



POUVOIR JUDICIAIRE

C/17753/2018-5

CAPH/123/2021

ARRÊT**DE LA COUR DE JUSTICE****Chambre des prud'hommes****DU JEUDI 1^{ER} JUILLET 2021**

Entre

Madame A _____, domiciliée _____ [GE], appelante, et intimée sur appel-joint, d'un jugement rendu par le Tribunal des prud'hommes le 24 janvier 2020 (JTPH/27/2020), comparant par M^e Yann LAM, avocat, MBLD Associés, rue Joseph-Girard 20, case postale 1611, 1227 Carouge, en l'Étude duquel elle fait élection de domicile,

et

1) **B** _____ **SA**, sise _____ [BE], intimée et appelante sur appel-joint, comparant par M^e Nicolas GILLARD, avocat, place Saint-François 1, case postale 7191, 1002 Lausanne, en l'Étude duquel elle fait élection de domicile.

2) **CAISSE CANTONALE GENEVOISE DE CHOMAGE**, sise rue de Montbrillant 40, case postale 2293, 1211 Genève 2, comparant en personne.

Le présent arrêt est communiqué aux parties par plis recommandés du 1^{er} juillet 2021

EN FAIT

- A.** Par acte expédié le 25 février 2020, Madame A_____ (ci-après : l'appelante) appelle d'un jugement JTPH/27/2020, rendu le 24 janvier 2020.

A teneur de ce jugement, le Tribunal des prud'hommes, groupe 5, la déboute de son action en paiement, dirigée contre B_____ SA.

Ladite action, intentée le 4 décembre 2018 par Madame A_____, tendait au paiement de :

- 10'000 fr. net, à titre d'indemnité pour tort moral ;
- 29'412 fr. net, à titre d'indemnité pour licenciement abusif ;
- 17'157 fr. brut, à titre de salaire et de treizième salaire pour la période du 16 juin au 30 septembre 2018.

L'action tendait également à l'établissement d'un certificat de travail.

Devant la Cour, l'appelante reprend une partie de ses conclusions et conclut au paiement de :

- 10'000 fr. net, à titre d'indemnité pour tort moral ;
- 29'412 fr. net, à titre d'indemnité pour licenciement abusif ;
- 6'646 fr. 50 brut, à titre de salaire et de treizième salaire pour la période du 16 juin au 30 septembre 2018.

L'intimée conclut au rejet de l'appel et forme un appel joint dans son mémoire de réponse expédié le 27 avril 2020. Elle demande l'annulation du point 4 du jugement du Tribunal des Prud'hommes et la condamnation de l'appelante au paiement de 7'091 fr. 80 net, avec intérêts à 5% l'an dès le 1^{er} février 2018, correspondant aux salaires des mois de février et mars 2018 qui aurait été indûment versés à son employée.

L'appelante a répliqué et répondu sur appel joint par mémoire expédié le 3 juin 2020. Elle a conclu au rejet de l'appel joint. L'intimé a dupliqué et répliqué sur appel joint par acte expédié le 30 juillet 2020. L'appelante a répliqué le 19 août 2020. La cause a été gardée à juger le 20 août 2020.

- B.** Les éléments suivants résultent du dossier, s'agissant des prétentions encore litigieuses au stade de l'appel :

a. B_____ SA est une société de droit suisse dont le but principal est l'exploitation et l'administration de pharmacies et autres établissements de soins de santé ainsi que la fourniture de prestations de services. Son siège est à Berne. Elle a repris les activités de E_____ SA par contrat de fusion du 14 février 2017.

b. A_____ a été engagée par E_____ SA, à compter du 4 juin 2012, en qualité de pharmacienne adjointe auprès de la succursale de C_____, par contrat de travail à durée indéterminée signé le 29 mai 2012, pour un salaire mensuel de 3'800 fr. pour 21 heures de travail par semaine.

A_____ a été affectée à la pharmacie de D_____ dès le 1er février 2014.

Par avenant du 19 mai 2015, le salaire mensuel de A_____ a été augmenté à 4'525 fr. brut, versé treize fois l'an, pour un taux d'activité de 59.52%, soit environ 25 heures par semaine, dès le 1er juillet 2015.

c. Le travail des employés de B_____ SA est évalué annuellement selon les modalités de la « directive relative à l'entretien d'évaluation du développement du collaborateur (MAFG) ». Celle-ci prévoit trois phases soit la définition des objectifs du travailleur, une évaluation intermédiaire et un entretien d'évaluation du développement.

Cette directive contient notamment une courbe standard à laquelle la répartition des résultats du comportement des employés devrait ressembler. Selon cette courbe, l'évaluation de la quasi-totalité des employés devrait se situer entre « entièrement atteint », correspondant à une atteinte des objectifs entre 91 et 110%, et « en grande partie atteint » correspondant à une atteinte des objectifs entre 75 et 90% (pièce 136 déf., page 5).

L'appréciation du travail de A_____ a été annuellement consignée de 2012 à 2016 dans des rapports d'entretien d'évaluation et de développement.

En 2012, la majorité des objectifs de A_____ ont été évalués par sa supérieure F_____ comme étant « partiellement remplis ». La présentation, l'accueil de la clientèle, l'esprit d'équipe et la flexibilité ont fait l'objet de commentaires (pièce 101 déf.).

En 2013, la majorité des objectifs ont été évalués par F_____ comme étant à mi-chemin entre « pleinement remplis » et « partiellement remplis ». La présentation, les compétences techniques, l'esprit d'équipe, la flexibilité faisaient l'objet de commentaires (pièce 102 déf.).

En 2014, il a été procédé à deux évaluations, dont l'un est intermédiaire. Dans l'évaluation intermédiaire de sa supérieure G_____, les différents critères ont été en majorité évalués comme étant « Suffisants » sur une échelle de « Excellent / Bon / Suffisant / Insuffisant », correspondant vraisemblablement à un « partiellement rempli » ou « en grande partie atteint » (pièce 103 déf.). Dans l'évaluation finale, effectuée à nouveau par la supérieure précitée, les objectifs ont été dans leur globalité « partiellement remplis » et les objectifs ont été atteints à hauteur de 72.5%. A nouveau plusieurs remarques ont été formulées quant à la

présentation, l'accueil de la clientèle, l'autonomie, l'esprit d'équipe et la flexibilité (pièce 104 déf.).

En 2015, l'évaluation a été effectuée par H_____, nouvelle supérieure hiérarchique de A_____. Les objectifs ont été atteints à hauteur de 72.5%. Les commentaires formulés concernaient toujours la présentation, l'accueil de la clientèle, l'autonomie, l'esprit d'équipe et la flexibilité (pièce 12 dem.).

En 2016, l'évaluation a été effectuée à nouveau par H_____. L'appréciation globale du travail fourni était moins bonne que les années précédentes, plusieurs objectifs étant considérés comme « pas atteint dans des domaines importants », notamment la présentation, l'accueil de la clientèle, l'autonomie, l'esprit d'équipe et la flexibilité (pièce 13 dem.).

Les objectifs de A_____ étaient donc « partiellement atteints » hormis en 2016.

d. Il ressort d'un email de A_____ à H_____ du 5 février 2016 qu'une discussion aurait eu lieu concernant le tri des procurations et la gestion de l'équipe par A_____ en l'absence de H_____. A_____ prenait ainsi note des recommandations de sa supérieure s'agissant du tri des procurations et demandait à être mieux informée de ce qui se passe dans l'officine et à suivre des formations pour améliorer sa gestion de l'équipe (pièce 7 dem.).

e. A_____ a également eu un entretien d'amélioration le 7 octobre 2016 avec H_____. Cet entretien avait comme l'indique son nom pour objectif de déterminer les points à améliorer par l'employée.

Le rapport de cet entretien d'amélioration listait six domaines dans lesquels des améliorations étaient attendues de l'employée, à savoir la présentation et l'accueil de la clientèle, la gestion des pauses, le sens des affaires, l'autonomie, la précision et la régularité ainsi que les compétences techniques. Des échéances étaient imparties pour atteindre les objectifs fixés (pièce 105 déf.).

Ce rapport était effectué sur conseil de I_____, partenaire ressources humaines auprès de B_____ SA, laquelle avait été sollicitée en septembre ou octobre par H_____ concernant le cas de A_____. I_____ avait également suggéré à H_____ la possibilité d'infliger un avertissement à A_____ (cf. témoignage de I_____, audience du 15 octobre 2019).

f. Par courriels des 7 et 11 octobre 2016, A_____ s'est adressée à sa supérieure, H_____, pour lui indiquer qu'elle considérait que son rapport d'entretien « J_____ », pré-rempli, ne correspondait pas à la substance de leur entretien. Indiquant avoir signé son évaluation dans la précipitation, A_____ a sollicité un nouvel entretien à son retour de vacances le 31 octobre 2016 (pièces 25 et 26 dem.).

Le 14 octobre 2016, H_____ a indiqué par courriel à A_____ qu'elle suggérait de convoquer un nouvel entretien en présence d'un représentant des ressources humaines (pièce 26 dem.). I_____ était également à l'origine de la proposition de rencontre tripartite A_____ (cf. témoignage de I_____, audience du 15 octobre 2019).

A_____ a anticipé ses déterminations par courriel adressé le 31 octobre 2016 à H_____, contestant point par point les différents reproches qui figuraient dans le « J_____ » du 7 octobre 2016 (pièce 28 dem.).

Le 3 novembre 2016, A_____ a adressé un nouveau courriel à H_____, évoquant une discussion orale intervenue le 1^{er} novembre 2016 et sollicitant que l'entretien avec un membre des ressources humaines intervienne (pièce 29 dem.).

Le 4 novembre 2016, H_____ a indiqué par courriel à A_____ qu'elle allait organiser un entretien tripartite (pièce 30 dem.).

g. A_____ a été en incapacité de travail du 21 au 23 décembre 2016 (pièce 31 dem.).

h. Par courriel du 28 décembre 2016 adressé à H_____, A_____, en référence à un examen sur ses compétences techniques intervenu à son retour d'arrêt maladie, a indiqué qu'on attendait d'elle des compétences dépassant son cahier des charges et qu'elle se trouvait dans un état d'épuisement psychique et physique. Elle a à nouveau sollicité la tenue de l'entretien tripartite (pièce 32 dem.).

Cet entretien n'a jamais eu lieu, comme admis par les parties.

i. Par courrier du 26 janvier 2017 remis en mains propres, B_____ SA a signifié à A_____ la résiliation de son contrat de travail pour le 30 avril 2017, en la libérant de son obligation de travailler dès le jour même (pièce 33 dem.).

j. Selon les certificats médicaux versés à la procédure, A_____ a été en incapacité de travail pour cause de maladie du 26 janvier 2017 au 22 décembre 2017, puis du 29 janvier 2018 au 30 juin 2018 (pièce 34 dem.).

k. A_____ a formé opposition à son congé par courrier recommandé du 14 février 2017, demandant à cette occasion les motifs de son licenciement (pièce 49 dem.).

Par courrier du 15 mars 2017, B_____ SA a répondu à A_____ en lui indiquant notamment que le congé reposait sur la qualité insatisfaisante de son travail et son manque d'autonomie, sa difficulté à gérer l'équipe en l'absence de la responsable ainsi que son manque d'intégration au sein de l'équipe et sa difficulté à recevoir des retours. En dépit de plusieurs évaluations annuelles ou d'entretiens oraux

durant les trois dernières années, aucune amélioration notable n'avait été constatée, rendant impossible la poursuite de la collaboration (pièce 50 dem.).

l. Le 14 juin 2017, l'Office cantonal de l'inspection et des relations de travail (ci-après : OCIRT) a informé B_____ SA du fait que A_____ lui avait signalé des difficultés rencontrées au sein de la pharmacie E_____ à D_____ et invitait la société à lui transmettre tout document en relation avec son système interne de gestion des conflits ou de prévention des risques psychosociaux (pièce 45 dem.).

Par courrier du 21 juin 2017, B_____ SA a transmis à l'OCIRT le code de conduite du groupe B_____ SA, le règlement du personnel et une annexe 5 libellée « Protection de l'intégrité personnelle ». La société a indiqué que son règlement du personnel prévoyait un processus permettant aux collaborateurs de signaler aux services internes responsables les situations qui leur paraissaient violer leur intégrité personnelle. Un partenaire externe était également prévu afin d'assurer un examen objectif et neutre des cas signalés (pièce 46 dem.).

L'OCIRT a informé B_____ SA, par courrier du 5 mars 2018, que A_____ considérait ne jamais avoir reçu l'annexe 5, qu'elle avait été licenciée après avoir sollicité un entretien avec les ressources humaines qui étaient pourtant identifiées comme étant les personnes de confiance à teneur de l'annexe 5 et que le partenaire externe n'était pas mentionné dans son règlement. L'OCIRT sollicitait en conséquence qu'il lui soit indiqué la date de création de l'annexe 5 et son mode de diffusion, les raisons pour lesquelles l'entretien tripartite sollicité par A_____ n'était pas intervenu ainsi qu'un projet de révision de l'annexe 5 mentionnant la possibilité pour l'employé de s'adresser à un partenaire externe de confiance (pièce 47 dem.).

B_____ SA s'est déterminée le 20 avril 2018 en contestant la version retenue par l'OCIRT. L'entretien tripartite avait notamment été suggéré par les ressources humaines et visait à clarifier et reformuler les attentes liées à la fonction de A_____, mais ne s'inscrivait pas dans un contexte de gestion de conflits. L'annexe « Protection de l'intégrité personnelle » était entrée en vigueur le 1^{er} janvier 2015 et avait été diffusée sur l'intranet. L'annexe précitée avait été modifiée selon la demande de l'OCIRT et son entrée en vigueur était fixée au 1^{er} janvier 2018 (pièce 48 dem.).

m. A_____, en raison d'un *hallux valgus* bilatéral, a subi une première intervention chirurgicale au pied gauche le 28 juin 2017 (pièce 36 dem.) puis une seconde au pied droit le 13 décembre 2017 (pièce 37 dem.).

Par expertise du 7 août 2017, le médecin-conseil de l'assureur perte de gain maladie de B_____ SA a procédé à l'évaluation psychiatrique de A_____. Un diagnostic d'épisode dépressif léger avec syndrome somatique a été posé, duquel

découlait une capacité de travail de 0% dès le 26 janvier 2017 et de 100% dès le 28 juin 2017 mais auprès d'un autre employeur que B_____ SA (pièce 35 dem.).

Par courriel du 16 avril 2018, l'assureur perte de gain de B_____ SA a informé A_____ que sa seconde opération de l'*hallux valgus* était considérée comme une rechute au vu du fait qu'elle avait indiqué, le 3 juillet 2017, que son pied droit devait également être opéré dans un avenir proche (pièce 37 dem.).

Le 25 avril 2018, après divers échanges de courriels, le Dr K_____, chirurgien orthopédique de A_____, a informé l'assureur perte de gain de B_____ SA qu'il était fréquent d'opérer un *hallux valgus* en deux temps et qu'il s'agissait de deux problèmes bien que la pathologie soit la même (pièce 37 dem.).

Par courrier du 7 juin 2018, l'assureur perte de gain B_____ SA a confirmé sa position à A_____ en lui indiquant que sa maladie serait traitée comme un unique cas et non comme deux cas différents et que le début de son incapacité de travail était fixé au 28 juin 2017 (pièce 38 dem.). Une décision du même assureur, datée du 8 juin 2018 précisait que le médecin-conseil était parvenu à la conclusion qu'une reprise à 100% de son métier de pharmacienne était possible à compter du 16 juin 2018 et que le versement des indemnités journalières serait interrompu dès cette date (pièce 42 dem.).

n. Par courriers des 5 et 12 juin adressés à B_____ SA, A_____ a contesté le report de la fin des rapports de travail au 31 mars 2018, considérant qu'elle avait subi trois incapacités de travail distinctes, lesquelles avaient débuté le 27 janvier 2017, 28 juin 2018 et 13 décembre 2017, lui donnant droit à trois périodes de protection distinctes. La fin des rapports de travail devait donc être reportée au 30 septembre 2018. A_____ a proposé dans un premier temps de reprendre le travail le 1er juillet 2018, puis le 16 juin 2018 au vu de la décision rendue par l'assureur perte de gain dans l'intervalle (pièces 41 et 43 dem.).

Le 6 juillet 2018, B_____ SA a indiqué à A_____ qu'elle se ralliait aux conclusions de son assureur perte de gain en ne considérant que deux périodes de protection successives, la seconde ayant débuté le 28 juin 2017, jugeant ainsi le report de la fin du délai de congé au 31 mars 2018 valable (pièce 39 dem.).

o. Par demande ordinaire du 4 décembre 2018, A_____ a assigné B_____ SA en paiement de la somme totale de 56'569 fr. 50 avec intérêts moratoires à 5% l'an dès le 1^{er} octobre 2018, correspondant à 10'000 fr. net, à titre d'indemnité pour tort moral, 29'412 fr. net, à titre d'indemnité pour licenciement abusif et 17'157 fr. brut, à titre de salaire et de treizième salaire pour la période du 16 juin au 30 septembre 2018. L'action tendait également à l'établissement d'un certificat de travail.

En substance, A_____ alléguait avoir subi un *mobbing*. Elle s'était vu refuser sans raison valable des formations, la participation aux réunions régionales annuelles des pharmaciens adjoints et la possibilité de conduire des entretiens en polymédication. Elle faisait l'objet de reproches systématiques sur la qualité de son travail, telle que le tri des procurations, mais également sur ses tenues vestimentaires. Elle était la seule à être traitée ainsi. Des tâches ne ressortant pas de son cahier des charges lui étaient régulièrement confiées. Il lui avait été demandé de rattraper son temps de travail pour compenser une absence en raison d'une urgence médicale. Sa dernière évaluation soit celle de 2016 avait été remplie par sa supérieure, sans que ses remarques y soient intégrées. Elle avait été soumise à des examens de compétence juste avant les fêtes de Noël et à son retour d'arrêt maladie. Ces agissements pris dans leur ensemble et son licenciement avaient causé un état dépressif qui avait perduré jusqu'au 28 juin 2017. Elle réclamait à ce titre le paiement d'une indemnité pour tort moral de 10'000 fr.

Elle alléguait également que B_____ SA ne disposait pas d'une procédure de résolution des conflits adéquate et que l'OCIRT avait constaté cette carence. Elle expliquait avoir tenté d'obtenir en vain un entretien avec sa supérieure puis avec les ressources humaines. L'examen de compétence technique lui avait imposé en raison de sa demande d'entretien. Le congé était donc abusif car l'employeur exploitait les conséquences de ses propres lacunes organisationnelles et le licenciement intervenait en représailles à ses demandes. Compte tenu de sa situation économique, son âge et la durée des rapports de travail, elle sollicitait le paiement d'une indemnité correspondant à six mois de salaire, soit 29'412 fr. 50.

Elle soutenait avoir subi trois incapacités distinctes, donnant droit à trois périodes de protection de 180 jours chacune. Ainsi, lors de sa première opération de l'*hallux valgus* affectant son pied gauche, il n'était pas encore question d'opérer son pied droit. La première opération n'avait pas de lien avec la deuxième. Les rapports de travail devaient prendre fin le 30 septembre 2018, de sorte qu'elle avait droit au paiement de son salaire du 16 juin 2018 au 30 septembre 2018.

Elle réclamait la délivrance d'un certificat de travail estimant celui qu'elle avait reçu comme étant mauvais.

p. Dans sa réponse du 22 mars 2019, B_____ SA a conclu au déboutement de A_____.

B_____ SA expliquait que la qualité du travail de A_____ était insatisfaisante et son intégration au sein de l'équipe était mauvaise. De nombreux problèmes avec le travail de la salariée avaient été mentionnés dans ses évaluations 2012 à 2016, au nombre desquels une tenue à revoir, un manque de proactivité, d'autonomie, de précision, d'implication, de flexibilité et de courtoisie, une amélioration nécessaire au service client, une difficulté à suivre les protocoles et à

accepter les *feedbacks*. Plusieurs clients s'étaient plaints du travail de A_____, tout comme plusieurs de ses collègues. Malgré les remarques, aucune amélioration n'avait été constatée. Le certificat était donc conforme.

L'employeur considérait qu'il n'y avait pas eu de *mobbing*, puisque A_____ n'avait pas été traitée différemment que ses collègues. Elle s'était vue donner les mêmes possibilités de formation que ses collègues, certaines lui avaient été refusées car elles ne correspondaient pas aux besoins de l'officine ou parce que l'employée les avait déjà suivies. Il en allait de même pour la formation au programme L_____. Si elle n'avait pas pu participer à la réunion régionale des pharmaciens adjoints, qui n'était intervenue pour l'officine de D_____ qu'en 2016, c'était parce que A_____ travaillait ce jour-là. Les entretiens en polymédication avaient été suivis par une autre employée puisque A_____ ne souhaitait pas assumer le travail supplémentaire qu'impliquaient ces entretiens. Elle n'exécutait pas des tâches additionnelles ou inférieures à son cahier des charges. A_____ commettait trop d'erreurs dans le tri des procurations, ce qui était problématique. Sa tenue vestimentaire était inadéquate et non conforme aux règlements. A_____ n'avait pas préparé les entretiens de fin d'année, contrairement à ce qui lui avait été demandé. L'entretien tripartite n'avait dans un premier temps pas eu lieu en raison des vacances de A_____ puis de celles de H_____, puis sa tenue avait semblé vain au vu de la détérioration des relations.

B_____ SA a allégué qu'aucune procédure n'avait été ouverte par l'OCIRT à son encontre.

Enfin, B_____ SA se ralliait à l'avis de son assureur en considérant que les opérations de *hallux valgus* subies par A_____ provenaient d'une seule et même pathologie et ainsi ne donnaient droit qu'à une seule période de protection de 180 jours.

q. A_____ a répondu par mémoire du 17 avril 2019 et maintenu ses conclusions.

r. A l'audience des débats d'instruction du 20 juin 2019, les parties ont confirmé leurs conclusions et se sont engagées à trouver un accord concernant le certificat de travail.

s. A l'audience des débats principaux du 8 octobre 2019, A_____ a retiré ses conclusions relatives à l'établissement d'un certificat de travail. Le Tribunal a procédé à l'audition des parties.

A_____ a expliqué avoir fait appel à sa supérieure hiérarchique, H_____, pour dénoncer des situations qu'elle considérait injustes ou pour obtenir un soutien de sa part. Elle estimait qu'il n'y avait pas de voie de recours à une entité externe au moment des faits. Elle confirmait avoir fait ses études avec M_____ et l'avoir revu trois fois depuis mais qu'elle ressentait qu'il n'était pas possible de faire part

de ses difficultés à un membre des ressources humaines. A_____ indiquait ne pas avoir retrouvé de travail. S'agissant de ses *hallux valgus*, la douleur au pied avait débuté en 2016 et s'était intensifiée en 2017, selon elle en raison des émotions vécues. C'était surtout douloureux du côté gauche, raison pour laquelle le médecin a décidé de l'opérer et que ce n'est que par la suite que le Dr K_____ a décidé d'opérer le pied droit. Elle a indiqué ne pas avoir de douleur au pied droit avant l'opération du pied gauche.

B_____ SA a été interrogée par l'intermédiaire de son directeur régional, M_____. Ce dernier a indiqué qu'il se rendait régulièrement à l'officine de D_____ et que A_____ ne lui avait jamais fait part de la moindre difficulté qu'elle aurait pu rencontrer au sein de la pharmacie ou avec H_____ en particulier.

B_____ SA a ensuite été interrogée par l'intermédiaire de son responsable des ressources humaines, N_____. Ce dernier a expliqué que les employés pouvaient s'adresser à leur supérieur hiérarchique mais aussi aux ressources humaines, au service juridique ou à un interlocuteur externe, la société O_____. Les ressources humaines étaient formées en gestion de conflit. Un collaborateur insatisfait de son évaluation pouvait en référer au supérieur hiérarchique de son supérieur, ce que A_____ n'avait pas fait. Il avait été constaté à partir de 2016 que la relation entre cette dernière et sa supérieure s'était dégradée. A_____ ne se remettait pas en question face aux reproches et sa supérieure peinait à gérer la situation. Trois différentes supérieures avaient supervisé le travail de A_____ depuis 2012 et elles avaient toutes relevé les mêmes points de développement dans les différentes évaluations. Il a précisé que les accusations portées par A_____ à l'encontre de H_____ avaient déjà été portées à l'égard de F_____. Le licenciement intervenait après une année 2016 plus chahutée que les autres, parce que trois supérieures avaient fait le même constat selon lequel il y avait des attentes non remplies et des manquements répétés. H_____ pouvait être rigoureuse et axée sur les processus. Toutefois, celle-ci n'avait rencontré aucune situation similaire à celle prévalant avec A_____.

Le Tribunal a ensuite procédé à l'audition des témoins H_____ et P_____.

H_____ a indiqué travailler pour B_____ SA comme pharmacienne depuis 2006 et à E_____ D_____ depuis 2008. Elle est gérante depuis 2014. Ses relations avec A_____ ont commencé à se dégrader en 2015, au moment où cette dernière a demandé à augmenter son taux de travail afin de mieux pouvoir s'investir dans la pharmacie.

En qualité de pharmaciennes, elles sont légalement tenues d'effectuer des formations continues pour un total représentant 200 points FPH environ et ce indépendamment du taux d'activité de l'employé. Il existe des cours internes organisés par B_____ SA donnant droit à des points, tout comme des formations externes. Les demandes de formation étaient adressées à la gérante. Les

formations internes devaient avoir un intérêt pour le collaborateur ou l'employeur. Le nombre de jours de formations externes pris en charge par l'employeur était déterminé par le taux de travail de l'employé. A 60%, A_____ avait droit à CHF 300.- de cours par an et un jour de formation. Il lui était arrivé de refuser des cours à A_____, comme par exemple un cours de cardio check, car ils n'avaient pas d'intérêt ni pour l'officine ni pour l'employée. Elle avait également refusé un cours de conduite de collaborateurs puisque A_____ n'avait pas pour vocation à diriger une équipe et à procéder à des entretiens d'évaluation. En revanche, elle avait fait une demande spéciale, qu'elle n'avait jamais faite pour un autre collaborateur, pour lui permettre de suivre une formation sur le thème de la gestion du temps, coutant CHF 600.-, car elle était utile tant à A_____ qu'à l'employeur. A_____ refusait de participer à des formations si elles étaient à sa charge et si elles n'étaient pas sur son temps de travail. A_____ n'avait pas obtenu le nombre de points FPH règlementaires en 2016. Un nombre insuffisant de points pouvait avoir des conséquences en cas d'inspection du pharmacien cantonal. Il arrivait que les pharmaciens doivent suivre des formations sur leur temps libre ou à leurs frais pour obtenir ces points.

S'agissant du logiciel L_____, H_____ a expliqué avoir bénéficié d'une formation de deux heures et demie au total lors de l'installation du programme. Elle avait ensuite formé P_____, qui, à son tour, avait formé A_____ pour des questions de planning. En cas de problème, les collaborateurs devaient s'entraîner à l'aide du manuel ou appeler la hotline, comme elle le faisait elle-même. A_____ s'était plainte de ne pas avoir été formée par H_____. Cette dernière avait répondu ne pas savoir elle-même comment créer une thérapie dans le logiciel car elle ne maîtrisait pas non plus cette étape et qu'il fallait se référer au manuel.

S'agissant des réunions régionales pour les pharmaciens adjoints, en 2014 il n'y en avait pas eu, en 2015 aucune des pharmaciennes adjointes n'y avait participé, en 2016 c'est P_____ qui y est allée car elle ne travaillait pas ce jour-là. La participation à une de ces réunions comptait comme temps de travail.

S'agissant des entretiens en polymédication, A_____ avait d'abord manifesté son intérêt pour en conduire, puis y avait spontanément renoncé après avoir réalisé la charge de travail supplémentaire que cela représentait, d'autant plus qu'elle avait déjà du mal à gérer son temps de travail. P_____ était la seule volontaire pour mener ces entretiens.

S'agissant de la facturation, il n'avait jamais été demandé à A_____ d'en faire mais de connaître le processus pour surveiller le travail de Q_____ et R_____.

S'agissant du contrôle des procurations, A_____ était la responsable du classement des procurations. A_____ avait elle-même établi le protocole sur le

tri des procurations et était responsable du classement de ceux-ci. Malgré cela, elle avait accumulé un retard important, à savoir que des produits payés n'avaient pas été recherchés depuis plus de trois mois. Elle avait aussi fait beaucoup d'erreurs, entre ce qui était prescrit et commandé et ce qui était préparé pour être remis aux clients. Les procurations impliquaient des actions de plusieurs personnes et la qualité du travail de chacun impactait celle des autres. A_____ était la seule à qui une mauvaise gestion des procurations a été reprochée. Les pièces 129 à 131 déf. ont été soumises à H_____ qui a confirmé qu'il s'agissait de procurations dont elle avait levé copie afin de garder une trace des erreurs commises par A_____. Elle ne lui avait en revanche pas fait de *feedback* au vu du moment auxquels les faits s'étaient produits. S'agissant des pièces 15 et 16 dem., elle a indiqué ne pas voir de problèmes sur ces procurations qui portaient son écriture.

S'agissant de la tenue des collaborateurs, H_____ a indiqué qu'il existait un code de conduite, précisant la tenue acceptée en pharmacie. Il lui était arrivé à plusieurs reprises de devoir faire des reproches à A_____, notamment sur demande de M_____, en raison de ses tenues non conformes au règlement, tels un jeans clair ou des chaussures à orteils séparés. Il lui était arrivé de faire des reproches relatifs à la tenue à d'autres collaborateurs mais elle n'avait pas souvenir d'en avoir fait en raison du port d'un jeans clair.

Concernant pièce 20 dem., H_____ a précisé ne pas se souvenir du message envoyé par A_____ mais qu'il n'y avait plus été question que cette dernière rattrape ses heures lorsqu'elle avait produit un certificat médical. Elle n'était pas sur place lors de la réception du message envoyé par A_____ et ne pouvait pas juger de l'urgence de la situation.

H_____ a expliqué qu'un entretien d'amélioration pouvait intervenir n'importe quand et sur n'importe quel sujet, généralement sur les difficultés rencontrées par un collaborateur auquel des améliorations étaient demandées. De telles améliorations avaient été requises de A_____ lors de l'entretien d'évaluation de 2015 sur les aspects problématiques de son travail. Les collaborateurs doivent préparer leur propre évaluation. L'entretien du 7 octobre 2016 avait duré en tout cas 3 heures de sorte que A_____ avait eu l'occasion de s'exprimer à cette occasion. A_____ n'avait pas préparé cette évaluation, en d'autres termes elle n'avait pas identifié ses points forts ni ses points d'amélioration. H_____ avait pré-rempli l'évaluation comme pour les autres collaborateurs, de manière à pouvoir les modifier à la suite de la discussion. A la fin de l'entretien, elle a demandé à A_____ de signer le rapport. Elle ne se souvenait pas si cette dernière avait relu le rapport mais elle confirmait qu'elles l'avaient parcouru durant l'entretien. L'entretien d'évaluation avait eu lieu parce que H_____ avait espoir que A_____ s'améliore. Les manquements qui lui étaient reprochés n'étaient pas nouveaux, puisqu'ils étaient récurrents depuis plusieurs années.

A_____ n'était pas appréciée de tous les clients. Ils lui faisaient griefs d'un manque de courtoisie, de rapidité et de compréhension ainsi que le fait qu'elle posait des questions trop personnelles.

S'agissant des relations avec ses collègues, elles n'étaient pas non plus satisfaisantes vis-à-vis de tous. Certains lui reprochaient d'être trop sollicités. Elle dénigrait aussi le travail des apprentis.

La pièce 139 déf. était un courriel du 4 novembre 2016 dans lequel H_____ faisait part de ses doutes quant à la poursuite des relations de travail avec A_____.

Le 27 décembre 2016, elle avait convoqué A_____ pour vérifier l'avancement des remises à jour sur les outils informatiques qui avaient été demandées le 7 octobre 2016. A_____ n'avait pas réussi à réaliser ce qui lui était demandé. Elle n'avait pas eu à demander à un autre collaborateur de se mettre à jour sur les outils informatiques.

Elle s'était préparée pour l'entretien de la réunion tripartite mais sa tenue ne relevait pas de son pouvoir de décision.

P_____, quant à elle, a expliqué travailler comme pharmacienne depuis 2003 et à l'officine de D_____ depuis septembre 2015. Elle avait remarqué les tensions entre A_____ et H_____ dès son arrivée. Les demandes de formation étaient adressées à H_____ et à elle en son absence. La participation à une formation ne lui avait jamais été refusée. Elle en avait suivi suffisamment en 2016 pour obtenir le nombre de points FPH requis. S'agissant de L_____, elle s'était formée grâce au manuel et à la hotline. Elle ne se souvenait pas si elle avait elle-même formé A_____, avec laquelle elle n'avait pas souvent travaillé. Elle avait participé la réunion annuelle des pharmaciens adjoints en 2016 – comme cela ressort de la pièce 124 déf. – et supposait que A_____ n'y était pas allée en raison de son taux horaire inférieur au sien. Elle n'y était plus allée les années suivantes. Elle avait effectué des entretiens de polymédication, ce qui lui prenait du temps. Elle avait conduit environ quinze à vingt entretiens par année, ce qui nécessitait une préparation d'environ une heure ou deux par cas. Les pharmaciens devaient tout savoir faire et il lui était arrivé de devoir réceptionner des commandes, même si ce n'était pas sa tâche habituelle. Elle n'avait pas fait de facturation et n'avait pas vu A_____ en faire. Concernant le tri des procurations, elle n'avait jamais eu à vérifier le travail de A_____ et n'avait pas entendu de plaintes à ce sujet. Des erreurs dans le traitement des procurations pouvaient arriver mais c'était rare. A_____ n'était pas la seule responsable des validations de commandes, mais c'était souvent elle qui était chargée du tri. Il y avait du retard dans la gestion et le tri des procurations. Le problème était inhérent à la procédure en place, laquelle n'était pas efficace. A_____ avait fait l'objet de remarques lorsqu'elle était

venue travailler avec des chaussures à orteils séparés. D'autres collaborateurs avaient également subi des remarques lorsque leur tenue n'était pas adéquate, par exemple des tongs. Elle ne savait pas si d'autres collaborateurs avaient reçu des remarques en raison de jeans délavés. Elle a expliqué ne pas être en charge des entretiens d'évaluation ni d'amélioration. Selon P_____, il pouvait arriver qu'un entretien d'amélioration ait lieu avant un entretien d'évaluation. Même si le formulaire d'évaluation était rempli à l'avance, son contenu n'était pas figé et pouvait être modifié à la suite de l'entretien. Elle ignorait si A_____ donnait entière satisfaction à B_____ SA. Le travail de A_____ était très apprécié par certains clients et d'autres beaucoup moins mais la majorité était neutre. Ce qui était reproché à A_____ était sa lenteur. Au sein de l'équipe, il y avait des tensions et un « vilain petit canard » était toujours désigné. Depuis le départ de A_____, il y avait d'autres tensions mais pas de la même ampleur.

t. A l'audience des débats principaux du 15 octobre 2019, les témoins S_____, T_____, U_____, I_____, Q_____ et R_____ ont été entendues.

S_____, conseillère en parfumerie, a indiqué travailler pour B_____ SA depuis bientôt dix ans et avoir travaillé en même temps que A_____ depuis février 2014. Le peu qu'elle savait de la qualité du travail de A_____, de par des bruits de couloirs, était qu'il y avait des difficultés. Elle avait dû expliquer plus longuement à A_____ qu'aux autres collaborateurs le contenu de la formation de *Team performance* qu'elle dispensait à l'interne. L'intégration de A_____ dans l'équipe, tant sur un plan personnel que professionnel, était compliquée en raison de ses difficultés de communication. Elle s'immisçait par exemple dans les conversations privées et restait à l'écart de l'équipe. Le témoin a précisé que A_____ ne fournissait pas suffisamment d'efforts pour comprendre le programme *Team performance* et que certaines de ses interventions étaient intrusives, ce que sa supérieure lui avait signalé. Elle n'avait remarqué aucune amélioration. Si H_____ mentionnait A_____, ce n'était jamais pour formuler des reproches, mais pour s'enquérir de savoir si elle travaillait ou non ce jour, tout comme elle le faisait pour d'autres collaborateurs.

T_____, pharmacienne, a indiqué travailler pour B_____ SA depuis plus de trois ans. Elle a côtoyé A_____ lors de son stage de pharmacienne à D_____ entre novembre 2015 et juin ou juillet 2016. Elle a constaté dès le début qu'il n'y avait pas une bonne entente entre A_____ et H_____, cette dernière tenant en l'absence de A_____ des propos dénigrants et désobligeants à son endroit, parfois devant les assistantes. La facturation était faite par une assistante. Elle n'avait pas vu A_____ effectuer des tâches inférieures à ses qualifications ou sortant de son cahier de charges. Elle avait entendu tellement de remarques sur A_____ qu'elle ne se souvenait plus si ces reproches concernaient les procurations. Son style vestimentaire avait été commenté, tout comme son hygiène. A_____ était la seule à essayer de telles critiques, lesquelles n'étaient

pas justifiées. A_____ avait été la seule avec P_____ à avoir pris le temps de la former. H_____ était très exigeante et très attachée aux protocoles. Elle pouvait être sympathique mais ne faisait rien pour calmer les tensions.

U_____, assistante en pharmacie, a indiqué travailler pour B_____ SA depuis dix ans environ et dans l'officine de D_____ depuis neuf ans. Elle avait constaté que les rapports entre A_____ et H_____ s'étaient tendus dès l'année précédant le licenciement de celle-là. Des tensions existaient de manière générale entre A_____ et le reste des collaborateurs. A_____ ne lui semblait pas devoir s'occuper de tâches inférieures à ses qualifications ou à son cahier des charges comme par exemple la réception des commandes. La facturation était effectuée par une autre collègue. A_____ avait fait l'objet de plusieurs reproches sur sa gestion des procurations. Il était possible que cette dernière ait également dû rattraper des erreurs commises par d'autres dans le cadre de cette tâche. A_____ avait reçu des critiques concernant ses chaussures à orteils séparés ou qu'elle n'adhérait pas à la coutume consistant à choisir une couleur différente des tenues habituelles chaque dix du mois. Le travail de A_____ ne donnait pas entièrement satisfaction. Elle était sérieuse mais avait un rythme lent alors que le travail de pharmacien ne le permet pas. Il lui arrivait de rester longtemps dans l'arrière-boutique alors que des clients attendaient au comptoir ou encore d'utiliser l'ordinateur à des fins privées. Elle acceptait les remarques et essayait d'améliorer la qualité de ses relations. Elle n'était pas mise à l'écart mais ne correspondait pas à ce qui était attendu d'elle. H_____ n'avait jamais traité A_____ différemment que les autres. H_____ était une gérante exigeante et très attachée aux protocoles mais elle était correcte. Une demande de formation de diététicienne lui avait été refusée par M_____ car elle portait sur plusieurs mois et n'était pas indispensable à son activité professionnelle.

Le témoignage de I_____, partenaire aux ressources humaines, a été intégré dans la partie en Fait en tant que de besoin. Au surplus, I_____ a expliqué que les reproches adressés à A_____ portaient sur une insatisfaction du service à la clientèle et un manque de flexibilité concernant les horaires. Que lorsqu'elle avait conseillé à H_____ de notifier un avertissement ou de procéder à un entretien d'amélioration, il n'était pas encore question de licenciement. H_____ lui avait soumis les projets d'entretien d'amélioration et d'évaluation, lesquels étaient conformes à la pratique de B_____ SA. Les entretiens intermédiaires, non obligatoires, n'étaient pas forcément annoncés au collaborateur. La réunion tripartite n'avait pas eu lieu en raison des vacances tant de H_____ que de A_____. La situation s'était ensuite dégradée, puis avait abouti au licenciement.

Q_____, assistante en pharmacie, a indiqué travailler à l'officine de D_____ depuis 2012. Elle s'occupait de la facturation avec R_____, tâche qui n'incombait pas à A_____. Elle n'était pas sûre si cette dernière contrôlait et triait les procurations de manière satisfaisante. Il y avait parfois des erreurs de

produits ou de rangement dans la pharmacie, ce qui était reproché aux pharmaciens. A _____ n'était pas toujours habillée conformément au règlement, ainsi il lui était arrivé de porter un jogging ou des chaussures à orteils séparés. Elle était la seule à avoir reçu des reproches sur sa tenue. A _____ n'était pas bien intégrée dans l'équipe. Elle instaurait une certaine distance avec les assistantes. Elle refusait de faire certaines tâches qu'elle jugeait dégradantes en sa qualité de pharmacienne, comme le rangement des commandes alors qu'il était d'usage que tout le monde s'entraide. H _____ était exigeante avec tout le monde. Elle ne se comportait pas différemment avec A _____. Q _____ avait entendu des clients se plaindre de A _____, en raison du temps que le service prenait. Il arrivait que l'équipe se plaigne d'erreurs de A _____ ou de son manque d'intégration. Suite aux remarques, elle s'était améliorée s'agissant des pauses déjeuner. A _____ les prenait à l'arrière de l'officine, sans vue sur le comptoir, alors que les autres prenaient leur pause en gardant un œil sur la surface de vente.

R _____, assistante en pharmacie, a confirmé quant à elle travailler depuis 14 ans pour B _____ SA, dont 11 ans à D _____. Elle était en charge de la facturation avec Q _____, tâche qui n'incombait pas à A _____. Elle a indiqué avoir pu constater que cette dernière ne contrôlait ni ne triait les procurations de manière satisfaisante. Il y avait des erreurs, les procurations étaient mal classées ou indiquées payées alors que tel n'était pas le cas. Il arrivait que A _____ ait du retard dans la gestion des procurations. Les commandes restaient aussi longtemps sans que les clients ne soient relancés. En effet, elle avait dû s'occuper du tri des procurations avec H _____ pendant les vacances de A _____. A _____ ne respectait pas non plus le règlement relatif à la tenue vestimentaire. Il lui arrivait de porter des baskets ou des jeans un peu délavés. D'autres personnes avaient également reçu des reproches sur leurs tenues. Elle-même avait reçu un reproche lorsqu'elle était venue travailler en tongs. Selon elle, le travail de A _____ ne donnait pas toujours satisfaction. Il lui arrivait fréquemment de ne pas être disponible durant ses pauses alors qu'elle était la seule pharmacienne sur place. L'intégration de A _____ était bonne, mais tout le monde se plaignait de sa manière de fonctionner. Il arrivait que des clients ne veulent pas être servis par elle parce qu'elle n'était pas sympathique et qu'elle ne comprenait pas toujours ce qu'ils lui disaient. Elle faisait parfois des efforts mais cela ne durait pas. H _____ n'avait pas un comportement différent avec A _____.

u. A l'audience des débats principaux du 29 octobre 2019, les témoins Dr K _____, Dr V _____ et W _____ ont été entendus.

Dr K _____ a confirmé devant le Tribunal suivre A _____ depuis le 2 février 2017 pour des *hallux valgus* de chaque côté, soit la forme intervenant la plupart du temps. Il y avait une indication à opérer les deux pieds de A _____. Lors de sa rencontre avec sa patiente, la situation des deux pieds avait été évoquée et il avait été décidé d'opérer le pied gauche d'abord, celui-ci étant plus gênant, puis

d'aviser s'agissant du pied droit. Il avait opéré le pied gauche de A_____ le 28 juin 2017 et le droit le 13 décembre 2017. Il était courant d'attendre trois mois entre chaque opération. Dr K_____ a précisé que pour les personnes qui travaillent, il était parfois préférable d'opérer les deux pieds en même temps. Les options étaient discutées avec chaque patient. Il ignorait que A_____ était considérée comme apte à travailler depuis le 28 juin 2017 et il ne se souvenait plus si sa patiente lui avait indiqué avoir été licenciée. Il estimait l'évolution de A_____ à la suite de l'opération du pied gauche tout à fait satisfaisante et avait pour cette raison, établi des certificats d'incapacité de travail du 28 juin au 15 octobre 2017. Pour Dr K_____, cela apparaissait être une durée normale s'agissant d'une personne qui exerce un métier nécessitant une station debout. Le 21 septembre 2017, Dr. K_____ a eu A_____ en consultation et comme tout allait bien, une date avait été arrêtée pour la seconde intervention, sans qu'il y ait d'indication particulière pour opérer A_____ à ce moment-là ou à un autre. Cette seconde opération s'était bien déroulée mais les suites avaient été plus difficile en raison de douleurs persistantes. Une reprise du travail avait pu être envisagé début juillet 2018. Interrogé sur la pièce 37 dem., Dr K_____ a confirmé que l'opération du pied droit était également un *hallux valgus*, mais c'était un autre pied, avec une autre opération.

Dr V_____, médecin généraliste, a déclaré suivre A_____ depuis novembre 2012. Cette dernière l'avait consulté en 2015 pour des douleurs au pied droit et une consultation spécialisée avait été envisagée. Début janvier 2017, A_____ l'avait à nouveau consulté pour des problèmes de dos et peu de temps après elle lui avait relaté des difficultés d'ordre psychologique. Il avait appris son licenciement pour fin janvier 2017.

En dernier, W_____, assistante en pharmacie, a déclaré travailler pour B_____ SA depuis août 2014 et avoir effectué son apprentissage jusqu'en juin 2017 à l'officine de D_____. A la fin de l'année 2016, elle avait constaté, sans en connaître les raisons, que A_____ et H_____ ne se parlaient plus comme avant. Il n'était pas demandé à A_____ de réceptionner les commandes. Le travail de A_____, et en particulier le contrôle et le tri des procurations, n'était pas satisfaisant. Il y avait parfois des commandes mal rangées. H_____ avait demandé à A_____ de faire des efforts pour ne pas mélanger les commandes payées et celles qui ne l'étaient pas. Elle n'était pas la seule à recevoir de telles remarques. A_____ ne respectait pas toujours la directive sur la tenue vestimentaire. Il lui arrivait de porter des jeans délavés ou des chaussures à orteils séparés. W_____ a précisé qu'il lui était aussi arrivé de recevoir des remarques sur sa tenue et qu'elle en aurait sûrement reçu si elle avait porté un jeans délavé. Une remarque sur l'habillement pouvait être faite mais il n'y avait pas d'autre conséquence. Elle s'entendait bien avec A_____ mais ce n'était peut-être pas le cas de tout le monde.

v. A l'issue de l'administration des preuves, les parties ont plaidé, en persistant dans leurs conclusions, et le Tribunal a gardé la cause à juger.

w. Dans son jugement du 24 janvier 2020 dont est appel, le Tribunal des prud'hommes a considéré que A _____ n'avait pas été traitée différemment par sa supérieure hiérarchique, qu'elle n'avait pas eu à assumer des tâches excédant son cahier des charges dans une mesure pouvant être jugée discriminatoire et qu'elle n'avait pas non plus eu un traitement différent s'agissant des formations, des réunions régionales ou encore les entretiens en polymédication. La résiliation des rapports de travail reposait au contraire sur la qualité insatisfaisante de son travail, notamment s'agissant du tri des procurations et le respect des directives relatives à la tenue vestimentaire, ainsi que son manque d'intégration au sein de l'équipe. Ainsi, le licenciement n'était pas abusif et aucun faisceau d'indices ne permettait de croire à l'existence d'un *mobbing* dirigé contre elle. Le Tribunal a également considéré que l'opération des *hallux valgus* ne donnait droit qu'à une période de protection et non deux, de sorte que les rapports de travail avaient pris fin le 31 mars 2018 et que B _____ SA ne devait pas être condamnée au versement de salaires au-delà de cette date.

EN DROIT

1. **1.1** L'appel a été interjeté auprès de l'autorité compétente (art. 124 let. a LOJ) contre une décision finale de première instance (art. 308 al. 1 let. a CPC) statuant sur un litige prud'homal dont la valeur litigieuse est supérieure à 10'000 fr. (art. 308 al. 2 et 92 al. 2 CPC). L'appel a été déposé dans le délai utile de 30 jours à compter de la notification de la décision (art. 142, 145 al. 1 let. b, 146, et 311 al. 1 CPC) et il respecte la forme prescrite (art. 130, 131 et 311 CPC).

L'appel est ainsi recevable.

1.2 Il en va de même de l'appel joint déposé simultanément à la réponse sur appel principal (art. 313 al. 1 CPC).

1.3 La Chambre des prud'hommes revoit la cause avec un plein pouvoir d'examen (art. 310 CPC). Elle contrôle librement l'appréciation des preuves effectuée par le juge de première instance (ATF 138 III 374 consid. 4.3.1; arrêt du Tribunal fédéral 4A_153/2014 du 28 août 2014 consid. 2.2.3). Le Tribunal établit sa conviction par une libre appréciation des preuves administrées (art. 157 CPC). Autrement dit, il décide d'après sa conviction subjective personnelle si les faits se sont produits ou non, c'est-à-dire s'ils sont prouvés (ou établis) ou non (HOHL, Procédure civile, tome I, 2001, p. 152 ss n. 785 ss; VOUILLOZ, La preuve dans le Code de procédure civile suisse, PJA 2009 p. 830 ss).

-
2. L'appelante fait grief au Tribunal d'avoir constaté de manière inexacte ou incomplète les faits et d'avoir violé le droit en niant le caractère abusif de son licenciement.

2.1 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 prévaut la liberté de la résiliation, de sorte que, pour être valable, un congé n'a en principe pas besoin de reposer sur un motif particulier (ATF 131 III 535 consid. 4.1). Ce droit est toutefois limité par les dispositions sur le congé abusif. L'abus est en principe retenu lorsque le motif invoqué n'est qu'un simple prétexte tandis que le véritable motif n'est pas constatable (ATF 130 III 699 consid. 4.1; arrêt du Tribunal fédéral 4A_224/2018 du 28 novembre 2018 consid. 3.1). Pour dire si un congé est abusif, il faut se fonder sur son motif réel (ATF 136 III 513 consid. 2.3 in fine; arrêt du Tribunal fédéral 4A_428/2019 du 16 juin 2020 consid. 4.1). 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. Pour que cette disposition soit applicable, il faut que l'autre partie ait eu la volonté d'exercer un droit. Il faut encore qu'elle ait été de bonne foi, même si sa prétention, en réalité, n'existait pas; cette norme ne doit pas permettre à un travailleur de bloquer un congé en soi admissible ou de faire valoir des prétentions totalement injustifiées (ATF 136 III 513 consid. 2.4 et les références citées).

Quant à l'art. 336 al. 1 let. a CO, il 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 4C_253/2001 du 18 décembre 2001 consid. 2a et b; ATF 127 III 86 consid. 2b p. 88; ATF 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 132 III 115 consid. 2.2 p. 117; ATF 125 III 70 consid. 2c p. 74).

Par préjudice grave porté au travail dans l'entreprise, il faut entendre par exemple le fait que la manière de se comporter au travail rend très pénible l'atmosphère de travail (SUBILIA/DUC, Droit du travail : éléments de droit suisse, 2e éd. 2010, n. 18 ad art. 336 CO, p. 557).

Le licenciement n'est en principe pas abusif lorsque le travailleur présente des manquements ou des défauts de caractère qui nuisent au travail en commun

(ATF 132 III 115 consid. 2.2; arrêt du Tribunal fédéral 4A_309/2010 du 6 octobre 2010 consid. 2.4; DUNAND, Commentaire du contrat de travail, 2013, n° 33 ad art. 336 CO) ou une forte personnalité, des troubles de la mémoire, un caractère brouillon ou une incapacité de décision qui nuisent au travail en commun (arrêt du Tribunal fédéral 4A_309/2010 du 6 octobre 2010 consid. 2.4 à 2.6). Par contre, mettre fin au contrat de travail d'un fauteur de trouble est abusif si l'employeur n'a pas précédemment pris toutes les mesures que l'on peut attendre de lui pour résoudre le conflit au sens de l'art. 328 CO car, à défaut, l'employeur exploite sa propre violation du contrat de travail pour résilier le contrat, ce qui devient abusif (ATF 125 III 70 consid. 2a, SUBILLA/DUC, op. cit., n. 20 ad art. 336 CO, pp. 557 s.).

Il appartient à la partie qui a reçu son congé de démontrer que celui-ci est abusif (art. 8 CC; ATF 130 III 699 consid. 4.1, SJ 2005 I 152; arrêt du Tribunal fédéral 4A_92/2017 du 26 juin 2017 consid. 2.2.2). Le travailleur doit établir non seulement le motif abusif, mais aussi l'existence d'un lien de causalité entre l'état de fait fondant le caractère abusif du congé et la résiliation du contrat de travail (DUNAND, in Commentaire du contrat de travail, 2013, n. 16 ad art. 336 CO). Ainsi, le fait que l'employé émette de bonne foi une prétention résultant de son contrat de travail n'a pas nécessairement pour conséquence de rendre abusif le congé donné ultérieurement par l'employeur. Encore faut-il que la formulation de la prétention en soit à l'origine et qu'elle soit à tout le moins le motif déterminant du licenciement (arrêt du Tribunal fédéral 4A_401/2016 du 13 janvier 2017 consid. 5.1.3).

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).

2.2 La Cour examinera dans un premier temps les arguments de l'appelante tendant à prouver que son licenciement est abusif. L'appelante reproche à l'intimée de l'avoir traitée de manière différente des autres collaborateurs. Ainsi, elle allègue que des formations (2.2.1) y compris à l'utilisation du logiciel L_____ (2.2.2) lui auraient été refusées sans raison, tout comme sa participation aux réunions régionales (2.2.3) et la possibilité de procéder à des entretiens de polymédication (2.2.4). L'intimée l'aurait obligé à rattraper les heures de travail manquées en raison de rendez-vous de médecin (2.2.5). Une mauvaise gestion des

procurations lui aurait été reprochée de manière injustifiée (2.2.6). La manière dont elle aurait été soumise à un entretien d'amélioration, un MAFG et un examen des compétences techniques serait destinée à la déstabiliser (2.2.7). Elle aurait également reçu des remarques injustifiées sur sa tenue vestimentaire au travail (2.2.8). De plus, elle n'aurait pas eu accès à une personne de confiance à qui s'adresser en cas de conflit (2.2.9).

2.2.1 S'agissant des formations, l'appelante explique avoir été traitée différemment de P_____. Cette dernière aurait eu la possibilité de suivre le nombre de formations nécessaires pour atteindre les 200 points FPH en 2016 contrairement à l'appelante. Or, il ressort des enquêtes que les formations doivent être suivies en dehors du temps de travail et parfois aux frais de l'employé (cf. témoignage de H_____, audience du 8 octobre 2019, p. 5, et témoignage de P_____, audience du 8 octobre 2019, p. 9). L'intimée prenait certes en charge des formations pour un montant de CHF 300.- par année mais cela ne signifiait pas encore que l'appelante ne pouvait pas suivre des formations si une prise en charge lui était refusée par son employeur. Il ressort des enquêtes que l'appelante refusait de se former autrement que sur son temps libre et d'en assumer le coût (cf. témoignage de H_____, audience du 8 octobre 2019, p. 5). Le Tribunal des prud'hommes a d'ailleurs retenu à raison que l'appelante avait bénéficié avant 2016 d'une formation valant le double du crédit annuel et que des formations avaient également été refusées à d'autres collaborateurs, notamment à U_____. La raison du refus de la formation de diététicienne à la précitée était l'absence d'utilité de cette formation pour l'officine de D_____, en plus de sa durée. Les formations prises en charge par l'employeur devaient être utiles à celui-ci, l'accumulation des points nécessaires par les pharmaciens relevant de la responsabilité de ces derniers. Ainsi, une formation avait été refusée à l'appelante du fait qu'elle ne s'adressait qu'aux employés assumant des entretiens J_____, d'autant plus qu'il n'a pas été établi si cette formation donnait droit à des points FPH. Quant au cours de comportement et communication, il a été établi que l'appelante en avait déjà suivi un en 2015, de sorte qu'il n'était pas utile de le suivre une deuxième fois (cf. pièces 7 dem. et 110 déf.). Par ailleurs, le planning des formations des collaborateurs de l'officine de D_____ ne permet pas non plus de constater une différence flagrante au préjudice de l'appelante (cf. pièce 117 déf.).

2.2.2 S'agissant de la formation L_____, l'appelante reproche à l'intimée de ne pas avoir reçu de formation de sa supérieure H_____ contrairement à P_____. Or, il ressort des enquêtes que H_____ a été formée lors de l'installation du programme, qu'elle a ensuite formé P_____, laquelle à son tour a formé l'appelante. Il avait été procédé de cette manière car l'appelante travaillant à 60% était absente ce jour-là (cf. témoignage de H_____, audience du 8 octobre 2019, p. 5). En tout état, même H_____ ne maîtrisait pas parfaitement ce logiciel et que les employés s'entraînaient au moyen du manuel et devaient appeler la *hotline* en

cas de question (cf. témoignage de P_____, audience du 8 octobre 2019, p. 9). Il n'était, par ailleurs, pas discriminatoire de prévoir comme objectif lors de l'entretien J_____ une mise à jour sur le logiciel L_____, d'autant plus que l'appelante avait elle-même reconnu avoir des lacunes et demandé ladite mise à jour (pièces 105 et 122 déf.). En dernier lieu, il importe peu de savoir que d'autres collaborateurs présentaient également des lacunes dans l'utilisation de ce logiciel. En effet, il n'a pas été démontré que ces autres collaborateurs étaient libérés de la nécessité de se mettre à jour.

2.2.3 S'agissant des réunions régionales pour les pharmaciens adjoints, l'appelante n'apporte pas la preuve d'un refus injustifié. Elle invoque simplement le fait que P_____ y avait participé en 2016, ce qui n'est pas contesté en soi par l'intimée. En tout état, il n'y avait pas eu de réunion régionale en 2014 et en 2015 aucune des pharmaciennes adjointes de l'officine de D_____ n'y avait participé. P_____ n'y était d'ailleurs plus allée depuis 2016 et que ce n'était pas grave (cf. témoignage de P_____, audience du 8 octobre 2019, p. 9). Il a également été établi que la réunion régionale de 2016 a eu lieu le 22 mars, date à laquelle P_____ ne travaillait pas contrairement à l'appelante (pièce 123 déf.). La participation à ces réunions comptait certes comme temps de travail (cf. témoignage de P_____, audience du 8 octobre 2019, p. 9), vraisemblablement supplémentaire, le but d'assister à des réunions en dehors du temps de travail étant d'éviter des absences dans l'officine. L'appelante avait au demeurant la possibilité de prendre connaissance du contenu de la réunion au moyen de l'intranet de l'intimée (cf. témoignage de H_____, audience du 8 octobre 2019). Au demeurant, l'appelante n'a pas expliqué en quoi sa participation à cette réunion interne lui aurait été utile. Entre autres, elle ne rend pas vraisemblable une nécessité de réseautage à l'occasion de cet événement interne, d'autant plus qu'elle connaissait bien le responsable régional, M_____, avec lequel elle avait étudié (cf. déposition de M_____, audience du 8 octobre 2019).

2.2.4. L'appelante se plaint de ne pas avoir eu la possibilité de procéder à des entretiens de polymédication. L'intimée a admis que des discussions avaient eu lieu à ce sujet et a expliqué que l'appelante y avait renoncé spontanément après avoir réalisé la charge de travail supplémentaire que cela représentait. En effet, aucun refus ne ressort de la procédure et P_____ avait été la seule à se déclarer volontaire pour mener ces entretiens (cf. témoignage de H_____, audience du 8 octobre 2019, p. 6). Il a été établi que ces entretiens présentaient une charge de travail supplémentaire, puisque P_____ devait les préparer chez elle, donc en plus de son temps de travail à l'officine. La préparation seule prenait une à deux heures par entretien et P_____ avait conduit 15 à 20 entretiens par année. Cela représentait 15 à 40 heures de travail supplémentaire par année mais n'incluait pas encore le temps consacré à l'entretien même et aux démarches suivant l'entretien, notamment la rédaction de notes à l'assurance et éventuels courriers au médecin, qu'il convenait d'effectuer en plus des tâches ordinaires ressortant du cahier des

charges du pharmacien (cf. témoignage de P_____, audience du 8 octobre 2019, p. 9). Les évaluations annuelles de 2012 à 2016 sans exception démontrent que l'appelante n'était pas flexible, notamment dans ses horaires (cf. pièces 12 et 13 dem. et 101, 102 et 104 déf.). Compte tenu de ce qui précède, la renonciation spontanée de l'appelante semble tout à fait plausible.

2.2.5 L'appelante se plaint du fait que H_____ lui aurait dans un premier temps demandé de rattraper les heures de travail manquées en raison de son rendez-vous de médecin du 26 janvier 2016 (cf. témoignage de P_____, audience du 8 octobre 2019). Le Tribunal des prud'hommes n'a en effet pas examiné cette question. Cela étant, il n'est pas contesté que l'appelante n'a jamais dû rattraper le temps passé chez son médecin. En effet, du moment que l'appelante a produit un certificat médical, la question n'a même pas été discutée. L'appelante indique que la demande initiale de sa supérieure dénoterait une hostilité à son égard, que celle-ci aurait dû comprendre qu'il s'agissait d'une urgence. Il s'agit là d'intentions prêtées à H_____ qui ne reposent pas sur une quelconque preuve.

2.2.6 Selon l'appelante, une mauvaise gestion des procurations lui aurait été reprochée de manière injustifiée. Il ressort des enquêtes que des erreurs de traitement étaient arrivées et qu'il y avait souvent du retard dans la gestion et le tri des procurations (cf. témoignages de P_____ et H_____, audience du 8 octobre 2019, témoignages de U_____ et R_____ du 15 octobre 2019, témoignage de W_____, du 29 octobre 2019). Selon P_____, le problème était inhérent à la procédure en place laquelle n'était pas efficace (cf. témoignage de P_____ audience du 8 octobre 2019, p. 9). Or, le protocole sur le tri des procurations avait été établi par l'appelante (cf. témoignage de H_____ du 8 octobre 2019, p. 6). Les procurations impliquaient certes des actions de plusieurs personnes et la qualité du travail de chacun impactaient celle des autres et H_____ n'avait pas fait de reproche concernant le tri de manière générale à d'autres collaborateurs que l'appelante. Cela étant, cette dernière était la pharmacienne responsable du tri (cf. témoignage de H_____ du 8 octobre 2019, p. 6). H_____ avait demandé à l'appelante de faire des efforts pour ne pas mélanger les commandes payées et celles qui ne l'étaient pas, tout comme elle l'avait fait à d'autres collaborateurs (cf. témoignage de W_____, du 29 octobre 2019). En effet, il convient de distinguer la gestion des procurations, qui était du seul ressort de l'appelante, et des erreurs telles une mauvaise indication quant au règlement ou non par le client qui pouvaient être reprochée à d'autres collaborateurs. Plusieurs témoins ont confirmé que la gestion des procurations, qui relevait de la responsabilité de l'appelante, était problématique.

2.2.7 L'appelante allègue que la manière dont elle aurait été soumise à un entretien d'amélioration et un MAFG le 7 octobre 2016 ainsi qu'à un examen des compétences techniques le 27 décembre 2016 serait en fait destinée à la déstabiliser.

Selon le MAFG du 7 octobre 2016, l'appréciation globale du travail fourni par l'appelante était moins bonne que les années précédentes, plusieurs objectifs étant considérés comme « pas atteint dans des domaines importants », notamment la présentation, l'accueil de la clientèle, l'autonomie, l'esprit d'équipe et la flexibilité (pièce 13 dem.).

Le rapport d'entretien d'amélioration effectué le même jour listait six domaines dans lesquels des améliorations étaient attendus de l'employée, à savoir la présentation et l'accueil de la clientèle, la gestion des pauses, le sens des affaires, l'autonomie, la précision et la régularité ainsi que les compétences techniques. Des échéances étaient imparties pour atteindre les objectifs fixés (pièce 105 déf.).

Ces points d'amélioration concernent des domaines qui ont fait l'objet de remarques durant les années précédentes (cf. pièces 12 dem., 101 à 105 déf.). Aucun nouvel objectif n'est fixé à l'appelante. Ce sont uniquement de nouvelles dates fixées à l'appelante pour s'améliorer dans plusieurs domaines qui sont problématiques de manière récurrente.

Il a été confirmé durant les enquêtes que le collaborateur et son supérieur hiérarchique doivent préparer l'entretien, ce qui signifie faire une première évaluation. Le fait que le rapport d'entretien soit pré rempli par la supérieure hiérarchique s'inscrit dans cette préparation. Comme précisé par la témoin P_____, cela ne signifie pas qu'il soit figé (cf. témoignage de P_____, audience du 8 octobre 2019).

Il convient de relever également que le rapport d'entretien d'amélioration était effectué sur conseil de I_____, partenaire ressources humaines de l'intimée, laquelle avait été sollicitée en septembre ou octobre 2016 par H_____ concernant le cas de l'appelante. I_____ avait également présenté à H_____ la possibilité d'infliger un avertissement à l'appelante, mais H_____ avait choisi de procéder à un entretien d'amélioration, lequel sous-entend une démarche constructive en vue d'une amélioration de la part du collaborateur, contrairement à un avertissement qui relève de la simple « sanction ». Le choix de la mesure concorde avec les explications de l'intimée quant au fait qu'à ce moment-là, un licenciement n'était pas encore envisagé.

Quant à l'examen des compétences techniques de l'appelante en date du 27 décembre 2016, il ne pouvait s'agir d'une surprise puisque le rapport d'entretien d'amélioration du 7 octobre 2016 prévoyait un délai au 13 décembre 2016 pour la mise à jour sur les outils informatiques (cf. pièce 105 déf.). Le 3 novembre 2016, l'appelante expliquait vouloir passer à l'officine en dehors de son temps de travail pour rattraper ses lacunes sur les outils informatiques (cf. 126 déf.). Il faut également relever que ledit contrôle a justement relevé que l'appelante ne s'était pas mise à jour dans le délai qui lui avait été imparti.

Compte tenu du fait que l'appelante devait s'attendre à un tel contrôle et qu'un délai lui avait été spécifiquement imparti pour se mettre à jour, il importe peu de savoir si le contrôle intervenait après un arrêt-maladie de quelques jours ou durant la période des fêtes de Noël.

2.2.8 L'appelante explique avoir reçu des commentaires sur sa tenue vestimentaire au travail également de manière discriminatoire. Elle explique notamment avoir été la seule à recevoir des remarques pour avoir porté des jeans délavés. Les enquêtes ont permis d'établir qu'il existe une directive relative à la tenue vestimentaire des collaborateurs. Celle-ci interdit notamment les jeans délavés. Ainsi, H_____ a indiqué qu'il lui était arrivé à plusieurs reprises de devoir faire des reproches à l'appelante, notamment sur demande de M_____, en raison de ses tenues non conformes au règlement, tels un jeans clair ou des chaussures à orteils séparés. Il lui était arrivé de faire des reproches relatifs à la tenue à d'autres collaborateurs mais elle n'avait pas souvenir d'en avoir fait en raison du port d'un jeans clair (cf. témoignage de H_____ du 8 octobre 2019). L'appelante avait fait l'objet de remarques lorsqu'elle était venue travailler avec des chaussures à orteils séparés. D'autres collaborateurs, comme R_____ et W_____, avaient également subi des remarques lorsque leur tenue n'était pas adéquate, par exemple des tongs (cf. témoignage de P_____, audience du 8 octobre 2019; témoignage de U_____, Q_____, R_____ et de T_____, audience du 15 octobre 2019; témoignage de W_____, audience du 29 octobre 2019). Il convient en effet de considérer le respect du code vestimentaire au sens général en retenant le port de chaussures à orteils séparés, joggings, chaussures de sport et non pas le port du jeans délavé de manière isolée. Par ailleurs, le fait que la remarque relative aux jeans délavés intervienne suite à la demande expresse de M_____, responsable régional de passage à l'officine de D_____, dénote au contraire une certaine neutralité de la part de H_____ qui ne pouvait que transmettre la remarque (cf. témoignage de H_____ du 8 octobre 2019, p.7).

2.2.9 En dernier lieu, l'appelante se plaint de ne pas avoir eu accès à une personne de confiance à qui s'adresser en vue de la résolution du conflit. Ainsi, l'appelante se plaint de ce que la réunion tripartite n'ait jamais eu lieu. Or, il convient de rappeler que la tenue d'une réunion tripartite a été initialement proposée par H_____, après consultation de I_____. L'appelante n'est aucunement à l'origine d'une telle demande, bien qu'elle ait demandé par la suite à ce que la réunion tripartite soit tenue (cf. pièce 26 dem. ; témoignage de I_____, audience du 15 octobre 2019). Cet entretien n'avait finalement pas pu être tenu en raison des vacances de H_____ puis celles de l'appelante, puis sa tenue s'était avérée inutile au vu du développement des relations, notamment le point de situation sur les compétences informatiques le 27 décembre 2016 (cf. témoignage de H_____ du 8 octobre 2019). Le Tribunal des prud'hommes a considéré que la question des conséquences d'une éventuelle carence dans le dispositif de gestion de conflit pouvait rester ouverte puisque l'appelante n'a, à aucun moment, tenté de faire part

de ses difficultés au responsable régional, aux ressources humaines ou au service juridique de l'intimée. En effet, l'appelante s'est bornée à indiquer qu'il ne lui semblait pas possible de se confier à ces personnes. Il sera relevé que le responsable régional, M_____, se trouvait avoir fait ses études avec l'appelante. Celle-ci disposait des coordonnées du précité et n'avait d'ailleurs pas hésité à le contacter avant son emploi auprès de l'intimée. M_____ passait régulièrement à l'officine de D_____ du fait qu'il habitait tout proche de là de sorte que l'appelante avait eu de nombreuses occasions de discuter avec ce dernier si elle l'avait vraiment souhaité (cf. audition de M_____, audience du 8 octobre 2019). Des mesures telles que le déplacement d'un collaborateur dans l'un des nombreuses autres officines de l'intimée était possible, selon les déclarations de N_____, responsable des ressources humaines de l'intimée, ce qui démontre que des solutions sont proposées en cas de conflit. Or, l'appelante n'avait même jamais tenté de contacter les ressources humaines, de sorte que le Tribunal avait raison de ne pas examiner en détail le dispositif de gestion de conflit de l'intimée au moment des faits.

Par ailleurs, il sera relevé – bien que l'appelante n'y revient pas dans son appel – que l'employée ne s'est jamais vue attribuer des tâches ne ressortant pas du cahier des charges de l'appelante ou des tâches inférieures à ses qualifications, dans une mesure pouvant être jugée discriminatoire, comme l'a retenu à juste titre le Tribunal des prud'hommes (cf. concernant la facturation : témoignage de U_____ et de R_____ du 15 octobre 2019, concernant la réception des commandes : témoignage de W_____ du 29 octobre 2019).

2.3 La Cour examinera ici les faits avancés par l'intimée à l'appui du licenciement afin de déterminer s'ils sont ou non réels.

Le Tribunal des prud'hommes a considéré que le travail de l'appelante avait fréquemment été jugé comme moyen. Cette considération est fondée dans la mesure où dans les évaluations 2012 à 2016, les objectifs sont « partiellement atteints » de 2012 à 2015, ce qui correspond à la deuxième plus mauvaise appréciation sur quatre. Trois différentes supérieures étaient arrivées à cette conclusion, de sorte que l'évaluation de H_____ en 2015 et 2016 n'était en rien nouveau. Les objectifs de l'appelante avaient été remplis à hauteur de 72.5% durant les années 2014 (évaluation faite par G_____) et 2015 (évaluation faite par H_____), soit durant les deux seules années où un pourcentage avait été calculé (pièces 12 dem. et 104 déf.). Ce pourcentage était légèrement plus bas que ce qui était admissible selon la courbe standard de la directive MAFG qui prévoit que l'appréciation du quasi-entier des employés devrait se situer entre 75 et 110 % (pièce 136 déf., page 5). Les points à améliorer étaient également les mêmes durant ces six années, à savoir la présentation, l'accueil de la clientèle, l'esprit d'équipe, les compétences techniques, l'autonomie et la flexibilité (cf. pièces 101, 102, 103, 104 déf.). Le fait que l'appelante ait été soumise à plusieurs entretiens

d'amélioration, notamment le 17 mai 2016 et le 7 octobre 2016, tend à confirmer ce qui précède.

Les enquêtes ont permis d'établir que l'appelante était considérée comme lente au service, avait des lacunes dans l'utilisation des outils informatiques, restait parfois longtemps derrière le comptoir alors que des clients attendaient et utilisait l'ordinateur à des fins privées (cf. témoignage de P_____, audience du 8 octobre 2019 ; témoignages de U_____ et de R_____, audience du 15 octobre 2019).

De plus, l'appelante ne semblait pas appréciée de tous les clients au point où certains refusaient d'être servis par celle-ci, elle pouvait manquer de courtoisie et n'était pas toujours sympathique (cf. témoignages de S_____, de Q_____ et de R_____, audience du 15 octobre 2019 ; pièce 107 déf.).

En outre, la gestion des procurations dont l'appelante avait la charge était problématique (cf. témoignage de P_____, audience du 8 octobre 2019, témoignages de U_____, R_____ et H_____ du 15 octobre 2019, témoignage de W_____, du 29 octobre 2019).

Le Tribunal des prud'hommes n'a donc pas violé le droit en considérant que le licenciement reposait sur la qualité insatisfaisante du travail de l'appelante.

Ainsi, l'appelante a échoué à démontrer avoir subi une résiliation abusive. Le jugement du Tribunal des prud'hommes sera donc confirmé sur ce point.

- 3. 3.1** L'appelante reproche également au Tribunal d'avoir constaté de manière inexacte ou incomplète les faits et d'avoir violé le droit en la déboutant de sa demande en paiement d'une indemnité pour tort moral.

3.2 Selon l'art. 328 al. 1 CO, l'employeur protège et respecte, dans les rapports de travail, la personnalité du travailleur. Il manifeste en particulier les égards voulus pour sa santé. Les actes de harcèlement psychologique sont prohibés par l'art. 328 al. 1 CO. Selon le Tribunal fédéral, le harcèlement psychologique, appelé aussi *mobbing*, se 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 de 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 8C_446/2010 du 25 janvier 2011 consid. 4.1; 4A_245/2009 du 6 avril 2010 consid. 4.2; 4A_128/2007 du 9 juillet 2007 consid. 2.1; 4C_320/2005 du 20 mars 2006 consid. 2.1; WYLER/HEINZER, Droit du travail, 3ème éd., 2014, p. 348; WAEBER, Le *mobbing* ou harcèlement psychologique au travail, quelles solutions ?, in AJP/PJA 1998, p. 792). La violation de l'art. 328 CO est une inexécution contractuelle, qui permet à la victime de réclamer la réparation du dommage, lequel peut consister en une réparation pour tort moral aux conditions posées par l'art. 49 CO (WYLER/HEINZER, op. cit., p. 315).

Le *mobbing*, en tant que tel, ne rend pas la résiliation abusive ; celle-ci ne le devient que si, par exemple, elle intervient à cause d'une baisse des prestations du travailleur qui est la conséquence du comportement du supérieur (ATF 125 III 70). Si l'employeur harcèle l'employé, il viole les devoirs imposés par l'article 328 CO et il n'est pas admis à se prévaloir, pour justifier la résiliation, des conséquences de sa propre violation du contrat (arrêt du Tribunal fédéral 4C_21/1998 du 18 mars 1998 ; ATF 125 III 70 consid. 2a ; arrêt du Tribunal fédéral 4A_381/2011 du 24 octobre 2011 consid. 3).

Il sied cependant de garder à l'esprit que le *mobbing* peut n'être qu'imaginaire et qu'il peut même être allégué abusivement pour tenter de se protéger contre des remarques ou mesures pourtant justifiées (arrêts 4A_32/2010 du 17 mai 2010 consid. 3.2; 4C_109/2005 du 31 mai 2005 consid. 4; 4C_276/2004 du 12 octobre 2004 consid. 4.1).

Les actes de *mobbing* sont prohibés par l'art. 328 CO, qui dispose, à son al. 1er *in initio*, que l'employeur protège et respecte, dans les rapports de travail, la personnalité du travailleur, manifeste les égards voulus pour sa santé et veille au maintien de la moralité. L'employeur qui ne protège pas son employé du harcèlement psychologique enfreint la norme précitée (ATF 125 III 70 consid. 2a p. 73).

Le travailleur victime de harcèlement peut réclamer à l'employeur une indemnité de réparation morale sur la base de l'art. 49 al. 1 CO, lorsque la gravité de l'atteinte à sa personnalité le justifie; cela suppose, d'un point de vue objectif, que le travailleur ait subi une humiliation particulièrement sévère (ATF 125 III 70 consid. 3a p. 74/75; voir aussi ATF 130 III 699 consid. 5.1 p. 704).

En cas de congé abusif, l'indemnité de l'article 336a CO couvre en principe tout le tort moral subi par le travailleur licencié. Le Tribunal fédéral admet toutefois l'application cumulative de l'article 49 CO dans des situations exceptionnelles lorsque l'atteinte portée au droit de la personnalité du travailleur est grave au point qu'une indemnité correspondant à six mois ne suffit pas à la réparer (ATF 135 III 405 consid. 3.1 et les références citées; arrêt 4A_218/2012 du 24 juillet 2012 consid. 2.3) ou lorsqu'elle se distingue nettement de l'atteinte à la personnalité résultant déjà du congé abusif (ATF 135 III 405 consid. 3.2 et 3.3; arrêt 4A_316/2012 du 1er novembre 2012 consid. 2.1).

3.3. En l'espèce, l'appelante allègue que son manque d'intégration et sa difficulté à gérer l'équipe serait la conséquence des agissements de H_____. Or, les enquêtes ont permis d'établir que l'appelante présentait des difficultés de communication que ce soit à titre privé ou professionnel, qu'elle s'immisçait de manière intrusive dans des conversations privées (cf. témoignage de S_____, audience du 15 octobre 2019). Elle avait un rythme plus lent que le reste de l'équipe, une philosophie de vie différente (cf. témoignage de U_____, audience du 15 octobre 2019). L'appelante ne participait pas à la coutume de l'équipe consistant à porter une couleur différente tous les dix du mois (cf. témoignage de U_____, audience du 15 octobre 2019). L'appelante instaurait une certaine distance avec les assistantes. Elle refusait d'effectuer des tâches qu'elle considérait comme dégradantes au vu de son poste de pharmacienne, comme le rangement des commandes, alors qu'il était d'usage que tout le monde s'entraide pour permettre à l'équipe de quitter le travail à une heure raisonnable (cf. témoignage de Q_____, audience du 15 octobre 2019). Ce qui précède tend à démontrer que le manque d'intégration était un choix de l'appelante ou du moins était la conséquence de son comportement envers ses collègues.

L'instruction a également permis d'établir que H_____ était exigeante et rattachée aux protocoles mais correct (cf. témoignage de U_____, audience du 15 octobre 2019) et qu'elle ne traitait pas l'appelante différemment ni ne parlait en mal de celle-ci (cf. témoignage de S_____, U_____, Q_____, R_____, audience du 15 octobre 2019).

Quant à T_____, elle a expliqué que H_____ tenait souvent des propos dénigrants et désobligeants, y compris devant les assistantes. Le style vestimentaire et l'hygiène de l'appelante étaient critiqués. L'appelante était la seule cible de telles critiques. Le témoignage de T_____ diffère sur ces points des autres témoignages. Cela étant, ces autres témoignages sont non seulement bien plus nombreux mais sont aussi concordants. T_____ n'a finalement travaillé avec l'appelante que durant une demie année et ce en tant que stagiaire et qu'elle a affirmé que le travail de l'appelante était selon elle satisfaisante, ajoutant à cette appréciation personnelle que l'appelante était l'une des seules qui avait pris le temps de la former. Il sera relevé à ce stade que P_____ a également indiqué

qu'il y avait toujours « un vilain petit canard » dans l'équipe et des tensions avaient perdurées après le départ de l'appelante même si elles n'étaient plus de la même intensité, ce qui pourrait dénoter une mauvaise ambiance générale mais pas forcément un *mobbing* à l'égard de l'appelante, dans la mesure où ce témoin n'a pas fait état d'un traitement différent de la part de H_____. De plus, l'intimée avait mentionné lors de l'audition de N_____ que l'appelante avait porté les mêmes accusations à l'égard de F_____, la précédente supérieure hiérarchique, ce qui tend à démontrer qu'il n'y avait pas un *mobbing* de la part de H_____ mais que des conflits existaient entre l'appelante et ses supérieures. Il convient ainsi de relativiser le témoignage de T_____ qui reste marginal et ne concorde pas avec les nombreux autres témoignages.

En conclusion, l'appelante n'a pas démontré des souffrances particulièrement graves qu'elle aurait subies de ce chef et que seule une indemnité pour tort moral pourrait réparer. La jurisprudence rappelée ci-dessus se montre stricte sur les conditions d'octroi d'une indemnité de tort moral en application des articles 328 al. 1 CO, couplé avec l'article 49 al. 1 CO, notamment en ce qui concerne la gravité de l'atteinte et la Chambre des prud'hommes ne trouve pas dans le dossier la justification à allouer à l'employé une telle indemnité.

Le jugement sera donc également confirmé sur ce point.

4. L'appelante reproche en dernier lieu au Tribunal d'avoir violé le droit en retenant que son opération du pied droit ne donnait pas droit à une nouvelle période de protection, la déboutant ainsi de sa prétention en paiement d'un montant de 6'646 fr. 50 brut, plus intérêts moratoires à 5% l'an dès le 1er octobre 2018, à titre de salaire pour la période du 16 juin au 30 septembre 2018.

A teneur de l'art. 336c al. 1 lit b CO, après le temps d'essai, l'employeur ne peut pas résilier le contrat pendant une incapacité de travail totale ou partielle résultant d'une maladie ou d'un accident non imputables à la faute du travailleur, et cela, durant 30 jours au cours de la première année de service, durant 90 jours de la deuxième à la cinquième année de service et durant 180 jours à partir de la sixième année de service.

Le délai de protection commence à courir avec le début de l'incapacité de travail (AUBRY GIRARDIN, in Commentaire du contrat de travail, éd. 2013, ad art. 321c CO n. 29).

Lorsqu'un employé est incapable de travailler pour cause de maladies ou d'accidents successifs n'ayant aucun lien entre eux, chaque nouvelle maladie ou chaque nouvel accident fait courir un nouveau délai légal de protection durant lequel l'employeur ne peut valablement résilier le contrat de travail (cumul dit "intra-littéral"; ATF 124 III 474; AUBRY GIRARDIN, op. cit., n. 37 ad art. 336c CO; SUBILLA/DUC, op.cit., p. 601 ss; CARRUZZO, Le contrat individuel de travail,

2009., n. 1 ad art. 336c et 336d CO; WYLER, op. cit., p. 687; BRUNNER/BÜHLER/WAEBER/BRUCHEZ, Commentaire du contrat de travail, 3e éd. 2010, n. 5 s. et 14 ad art. 336c CO; STREIFF/VON KAENEL/RUDOLPH, Arbeitsvertrag, 7ème éd., 2012, n. 4 ad art. 336c CO). Une rechute ou une aggravation n'entraîne pas de cumul et ne donne droit à une suspension de délai qu'à condition que la période de protection de l'art. 336c al. 2 CO n'ait pas été entièrement épuisée par la maladie ou l'accident initial (AUBRY GIRARDIN, op. cit., n. 38 ad art. 336c CO; CARRUZZO, ibid.).

Le travailleur peut bénéficier de plusieurs périodes de protection non seulement lorsqu'il cumule les hypothèses prévues par les différentes lettres de l'art. 336c al. 1 CO (cumul "interlittéral", par exemple service militaire suivi d'une incapacité de travail due à un accident), mais aussi lorsqu'il est incapable de travailler en raison d'un accident puis d'une maladie, ou pour cause de maladies ou d'accidents successifs n'ayant aucun lien entre eux ("cumul intralittéral") (ATF 120 II 124, consid. 3).

S'agissant du lien existant entre plusieurs affections qui se succèdent, il convient de ne pas poser d'exigences trop absolues. Il appartient au travailleur de prouver l'indépendance médicale entre les deux affections. Dans un cas examiné par le Tribunal fédéral, le trouble d'adaptation qui a justifié l'hospitalisation de l'employé en milieu psychiatrique était dû à des facteurs de stress sociaux et à des problèmes physiques (troubles coronariens et tumeur rénale), ces derniers ayant contribué à nourrir les facteurs de stress sociaux ; il a ainsi été considéré que les pathologies physiques et psychiques étaient liées à un point suffisant pour exclure de retenir en droit un nouveau cas d'incapacité ouvrant une nouvelle période de protection (arrêt du Tribunal 4A_706/2016 du 4 août 2017, consid. 2.1 cité par WYLER/HEINZER, Droit du travail, 2e éd. 2019, p. 863).

En l'espèce, l'appelante soutient que l'opération de son pied droit le 13 décembre 2017 était indépendante de l'intervention de son pied gauche du 28 juin 2017. Elle allègue qu'il n'était pas question d'opérer son pied droit lorsque la première opération a eu lieu et que son *hallux valgus* au pied droit est un cas différent de celui du gauche, lui offrant une nouvelle période de protection.

Il ressort des échanges de courriels entre l'appelante, Dr K_____, son assistante ainsi que l'assureur perte de gain de l'intimée entre le 16 et le 25 avril 2018 que l'appelante aurait indiqué à l'assureur le 3 juillet 2017 que « le pied droit doit être opéré aussi dans un avenir proche », que selon l'appelante « *hallux valgus* touche systématiquement les deux pieds chez les patients. Un patient avec un seul pied *hallux valgus* n'existe pas », puis selon Dr K_____, il s'agit de deux problèmes distincts relevant cependant de la même pathologie.

Lors de son audition, Dr K_____ a confirmé que la manifestation bilatérale des *hallux valgus* était la forme la plus courante de cette affection, que les *hallux valgus* de l'appelante avaient été évoqués lors du premier entretien intervenu le 2 février 2017. Le médecin avait convenu à ce moment-là, avec sa patiente, d'opérer d'abord le pied gauche car il était plus gênant, puis d'aviser s'agissant du pied droit. Le problème au pied droit n'était donc pas apparu par la suite. L'appelante savait qu'elle allait se faire opérer dans un deuxième temps de son *hallux valgus* au pied droit. Par ailleurs, Dr K_____ a expliqué que selon sa pratique, 20% des patients choisissent de ne pas se faire opérer les deux pieds en même temps et qu'il est évident que pour les patients qui travaillent, il est parfois préférable de se faire opérer les deux pieds en même temps ou d'autres qui souhaitent espacer davantage pour des raisons professionnelles, que les options sont discutées avec chaque patient.

Il est donc clairement établi qu'il s'agit d'une seule et même pathologie, engendrant deux opérations distinctes. Il y a donc bien une seule affection et non pas deux maladies successives sans lien l'un avec l'autre. Il sera au demeurant retenu que l'appelante avait la possibilité de se faire opérer des deux pieds en même temps puisque son pied droit devait tôt ou tard être également opéré, ce qui n'aurait de toute évidence pas donné droit à deux périodes de protection distinctes. L'option librement choisie par l'appelante de se faire opérer en deux fois ne saurait lier l'employeur.

Compte tenu de ce qui précède, l'appelante n'avait pas droit à une période de protection supplémentaire.

5. Dans son appel joint, l'employeur demande le paiement de 7'091 fr. 80 net, avec intérêts à 5% l'an dès le 1^{er} février 2018, à titre de remboursement des salaires versés pour les mois de février et mars 2018. Selon l'intimée, l'appelante n'était pas en incapacité de travail entre le 16 octobre 2017 (date de la fin de l'incapacité de travail selon le certificat établi par Dr. K_____) et le 12 décembre 2017 (la veille de l'opération du pied droit) inclus, soit pendant 58 jours. Le délai de congé de trois mois aurait donc commencé à courir le 16 octobre 2017 pour se terminer le 12 janvier 2018, de sorte que les relations de travail auraient pris fin le 31 janvier 2018 et non le 31 mars 2018.

La Cour a retenu que l'appelante bénéficiait bien d'un délai de protection de 180 jours au total pour ses deux opérations liées aux *hallux valgus*.

A considérer que l'appelante ait effectivement été en capacité de travail entre le 16 octobre 2017 et 12 décembre 2017 inclus, elle aurait bénéficié d'une période de protection allant du 28 juin 2017 au 15 octobre 2017 inclus, soit 110 jours. Ainsi, l'absence due à la deuxième opération du 13 décembre 2017 au 15 juin 2018 bénéficiait d'un solde de période de protection de 70 jours. Le délai de

congé de trois mois aurait donc couru du 16 octobre 2017 au 12 décembre 2017, soit pendant 58 jours, avant d'être suspendu pendant 70 jours, soit du 13 décembre 2017 au 20 février 2018, et aurait ainsi pris fin le 24 mars 2018 ($90 - 58 = 32$), l'article 336c CO reportant ce dernier au 31 mars 2018.

Compte tenu de ce qui précède, la question de la force probante du certificat médical établi par Dr V_____ pour la période à compter du 16 octobre 2017 peut rester ouverte. En effet, même si l'appel joint était admis, la Cour ne pourra que constater que les relations de travail ont pris fin le 31 mars 2018 et non le 31 janvier 2018.

L'intimée doit donc être déboutée de ses conclusions en appel joint en remboursement d'un trop payé.

6. La valeur litigieuse n'excédant pas 50'000 fr., la procédure d'appel est gratuite (art. 19 al. 3 let. c LaCC) et il ne sera pas alloué de dépens d'appel (art. 22 al. 2 LaCC).
7. Le présent arrêt est susceptible d'un recours en matière civile au Tribunal fédéral (art. 72 al. 1 LTF), la valeur litigieuse étant supérieure à 15'000 fr. (art. 74 al. 1 let. a LTF).

* * * * *

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

A la forme :

Déclare recevable l'appel formé le 25 février 2020 par A_____ contre le jugement JTPH/27/2020 rendu le 24 janvier 2020 par le Tribunal des prud'hommes dans la cause C/17753/2018 - 5.

Déclare recevable l'appel joint formé le 27 avril 2020 par B_____ SA contre le jugement JTPH/27/2020 rendu le 24 janvier 2020 par le Tribunal des prud'hommes dans la cause C/17753/2018 - 5.

Au fond :

Confirme ce jugement.

Déboute les parties de toutes autres conclusions.

Sur les frais :

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

Siégeant :

Madame Sirin YÜCE, présidente; Madame Anne-Christine GERMANIER, juge employeur; Monsieur Willy KNOPFEL, juge salarié; 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.