

REPUBLIQUE ET



CANTON DE GENEVE

POUVOIR JUDICIAIRE

C/10020/2013-4

CAPH/177/2015

ARRÊT

DE LA COUR DE JUSTICE

Chambre des prud'hommes

DU 26 OCTOBRE 2015

Entre

A_____, domiciliée _____ (GE), appelante d'un jugement rendu par le Tribunal des prud'hommes le 9 mars 2015 (JTPH/105/2015), comparant par M^e Judith Kuenzi, avocate, Solutions Avocats, rue du Rhône 61, case postale 3558, 1211 Genève 3, en l'Etude de laquelle elle fait élection de domicile,

d'une part,

et

B_____, sise _____ (GE), intimée, comparant par la FER Genève, rue de Saint-Jean 98, case postale 5278, 1211 Genève 11, auprès de laquelle elle fait élection de domicile,

d'autre part.

Le présent arrêt est communiqué aux parties par plis recommandés du 26 octobre 2015.

EN FAIT

- A.** **a.** Par jugement du 9 mars 2015 (JTPH/105/2015), le Tribunal des prud'hommes a déclaré recevable la demande formée le 7 octobre 2012 par A_____ contre B_____ (ch. 1 du dispositif).

Il a en revanche déclaré irrecevables ses conclusions constatatoires (ch. 2), condamné B_____ à remettre à A_____ un certificat de travail conforme au considérant 6 dudit jugement (ch. 3), dit qu'il ne serait pas perçu de frais ni alloué de dépens (ch. 4) et débouté les parties de toute autre conclusion (ch. 5).

- b.** Par acte déposé le 23 avril 2015 au greffe de la Cour de justice, A_____ a formé appel de ce jugement.

Elle a conclu, avec suite de frais et dépens, à l'annulation des chiffres 3, 4 et 5 de son dispositif et à la condamnation de B_____ à lui verser les sommes suivantes, avec intérêts à 5% dès le 1^{er} novembre 2012 :

- 34'880 fr. pour licenciement abusif;
- 7'111 fr. à titre de paiement des bonus pour les années 2011 et 2012.

Elle a également conclu à la délivrance d'un certificat de travail conforme à celui qu'elle avait soumis aux premiers juges.

Elle n'a en revanche pas repris ses conclusions en paiement d'une indemnité pour tort moral en raison d'une atteinte à sa personnalité, formulées devant le Tribunal.

- c.** Par réponse parvenue au greffe de la Chambre des prud'hommes de la Cour de justice le 1^{er} juin 2015, B_____ a conclu à la confirmation du jugement entrepris.

- d.** Par courrier du 3 juillet 2015, les parties ont été informées de ce que la cause était gardée à juger, l'appelante n'ayant pas fait usage de son droit de réplique.

- B.** Les éléments pertinents du dossier soumis à la présente Cour sont les suivants :

- a.** C_____ est une société de droit anglais dont le but est l'exploitation d'une banque. Son siège est à _____ (Royaume-Uni) et elle possède notamment une succursale sise à Genève, B_____.

- b.** A_____ a été engagée au sein de la banque par contrat de travail du 21 décembre 2007, pour une durée indéterminée, en qualité de *Wealth Structuring Solutions Assistant*, à compter du 1^{er} janvier 2008, pour un salaire annuel brut de 98'000 fr.

L'employée avait pour tâche d'assurer l'assistance administrative aux cadres consultants du département *Wealth Structuring Solutions* (ci-après : WSS) ainsi que le travail de secrétariat général pour l'équipe WSS.

- C. a.** L'évaluation interne des performances "*Balance Scorecard*" de A_____ pour l'année 2009 mentionnait qu'elle était une personne disponible. Il y était précisé qu'elle avait besoin de s'améliorer, notamment de se concentrer sur quelques points clés, à savoir être plus autonome et s'assurer que les tâches effectuées avaient du sens. Elle devait également se montrer plus proactive en anticipant les demandes et les besoins de l'équipe et s'assurer qu'elle y répondait entièrement. En résumé, le soutien fourni par l'employée avait été très apprécié mais il était souhaitable qu'elle prenne du temps pour penser à intégrer les éléments relevés dans son plan de développement pour l'année 2010.

L'évaluation de l'année 2010 a souligné que, dans un contexte difficile marqué par des changements au sein de la banque, A_____ avait donné satisfaction. Elle devait néanmoins améliorer ses connaissances en anglais pour pouvoir progresser davantage et il était encore trop tôt pour lui confier plus de responsabilités. 2010 avait plutôt été une année de consolidation et elle devait travailler dur à l'avenir, pour son développement personnel et pour aider l'équipe à obtenir de meilleurs résultats en 2011.

b. A mi-2011, la nouvelle évaluation établie par D_____, son supérieur hiérarchique, mentionnait que les objectifs avaient dans l'ensemble été atteints par cette employée. Elle devait toutefois s'atteler à développer sa compréhension des aspects techniques utiles à l'entreprise durant le second semestre.

S'agissant de l'année 2011 dans son ensemble, l'appréciation "*developing performer*" a finalement été préférée à celle de "*good performer*", pour qualifier les prestations de l'employée. En substance, son travail avait donné satisfaction mais elle n'avait pas atteint le niveau requis pour être qualifiée de "*good performer*". Cette appréciation se fondait sur les rapports provenant des cadres de l'équipe WSS à son sujet, dont il ressortait que A_____ devait s'efforcer de donner une meilleure impression en établissant de bonnes relations avec l'ensemble des collaborateurs. Il était par exemple attendu d'elle qu'elle réponde aux appels en l'absence de ses collègues. Elle devait également participer à des formations et se montrer plus proactive. En conclusion, cette évaluation retenait qu'en s'améliorant sur ces différents points, l'employée pourrait exploiter pleinement son potentiel et fournir de très bonnes performances générales à l'avenir.

c. Par courriel du 6 janvier, A_____ a demandé à D_____ les identités des personnes qui s'étaient plaintes de son travail. Elle a aussi transmis ce courriel à E_____, collaboratrice du service des ressources humaines.

Par courriel du 20 février 2012, A_____ a encore informé E_____ qu'elle avait eu un entretien avec D_____, dont elle était contente qu'il ait pu avoir lieu mais dont elle avait gardé un sentiment de frustration.

d. Par courrier du 13 mars 2012, B_____ a fait parvenir à A_____ son décompte de salaire pour le mois de mars 2012.

Il en ressortait, d'une part, que le montant de son bonus pour l'année 2011 était de 2'283 fr. conformément à l'évaluation de son travail au stade de "*developing performer*", étant précisé que le versement d'un tel bonus dépendait des résultats de la banque elle-même, et, d'autre part, que l'employée bénéficiait d'une augmentation de salaire.

e. Les 22 mars et 4 avril 2012, A_____ s'est à nouveau entretenue avec D_____ à propos de son évaluation 2011.

Le 16 avril 2012, elle a été reçue à sa demande par F_____, le supérieur de D_____, afin d'évoquer cette évaluation.

Le 24 avril 2012, elle a enfin été reçue par G_____, du service des ressources humaines, laquelle avait repris la fonction de E_____. L'entretien a, à nouveau, porté sur son évaluation 2011.

f. Le 3 mai 2012, A_____ s'est trouvée en incapacité totale de travailler pour une durée indéterminée, selon le certificat médical établi par le Dr H_____, son médecin généraliste. Très angoissée, elle souffrait d'un état dépressif.

Le 21 juin 2012, le Dr I_____, médecin-conseil de l'Union des Associations Patronales Genevoises mandaté par la banque, a confirmé ce diagnostic et l'arrêt de travail prescrit.

g. Par courrier du 2 août 2012, soit au terme de la période de protection de 90 jours prévue à l'art. 336c al. 1 let. b CO et après un entretien téléphonique entre l'employée, D_____ et G_____, B_____ a résilié ses rapports de travail avec A_____ avec effet au 31 octobre 2012.

La précitée a été libérée de son obligation de travailler dès le 2 août 2012 et ce courrier mentionnait en outre qu'en accord avec les conditions décrites dans le plan 2012 de bonus non contractuel, elle n'était plus éligible à participer à ce plan.

h. Par courrier du 20 août 2012, A_____ a interpellé B_____ afin de connaître les motifs de son licenciement, conformément à l'art. 335 al. 2 CO.

Par courrier du 4 septembre 2012, B_____ a expliqué avoir mis fin au contrat de A_____ parce que ses performances avaient été jugées insuffisantes pour l'accomplissement adéquat des tâches liées à son poste au sein du département WSS.

Ce manque de performances lui avait été signalé à plusieurs reprises, notamment lors de son évaluation 2011 et des entretiens subséquents avec son responsable direct et le directeur du département WSS.

Il s'était avéré que son comportement professionnel n'était plus à la hauteur des attentes malgré les discussions et les observations constructives qui lui avaient été faites dans le but qu'elle l'améliore. La performance et l'attitude de l'employée étaient toutefois restées insuffisantes malgré les efforts de la banque pour redresser sa situation.

i. B_____ a délivré à A_____ un certificat de travail intermédiaire établi le 19 septembre 2012.

Par courrier du 9 octobre 2012, A_____ lui a indiqué que ce document était incomplet et elle a joint à ce courrier sa propre version du certificat.

Par courrier du 22 octobre 2012, B_____ a délivré à A_____ un certificat de travail intermédiaire modifié, jugé à nouveau lacunaire et non conforme à la réalité par réponse de la précitée du 25 octobre 2012.

j. Dans ce même courrier, l'employée a également affirmé que son licenciement était abusif au sens de l'art. 336 CO et elle a contesté les motifs de son congé en s'y opposant formellement au sens de l'art. 336b CO.

Par réponse du 9 novembre 2012, B_____ a contesté le caractère abusif du congé et a refusé de rédiger un certificat de travail qu'elle estimait non conforme à la réalité.

Par nouveau courrier du 8 mars 2013, A_____ a derechef affirmé que les motifs de son licenciement n'étaient que des prétextes. En réalité, c'était ses doléances qui avaient motivé son congé, dès lors que si la banque n'avait pas réellement été satisfaite de ses prestations de longue date, elle aurait pu résilier son contrat de travail après son évaluation de 2011.

D. a. Par requête de conciliation du 29 avril 2013, A_____ a assigné la banque en paiement de la somme de 36'880 fr., avec intérêts à 5% dès le 1^{er} juillet 2012, à titre d'indemnités pour licenciement abusif et pour tort moral. Elle demandait également qu'un certificat de travail conforme à son projet lui soit remis par la banque.

L'autorisation de procéder a été délivrée à la requérante le 5 juin 2013.

b. Par demande ordinaire déposée à la Poste le 7 octobre 2013 et parvenue au greffe du Tribunal des prud'hommes le 9 octobre 2013, A_____ a conclu au paiement par B_____ de la somme de 64'779 fr., avec intérêts à 5% dès le 1^{er} novembre 2012, soit :

- 34'880 fr. à titre d'indemnité pour licenciement abusif correspondant à quatre mois de salaire;
- 4'000 fr. à titre d'indemnité pour tort moral;
- 25'899 fr. à titre de paiement de boni pour les années 2011 et 2012.

Elle a aussi conclu à la délivrance d'un certificat de travail conforme à son propre projet versé au dossier.

A_____ a fondé cette demande en substance en faisant valoir qu'elle avait été victime de *mobbing* et que son licenciement du 2 août 2012 avait été abusif.

c. Par réponse expédiée le 20 janvier 2014, B_____ a conclu au déboutement de A_____ de l'entier de ses conclusions.

d. Lors de l'audience des débats principaux du 5 juin 2014, la demanderesse a exposé que la qualification de "*developing performer*" avait fait diminuer son bonus pour l'année 2011, alors que les trois années précédentes, l'appréciation "*good performer*" lui avait permis d'obtenir un bonus équivalent à 5% de son salaire annuel. Elle demandait donc le paiement de la différence entre le bonus reçu et celui qu'elle aurait obtenu si elle avait été jugée "*good performer*".

Pour 2012, elle demandait le même bonus au pro rata de 10/12^e.

S'agissant de l'évaluation de ses performances, elle a indiqué n'avoir eu aucun entretien avec son supérieur en 2011 et n'avoir été la cible d'aucune critique de sa part durant cette année, les éléments fournis par ses supérieurs n'apportant selon elle aucun élément concret d'explication sur le contenu de cette évaluation.

La demanderesse a également déclaré au Tribunal avoir fait part de son désaccord à D_____ au sujet de cette évaluation et avoir l'intention de se renseigner sur la procédure à suivre en cas de litige.

La défenderesse a expliqué qu'en cas de résultat positif d'un exercice, un bonus était distribué aux employés de la banque sur la base de critères accessibles via l'intranet de la banque. Le qualificatif "*developing performer*" était appliqué aux collaborateurs ayant rempli leurs tâches mais dont on pouvait attendre certains progrès. Des prestations insuffisantes étaient sanctionnées par le qualificatif "*under performer*", signifiant que le collaborateur ne recevrait pas de bonus cette année-là. La mention "*good performer*" était attribuée à un employé qui avait rempli entièrement ses objectifs, tandis que "*strong performer*" et "*top performer*" étaient réservés aux performances dépassant les attentes.

Un supérieur hiérarchique n'avait pas l'obligation de rencontrer formellement le collaborateur concerné pour son évaluation de fin d'année. Ledit collaborateur devait contester cette évaluation auprès de ce supérieur, puis au supérieur de ce

dernier, avant d'initier une procédure auprès du service des ressources humaines. A sa connaissance, la demanderesse s'était adressée à son supérieur, puis au supérieur de son supérieur, mais la défenderesse ignorait si l'employée avait ensuite entamé la procédure en contestation et fait appel à des arbitres neutres.

e. Par courrier du 16 juin 2014, la demanderesse a versé au dossier une seconde version de son projet de certificat de travail et détaillé ses calculs relatifs aux bonus 2011 et 2012 réclamés au regard d'une performance de "*good performer*".

Elle estimait avoir ainsi droit à un bonus de 5'124 fr. (5% du salaire annuel de 102'480 fr.) pour 2011, dont à déduire 2'283 fr. versés en mars 2012 sur la base d'un critère de "*developing performer*", soit un solde dû de 2'841 fr.

Pour 2012, les rapports de travail ayant pris fin le 31 octobre 2012, le montant du bonus dû sur 10 mois était de 4'270 fr. ((102'480 fr. x 5% / 12) x 10).

La demanderesse a, par conséquent, modifié ses conclusions et a demandé le versement d'un bonus brut total 2011 et 2012 de 7'111 fr., avec intérêts à 5% dès le 1^{er} novembre 2012.

f. Par courrier du 16 juin 2014, la défenderesse a, de son côté, produit ses directives internes mises à la disposition de tous ses employés, dont il ressortait que la demanderesse ne remplissait aucune des conditions cumulatives nécessaires à l'obtention d'un bonus 2012.

En effet, elle n'avait travaillé que 11 semaines en 2012 en raison de vacances et d'absences, alors qu'il fallait travailler au moins 12 semaines pendant la période de calcul pour pouvoir prétendre à un bonus. En outre, ne pouvait en principe participer au programme de bonus annuel que le personnel encore en place au 1^{er} mars de l'année suivante. Enfin, un collaborateur licencié ne pouvait prétendre à aucun bonus, sauf en cas de licenciement économique ("*good leavers*").

g. Lors de l'audience des débats principaux du 18 juin 2014, le Tribunal des prud'hommes a à nouveau entendu les parties.

La défenderesse a rappelé les critiques émises par D_____ dans le cadre de l'évaluation 2011.

Elle a par ailleurs versé à la procédure un nouveau projet de certificat de travail intermédiaire, modifié sur la base du projet de la demanderesse.

La demanderesse a relevé qu'elle avait eu des contacts avec des membres du service des ressources humaines concernant son problème d'évaluation. Elle avait par ailleurs entretenu de bons rapports de travail avec D_____ jusqu'à fin 2011, époque dès laquelle leurs rapports s'étaient dégradés.

h. Le Tribunal des prud'hommes a ensuite entendu des témoins.

- D_____, supérieur de la demanderesse de 2010 à 2012 et directeur au sein de B_____, a exposé que l'évaluation définitive de l'employée pour l'année 2011 lui avait semblé correcte, dans la mesure où la banque s'était réorientée vers la clientèle anglophone. En effet, A_____ ne disposait pas des compétences suffisantes en anglais, ce qui expliquait son évaluation moins bonne que par le passé. Elle avait été déçue de cette circonstance, même si l'appréciation "*developing performer*" n'était pas mauvaise et signifiait seulement que la banque attendait des améliorations de sa part. Selon le témoin, la différence d'appréciation du travail de la demanderesse, entre "*good performer*" ou "*developing performer*", était très faible et il avait hésité à adopter la première. C'était lors de la réunion des cadres de l'équipe WSS que la décision d'adopter la seconde appréciation avait été prise à l'unanimité.

Le témoin a confirmé avoir eu plusieurs entretiens avec la demanderesse en 2011 et avoir rédigé une note explicative au printemps 2012 dans le cadre d'une procédure interne. Il se souvenait qu'une "procédure de grief" ("*grievance process*") avait été ouverte en lien avec l'évaluation en cause.

La demanderesse avait été absente durant les deux semaines ayant suivi l'entretien lors duquel il lui avait communiqué le résultat de son évaluation.

Elle n'avait pas réagi de la manière espérée par la banque mais plutôt de manière négative, en s'opposant à l'évaluation critiquée et en tentant de renégocier ses commentaires plutôt qu'en s'efforçant de s'améliorer. Elle n'avait pas développé ses compétences techniques en 2012 et ne s'impliquait plus dans son travail, alors que, selon le témoin, l'amélioration demandée était à sa portée. En résumé, la demanderesse avait changé d'attitude, ce qu'D_____ regrettait car il avait apprécié sa relation de travail avec la demanderesse.

- J_____, membre de l'équipe WSS, a indiqué se souvenir que la demanderesse était parfois absente aux heures où elle devait être présente et qu'à certaines occasions, elle n'avait pas été capable d'assister ses supérieurs hiérarchiques, ce qui avait engendré d'autres problèmes au sein de la banque. Malgré les remarques qui lui avaient été formulées, il n'avait pas constaté d'amélioration.

- G_____, membre du service des ressources humaines, avait travaillé avec le département WSS depuis début 2012, dès sa reprise de la fonction de E_____. Elle a confirmé que lors d'un entretien avec la demanderesse, cette dernière était bouleversée et en larmes.

Selon le témoin, depuis son évaluation 2011, des tensions étaient apparues entre la précitée et D_____, la première se plaignant du comportement du second, alors que le point de désaccord était en réalité cette évaluation 2011.

Ce témoin a aussi confirmé avoir informé la demanderesse qu'une procédure interne dite de "*grievance process*" consistait à s'adresser à une personne neutre,

agissant comme médiateur, puis à un cadre, et en cas d'échec, à un membre de la direction générale qui tranchait le litige. Toutefois, A_____ n'y avait pas eu recours.

G_____ a en revanche contesté avoir dit à la demanderesse qu'il existait deux procédures internes possibles, puisqu'il n'en existait qu'une seule, applicable à tout type de conflit interne.

Le témoin a précisé avoir donné des conseils à la demanderesse pour aller de l'avant et ne pas rester braquée sur le résultat de son évaluation 2011, la précitée faisant une fixation sur sa notation, alors que, même si cette notation était déterminante, l'allocation du bonus demeurerait discrétionnaire.

- F_____, responsable de l'équipe "gestion de structures patrimoniales" de 2010 à 2013, supérieur de D_____ et dès lors, indirectement, le responsable hiérarchique de la demanderesse, a confirmé avoir reçu des plaintes d'autres managers en 2011 à propos de cette dernière. Lors de leur entretien, il lui avait expliqué les motifs de son évaluation, qu'elle n'avait pas acceptée, tout en restant cordiale.

- K_____, ingénieure patrimoniale, a travaillé avec la demanderesse entre 2008 et 2010, s'est dite satisfaite du travail fourni par cette dernière mais a déclaré avoir entendu d'autres personnes s'en plaindre.

- L_____, chef du département WSS de 2008 à 2010 et supérieur de la demanderesse durant cette période, a déclaré possible que des collaborateurs ou collègues lui aient parlé de points que la demanderesse aurait pu améliorer.

- M_____ a exposé qu'il avait créé le département WSS puis qu'il avait été remplacé par L_____ à son départ en 2009.

Il a déclaré que A_____ avait travaillé auparavant pour lui au sein de la fiduciaire de la banque et que c'est lui qui l'avait incitée à rejoindre ce nouveau service de B_____, tout en lui demandant de suivre des cours de perfectionnement en anglais. Il a dit avoir été satisfait de la demanderesse, qu'il considérait comme une assistante serviable, en confirmant la qualité générale de son travail.

Il a aussi déclaré qu'il aurait pu signer sans autre le certificat de travail proposé par la demanderesse, car il était totalement satisfait de son travail en 2009.

- N_____, consultante en ingénierie patrimoniale, a dit avoir travaillé avec la demanderesse au sein du département WSS et lui avoir directement fait des reproches sur la qualité de son travail. Elle avait, de son côté, noté une légère amélioration, même si ce n'était pas le cas des autres membres de l'équipe. Elle avait aussi entendu D_____ se plaindre régulièrement de la demanderesse.

- O_____, adjoint de M_____ de 2007 à 2010, a déclaré que la demanderesse était un bon élément de l'équipe et que les qualités qu'elle s'attribuait dans son projet de certificat de travail intermédiaire correspondaient à la réalité, s'agissant de la période pendant laquelle ils avaient collaboré.

- P_____, conseillère sociale en entreprise, a expliqué avoir été contactée par la demanderesse au printemps 2012 et avoir eu cinq entretiens avec elle, au cours desquels A_____ s'était plainte d'un sentiment d'injustice au regard de son évaluation 2011.

- H_____, médecin généraliste de la demanderesse, a dit avoir constaté qu'il l'avait vue très angoissée, en pleurs, présentant des troubles du sommeil ainsi que dans un état dépressif et refermé pendant sa consultation du 7 mai 2012. Son état pouvait alors ressembler à un *burnout*, bien que les symptômes d'un harcèlement moral ou un épuisement psychique étaient difficiles à distinguer.

La demanderesse souffrait par ailleurs du syndrome de Menière, une maladie de l'oreille interne qui se caractérisait par des vertiges, des vomissements et de la surdité. Le stress pouvait amplifier ces symptômes, mais pas générer de l'épuisement.

Le témoin lui avait d'ailleurs déjà prescrit un arrêt de travail du 22 février au 5 mars 2012.

- I_____, médecin-conseil de l'Union des Associations Patronales Genevoises mandaté par la défenderesse, a expliqué avoir confirmé le diagnostic du Dr H_____ et l'incapacité de travail d'une durée indéterminée, décidée par ce dernier. Il a ajouté que la demanderesse présentait un symptôme de déstabilisation et de colère, ainsi qu'un *burnout* dû à l'absence de reconnaissance de son engagement dans son travail.

- E_____, employée du service des ressources humaines jusqu'au début de l'année 2012, avait été contactée à fin 2011 par la demanderesse, alors en désaccord avec le résultat de son évaluation, de sorte qu'elle l'avait informée de l'existence d'une procédure interne de contestation de cette évaluation.

Selon ce témoin, il existait deux types de "*developing performer*" : le premier était clairement négatif alors que le second mélangeait des points positifs et d'autres à améliorer, catégorie dans laquelle la demanderesse se trouvait.

i. Dans sa plaidoirie écrite déposée le 14 novembre 2014, A_____ a persisté dans ses conclusions, telles que modifiées dans son courrier du 16 juin 2014 s'agissant des bonus 2011 et 2012.

Dans sa plaidoirie écrite expédiée le 14 novembre 2014, B_____ a persisté dans ses propres conclusions.

j. Dans son jugement du 9 mars 2015 présentement querellé, le Tribunal des prud'hommes a, en substance, retenu qu'une action en constatation était irrecevable en l'espèce, compte tenu du principe de subsidiarité, puisque la voie de l'action en exécution était ouverte à la demanderesse.

Cette dernière n'avait toutefois pas établi le caractère abusif de son licenciement, qui ne tendait pas à sanctionner ses contestations au sujet de son évaluation 2011 mais qui était la conséquence de ses performances insatisfaisantes en 2011 et particulièrement en 2012.

Le Tribunal a encore jugé que la demanderesse n'avait pas non plus démontré avoir été victime de *mobbing*. En effet, ses tensions avaient pour origine son refus d'accepter le résultat de son évaluation 2011 et ses relations avec son milieu professionnel, devenues difficiles à cause de ces circonstances, ne pouvaient s'apparenter à une forme de harcèlement psychologique au sens de la jurisprudence.

Par ailleurs, ses bonus 2011 et 2012 ne constituaient pas une part variable de son salaire mais une gratification discrétionnaire. Le montant versé en 2011 correspondait au résultat de l'évaluation du travail fourni par la demanderesse, alors qu'en 2012, la demanderesse n'avait plus rempli les conditions fixées par la banque pour l'octroi d'un bonus.

Les premiers juges ont encore admis la teneur du projet modifié de certificat de travail remis par la banque en audience du 18 juin 2014, dont la demanderesse ne pouvait exiger qu'il soit calqué sur son propre projet, particulièrement élogieux. En effet, en raison des manquements constatés, toute complaisance à cet égard aurait engagé la responsabilité de la banque envers un futur employeur de la demanderesse.

EN DROIT

1. **1.1** L'appel, écrit et motivé, doit être introduit auprès de l'instance d'appel dans les 30 jours à compter de la notification de la décision motivée (art. 311 al. 1 CPC). Les délais légaux et fixés judiciairement ne courent notamment pas du septième jour avant Pâques au septième jour après Pâques inclus (art. 145 al. 1 let. a CPC). Si le dernier jour est un samedi, un dimanche ou un jour férié reconnu par le droit fédéral ou le droit cantonal du siège du tribunal, le délai expire le premier jour ouvrable qui suit (art. 142 al. 3 CPC).

En l'espèce, l'appel a été formé le 23 avril 2015 contre le jugement du Tribunal des prud'hommes du 9 mars 2015, notifié aux parties le 10 mars 2015. Compte tenu de la suspension des délais de Pâques, le délai de 30 jours pour former appel dans le cadre de la présente cause est arrivé à échéance le vendredi 24 avril 2015.

Par conséquent, le présent appel a été interjeté en temps utile.

1.2 Dans les affaires patrimoniales, l'appel est recevable contre les décisions finales de première instance si la valeur litigieuse au dernier état des conclusions des parties devant le premier juge est de 10'000 francs au moins (art. 308. al. 1 let. a et al. 2 CPC).

En l'espèce, la valeur litigieuse est de 45'991 fr., de sorte que l'appel est recevable à la forme.

1.3 L'appelante conclut au paiement d'un bonus plus important que celui reçu pour l'année 2011, sans motiver cette prétention.

1.3.1 Il incombe à l'appelant de motiver son appel (art. 311 al. 1 CPC), c'est-à-dire de démontrer le caractère erroné de la motivation attaquée. Pour satisfaire à cette exigence, il ne lui suffit cependant pas de renvoyer aux moyens soulevés en première instance, ni de se livrer à des critiques toutes générales de la décision attaquée. Sa motivation doit être suffisamment explicite pour que l'instance d'appel puisse la comprendre aisément, ce qui suppose une désignation précise des passages de la décision que le recourant attaque et des pièces du dossier sur lesquelles repose sa critique (ATF 138 III 374 consid. 4.3.1).

1.3.2 En l'espèce, l'appelante reprend certes sa conclusion devant les premiers juges relative au paiement d'un bonus 2011 plus élevé que celui reçu, mais sans la motiver au regard de la décision prise par les premiers juges, car elle se limite à critiquer le jugement entrepris sous l'angle du bonus 2012 seulement.

Par conséquent, en tant qu'il concerne le paiement d'un tel bonus 2011 plus élevé que celui reçu, le présent appel est irrecevable.

1.4 La maxime des débats est applicable dans les litiges portant sur un contrat de travail lorsque la valeur litigieuse dépasse 30'000 fr. (art. 55 al. 1 et 247 al. 2 let. b ch. 2 CPC).

En l'espèce, la valeur litigieuse étant de 45'991 fr., la maxime des débats est applicable.

1.5 L'appel peut être formé pour violation du droit et constatation inexacte des faits (art. 310 let. a et b CPC). Le juge d'appel dispose d'un pouvoir de cognition complet et revoit librement les questions de fait comme les questions de droit. En particulier, il contrôle librement l'appréciation des preuves effectuée par le juge de première instance et vérifie si celui-ci pouvait admettre les faits qu'il a retenus (ATF 138 III 374 consid. 4.3.1; arrêt du Tribunal fédéral 4A_153/2014 du 28 août 2014 consid. 2.2.3).

- 2.** L'appelante reproche au Tribunal des prud'hommes d'avoir admis que son licenciement reposait sur l'insuffisance de ses prestations, alors qu'aucun manque de performance ne pouvait lui être imputé selon elle. Elle allègue que ce motif

invoqué par l'intimée n'était qu'un "prétexte" et que ses plaintes au sujet de son évaluation 2011 ont été la cause véritable de son licenciement. L'appelant reproche aussi aux premiers juges d'avoir versé dans l'arbitraire en retenant qu'elle n'avait pas mené la "procédure de grief" interne utilisable par les employés de la banque en cas de conflit avec cette dernière.

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, la liberté de la résiliation prévaut, de sorte que, pour être valable, un congé n'a en principe pas besoin de reposer sur un motif particulier. Le droit fondamental de chaque cocontractant de mettre unilatéralement fin au contrat est cependant limité par les dispositions sur le congé abusif (art. 336 ss CO) (ATF 136 III 513 consid. 2.3 p. 514; 131 III 535 consid. 4.1 p. 537 s.).

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

L'art. 336 al. 1 let. d CO notamment prévoit que le congé est abusif lorsqu'il est donné parce que l'autre partie fait valoir de bonne foi des prétentions résultant du contrat de travail (cf. arrêt du Tribunal fédéral 4A_102/2008 du 27 mai 2008 consid. 2, in PJA 2008 p. 1177). Pour que cette disposition soit applicable, il faut que l'autre partie ait eu la volonté d'exercer un droit (arrêt du Tribunal fédéral 4C_237/2005 du 27 octobre 2005 consid. 2.3). Il faut encore qu'elle ait été de bonne foi, même si sa prétention, en réalité, n'existait pas (arrêt 4C_237/2005 du 27 octobre 2005 consid. 2.3; arrêt 4C.229/2002 du 29 octobre 2002 consid. 3, in Pra 2003 n° 106 p. 574). Cette norme ne doit cependant pas permettre à un travailleur de bloquer un congé en soi admissible ou de faire valoir des prétentions totalement injustifiées (arrêt du Tribunal fédéral 4C.247/1993 du 6 avril 1994 consid. 3a et les auteurs cités).

Il n'existe aucune présomption légale selon laquelle le congé serait abusif lorsque la motivation donnée par l'employeur est fausse (ATF 121 III 60 consid. 3c). Toutefois, selon la jurisprudence, 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). Le point de savoir si une telle présomption est établie ou non relève de l'appréciation des preuves (cf. ATF 115 II 484 consid. 2b).

2.2 La partie qui entend demander une indemnité pour congé abusif fondée sur l'art. 336a CO doit faire opposition audit congé par écrit auprès de l'autre partie au plus tard jusqu'à la fin du délai de congé et doit introduire son action en justice dans les 180 jours à compter de la fin du contrat (art. 336b al. 1 et 2 CO).

2.3 Selon l'art. 157 CPC, le Tribunal établit sa conviction par une libre appréciation des preuves administrées.

Une preuve est *considérée comme apportée* lorsque le juge est convaincu de la réalité d'une allégation. Il doit être convaincu, d'un point de vue objectif, de l'existence du fait concerné. Cette existence ne doit cependant pas être établie avec certitude; il suffit que d'éventuels doutes paraissent insignifiants. En revanche, la simple vraisemblance prépondérante que le fait allégué s'est bien produit ne suffit pas. La fonction de la règle concernant le degré de la preuve est d'aider à la réalisation du droit matériel dans le procès. Des exigences trop élevées, ou inégales, quant au degré de la preuve, ne sauraient faire échec à l'application du droit. La loi elle-même, d'une part, et la jurisprudence et la doctrine, d'autre part, admettent des *exceptions à la règle de la preuve*, dans lesquelles la vraisemblance prépondérante ou la simple vraisemblance sont considérées comme suffisantes. Elles reposent sur l'idée que les difficultés de preuve qui se présentent typiquement dans certaines situations ne doivent pas faire échec à la réalisation du droit (ATF 128 III 271 consid. 2b/aa, JdT 2003 I 606).

En matière d'appréciation des preuves, il y a arbitraire lorsque l'autorité ne prend pas en compte, sans aucune raison sérieuse, un élément de preuve propre à modifier la décision, lorsqu'elle se trompe manifestement sur son sens et sa portée, ou encore lorsque, en se fondant sur les éléments recueillis, elle en tire des constatations insoutenables (arrêt du Tribunal fédéral 4A_683/2010 du 22 novembre 2011 consid. 2.2; ATF 137 I 58 consid. 4.1.2; 136 III 552 consid. 4.2; 134 V 53 consid. 4.3; 129 I 8 consid. 2.1).

2.4.1 Il ressort du courrier de licenciement rédigé par l'intimée le 4 septembre 2012 que la performance de l'appelante était insuffisante pour l'accomplissement adéquat des tâches liées à son poste au sein du département WSS et que son comportement professionnel n'était plus à la hauteur des attentes de son employeur. Malgré des discussions et des observations formulées durant la première moitié de l'année 2012 dans le but de redresser la situation, la performance et l'attitude de l'appelante étaient restées insuffisantes, ce qui avait conduit la banque à mettre un terme à leur relation contractuelle.

Il est par ailleurs établi que si l'appelante a donné satisfaction jusqu'à mi-2011, ses prestations ont par la suite été jugées moins bonnes que par le passé par ses supérieurs. La notation de ses performances s'est légèrement dégradée, passant de "good performer" à "developing performer" à fin 2011, dans le cadre de son évaluation annuelle.

En 2012, la situation a empiré. Absente du travail à plusieurs reprises dès le début de l'année, l'implication de l'appelante dans son travail a diminué et elle n'a pas tenu compte des remarques faites dans le cadre de cette évaluation 2011.

Depuis le 3 mai 2012, elle s'est trouvée en incapacité de travail pour une durée indéterminée, dans un état dépressif constaté médicalement et dû notamment à l'injustice ressentie à la suite de ladite évaluation. C'est d'ailleurs à l'issue de la période de protection de l'art. 336c al. 1 let. b CO que la banque a résilié leurs rapports de travail.

2.4.2 Il ressort aussi des enquêtes que les plaintes de l'appelante au sujet de son évaluation 2011, liées dès lors à l'appréciation de son travail au sein de la banque ont été écoutées et prises en compte par les différentes personnes sollicitées au sein de la banque.

L'appelante n'établit d'ailleurs pas avoir été confrontée à des obstacles dans ses démarches, les responsables, notamment RH, de la banque ayant pris le temps de la recevoir et ayant tenté de l'apaiser. Il lui a en effet été recommandé de ne pas se focaliser sur la seule évaluation 2011 et de se concentrer sur les points à améliorer à l'avenir, la note obtenue n'étant au demeurant pas catastrophique et permettant même l'obtention d'un bonus, certes moins élevé, et l'appréciation "*good performer*" pouvant être à nouveau lui être attribuée dès l'année 2012.

En outre, l'appelante a pu consulter une conseillère sociale mise à sa disposition par la banque et qui lui a accordé cinq entretiens au printemps 2012.

C'est ainsi à juste titre que le Tribunal des prud'hommes a retenu que les plaintes et interrogations de l'appelante avaient trouvé une réponse convenable au sein de la banque.

2.4.3 S'agissant de la "procédure de grief" interne à la banque, le supérieur de l'appelante a déclaré s'être souvenu qu'il en avait été question en lien avec son évaluation 2011 contestée par l'appelante et avoir dû préparer une note à ce sujet à l'attention du service des ressources humaines.

Toutefois, la collaboratrice de ce service ayant reçu l'appelante a déclaré aux premiers juges qu'aucune procédure formelle "de grief" n'avait été ouverte in casu, tout en précisant qu'en cas de litige, la banque favorisait dans un premier temps la discussion entre l'employé et son supérieur, ce qui a été le cas en l'espèce.

L'appelante n'a ainsi pas démontré qu'elle avait initié formellement une telle "procédure de grief" en saisissant un tiers neutre agissant comme médiateur. Tout au plus s'est-elle inquiétée des démarches à cet égard, le cas échéant, comme elle l'a elle-même déclaré devant les premiers juges. La conseillère sociale a d'ailleurs dit à ces derniers que l'appelante lui avait confié ne pas s'être pas décidée à entamer une telle procédure de grief.

C'est donc à bon droit que les premiers juges ont admis que l'appelante n'avait pas eu recours à la "procédure de grief" tout en retenant qu'elle n'avait pas été licenciée pour ce motif.

2.5 Il ressort en définitive de l'ensemble de ce qui précède que l'intimée n'a ni cherché à étouffer les contestations de l'appelante au sujet de son évaluation 2011 ni que ces contestations l'auraient décidée à signifier son congé à l'appelante.

Cette dernière n'est ainsi pas parvenue à établir que le motif de son congé exprimé par l'intimée, soit en l'espèce l'insuffisance de ses prestations, était fictif, de sorte que c'est à juste titre que les premiers juges ont retenu que ce congé n'était pas abusif au sens de l'art. 336 al. 1 let. d CO.

- 3.** L'appelante reproche au Tribunal des prud'hommes d'avoir mal apprécié les conditions d'octroi de son bonus 2012.

3.1 Si l'employeur accorde en sus du salaire une rétribution spéciale à certaines occasions, le travailleur y a droit lorsqu'il en a été convenu ainsi (art. 322d al. 1 CO).

Selon le Tribunal fédéral, la gratification, au sens de l'art. 322d CO, est une rétribution spéciale accordée à certaines occasions et dépendant, dans une certaine mesure en tout cas, de l'employeur, si ce n'est dans son principe, à tout le moins dans son montant. La prestation visée par l'art. 322d CO a un caractère précaire, en ce sens que son versement dépend en principe du bon vouloir de l'employeur (arrêt du Tribunal fédéral du 6 décembre 1995 consid. 2a, in JAR 1997 p. 124; ATF 139 III 155 consid. 3.1; arrêt du Tribunal fédéral 4A_172/2012 du 22 août 2012 consid. 8.2).

La caractéristique principale de la gratification réside dans son caractère discrétionnaire, à savoir dans le fait qu'à la différence du salaire, elle dépend au moins partiellement du bon vouloir de l'employeur. Le caractère discrétionnaire peut porter soit sur le principe même du paiement de la gratification, soit sur la quotité de cette dernière. Ainsi, "si le versement d'une gratification n'a pas été convenu, que ce soit expressément ou par actes concluants, cette prestation est entièrement facultative. Si les parties se sont accordées simplement sur le principe d'une gratification, l'employeur est tenu de la verser, mais il jouit d'une certaine liberté dans la fixation du montant alloué" (WYLER, Droit du travail, 3^e éd., 2014, p. 157).

3.2 En l'espèce, il n'est pas contesté que le bonus demandé constitue une gratification au sens de l'article 322d CO et non un élément du salaire au sens de l'art. 322a CO.

Le contrat de travail ne prévoit rien quant au versement d'un tel bonus.

L'appelante estime qu'elle remplissait les conditions d'attribution d'un bonus pour l'année 2012.

L'intimée fait valoir, au contraire, que l'appelante n'en remplissait aucune, en se fondant sur ses directives internes à ce sujet.

3.2.1 L'appelante prétend tout d'abord qu'il n'était pas nécessaire de travailler au sein de la banque au 1^{er} mars de l'année suivant l'année de référence, comme retenu par les premiers juges au regard desdites directives internes, mais seulement au 1^{er} mars de l'année de référence proprement dite.

Encore employée de la banque au 1^{er} mars 2012, elle a dès lors droit à un bonus pour cette année-là.

Cette interprétation ne résiste toutefois pas à l'examen.

Ce n'est en effet manifestement qu'une évaluation des performances en fin de l'année de référence qui peut conduire ou non à l'octroi d'un bonus pour cette même année, de sorte que c'est à juste titre que le Tribunal des prud'hommes a retenu que les directives internes visaient le 1^{er} mars de l'année suivant cette année de référence, et non le 1^{er} mars de cette année elle-même.

3.2.2 S'agissant au demeurant de cette exigence de travail d'au moins 12 semaines pour participer au programme de bonus de l'année correspondante, il apparaît que, de janvier à avril 2012, l'appelante admet une absence longue de cinq semaines en raison de vacances et d'une incapacité de travailler.

Elle prétend en appel avoir tout de même travaillé durant 12 semaines jusqu'à son arrêt de travail le 3 mai 2012 pour une durée indéterminée. Dans sa réponse à l'appel, l'intimée allègue, mais sans l'établir, que l'appelante n'aurait pas travaillé le 2 janvier, de sorte qu'elle n'aurait en réalité travaillé que durant 11 semaines complètes avant cet arrêt de travail.

Cette question peut toutefois demeurer indécise, car elle n'est pas déterminante pour l'issue du litige au vu de la solution retenue ci-dessus sous ch. **3.2.1**, l'appelante ne remplissant pas de toutes manières pas les conditions fixées par la banque pour l'octroi d'un bonus 2012.

3.2.3 Cela d'autant plus que les directives internes de l'intimée excluent la participation au programme de bonus de l'année en cours en cas de licenciement ("*dismissal*") sans prévoir de critères plus spécifiques en fonction de la cause de ce licenciement, sous réserve du licenciement économique ("*good leavers*") qui ne concerne pas la présente espèce.

3.3 C'est dès lors à juste titre, vu l'ensemble de ce qui précède, que le Tribunal a débouté l'appelante de ses conclusions visant l'octroi d'un bonus 2012 en application de l'art. 322d CO.

-
4. L'appelante critique encore le jugement querellé s'agissant de la teneur, incomplète selon elle, de son certificat de travail, jugée adéquate par le Tribunal des prud'hommes dans la version fournie par l'intimée le 18 juin 2014.

4.1 Le travailleur 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 de son travail et sa conduite (art. 330a al. 1 CO).

Le certificat de travail doit être exact et complet; il mentionnera les faits négatifs en relation avec les prestations de l'employé, pour autant que ceux-ci soient pertinents (ATF 136 III 510 consid 4.1).

Le choix de la formulation appartient en principe à l'employeur. Conformément au principe de la bonne foi, la liberté de rédaction reconnue à celui-ci trouve ses limites dans l'interdiction de recourir à des termes péjoratifs, peu clairs ou ambigus, voire constitutifs de fautes d'orthographe ou de grammaire. Le certificat doit contenir la description précise et détaillée des activités exercées et des fonctions occupées dans l'entreprise, les dates de début et de fin de l'engagement, l'appréciation de la qualité du travail effectué ainsi que de l'attitude du travailleur. Le travailleur qui n'établit pas avoir fourni des prestations d'une qualité au-dessus de la moyenne ne peut prétendre à un certificat de travail mentionnant qu'il a œuvré "à notre entière satisfaction" (arrêt du Tribunal fédéral 4A_117/2007 du 13 septembre 2007 consid. 7.1). Un certificat faussement élogieux est susceptible d'engager la responsabilité de l'employeur vis-à-vis de futurs employeurs (ATF 101 II 69). Enfin, le travailleur supporte le fardeau de la preuve des faits dont il demande l'adjonction (arrêt du Tribunal fédéral 4A_117/2007 du 13 septembre 2007 consid. 7.1).

4.2 En l'espèce, le Tribunal a condamné l'intimée à remettre à l'appelante un certificat de travail conforme au document que la première a produit à l'audience du 18 juin 2014 sur la base du projet rédigé par la seconde.

L'intimée y avait néanmoins remplacé les termes "à notre entière satisfaction" par les termes "à notre satisfaction", biffé la phrase "nous ne pouvons que recommander Madame A_____ sans aucune restriction à un futur employeur" et omis de mentionner la zone géographique "LATAM (Amérique latine)".

La Cour prend toutefois acte du fait qu'en audience du 18 juin 2014, l'intimée a accepté de réintégrer cette dernière précision à son document, laquelle figurait d'ailleurs dans sa première version du certificat de travail établie le 19 octobre 2012.

Pour le surplus, au regard du dossier, le certificat de travail litigieux, favorable à l'appelante, n'est guère critiquable, il est précis et il ne comporte aucun élément négatif.

Au contraire, l'intimée mentionne les qualités de son ancienne employée, décrite comme "analytique, consciencieuse, organisée et stable", ainsi que sa "compétence", ses "aptitudes organisationnelles", son "respect des délais" et sa "volonté d'apprendre", et, finalement, ses "bons résultats" à la satisfaction de la banque.

Eu égard aux lacunes reprochées à l'appelante par l'intimée durant le second semestre 2011 et plus particulièrement en 2012, on ne peut exiger de cette dernière l'intimée qu'elle reprenne mot pour mot le texte proposé par l'appelante, cela d'autant plus que, comme l'ont relevé à juste titre les premiers juges, un certificat trop élogieux pourrait engager la responsabilité de ladite intimée.

Par conséquent, la décision des premiers juges sur ce point sera confirmée, le certificat de travail en cause devant en outre comprendre l'indication "LATAM (Amérique latine)".

5. Des frais de justice compris entre 200 fr. et 10'000 fr. sont perçus dans les causes soumises à la Juridiction des prud'hommes, lorsque la valeur litigieuse excède 75'000 fr. devant le Tribunal des prud'hommes et 50'000 fr. devant la Chambre des prud'hommes de la Cour de justice (art. 116 CPC et 19 al. 3 let. c LaCC).

En l'espèce, la valeur litigieuse est de 45'991 fr., de sorte qu'il n'y a pas lieu de percevoir des frais judiciaires d'appel.

Par ailleurs, s'agissant d'une cause soumise à la juridiction prud'homale, il n'est alloué ni dépens ni indemnité pour couvrir les frais de représentation (art. 22 al. 2 LaCC).

* * * * *

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

A la forme :

Déclare recevable l'appel formé le 23 avril 2015 par A_____ contre les chiffres 3, et 4 et 5 du dispositif du jugement rendu par le Tribunal des prud'hommes le 9 mars 2015 (JTPH/105/2015) dans la cause C/10020/2013-4.

Au fond :

Le rejette et confirme le jugement entrepris.

Cela fait :

Ordonne à B_____ de compléter le certificat de travail conforme à celui qu'elle a versé au dossier le 18 juin 2014, en y insérant la mention "LATAM (Amérique latine)" à la fin de son deuxième paragraphe.

Dit qu'il n'est pas perçu de frais ni alloué de dépens.

Déboute les parties de toutes autres conclusions.

Siégeant :

Madame Valérie LAEMMEL-JUILLARD, présidente; Madame Nadia FAVRE, juge employeur, Madame Christine PFUND, juge salariée; Madame Véronique BULUNDWE-LÉVY, greffière.

La présidente :

Valérie LAEMMEL-JUILLARD

La greffière :

Véronique BULUNDWE-LÉVY

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.