



E _____
Dom. élu : Me BITTEL Patrick
Rue Sénebier 20
Case postale 166
1211 Genève 12

Madame T _____
Dom. élu :
Me WAEBER Jean-Bernard
Rue d'Aoste 1
Case postale 3647
1211 Genève 3

**Partie appelante et intimée sur
appel incident**

Partie intimée et appelante incidente

D'une part

D'autre part

ARRET

du vendredi 6 mai 2005

M. Christian MURBACH, président

Mme Colette WEBER et Monsieur Thierry ULMANN, juges employeurs

Mmes Heidi BUHLMANN et Sylvianne ZEDER-AUBERT, juges salariées

Mme Laure-Hélène LAISSUE, greffière d'audience

EN FAIT

A. a) T _____, née en 1945, a exercé, dès 1981, la profession de déléguée médicale auprès de diverses entreprises pharmaceutiques établies en Suisse. Ainsi, elle a travaillé en cette qualité, de 1981 à 1987, auprès de Z _____, puis de 1987 à 1990, de Y _____.

b) T _____ a été engagée, le 1^{er} mai 1991, également en qualité de déléguée médicale, par E _____ (ci-après E _____), filiale de la société pharmaceutique allemande éponyme, et dont le siège social se trouve à Zürich. E _____ disposait, à l'époque, de deux agences en Suisse, l'une à Bâle, l'autre à Berne, mais n'avait pas de bureaux à Genève.

Pendant toute la durée de ses relations contractuelles avec E _____, T _____ était domiciliée à X _____, dans le canton de Vaud.

c) Selon le contrat de travail signé par les parties le 27 février 1991, le secteur d'activité de T _____ se trouvait à Genève.

Le salaire convenu s'élevait à fr. 6'500.-- brut par mois, versé treize fois l'an, étant précisé que le dernier salaire mensuel brut de l'intéressée s'est élevé à fr. 8'550.--, payable également treize fois par année. Par ailleurs, T _____ recevait une indemnité mensuelle de fr. 100.-- notamment pour la mise à disposition d'installations privées. Elle disposait, en outre, d'un véhicule d'entreprise pour ses déplacements professionnels qui l'amenaient aussi à visiter des médecins domiciliés sur la côte vaudoise.

Les deux tiers du chiffre d'affaires de T _____ étaient réalisés dans le canton de Genève, qui accueillait également les deux tiers des conférences qu'elle était chargée d'organiser.

d) En 1993, T _____ a eu pour collègue A _____, né en 1964, qui, après avoir travaillé trois ans comme délégué médical, a quitté E _____ en 1994 pour y revenir, en 1997, comme chef des ventes pour la Suisse romande, et, à ce titre, devenir le supérieur hiérarchique direct de T _____. En septembre 2000, A _____ a quitté E _____ pour rejoindre une société concurrente et y occuper un poste à responsabilité supérieure. Il a alors été remplacé par B _____, né en 1953, qui est ainsi devenu le responsable direct de T _____, et ce jusqu'à fin juin 2002, date à laquelle il a quitté la société.

e) L'activité de T _____ au sein de E _____ a fait l'objet d'évaluations régulières concrétisées sous la forme de rapports annuels, établis par ses supérieurs hiérarchiques, intitulés « entretien de collaborateur », comportant l'appréciation de

ses performances ainsi que la redéfinition des objectifs annuels, d'entente avec l'intéressée.

f) Le rapport de 1996 mentionne, notamment, un engagement personnel de T_____ dans son travail, une conscience de ses responsabilités « au dessus de la moyenne » et, par ailleurs, l'atteinte des buts fixés. Sous la rubrique « mesures à prendre », il est indiqué que l'intéressée doit « sans délai encore mieux préparer chacune de ses visites et doit se contrôler et écouter ».

g) Au mois de mai 1998, le Dr C_____ s'est plaint auprès de A_____ du comportement de T_____ lors d'un cours de formation qui s'était déroulé le 8 mai 1998 et dont il était l'animateur. Ce médecin indiquait avoir dû intervenir auprès de ses confrères suisses présents, qui avaient jugé le comportement de l'intéressée « inacceptable », lui reprochant, notamment, d'avoir dérangé leur cours par ses allées et venues incessantes dans la salle et l'utilisation de son ordinateur pendant ledit cours, négligeant sa participation au déroulement de ce dernier.

Par courrier du 11 juin 1998 adressé à T_____, A_____ a invité cette dernière à lui faire connaître sa version des faits au sujet de cette affaire qu'il jugeait grave dans la mesure où cela nuisait à l'image de marque de la société.

Par courrier électronique du 15 juin 1998, T_____ a répondu à A_____ qu'elle n'avait rien à se reprocher par rapport à ce qui lui avait été demandé, c'est-à-dire gérer la logistique de ce cours (repas, pauses, matériels), mettant la réaction du Dr C_____ sur sa déception due au petit nombre des participants et médecins présents à ce cours. T_____ affirmait n'avoir ouvert son ordinateur que lors d'une pause et avoir utilisé son téléphone portable en dehors de la salle des cours pour appeler des médecins pendant leurs heures de consultations, ce dont elle avait averti les participants audit cours en s'excusant.

T_____ informait par ailleurs A_____ que puisqu'il jugeait cette affaire grave, elle allait prendre rendez-vous avec le chef du personnel de E_____ « pour le mettre au courant de ce malentendu que j'ai avec toi ».

A la demande de T_____, E_____ lui a délivré en 1999 un certificat intermédiaire de travail, dans lequel il n'était pas fait mention de la plainte précitée du Dr C_____, et ce, selon E_____, par égard envers l'intéressée.

h) Selon l'« entretien de collaborateur » du 26 janvier 1998, établi par A_____, T_____ est toujours décrite comme très volontaire, appliquée et engagée dans son travail, qu'elle fait toujours le maximum pour atteindre les buts fixés, mais qu'elle « doit apprendre à écouter et à laisser parler ses interlocuteurs » ainsi que « s'appuyer sur les aides visuelles concernant le vocabulaire médical ».

Des appréciations identiques figurent dans l'« entretien de collaborateur » du 6 mai 1998.

D'après l'« entretien de collaborateur » du 13 décembre 1999, les performances de T _____ sont considérées comme soit dépassant la moyenne, soit atteignant les buts fixés, avec la remarque que si l'intéressée est toujours aussi engagée et s'investit toujours autant pour la société, elle « doit refréner son impulsivité », de sorte que l'un des objectifs à atteindre durant la prochaine période était « l'augmentation de la qualité des entretiens avec les clients ».

i) Dans le courant du mois de mars 2000, D _____, un collègue de T _____ qui œuvrait dans le même secteur géographique qu'elle mais avec une autre gamme de produits E _____, a vu annuler par le Dr F _____, établi à Genève, l'une des visites qu'il avait prévu d'effectuer auprès de ce dernier, et ce raison du comportement de sa collègue à l'égard de ce médecin. Ce dernier, par courrier du 21 mars 2000 adressé à D _____, a remercié ce dernier de sa compréhension pour avoir repoussé leur rendez-vous, précisant qu'il venait d'avoir la visite d'une de ses collègues « dont le contact a été particulièrement difficile », de sorte qu'il remerciait le destinataire de son courrier de « refixer un rendez-vous pour cet automne ».

j) A la suite des observations et conclusions de ses supérieurs hiérarchiques, T _____ a été invitée à participer, en mars 2000, à un test ainsi qu'à un entretien d'évaluation à Zürich afin, notamment, de connaître ses besoins en matière de formation.

Lors dudit test, l'intéressée a obtenu 74,2 % de réponses justes, ce qui, au vu des questions posées, qui étaient « le pain quotidien » d'un délégué médical constituait un résultat « pas très bon pour une employée qui a de longues années d'expérience, mais satisfaisant ». Ce test a convaincu le responsable du département « recherche et développement » auprès de E _____, le Dr G _____, qu'il fallait améliorer la formation de T _____, l'intéressé précisant qu'un résultat audit test d'au moins 90% pouvait être qualifié de « très bon », d'au moins 80 % de « bon » et d'au moins 70% de « satisfaisant », un résultat entre 70 et 79 % nécessitant « absolument d'approfondir la connaissance » (PV d'enquêtes du 12.03.2003, p. 2 décl. G _____; PV d'enquêtes du 26.11.2003, p. 4, décl. de H _____).

Le 23 mars 2000 également, A _____ a eu un entretien d'évaluation avec T _____.

Celle-ci était considérée comme une collaboratrice extrêmement engagée et motivée, dont la moyenne des visites se situait au-dessus des normes et ses capacités à organiser et à gérer des manifestations étaient reconnues et appréciées, l'intéressée étant bien acceptée par une grande partie de la clientèle de E _____, notamment par le fait qu'elle était en contact depuis « fort longtemps » avec elle. Par ailleurs, T _____ atteignait les budgets fixés, voire les dépassait chaque année. En

revanche, il était relevé que le contenu du message délivré par l'intéressée chez les clients ne correspondait pas systématiquement à celui que désirait faire passer E____, qu'il y avait « des bruits persistants » provenant tant des employés de la société que des clients de l'intéressée, au sujet de l'image négative de ladite société répercutée par celle-ci dans son secteur d'activités, T_____ ayant également une « difficulté connue » d'obtenir des rendez-vous chez une partie des clients importants de E____. Par ailleurs, les connaissances médicales de T_____ étaient jugées à la « limite inférieure » des standards actuels requis pour la représentation de E____ chez les médecins, et ce en dépit de ses huit ans de présence dans la société, les formations de base ainsi que continue suivies, l'attitude de l'intéressée lors des entretiens chez des clients démontrant, en outre, sa difficulté à intégrer les différentes techniques de vente apprises au cours de sa longue carrière dans le milieu. Ainsi, il était préconisé une « élévation du niveau des connaissances scientifiques et techniques » de l'intéressée « au niveau des standards requis par E____ », notamment par une formation individuelle.

En avril et mai 2000 T_____ a ainsi suivi une telle formation à l'issue de laquelle elle a effectué un nouveau test auquel elle a fourni 88 % de réponses justes de sorte, que, dans un courrier électronique du 8 juin 2000 adressé à A_____, le Dr G_____ a indiqué que les connaissances de l'intéressée étaient « bonnes ».

k) En septembre 2000, avant de quitter E____, A_____ a travaillé environ deux semaines avec son successeur, B_____.

l) Le rapport établi par ce dernier, à la suite de l'« entretien de collaborateur » du 21 décembre 2000 avec T_____, contient les mêmes appréciations que les précédents rapports concernant les performances de l'intéressée, y compris en ce qui concerne la maîtrise de son impulsivité et de sa spontanéité.

m) Le 20 mars 2001, le Dr I_____, qui avait participé en tant qu'orateur à un colloque s'étant tenu à la fin de l'année 2000 à Genève - colloque organisé par W_____ mais dont les frais étaient pris en charge par E____ - s'est plaint de l'attitude « trop agressive » et « contre-productive pour les produits V_____ et E____ en général » de T_____ à son égard, celle-ci lui ayant fait comprendre ce qu'elle aurait voulu qu'il dise, notamment au sujet du nouveau produit V_____ de E____, lors des prochains colloques prévus ; en revanche, durant les deux colloques suivants auxquels il avait participé, également en tant qu'orateur, « les choses s'étaient mieux passées » puisqu'il avait parlé du médicament V_____, ce qu'il n'avait eu aucun mal à faire dans la mesure où lesdits colloques étaient concentrés spécifiquement sur les pneumonies, ce que traitait le V_____, contrairement au premier colloque où son exposé concernait tous les antibiotiques d'urgence.

Lors de son audition, I_____ a précisé qu'avant de participer aux deux autres colloques susmentionnées, il avait parlé de T_____ avec des médecins de

Genève et été très surpris que certains d'entre eux lui avaient dit ne plus recevoir l'intéressée « en raison de son agressivité » (P. V. d'enquêtes du 17.06.2003, p. 2 – 3)

n) Les 17, 18, 23 et 24 avril 2001, B_____ s'est entretenu téléphoniquement avec cinq autres médecins, soit avec les Drs J_____, K_____, L_____, M_____ et N_____, qui lui ont fait part de l'attitude désagréable, trop agressive, voire insupportable de T_____, ayant déterminé certains d'entre eux de ne plus accepter de recevoir celle-ci. B_____ a reporté par écrit les doléances de ces six médecins (pièce 5 chargé E____, avec « caviardage » de leurs noms).

Lors de leurs auditions par le Tribunal des prud'hommes, les médecins précités ont confirmé leur déclaration, y apportant parfois quelques nuances, étant précisé que, pour deux d'entre eux, les faits remontaient à plusieurs années (dix ans en ce qui concerne la Dresse N_____ et sept ou huit ans pour ce qui était de L_____).

o) Le 25 avril 2001, jour de son retour de deux semaines de vacances, T_____ a été informée par B_____ des plaintes des six médecins susmentionnés qui désiraient garder l'anonymat dans le cadre de cette affaire et à qui il avait garanti la confidentialité.

Le 25 avril 2001, lors d'un entretien qui a eu lieu au U_____ à Bussigny, B_____ a confirmé à T_____ les doléances dont lui avaient fait part, entre le 20 mars et le 24 avril 2001, les six médecins susmentionnés, expliquant à son interlocutrice que, « globalement », les reproches formulés à son encontre avaient été les suivants : « attitude agressive mettant mal à l'aise le médecin, remarques désobligeantes, dialogue impossible, attitude désagréable, comportement portant préjudice à E_____ et à ses produits, arrogance », avec la précision que les médecins concernés ne voulaient plus la recevoir, s'efforceraient de l'éviter ou hésitaient à prescrire ou ne prescrivaient plus les médicaments E_____.

B_____ a confirmé cet entretien dans un courrier électronique qu'il a adressé le 26 avril 2001 à T_____, en lui précisant que la « gravité des faits » l'incitait à en parler à la direction de la société, et que, « comme convenu », il la « tiendrait rapidement au courant des conséquences possibles ».

p) Par courrier du 27 avril 2001, B_____ a invité T_____ à se rendre le 30 avril 2001 à Zürich auprès de O_____, chef des ressources humaines de E____, afin de discuter de cette affaire.

Le 30 avril 2001, à 11 h 03, T_____ a transmis à O_____, avec copie à B_____, un courrier électronique pour confirmer l'annulation du rendez-vous de 14 h à Zürich, vu son « état physique (vomissements) et psychique ne lui permettant pas de faire ce long voyage ».

Parallèlement, T_____ a été déclarée en incapacité totale de travailler pour raison de maladie, étant précisé que celle-ci perdurait encore le 3 novembre 2004.

q) Le 10 mai 2001 T_____ a eu un entretien à Zürich avec B_____ et O_____ à l'issue duquel elle a été informée de la décision de la licencier « suite aux réclamations massives de clients-médecins », licenciement qui a été confirmé à l'intéressée le même jour par courrier.

r) Par lettre recommandée du 29 octobre 2001 adressée à T_____, E___ a déclaré résilier son contrat de travail avec un délai de trois mois, soit pour le 31 janvier 2002, compte tenu de la période de suspension de 180 jours suite à son incapacité de travail. L'intéressée était libérée avec effet immédiat de son travail, avec la précision que pendant la durée de l'exemption de service, elle devait prendre toutes les vacances auxquelles elle avait encore droit et compenser les soldes éventuels des heures supplémentaires accomplies. Par ailleurs, il était demandé à T_____ de restituer la voiture d'entreprise qu'elle avait indiqué n'être pas intéressée à racheter, avec la précision, qu'en compensation, elle recevrait une indemnité de fr. 300.-- par mois jusqu'à la date de la fin des rapports de travail.

s) Le 29 octobre 2001 également, T_____ a adressé à P_____, directeur de E___, une lettre recommandée pour se plaindre de la façon dont elle avait été traitée tant par A_____ que B_____, de la « mauvaise ambiance » qui régnait au sein de l'équipe des délégués médicaux et de sa difficulté à son âge de retrouver du travail aux mêmes conditions, ce à quoi elle ne pouvait « pas penser pour le moment », étant « psychologiquement très atteinte dans sa santé ».

s) Par courrier de son avocat du 9 novembre 2001, T_____ s'est plainte auprès de E___ des « diverses violations de ses droits personnels commises par plusieurs de ses supérieurs hiérarchiques successifs », affirmant que la société portait la responsabilité de ces divers manquements à l'art. 328 CO qui avaient entraîné la longue incapacité de travail qu'elle subissait actuellement. T_____ enjoignait également E___ de « faire cesser les accusations infondées la concernant », répandues selon elle, par certains cadres de l'entreprise. Enfin, l'intéressée déclarait opter pour la garde de son véhicule de service jusqu'à la fin des rapports de travail, étant insatisfaite de l'offre de compensation de son employeur à cet égard.

t) Par courrier du même jour adressé à P_____, T_____ s'est plainte de l'inaction de celui-ci à la suite du courrier qu'elle lui avait adressé le 29 octobre 2001 en rapport avec le « harcèlement dont elle a été victime de la part de plusieurs de ses supérieurs hiérarchiques successifs » ainsi que les circonstances de son licenciement, qui pouvait « sans hésitation être qualifié d'abusif ». L'intéressée indiquait également que son congé était, à ses yeux, « incompréhensible » et qu'elle attendait une intervention ou à tout le moins une explication à ce sujet.

E_____ lui a répondu par courrier du 13 novembre 2001, qu'elle confirmait ce qui lui avait déjà été clairement communiqué le 10 mai 2001 à Zürich, à savoir que la raison de son licenciement résidait dans les « réclamations massives » reçues de la part de médecins qui ne pouvaient plus tolérer son attitude agressive, attitude qui n'était pas compatible avec ce que l'on pouvait attendre d'une déléguée médicale. Il était précisé que, dans leur grande majorité, les médecins n'intervenaient pas ou fermaient les yeux si un délégué médical n'avait pas un comportement adéquat, de sorte que, à la suite des réactions de ses clients, il n'était plus possible à la société de tolérer cette situation. Par ailleurs, E_____ contestait avoir la moindre responsabilité dans la longue incapacité de travail de son ex-employée, dans la mesure où, lors des entretiens que celle-ci avait eus les 25 avril 2001 à Bussigny et 10 mai 2001 à Zürich, elle avait déjà fait part de son « état de santé fragilisé » par la maladie d'une proche amie hospitalisée. Enfin, E_____ indiquait être d'accord que le solde de vacances qui était dû à son ex-employée soit rémunéré à la fin des rapports de travail, à la condition que l'intéressée « soit toujours en maladie ».

u) Par pli du 22 novembre 2001, T_____, par l'intermédiaire de son conseil, a informé E_____ qu'elle contestait « radicalement » les raisons alléguées pour son licenciement qu'elle considérait comme des « prétextes ». En outre, elle affirmait que sa longue incapacité de travailler n'était pas liée à la maladie d'une tierce personne, mais au mobbing dont elle avait « fait l'objet pendant trop longtemps de la part de ses supérieurs hiérarchiques ».

v) Par courrier du 30 novembre 2001, E_____ a mis en demeure T_____ de lui restituer, d'ici au 14 décembre 2001, le véhicule de service qu'elle avait mis à sa disposition, cette voiture étant nécessaire à la personne lui ayant succédé pour effectuer son travail.

T_____ ne s'étant pas exécutée, E_____ l'a informée, par lettre du 20 décembre 2001, avoir dû se procurer une autre voiture en leasing, ce qui avait occasionné des frais supplémentaires qu'elle se réservait « le droit de compenser ».

w) Les parties ont ensuite, par le biais de leurs conseils respectifs, échangé plusieurs courriers qui n'ont toutefois pas permis de mettre fin au litige les opposant.

B. a) Par acte déposé le 2 juillet 2002 au greffe de la juridiction des prud'hommes, T_____ a assigné E_____ en paiement d'un montant de fr. 695'946.85, avec intérêts à 5 % l'an dès le 1er février 2002, soit :

- fr. 590'854.10 à titre de « réparation du dommage économique » ;
- fr. 61'132.-- à titre d'indemnité pour licenciement abusif (six mois de salaire) ;
- fr. 20'000.-- à titre d'indemnité pour tort moral ;
- fr. 10'000.-- à titre de « prime sur objectifs » ;
- fr. 1'350.-- à titre de « restitution de retenues sur salaire opérées à tort (frais de véhicule) »;
- fr. 12'610.75 à titre d'indemnité pour vacances non prises.

Dans ses écritures, T _____ a notamment exposé avoir subi, en premier lieu, de A _____, en sa qualité de chef des ventes pour la Suisse romande, un harcèlement psychologique l'ayant contrainte à s'adresser une première fois à la direction de Zürich dans le courant du mois de juin 1998. N'ayant pas accepté cette démarche, l'intéressé avait adopté, jusqu'à son départ en l'an 2000, une attitude agressive sur le plan professionnel (démarches visant à la déstabiliser en lui adressant des reproches quant à une connaissance insuffisante des produits, etc.).

T _____ a indiqué que, le 12 avril 2001, avant son départ pour deux semaines en vacances, elle avait encore reçu un appel téléphonique de A _____, qui lui avait reproché d'avoir fait courir certaines fausses rumeurs le concernant au sein de l'entreprise et chez des clients de celle-ci, notamment qu'il avait été licencié par E _____. T _____ a, en outre, indiqué qu'à son retour de vacances, B _____ avait, à partir du mois d'août, prétexté des plaintes anonymes pour résilier son contrat de travail, plaintes au sujet desquelles elle n'avait pas eu la possibilité de se déterminer. Ainsi, au vu de « l'atteinte grave portée à ses droits personnels », qui l' avait précipitée dans une « profonde dépression ayant finalement débouché sur une décision d'invalidité totale AI », T _____ réclamait une indemnité de fr. 20.000.-- à titre de réparation du tort moral subi. Par ailleurs, elle soutenait que son licenciement devait être qualifié d'abusif car devant être mis en rapport avec sa précédente plainte auprès de la direction de Zürich ; à cet égard, elle réclamait une indemnité équivalant à six mois de salaire.

De surcroît, T _____ a relevé qu'au vu de son âge et de son état de santé, il était pratiquement exclu qu'elle reprenne un jour sa profession de déléguée médicale, ce qui constituait une atteinte à son avenir économique correspondant à la différence entre le gain qu'elle aurait réalisé par son activité professionnelle, d'une part, et le revenu d'invalidité qu'elle devait dorénavant percevoir, d'autre part.

T _____ a également exposé réclamer un montant de fr. 10'000.-- à titre de prime – introduite par son employeur depuis de nombreuses années – sur les objectifs atteints, objectifs qu'elle avait été empêchée de réaliser au cours de l'année 2001, de sorte que la prime afférente à cette année-là lui était due et devait être calculée en comparaison des primes fixées en 1999 et en 2000, respectivement de fr. 10'060.-- et fr. 8'100.--.

T _____ a également expliqué avoir droit à une indemnité pour vacances non prises, produisant à cet égard un décompte de ses vacances pour l'année 2001, ainsi que plusieurs décomptes de frais de voyage, faisant apparaître sa participation à des conférences le samedi.

Enfin, concernant les retenues « injustifiées » dont le remboursement lui était réclamé par son ex-employeur, T _____ s'est référée à ce sujet au décompte final établi par E _____.

b) Dans ses écritures responsives du 18 septembre 2001, E_____ a soulevé, en premier lieu, une exception d'incompétence, à raison du lieu, faisant valoir, à cet égard que son siège était à Zürich et que Genève ne pouvait pas être considéré comme le lieu où son ex-employée avait habituellement accompli son travail, les faits allégués ne s'étant pas produits dans le canton de Genève, mais à Fribourg (domicile de A_____), à X_____ (domicile de T_____), à Bussigny (bureaux de E_____) ou encore à Zürich (son siège social).

E_____ a également soutenu que le congé litigieux n'était pas abusif, car étant sans aucun lien avec les différends que T_____ avait pu avoir avec A_____. En outre, son ex-employée n'avait pas fait opposition au congé dans les formes prévues à l'art. 336 b CO. Quant à la prime réclamée pour l'année 2001, E_____ a indiqué que les objectifs de vente de T_____ n'avaient pas été atteints.

Enfin, cette dernière n'avait pas droit non plus à une indemnité pour des vacances non prises, puisqu'elle avait manifestement pu prendre celles-ci, dès lors qu'elle avait été à même de parcourir, durant une période de neuf mois et jusqu'à la fin des rapports de travail, un total de 15'000 km avec la voiture de fonction qu'elle n'avait, au demeurant, pas restituée.

c) Lors de l'audience de comparution personnelle des parties du 23 octobre 2001, T_____ a confirmé sa demande et soutenu que ses problèmes professionnels au sein de l'entreprise avaient commencé avec l'arrivée de A_____ au mois d'octobre 1998. Selon elle, l'intéressé se trouvait « sous tension » en raison de problèmes personnels liés à son divorce, de sorte qu'il l'avait « prise en grippe » et adoptait constamment à son encontre un comportement humiliant, y compris lors des visites menées conjointement auprès de certains médecins. Par ailleurs, T_____ a affirmé que, lors du départ de A_____, ce dernier avait lui-même introduit au sein de l'entreprise son remplaçant B_____, dont les rapports avec elle avaient été de ce fait toujours tendus.

d) Le Tribunal a procédé à l'audition de nombreux témoins les 23 octobre et 18 décembre 2002, ainsi que les 12 mars, 17 juin, 17 septembre et 26 novembre 2003, dont les déclarations seront reprises dans la mesure utile ci-dessous dans la partie En droit.

e) Par jugement notifié le 11 mai 2004, le Tribunal a rejeté l'exception d'incompétence à raison du lieu formée par E_____, et a condamné celle-ci à payer à T_____ les sommes suivantes, avec intérêts à 5 % l'an, dès le 1^{er} février 2002 (dès le 18 décembre 2003 s'agissant de la somme de fr. 344'960.20) :

- fr. 12'610.75 brut, à titre d'indemnité pour 28.02 jours de vacances ainsi que pour compensation de quatre jours de congés non pris ;

- fr. 10'000.-- brut à titre de prime sur objectifs pour l'exercice 2001 ;

- fr. 61'132.-- net à titre d'indemnité pour licenciement abusif ;
- fr. 344'960.20 net à titre de dommages dus consécutivement à une violation de l'art. 328 CO ;
- fr. 38'352.20 net à titre de perte de gain pour la période du 1er février 2002 au 18 décembre 2003 ;
- fr. 1'350.-- net à titre de remboursement de frais de véhicule déduits à tort par E_____.

Les arguments des premiers juges sont repris dans la mesure utile ci-dessous dans la partie En droit.

C. a) Par acte déposé au greffe de la Cour de céans le 11 juin 2004, E_____ appelle de ce jugement dont elle sollicite l'annulation, concluant, à ce qu'il soit dit et constaté que la juridiction des prud'hommes est incompétente à raison de la matière pour connaître du litige l'opposant à T_____, subsidiairement à ce que cette dernière soit déboutée de toutes ses conclusions. Par ailleurs, E_____ sollicite, préalablement, la réouverture des enquêtes, ainsi qu'une expertise psychiatrique concernant l'état dépressif de T_____, notamment au sujet de ses causes, de sa nature, de son développement depuis son origine ainsi que de sa durée probable.

b) Dans ses écritures responsives du 6 août 2004, T_____ a conclu au déboutement de sa partie adverse de toutes ses conclusions. Formant appel incident, elle a, par ailleurs, sollicité la modification du jugement du Tribunal des prud'hommes en tant qu'il avait condamné E_____ à lui verser les sommes de fr. 344'960.20 et fr. 38'352.20 à titre de perte de gain future et de perte de gain subie jusqu'au prononcé du jugement, concluant à cet égard à ce que soit fixé à fr. 177'381.-- le montant qui lui était dû à titre de perte de gain subie jusqu'au prononcé de l'arrêt à rendre et que soient réservés, conformément à l'art. 46 al. 2 CO, ses droits à une indemnisation de la perte de gain future lors d'une révision dudit arrêt.

c) Dans ses écritures du 13 septembre 2004, E_____ a conclu au déboutement des conclusions de sa partie adverse sur appel incident.

d) Lors de l'audience du 3 novembre 2004 devant la Cour de céans, T_____ a indiqué être toujours dans l'attente du rapport d'expertise à laquelle elle avait été soumise de la part de l'AI, précisant être disposée à produire une telle expertise si la Cour de céans le souhaitait. En outre, elle affirmait être toujours en incapacité de travail à 100 %.

Enfin, s'agissant de la prime sur les objectifs réalisés, T_____ a affirmé avoir reçu celle-ci chaque année depuis son engagement par E_____ lui précisant que, ces dernières années, ladite prime était versée chaque six mois en mars et en septembre

et que son montant était fixé en fonction de plusieurs critères, en particulier le chiffre d'affaires et le nombre de visites réalisées auprès des médecins.

A cet égard, E_____ a indiqué que cette prime était versée à tous les employés du service de vente, qu'elle était limitée à 10 % au maximum du salaire annuel des intéressés, et payée selon les modalités figurant à la pièce 43 du chargé de sa partie adverse, précisant que la base des objectifs de vente concernant ce bonus était modifiée chaque année.

Enfin, T_____ a réaffirmé que sa dépression était la conséquence de son licenciement abusif, ce que E_____ a derechef contesté.

e) Les autres arguments des parties ainsi que les pièces qu'elles ont produites seront repris dans la mesure utile ci-dessous.

EN DROIT

1. Les appels, tant principal qu'incident, ont été interjetés dans les formes et délais prévus aux art. 59 et 62 de la loi sur la juridiction des prud'hommes (ci-après LJP).

2. C'est en vain que E_____ se prévaut d'une incompétence *ratione loci* des juridictions des prud'hommes pour connaître du litige l'opposant à son ex-employée au motif principal qu'elle ne disposait d'aucune installation fixe à Genève.

En effet, aux termes de l'art. 24 al. 1 de la loi fédérale sur les fors (ci-après Lfors), « le Tribunal du domicile ou du siège du défendeur ou le Tribunal du lieu où le travailleur accomplit habituellement son travail est compétent pour connaître les actions fondées sur le droit du travail ».

Avant l'entrée en vigueur de la Lfors, soit le 1^{er} janvier 2001, cette question était réglée par l'art. 343 al. 1 CO, prévoyant que « les litiges relevant du contrat de travail seront portés, à choix, devant le for du domicile du défendeur ou du lieu de l'exploitation ou du ménage pour lequel le travailleur accomplit son travail ».

S'agissant de la nouvelle formulation de l'art. 24 Lfors, le message du Conseil fédéral indique que « le point de départ est ainsi la règle générale et prouvée de l'art. 343 al. 1 CO (...) ». Est nouveau le fait d'utiliser, en lieu et place de l'expression « lieu de l'exploitation ou du ménage pour lequel le travailleur accomplit son travail », les termes « lieu dans lequel le travailleur accomplit habituellement son travail », ce qui correspond à la réglementation et à la terminologie du droit international. Le lieu dans lequel le travailleur accomplit habituellement son travail correspond matériellement au lieu de l'exploitation ou du ménage » (FF 1999, p. 2624 – 2625).

Si dans sa jurisprudence relative à l'art. 343 al. 1 CO, le Tribunal fédéral avait rejeté l'assimilation du lieu de l'exploitation au lieu d'exécution du travail (cf. ATF 114 II 353), notre Haute de Cour a fait, dans un arrêt subséquent (4C. 389/2000 du 15 mars 2001), une interprétation extensive de la notion d'exploitation, en affirmant notamment que l'exploitation ou le travailleur exerce son activité ne doit pas nécessairement être une exploitation appartenant à l'employeur et qu'elle pouvait être, selon les circonstances, celle d'un tiers. Le Tribunal fédéral a, par ailleurs, incidemment relevé que le for alternatif en droit du travail se rapprochait désormais du lieu d'exécution du travail, ce qui semblait d'ailleurs correspondre à la volonté du législateur lors de l'adoption de l'art. 24 Lfors, afin de s'aligner sur la réglementation et la terminologie du droit international.

S'agissant de cette dernière terminologie, il convient de relever que les termes « lieu dans lequel le travailleur accomplit habituellement son travail » sont retenus tant par la loi fédérale sur le droit international privé (LDIP, art. 115 al. 1) que la Convention de Lugano (CL, art. 5 ch. 1, 2^{ème} phrase), cette dernière prévoyant du reste, à titre subsidiaire le for du lieu de l'établissement ayant embauché le travailleur, uniquement pour les cas où le travailleur n'accomplissait pas son travail dans un même lieu (soit dans le même pays parmi les Etats contractants de ladite convention).

Dès lors, on doit admettre, avec les premiers juges, que le for prévu à l'art. 24 al. 1 Lfors se rapproche plus du lieu d'exécution du travail que sous l'empire de l'ancien art. 343 al. 1 CO. C'est ainsi à juste titre que le Tribunal des prud'hommes a considéré que cette constatation s'avérait particulièrement vraie dans le cas des collaborateurs employés au service extérieur d'une société qui, comme dans le cas d'espèce, fournissent le travail en dehors du canton d'établissement de leur employeur et que cette solution, au vu de sa teneur même ne heurtait pas l'art. 24 al. 1 Lfors, alors que la solution offerte par l'ancien art. 343 al. 1 CO était jugée insatisfaisante.

Enfin, c'est également à bon droit que les premiers juges ont estimé que l'esprit de l'art. 24 Lfors s'accommodait fort bien d'un for au lieu de l'accomplissement effectif de la prestation de travail, du moins pour les cas où ce lieu différait du lieu de l'exploitation de l'employeur, compte tenu, d'une part, du but de protection de la partie faible que suppose cette disposition, et, d'autre part, du rapprochement opéré avec la notion même telle que retenue en droit international.

Dès lors, dans la mesure où il est établi que T_____ accomplissait habituellement la majeure partie de son travail (les deux-tiers au moins) sur le territoire genevois, les juridictions prud'homales de ce canton apparaissent compétentes à raison du lieu pour connaître du litige opposant les parties.

L'appel se révèle ainsi infondé sur ce point.

3. E_____ fait tout d'abord grief au Tribunal de n'avoir pas retenu que son ex-employée ne s'était pas opposée à son congé dans le délai prévu à l'art. 336b CO, de sorte qu'elle était forclosée à le contester.

3.1. A teneur de l'art. 336b CO, la partie qui, comme en l'occurrence, entend demander l'indemnité fondée sur les art. 336 et 336a CO doit faire opposition au congé par écrit auprès de l'autre partie au plus tard jusqu'à la fin du délai de congé (al. 1) ; si l'opposition est valable et que les parties ne s'entendent pas pour maintenir les rapports de travail, la partie qui a reçu le congé peut faire valoir sa prétention à une indemnité et doit agir par voie d'action en justice dans les 180 jours à compter de la fin du contrat, sous peine de péremption (al.2).

3.2. En l'occurrence, c'est en vain que E_____ invoque le non respect de cette disposition par sa partie adverse.

En effet, le courrier du 10 mai 2001, communiqué à T_____ en confirmation de l'entretien qui avait eu lieu le même jour à Zürich et à l'issue duquel elle avait été informée de la décision de la licenciée, ne contenant, en raison de l'incapacité de travail de l'intéressée, aucune date de délai de congé, c'est la lettre recommandée du 29 octobre 2001, dans laquelle E_____ déclarait résilier le contrat de travail pour le 31 janvier 2002, qui, compte tenu de la période de suspension de 180 jours due à ladite incapacité de travail, doit être prise en considération pour faire partir le délai de contestation prévu à l'art. 336b al. 1 CO.

Or, par l'intermédiaire de son conseil, T_____ a transmis à E_____, le 22 novembre 2001, une lettre dans laquelle elle déclarait contester radicalement les raisons alléguées à l'appui de son licenciement qu'elle considérait comme des « prétextes ».

Dès lors, l'opposition au congé a été faite dans le délai légal prévu à l'al. 1 de l'art. 336b CO.

3.3. Par ailleurs, il apparaît que T_____ a déposé sa demande en justice dans les 180 jours à compter de la fin du contrat, de sorte qu'elle a également satisfait sur ce point aux exigences de l'al. 2 de l'art. 336b CO.

Le grief de E_____ s'avère, dès lors, infondé sur ce point.

4. E_____ soutient n'avoir pas licencié abusivement T_____, reprochant à cet égard aux premiers juges d'avoir statué à cet égard sur la base d'une appréciation arbitraire des preuves.

4.1. Les premiers juges ont considéré que le licenciement notifié à T_____ était abusif car il s'agissait d'un congé « de repréailles » au sens de l'art. 336 al. 1 lit. d CO, aux motifs du lien manifeste existant entre ledit congé et les réclamations adressées par l'intéressée, en 1998, à la direction du Zürich, concernant précisément le comportement à son égard de A_____. A ce sujet, le Tribunal a précisé qu'il

lui semblait important de relever que « l'animosité » entre ces deux employés était d'une ampleur certaine, puisqu'elle avait apparemment survécu au départ de A_____ de l'entreprise et n'était pas étrangère au licenciement litigieux qui avait suivi de quelques jours une « explication houleuse » survenue entre les intéressés dans le courant du mois d'avril 2001. Selon le Tribunal, le congé a été « par la suite rapidement mis en œuvre » par le remplaçant de A_____, soit B_____, « également son ami proche », et ce « avec le concours d'un autre de leurs collègues ».

4.2. Selon le principe énoncé à l'art. 335 al.1 CO, le contrat de travail conclu pour une durée indéterminée peut être résilié par chacune des parties. Ce droit fondamental de chaque cocontractant de mettre unilatéralement fin au contrat (ATF 127 III 88) est cependant limité par les dispositions sur le congé abusif (art. 336 ss CO). Sous la note marginale « résiliation abusive » de cette disposition, sont énumérés les motifs pour lesquels on ne peut pas résilier un contrat de travail.

L'art. 336 CO contient une énumération exemplaire, et non exhaustive, des situations de fait considérées comme des résiliations abusives. Le fardeau de la preuve du caractère abusif de la résiliation incombe à la partie dont le contrat a été résilié (art. 8 CC ; ATF 121 III 60, JT 1986 I 47, 49).

A défaut de présomption légale quant au caractère abusif de la résiliation en cas de motivation manquante fautive ou incomplète, il faut s'en tenir, également dans des hypothèses de ce genre, au fardeau de l'allégation et de la preuve (ATF 121 III 60, JT 1996 I 47).

La partie qui supporte le fardeau de la preuve ne dispose d'un droit à l'administration de celle-ci que si elle porte sur des faits juridiquement pertinents (ATF 121 III 60, JT 1996 47 (50) et les références jurisprudentielles citées).

La preuve du motif d'un congé prétendument abusif ayant pour objet des éléments subjectifs - à savoir, le réel motif de l'employeur - est difficile à rapporter, de sorte que 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 (ATF du 30.06.1992, in SJ 1993 p.361) ; si elle facilite la preuve, cette présomption de fait n'a cependant pour effet d'en renverser le fardeau (ATF 115 II 487 consid. b in fine et les références citées). Elle constitue, en définitive, une forme de « preuve par indices ». De son côté, l'employeur ne peut plus rester inactif et n'a d'autre issue que d'apporter les preuves à l'appui de ses propres allégations quant au motif du congé (ATF du 30.06.1992 précité, in SJ 1993 p.360 et les références citées). Il convient de se montrer restrictif dans les critères permettant d'admettre la preuve par indices, la vraisemblance des faits permettant de retenir le caractère abusif du licenciement devant être très grande, voire confinée à la certitude (WYLER, Droit du travail, 2002, p.397).

Lorsque plusieurs motifs de congé entrent en jeu et que l'un d'entre eux n'est pas

digne de protection, il convient de déterminer si, sans ce motif illicite, le contrat aurait tout de même été résilié ; si tel est le cas, le congé n'est pas abusif (ATF du 11.11.1993 in SJ 1995 p.798).

A teneur de l'art. 336 al. 1 CO, le congé est abusif lorsqu'il est donné par une partie parce que l'autre partie fait valoir de bonne foi des prétentions résultant du contrat de travail (lit. d) ou seulement enfin d'empêcher la naissance de prétentions juridiques de l'autre partie, résultant du contrat de travail (lit. c).

Selon l'art. 336 al. 1 lit. d CO, le congé est abusif lorsqu'il est donné par une partie parce que l'autre partie fait valoir de bonne foi des prétentions résultant du contrat de travail. S'agissant de la bonne foi, cette notion comporte un double aspect protégeant à la fois l'employeur et le travailleur. D'une part, la réclamation ne doit être ni chicanière, ni téméraire, car la protection ne s'étant pas au travailleur qui cherche à bloquer une résiliation en soi admissible ou qui fait valoir des prétentions totalement injustifiées ; d'autre part la prétention exercée ne doit pas nécessairement être fondée en droit puisqu'il suffit que le travailleur soit légitimé, de bonne foi, à penser qu'elle l'est (ATF du 6.04.1994 : SJ 1995, p. 791 ; ATF du 13.10.1993 : SJ 1995, p. 797).

Par ailleurs, un lien de causalité doit exister entre la formulation de la prétention et la résiliation. L'art. 336 al. 1 lit. d CO vise les congés représailles. Ainsi, est abusif le congé donné parce qu'un l'employé cherche à obtenir une augmentation de salaire qui lui avait été octroyée d'une manière systématique les années précédentes, cela permettant audit employé de penser de bonne foi qu'il a droit à une telle augmentation ATF du 13.10.1993 : SJ 1995, p. 797). Il en est de même lorsqu'un employé fait valoir son droit aux vacances (PJM 1991, 242) ou lorsqu'il charge un syndicat de défendre ses intérêts à l'encontre de l'employeur (JAR 1993, 212) ; il en est également ainsi lorsqu'un travailleur estime de bonne foi qu'il a été mobbé et qu'il s'en plaint auprès du délégué du personnel en vue d'obtenir un changement d'attitude de sa supérieure hiérarchique. Cette démarche est analogue à une activité syndicale et l'employeur entend faire respecter sa personnalité conformément à l'art. 328 CO, de sorte que le licenciement consécutif à sa plainte est abusif (SARB 3/01 n° 203 p. 1367). De manière plus générale, lorsqu'il intervient auprès de son employeur pour que cessent les tracasseries dont il estime être l'objet, le travailleur fait de bonne foi valoir un droit découlant du contrat de travail, en particulier le respect de sa personnalité dans les rapports de travail (art. 328 CO). S'il est licencié suite à cette plainte, le congé est abusif (JAR 1998, 185).

4.3. En l'espèce, contrairement à ce qu'a retenu le Tribunal, il ne résulte pas de la procédure que T_____ a été licenciée par suite de la réclamation qu'elle a adressée en 1998 à la direction de Zürich à propos du comportement de A_____ à son égard.

En effet, l'intervention de T_____ auprès du chef du personnel de E_____, au mois de juin 1998, pour, selon les propres termes de son courrier électronique du 15 juin 1998 adressé à A_____, « *le mettre au courant de ce malentendu que j'ai*

avec toi», ne constituait pas une intervention de l'intéressée auprès de son employeur pour faire valoir une prétention découlant de son contrat de travail ou faire cesser les tracasseries dont elle estimait être victime, mais uniquement pour répondre au courrier que lui avait adressé A_____ le 11 juin 1998 afin de lui demander sa version des faits au sujet de la plainte dont elle avait fait l'objet au mois de mai 1998 de la part du Dr C_____, plainte qui portait sur le comportement de l'intéressée lors d'un cours de formation qui s'était déroulé le 8 mai 1998 et dont ce médecin était l'animateur. En substance, le Dr C_____ avait indiqué avoir dû intervenir auprès de ses confrères suisses présents lors de cette conférence qui avaient jugé le comportement de T_____ inacceptable, lui reprochant d'avoir dérangé leur cours par ses allées et venues incessantes et l'utilisation de son ordinateur durant ledit cours.

Par ailleurs, A_____ ayant quitté E_____ au mois de septembre 2000, on ne voit pas comment son comportement envers T_____ a pu jouer un rôle dans le licenciement de l'intéressée au printemps 2001 par B_____.

A cet égard, c'est en l'absence de tout élément dans le dossier que les premiers juges ont affirmé que A_____ n'était « pas étranger » au licenciement litigieux (ayant suivi de quelques jours une « explication houleuse » entre T_____ et son ancien supérieur hiérarchique) et que, par la suite, le congé avait été « rapidement mis en œuvre » par son successeur, B_____, « également son ami proche », et ce « avec le concours d'un autre de leurs collègues ».

En effet, « l'explication houleuse » dont se prévaut le Tribunal se rapporte à une conversation téléphonique que T_____ dit avoir eue peu avant son départ en vacances du 12 avril 2001 avec A_____ qui lui avait reproché d'avoir fait courir certaines rumeurs fausses le concernant après son départ de l'entreprise, notamment qu'il avait été licencié par E_____. Or, non seulement cet entretien téléphonique et/ou son contenu n'ont pas été confirmés par A_____ lors de son audition devant le Tribunal (cf. PV d'enquêtes du 18.12.2002, p. 5 - 8), mais encore rien dans le dossier ne permet de retenir que ce prétendu entretien téléphonique aurait eu un quelconque rapport avec le congé notifié à T_____.

De surcroît, c'est également sans aucun appui dans la procédure que les premiers juges ont retenu que A_____ était un « ami proche » de B_____. Au contraire, ce dernier a déclaré, sous la foi du serment, n'avoir connu A_____ qu'après son engagement et n'avoir travaillé avec lui durant qu'environ deux semaines (PV d'enquêtes du 18.12.2002, p. 3 et 5).

Enfin, le Tribunal n'a pas indiqué quelle était l'identité du collègue de A_____ et B_____ qui aurait aidé ce dernier à rapidement mettre en œuvre le licenciement de T_____.

Dès lors, force est de constater que ledit congé litigieux n'a pas été donné abusivement.

Au contraire, il résulte de la procédure que c'est à la suite des plaintes dont elle a fait l'objet de la part de six des médecins qu'elle visitait, que T_____ a été licenciée. A cet égard, il importe peu que certaines de ces plaintes étaient anciennes, car à l'exception de la plainte du Dr C_____ de 1998, E_____ n'a véritablement été informée des reproches, de nature semblable, de ses clients à l'endroit de T_____ qu'au mois d'avril 2001.

Les six médecins, entendus comme témoins en première instance, ont tous confirmé, même si certains les ont nuancés, les propos qu'ils ont tenus par téléphone à B_____ et que ce dernier a consignés par écrit (pièce 5 chargé E_____) et rapportés à T_____ (cf. PV d'enquêtes du 17.06.2003, décl. I_____ p. 2-4, décl. J_____ p. 4-5, décl. N_____ p. 6-7; PV d'enquêtes du 17.09.2003, décl. M_____ p. 2-3, décl. K_____ p.3, décl. L_____ p. 3-4).

Dès lors, quelles que soient les précision que certains médecins ont pu apporter aux griefs formulés à l'encontre de l'intimée, il n'en résulte pas moins de leurs témoignages que plusieurs clients de E_____ - même si les réclamations de ceux-ci n'étaient pas « massives », comme B_____ l'a indiqué, de manière exagérée, à sa subordonnée lors de l'entretien du 10 mai 2001 au cours duquel il lui a annoncé son prochain licenciement - étaient mécontents du comportement de T_____ à leur endroit, au point, pour certains, d'avoir cessé toute relation d'affaires avec la société.

Il importe également peu que lesdits médecins représentent un faible pourcentage du nombre de leurs confrères visités par T_____ et que la majorité d'entre eux était satisfait, voire enchanté, des services de l'intéressée, comme cela résulte des déclarations des médecins cités à comparaître par l'intimée. Le principe de la liberté de résiliation, qui est un droit fondamental pour les contrats de durée indéterminée, autorise un employeur à se séparer d'un employé sans motif particulier, de sorte que, *a fortiori*, ne saurait être abusif un congé fondé sur une ou des plaintes dont fait l'objet le salarié de la part de clients dont il a la charge.

L'existence de telles plaintes était, dès lors, en l'occurrence, suffisante pour justifier la résiliation à tout le moins ordinaire du contrat de travail de T_____

4.4. Il découle de ce qui précède, que le congé litigieux n'étant pas abusif, T_____ n'a pas droit à une indemnité fondée sur l'art. 336a CO.

5. E_____ fait également grief au Tribunal d'avoir violé l'art. 328 CO par une appréciation arbitraire des preuves, en retenant à son encontre, sans mentionner aucun fait précis, une violation des droits personnels de T_____ en se fondant sur des appréciations générales émises « de manière parfaitement subjectives » par certains témoins.

5.1. Les premiers juges ont considéré que le traitement réservé à T_____ par ses divers supérieurs hiérarchiques à l'occasion de la fin des rapports de travail constituait une atteinte grave à ses droits personnels au sens de l'art. 328 CO. Ainsi, le Tribunal a retenu que le congé de l'intéressée, qui exerçait sa profession depuis une dizaine d'années auprès de E____, avec des prestations professionnelles pour le moins supérieures à la moyenne, avait été motivé par une « certaine rivalité professionnelle mal perçue par certains de ses collègues », et notamment par son ancien supérieur hiérarchique durant la période de 1997 à 2000. A cet égard, le Tribunal a estimé que les six plaintes émanant de médecins, dont certains avaient vu leur teneur « passablement tempérée au cours des audiences d'enquêtes », ne constituaient en réalité pas le motif de licenciement de l'intéressée, mais que divers éléments faisaient ressortir que « l'animosité développée à l'égard de T_____ par A_____ n'était pas étrangère à son congé » qui avait suivi « de quelques jours une explication houleuse » entre les mêmes intéressés, le congé ayant été « par la suite rapidement mis en œuvre » par B_____, également « un ami proche de A_____ », et ce avec « le concours d'un autre de leurs collègues ». Dans ces circonstances le Tribunal a considéré que le fait que T_____ n'ait « même pas pu se déterminer sur la réalité des plaintes évoquées par son supérieur, ni par conséquent présenter une autre version des faits qui lui étaient reprochés, apparaissait des plus choquants », de sorte que les atteintes à la santé de T_____ qui s'en étaient suivies, du fait de la grave dépression nerveuse qui l'avait finalement conduite à une décision d'invalidité totale, « apparaissaient comme une suite logique du comportement dont elle avait été victime, ce lien ayant été clairement confirmé lors de l'audition du Dr Q_____ », son médecin traitant.

Il résulte ainsi de la motivation des premiers juges en relation avec l'art. 328 CO que leur décision est en réalité fondée sur le fait que E_____ avait attenté à la personnalité de T_____ non seulement parce que celle-ci n'avait « même pas pu se déterminer sur la réalité des plaintes évoquées par son supérieur, ni par conséquent présenter une autre version des faits qui lui étaient reprochés », mais encore parce que l'intéressée avait fait l'objet de la part de ses certains de ses collègues de travail et de ses supérieurs hiérarchiques d'actes de mobbing, ce qui avait déclenché chez elle la grave dépression dont elle souffrait.

5.2. A teneur de l'art. 328 CO, l'employeur protège et respecte, dans les rapports de travail, la personnalité du travailleur ; il manifeste les égards voulus pour sa santé et veille au maintien de la moralité. En particulier, il veille à ce que les travailleurs ne soient pas harcelés sexuellement et qu'ils ne soient pas, le cas échéant, désavantagés en raison de tels actes (al. 1). Il prend, pour protéger la vie, la santé et l'intégrité personnelles du travailleur, les mesures commandées par l'expérience, applicables en l'état de la technique, et adaptées aux conditions de l'exploitation ou du ménage, dans la mesure où les rapports de travail et la nature du travail permettent équitablement de l'exiger de lui (al. 2).

5.2.1. C'est en vain que le Tribunal a retenu que E_____ n'avait pas donné la possibilité à son employée de se prononcer sur les motifs de son licenciement.

En effet, T_____ a eu la possibilité de s'exprimer au sujet des plaintes des médecins dont B_____ lui avait parlé. Ainsi, B_____ a eu un entretien à ce sujet avec elle le 25 avril 2001 à Bussigny, entretien dont il a confirmé la teneur dans un courrier électronique qu'il lui avait adressé le 26 avril 2001. L'intéressée n'a pas réagi à ce courrier, tout comme elle ne s'est pas rendue le 30 avril 2001 à Zürich avec O_____, chef des ressources humaines de E_____, afin de discuter de cette affaire, comme elle y avait été invitée par courrier du 27 avril 2001 que lui avait adressé B_____. De même, T_____ n'a eu aucune réaction après l'entretien qu'elle a eu le 10 mai 2001 à Zürich avec B_____ et O_____.

5.2.2. Par ailleurs et surtout, même si E_____ n'avait pas donné l'occasion à son employée de se déterminer à propos des raisons de son licenciement, on ne pourrait lui en faire le grief dans la mesure où, selon la jurisprudence, l'art. 336 CO n'impose pas à l'employeur d'entendre le salarié avant de le licencier, la seule obligation à charge de l'employeur étant de motiver par écrit le congé à la demande du salarié, et non pas de motiver ce congé, oralement ou par écrit, avant le prononcé du licenciement (ATF 4C. 13/2001 du 9.01.2002 ; ATF 4C. 174/2004 du 5.08.2004, c. 2.4). En effet, selon le Tribunal fédéral pour qu'un licenciement soit conforme au droit, il n'a pas besoin de motifs particuliers, car le droit suisse du travail se base sur le principe de la liberté de licenciement (consid. 2.1) ; ainsi un licenciement n'est abusif, au sens de l'art. 336 CO, que s'il constitue une violation grave du contrat de travail (« *ein krass vertragwidriges Verhalten* ») ; en revanche un comportement purement malséant ou indigne suffit pas (consid. 2.1). Dès lors, le TF en a conclu qu'avant d'être licencié, le travailleur n'a aucun droit à être entendu par l'employeur pour connaître les motifs de licenciement ou pour s'exprimer à son sujet (consid. 2.4).

5.3. Il ne résulte pas non plus de la procédure que T_____ a fait l'objet de la part de ses collègues ou supérieurs hiérarchiques d'actes de mobbing.

5.3.1. Le mobbing peut être défini comme un enchaînement de propos et / ou d'agissements hostiles, répétés fréquemment pendant une période assez longue, par lesquels un ou plusieurs individus cherchent à isoler, à marginaliser, voire à exclure une personne sur son lieu de travail (WYLER, Droit du travail, 2002 p. 237 3.11 et les références citées). Le mobbing peut également consister en des actes banals, comme ne pas saluer quelqu'un, l'interrompre, ne pas tenir compte de ce qu'il dit, terminer une conversation où il veut y prendre part etc., ou prendre la forme de la critique régulière d'un employé en présence de ses collègues, du dénigrement de la qualité du travail, de la non reconnaissance de celui-ci, de la prise à partie systématique du travailleur concerné (WYLER, op. cit. p. 237. 3. 11 et les références citées). Le mobbing est un acte illicite. Toutefois, il appartient à la victime de porter à la connaissance de l'employeur les faits incriminés lorsqu'elle peut supposer que celui-ci les ignore. Si elle s'en abstient, il ne pourra être reproché à l'employeur la

méconnaissance desdits faits, sauf si l'auteur de l'atteinte est un organe au sens de l'article 55 CC (WYLER, op. cit. p. 237 3. 11).

5.3.2. Il convient tout d'abord de relever que T_____ ne s'est jamais plainte avoir été atteinte dans sa personnalité au sens de l'art. 328 CO - que ce soit par ses collègues de travail ou ses supérieurs hiérarchiques directs, soit A_____ et B_____ (dont on peut au demeurant douter qu'ils avaient la qualité d'organes de la société, ce qui implique une participation effective et décisive à la formation de la volonté sociale [ATF 122 III 225] ou une activité dirigeant au sein de l'entreprise [ATF 104 II 190]) avant l'envoi de la lettre de son conseil du 9 novembre 2001, soit postérieurement à son licenciement et plus d'une année après le départ de A_____ de E_____, de sorte qu'elle semble être forclosée à s'en plaindre dans le cadre de la procédure.

5.3.3. Même si tel n'était pas le cas, l'art. 328 CO n'apparaît pas applicable dans le cas d'espèce.

Certes, le témoin R_____, ancienne déléguée médicale auprès de E_____ de janvier 1998 à février 2000, et dont A_____ était également le supérieur hiérarchique, a déclaré qu'il existait « un sentiment d'insécurité et de tension dans l'équipe suisse romande » et que « ses collègues masculins cherchaient à déstabiliser leurs collègues féminines », ce qui pouvait se manifester « par des blagues et leur comportement en général ». Le témoin a également précisé qu'en 1998 elle n'avait pas constaté de problème particulier entre T_____ et A_____, et que, par la suite, elle avait eu l'impression que ce dernier n'aimait pas « la forte personnalité » de sa subordonnée, de sorte que lorsqu'il y avait une réunion, « il coupait sèchement la discussion ou changeait de discussion lorsque l'intéressée avait quelque chose à ajouter ». R_____ a précisé que cette façon de procéder se présentait souvent lorsqu'une femme avait quelque chose à dire et que A_____ était « plus dur avec ces dernières » (PV d'enquêtes du 23.10.2002, p. 6).

Entendu également comme témoin, A_____ a toutefois déclaré qu'il ne « coupait » l'intéressée lors de réunions que lorsque celle-ci, à l'instar d'autres collaborateurs, ne respectait pas le temps de parole qui lui était imparti (PV d'enquêtes du 18.12.2002, p. 8).

Pour sa part, D_____, un des collègues de T_____, a indiqué que, « dans l'équipe », les relations avec cette dernière n'étaient pas toujours bonnes, ce qui, par moment, était irritant », précisant, après avoir pris connaissance du témoignage de R_____, qu'il faisait des plaisanteries « quand il le pouvait mais pas nécessairement sur les rapports entre hommes et femmes » (PV d'enquêtes du 18.12.2002, p. 12).

Quant à B_____, entendu aussi comme témoin, il a notamment indiqué que T_____ était fragilisée à l'époque par la situation d'une de ses amies atteinte

du cancer et qu'il y avait également des tensions au sein de l'équipe à laquelle l'intéressée appartenait (PV d'enquêtes du 18.12.2002, p. 3).

Il résulte ainsi des enquêtes que s'il a pu parfois exister un certain antagonisme entre A _____ et T _____, dû très certainement en partie à leur différence d'âge, ainsi que certaines tensions entre les membres de l'équipe de représentants travaillant sur le même secteur géographique, ces éléments ne relèvent pas du mobbing, dans la mesure où ils sont manifestement restés en deçà de la limite séparant les rapports, parfois conflictuels, qui peuvent se produire ponctuellement entre collaborateurs d'une même entreprise des comportements inacceptables relevant du harcèlement psychologique tombant sous le coup de l'art. 328 CO. En particulier, il ne ressort pas du dossier qu'il y ait eu de l'animosité, c'est-à-dire « *un sentiment persistant de malveillance qui porte à nuire à quelqu'un* » (Dictionnaire Le Petit Robert), de A _____ à l'égard de l'intimée. A cet égard, les rapports périodiques d'évaluation professionnelle de T _____ établis par son supérieur hiérarchique apparaissent tout à fait objectifs puisqu'ils mettent en évidence tant ses qualités que ses faiblesses, ces dernières étant même moins nombreuses, même si elles étaient récurrentes, que les premières.

Dans ses écritures, T _____ passe du reste sous silence, d'une part, le fait que les évaluations régulières dont elle a fait l'objet mentionnaient qu'elle devait améliorer son comportement à l'égard des médecins qu'elle visitait et, d'autre part, que les résultats aux tests d'évaluation auxquels elle a été soumise en mars 2000 indiquaient un résultat « *satisfaisant* » mais nécessitant « *absolument d'approfondir ses connaissances* », à tel point qu'elle a dû suivre une formation pour remédier à ses lacunes.

On cherche également en vain dans la procédure d'actes de mobbing dont aurait été victime T _____ de la part d'autres employés ou cadres de E _____, en particulier de B _____.

De surcroît, si T _____ avait réellement souffert du comportement de A _____ à son égard, elle s'en serait plainte auprès non seulement de ses collègues de travail mais encore et surtout de la direction de E _____, ce qui n'a pas été le cas. Par ailleurs, il convient de rappeler que A _____ n'était plus employé de E _____ depuis le mois de septembre 2000 lorsque, en mars et avril 2001, les critiques des médecins à l'égard de T _____ ont été portées à la connaissance de son successeur et ont entraîné le licenciement de l'intéressée.

5.3.4. On ne peut pas suivre non plus les premiers juges lorsqu'ils affirment que la grave dépression dont a été victime T _____ a été la « suite logique du comportement dont elle a été victime, ce lien ayant été clairement confirmé par l'audition de la Dresse Q _____ », médecin traitant de l'intéressée.

En effet, ce médecin, qui a eu T _____ comme patiente dès le 1^{er} mai 2001, a déclaré avoir tout de suite diagnostiqué un « *état dépressif majeur sévère* » existant

depuis « *quelques mois* » et provenant de « *mobbing et licenciement abusif* », précisant que sa « *source d'information était bien sûr la patiente qui m'a dit qu'elle avait vécu depuis 6 mois à une année un harcèlement moral de la part de son employeur* » et citant à cet égard les noms de A_____, B_____ et D_____ (PV d'enquêtes du 18.12.2002, p. 9-10).

La Dresse Q_____ a précisé que la maladie d'une des amies de sa patiente (qui, selon, T_____ était atteinte d'un cancer foudroyant qui s'était révélé en avril 2001 et avait entraîné son décès en janvier 2002) n'avait eu aucune incidence « en tant que facteur déclenchant de la dépression » (PV précité).

Comme le relève justement l'appelante, il apparaît impossible que l'état dépressif de son ex-employée, diagnostiqué le 1^{er} mai 2001 et qui existait depuis plusieurs mois, ait pu être provoqué par son licenciement - au surplus, selon elle abusif - puisque l'existence des plaintes de médecins n'a été révélée à l'intéressée que le 25 avril 2001 et que la décision de la licencier ne lui a été communiquée que le 10 mai 2001.

Quant à l'affirmation, péremptoire, de la Dresse Q_____ que sa patiente a été la victime de mobbing de la part de son employeur, elle est uniquement fondée sur les plaintes subjectives dont lui a fait part T_____ à cet égard, de sorte que le témoignage du médecin de l'intimée ne saurait avoir de valeur probante à ce sujet, ou, à tout le moins, une valeur probante suffisante pour remettre en cause, sur le plan juridique, les éléments objectifs de la procédure établissant l'inexistence de tels actes, au sens de l'art. 328 CO, et faire admettre la réalité des atteintes à la personnalité que T_____ dit avoir subies. Au demeurant, il est révélateur que dans sa déposition devant le Tribunal des prud'hommes, la Dresse Q_____ n'ait pas indiqué un seul acte concret de mobbing dont sa patiente lui aurait dit avoir été victime.

5.4. Il découle ainsi de ce qui précède, que faute de réalisation des conditions de l'art. 328 CO, T_____ ne saurait se voir octroyer, sur la base de cette disposition, des dommages et intérêts, de quelque nature qu'ils soient et ce, même si l'on peut déplorer la manière particulièrement inélégante dont E_____ a mis fin à ses relations contractuelles avec une employée qui était restée dix ans à son service.

Le jugement sera, dès lors, annulé sur ce point.

6. E_____ conteste devoir payer à son ex-employée une prime sur les objectifs atteints.

6.1. A cet égard, s'agissant de ladite prime, réclamée par T_____ pour la période 2001, le Tribunal a considéré que devait lui être octroyée à ce titre un montant de fr. 10'000.--, dans la mesure où il résultait du dossier que les primes pleines étaient arrêtées à ce montant pour l'année 1999 et que l'intéressée atteignait régulièrement ses objectifs. Les premiers juges ont toutefois estimé que cette prime devait être

considérée comme relevant des dommages imputables à l'employeur au sens de l'art. 328 CO.

6.2. E_____ soutient que son ex-employée n'a droit à aucune prime, dans la mesure où l'art. 328 CO ne trouve pas application dans le cas d'espèces et que T_____ n'ayant pas atteint les objectifs fixés pour l'année 2001, il n'y avait pas lieu de lui octroyer une prime pour cette année-là.

6.3. Il est vrai que dans la mesure où il a été retenu plus haut l'absence d'atteinte à la personnalité de T_____ de la part de son ex-employeur, l'octroi d'une prime sur objectifs relevant de dommages subis par l'intéressée au sens de l'article 328 CO ne saurait être admise.

Toutefois, même si le droit de T_____ à recevoir cette prime n'était pas fondée sur cette disposition, mais sur le fait qu'elle a été empêchée de poursuivre son activité durant l'année 2001 en raison de son licenciement survenu en mai de cette année-là, on aboutirait à une conclusion identique.

En effet, ce n'est pas son licenciement qui n'a pas permis à l'intimée de déployer une activité au sein de E_____ depuis le mois de mai 2001, mais son incapacité totale de travailler depuis cette date-là en raison de son état de santé. Dès lors que E_____ n'est pas responsable de l'empêchement de son ex-employée à exercer son activité en 2001 et que T_____ n'a pas réalisé durant cette année-là les conditions donnant droit au versement d'une prime sur objectifs, elle ne saurait prétendre à son paiement.

Le jugement sera, dès lors, également annulé sur ce point.

7. E_____ fait encore grief au Tribunal d'avoir accordé indûment à son ex-employée une indemnité pour vacances non prises.

Selon l'appelante, T_____ a admis avoir parcouru 15 000 km avec sa voiture entre mai 2001 et janvier 2002, de sorte qu'elle était également à même de prendre des vacances, n'ayant, de surcroît, pas allégué ou établi que son incapacité de travail l'empêchait de prendre lesdites vacances.

7.1. A l'instar de l'intimée, les premiers juges ont retenu que cette dernière ne pouvait rester à X_____ « à longueur de journées » et qu'elle avait besoin de sa voiture pour se déplacer, notamment pour aller faire des courses et se rendre à ses rendez-vous de médecin, admettant qu'il ne lui avait pas été possible de prendre ses vacances durant sa longue période de dépression nerveuse qui en était à sa phase initiale, soit la plus critique.

7.2. Dans le courrier du 13 novembre 2001 qu'elle a adressé à T_____, E_____ a indiqué être d'accord que le solde des vacances de son ex-employée soit rémunéré à la fin des rapports de travail, à la condition que l'intéressée « soit toujours en

maladie ». Tel ayant été le cas en l'espèce, E_____ doit honorer l'engagement qu'elle a pris sur ce point et qui la lie. L'appelante n'ayant pas contesté le décompte des jours de vacances établi par T_____ à cet égard, ni le montant correspondant réclamé par celle-ci, il lui appartiendra de verser à l'intimée à ce titre une somme de fr. 12'610.75.

Le jugement du Tribunal sera ainsi confirmé sur ce point.

8. E_____ conteste enfin devoir rembourser à son ex-employée la somme de fr. 1'350.-- (soit respectivement fr. 450.-- et fr. 900.--) déduite du décompte final qu'elle a établi le 13 février 2002 et correspondant à des frais de véhicules.

8.1. Dans son appel, E_____ indique avoir mis en demeure T_____, par courrier du 30 novembre 2001, de restituer d'ici au 14 décembre 2001 le véhicule de service qu'elle avait mis à sa disposition, cette voiture étant nécessaire à la personne lui ayant succédé pour effectuer son travail. T_____ ne s'étant pas exécutée, elle l'avait informée, par lettre du 20 décembre 2001, avoir dû se procurer une autre voiture en leasing, ce qui avait occasionné des frais supplémentaires qu'elle s'était réservée le droit de compenser. Dès lors, E_____ indique avoir déduit fr. 900.-- pour les trois mois durant lesquels une voiture avait dû être louée, ainsi que fr. 450.-- (soit respectivement fr. 150. - et fr. 300.--) pour l'indemnité versée en novembre et décembre à T_____ pour qu'elle se procure un véhicule de remplacement, ce qu'elle n'avait pas fait, préférant garder son véhicule de service.

8.2. Ce point de vue apparaît partiellement fondé.

En effet, ayant été libérée de l'obligation de travailler dès la fin du mois d'octobre 2001, T_____ n'avait plus besoin de son véhicule de service de sorte que, lorsque E_____ l'a mise en demeure, le 30 novembre 2001 de restituer celui-ci d'ici au 14 décembre 2001, elle aurait dû s'exécuter. Dès lors qu'elle n'a rendu cette voiture que le 4 février 2002, E_____ était en droit de lui faire supporter les frais occasionnés par la mise à disposition d'un véhicule de remplacement à la personne qui lui avait succédé, et ce pour la période du 14 décembre 2001 au 4 février 2002, soit durant 52 jours, ce qui correspond à un montant de fr. 520.-- (fr. 900.--/90 jours [décembre, janvier et février] = fr. 10.-- / jour x 52).

Par ailleurs, c'est à juste titre que E_____ réclame à T_____ l'indemnité qu'elle lui a versée en novembre et décembre 2001, soit fr. 450.--, pour qu'elle se procure un véhicule de remplacement, alors qu'elle avait gardé son véhicule de service.

C'est ainsi un montant de fr. 970.-- que E_____ était en droit de retenir sur le décompte final de son ex-employé et non pas une somme de fr. 1'350.--. T_____ se verra, dès lors, rembourser la différence, soit la somme de fr. 380.--.

Le jugement entrepris sera réformé sur ce point.

9. Par souci de clarté, le jugement querellé sera entièrement annulé.

10. A teneur de l'art. 78 al. 1 LJP, l'émolument de mise au rôle est mis à la charge de la partie qui succombe.

En tant qu'elle succombe sur la quasi totalité des conclusions de E_____, T_____ supportera les 4/5èmes de l'émolument d'appel de fr. 4'000.-- que son ex-employeur a payé, le solde étant laissé à la charge de ce dernier.

PAR CES MOTIFS

La Cour d'appel des prud'hommes, groupe 5

A la forme :

- Déclare recevables les appels tant principal qu'incident interjetés respectivement par E_____ et T_____ contre le jugement rendu par le Tribunal des prud'hommes suite à l'audience de délibération du 18 décembre 2003, notifié le 11 mai 2004, dans la cause n° C/14627/2002 – 5.

Au fond :

- Annule ledit jugement.

Et statuant à nouveau, tant sur appels principal qu'incident :

- Condamne E_____ à payer à T_____ les sommes de :

- fr. 12'610.75 brut, avec intérêts à 5 % l'an dès le 1er février 2002 ;

- fr. 380.-- net, avec intérêts à 5% l'an dès le 1er février 2002.

Invite la partie qui en a la charge à effectuer les déductions sociales et légales usuelles.

- Condamne à T_____ à payer à E_____ les 4/5èmes de l'émolument d'appel que cette dernière a payé, soit la somme de fr. 3'200.--.

- Laisse à la charge de E_____ le solde de l'émolument d'appel qu'elle a payé.

- Déboute les parties de toutes autres conclusions.

La greffière de juridiction

Le président