

«AZA 0»  
4C.463/1999

le COUR CIVILE  
\*\*\*\*\*

4 juillet 2000

Composition de la Cour: M. Walter, président, M. Leu, M. Corboz, Mme Klett et Mme Rottenberg Liatowitsch, juges. Greffière: Mme Charif Feller.

\_\_\_\_\_

Dans la cause civile pendante  
entre

Dame A. \_\_\_\_\_, demanderesse et recourante, représentée par Me Joanna Bürgisser, avocate à Genève,

et

X. \_\_\_\_\_ S.A., défenderesse et intimée, représentée par Me Yves Pirenne, avocat à Genève;

(contrat de travail; résiliation immédiate; égalité entre  
femmes et hommes)

Vu les pièces du dossier d'où ressortent  
les f a i t s suivants:

A.- a) X. \_\_\_\_\_ S.A. (ci-après: X. \_\_\_\_\_), société spécialisée dans le courtage en assurance et réassurance, a engagé dame A. \_\_\_\_\_, née en 1950, dès le 1er juillet 1992 en qualité de secrétaire-gestionnaire, chargée en outre d'assister le président du conseil d'administration de X. \_\_\_\_\_. Le salaire mensuel de dame A. \_\_\_\_\_ s'élevait à 5700 fr., plus 300 fr. de participation aux frais. Elle travaillait depuis 1975 dans le domaine des assurances et avait déjà été engagée par X. \_\_\_\_\_ une première fois en 1987 et 1988. A la fin de l'année 1994, dame A. \_\_\_\_\_ a été promue au poste de conseillère en entreprise, avec, dès le 1er janvier 1995, un salaire mensuel de 6200 fr., plus 500 fr. de frais forfaitaires et une gratification de 2000 fr. Un an plus tard, la rémunération mensuelle et la gratification ont été portées à 6330 fr. Dans le même temps, dame A. \_\_\_\_\_ a été dispensée de la recherche de clientèle. Au mois de juillet 1996, X. \_\_\_\_\_ a confié à dame A. \_\_\_\_\_ le soin de s'occuper des clients privés possédant de petits portefeuilles d'assurances. Invoquant la loi fédérale sur l'égalité entre femmes et hommes (LEg; RS 151.1), dame A. \_\_\_\_\_ a sollicité, le 21 août 1996, l'adaptation de son salaire. X. \_\_\_\_\_ a refusé cette requête, notamment pour le motif qu'une dispense lui avait été accordée quant à la recherche de clientèle. Malgré les protestations de dame A. \_\_\_\_\_, X. \_\_\_\_\_ a persisté dans sa décision. Par lettre du 18 octobre 1996, celle-là a fait savoir qu'elle renonçait à sa revendication, par crainte des conséquences d'un licenciement sur sa situation personnelle (art. 64 al. 2 OJ).  
b) Le 5 septembre 1997, X. \_\_\_\_\_ a reproché à dame A. \_\_\_\_\_ son attitude et des réflexions négatives à l'encontre de la direction ainsi qu'un manque de collabora-

tion pour suppléer à la réceptionniste durant ses vacances. Le lendemain, dame A. \_\_\_\_\_ s'est plainte auprès du président du conseil d'administration d'être la victime de mobbing et de harcèlement sexuel, notamment de la part du directeur. Le 9 septembre 1997, le président du conseil d'administration lui a annoncé qu'il chargera la direction de l'ouverture d'une enquête à ce sujet (art. 64 al. 2 OJ). Dame A. \_\_\_\_\_ a protesté contre cette réaction qu'elle tenait pour maladroite. Le 16 septembre 1997, elle s'est adressée à l'Office cantonal de l'inspection et des relations du travail (ciaprès: OCIRT) pour dénoncer le mobbing dont elle prétendait faire l'objet. Le 18 septembre 1997, dame A. \_\_\_\_\_ a échangé, sur le système informatique de l'employeur, avec deux collègues de travail, divers messages personnels contenant des réflexions vulgaires. Informé de ce fait, l'employeur a, par courrier du 19 septembre 1997, licencié dame A. \_\_\_\_\_ avec effet immédiat. X. \_\_\_\_\_ lui reprochait, en substance, d'avoir diffamé par écrit des membres de la direction et d'autres collègues de travail, d'avoir incité de jeunes collaboratrices à se comporter négativement envers la direction et de les avoir associées à la création de propos honteux sur le réseau informatique, d'émettre régulièrement des remarques et allusions sexuelles lors de

dialogues avec les collaborateurs, d'exercer une influence négative dans la société, de diffuser des supports pornographiques, d'utiliser Internet dans ce but et, enfin, de se servir de ce système à titre privé. A la demande de X. \_\_\_\_\_, un huissier judiciaire a assisté au licenciement et a pris possession d'une copie de sauvegarde du disque dur de l'ordinateur utilisé par dame A. \_\_\_\_\_. Les deux collègues de travail de celle-ci, dont celle qui avait pris l'initiative de l'échange des messages incriminés, n'ont pas été licenciées. Souffrant d'un état dépressif, dame A. \_\_\_\_\_ s'est retrouvée en incapacité totale de travailler dès le 23 septembre 1997 (art. 64 al. 2 OJ). Elle a déposé une demande de rente AI, qui a été admise le 19 novembre 1999, à raison de 100%.

B.- Le 7 novembre 1997, dame A. \_\_\_\_\_ a ouvert action contre X. \_\_\_\_\_ auprès du Tribunal des prud'hommes du canton de Genève. Ses dernières conclusions tendaient au paiement de 14 886 fr., à titre de salaire du 19 septembre au 30 novembre 1997; de 30 280 fr. (recte: 38 280 fr.), à titre d'indemnité pour congé immédiat injustifié; de 10 000 fr., à titre d'indemnité pour tort moral et de 109 476 fr., à titre de différence de salaire en vertu du principe de l'égalité des salaires entre femmes et hommes, le tout plus intérêts. Par jugement du 17 novembre 1998, le Tribunal des prud'hommes a condamné X. \_\_\_\_\_ au paiement de 14 886 fr., à titre de salaire, et de 6000 fr., à titre d'indemnité pour résiliation immédiate injustifiée. Le Tribunal a, en revanche, débouté dame A. \_\_\_\_\_ de ses prétentions relatives à l'indemnité pour tort moral et à la disparité salariale. S'agissant de celles-ci, il a considéré que dame A. \_\_\_\_\_, tout en ayant le même titre (de conseillère en entreprise) que ses collègues masculins, n'effectuait pas le même travail qu'eux, car elle ne faisait pas partie de la direction et n'avait aucun employé sous ses ordres. Statuant sur appel de dame A. \_\_\_\_\_, la Chambre d'appel de la juridiction des prud'hommes du canton de Genève a, par arrêt du 8 novembre 1999, confirmé la condamnation au paiement de 14 886 fr., à titre de salaire, mais lui a alloué 12 000 fr., à titre d'indemnité pour résiliation immédiate injustifiée. La Chambre d'appel a refusé à dame A. \_\_\_\_\_ une indemnité pour tort moral et a rejeté ses prétentions fondées sur la LEg. C.- Dame A. \_\_\_\_\_ interjette un recours en réforme au Tribunal fédéral. Elle conclut à l'annulation de l'arrêt cantonal et maintient, à titre principal, ses dernières conclusions formulées précédemment. Elle conclut, à titre subsidiaire, au renvoi de la cause à la juridiction cantonale

pour statuer sur la quotité du salaire dû en vertu de la LEg. La demanderesse requiert l'assistance judiciaire, selon l'art. 152 OJ. La défenderesse propose le rejet du recours.

#### C o n s i d é r a n t e n d r o i t :

1.- Vu l'importance des prétentions fondées sur la LEg, elles seront examinées en premier lieu. a) En matière d'égalité des salaires entre femmes et hommes, le Tribunal fédéral a posé des exigences particulièrement élevées quant à la constatation des faits, à la procédure probatoire, au devoir d'examen du juge et à la complétude du dossier (cf. ATF 118 Ia 35 consid. 2; 117 Ia 262 consid. 4 p. 276). En instance de réforme, le Tribunal fédéral examine librement si les critères, en vertu desquels l'employeur apprécie les prestations de travail et détermine les salaires, constituent une discrimination directe ou indirecte fondée sur le sexe. Rentre également dans son pouvoir d'examen la question de savoir si l'autorité cantonale a respecté les exigences spécifiques de droit fédéral quant à la constatation des faits ainsi que les dispositions fédérales en matière de preuve, singulièrement celles prévues aux articles 6 et 12 LEg (en rapport avec l'art. 343 CO). En revanche, les constatations de faits qui résultent de l'appréciation des preuves par la dernière autorité cantonale ne sauraient être remises en cause dans le cadre du recours en réforme, sous réserve de la rectification d'office de celles reposant manifestement sur une inadvertance (art. 63 al. 2 OJ; ATF 125 III 368 consid. 3 p. 372).

b) Dans la mesure où la demanderesse relève la violation par la cour cantonale des exigences spécifiques de droit fédéral quant à la constatation des faits, voire l'existence de constatations reposant sur une inadvertance manifeste, ses griefs seront examinés ci-après, en rapport avec les discriminations alléguées.

2.- La demanderesse invoque la violation par la cour cantonale de l'art. 6 LEg, qui concerne l'allègement du fardeau de la preuve. Elle soutient que les faits qu'elle allègue suffiraient à présumer une discrimination dans la rétribution, une discrimination dans l'attribution des tâches et une discrimination dans les conditions de travail, alors que l'employeur aurait échoué à apporter la preuve de la justification objective des discriminations, dont le fardeau lui incombe.

L'art. 6 LEg s'applique notamment à l'attribution des tâches, à l'aménagement des conditions de travail et à la rémunération, qui sont inclus dans l'interdiction de discrimination, prévue à l'art. 3 al. 2

LEg.

a) Aux termes de l'art. 6 LEg, l'existence d'une discrimination est présumée pour autant que la personne qui s'en prévaut la rende vraisemblable. Pour qu'il y ait vraisemblance, le juge n'a pas à être entièrement convaincu; il suffit qu'il lui apparaisse une certaine probabilité de discrimination salariale, même s'il envisage que cette discrimination pourrait finalement ne pas exister (ATF 125 III 368 consid. 4 p. 372 et l'arrêt cité). L'application de l'art. 6 LEg implique que le juge se détermine d'abord sur la vraisemblance alléguée, ce qui doit figurer dans sa décision. Dans la mesure où le juge considère que la discrimination est prouvée, ou qu'elle est plus vraisemblable que la non-discrimination ou qu'elle est plutôt invraisemblable mais pas exclue, il doit examiner si la partie adverse a rapporté la

preuve de l'inexistence d'une discrimination ou la preuve de la justification objective de celle-ci; si en revanche le juge considère que la discrimination est entièrement douteuse ou qu'elle a simplement été alléguée, il doit débouter la travailleuse des conclusions y relatives (Sabine SteigerSackmann, in: Kommentar zum Gleichstellungsgesetz, Bâle 1997, n. 57, 58 et 64 ad art. 6 LEg). b) La Chambre d'appel ne se détermine pas clairement sur la question de la vraisemblance, au sens de l'art. 6 LEg, qu'elle ne semble pas exclure d'emblée. Elle déclare d'abord laisser ouverte la question de savoir si cette disposition doit être interprétée en ce sens qu'elle contraindrait invariablement l'employeur à démontrer une absence de discrimination entre les salaires les plus élevés, accordés aux hommes, et ceux des employés de sexe féminin. Puis elle traite de la discrimination, relevant que les collègues masculins de la demanderesse géraient des portefeuilles plus importants et avaient l'obligation de rechercher de nouveaux clients. La cour cantonale reproche ensuite à la travailleuse de ne pas avoir satisfait à certaines de ses obligations procédurales. La Chambre d'appel conclut encore à la justification admissible d'une différence de

salaire par rapport à un collègue masculin, dont le portefeuille géré serait plus petit que celui de la demanderesse. Enfin, la cour cantonale revient à la question de la vraisemblance de la discrimination salariale, considérant que "le dossier ne fournit de surcroît aucun indice sérieux donnant à croire que l'appelante aurait souffert d'une discrimination salariale à raison de son sexe". 3.- a) En règle générale, une discrimination salariale est considérée comme vraisemblable, lorsque le salaire des représentants d'un sexe est, pour un travail identique ou de valeur égale, nettement inférieur à celui des représentants de l'autre sexe. Le Tribunal fédéral a ainsi considéré une discrimination salariale comme vraisemblable dans le cas

d'une travailleuse dont le salaire était d'environ 15% à 25% plus bas que celui du travailleur qui accomplissait le même travail (ATF 125 III 368 consid. 4 p. 373).

b) aa) La demanderesse fait valoir une disparité salariale, par rapport à ses collègues masculins, pour les années 1995, 1996 et 1997, soit dès sa promotion au poste de conseillère d'entreprise. Selon l'art. 5 al. 1 let. d LEg, elle peut prétendre au paiement des salaires dus, lesquels, en tant que redevances ou prestations "périodiques" au sens des art. 128 ch. 1 et 131 CO, ne se prescrivent que par cinq ans dès la mise en demeure ou dès l'ouverture de l'action en justice (Margrith Bigler-Eggenberger, in: Kommentar zum Gleichstellungsgesetz, Bâle 1997, n. 19-20 ad art. 5 LEg), laquelle a eu lieu, en l'espèce, le 7 novembre 1997.

Il ressort de l'arrêt attaqué, que la demanderesse a exposé qu'à l'exception du salaire annuel de G.\_\_\_\_\_, comparable au sien malgré le fait que ce collègue est de 17 ans son cadet, sa rétribution serait inférieure à celle de ses autres collègues masculins, qui auraient été rémunérés comme suit:

B.\_\_\_\_\_ : 150 000 fr.

C.\_\_\_\_\_ : 100 000 fr.

D.\_\_\_\_\_ : 100 000 fr.

E.\_\_\_\_\_ : 120 000 fr.

F.\_\_\_\_\_ : 170 000 fr.

bb) D'emblée, il convient de relever que les constatations de fait de la cour cantonale ne portent que sur les salaires versés par la défenderesse en 1996, à l'exclusion de ceux versés en 1995 ou 1997. Il découle de l'art. 343 al. 4 CO, auquel renvoie l'art. 12 al. 2 LEg, que le juge peut et doit fonder son prononcé sur tous les faits pertinents résultant des débats, même si les parties ne les ont pas invoqués

à l'appui de leurs conclusions (ATF 107 II consid. 2b p. 236). En l'espèce, la production des attestations de salaire pour les années 1995, 1996 et 1997 a constamment été requise pendant la procédure cantonale par la demanderesse, dont les prétentions portaient sur les salaires versés pendant ces trois années. L'employeur ayant produit l'attestation AVS pour l'année 1996, rien ne l'empêchait d'en faire autant pour les deux autres années, cela d'autant plus que des changements

dans les conditions de travail de la demanderesse étaient intervenus à deux reprises en 1996 (cf. consid. 4a et 4d), ce qui rendait impérative la comparaison des salaires versés en 1995, soit avant lesdits changements.

cc) Selon l'attestation AVS pour l'année 1996, sur laquelle s'est basée la cour cantonale, le montant des salaires mensuels étaient les suivants:

B. \_\_\_\_\_ (calculé sur 6,5 mois) fr. 12 098.40

C. \_\_\_\_\_ (calculé sur 9 mois) fr. 9 446.35

D. \_\_\_\_\_ fr. 8 287.50

E. \_\_\_\_\_ fr. 9 686.90

F. \_\_\_\_\_ fr. 14 408.35

G. \_\_\_\_\_ fr. 6 739.60

Dame A. \_\_\_\_\_ fr. 6 902.10

À l'exception du salaire de G. \_\_\_\_\_ et de celui du directeur F. \_\_\_\_\_ (cf. consid. 4g), ces montants font apparaître pour l'année 1996 des différences entre les salaires des conseillers masculins et celui de la demanderesse de l'ordre de 17% à 42% environ, qui permettraient de conclure à la vraisemblance, au sens de l'art. 6 LEg, d'une discrimination dans la rétribution. Toutefois, la cour cantonale a constaté que le volume des portefeuilles gérés par les personnes susmentionnées n'était pas identique et qu'il était réparti, à la fin de l'année 1996, voire au 30 septembre 1997, de la façon suivante:

B. \_\_\_\_\_ fr. 7 697 000 fr. 10 470 000

C. \_\_\_\_\_ fr. 3 681 091 fr. 5 458 040

D. \_\_\_\_\_ fr. 1 691 630 fr. 1 091 890

E. \_\_\_\_\_ fr. 4 867 401 fr. 6 336 311 F. \_\_\_\_\_ fr. 4 650 852 fr. 4 363 943 G. \_\_\_\_\_ fr. 4 009

111 fr. 7 928 283

Dame A. \_\_\_\_\_ fr. 2 488 619 fr. 2 202 000 dd) La cour cantonale a déduit de ces montants ainsi que du fait que la demanderesse était, depuis le 1er janvier 1996, dispensée de la recherche de nouveaux clients, une absence de discrimination salariale fondée sur le sexe. Elle a également relevé que le salaire de la demanderesse ne saurait être comparé à celui du directeur, ni à celui d'un autre collaborateur qui assumait la responsabilité de conseiller les membres de la société. Or, ce faisant, la cour cantonale a omis de tenir compte de plusieurs éléments déterminants qui seront examinés dans les considérants suivants. ee) Pour décider si un salaire déterminé ou si la différence entre les salaires est discriminatoire, il faut, d'une part, tenir compte de questions relevant du fait, tels le montant du salaire ou le montant de la différence entre les salaires ainsi que de l'existence de circonstances alléguées, tels la formation professionnelle, l'âge, etc.; il faut déterminer, d'autre part, si les critères d'appréciation ou de différenciation sont admissibles, ce qui est une question de droit (cf. ATF 124 II 436 respectivement consid. 9 p. 446 et consid. 8 p. 442). Pour qu'une différence de traitement soit justifiée objectivement,

il ne suffit pas que l'employeur invoque n'importe quel motif, il doit démontrer qu'il poursuit un but objectif. Peu importe qu'il démontre avoir agi sans aucune intention discriminatoire (ATF 113 Ia 107 consid. 4a p. 116). Il incombe au juge d'apprécier les faits, afin de déterminer la portée exacte du critère avancé par l'employeur pour justifier une différence de traitement (cf.

Monique Cossali Sauvain, La loi fédérale sur l'égalité entre femmes et hommes, in: Journée 1995 de droit du travail et de la sécurité sociale, Zurich 1999, p. 57 ss/64).

4.- a) Tout d'abord, la cour cantonale a constaté qu'une réorganisation du travail a eu lieu le 1er juillet 1996, qui a abouti à une nouvelle répartition des portefeuilles gérés par les conseillers de l'entreprise, plus précisément au regroupement des portefeuilles des clients privés en mains de la demanderesse. L'incidence de cette réorganisation ne ressort pas de l'arrêt attaqué, qui ne distingue pas entre le volume des portefeuilles avant le 1er juillet 1996 et après cette date, de sorte que les chiffres précités ne peuvent constituer, tels quels, une base valable pour la comparaison du travail effectué par les conseillers de la société pendant les deux semestres de 1996. Au sujet de ladite réorganisation, la cour cantonale se borne à reprocher à la demanderesse de ne s'être plainte d'avoir perdu la responsabilité de plusieurs polices que dans sa dernière écriture du 2 juillet 1999, au stade ultime des débats, alors que l'instruction avait déjà entièrement eu lieu. La demanderesse tient cette affirmation pour une inadvertance manifeste. b) Il y a inadvertance manifeste, au sens de l'art. 63 al. 2 OJ, lorsque l'autorité, par inattention, n'a pas lu ou a omis de prendre en considération tout ou partie d'une pièce déterminée,

versée au dossier, l'a mal lue ou mal comprise. Il ne suffit pas qu'elle ait mal apprécié les preuves réunies (ATF 109 II 159 consid. 2b). Il faut qu'une constatation soit manifestement contraire aux pièces du dossier et que cela ne puisse s'expliquer que par l'inadvertance (cf. ATF 108 II 216 consid.

1a). La rectification, qu'elle intervienne d'office ou sur requête, doit non seulement être de nature à influencer la décision, mais aussi être possible sur la base des seules pièces du dossier (Poudret, COJ II, n. 5.1 et 5.5 ad art. 63 OJ).

c) A la page 2 et 3, respectivement chiffres 12. et 14. de son mémoire d'appel du 8 février 1999, la défenderesse a écrit ce qui suit: " (...) le portefeuille de clients entreprises ainsi que le portefeuille que Mme A. \_\_\_\_\_ gérait à la place de H. \_\_\_\_\_ lui ont été enlevés" et "Il convient de préciser à ce sujet que la gestion des portefeuilles des privés est pénible et onéreuse pour l'entreprise, raison pour laquelle ces dossiers avaient été auparavant répartis entre plusieurs employés (...)". L'affirmation de la cour cantonale résulte donc bien d'une inadvertance manifeste, en raison de laquelle, elle ne s'est pas prononcée sur les circonstances de cette réorganisation et sur ses conséquences, en particulier sur le plan salarial. L'arrêt attaqué sera donc annulé sur ce point, et la cause renvoyée à l'autorité cantonale, afin qu'elle procède aux constatations nécessaires et tranche cette question (art. 64 al. 1 OJ). d) S'agissant de l'argument, avancé par l'employeur et retenu par la cour cantonale, selon lequel la demanderesse a été dispensée, dès le 1er janvier 1996, de la recherche de clientèle, il est vrai que ce critère pourrait constituer une justification objective de la différence entre les salaires, s'il se révélait déterminant pour la prestation de travail et, par là-même, pour une attribution différenciée des salaires (ATF 125 III 368 consid. 5 p. 374). En l'espèce, il ressort toutefois des constatations de fait de la cour cantonale, qui lient le Tribunal fédéral en instance de réforme, que ladite dispense est intervenue parallèlement à la promotion de la demanderesse, qui s'est traduite par une augmentation de son salaire et de sa gratification, ce qui permet de douter de l'importance de la recherche de clientèle dans le cahier des charges de la demanderesse, dont on ignore du reste la teneur.

Au vu de ce qui précède, la cour cantonale ne pouvait considérer sans autre le critère de la recherche de clientèle, inadéquat en l'espèce, comme justifiant objectivement une différence entre les salaires, du moins pas sans avoir procédé à l'éclaircissement des circonstances de la dispense, intervenue seulement en 1996 et apparemment en faveur de la demanderesse. Par ailleurs, la Chambre d'appel aurait dû déterminer préalablement en quels termes et dans quelle mesure la recherche de clientèle faisait partie du cahier des charges des différents conseillers en entreprise et, le cas échéant, le taux de cette activité par rapport à l'ensemble des tâches effectuées. Cette dernière remarque vaut également pour toute autre activité extraordinaire, exercée par les collègues de la demanderesse, pour autant qu'elle soit dûment établie et donc susceptible de justifier une différence de salaire. e) La demanderesse reproche à la cour cantonale de ne s'être fondée, pour admettre la justification de l'écart entre les salaires versés, que sur le critère du volume des portefeuilles, sans tenir compte du nombre de polices à gérer. S'agissant précisément du volume géré par la demanderesse, la cour cantonale relève seulement que celle-ci s'occupait

des dossiers d'assurance en collaboration avec le président du conseil d'administration de la société et que l'on ne sait, sur les volumes qu'elle a articulés en dernier lieu, ce qui doit lui être attribué en propre et ce qui relevait de la compétence du président du conseil d'administration. Pour la demanderesse, il s'agit là d'une inadvertance manifeste, puisqu'elle indique avoir produit deux pièces, n°s 57 et 58, en annexe à son mémoire complémentaire du 2 juillet 1999, dont il ressort qu'en 1995 elle gérait 1148 polices "privés" et "entreprises", totalisant un chiffre d'affaires de 6 473 470 fr., et qu'elle s'occupait de surcroît du portefeuille du président du conseil d'administration, soit de 413 polices, totalisant un chiffre d'affaires de 3 654 823 fr.

Mis à part le fait que les deux pièces contenant ces données ont été effectivement produites, ce qui signifie que la cour cantonale a bien commis une inadvertance manifeste à cet égard, à laquelle elle devra remédier (art. 64 al. 1 OJ), il lui appartenait, en vertu de l'art. 12 al. 2 LEg (en rapport avec l'art. 343 al. 4 CO), de tenir compte des faits juridiquement pertinents (cf. ATF 107 II 233 consid. 2b p. 236), la demanderesse lui ayant soumis les pièces nécessaires conformément à son devoir de collaboration à la procédure (principe de la maxime inquisitoriale sociale). Or, la distinction entre les portefeuilles gérés par la demanderesse en son propre nom et pour le compte d'autrui, depuis 1995 et jusqu'à son licenciement, est sans aucun doute un élément pertinent en l'espèce. f) aa) Lorsque le cahier des charges est le même ou qu'il est identique pour les travailleurs d'une société, indépendamment de leur sexe, de meilleures prestations de travail, quantitatives ou qualitatives, peuvent justifier une différence de salaire, à condition qu'elles soient établies (ATF 125 III 368 consid. 5b p. 375). À supposer que de 1995 jusqu'au licenciement en 1997 le cahier des charges des différents conseillers en entreprise ait été le même ou identique, ce qui ne ressort pas de l'arrêt attaqué, l'on ne peut d'emblée considérer, en l'espèce, que les prestations de la demanderesse justifiaient une différence de salaire par rapport à ses collègues masculins. En effet, d'après les constatations de fait de la cour cantonale, la

demanderesse bénéficiait d'une expérience de plus de vingt ans en matière d'assurance, elle avait été réengagée par son employeur et elle avait été promue à deux reprises en 1995 et en 1996, soit en l'espace de deux ans. bb) Les circonstances particulières intervenues par la suite, à savoir la dispense de la recherche de nouveaux clients et la redistribution des portefeuilles, n'ont pas été

examinées par les juges précédents, si bien que l'on ne sait, en l'état, si les prestations de la demanderesse avaient, par rapport à celles de ses collègues masculins, diminué quantitativement ou qualitativement, justifiant ainsi éventuellement une différence de salaire. cc) Quand bien-même le critère du chiffre d'affaires réalisé revêt généralement une importance primordiale - encore faudrait-il examiner les conditions contractuelles à ce propos -, l'on ne saurait, en l'espèce et compte tenu des circonstances précitées, d'emblée exclure d'autres critères pour comparer les salaires versés aux conseillers entre 1995 et 1997, tels le nombre et le genre des portefeuilles gérés, l'âge et la formation des conseillers, leur expérience professionnelle ou leurs années de service, allégués par la demanderesse et dont on ne trouve aucune trace dans l'arrêt attaqué.

g) Enfin, s'il est juste de ne pas comparer le salaire d'une travailleuse avec celui du directeur de la société qui l'emploie, il est en revanche parfaitement admissible de tenir compte, à titre de comparaison, du salaire perçu par les collaborateurs de la défenderesse alors qu'ils ne faisaient pas encore partie de la direction ou qu'ils n'exerçaient pas encore d'activité extraordinaire, mais qu'ils accomplissaient les mêmes tâches que la demanderesse. Or, les constatations de fait de la cour cantonale ne portent pas sur ce point.

5.- a) La demanderesse voit dans la redistribution des portefeuilles, intervenue le 1er juillet 1996, prétendument à son insu, une discrimination dans l'attribution des tâches, au sens de l'art. 3 al. 2 LEg. Elle allègue avoir rendu vraisemblable, voire avoir prouvé, que cette nouvelle attribution des tâches avait pour conséquence le regroupement des activités les moins intéressantes et les plus pénibles en

ses mains. L'employeur n'aurait, quant à lui, pas cherché à prouver le contraire. La demanderesse relève encore qu'en tant que conseillère en entreprise, engagé par un contrat de travail identique à celui de ses collègues masculins, elle ne bénéficiait pas de l'aide, ne serait-ce qu'à temps partiel, d'une secrétaire pour l'assister dans son travail. La demanderesse se plaint également du fait qu'elle était la seule parmi les conseillers à ne pas disposer d'un bureau individuel, partageant le même espace que les secrétaires de la société. Elle dit avoir démontré qu'elle était la seule parmi les conseillers à être appelée à répondre au téléphone, en l'absence de la réceptionniste, l'employeur n'ayant pas fourni de motif objectif pour justifier cette différence de traitement. b) La cour cantonale n'a pas statué sur ces aspects, allégués par la demanderesse dans son mémoire d'appel (chiffre 87) ou ressortant partiellement de l'arrêt attaqué (suppléance de la réceptionniste, cf. arrêt attaqué p. 4/d.), qui pourraient relever respectivement de la discrimination dans l'attribution des tâches et dans l'aménagement des conditions de travail, au sens de l'art. 3 al. 2 LEg. Si elles sont avérées, ces discriminations peuvent également fonder

un droit à des indemnités (cf. Elisabeth Freivogel, in: Kommentar zum Gleichstellungsgesetz, Bâle 1997, n. 58 et 60 ad art. 3 LEg). c) L'allègement du fardeau de la preuve, au sens de l'art. 6 LEg, ne signifie pas qu'une discrimination rendue vraisemblable est d'emblée déjà établie, lorsque la preuve du contraire n'a pas été rapportée; bien plus, les règles relatives au fardeau de la preuve n'interviennent que lorsqu'une preuve ne peut être rapportée par les moyens probatoires à disposition dans la procédure en cours. Si un état de faits est incomplet, il doit d'abord être complété, dans la mesure

ou la procédure le permet et dans la mesure où c'est possible. La présomption légale n'intervient que si au terme de la procédure probatoire il n'y a toujours pas de résultat. d) Dans la mesure où, en l'espèce, certaines constatations de fait font défaut, il convient de renvoyer la cause à la cour cantonale en application de l'art. 64 al. 1 OJ, afin qu'elle les complète et qu'elle tranche. En revanche, là où l'état de fait est complet, la Chambre d'appel doit se déterminer sur la vraisemblance des prétendues discriminations et, le cas échéant, sur les conséquences quant au fardeau de la preuve, conformément à l'art. 6 LEg. 6.- En résumé, l'on ne saurait exclure, contrairement à l'avis de la cour cantonale, une vraisemblance, voire la constatation de discriminations fondées sur le sexe à l'encontre de dame A.\_\_\_\_\_. L'arrêt doit par conséquent être annulé sur ces points et la cause renvoyée à la cour cantonale pour une nouvelle décision dans le sens des considérants (cf. ATF 125 III 368 p. 370). Si elle conclut à l'existence de discriminations, la Chambre d'appel statuera également sur les indemnités dues à ce titre. 7.- a) Invoquant la violation par la cour cantonale des art. 5 al. 3 LEg et 33 de la loi fédérale sur le travail

dans l'industrie, l'artisanat et le commerce (ci-après: LTr; RS 822.11) ainsi que de l'art. 49 CO (cf. consid. 9h), la demanderesse reproche, en substance, à la cour cantonale d'avoir nié l'existence de harcèlement sexuel et de lui avoir refusé une indemnité de 10 000 fr., qu'elle qualifie de manière imprécise d'indemnité pour tort moral, laquelle engloberait la réparation de plusieurs atteintes à sa personnalité (cf. consid. 9b). b) aa) Aux termes de l'art. 33 al. 1 LTr, invoqué par la demanderesse conformément à l'art. 342 al. 2 CO, l'em-

ployeur doit avoir les égards voulus pour la santé des femmes et veiller à la sauvegarde de la moralité. Selon l'art. 5 al. 3 LEg, lorsque la discrimination porte sur un cas de harcèlement sexuel, le tribunal peut condamner l'employeur à verser au travailleur une indemnité, à moins que l'employeur ne prouve qu'il a pris les mesures que l'expérience commande, qui sont appropriées aux circonstances et que l'on peut équitablement exiger de lui pour prévenir ces actes ou y mettre fin. L'indemnité due sera fixée compte tenu de toutes les circonstances et sera calculée sur la base du salaire moyen suisse (cf. Margrith Bigler-Eggenberger, op. cit., n. 40 ad art. 5 LEg). Aux termes de l'art. 5 al. 4 in fine LEg, ladite indemnité n'excédera pas le montant correspondant à six mois de salaire.

De manière générale, le devoir de protection de la personnalité du travailleur par l'employeur est prévu à l'art. 328 CO, qui a été complété lors de l'introduction de la LEg par la mention expresse de la protection contre le harcèlement sexuel. Dans la mesure où la LEg constitue une loi spéciale par rapport aux dispositions du Code des obligations et où la réparation du même préjudice est prévue dans les deux lois, le travailleur n'aura droit qu'à une seule indemnité pour la même atteinte (Monique Cossali Sauvain, op. cit., p. 75 in fine; cf. également Margrith Bigler-Eggenberger, op. cit., n. 42 ad art. 5 LEg). bb) Les remarques sexistes et les commentaires grossiers ou embarrassants rentrent dans la définition de l'harcèlement sexuel (FF 1993 I p. 1219), prévu à l'art. 4 LEg, dont l'énumération n'est pas exhaustive. Bien que les exemples cités dans cette disposition ne se réfèrent qu'à des cas d'abus d'autorité, la définition n'exclut pas d'autres actes portant atteinte à la dignité du travailleur et ne relevant pas d'un abus d'autorité, mais contribuant à rendre

le climat de travail hostile, par exemple des plaisanteries déplacées (Monique Cossali Sauvain, op. cit., p. 68; Claudia Kaufmann, in: Kommentar zum Gleichstellungsgesetz, Bâle 1997, n. 17 ss ad art. 4 LEg).

cc) Il sied de relever que la LEg ne traite que de la responsabilité de l'employeur et non de celle de l'auteur du harcèlement sexuel, qui peut être tenu notamment de réparer le tort moral de la victime en vertu des art. 41 ss CO. La LEg a introduit à l'art. 5 al. 3 un droit supplémentaire, lequel permet au juge de condamner l'employeur à verser au travailleur une indemnité, indépendamment du préjudice subi. L'employeur peut se libérer en démontrant qu'il a pris les mesures que l'expérience commande, qui sont appropriées aux circonstances et que l'on peut équitablement exiger de lui pour prévenir le harcèlement sexuel ou y mettre fin. Si l'employeur prouve qu'il a rempli son devoir de diligence, il ne peut être condamné au versement de ladite indemnité (Margrith Bigler-Eggenberger, op. cit., n. 37 ad art. 5 LEg; Monique Cossali Sauvain, op. cit., p. 69; Claudia Kaufmann, op. cit., n. 44 ss ad art. 4 LEg; Sabine Steiger-Sackmann, Der Beweis in Gleichstellungsprozessen, in: Das Bundesgesetz über die Gleichstellung von Frau und Mann, St. Gall 1996, p. 117-118). c) En l'espèce, la cour cantonale a constaté que des histoires osées circulaient parmi le personnel de la société, que le directeur s'est une fois exclamé "toutes des salopes"

en entrant au secrétariat, qu'il a demandé à la demanderesse, en présence d'une nouvelle employée, si elle était "lesbienne" et qu'un autre collaborateur s'est également adressé à la demanderesse de manière grivoise. Tout en admettant que les remarques du directeur étaient déplacées, la cour cantonale reproche à la demanderesse d'avoir eu recours au même vocabulaire, de s'être abstenue de dénoncer les faits aux administrateurs de la société pour obtenir que le

directeur cesse son comportement et de ne pas avoir ouvert action en réparation contre le directeur personnellement. Elle considère en outre que la dénonciation de la demanderesse à l'OCIRT s'est révélée en définitive infondée au regard de l'ensemble des circonstances. d) Au vu des principes énoncés, la demanderesse n'était pas tenue d'actionner le directeur personnellement, comme le suggère la cour cantonale, mais pouvait s'en prendre à l'employeur en vertu de l'art. 5 al. 3 LEg. Par ailleurs, aucun élément de l'arrêt attaqué ne permet de considérer la dénonciation à l'OCIRT comme infondée, ce point n'étant du reste pas décisif dans l'examen de l'application des art. 33 LTr et 5 al. 3 LEg. En outre, la cour cantonale se contredit, puisqu'elle a elle-même constaté que la demanderesse a avisé le président du conseil d'administration du harcèlement et du mobbing subis. L'employeur alerté se devait d'intervenir et de prendre des mesures pour mettre fin aux comportements incriminés ou pour prévenir d'autres comportements inadéquats. Or, il s'est borné à annoncer qu'il confierait

l'ouverture d'une enquête à la direction, laquelle faisait également l'objet d'accusations de la part de la demanderesse. Cette mesure ne peut en aucun cas être qualifiée d'appropriée. Quant au fait que la demanderesse avait recours au même vocabulaire - encore faut-il que l'utilisation d'un tel langage n'ait pas eu lieu dans un contexte a priori personnel, tel les messages échangés entre les collègues de travail -, il ne saurait justifier l'admission par l'employeur de remarques sexistes, grossières ou embarrassantes, en particulier de la part d'un supérieur hiérarchique, dont le comportement peut déteindre sur celui de ses subordonnés. e) En l'espèce, l'employeur n'a pas réussi à démontrer qu'il a rempli le devoir de diligence, qui lui incombe. La demanderesse réclame la somme de 10 000 fr., à titre de diverses atteintes à sa personnalité, examinées séparément

(cf. consid. 5, 8 et 9h ). Selon l'art. 63 al. 1 OJ, le Tribunal fédéral est lié par les conclusions des parties, mais non par les motifs qu'elles invoquent. Il convient par conséquent de lui allouer, en vertu de l'art. 5 al. 3 LEg, un montant de 4'988 fr., correspondant au salaire mensuel brut suisse (valeur centrale) en 1996; (Office fédérale de la statistique, L'enquête suisse sur la structure des salaires 1996, Domaine 3 Emploi et vie active, Neuchâtel 1999, p. 19).

8.- La demanderesse fait valoir la violation par la cour cantonale de l'art. 328 CO et de l'art. 26 de l'Ordonnance 3 relative à la loi sur le travail (OLT 3; RS 822.113), qui prohibe l'utilisation de systèmes de surveillance ou de contrôle destinés à surveiller le comportement des travailleurs à leur poste de travail. La surveillance illicite de son poste de travail aurait permis à l'employeur de prendre connaissance du texte rédigé sur son traitement de texte et adressé, le 16 septembre 1997, par fax à l'OCIRT. Pour la demanderesse, c'est la connaissance de ce texte par l'employeur qui aurait déclenché sa décision de la licencier.

La cour cantonale a considéré que la surveillance illicite du poste de travail informatique n'était pas établie. Il s'agit là d'une appréciation des preuves que la demanderesse ne peut remettre en cause dans le cadre du recours en réforme (ATF 122 III 219 consid. 3c).

9.- a) La demanderesse critique le montant de l'indemnité, alloué en application de l'art. 337c al. 3 CO et correspondant à moins de deux mois de salaire. Pour elle, la Chambre d'appel n'aurait pas pris en considération la disparité de la situation sociale et économique des deux parties, la gravité de l'atteinte à sa personnalité, la manière de licencier ainsi que le caractère abusif et discriminatoire du licenciement injustifié (art. 10 LEg qui renvoie à l'art.

336a CO; cf. à ce sujet Anne-Marie Barone, in: Kommentar zum Gleichstellungsgesetz, Bâle 1997, n. 44 ad art. 10 LEg). b) De plus, la demanderesse voit dans le refus de l'octroi d'une indemnité pour tort moral, la violation par la cour cantonale de l'art. 49 CO. Elle estime que les atteintes à sa personnalité, soit le harcèlement sexuel, la surveillance illicite de son outil de travail et les discriminations fondées sur le sexe, exercées principalement par le directeur de la société, sont d'autant plus graves qu'elles interviennent après sa requête auprès de l'employeur, relative au respect de l'égalité entre femmes et hommes. Ces aspects ont déjà été traités ci-dessus, à l'exception de l'atteinte résultant de l'attitude de l'auteur du harcèlement sexuel, seule à être encore prise en considération ci-après. c) Selon la jurisprudence, les indemnités prévues aux art. 336a et 337c al. 3 CO sont de même nature et visent les mêmes buts (ATF 123 III 391 consid. 3). Elles ont une double finalité, punitive et réparatrice. Du fait de leur finalité réparatrice, lesdites indemnités ne laissent guère de place à l'application cumulative de l'art. 49 CO, car elles embrassent toutes les atteintes à la personnalité du travailleur qui découlent de

la résiliation abusive ou injustifiée du contrat. Demeure réservée l'hypothèse dans laquelle une telle atteinte serait à ce point grave qu'un montant correspondant à six mois de salaire du travailleur ne suffirait pas à la réparer. Sous cette réserve, l'application de l'art. 49 CO, parallèlement aux art. 336a et 337c al. 3 CO, ne saurait entrer en ligne de compte que dans des circonstances exceptionnelles. d) Le montant des indemnités prévues aux art. 336a et 337c al. 3 CO est fixé librement par le juge en fonction de toutes les circonstances (art. 4 CC); le pouvoir d'appréciation qui est reconnu de la sorte à l'autorité cantonale

conduit le Tribunal fédéral à ne substituer sa propre appréciation à celle de l'instance inférieure qu'avec une certaine retenue. Il n'interviendra que si la décision s'écarte sans raison des règles établies par la doctrine et la jurisprudence en matière de libre appréciation ou s'appuie sur des faits qui, en l'occurrence, ne devaient jouer aucun rôle ou encore ne tient, au contraire, pas compte d'éléments qui auraient absolument dû être pris en considération; le Tribunal fédéral sanctionnera, en outre, les décisions rendues en vertu d'un tel pouvoir d'appréciation lorsqu'elles aboutissent à un résultat manifestement injuste ou à une iniquité choquante (ATF 121 III 64 consid. 3c et les références).

e) Dès lors que la loi impose au juge de tenir compte de toutes les circonstances, il ne saurait faire abstraction, entre autres éléments, de la durée des rapports de travail et des effets économiques du licenciement. Peuvent également être déterminants la gravité de l'atteinte à la personnalité de la personne congédiée et le comportement des deux parties lors de la résiliation du rapport contractuel, notamment une faute concomitante de la personne congédiée (arrêt non publié du 8 janvier 1999, dans la cause 4C.310/1998, reproduit in: SJ 1999 I 277, consid. 3c). La jurisprudence a posé qu'une résiliation immédiate injustifiée, intervenue dans des conditions qui correspondent à une résiliation abusive, ne peut donner droit aux deux indemnités prévues par les art. 336a et 337c al. 3 CO. Dans un tel cas, le juge n'allouera qu'une indemnité fondée sur l'art. 337c al. 3 CO (ATF 121 III 64 consid. 2a p. 66 et les références). Dans la détermination du montant de l'indemnité de l'art. 337c al. 3 CO, la résiliation abusive peut être prise en considération au nombre de "toutes les circonstances" dont le juge doit tenir compte (ATF 121 III 64 consid. 2b p. 67 in fine et 68); il en est de même lorsqu'on est en présence d'un congé de rétorsion au sens de l'art. 10 LEg

(cf. à ce sujet Kathrin Klett, Schutz vor Rachekündigungen, in: Das Bundesgesetz über die Gleichstellung von Frau und Mann, p. 161 ss/177 et 178; Thomas Geiser, AJP 1995 p. 941 s., qui désapprouve l'interdiction du cumul).

f) En l'espèce, la cour cantonale a tenu compte, à juste titre, de la durée de l'engagement de la demanderesse, soit cinq ans. Les juges précédents ont également estimé avec raison que nonobstant l'avertissement qui lui avait été adressé - lequel, il convient de le préciser, ne sanctionnait pas expressément une attitude vulgaire, mais négative -, la conduite de la demanderesse le 18 septembre ne justifiait pas un licenciement immédiat, puisqu'il a été établi que bon nombre de collaborateurs et même des membres de la direction de la société avaient coutume de formuler, en s'adressant à des collègues ou à des subordonnés, des réflexions à connotation sexuelle, parfaitement déplacées. Toutefois, la cour cantonale estime que la demanderesse devait être consciente, à l'époque, que sa place de travail se trouvait sérieusement remise en question. La cour cantonale ne voit pas dans le recours à un huissier judiciaire un manque d'égard particulier de la part de l'employeur, mais uniquement une mesure étant essentiellement destinée à sauvegarder des preuves. Elle relève encore que la demanderesse, née en 1950, n'a pas retrouvé de travail, et considère que celle-ci ne saurait imputer à l'employeur les problèmes psychiques qu'elle a ensuite rencontrés. g) Si l'âge du travailleur au moment du licenciement est un élément pouvant être pris en compte par le juge, c'est à bon droit que la demanderesse critique cette dernière appréciation de la cour cantonale. En effet, celle-ci a omis de tenir compte de l'incapacité totale de la demanderesse de travailler dès le 23 septembre 1997, soit quatre jours après son licenciement. Du reste, il ne ressort pas de l'arrêt at-

taqué que la demanderesse aurait souffert de troubles similaires déjà avant son licenciement et indépendamment de celui-ci. Par ailleurs, l'état de santé de la demanderesse, qui a donné lieu à l'octroi d'une rente AI à 100%, témoigne de la gravité de l'atteinte à sa personnalité. La cour cantonale n'a pas non plus tenu compte des répercussions du licenciement sur l'avenir professionnel de la demanderesse, ni de la capacité financière du débiteur. Même si la demanderesse aurait pu, au vu des difficultés sur son lieu de travail, faire preuve de plus de retenue, le texte de la lettre de licenciement, dont le contenu est en contradiction évidente avec les faits constatés par la cour cantonale, contrevient manifestement au principe de la bonne foi et confère au licenciement un caractère abusif (ATF 125 III 70 consid. 2b p. 73) devant être pris en considération lors de la fixation de l'indemnité. Il en est de même du fait que l'employeur n'a pas établi que la réclamation adressée au président du conseil d'administration le 6 septembre 1997 ne constituait pas la cause du licenciement intervenu le 19 septembre 1997. En effet, dès qu'il y a réclamation, au sens de l'art. 10 LEg, un tel rapport de causalité est présumé (cf. Kathrin Klett, op. cit. p. 173; Monique Cossali Sauvain, op. cit., p. 84). Enfin, la présence de l'huissier judiciaire peut être considérée comme disproportionnée, dès lors qu'elle n'était pas indispensable pour effectuer une copie de sauvegarde du contenu de l'ordinateur de la demanderesse, et qu'il ne ressort pas des faits constatés que l'attitude de celle-ci par le passé aurait nécessité une telle présence. La décision cantonale a fait abstraction d'éléments pertinents, qui justifient l'octroi à la demanderesse d'une indemnité de 31 900 fr. au total, équivalant à cinq mois de son salaire mensuel en 1997, dont le montant est demeuré incontesté par l'employeur.

h) S'agissant en revanche de l'attitude du directeur, même si elle doit être qualifiée de critiquable, il n'est pas établi qu'elle ait entraîné, avant le licenciement et indépendamment de celui-ci, une atteinte à la santé de la demanderesse, qui fonderait l'octroi de l'indemnité exceptionnelle prévue à l'art. 49

CO (cf. arrêt non publié du 8 janvier 1999, dans la cause 4C.310/1998, reproduit in: SJ 1999 I 277, consid. 4b). 10.- a) La demanderesse conteste que le certificat de travail, daté du 7 janvier 1999, reflète le travail qu'elle a accompli chez la défenderesse. Elle invoque une violation de l'art. 330a CO, selon lequel le travailleur peut demander en tout temps à l'employeur un certificat portant notamment sur la nature des rapports de travail. L'entreprise ayant fait savoir à l'ensemble de sa clientèle que la demanderesse assurait dès le 1er juillet 1996 la direction du service des clients privés, celle-ci est d'avis que cette mention devrait figurer sur son certificat de travail, lequel devrait également tenir compte de son activité antérieure au 1er juillet 1996. La cour cantonale considère que ledit certificat est suffisant et qu'il n'y a pas lieu de le compléter par une mention sur "la direction du département client

privé", la demanderesse n'ayant eu aucun employé sous ses ordres. b) Le certificat de travail doit être véridique (consid. 4c/aa non publié de l'arrêt paru aux ATF 123 III 391). En l'espèce, le fait pour la demanderesse de ne pas avoir un employé sous ses ordres n'empêchait pas de la considérer comme l'unique responsable dudit service. Cet aspect ne ressort toutefois pas de manière précise du certificat incriminé. De même, le texte donne l'impression que, depuis sa promotion au poste de conseillère d'entreprise, la demanderesse s'est exclusivement occupée des porte-

feuilles d'assurances des clients privés, à l'exclusion de ceux des entreprises. Le certificat devra donc être complété sur ces deux points. 11.- La demanderesse ne remet pas en cause l'allocation par la cour cantonale du montant de 14 886 fr., à titre de salaire durant le préavis de congé. L'arrêt attaqué sera donc confirmé sur ce point. Il sera en revanche réformé, en tant qu'il porte sur les indemnités dues en vertu de l'art. 5 al. 3 LEg et en raison du licenciement immédiat injustifié. Pour le surplus, la cause sera renvoyée à la cour cantonale pour nouvelle décision dans le sens des considérants. Selon l'art. 12 al. 2 LEg, qui renvoie à l'art. 343 CO, la procédure est gratuite, indépendamment de la valeur litigieuse. Cela vaut également lorsque des prétentions, découlant du contrat de travail mais supérieures à 20 000 fr., sont, comme en l'espèce, indissociables de la question de l'égalité entre femmes et hommes.

La demanderesse, qui est dans le besoin, est mise au bénéfice de l'assistance judiciaire (art. 152 OJ). Son recours est admis dans une large mesure. Toutefois, elle obtient moins d'un tiers des prétentions qu'elle fait valoir; pour le reste l'issue de la cause est incertaine. Dans une telle situation, il se justifie de compenser les dépens.

Par ces motifs,

Le Tribunal fédéral :

1. Admet partiellement le recours et réforme l'arrêt attaqué en ce sens que la défenderesse versera à dame A. \_\_\_\_\_ les sommes de 4'988 fr. et de 31 900 fr., avec intérêts à 5% dès le 19 septembre 1997; confirme cet arrêt en tant qu'il condamne la défenderesse à verser à dame A. \_\_\_\_\_ la somme de 14 886 fr. brut (sous déduction des charges sociales), plus intérêts à 5% dès le 19 septembre 1997; 2. Renvoie pour le surplus la cause à la cour cantonale pour nouvelle décision dans le sens des considérants;

3. Dit qu'il n'est pas perçu de frais judiciaires;

4. Dit qu'il n'est pas alloué de dépens;

5. Dit que la Caisse du Tribunal fédéral versera à Me Joanna Bürgisser la somme de 7000 fr. à titre d'honoraires, sous réserve de l'application de l'art. 152 al. 3 OJ;

6. Communique le présent arrêt en copie aux mandataires des parties et à la Chambre d'appel de la juridiction des prud'hommes du canton de Genève (Cause n° C/32585/97-9).

Lausanne, le 4 juillet 2000

ECH

Au nom de la Cour civile  
du TRIBUNAL FEDERAL SUISSE:  
Le Président,

La Greffière,