'issue de cette audience, le Tribunal a rejeté la requête de A_____ tendant à la production des fiches de primes de ses collègues engagés entre 2007 et 2017 et ordonné à B_____ SA de produire son règlement du personnel (valeur 2007), ce que celle-ci a fait.

d. Lors de l'audience de débats principaux du 15 mai 2019, le Tribunal a entendu les parties ainsi que la Dresse G_____ en qualité de témoin. Leurs déclarations ont été intégrées ci-dessus dans la mesure utile.

H_____, entendu en qualité de témoin, a déclaré qu'il avait des liens familiaux avec la famille C/D_____. Il avait été engagé par B_____ SA pour faire des audits, de la comptabilité et de la fiscalité. Il ne connaissait pas tous les dossiers de A_____. A son avis, les dossiers étaient adaptés aux connaissances et à l'expérience des collaborateurs.

Le témoin E_____, dûment convoquée à trois reprises, s'est excusée à chaque fois pour raison médicale, de sorte que A_____ a renoncé à son audition.

e. Le Tribunal a clos la phase d'administration des preuves lors de l'audience du 8 juillet 2019. Les parties ont ensuite plaidé et persisté dans leurs conclusions, ce sur quoi la cause a été gardée à juger.

E. Aux termes du jugement entrepris, le Tribunal a confirmé le rejet de la requête de A_____ tendant à la production des fiches de primes de ses collègues engagés entre 2007 et 2017. A_____ n'ayant pas perçu de primes en espèces durant les rapports de travail et seule l'existence d'un accord prévoyant un remplacement de cette prime par une semaine de vacances supplémentaire étant litigieuse, la production des fiches de primes en question n'était pas pertinente.

Le Tribunal a considéré, sur le fond, que l'affirmation de A_____, selon laquelle son employeur se serait engagé à lui verser une indemnité de 32'000 fr. afin de compenser sa perte de rente LPP, n'avait été corroborée par aucun élément probant. A_____ avait par ailleurs accepté, du moins tacitement, que la prime annuelle prévue par le règlement d'entreprise de la fiduciaire soit remplacée, dans son cas, par une semaine supplémentaire de vacances ; elle n'avait pas démontré s'être trouvée, de ce fait, dans une situation moins avantageuse que ses collègues. Il ne résultait en outre pas du dossier qu'elle avait subi une atteinte particulièrement grave à sa personnalité, justifiant l'octroi d'une indemnité pour tort moral

EN DROIT

1. **1.1** Compte tenu de la valeur litigieuse au dernier état des conclusions et du caractère final de la décision entreprise, la voie de l'appel est ouverte (art. 308 al. 1 let. a et al. 2 CPC).
1.2 L'appel a été interjeté auprès de l'autorité compétente (art. 124 let. a LOJ), dans le délai utile de trente jours et selon la forme prescrite par la loi (art. 130, 131, 142 al. 1, 145 al. 1 let. b et 311 CPC). Il est dès lors recevable sous cet angle, sous réserve de ce qui suit.
1.3 Sont également recevables la réponse de l'intimé ainsi que les réplique et duplique respectives, déposées dans le délai légal, respectivement imparti à cet effet (art. 312 al. 2, 316 al. 1 CPC).
2. **2.1** La Cour revoit le fond du litige avec un plein pouvoir d'examen en fait et en droit (art. 310 CPC) et applique le droit d'office (art. 57 CPC). Conformément à l'art. 311 al. 1 CPC, elle le fait cependant uniquement sur les points du jugement que l'appelant estime entachés d'erreurs et qui ont fait l'objet d'une motivation suffisante – et, partant, recevable –, pour violation du droit (art. 310 let. a CPC) ou pour constatation inexacte des faits (art. 310 let. b CPC). Hormis les cas de vices manifestes, elle doit en principe se limiter à statuer sur les critiques formulées dans la motivation écrite contre la décision de première instance (ATF 142 III 413 consid. 2.2.4; arrêt du Tribunal fédéral 5A_111/2016 du 6 septembre 2016 consid. 5.3).

Pour satisfaire à cette exigence de motivation, il ne suffit pas à la partie appelante de renvoyer aux moyens soulevés en première instance, ni de se livrer à des critiques toutes générales de la décision attaquée. Sa motivation doit être suffisamment explicite pour que l'instance d'appel puisse la comprendre aisément, ce qui suppose une désignation précise des passages de la décision que le recourant attaque et des pièces du dossier sur lesquelles repose sa critique (ATF 138 III 374 consid. 4.3.1; arrêt du Tribunal fédéral 5A_573/2017 du 19 octobre 2017 consid. 3.3). A défaut, le tribunal supérieur n'entre pas en matière sur l'appel (arrêt du Tribunal fédéral 5A_209/2014 du 2 septembre 2014 consid. 4.2.1; 4A_659/2011 du 7 décembre 2011 consid. 3).

2.2

2.2.1 En l'espèce, le mémoire d'appel comporte, un chapitre D intitulé "Les faits" dans lequel l'appelante expose l'ensemble de ses allégués relatifs au litige l'opposant à l'intimée, en mentionnant ses moyens de preuve. Elle ne met en revanche à aucun moment en exergue, dans ce chapitre, les constatations de fait du Tribunal qu'elle estimerait incomplètes ou inexactes et sur lesquelles la Cour devrait se pencher dans le cadre du présent arrêt. Elle ne se plie par conséquent

pas aux exigences de motivation applicables au stade de l'appel en matière de constatation des faits.

Le chapitre D de l'appel est par conséquent irrecevable.

2.2.2 L'appelante conclut par ailleurs, à titre préalable, à ce qu'il soit ordonné à l'intimée de produire les fiches de primes de ses collègues, engagés de 2007 à 2017. Le Tribunal ayant débouté l'appelante de ce chef de conclusion, il incombait à l'appelante d'indiquer les motifs pour lesquels le jugement querellé prêterait le flanc à la critique sur ce point. L'appel ne comporte toutefois aucun grief à ce sujet.

Il s'ensuit que la conclusion préalable de l'appelante est également irrecevable.

- 3.** L'appelante conclut à la condamnation de l'intimée à lui verser une somme de 32'000 fr. correspondant à sa perte sur sa future rente LPP. Elle fait en substance valoir qu'il résulterait des pièces versées à la procédure et des témoignages que l'intimée se serait engagée à lui verser ce montant lors de l'entretien du 6 octobre 2016.

3.1

3.1.1 Selon l'art. 1 al. 1 CO, le contrat est parfait lorsque les parties ont, réciproquement et d'une manière concordante, manifesté leur volonté. Autrement dit, le contrat n'est conclu qu'à partir du moment où les manifestations de volonté des parties sont concordantes. En outre, les parties doivent s'être mises d'accord sur tous les éléments essentiels du contrat, faute de quoi celui-ci n'est pas venu à chef (ATF 127 III 248 consid. 3d; arrêt du Tribunal fédéral 4A_69/2019 du 27 septembre 2019 consid. 3.1 et les références).

L'offre de contracter est la proposition de conclure un contrat que fait une partie à l'autre. Il s'agit d'une manifestation de volonté, qui doit comprendre tous les éléments objectivement et subjectivement essentiels et manifester la volonté de se lier (cf. art. 7 CO; arrêt du Tribunal fédéral 4A_69/2019 précité, *ibidem*).

Savoir s'il y a eu une offre est affaire d'interprétation des manifestations de volonté (ATF 144 III 93 consid. 5.2; arrêt du Tribunal fédéral 4A_69/2019 précité, consid. 3.2). La recherche de la volonté réelle du pollicitant s'effectue, cas échéant, empiriquement, sur la base d'indices. L'appréciation de ces indices concrets par le juge, selon son expérience générale de la vie, relève du fait (ATF 144 III 93 consid. 5.2.2; arrêt du Tribunal fédéral 4A_283/2017 du 17 octobre 2017 consid. 4.2).

En l'absence d'une manifestation de volonté, il faut réserver l'hypothèse où une personne comprend mal le comportement d'une autre personne, soit parce qu'elle donne à la manifestation de volonté qu'elle a reçue un sens qui ne correspond pas

à la volonté de son auteur, soit parce qu'elle croit qu'une personne lui a fait une manifestation de volonté alors qu'en réalité celle-ci ne voulait pas lui adresser une telle communication. Dans de telles situations, il faut appliquer le principe de confiance qui permet d'imputer à une personne une volonté qu'elle n'avait pas, à condition que l'on puisse objectivement lui opposer la création de l'apparence de cette volonté (MORIN, in Code des obligations I, Commentaire romand, 2^{ème} éd. 2012, n. 21 ad art. 1 CO).

Le constat qu'une partie n'a pas compris la volonté exprimée par l'autre ne peut pas ressortir du simple fait qu'elle l'affirme en procédure; il doit résulter de l'administration des preuves (ATF 144 III 93 précité, consid. 5.2.3; arrêt du Tribunal fédéral 4A_69/2019 précité, consid. 3.2).

Le fardeau de l'allégation et le fardeau de la preuve de l'existence et du contenu d'une volonté subjective est à la charge de la partie qui s'en prévaut (art. 8 CC; ATF 123 III 35 consid. 2b; 121 III 118 consid. 4b et les références; arrêt du Tribunal fédéral 4A_385/2017 du 28 septembre 2018 consid. 3.1).

Il incombe également à celui qui se prévaut d'un lien contractuel d'établir les circonstances qui pouvaient l'amener à conclure, au regard du principe de la confiance, à la volonté juridique de l'autre partie (ATF 131 III 268 consid. 5.2.2; 116 II 695 consid. 2b/bb, JT 1991 I 625).

3.1.2 Le droit matériel exige en principe que les faits soient prouvés avec certitude (HOHL, Procédure civile, Tome I, 2^{ème} éd. 2016, n. 1865). Le juge doit être convaincu, d'un point de vue objectif, de l'existence du fait concerné. Cette existence ne doit cependant pas être établie avec certitude ; il suffit que d'éventuels doutes paraissent insignifiants (ATF 128 III 271 consid. 2b/aa, JdT 2003 I 606; arrêt du Tribunal fédéral 4C.141/2006 du 24 août 2006 consid. 4.2.1).

La partie qui ne supporte pas le fardeau de la preuve a le droit d'exiger qu'un fait ne soit retenu que s'il est vraiment prouvé, sans quoi les règles légales sur le fardeau de la preuve seraient violées (HOHL, op. cit., n. 1870 et les références).

Les faits pertinents qui doivent être prouvés peuvent l'être par preuve directe ou par preuve indirecte (preuve par indices). Le degré de la preuve (preuve stricte ou vraisemblance prépondérante) est indépendant de la manière – preuve directe ou preuve par indices – dont la preuve peut être rapportée dans le cas concret. La certitude peut ainsi être rapportée par une preuve directe mais aussi par une preuve par indices. A titre d'exemple, l'existence du contrat, qui doit être certaine, peut être prouvée directement par la production du contrat écrit ou par un faisceau d'indices dont le juge déduit l'existence du contrat (HOHL, op. cit., n. 1643-1645 et les références).

3.1.3 L'art. 157 CPC dispose que le juge établit sa conviction par une libre appréciation des preuves administrées.

Le juge doit apprécier les moyens de preuve administrés en tenant compte du degré de preuve – certitude ou vraisemblance prépondérante – exigé par le droit matériel et décider s'il est intimement convaincu que le fait pertinent s'est produit et, partant, s'il peut le retenir comme prouvé (HOHL, op. cit., n. 1990).

Cette libre appréciation des preuves permet au juge de tenir compte non seulement des preuves matérielles proprement dites mais également de celles, plus subjectives ou psychologiques, telles que l'attitude des parties et des témoins, le degré de crédibilité de leurs déclarations, les difficultés rencontrées par les parties dans l'administration des preuves, etc. (arrêt de la Cour de justice du 20 mai 1983 publié in SJ 1984 p. 29).

3.1.4 Les moyens de preuve sont notamment le témoignage, les titres, l'interrogatoire et la déposition des parties (art. 168 al. 1 CPC). Il n'y a pas de hiérarchie entre eux (SCHWEIZER, in CPC, Commentaire romand, 2^{ème} éd. 2019, n. 19 ad art. 157 CPC). L'interrogatoire et la déposition des parties sont dès lors de même rang et de même force probante, laquelle est équivalente au témoignage. Ils s'inscrivent dans le système de la libre appréciation des preuves institué par l'art. 157 CPC, selon lequel le juge décide selon sa conviction subjective si des faits sont prouvés ou non par l'interrogatoire (BÜHLER, in Commentaire bernois, 2012, n. 14 ss ad art. 191-192 CPC).

En principe, le juge ne se fie toutefois à la déclaration d'une partie en justice que lorsque des circonstances particulières cautionnent la sincérité de cette partie ou, tout au moins, que certains indices objectifs viennent étayer ses déclarations (HOHL, op. cit., n. 1847; également en ce sens: Message relatif au code de procédure civile suisse du 28 juin 2006, FF 2006 6841, p. 6934).

L'instance d'appel disposant d'un plein pouvoir d'examen en fait et en droit (art. 310 CPC), elle contrôle librement l'appréciation des preuves effectuée par le juge de première instance et vérifie si celui-ci pouvait admettre les faits qu'il a retenus (ATF 138 III 374 consid. 4.3.1; arrêt du Tribunal fédéral 4A_153/2014 du 28 août 2014 consid. 2.2.3). Elle peut dès lors apprécier à nouveau les preuves apportées, notamment les déclarations des parties telles qu'elles ont été consignées au procès-verbal, et parvenir à des constatations de fait différentes de celles de l'autorité de première instance (arrêts du Tribunal fédéral 4A_238/2015 du 22 septembre 2015 consid. 2.2 et 2.3; 4A_748/2012 du 3 juin 2013 consid. 2.1).

3.1.5 Selon l'art. 317 al. 1 CPC, les faits et les moyens de preuve nouveaux ne sont pris en considération en appel que s'ils sont invoqués ou produits sans retard (let. a) et s'ils ne pouvaient pas être invoqués ou produits devant la première instance bien que la partie qui s'en prévaut ait fait preuve de diligence (let. b).

3.2

3.2.1 En l'espèce, le Tribunal a considéré, aux termes du jugement entrepris, que le seul élément probant apporté par l'appelante à l'appui de sa prétention en versement d'un montant de 32'000 fr. était sa propre déclaration en procédure, selon laquelle l'intimée lui avait annoncé vouloir compenser la perte sur sa future rente LPP par un paiement des deux années de cotisations employé et employeur "soit environ 32'000 fr.". Ces déclarations n'avaient toutefois été corroborées ni par des déclarations ou des actes concordants de l'intimée, ni par des témoignages, ni par d'autres moyens de preuve.

Par ailleurs, bien que l'intimée eût indiqué, lors de l'entretien du 6 octobre 2016, qu'elle était disposée à envisager des solutions dans le cadre d'un licenciement à l'amiable, elle n'avait pas résilié le contrat de travail de l'appelante à cette occasion. Celle-ci avait au contraire elle-même demandé son licenciement le 3 mai 2017 sans se référer à un quelconque accord de départ impliquant des compensations financières. Le licenciement était dès lors intervenu sans qu'aucun accord n'eût été formalisé.

3.2.2 L'appelante fait valoir (cf. chapitre D "*Du fond*" ainsi que sous-chapitre D.1 "*De la perte sur rente LPP du fait du licenciement de l'appelante et de l'engagement prit [sic] de l'indemniser à ce titre*"), que l'intimée l'a licenciée de manière unilatérale pour le 30 juin 2017 au motif que son rendement était insuffisant. Cette baisse de rendement avait toutefois été organisée par l'intimée. Celle-ci ne pouvant pas exploiter les conséquences de sa propre violation du contrat pour justifier la résiliation des rapports de service, le congé était abusif. L'appelante avait toutefois renoncé à solliciter une indemnité sur la base de l'art. 336 CO car l'intimée s'était engagée à lui verser une somme de 32'000 fr. afin de compenser sa perte en matière de prévoyance.

L'appelante soutient en outre que contrairement à ce qu'a retenu le Tribunal, l'existence d'un engagement en ce sens ne résultait pas que de ses déclarations en procédure, mais également des correspondances qu'elle avait échangées avec l'intimée, ainsi que du témoignage de la Dresse G_____. Ces indices permettaient de considérer cet engagement comme établi. Or, plutôt que de lui donner gain de cause, le Tribunal l'avait déboutée en se fondant sur les seules déclarations d'un des administrateurs de l'intimée.

3.3

3.3.1 En l'occurrence, l'appelante ne conteste pas, à juste titre, qu'il lui incombait, en vertu de l'art. 8 CC, d'établir l'existence d'un engagement de l'intimée à lui verser l'indemnité de 32'000 fr. qu'elle réclame, ni qu'elle supportait les conséquences de l'échec de cette preuve. Comme le relève l'appelante, cet engagement ne devait pas être impérativement établi de manière directe, par exemple au moyen de la production d'un document écrit. Cette preuve pouvait

également être apportée de manière indirecte, au moyen d'un faisceau d'indices convergents.

Force est toutefois de constater qu'une telle preuve n'a pas été apportée.

Il résulte en effet du dossier que l'appelante a rencontré les administrateurs de l'intimée le 6 octobre 2016 et que ceux-ci lui ont annoncé, à cette occasion, leur intention de mettre fin aux rapports de travail pour le 30 juin 2017, sans toutefois lui notifier son licenciement à cette occasion. Les parties s'accordent également sur le fait qu'elles ont abordé, à cette occasion, la question de la diminution de rente de vieillesse causée à l'appelante par la perte de son emploi deux ans avant l'âge de la retraite. Elles divergent en revanche sur la teneur précise des solutions évoquées afin de pallier ce manque à gagner. L'appelante affirme ainsi que D_____ et C_____ se seraient engagés à lui verser un montant de 32'000 fr. afin de compenser cette perte. L'intimée admet quant à elle uniquement avoir proposé à l'appelante de discuter, d'ici la fin des rapports de travail, d'une solution incluant l'octroi d'un montant pour compléter sa prévoyance; il ne se serait toutefois agi que d'une ébauche de discussion et celle-ci n'avait jamais pu se poursuivre car l'appelante n'était plus revenue travailler après cet entretien.

L'appelante n'a fourni aucune preuve qui viendrait corroborer sa version des faits et infirmer celle de l'intimée. La Dresse G_____ a ainsi uniquement attesté du fait que l'appelante lui avait indiqué avoir parlé d'une compensation avec son employeur. Elle n'a en revanche pas mentionné que l'intimée aurait promis à l'appelante de lui verser une indemnité lors de la résiliation des rapports de travail. L'appelante n'a pas non plus demandé à l'intimée de lui verser cette indemnité dans sa lettre du 3 mai 2017 la priant de confirmer la résiliation des rapports de travail pour le 30 juin 2017. Elle n'a en outre pas réagi lorsque l'intimée lui a notifié son congé le 11 mai 2017 sans mentionner l'indemnité en question. Ce n'est que dans son courrier du 8 septembre 2017 que l'appelante a évoqué cette question en affirmant que l'intimée lui avait proposé un montant de 32'000 fr. lors de l'entrevue du 6 octobre 2016. Dans sa réponse du 25 septembre 2017, l'intimée a indiqué que rien n'avait été convenu lors cet entretien et que la discussion n'avait pu se poursuivre du fait de l'absence subséquente de l'appelante. Ce courrier ne confirme dès lors pas les allégations de l'appelante. Il accrédite au contraire la thèse de l'intimée, selon laquelle celle-ci aurait indiqué à l'appelante qu'elle était disposée à discuter d'une solution de "pont AVS et LPP" dans le cadre du licenciement, mais n'avait pas encore manifesté de volonté de se lier sur ce point, la discussion n'en étant qu'à un stade préliminaire. Le fait que l'intimée ait mentionné que cette indemnité pourrait s'élever à 32'000 fr. lors de cet entretien – ce qui est en soi plausible mais pas certain – ne saurait modifier cette appréciation. La simple articulation d'un montant par l'intimée ne signifiait en effet pas que celle-ci s'engageait à le verser à l'appelante.

3.3.2 L'appelante ne démontrant pas que l'intimée aurait promis de lui verser cette indemnité lors de l'entrevue du 6 octobre 2016, il convient encore de déterminer si elle pouvait, eu égard aux circonstances du cas, croire de bonne foi que l'intimée avait pris un tel engagement, alors que celle-ci ne voulait pas lui adresser une telle communication.

L'appelante fait valoir, sur ce point, qu'elle avait renoncé à solliciter une indemnité au sens de l'art. 336 CO – et ce alors que son congé était prétendument abusif – en raison de la promesse de l'intimée de lui verser 32'000 fr. afin de combler sa lacune de prévoyance. La prémisse de ce raisonnement, à savoir que l'appelante entendait réclamer une indemnité pour licenciement abusif mais y avait renoncé en raison de l'engagement de l'intimée de lui verser cette somme pour compléter sa prévoyance, constitue toutefois un fait nouveau et, partant, irrecevable au stade de l'appel (cf. art. 317 al. 1 CPC). On ne voit pas, pour le surplus, quelle autre circonstance aurait permis à l'appelante de déduire du souhait de l'intimée de discuter d'un accord sur les modalités de la résiliation du contrat de travail un engagement ferme de lui verser l'indemnité évoquée lors de l'entretien du 6 octobre 2016.

Le principe de confiance ne permet dès lors pas non plus d'imputer à l'intimée la manifestation de volonté alléguée par l'appelante.

3.3.3 L'appelante échouant par conséquent à démontrer que l'intimée se serait engagée à lui verser la somme de 32'000 fr. pour compenser la diminution de sa rente de vieillesse, elle sera déboutée de sa conclusion en ce sens et le jugement entrepris confirmé sur ce point.

- 4.** L'appelante conclut à la condamnation de l'intimée à lui verser la somme de 27'060 fr. correspondant à son solde de primes impayées.

4.1 Selon l'art. 322 al. 1 CO, l'employeur paie au travailleur le salaire convenu, usuel ou fixé par un contrat-type de travail ou par une convention collective.

Les primes que l'employeur promet de verser à l'employé et qui sont calculées sur la base de critères objectifs prédéterminés – tel le chiffre d'affaires de l'entreprise – constituent un élément du salaire au sens de l'art. 322 CO (arrêt du Tribunal fédéral 4A_230/2019 du 20 septembre 2019 consid. 3.1).

L'art. 322 CO étant de droit dispositif (*ie.* non soumis à l'art. 341 CO), les parties peuvent conventionnellement diminuer le salaire en cours de contrat. Si la conclusion du contrat primitif n'était pas soumise à la forme écrite, la réduction du salaire arrêté dans le contrat passé peut être convenue tacitement, c'est-à-dire par le silence ou par actes concluants (arrêts du Tribunal fédéral 8C_310/2017 du 14 mai 2018 consid. 5.3; 4A_404/2014 du 17 décembre 2014 consid. 5.1 et les références).

En principe, le silence du travailleur ne vaut pas acceptation de la réduction du salaire proposée par l'employeur. Une acceptation tacite ne peut être admise que dans des circonstances où, selon les règles de la bonne foi, on doit attendre une réaction du travailleur en cas de désaccord de sa part (ATF 109 II 327 consid. 2b; arrêt du Tribunal fédéral 4A_404/2014 précité, *ibidem*). Il appartient à l'employeur d'établir ces circonstances (arrêt du Tribunal fédéral 4A_404/2014 précité, *ibidem*).

4.2 En l'espèce, le Tribunal a retenu, aux termes du jugement entrepris, qu'à teneur du règlement d'entreprise de la fiduciaire, les employés avaient droit, dès la quatrième année de service, à une prime calculée en pourcentage du chiffre d'affaires réalisé. L'appelante n'avait jamais reçu cette prime mais avait bénéficié, en dérogation à son contrat de travail, d'une cinquième semaine de vacances. Elle avait certes allégué qu'il s'agissait là d'une solution transitoire et qu'elle était en attente, depuis 2010, des informations lui permettant de calculer ses primes, informations qu'elles avaient demandées à sa collègue, E_____. Elle n'avait cependant pas démontré avoir réclamé le paiement des primes en question à ses supérieurs hiérarchiques. Elle avait par conséquent accepté, du moins tacitement, que ses primes soient remplacées par une semaine supplémentaire de vacances. En outre, bien qu'elle demande à bénéficier, comme ses collègues, d'une prime équivalente à un mois de salaire, elle n'avait pas allégué avoir réalisé le même chiffre d'affaires qu'eux, alors que cet élément constituait la base de calcul de la prime. Elle n'avait dès lors pas non plus démontré s'être trouvée dans une situation moins avantageuse que les autres employés.

L'appelante fait valoir, devant la Cour, que le règlement interne de la fiduciaire ne prévoyait pas que la prime annuelle puisse être compensée par des vacances. L'intimée avait par ailleurs reconnu lui devoir cette prime puisqu'elle avait offert de lui verser un montant de 7'000 fr. à ce titre lors de l'audience du 6 mars 2019. L'appelante n'avait en outre pas facturé moins d'heures que ses collègues puisque, comme en avait attesté le témoin H_____, elle n'avait jamais été absente de son travail. A supposer que tel soit le cas, ce déficit s'expliquait par le fait que l'intimée avait réduit ses tâches pour les confier à d'autres collaborateurs. Ce procédé étant abusif, l'intimée ne pouvait pas s'en prévaloir pour lui verser une prime inférieure à celle perçue par ses collègues.

L'appelante fait en outre valoir, dans sa réplique, qu'elle avait réclamé à réitérées reprises le calcul définitif de ses primes à sa collègue E_____ et qu'elle ne saurait être tenue pour responsable du fait que celle-ci, appelée à témoigner dans le cadre de la présente procédure, ne se soit pas présentée.

4.3 En l'occurrence, force est tout d'abord de constater que l'appelante n'émet aucune critique à l'encontre du raisonnement du Tribunal, selon lequel elle avait accepté, à tout le moins tacitement, que sa prime annuelle soit remplacée par une

cinquième semaine de vacances et n'avait pas démontré avoir été moins bien traitée que ses collègues. En l'absence de motivation conforme aux exigences résultant de l'art. 311 al. 1 CPC, sa conclusion tendant à la condamnation de l'intimée à lui verser son solde de primes impayées apparaît d'emblée irrecevable.

A supposer qu'il faille entrer en matière sur les griefs de l'appelante – étant rappelé que la Cour ne revoit le litige que sous cet angle et non dans son intégralité (cf. *supra* consid. 2.1) –, l'appel devrait de toute manière être rejeté.

En l'absence de disposition impérative sur la fixation du salaire, l'appelante et l'intimée étaient en effet libres de régler les modalités d'octroi de la prime annuelle. Le fait que le règlement interne de la fiduciaire ne prévoit pas que cette prime puisse être remplacée par des vacances n'empêchait dès lors pas les parties de convenir d'une telle modalité contractuelle. Ni le contrat, ni le règlement ne réservant la forme écrite, une telle modification pouvait en outre intervenir par actes concluants ou de manière tacite.

L'appelante ne saurait non plus invoquer le fait que l'intimée lui ait offert un montant de 7'000 fr. pour solde de tout compte lors de l'audience du 6 mars 2019. Il résulte en effet clairement du procès-verbal de l'audience susmentionnée que l'intimée a formulé cette proposition à titre transactionnel et sans reconnaître le bien-fondé des prétentions émises par l'appelante. Celle-ci n'ayant pas donné suite à cette proposition, elle ne peut plus s'en prévaloir à l'appui de ses conclusions.

L'argument de l'appelante selon lequel elle aurait facturé autant d'heures que ses collègues, puisqu'elle n'était jamais absente, ne trouve en outre aucun appui dans les faits constatés par le Tribunal. Or, l'appelante ne fait pas valoir qu'elle aurait dûment allégué et établi ce fait en première instance. Ce grief est dès lors également infondé, dans la mesure où il est recevable.

L'appelante fait enfin valoir en vain que E_____, bien que citée comme témoin dans le cadre de la présente procédure, n'a pas déféré aux convocations du Tribunal. Indépendamment de son bien-fondé, cet argument n'a en effet été invoqué qu'au stade de la réplique. Or, celle-ci n'est pas destinée à permettre au recourant de rattraper ses omissions en complétant son argumentaire ou en soulevant de nouveaux griefs (ATF 142 III 413 consid. 2.2.4; ATF 132 I 42 consid. 3.3.4, JdT 2008 I 110; arrêt du Tribunal fédéral 4A_380/2014 du 6 octobre 2014 consid. 3.2.2).

Au vu de ce qui précède, l'appelante sera déboutée de sa conclusion tendant à la condamnation de l'intimée à lui verser son solde de primes impayées et le jugement entrepris confirmé sur ce point.

5. L'appelante conclut à la condamnation de l'intimée à lui verser 12'000 fr. à titre d'indemnité pour atteinte à la personnalité.

5.1

5.1.1 En vertu de l'art. 328 al. 1 CO, l'employeur doit protéger et respecter, dans les rapports de travail, la personnalité du travailleur; il doit manifester les égards voulus pour sa santé. Le harcèlement psychologique, ou mobbing, contrevient à cette obligation. La jurisprudence le définit comme un enchaînement de propos et/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. La victime est souvent placée dans une situation où chaque acte pris individuellement, auquel un témoin a pu assister, peut éventuellement être considéré comme supportable, alors que l'ensemble des agissements constitue une déstabilisation de la personnalité, poussé jusqu'à l'élimination professionnelle de la personne visée. Il n'y a toutefois pas harcèlement psychologique du seul fait qu'un conflit existe dans les relations de travail, ni du fait qu'un membre du personnel serait invité – même de façon pressante, répétée, au besoin sous la menace de sanctions disciplinaires ou d'une procédure de licenciement – à se conformer à ses obligations résultant du rapport de travail, ou encore du fait qu'un supérieur hiérarchique n'aurait pas satisfait pleinement et toujours aux devoirs qui lui incombent à l'égard de ses collaborateurs. Il résulte des particularités du mobbing que ce dernier est généralement difficile à prouver, si bien qu'il faut éventuellement admettre son existence sur la base d'un faisceau d'indices convergents, mais aussi garder à l'esprit qu'il peut n'être qu'imaginaire ou même être allégué abusivement pour tenter de se protéger contre des remarques et mesures pourtant justifiées (arrêts du Tribunal fédéral 4A_159/2016 du 1^{er} décembre 2016 consid. 3.1 et les références; 4A_714/2014 du 22 mai 2015 consid. 2.2 et les références).

Le mobbing a par exemple été retenu à l'encontre d'un chef d'office qui, dans le cadre d'une situation conflictuelle avec une employée, n'avait pas tenté de dialoguer avec elle, mais avait choisi de l'isoler et de faire pression sur elle, probablement pour la contraindre à quitter son emploi, en communiquant par l'intermédiaire de notes, en donnant des directives reflétant un autoritarisme injuste, blessant et vexatoire, et en faisant en sorte qu'il soit impossible d'exécuter les nombreuses tâches confiées. Après les faits, l'employée avait présenté un trouble d'adaptation avec les signes d'un état de stress post-traumatique et avait sombré dans un grave état dépressif chronique (arrêt du Tribunal fédéral 4C.343/2003 du 13 octobre 2004 consid. 3.2, publié in JAR 2005 p. 285, et consid. 5.2.2).

En cas de violation de l'art. 328 al. 1 CO, l'employé peut prétendre à une indemnité pour tort moral aux conditions de l'art. 49 al. 1 CO. Selon cette disposition, 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 137 III 303 consid. 2.2.2);

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 (ATF 129 III 715 consid. 4.4; arrêt du Tribunal fédéral 4A_714/2014 précité, consid. 2.2).

Le juge dispose d'un large pouvoir d'appréciation pour déterminer si les circonstances d'espèce justifient une indemnité pour tort moral (ATF 137 III 303, consid. 2.2.2; 129 III 715 consid. 4.4; arrêt du Tribunal fédéral 4A_159/2016 précité, consid. 4.1).

5.2 En l'espèce, le Tribunal a considéré que l'entretien du 6 octobre 2016, à l'issue duquel l'appelante s'était trouvée en incapacité de travail, n'avait pas été mené de façon à causer une grave atteinte à sa personnalité. En annonçant à l'appelante son intention de la licencier huit mois à l'avance et de trouver, pendant cet intervalle, des solutions pour faciliter son départ, l'intimée s'était au contraire montrée particulièrement prévenante. Elle avait également cherché à protéger la personnalité de l'appelante en organisant des entretiens d'évaluation réguliers, en aménageant son horaire et la nature de son travail en fonction de l'évaluation de sa performance, et en chargeant un organisme externe d'examiner les compétences du personnel. Il ne ressortait par ailleurs pas du dossier qu'un climat malsain généralisé ou dirigé contre l'appelante eût régné au sein de la fiduciaire. L'appelante ne s'était ainsi jamais plainte auprès de son employeur des faits qu'elle lui reprochait en procédure. Les propos injurieux ou vexatoires et autres agissements hostiles qu'elle avait allégués n'avaient pas été corroborés par d'autres éléments probants. Bien qu'elle ait constaté que l'appelante se sentait dévalorisée et mise à l'écart, la Dresse G_____ n'avait pas indiqué en quoi les sentiments diffus exprimés par sa patiente étaient liés à des actes concrets de l'intimée. Elle avait en outre uniquement prescrit un traitement homéopathique à l'appelante, sans la référer à un spécialiste. Une atteinte particulièrement grave à la personnalité de l'appelante, justifiant l'octroi d'une indemnité pour tort moral, ne pouvait dès lors être admise.

L'appelante fait en substance valoir, devant la Cour, qu'elle s'était plainte, dans sa demande, que l'intimée avait graduellement réduit son temps de travail tout en confiant ses mandats à des collaborateurs plus jeunes – situation attestée par le témoin H_____ qui avait indiqué qu'il traitait les mêmes dossiers qu'elle – et qu'elle s'était sentie de plus en plus isolée. Or, elle possédait, au vu de son expérience, toutes les compétences nécessaires. L'annonce par l'intimée, lors de l'entretien du 6 octobre 2016, de l'engagement d'un nouvel employé afin de reprendre son travail avait achevé de l'humilier et eu raison de sa santé. A cela s'ajoutaient les allusions à son âge et à son état de santé, également attestées par son médecin traitant et prouvant que l'intimée tentait de se débarrasser d'elle à tout prix. Son médecin traitant avait considéré qu'il existait un lien de causalité entre son état de santé et ce qu'elle subissait sur son lieu de travail. Son *burn-out* avait

également été admis par l'assurance perte de gain qui lui avait versé des indemnités journalières jusqu'au 31 août 2017, soit durant près de onze mois. Les conditions d'octroi d'une indemnité pour tort moral étaient par conséquent réunies.

5.3 A titre liminaire, force est de constater que l'appelante se borne à exposer sa propre vision du litige, sans chercher à démontrer en quoi l'argumentaire du Tribunal violerait le droit ou se fonderait sur un état de fait incomplet ou inexact. Son appel s'avère dès lors également irrecevable sur ce point.

A supposer qu'il soit recevable, il est en outre infondé.

L'intimée a certes admis, dans le cadre de la présente procédure, avoir progressivement réduit le taux d'activité de l'appelante et le spectre des tâches qui lui étaient confiées avant de la licencier. Elle a toutefois expliqué que ces mesures étaient liées au manque de connaissances techniques de l'appelante, notamment dans le domaine de l'informatique, et au fait que les mandats confiés à la fiduciaire avaient, au fil du temps, évolué vers des domaines que l'appelante ne maîtrisait pas. Elle avait néanmoins cherché à lui confier d'autres tâches en parallèle. L'appelante s'est, à cet égard, limitée à faire valoir qu'elle disposait d'une grande expérience professionnelle, sans chercher à démontrer qu'elle disposerait des compétences que l'intimée lui reprochait de ne pas avoir, ni que l'appréciation de sa performance par son employeur aurait été arbitraire. Elle n'a pas non plus contesté que l'intimée avait cherché à adapter la nature de son travail à ses aptitudes. Bien que l'appelante ait mal vécu cette situation et se soit sentie dévalorisée par l'obligation de céder certaines tâches à des collaborateurs plus jeunes et moins expérimentés, il n'appert par conséquent pas que les mesures prises par l'intimée aient eu pour seul but de la marginaliser sur son lieu de travail.

S'agissant des allusions que l'appelante reproche à l'intimée en relation avec son âge et son état de santé, la Dresse G_____ a certes déclaré que l'appelante lui avait indiqué que son employeur lui aurait demandé de réduire son temps de travail, de se "mettre à l'AI" et de "penser à la retraite" lors des entretiens de fin d'année. Ces déclarations n'ont toutefois été accréditées par aucun autre témoin et ne résultent que des affirmations de l'appelante à l'attention de son médecin traitant, de sorte qu'elles revêtent une valeur probante faible.

A supposer que l'intimée ait tenu de tels propos, ils ne suffiraient cependant pas pour admettre que l'appelante aurait subi un harcèlement psychologique. L'appelante n'a en effet pas allégué que ces agissements se seraient répétés fréquemment. Il résulte au contraire de l'attestation de son médecin traitant que ceux-ci intervenaient lors des entretiens de fin d'année et que l'appelante était encouragée et félicitée pour son travail le reste du temps.

Ce comportement de l'intimée devrait également être mis en balance avec les précautions que celle-ci a prises lorsqu'elle a décidé de mettre un terme aux

rapports de travail, annonçant cette décision à l'appelante près de neuf mois à l'avance et se déclarant disposée à chercher avec elle des solutions financières permettant d'atténuer les conséquences de cette mesure.

Il s'ensuit que l'état de détresse psychologique dans lequel l'appelante a été plongée à la suite de l'entretien du 6 octobre 2016, lequel a été attesté par son médecin traitant, n'a pas été causé par une atteinte illicite grave à sa personnalité. En l'absence d'une telle atteinte, l'appelante ne peut dès lors prétendre à l'octroi d'une indemnité pour tort moral.

Le jugement entrepris sera par conséquent également confirmé sur ce point.

6. Les frais judiciaires d'appel seront arrêtés à 1'200 fr. (art. 5, 71 RTFMC) et mis à la charge de l'appelante, qui succombe (art. 106 al. 1 CPC). Ils seront compensés avec l'avance versée par celle-ci, qui reste acquise à l'Etat de Genève (art. 111 al. 1 CPC).

Il ne sera pas alloué de dépens (art. 22 al. 2 LaCC).

* * * * *

**PAR CES MOTIFS,
La Chambre des prud'hommes, groupe 4 :**

A la forme et au fond :

Rejette, dans la mesure de sa recevabilité, l'appel formé le 4 octobre 2019 par A_____ contre le jugement JTPH/329/2019 du 3 septembre 2019.

Confirme ce jugement.

Déboute les parties de toutes autres ou contraires conclusions.

Sur les frais :

Arrête les frais judiciaires d'appel à 1'200 fr., les met à la charge de A_____ et les compense avec l'avance effectuée par celle-ci, qui reste acquise à l'Etat de Genève.

Dit qu'il n'est pas alloué de dépens d'appel.

Siégeant :

Monsieur Laurent RIEBEN, président; Madame Nadia FAVRE, juge employeur; Madame Ana ROUX, juge salariée; Madame Chloé RAMAT, greffière.

Indication des voies de recours et valeur litigieuse :

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

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

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