

GE_GERICHTE CAPH/78/2008 vom 2. Mai 2008

GE Cour de justice, 2008-05-02, FR

Quelle: https://mcp.opencaselaw.ch/entscheid/ge_gerichte_CAPH_78_2008

FR: GE_GERICHTE CAPH/78/2008 du 2 mai 2008

IT: GE_GERICHTE CAPH/78/2008 del 2 maggio 2008

Regeste

Résumé: T, employée de la banque E, se fait licenciée au motif de performances insuffisantes. La Cour, confirmant le jugement sur le principe, retient que le licenciement est abusif, car prononcé en réalité en raison de la personnalité et du comportement de T, faisant montre d'une exigence déontologique sourcilleuse et respectant strictement les directives de conduite, de loyauté et de prévention de blanchiment émises par la banque. S'agissant de l'indemnité pour licenciement abusif, la Cour la réduit de six à quatre mois de salaire.

Erwägungen

E. 1

L'appel est recevable pour avoir été déposé dans le délai et la forme requis (art. 59 LJP). La valeur litigieuse ouvrant la voie de l'appel est, en outre, atteinte (art. 56 LJP).

E. 2

Dans la mesure où les témoins A_____ et B_____ ont été entendus en appel, l'éventuelle violation de l'art. 8 CC, dont se plaint l'appelante du fait que les premiers

Juridiction des prud'hommes

Cause n° C/22703/2006 - 4) - 19 -

* COUR D'APPEL *

juges ont renoncé à convoquer ces témoins, a été réparée. Le premier grief est ainsi devenu sans objet.

E. 3

L'appelante expose que les performances de l'intimée étaient faibles depuis 2001 et que celle-ci les surévaluait systématiquement. Les déclarations élogieuses des témoins R_____ et D_____ au sujet du travail de l'intimée devaient être appréciées avec circonspection, dès lors qu'elles émanent d'anciens employés qui nourrissent des ressentiments à l'égard de la banque. S'agissant des discussions ou messages échangés entre l'employée et ses supérieurs relatifs à différentes transactions pour lesquelles celle-ci souhaitait obtenir l'autorisation ou une confirmation écrite, il convenait de relever que les hésitations de l'intimée étaient sans fondement. Par ailleurs, elle n'avait pas été écartée des activités quotidiennes. Les nombreuses erreurs professionnelles et le non respect de l'instruction de ne pas parler à D_____ après son départ de la banque avaient justifié le congé. Elle avait, en outre, fait l'objet d'un avertissement. Le licenciement n'était pas abusif et l'intimée n'avait droit à aucune indemnité.

E. 3.1

Aux termes de l'art. 335 al. 1 CO, le contrat de travail conclu pour une durée indéterminée peut être résilié par chacune des parties. Le droit de chaque cocontractant de mettre unilatéralement fin au contrat est cependant limité par les dispositions sur le congé abusif. Est abusif le congé donné pour un des motifs énumérés à l'art. 336 CO, qui concrétise avant tout l'interdiction générale de l'abus de droit, et y assortit les conséquences juridiques adaptées au contrat de travail (ATF 125 III 70 ; ATF 123 III 246 consid. 3b). En particulier, l'art. 336 al. 1 let. a CO qualifie d'abusif le congé donné par une partie 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 vise le congé discriminatoire, fondé par exemple sur la race, la nationalité, l'appartenance religieuse, la maladie, l'âge, le statut familial ou encore la conception du monde (ATF 127 III 86 consid. 2a ; FAVRE/MUNOZ/TOBLER, Le contrat de travail, Code annoté, n. 1.15 ad art. 336 CO). L'énumération de l'art. 336 al. 1 CO n'étant pas exhaustive, l'abus du droit de résiliation peut également se révéler dans des situations qui apparaissent comparables, par leur gravité, aux hypothèses expressément visées (ATF 132 III 115 ; 131 III 535). Ainsi, l'abus n'est pas obligatoirement inhérent au motif de la résiliation ; il peut surgir dans ses modalités. La partie qui veut mettre fin au contrat, même pour un motif légitime, doit exercer son droit avec des égards et s'abstenir de tout comportement biaisé ou trompeur. En particulier, une violation manifeste du devoir imposé à l'employeur de respecter et de protéger la personnalité du travailleur (art. 328 al. 1er CO) en relation avec le licenciement, peut caractériser l'abus. En revanche, un comportement de l'employeur simplement discourtois ou indélicat est insuffisant, car il ne ressort pas à l'ordre juridique de sanctionner ces attitudes (ATF np 4C.25/2006 du 21 mars 2006). Lorsque le caractère difficile d'un travailleur engendre une situation conflictuelle dans l'entreprise, préjudiciable à l'accomplissement du travail, l'employeur ne peut licencier ce travailleur qu'après avoir introduit sans succès les autres mesures que l'on pouvait

Juridiction des prud'hommes

Cause n° C/22703/2006 - 4) - 20 -

* COUR D'APPEL *

raisonnablement attendre de lui en vue d'améliorer la situation, telles que des modifications de son organisation ou des instructions adressées aux autres travailleurs. Si l'employeur omet ces mesures ou s'il se contente de démarches insuffisantes et qu'il procède néanmoins au licenciement, il viole l'obligation de protéger la personnalité du travailleur concerné et le licenciement est alors abusif. En raison de la finalité du droit de résiliation, d'une part, et de la disproportion des intérêts en présence, d'autre part, le licenciement peut également être tenu pour abusif lorsqu'il répond à un motif de simple convenance personnelle de l'employeur (ATF 132 III 115 consid. 2; 131 III 535 consid. 4; 125 III 70 consid. 2). Enfin, la preuve du caractère abusif du congé incombe à la partie à laquelle celui-ci est signifié (art. 8 CC ; ATF 123 III 246). Cependant, la preuve ayant souvent pour objet des éléments subjectifs, 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 fictif le motif avancé par l'employeur, et le motif abusif plus plausible. Cette présomption de fait n'a cependant pas pour effet de renverser le fardeau de la preuve. La partie demanderesse doit alléguer et offrir un commencement de preuve d'un motif abusif de congé. De son côté, l'employeur ne saurait alors demeurer inactif ; il doit apporter les preuves à l'appui de ses propres

allégations quant au motif du congé (SJ 1993, p. 360 ; ATF 115 II 484 consid. 2b; STREIFF/VON KAENEL, Leitfaden zum Arbeitsvertragsrecht, 5ème éd., n. 16 ad art. 336 CO).

E. 3.2

Les motifs de licenciement invoqués par l'appelante sont les mauvaises performances de l'employée et le non respect de l'instruction donnée de ne pas parler à D_____ après le départ de celui-ci et de transférer tout appel venant sa part à F_____, notamment. L'appelante soutient également, sans développements particuliers, que l'intimée aurait violé le secret bancaire.

E. 3.2.1

S'agissant du premier motif de congé invoqué, il convient de relever en premier lieu que la banque prévoit une procédure particulière en cas de prestations insuffisantes ou de comportement inadéquat de la part d'un employé, procédure destinée à permettre à l'employé de corriger ses erreurs (pièce 13: Swiss Employee Handbook, p. 21). Cette procédure, résumée en audience par le témoin S_____, prévoit notamment que si le rendement ou le comportement est insatisfaisant, il est de la responsabilité du superviseur d'aider son employé/e. Si la situation nécessite une action correctrice, un avertissement oral doit être donné à l'employé. Le supérieur doit alors expliquer où et dans quel délai l'amélioration est attendue. L'employé doit en outre être informé que si l'amélioration n'était pas constatée, des mesures seraient prises, jusqu'à une possible résiliation des rapports de travail. Le supérieur établira une note écrite de l'avertissement oral, qui n'apparaîtra cependant pas dans le dossier de l'employé. Si le rendement ne présente toujours aucune amélioration, un avertissement écrit doit être établi par le supérieur. Le projet d'avertissement doit être discuté avec le directeur de même qu'avec le responsable des Ressources humaines. Il doit préciser l'étendue et le délai dans lequel l'amélioration est requise. L'employé doit signer l'avertissement écrit. Une copie de l'avertissement doit être conservée par le superviseur et une autre copie sera adressée aux Ressources humaines pour être versée au dossier de l'employé. Si

Juridiction des prud'hommes

Cause n° C/22703/2006 - 4) - 21 -

* COUR D'APPEL *

l'amélioration du rendement ou du comportement n'est pas constatée, la résiliation des rapports de travail pour la date fixée par le délai peut en résulter.

E. 3.2.2

Il ressort du dossier que, peu de temps après la restructuration ayant nécessité que l'employée change d'activité pour devenir une "RST", un entretien avec B_____ a eu lieu lors duquel il lui a été reproché d'avoir rencontré des difficultés à travailler avec un banquier et d'avoir commis de nombreuses erreurs. Il avait alors été décidé qu'elle travaillerait avec un autre banquier et soumettrait ses transactions pour vérification à un "RST" expérimenté. L'évaluation de 2001 était cependant positive, l'employée ayant été notée avec 17 "3" et deux "4". Ses supérieurs reconnaissaient qu'elle avait été "jetée à l'eau" sans grande formation relative à ses nouvelles tâches, mais qu'elle avait fait preuve d'une grande volonté de progresser et était exigeante dans son travail. Pour le travail accompli en 2002, l'intimée a obtenu un "5", quatre "4" et huit "3". Les remarques de son manager étaient positives. En

outre, il suggérait qu'en 2003, elle vérifie de manière plus précise son travail et s'adapte au nouveau système "CSP". Une gratification lui a été allouée pour les bonnes performances en 2002. Le travail de 2003 a été évalué par des "3" et deux "4". Le supérieur a relevé que l'intimée accomplissait ses tâches conformément à son rôle de "RST". Son comportement vis-à-vis de la clientèle était excellent. Elle avait de bonnes connaissances de l'organisation. Il terminait son appréciation par un "bravo, T_____". Un autre supérieur soulignait également l'excellente attitude à l'égard des clients et la remerciait. Il était néanmoins surpris par l'auto-évaluation de l'employée. Les problèmes de rendement évoqués par M_____ en mars 2003 n'étaient pas mentionnés. Les évaluations 2002 et 2003 avaient suscité le mécontentement de l'intimée, mais n'ont pas été modifiées. Au cours de l'année 2004, T_____ a fait l'objet d'un avertissement oral en raison de certaines grossières erreurs dans son travail, du fait qu'elle n'avait pas exécuté certaines requêtes de clôture de comptes et s'était inscrite sans l'autorisation de son supérieur à un cours de formation. Compte tenu des déclarations des témoins A_____ et B_____, il sera retenu que l'avertissement oral a effectivement été donné. Contrairement à ce que soutient l'intimée, le fait que D_____ n'en ait pas été informé, comme il l'a déclaré, n'est pas de nature à modifier l'appréciation de la Cour sur ce point. En effet, D_____ n'était pas le supérieur hiérarchique de l'intimée, mais un des banquiers pour qui elle travaillait et n'était ainsi pas nécessairement au courant des éventuelles mesures disciplinaires prises à l'encontre de celle-ci, ce d'autant moins qu'il a indiqué avoir été en vacances au moment où l'avertissement oral a été donné. Cela étant, l'évaluation de fin d'année en 2004 aboutissait toujours à une moyenne de "3", bien que l'intimée n'avait obtenu plus qu'un seul "4" et avait trois "2". Son manager observait qu'elle avait bien travaillé avec D_____, mais que son travail administratif devait être amélioré. Une amélioration importante était nécessaire. Le "manager indirect" relevait les très bons contacts qu'elle entretenait avec les clients et indiquait qu'elle devait davantage se concentrer sur son travail et l'exécuter sans erreur. A fin décembre 2004, l'intimée a reçu toutefois un courrier de J_____, "Global Market Manager" du groupe Mexique et Amérique du Nord auquel elle était rattachée, la remerciant de son dur travail et de sa contribution en 2004. Le dossier ne comporte plus de pièces relatives à l'appréciation du travail de l'intimée en 2005 jusqu'à l'épisode du 6 septembre 2005.

Juridiction des prud'hommes

Cause n° C/22703/2006 - 4) - 22 -

* COUR D'APPEL *

Le témoin A_____, supérieur indirect de l'intimée, a indiqué que l'intimée avait rencontré des problèmes récurrents dans son travail pendant toute la durée de son emploi. Cette affirmation est contredite par les évaluations faites en cours d'emploi, qui ont été positives, à tout le moins de 2001 à 2003. Lors de son audition, B_____, le supérieur direct de l'intimée, a exposé que celle-ci rencontrait des difficultés relationnelles avec ses collègues et ne donnait pas satisfaction de manière générale, accusait des retards dans le rangement de documents, commettait des erreurs de saisie de données et ne tenait pas le banquier qu'elle assistait informé d'instructions reçues des clients. Enfin, F_____, arrivé en février 2005 dans la banque à Genève, a indiqué s'être plaint de la qualité du travail de l'intimée avant son licenciement. Ces déclarations contrastent singulièrement avec celles de L_____ et D_____, qui estiment que l'intimée travaillait rapidement et précisément. Aucun d'eux n'avait entendu qui que ce soit se plaindre de d'elle. Il n'est pas démontré, comme le soutient la banque, que les deux derniers témoins, qui ont quitté la banque, nourrissent des

ressentiments à son encontre. Par ailleurs, à part B_____, aucun témoin n'a fait état de difficultés relationnelles qu'aurait rencontrées l'intimée, ce qui laisse à penser que celui-ci a quelque peu exagéré dans son appréciation négative de l'intimée. L'évaluation 2004 note d'ailleurs l'employée avec un "4" pour la rubrique relative à l'appréciation de son travail en équipe et le fait de "garder une bonne atmosphère de travail". Le témoignage de A_____ est également en partie contredit par les évaluations. Il convient aussi de relever que A_____ semblait rencontrer des difficultés relationnelles, de manière générale, et qu'il n'était pas simple de travailler avec lui (témoin R_____, PV du 6 février 2007, p. 3). La Cour retiendra ainsi qu'après la période d'adaptation en 2001, l'intimée a entièrement donné satisfaction à son employeur jusqu'à fin 2003. En 2004, l'inscription de l'intimée au cours de perfectionnement sans l'autorisation de son supérieur ainsi que le reproche d'avoir commis des erreurs grossières et de ne pas avoir exécuté certaines transactions lui ont valu un avertissement oral. L'évaluation de fin d'année était un peu moins bonne que les précédentes puisque trois "2" avaient été donnés. Il convient cependant de relever qu'un "2" équivaut, selon le descriptif de la banque, à l'appréciation "satisfaisant" et que l'intimée a obtenu, pour 2004 également, une moyenne de "3". A fin 2004, les prestations de l'intimée n'ont donc pas été jugées insuffisantes. Par ailleurs, le 15 mars 2005, le service des ressources humaines a remercié l'intimée de sa précieuse et constante contribution ("valuable and ongoing contribution") à l'établissement et lui a souhaité un succès continu dans sa carrière auprès de la banque. Selon les témoins A_____, B_____ et F_____, les prestations de l'intimée en 2005 n'auraient pas été satisfaisantes. Il ne ressort cependant pas de la procédure que, comme le prévoit le règlement interne de la banque, un avertissement écrit aurait été signifié à l'intimée. Le témoin F_____ a déclaré s'être directement plaint à l'intimée de la qualité de son travail au début de l'été 2005, ce que celle-ci conteste. Aucune trace d'une telle plainte ne ressort toutefois du dossier. Il n'a par ailleurs pas été soutenu qu'un avertissement aurait été donné à cette occasion. Or, la banque elle-même a mis en place la procédure devant être suivie en cas de performances insuffisantes. Il apparaît cependant qu'elle ne l'a pas respectée, puisque l'avertissement oral d'août 2004 n'a été suivi d'aucun autre avertissement, ne serait-ce oral. S'il est établi qu'à fin 2004, l'intimée avait connaissance du fait que son employeur souhaitait qu'elle améliore ses prestations, il n'est pas démontré que celles-ci avaient été

Juridiction des prud'hommes

Cause n° C/22703/2006 - 4) - 23 -

* COUR D'APPEL *

jugées insuffisantes en 2004 ni qu'avant son licenciement en 2005, l'intimée ait été rendue attentive au fait que son employeur n'était plus satisfait d'elle. En invoquant un motif de licenciement pour lequel l'employeur a pourtant mis en place une procédure spéciale - destinée à protéger la personnalité de l'employé et à ne pas le licencier brutalement pour manque de performances - sans la respecter, celui-ci a agi de manière abusive. Il convient également de relever qu'au moment du licenciement, justifié alors exclusivement par le manque de performances, l'appelante n'était pas en possession de la note relative à l'avertissement oral, qu'elle a indiqué avoir retrouvée postérieurement au congé. Le procédé paraît ainsi d'autant moins acceptable.

E. 3.2.3

En ce qui concerne la violation alléguée du secret bancaire, il convient de relever ce qui suit: le 5 septembre 2005, D_____ a téléphoné à T_____ pour se renseigner au sujet du statut d'un transfert de fonds d'un client de la banque vers la banque où travaillait D_____ . Il semblerait qu'une erreur avait empêché un transfert. Le banquier a en outre, sur instructions écrites d'un client, demandé le relevé de son compte, puis il a sollicité la remise du descriptif d'un produit de l'appelante et l'estimation du prix pour interrompre un dépôt structuré. L'intimée lui a proposé de le mettre en communication avec F_____ ; elle lui a ensuite fait parvenir le relevé de compte demandé. Le surlendemain, D_____ a rappelé l'intimée, pour lui demander les informations qu'il n'avait pas encore reçues. Les premiers juges ont retenu, ce que l'appelante ne critique pas en appel, que l'intimée s'est alors renseignée auprès de F_____ , qui l'a autorisée à fournir l'estimation d'un coût, à l'exclusion de toute autre information, ce qu'elle a fait. A_____ indiquait, le 7 septembre 2005, qu'il allait vérifier si l'intimée avait effectivement reçu les instructions de l'ancien client tendant à la transmission des documents sollicités (pièce 19 p. 2, app.). Il n'a pas été allégué que les vérifications de ce témoin auraient abouti à la conclusion que tel n'aurait pas été le cas. D_____ a, en outre, indiqué que les clients avaient donné des instructions écrites autorisant les employés de l'appelante à lui fournir les informations demandées. La direction de la banque employant D_____ s'était d'ailleurs plainte auprès de celle de l'appelante du fait qu'il avait été indiqué aux clients de celui-ci que les transferts sollicités ne pouvaient se faire ou alors avec perte, ce qui était cependant contraire à la vérité. Les transferts avaient ensuite pu être effectués, sans perte. Il convient donc de conclure que l'intimée disposait des instructions écrites nécessaires. Quant aux "TIP sheets" que l'intimée avait eu l'intention de faxer à D_____ , il s'agissait de descriptifs de produits. Il n'a pas été démontré que les "TIP sheets" contenaient des renseignements confidentiels, auxquels les clients concernés n'avaient pas accès. Au contraire, F_____ a déclaré qu'il ne s'agissait pas de documents confidentiels. A_____ craignait que les "TIP sheets", qui se rapportaient à certains produits, permettraient à l'ancien banquier de contester la gestion des avoirs, ce qui pourrait conduire à une action en justice. Il semblerait ainsi que le souci du supérieur de l'intimée n'était pas d'éviter la violation du secret bancaire, mais que l'ancien client comprenne, en possession de renseignements plus détaillés, la manière dont ses fonds avaient été gérés et le reproche ensuite à la banque. A_____ soulignait d'ailleurs dans son message que même s'il était vrai que l'appelante disposait de l'autorisation du client de transférer son capital à l'extérieur, son souci était que l'intimée n'avait pas respecté l'instruction de ne pas parler à D_____ . En appel, la banque fonde au demeurant son

Juridiction des prud'hommes

Cause n° C/22703/2006 - 4) - 24 -

* COUR D'APPEL *

reproche essentiellement sur le fait que l'intimée n'avait pas respecté l'instruction reçue de ne pas communiquer avec D_____ et de transmettre tout appel venant de ce dernier à ses supérieurs. Les témoins entendus ont d'ailleurs confirmé que cela constituait le motif du licenciement (témoins S_____, B_____, F_____). Enfin, si l'appelante avait estimé que la transmission des documents litigieux pouvait être constitutive d'une violation du secret bancaire, elle en aurait fait état dans la lettre de licenciement. Le témoin S_____, du département des ressources humaines, a d'ailleurs indiqué que seul avait été retenu le motif des performances insuffisantes puisque celui-ci était suffisamment étayé, ce qui tend à démontrer que la banque ne considérait pas qu'il y avait eu violation du secret bancaire.

Pour ce qui est de la violation alléguée d'une directive claire, il n'est pas contesté que l'intimée avait reçu pour instruction de transférer les éventuels appels téléphoniques de D_____ à F_____, notamment. Il convient cependant d'observer, avec les premiers juges, que l'initiative de la conversation téléphonique revenait à D_____ et que l'intimée a proposé de transférer l'appel à un banquier, se conformant en cela aux instructions reçues. S'il pouvait éventuellement être reproché à l'employée de ne pas avoir immédiatement mis fin à la conversation, il sied de relever qu'il n'est pas établi qu'elle ait à cette occasion, ni à aucune autre d'ailleurs, donné à D_____ des renseignements qu'elle n'était pas censée lui communiquer. Elle n'a en effet fourni à D_____ que des informations dont la transmission avait été dûment autorisée, voire avec l'accord de F_____. Le non respect des directives reçues paraît ainsi avoir été invoqué comme pur prétexte pour se séparer de l'intimée.

E. 3.2.4

S'agissant des réels motifs de la résiliation des rapports de travail, la Cour partage l'avis des premiers juges qui ont estimé qu'ils étaient liés à certains traits du caractère de l'intimée. Il ressort du dossier que celle-ci faisait montre d'une exigence déontologique sourcilleuse, avait fait siens, au plus haut degré, les principes de loyauté commerciale et de responsabilité des employés, développés par l'appelante dans la documentation diffusée à l'interne, et notamment dans le Code de conduite distribué peu après la décision du gouvernement japonais de fermer l'antenne nipponne de l'appelante. Que de tels documents, qui sont certes avant tout destinés à rassurer le public, incitent les employés à redoubler de vigilance ou à nourrir des soupçons, même à l'égard de leur propre hiérarchie, n'a rien de surprenant. Il n'apparaît par ailleurs pas que les questions posées par l'intimée relatives aux transferts évoqués sous lettres B.f, h et r dans la partie "en fait" ne se justifiaient pas ou auraient révélé une maîtrise insuffisante de l'employée de son travail. Celle-ci occupait une position subalterne et n'avait probablement pas une vue d'ensemble suffisante pour pouvoir toujours juger de la conformité des ordres de transferts donnés aux différentes directives, de sorte qu'un respect accru des procédures mises en place s'imposait à elle. L'appelante a d'ailleurs félicité l'intimée, en 2002, de sa bonne maîtrise et connaissance en matière de procédures internes et réglementations. Les demandes de précisions ou d'autorisation de l'intimée avant d'effectuer certaines opérations bancaires, qui lui paraissaient douteuses, n'ont, par la suite, pas toujours bien été accueillies par ses supérieurs. Il est également probable que la surévaluation de l'intimée de ses prestations et les discussions qui ont régulièrement accompagné le processus d'évaluation ont dû quelque peu irrité ses supérieurs. L'inscription au séminaire devant se tenir au Brésil par l'intimée, sans consultation de ses supérieurs,

Juridiction des prud'hommes

Cause n° C/22703/2006 - 4) - 25 -

* COUR D'APPEL *

avait été mal ressenti par ceux-ci, ce que D_____ avait pu observer et qui ressort du ton du message électronique de A_____ du 21 avril 2004 à J_____ (pièce 12 app.) ainsi que du contenu faisant état d'allégations (i.e. d'avertissements oral et écrit) erronées. Or, selon le formulaire d'inscription, le consentement du supérieur hiérarchique n'était pas nécessaire (témoin N_____). L'annulation de l'inscription à ce séminaire s'est, apparemment, faite sans que l'employée ne soit informée au préalable (cf. pièce 137 dem.). Il semble ainsi qu'à la suite de cette inscription et des requêtes persistantes de l'intimée lorsque le doute s'insinuait dans son esprit au sujet de l'admissibilité d'une transaction ou de la procédure

suivie, les rapports entre l'intimée et ses supérieurs sont devenus de plus en plus tendus, dès 2004. L'intimée s'était d'ailleurs ouverte, au printemps 2005, à la directrice des ressources humaines des difficultés relationnelles qu'elle rencontrait avec A_____ et B_____. Force est ainsi de constater que le motif réel du licenciement de l'intimée réside dans son caractère et son comportement, ambitieux et parfois vindicatif. Il convient également de rappeler, à l'instar des premiers juges, que, venant de Londres à Genève pour occuper un poste de directrice commerciale adjointe, l'intimée a vu, après six mois d'activité seulement, son statut modifié par le fait d'une restructuration. Moins de deux mois plus tard, alors qu'elle sollicitait régulièrement des éclaircissements au sujet de son cahier des charges, des erreurs lui ont été reprochées et son activité a été soumise à vérification. Au printemps 2003, des problèmes de rendement ont été évoqués et, dans le même temps, la demanderesse s'est vu remettre une gratification « en reconnaissance du rendement obtenu ». Par ailleurs, l'intimée n'a pas été avisée, avant de procéder à de vaines tentatives, de l'interruption de l'accès aux dossiers de A_____ qu'elle avait eu jusque là. L'on s'étonne également de ce que l'intimée n'a été informée que tardivement et par hasard de la nomination de F_____ en remplacement de D_____, alors même qu'elle était destinée à travailler très étroitement avec lui. Elle n'a pas non plus été informée des raisons pour lesquelles elle n'était pas conviée à certaines réunions, ni du résultat des réunions qui se sont tenues peu avant la résiliation de son contrat. Cette décision a été prise à son insu et l'intimée a été brutalement mise devant le fait accompli. Enfin, il n'apparaît nullement que la personnalité de l'intimée aurait porté gravement préjudice au travail dans l'entreprise; cela n'est du reste pas allégué. Aussi, l'appelante n'a pas exercé son droit de mettre fin au contrat de travail avec les égards dus à la dignité de l'employée. En particulier, en faisant fi des procédures ordinaires de soutien aux employés et de suivi de leur travail, pourtant prévues par la banque elle-même, celle-ci a violé son devoir de respect et de protection de la personnalité de l'intimée. C'est ainsi à juste titre que le Tribunal a qualifié le licenciement de l'intimée d'abusif.

4.1 Selon l'art. 336a al. 1 CO, la partie qui résilie abusivement le contrat doit verser à l'autre une indemnité. L'indemnité est fixée par le juge, compte tenu de toutes les circonstances ; elle ne peut toutefois dépasser le montant correspondant à six mois de salaire du travailleur (art. 336a al. 2 CO ; FF 1984 II 624).

Juridiction des prud'hommes

Cause n° C/22703/2006 - 4) - 26 -

* COUR D'APPEL *

L'indemnité prévue à l'art. 336a al. 2 CO a une double finalité, punitive et réparatrice. Le juge doit la fixer en équité (art. 4 CC). Dès lors que la loi lui impose de tenir compte de toutes les circonstances, il ne saurait faire abstraction, entre autres éléments, de la durée des rapports de travail, des effets économiques du licenciement, qui peuvent aggraver les conséquences de l'atteinte portée aux droits de la personnalité du travailleur, de la gravité de l'atteinte à la personnalité de la personne congédiée et du comportement des parties lors de la résiliation du rapport contractuel (ATF 123 III 391; SJ 1995, p. 802; ATF du 8 janvier 1999 publié in SJ 1999 I p. 277).

4.2 En l'espèce, l'intimée était, au moment de la résiliation de son contrat de travail, au service de la société défenderesse depuis près de cinq ans, sans compter l'activité qu'elle avait déjà exercée précédemment au sein de Egroup_____ à Londres. A la suite de la résiliation, elle s'est trouvée en incapacité de travail. Le manque d'égards dont elle a été

l'objet, en particulier à partir de 2004, et le congé l'ont profondément affectée. Elle a connu une période de chômage, mais a retrouvé un emploi à compter du 1er janvier 2007. Il convient également de relever que le rendement de l'intimée a occasionnellement donné des soucis à ses supérieurs, quand bien même ceux-ci n'ont, comme cela a été exposé plus haut, pas atteint le degré allégué par l'appelante. Au vu de l'ensemble de ces circonstances, la Cour considère que l'indemnité pour licenciement abusif fixée à six mois de salaire, soit au maximum prévu par la loi, est trop élevée et qu'une indemnité correspondant à quatre mois de salaire, soit de 46'000 fr. (138'000 fr. : 12 x 4), est plus adéquate. Le jugement sera donc réformé sur ce point.

E. 5

En dernier lieu, l'appelante s'oppose à ce que le certificat de travail soit complété de la qualification de "entirely" de la satisfaction qu'elle a tirée du travail de son ancienne employée. Elle soutient que le fait d'attester que l'employée a donné satisfaction (et non entièrement satisfaction) n'est pas péjoratif, encore moins lorsqu'on le lit avec les autres appréciations que comporte le certificat de travail. En tout état, la banque n'avait pas été "entièrement satisfaite" des prestations de l'intimée.

E. 5.1

L'employé peut demander en tout temps à l'employeur un certificat portant sur la nature et la durée des rapports de travail, ainsi que sur la qualité du travail et sa conduite. A sa demande expresse, le certificat ne porte que sur la nature et la durée des rapports de travail (art. 330a CO). Le contenu du certificat doit être exact, c'est-à-dire, de manière générale, être conforme à la réalité et complet (ATF du 4 juillet 2000 en la cause 4C.463/1999, consid. 10b ; JAR 1998, p. 167 ; BRUHWILER, Kommentar zum Einzelarbeitsvertrag, 2ème éd., n. 4 ad art. 330a CO). La formulation du certificat incombe au premier chef à l'employeur. Une appréciation négative sur la qualité du travail ou la conduite du travailleur peut être exprimée, pour autant qu'elle soit pertinente et fondée (CAPH du 8 avril 2003 en la cause C/16779/2002-5 ; Wyler, Droit du travail, 2002, p. 272 ; STREIFF/VON KAENEL, Leitfaden zum Arbeitsvertragsrecht, 5ème éd., n. 8 in fine ad art. 330a CO).

Juridiction des prud'hommes

Cause n° C/22703/2006 - 4) - 27 -

* COUR D'APPEL *

E. 5.2

La Cour partage l'avis des premiers juges, qui ont considéré que la formulation « Ms. T_____ fulfilled her duties in a satisfactory manner » peut être comprise comme une appréciation négative. En effet, elle laisse entendre que l'employée aurait, de manière générale, tout juste répondu aux attentes de son employeur, voire aurait été en dessous de celles-ci. Or, une telle appréciation n'est pas fondée en l'espèce. En effet, les évaluations de 2001 à 2003 ne comportent aucune note en dessous de "3" et celle de 2004 en compte trois, alors que la moyenne de "3" est toujours atteinte. Or, selon les indications figurant sur les formulaires d'évaluation, la note "3" signifie que l'employé a accompli ses tâches de manière "systématiquement efficace" et a répondu aux attentes. Par ailleurs, en mars 2005, l'appelante a encore attesté de la "précieuse et constante contribution à notre organisation" de son employée. Il apparaît ainsi que sur l'ensemble de la durée de son emploi, l'intimée a, selon les critères mêmes fixés par l'appelante, répondu aux attentes de son employeur, et

cela de manière systématique. La Cour relève par ailleurs que les formulaires d'évaluation utilisent la note "2" pour décrire une prestation suffisante ("satisfactory"), soit précisément le terme choisi par l'appelante pour qualifier les prestations de son ancienne employée dans le certificat de travail. L'intimée a toutefois toujours dépassé la moyenne de "2", même en 2004, puisqu'elle était alors de "3". L'employeur est ainsi d'autant moins fondé à qualifier dans le certificat de travail la prestation seulement de "satisfactory", alors que selon ses propres critères, l'intimée n'a jamais été évaluée à une moyenne correspondant à cette appréciation. Partant, les premiers juges ont rajouté l'adjonction de la mention "entirely" à "satisfactory manner" à juste titre, de sorte que le jugement sera confirmé sur ce point.

E. 6

Il n'y a, enfin, pas lieu de "réserver les droits" de l'appelante en relation avec les pièces produites par l'intimée. En effet, une telle réserve n'atteste d'aucun droit; le chef de conclusions est ainsi dépourvu d'intérêt juridique. Qui plus est, la banque ne spécifie pas de quelle nature (civile, pénale) ces droits seraient et quelle prétention elle entend en déduire. Par ailleurs, une telle réserve n'améliorerait ni ne péjorerait sa situation juridique; l'appelante ne l'allègue ni le démontre d'ailleurs. Elle sera donc déboutée sur ce point.

E. 7

Aucune des parties n'ayant agi de manière téméraire, il n'y a pas lieu à l'allocation de dépens (art. 76 al. 1 LJP et art. 343 al. 4 CO; ATF du 20 décembre 1994 en la cause 4P.250/1994; note d'Aubert in SJ 1987, p. 574).

Export aus OpenCaseLaw (CC0). Verbindlich ist allein der vom erlassenden Gericht veröffentlichte Originaltext. Quellen-URL siehe oben.