

REPUBLIQUE ET



CANTON DE GENEVE

POUVOIR JUDICIAIRE

C/21357/2015-4

CAPH/184/2017

ARRÊT

DE LA COUR DE JUSTICE

Chambre des prud'hommes

DU 21 NOVEMBRE 2017

Entre

Madame A _____, domiciliée _____, appelante d'un jugement rendu par le Tribunal des prud'hommes le 10 février 2017 (JTPH/71/2017), comparant par M^c Thierry STICHER, avocat, VSKV & Associés, Place des Eaux-Vives 8, Case postale 3796, 1211 Genève 3, en l'Étude duquel elle fait élection de domicile,

d'une part,

et

B _____, sise _____, intimée, comparant par M^c Daniel TUNIK, avocat, Lenz & Staehelin, Route de Chêne 30, Case postale 615, 1211 Genève 6, en l'Étude duquel elle fait élection de domicile,

d'autre part.

Le présent arrêt est communiqué aux parties par plis recommandés du 22 novembre 2017.

EN FAIT

- A.** Par jugement JTPH/71/2017 du 10 février 2017, le Tribunal des prud'hommes a déclaré recevable la demande formée le 4 février 2016 par A_____ contre B_____ et C_____ (chiffre 1 du dispositif), a déclaré irrecevable la requête d'amplification de A_____ du 1^{er} septembre 2016 (ch. 2), a débouté A_____ de sa demande en tant qu'elle est dirigée contre C_____ (ch. 3), a condamné B_____ à verser à A_____ la somme nette de 25'000 fr. avec intérêts moratoires à 5% l'an dès le 1^{er} octobre 2015 (ch. 4), a condamné B_____ à verser à A_____ la somme brute de 4'611 fr. 25 avec intérêts moratoires à 5% l'an dès le 1^{er} octobre 2015 (ch. 5), a invité la partie qui en a la charge à opérer les déductions sociales et légales usuelles (ch. 6), a dit que la procédure est gratuite et qu'il n'est pas alloué de dépens (ch. 7) et a débouté les parties de toute autre conclusion (ch. 8).
- B.**
- a.** Le 14 mars 2017, A_____ a formé appel contre ce jugement, reçu le 13 février 2017. Elle a conclu à l'annulation des chiffres 4 et 8 de son dispositif et cela fait, à la condamnation de B_____ à lui verser la somme nette de 62'138 fr. 80 à titre d'indemnité pour licenciement abusif avec intérêts à 5% l'an dès le 1^{er} octobre 2015, ainsi que la somme brute de 6'380 fr. à titre d'indemnité pour vacances en espèces, avec intérêts à 5% l'an dès le 1^{er} octobre 2015. Elle a en outre conclu à la condamnation de B_____ à lui délivrer un certificat de travail conforme à sa pièce 6b et signé par un autre responsable de B_____ que D_____, ceci dans les 10 jours suivants l'entrée en force de l'arrêt.
- b.** Le 15 mai 2017, B_____ a répondu à l'appel et a formé un appel joint. Elle a conclu à l'annulation du chiffre 4 du dispositif du jugement litigieux, au déboutement de A_____ de sa demande du 4 février 2016 en tant qu'elle est dirigée contre B_____ et qu'elle vise le versement d'une indemnité pour licenciement abusif et au déboutement de A_____ de toutes ses conclusions prises en appel.
- c.** A_____ a répondu à l'appel joint le 28 juin 2017 et a conclu à son rejet.
- d.** Par courrier du 10 août 2017, B_____ a renoncé à déposer de nouvelles écritures, considérant que la cause était en état d'être jugée.
- e.** Les parties ont été informées par avis du 15 août 2017 de ce que la cause était gardée à juger.
- C.** Les faits pertinents suivants résultent du dossier et de l'état de fait retenu par le Tribunal des prud'hommes, non contesté par les parties.

a. B_____ est une société de droit suisse dont le siège est à _____ et qui a principalement pour but l'exploitation d'une banque; cette société fait partie du groupe D_____.

C_____ est également une société anonyme de droit suisse faisant partie du groupe D_____ et ayant principalement pour but l'exploitation d'une banque; son siège est à _____ et à _____.

b. Par contrat de travail du 5 mai 1994, B_____ a engagé A_____ (ci-après également : l'employée) en qualité de secrétaire au sein de ses bureaux de Genève à compter du 1^{er} août 1994, pour un salaire annuel brut de 52'000 fr.

Par un nouveau contrat de travail non daté, B_____ a engagé A_____ en qualité de "*portfolio manager*" dès le 1^{er} juillet 1999, pour un salaire annuel brut de 63'000 fr.

A compter du 1^{er} décembre 2009, A_____ a occupé le poste de "*investment advisor I 4*" au sein du département "*wealth management*", les autres conditions de son contrat de travail demeurant inchangées.

Il est désormais admis par les parties que cette activité relève de la sphère de compétences de B_____, le contrat de travail de A_____ ayant été transféré à cette entité dès la mi-juin 2015.

Le salaire de A_____ a connu une progression au fil des années, pour atteindre, à partir du mois de mars 2015, la somme brute mensuelle de 9'583 fr. 35, versée douze fois l'an. En 2014 et jusqu'au mois de février 2015, le salaire de l'employée s'élevait à la somme brute de 9'166 fr. 65 par mois.

c. A_____ a fait l'objet de rapports d'évaluation, intitulés "*feedback reports*".

c.a Le "*feedback report 2012*", établi le 25 janvier 2013 par E_____, supérieur hiérarchique de A_____, mentionnait une bonne performance globale, des objectifs atteints pour les rubriques "*client focus objectives*" et "*people/team objectives*" et des objectifs dépassés pour la rubrique "*financial objectives*". Ce rapport mettait notamment en évidence l'implication de l'employée (qui avait bien récupéré après des problèmes de santé [hernie discale] et avait pu augmenter son temps de travail de 50% à 80%) et l'amélioration de ses résultats financiers, avec une augmentation des revenus annuels engendrés par son activité de 25% et la masse sous gestion de 50 millions (11% au-dessus de l'objectif fixé), et ce grâce à sa détermination, à ses efforts et à son enthousiasme. Il était également relevé que A_____ proposait à ses clients des investissements "*sur mesure*" ("*tailor made*"), correspondant à leurs objectifs. Elle était considérée comme une conseillère en investissement très professionnelle, méticuleuse et de confiance, recherchant toujours la perfection et donnant entière satisfaction. Concernant les points à

améliorer, A_____ devait en particulier augmenter sa proximité et sa visibilité avec ses partenaires internes, surtout avec le "desk" France et être davantage proactive.

c.b Le "*feedback report 2013*", établi le 31 janvier 2014 par E_____, faisait état d'une bonne performance globale et d'objectifs atteints ("*client focus objectives*", "*financial objectives*" et "*job specific objectives*"), d'objectifs dépassés ("*people/team objectives*") et d'objectifs dépassés de façon significative ("*risk objectives*"). Il était par ailleurs relevé que A_____ était bien organisée, ce qui était d'autant plus important qu'elle travaillait encore à 80%. En dépit de ce temps d'activité partiel, elle avait accepté de prendre plus de responsabilités et d'affronter de nouveaux défis, avec une nouvelle charge, celle de "*power user of ATK*". Le rapport mentionnait quelques points à améliorer, soit notamment la maîtrise des outils de trading et le conseil actif à la clientèle.

d. En février 2012, A_____ a reçu un bonus de 11'000 fr. (bonus 2011). Ce bonus, de même que les suivants, était accompagné d'une note de B_____, mentionnant le fait que la décision d'allouer un bonus à un employé et la fixation du montant de chaque bonus individuel étaient laissées à la libre appréciation de l'employeur. Celui-ci pouvait notamment tenir compte des performances individuelles et du comportement de l'employé pendant l'exercice considéré. Même si un bonus avait été accordé plusieurs années consécutives à un employé, celui-ci ne pouvait en déduire aucun droit à des versements futurs ou à un montant déterminé du bonus.

Au mois de mars 2013, A_____ a reçu un bonus de 15'000 fr. (bonus 2012). Le bonus de l'année 2013, reçu en février 2014, s'est élevé à 16'050 fr. et celui pour l'année 2014, reçu en février 2015, à 18'000 fr.

e. A_____ a reçu plusieurs certificats de travail intermédiaires.

e.a Celui du 30 juin 2005 mentionnait notamment que l'employée travaillait, depuis le 1^{er} janvier 2003, auprès du "*business sector investment solutions, portfolio specialists, team domestic program*" en tant que "*portfolio manager*". Elle était responsable de la gestion et de l'administration des portefeuilles sous mandat des comptes de la clientèle domestique suisse. Elle était en outre en charge de la coordination locale pour les obligations au niveau du "*team domestic program Genève*" et utilisatrice de référence pour le système informatique PMS. A_____ était décrite comme étant vive d'esprit, possédant de bonnes capacités analytiques et démontrant une grande orientation clientèle. Elle effectuait son travail de manière consciencieuse et précise, à l'entière satisfaction de son employeur. Elle avait de grandes capacités d'organisation, qui lui permettaient de gérer un nombre important de portefeuilles relativement complexes. Elle était

digne de confiance et entretenait de bonnes relations avec ses collègues, ses supérieurs et ses clients internes.

e.b Le certificat de travail du 30 novembre 2009 relevait que A_____ travaillait, depuis le 1^{er} décembre 2005, au sein de B_____ en qualité de "*portfolio manager*". Elle assumait la responsabilité des tâches suivantes : gestion, administration et analyse de portefeuilles composés d'une clientèle privée suisse, mise en place de la stratégie et de la politique de la banque en tenant compte des instructions spéciales des clients, propositions de placements et conseils de placements en rapport avec la fiscalité suisse, participation à l'acquisition et à la rétention de clientèle et soutien des conseillers à la clientèle pour les visites clients. Elle avait été promue aux rangs de "*authorised officer*" le 1^{er} avril 2004 et de "*associate director*" le 1^{er} mars 2007. Elle était notamment décrite comme une collaboratrice disponible, responsable, dynamique, énergique et dotée d'un bon esprit d'initiative. Elle disposait de bonnes connaissances bancaires et financières liées à son domaine d'activité. Méthodique, bien organisée et consciencieuse, A_____ répondait aux attentes et fournissait en tout temps des solutions adaptées. Étaient également soulignées ses connaissances linguistiques (français, anglais, italien) et sa maîtrise des outils informatiques. En 2006, elle avait obtenu un diplôme d'analyste financière et gestionnaire de fortune international (CIIA). Elle donnait entière satisfaction à son employeur.

f. A_____ a repris une activité à 100% dès le 1^{er} mai 2014. Afin d'éviter toute rechute médicale, elle était libre d'organiser son temps de travail en respectant les 42h maximum de travail par semaine, avait la possibilité de faire deux heures de pause à midi et ne pouvait pas faire d'heures supplémentaires.

g. En juin 2014, D_____, qui travaillait avec A_____ depuis 2009, est devenu son supérieur hiérarchique. Lors de son audition devant le Tribunal des prud'hommes, il a expliqué que son arrivée s'était accompagnée d'un changement de fonctions de l'équipe : tous les membres étaient passés de "*investment advisors*" à "*sales persons*". Tous avaient un portefeuille personnel de clients qu'ils devaient développer, ce qui impliquait de rechercher des clients, alors qu'auparavant ils s'occupaient seulement de la gestion des comptes. Ce changement avait été plutôt bien accueilli par les membres de l'équipe, à l'exception de A_____, qui avait manifesté son opposition au projet. Afin de mettre en œuvre ce changement, il avait organisé des "*sales meetings*" avec toute son équipe tous les quinze jours et une formation obligatoire avait été dispensée. Une séance avait également lieu tous les matins.

h. Le 24 octobre 2014, D_____ a adressé un email à E_____, son supérieur hiérarchique, dans lequel il indiquait avoir eu un entretien avec A_____. Il avait noté "depuis le one to one un décrochage (absences répétées du desk, téléphone privé d'une heure, plaintes, aucune communication et interaction constructive

etc...)." D_____ relevait que ledit comportement ne lui convenait pas. Il avait évoqué avec elle ce "*décrochage*", lui avait demandé "*d'adhérer*", souhaitait connaître ses propositions et comment il pouvait l'aider. A_____ lui avait répondu qu'il était trop demandé aux employés, qu'il aurait fallu engager quelqu'un au sein de l'équipe, que les objectifs étaient trop élevés et que lui-même n'était pas crédible dans son nouveau rôle. D_____ invitait E_____ à avoir un entretien avec A_____.

E_____ a répondu à D_____ qu'il n'avait pas le temps de s'occuper de ce problème. Ce dernier a allégué avoir pris contact avec d'autres responsables, afin de savoir comment gérer un collaborateur tel que A_____ et avoir suivi une formation pour la gestion des équipes au mois d'août 2015. Il n'avait adressé directement aucune remarque à A_____ concernant ses téléphones privés qui duraient plus d'une heure et ses absences non justifiées de sa place de travail. Il s'était en revanche adressé aux ressources humaines en janvier ou février 2015.

i. Le "*feedback report*" 2014 a été établi le 6 février 2015 par D_____. Il faisait état d'une bonne performance globale et d'objectifs atteints ("*client focus objectives*" et "*principles and behaviors objectives*"), d'objectifs dépassés ("*people/team objectives*", "*job specific objectives*" et "*risk objectives*"), et d'objectifs partiellement atteints ("*financial objectives*"), ce que l'employée a reconnu. Il était par ailleurs relevé que A_____ était une personne enthousiaste et précise, qui faisait montre d'une attitude positive; elle apportait sa contribution à l'équipe. Elle construisait des relations solides avec ses clients. Les objectifs en termes de revenus n'étaient pas atteints, mais la qualité de ses services correspondait aux plus hautes attentes de la société. En 2015, il lui appartenait d'augmenter sa clientèle, de participer activement aux séances de l'équipe et de commencer à s'occuper de la clientèle "*premium*". L'employée a reconnu qu'elle devait augmenter le nombre de ses rencontres avec la clientèle.

j. A_____ a été en incapacité de travail pour cause de maladie du 4 au 24 février 2015.

k. Par courriel du 17 avril 2015 adressé à E_____, A_____ s'est plainte du fait que depuis quelques semaines D_____ ne lui adressait plus la parole et l'ignorait. Il ne l'avait pas informée du fait qu'il avait désigné un autre "*back-up*" qu'elle pour ses clients "*premium*". Il avait également des réactions hostiles à son égard exclusivement. Lors de la conversation qu'elle avait eue avec lui à la fin du mois d'octobre 2014, elle lui avait fait remarquer que sa manière de communiquer avec elle différait de celle qu'il adoptait avec les autres collaborateurs. A_____ a en outre fait état de la "*grande pression*" qui avait entouré la problématique des heures supplémentaires en début d'année jusqu'à mi-mars et du "*néant*" qui s'était installé depuis lors. A la suite de la conversation qu'elle avait eue avec lui à la fin

du mois d'octobre 2014, la situation s'était améliorée pendant quelques temps, pour se détériorer à nouveau. Elle ressentait les agissements de son supérieur comme une atteinte à sa personne et ceux-ci affectaient son état de santé (insomnies, problèmes digestifs à répétition, épuisement, angoisses, dépression). Sa situation professionnelle et le climat de travail étaient également impactés; ses performances étaient en baisse, elle manquait de concentration et avait un sentiment de honte et d'infériorité. A_____ mentionnait le fait que bien qu'elle soit très inquiète des réactions que pourrait entraîner son message, elle souhaitait comprendre ce qui poussait D_____ à agir de manière blessante et humiliante.

l. Au moment où A_____ a envoyé le courriel du 17 avril 2015, E_____ était en vacances. Dès son retour, il a eu un entretien avec elle et lui a suggéré d'avoir une conversation directe avec D_____ au sujet de ses doléances. Il a par ailleurs transféré au service des ressources humaines le courriel du 17 avril 2015.

m. F_____, qui travaillait au moment des faits au sein du service des ressources humaines de B_____, a indiqué qu'à son souvenir D_____ avait dû informer ce service au mois de septembre 2014 des problèmes qu'il rencontrait avec A_____. Elle-même en avait été informée à son retour de congé maternité, soit à mi-mars 2015. A une date non déterminée, elle avait demandé à D_____ de formuler ses reproches à l'encontre de A_____. Elle ne pensait pas que cette demande avait un lien direct avec le courriel de l'employée du 17 avril 2015.

n. Le 27 avril 2015, D_____ a adressé un courriel à F_____ dans lequel il indiquait qu'en raison de la performance, de l'attitude et également du comportement de A_____ à l'égard de l'équipe et de lui-même, il était clair pour lui que la collaboration avec elle n'était plus envisageable. Il lui reprochait de n'avoir pas assez de clients (55% d'un book rempli à 100%), alors que les autres membres de l'équipe étaient respectivement à 126%, 85%, 69%, 97% et lui-même à 121%; elle n'avait eu aucun rendez-vous clients en 2015 et un seul en 2014, contre cinquante rendez-vous par an pour un "*portfolio specialist*"; elle n'était "*back up*" pour aucun client "*premium*" de l'équipe; elle n'avait participé à aucun "*meeting SAM*" et avait eu une seule "*interaction front*" en 2015, contre trois par mois pour un "*portfolio specialist*". Ses activités dans le domaine du trading étaient également insuffisantes. Au début du mois de février 2015, A_____ affichait par ailleurs plus de cent heures supplémentaires injustifiées. Il lui arrivait quotidiennement d'être absente sans justification de sa place de travail, soit, selon son estimation, à raison de quarante-cinq minutes par jour. Elle avait par ailleurs été malade durant seize jours depuis le 2 février 2015, et vingt-trois jours depuis le mois de juin 2014; elle avait pris cinq jours de compensation. Elle passait en outre quarante-cinq minutes par jour à faire des appels privés, voire parfois plus d'une heure. Elle évoquait ouvertement avec des tiers des questions qui devaient rester internes à la banque et devant les membres de l'équipe des conversations confidentielles avec sa hiérarchie. Elle avait refusé à plusieurs reprises de passer

des ordres de bourse pour des clients et avait parlé en français à des clients anglophones. Elle avait également adressé un courriel le 17 avril 2015 à E_____, dans lequel elle mettait en cause le comportement de son supérieur, sans l'en informer et sans aucune proposition constructive. A_____ adoptait enfin une attitude très négative envers certains membres de l'équipe.

o. Par courrier du 5 mai 2015 adressé à A_____, signé par G_____, "*associate director*" et conseillère en ressources humaines (qui remplaçait F_____) et D_____, B_____ indiquait avoir constaté, depuis fin 2014, une forte détérioration de ses performances, qui n'atteignaient pas les objectifs fixés et se situaient largement en-dessous de la moyenne attendue, ainsi qu'une insatisfaction générale à son poste; son comportement, tant envers sa ligne hiérarchique qu'envers ses collègues, était négatif. Compte tenu de ces éléments et de son courriel du 17 avril 2015 adressé à E_____, dans lequel elle reconnaissait une détérioration de la situation avec sa ligne directe, les prérequis nécessaires au maintien des rapports de travail n'étaient plus réunis. Un délai au 19 juin 2015 lui était accordé afin de lui permettre de se réorienter professionnellement, soit à l'interne, soit à l'externe. Si à cette date ses recherches ne débouchaient sur aucune solution concrète, son contrat de travail serait résilié pour le 30 septembre 2015.

Lors de son audition devant le Tribunal des prud'hommes, F_____ a précisé avoir participé à la rédaction de ce courrier, qui faisait suite à des conversations avec D_____ et E_____. Elle n'était pas en mesure de dire si une proposition de réorientation professionnelle aurait été adressée à A_____ si cette dernière n'avait pas envoyé le courriel du 17 avril 2015. Il ne s'agissait toutefois pas d'une sanction suite à l'envoi de ce courriel. Selon F_____, la période de six semaines accordée à l'employée pour se réorienter était relativement courte; elle avait vu, dans le cadre de son activité, des périodes de réorientation entre un et six mois; aucun poste n'avait directement été proposé à l'employée. Le témoin a également précisé que A_____ n'avait jamais été formellement avertie du risque de licenciement qu'elle courait au vu de ses performances. Par contre, elle était au courant que le type de clientèle qu'elle avait était appelé à disparaître et elle aurait dû comprendre qu'il fallait qu'elle se développe du côté "*sales*".

p. D_____, E_____ ainsi que le département des ressources humaines ont déclaré se tenir à disposition de A_____ afin de l'aider dans ses démarches de réorientation. D_____ lui a communiqué les coordonnées d'une personne de contact relativement à deux postes ouverts auprès de deux autres banques. A_____ a également été informée qu'elle pouvait entreprendre ses recherches en priorité sur son travail et y consacrer le temps nécessaire.

q. Par courrier du 26 juin 2015, B_____ a résilié le contrat de travail de A_____ pour le 30 septembre 2015. Le motif à la base de la résiliation était la rupture du rapport de confiance, au vu des différents éléments déjà évoqués,

notamment la détérioration de la performance et son comportement à sa place de travail; elle était dispensée de travailler dès le 1^{er} juillet 2015. Le solde éventuel d'heures restant (vacances, heures en plus, heures supplémentaires, temps supplémentaire) était décompté avec la mise en disponibilité et considéré comme compensé.

r. Devant le Tribunal des prud'hommes, le témoin H_____ a indiqué avoir été le collègue de travail de A_____. Il n'avait pas remarqué que celle-ci avait été particulièrement absente durant l'année 2015. Il était arrivé à A_____ de faire des téléphones privés, ce qu'il avait remarqué puisque tous deux travaillaient dans un "open space", mais il n'était pas en mesure d'en déterminer la durée; lui-même faisait parfois des appels privés. Il a également indiqué que dès que la politique de la banque avait changé, cela avait été plus difficile pour A_____. Il s'était agi pour elle d'un changement drastique de fonction et elle n'était pas particulièrement enthousiaste, de sorte qu'elle avait eu la critique plus facile que les autres membres de l'équipe. Il l'avait entendue de temps à autre critiquer le "leadership" de D_____, lors d'échanges en tête-à-tête avec elle. Il ne se souvenait pas qu'elle ait critiqué D_____ en séance devant tout le monde. D'autres personnes au sein de l'équipe avaient également pu critiquer D_____; le témoin lui-même avait parfois pu le faire.

s. Dans un courrier du 30 juin 2015, B_____ a confirmé les termes de son pli du 26 juin 2015. Elle a déclaré regretter la détérioration des rapports de l'employée avec son responsable en ligne, mais sur la base des éléments en sa possession, elle n'avait pas relevé de gestion incorrecte de la situation, ni d'autres aspects qui auraient pu être reprochés à D_____.

t. Par lettre du 1^{er} juillet 2015, A_____ a formé opposition à la résiliation de son contrat de travail, au sens de l'art. 336b CO, son licenciement apparaissant abusif, car en lien avec son courrier électronique du 17 avril 2015.

D. a. Par requête de conciliation du 14 octobre 2015, A_____ a assigné B_____ et C_____ en paiement de la somme globale de 73'415 fr. 30.

L'autorisation de procéder a été délivrée le 23 novembre 2015.

b. Le 4 février 2016, A_____ a déposé devant le Tribunal des prud'hommes une demande dirigée contre B_____ et C_____ et a conclu au paiement des sommes suivantes :

- 62'138 fr. 80 nets, à titre d'indemnité pour licenciement abusif;
- 4'896 fr. 50 nets à titre d'heures supplémentaires;
- 6'380 fr. nets à titre d'indemnité vacances.

A_____ a également conclu à la délivrance d'un certificat de travail conforme au projet annexé à sa demande, dans les dix jours suivant l'entrée en force du jugement.

c. Par mémoire réponse du 13 mai 2016, B_____ et C_____ ont conclu au déboutement de A_____ de toutes ses conclusions. Elles ont par ailleurs allégué que l'activité de la demanderesse relevait de la sphère de compétence de la seule B_____.

B_____ a produit un certificat de travail lequel décrit les différentes tâches et responsabilités assumées par l'employée. Pour le surplus, la banque a indiqué ce qui suit : *"A_____ était un cadre responsable. Elle était en mesure de fixer des priorités et s'est montrée autonome et précise dans son travail. Ses connaissances lui ont permis de mener à bien l'exécution de son travail. Elle a répondu aux attentes des clients et a fourni des solutions adaptées à leurs besoins. Il convient de souligner sa maîtrise du français, de l'italien et de l'anglais, ainsi que ses excellentes capacités rédactionnelles. A_____ a effectué les tâches qui lui ont été confiées de manière consciencieuse et réfléchie. Nous nous plaignons également à relever son savoir-vivre et sa bonne présentation. A_____ était agréable et appréciée des clients, de ses supérieurs et de ses collègues. Le contrat nous liant à A_____ a été résilié pour le 30 septembre 2015, en observant le préavis ordinaire. Nous la remercions de sa collaboration et lui souhaitons plein succès pour la suite de sa carrière."* Ce certificat a été signé par I_____ "associate director" et par D_____ "director".

d. A_____ s'est déterminée sur les allégués de ses parties adverses et a persisté dans ses conclusions.

e. Le Tribunal des prud'hommes a tenu une audience de débats d'instruction le 16 juin 2016, à l'issue de laquelle il a ouvert les débats principaux et a rendu une ordonnance de preuves.

Les parties ont été entendues le 31 août 2016 et ont persisté dans leurs conclusions. L'employeur a confirmé que le licenciement de A_____ était la conséquence de son attitude, de son comportement et de ses performances, ce que l'employée a contesté. A_____, âgée de quarante-trois ans, a déclaré n'avoir pas encore retrouvé un emploi. Concernant les vacances non prises par l'employée à la fin du mois de juin 2015, les parties sont tombées d'accord sur le chiffre de 20 jours. S'agissant enfin du certificat de travail, A_____ a précisé que le certificat que lui avait adressé son ancien employeur était correct s'agissant de la liste des tâches mentionnées; en revanche, les appréciations étaient erronées. Selon elle, le certificat intermédiaire de 2009 était celui qui se rapprochait le plus de la réalité.

f. Le 1^{er} septembre 2016, A_____ a formé une requête d'amplification et a conclu à la condamnation de B_____ et de C_____ au paiement des sommes brutes de 71'289 fr. 85 à titre de licenciement abusif avec intérêts à 5% l'an dès le 1^{er} octobre 2015, de 5'868 fr. 80 à titre d'heures supplémentaires avec intérêts à 5% l'an dès le 1^{er} octobre 2015 et de 7'308 fr. à titre d'indemnité pour vacances avec intérêts à 5% l'an dès le 1^{er} octobre 2015.

C_____ et B_____ ont conclu à l'irrecevabilité de ces conclusions.

g. Les témoins D_____, E_____, F_____, G_____, H_____ et J_____ ont été entendus lors des audiences des 7 septembre, 12 octobre et 9 novembre 2016. Leurs déclarations ont été reprises et intégrées ci-dessus dans la mesure utile.

La cause a été gardée à juger à l'issue de l'audience du 9 novembre 2016, les parties ayant plaidé et persisté dans leurs conclusions.

- E. a.** Dans le jugement attaqué, le Tribunal des prud'hommes a considéré que seule B_____ avait la légitimation passive. La requête d'amplification formée le 1^{er} septembre 2016 était irrecevable, dans la mesure où elle avait été déposée après l'ouverture des débats principaux et ne reposait sur aucun fait ou moyen de preuve nouveau.

Pour le surplus, au vu des circonstances et de la proximité temporelle entre le courriel de A_____ du 17 avril 2015 et le courrier de réorientation de l'employeur du 5 mai 2015, il existait des indices suffisants de l'existence d'un lien entre le conflit entre l'employée et son supérieur hiérarchique et le licenciement de la première. Or, l'employeur n'avait pas démontré avoir pris des mesures appropriées pour tenter d'aplanir le conflit entre A_____ et son supérieur, de sorte que le licenciement de cette dernière revêtait un caractère abusif. L'employée avait disposé d'un délai de six semaines pour se réorienter et elle avait pu bénéficier du soutien de ses supérieurs dans ses démarches. Compte tenu des circonstances et de la durée des rapports de travail, il convenait de lui allouer la somme nette de 25'000 fr., en tenant compte d'un salaire mensuel brut de 9'585 fr. 35.

S'agissant des autres points contestés en appel, le Tribunal a considéré que la prise de vacances en nature demeurait possible pendant la période du 1^{er} juillet au 30 septembre 2015, durant laquelle l'employée avait été libérée de son obligation de travailler. En ce qui concernait le libellé du certificat de travail, l'employée n'avait pas démontré de manière suffisante les éléments qu'elle souhaitait y voir figurer et la reprise invariable du contenu d'un certificat de travail intermédiaire datant de plus de cinq ans n'apparaissait pas envisageable.

- b.** Les arguments développés par les parties à l'appui de leurs appels respectifs seront développés en tant que de besoin dans la partie EN DROIT ci-dessous.

A_____ sera désignée comme l'appelante et B_____ comme l'intimée.

EN DROIT

1. **1.1** L'appel est dirigé contre une décision finale de première instance rendue dans le cadre d'un litige portant sur une valeur litigieuse de plus de 10'000 fr. au dernier état des conclusions de première instance (art. 308 al. 1 let. a et al. 2 CPC).

Il a été déposé dans le délai imparti par la loi (art. 311 al. 1 CPC), et respecte au surplus la forme prescrite (art. 130, 131 et 311 CPC).

L'appel principal est ainsi recevable.

L'appel joint est également recevable pour avoir été déposé dans la forme et le délai prévus par la loi (art. 312 et 313 al. 1 CPC).

1.2 La Cour revoit la cause avec un plein pouvoir d'examen en fait et en droit (art. 310 CPC; HOHL, Procédure civile, tome II, 2010, n. 2314 et 2416) dans les limites posées par la maxime des débats (art. 55 al. 1 CPC) et de disposition (art. 58 al. 1 CPC) applicables à la présente cause, laquelle est régie par la procédure ordinaire (art. 243 al. 1 a contrario CPC), dans la mesure où elle porte sur une valeur litigieuse supérieure à 30'000 fr.

1.3 Le jugement attaqué a débouté A_____ de sa demande, en tant qu'elle était dirigée contre C_____ (chiffre 3 de son dispositif).

Dans le cadre de son appel, l'appelante a certes mentionné C_____ sur la première page de son écriture, mais elle n'a pas conclu à l'annulation du chiffre 3 du dispositif du jugement litigieux et n'a pris aucune conclusion à l'encontre de C_____.

Il sera donc constaté, en tant que de besoin, que C_____ n'est plus partie à la procédure.

2. Dans son appel joint, l'intimée a conclu à l'annulation du chiffre 4 du dispositif du jugement attaqué, au motif que le licenciement signifié à l'appelante n'était pas abusif. Le motif premier de ce licenciement était l'impossibilité pour l'appelante d'atteindre les performances requises, avec la précision qu'elle avait été évaluée entre 2010 et 2013 sur la base d'objectifs financiers adaptés à ses problèmes de santé.

2.1.1 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 de chaque cocontractant de mettre unilatéralement fin au contrat est toutefois limité par les

dispositions sur le congé abusif (art. 336ss CO; ATF 132 III 115 consid. 2.1; 131 III 535 consid. 4.1).

2.1.2 En vertu de l'art. 336 al. 1 let. d CO, qui vise le congé de représailles (ou congé-vengeance), le licenciement est abusif s'il est donné par une partie parce que l'autre partie fait valoir de bonne foi des prétentions résultant du contrat de travail. Cette disposition tend en particulier à empêcher que le licenciement soit utilisé pour punir le travailleur d'avoir fait valoir des prétentions auprès de son employeur en supposant de bonne foi que les droits dont il soutenait être le titulaire lui étaient acquis (arrêt du Tribunal fédéral 4A_407/2008 du 18 décembre 2008 consid. 4.1).

Les prétentions résultant du contrat de travail portent notamment sur des salaires, des primes ou des vacances (arrêt du Tribunal fédéral 4C.237/2005 du 27 octobre 2005 consid. 2.3 et les références citées). Le fait que l'employé se plaigne d'une atteinte à sa personnalité ou à sa santé et sollicite la protection de l'employeur peut aussi constituer une telle prétention (art. 328 CO; arrêts du Tribunal fédéral 4A_401/2016 du 13 janvier 2017 consid. 5.1.1; 4C.60/2006 du 22 mai 2006 consid. 7.3; 4C.343/2003 du 13 octobre 2003 consid. 7).

L'employé doit être de bonne foi, laquelle est présumée (art. 3 al. 1 CC; arrêts du Tribunal fédéral 4A_401/2016 du 13 janvier 2017; 4A_346/2009 du 20 octobre 2010 consid. 3.1; 4C.60/2006 du 22 mai 2006 consid. 7.1). Il importe peu qu'en réalité sa prétention n'existe pas (ATF 136 III 513 consid. 2.4). Il suffit qu'il soit légitimé, de bonne foi, à penser que sa prétention est fondée (arrêt du Tribunal 4A_401/2016 du 13 janvier 2017 consid. 5.1.2). La réclamation ne doit toutefois être ni chicanière ni téméraire, car elle empêcherait alors une résiliation en elle-même admissible (arrêt du Tribunal fédéral 4A_407/2008 du 18 décembre 2008 consid. 4.1).

Enfin, les prétentions émises par l'employé doivent avoir joué un rôle causal dans la décision de l'employeur de le licencier (ATF 136 III 513 consid. 2.6). Ainsi, le fait que l'employé émette de bonne foi une prétention résultant de son contrat de travail n'a pas nécessairement pour conséquence de rendre abusif le congé donné ultérieurement par l'employeur. Encore faut-il que la formulation de la prétention en soit à l'origine et qu'elle soit à tout le moins le motif déterminant du licenciement (arrêts du Tribunal fédéral 4A_401/2016 du 13 janvier 2017 consid. 5.1.3; 4C.60/2006 du 22 mai 2006 consid. 7.1 et les arrêts cités).

En application de l'art. 8 CC, c'est en principe à la partie qui a reçu son congé de démontrer que celui-ci est abusif (ATF 130 III 699 consid. 4.1; 123 III 246 consid. 4b). En ce domaine, la jurisprudence a tenu compte des difficultés qu'il pouvait y avoir à apporter la preuve d'un élément subjectif, à savoir le motif réel de celui qui a donné le congé. Selon le Tribunal fédéral, le juge peut présumer en

fait l'existence d'un congé abusif lorsque l'employé parvient à présenter des indices suffisants pour faire apparaître comme non réel le motif avancé par l'employeur. Si elle facilite la preuve, cette présomption de fait n'a pas pour résultat d'en renverser le fardeau. Elle constitue, en définitive, une forme de preuve par indices. De son côté, l'employeur ne peut rester inactif; il n'a pas d'autre issue que de fournir des preuves à l'appui de ses propres allégations quant au motif du congé (ATF 130 III 699 consid. 4.1 et les réf. citées).

Le juge établit sa conviction par une libre appréciation des preuves administrées (art. 157 CPC). L'appréciation du caractère abusif du licenciement suppose l'examen de toutes les circonstances du cas d'espèce (ATF 132 III 115 consid. 2.5 et les réf. citées).

2.2 Dans le cas présent, il résulte du dossier que l'intimée a signifié à l'appelante, par courrier du 5 mai 2015, avoir constaté depuis la fin de l'année 2014 une forte détérioration de ses performances, lesquelles n'atteignaient pas les objectifs fixés et se situaient largement en-dessous de la moyenne attendue, son comportement, tant à l'égard de ses collègues que de sa ligne hiérarchique, ne donnant pas non plus satisfaction. Un délai au 19 juin 2015 était accordé à l'appelante pour se réorienter, à défaut de quoi son contrat de travail serait résilié pour le 30 septembre 2015. Or, ce courrier faisait directement suite au courriel du 17 avril 2015 par lequel l'appelante s'était plainte auprès de E_____ de l'attitude adoptée à son égard par D_____. Bien que F_____ ait affirmé, lors de son audition devant le Tribunal des prud'hommes, que le courrier de la banque n'était pas une sanction suite à l'envoi du courriel du 17 avril 2015, elle a toutefois admis n'être pas en mesure de dire si une proposition de réorientation professionnelle aurait été adressée à l'appelante en l'absence dudit courriel. Le courrier du 5 mai 2015 fait par ailleurs expressément référence au courrier électronique du 17 avril 2015 et à l'existence d'un conflit entre l'appelante et son supérieur direct. Il découle de ce qui précède que l'appelante a rendu hautement vraisemblable l'existence d'un lien entre l'envoi de son courriel du 17 avril 2015, les mauvaises relations qu'elle entretenait avec D_____ et son licenciement.

L'intimée de son côté a allégué que le principal motif du licenciement était l'impossibilité pour l'appelante d'atteindre les performances requises. Cette affirmation n'est toutefois confirmée ni par les pièces produites, ni par les enquêtes.

En ce qui concerne les performances de l'appelante, la Chambre des prud'hommes relève que les "*feedback reports*" de 2012 et de 2013 faisaient état d'une bonne performance globale et d'objectifs atteints, voire dépassés; les commentaires qui accompagnaient ces rapports étaient élogieux, s'agissant tant des compétences professionnelles de l'employée que de son attitude. Quant aux points à améliorer, ils apparaissaient peu importants par rapport aux nombreux points forts de

l'appelante. L'intimée n'apparaît guère crédible lorsqu'elle tente de minimiser la portée de ces rapports en prétendant que les objectifs financiers qui avaient été fixés à l'employée étaient adaptés à ses problèmes de santé. En effet, une telle réserve ne transparaît pas de ces deux rapports, quand bien même ceux-ci font état du fait que l'appelante ne travaillait pas à 100%. Bien au contraire, celui portant sur l'année 2013 relève qu'en dépit de son activité à temps partiel l'employée avait accepté d'assumer davantage de responsabilités et d'affronter de nouveaux défis. L'appelante a fait l'objet d'un dernier "*feedback report*" pour l'année 2014, lequel a été établi le 6 février 2015. A nouveau, ce document mentionne une bonne performance globale et des objectifs atteints, voire dépassés. Seuls les "*financial objectives*" ont été déclarés partiellement atteints, ce qui n'a pas été contesté par l'employée. Les commentaires concernant l'activité et le comportement de l'appelant étaient à nouveau très positifs, puisqu'elle était notamment décrite comme enthousiaste, construisant des relations solides avec ses clients, la qualité de ses services correspondant aux plus hautes attentes de la société. Quant aux points à améliorer, admis par l'employée, ils concernaient l'augmentation de la clientèle et le nombre des visites à celle-ci.

Le contenu de ce dernier rapport est par conséquent en contradiction avec la thèse soutenue par l'intimée selon laquelle l'appelante était, déjà dans les derniers mois de l'année 2014, incapable d'atteindre les performances requises. L'augmentation de salaire accordée à l'appelante à compter du mois de février 2015 (son salaire mensuel brut ayant été porté de 9'166 fr. 65 à 9'583 fr.) et le versement régulier de bonus, y compris au début de l'année 2015, viennent également contredire les allégations de l'intimée.

Il résulte certes du dossier que le 24 octobre 2014 D_____ s'était plaint auprès de E_____ de l'attitude de l'appelante, avec laquelle il avait eu un entretien et dont le "comportement" ne lui convenait pas. Il n'était toutefois pas question de mauvaises performances ou d'objectifs non atteints et les critiques émises par D_____ n'ont par ailleurs pas été reprises dans le dernier "*feedback report*" établi à peine trois mois plus tard.

La Chambre des prud'hommes considère que si réellement la qualité du travail fourni par l'appelante avait été insuffisante, le dernier "*feedback report*" n'aurait pas eu la même teneur et l'employée aurait été mise en demeure d'améliorer ses performances à bref délai. Or, tel n'a pas été le cas, le "*feedback report*" établi au début du mois de février 2015 ne laissant en aucune manière entendre que l'intimée songeait à licencier l'appelante. Cette dernière n'a pas, postérieurement à ce rapport, fait l'objet du moindre rappel à l'ordre ou de la moindre pression dans le but de l'inciter à améliorer la qualité de ses prestations. Ces éléments viennent confirmer le fait que la décision de résilier le contrat de travail de l'appelante a été prise en raison de son courriel du 17 avril 2015 et de son conflit avec son supérieur hiérarchique, comme l'a retenu à juste titre le Tribunal des

prud'hommes. A cet égard, il est significatif que F_____, après avoir eu connaissance du courriel du 17 avril 2015 de l'appelante, se soit adressée à D_____ afin qu'il lui fasse part de ses doléances à l'égard de celle-ci. Le courriel du 27 avril 2015 n'avait par conséquent rien de spontané, mais faisait écho aux critiques émises par l'appelante quelques jours plus tôt.

La Chambre des prud'hommes relèvera enfin que l'intimée n'a pas apporté la preuve du fait que le comportement adopté par l'appelante aurait été inadéquat. Le seul témoin à s'être exprimé sur cette question, H_____, n'a pas confirmé les prétendues absences injustifiées de l'employée de son poste de travail, ni les longs téléphones privés. S'il a fait état d'une réticence chez l'appelante à s'adapter aux changements intervenus, ses déclarations ne permettent pas de justifier son licenciement, sans que la possibilité lui ait été donnée d'améliorer, le cas échéant, les points qui de l'avis de l'employeur auraient justifié de l'être.

Il résulte de ce qui précède que le congé notifié à l'appelante doit être considéré comme un congé de repréailles, alors qu'elle s'était adressée à E_____ afin de lui faire part des difficultés qu'elle rencontrait avec son supérieur hiérarchique direct, la procédure n'ayant pas démontré qu'elle en aurait été seule responsable. Comme l'a également retenu à juste titre le Tribunal des prud'hommes, l'employeur n'a rien mis en œuvre pour résoudre ce conflit, dont il ne conteste pas avoir eu connaissance, contrairement aux obligations qui étaient les siennes sur la base de l'art. 328 CO, se contentant de procéder au licenciement de l'employée.

Le congé est dès lors abusif et l'appel joint formé par l'intimée infondé sur ce point.

3. Dans son appel, A_____ conteste le montant de l'indemnité pour licenciement abusif qui lui a été alloué par le Tribunal des prud'hommes, qu'elle considère insuffisant. Elle fait valoir la gravité de la faute commise par son ancien employeur, la gravité de l'atteinte subie, la longue durée des rapports de travail et les effets économiques du licenciement. Elle réclame par conséquent la somme de 62'138 fr. 80 correspondant, selon elle, à six mois de salaire.

3.1.1 La partie qui résilie abusivement le contrat doit verser à l'autre une indemnité. L'indemnité est fixée par le juge, compte tenu de toutes les circonstances; toutefois elle ne peut dépasser le montant correspondant à six mois de salaire du travailleur. Sont réservés les dommages et intérêts qui pourraient être dus à un autre titre (art. 336a al. 1 et 2 CO).

L'indemnité prévue à l'art. 336a CO a une double finalité, punitive et réparatrice, quand bien même elle ne consiste pas en des dommages-intérêts au sens classique. Elle est en effet due même si la victime ne subit ou ne prouve aucun dommage; revêtant un caractère *sui generis*, elle s'apparente à la peine conventionnelle (arrêt du Tribunal fédéral 4C.370/2006 du 20 février 2007 consid. 3.1.1).

Le juge fixe l'indemnité en équité en fonction de toutes les circonstances (art. 4 CC; ATF 136 III 552 consid. 6.5; [123 III 246](#) consid. 6c, *in* JT 1998 I 300); il doit notamment tenir compte de la gravité de la faute de l'employeur, d'une éventuelle faute concomitante du travailleur, de la manière dont s'est déroulée la résiliation, de la gravité de l'atteinte à la personnalité du travailleur licencié, de la durée des rapports de travail, de leur étroitesse, des effets économiques du licenciement, de l'âge du travailleur, d'éventuelles difficultés de réinsertion dans la vie économique et de la situation économique des parties (ATF 123 III 391 consid. 3c; arrêts du Tribunal fédéral 4A_485/2015 du 15 février 2016 consid. 4.1 et 4C.370/2006 précité).

En ce qui concerne la faute de l'employeur, il résulte de la casuistique tirée de la jurisprudence en matière de congés de représailles que l'indemnité se situe le plus souvent entre quatre et six mois de salaire (arrêt 4A_401/2016 du 13 janvier 2017 consid. 6.2.1 et les références citées). En ce qui concerne le comportement des parties, il s'agira notamment d'observer, s'agissant de l'attitude de l'employeur, si celui-ci a permis à l'employé de s'exprimer sur les motifs ayant conduit au licenciement ou si, ayant connaissance de querelles au sein de l'entreprise, il a pris diverses mesures pour protéger la personnalité de ses employés (arrêt du Tribunal fédéral 4A_401/2016 du 13 janvier 2017 consid. 6.2.1).

Le salaire déterminant est le salaire brut, auquel s'ajoutent les autres prestations de l'employeur revêtant un caractère salarial, comme le treizième salaire. Il convient de se fonder sur le salaire du dernier mois ou la moyenne des salaires de la dernière année (ATF [136 III 552](#) consid. 6.5; arrêt du Tribunal fédéral [4A_485/2015](#) du 15 février 2016 consid. 4.1 et les réf. citées).

3.1.2 Si l'employeur accorde en sus du salaire une rétribution spéciale à certaines occasions, telles que Noël ou la fin de l'exercice annuel, le travailleur y a droit lorsqu'il en a été convenu ainsi (art. 322d al. 1 CO).

Si, en vertu du contrat, le travailleur a droit à une part du bénéfice ou du chiffre d'affaires ou participe d'une autre manière au résultat de l'exploitation, cette part est calculée sur la base du résultat de l'exercice annuel, déterminé conformément aux prescriptions légales et aux principes commerciaux généralement reconnus (art. 322a al. 1 CO). Il s'agit là d'une part variable du salaire (ATF 139 III 155).

Pour qualifier un bonus dans un cas d'espèce, il faut interpréter les manifestations de volonté des parties (art. 1 CO). Il s'agit tout d'abord d'établir si le bonus est déterminé (respectivement déterminable) ou indéterminé (respectivement indéterminable). Si le bonus est déterminé ou objectivement déterminable, l'employé dispose d'une prétention à ce bonus. Si le bonus n'est pas déterminé ou objectivement déterminable, l'employé ne dispose en règle générale d'aucune prétention; la rémunération dépend du bon vouloir de l'employeur et le bonus est

qualifié de gratification. Tel est le cas lorsque la quotité du bonus n'est pas fixée à l'avance mais dépend pour l'essentiel de la marge de manœuvre de l'employeur (ATF 141 III 407 consid. 4.1 et 4.2 p. 407 s. et les références citées).

En cas de revenus moyens et supérieurs, le Tribunal fédéral a estimé qu'un bonus très élevé en comparaison du salaire annuel, équivalent ou même supérieur à ce dernier, et versé régulièrement, doit être, par exception à la règle de la liberté contractuelle, considéré comme un salaire variable même si l'employeur en réservait le caractère facultatif. La gratification (art. 322d CO) doit en effet rester accessoire par rapport au salaire; elle ne peut avoir qu'une importance secondaire dans la rétribution du travailleur (arrêt du Tribunal fédéral 4A_485/2016 du 28 avril 2017 consid. 4.1 et 4.2).

3.2.1 Dans le cas d'espèce, l'appelante a implicitement intégré, dans son salaire, le bonus qu'elle a régulièrement perçu. Or, il y a lieu de considérer que le bonus en question, non déterminé et non déterminable objectivement, doit être qualifié de gratification au sens de l'art. 322d CO. Par ailleurs, son montant a toujours été accessoire par rapport au salaire versé à l'appelante, puisqu'il correspondait, au maximum, à moins de deux mois de salaire brut.

Il découle de ce qui précède que le bonus ne saurait être intégré dans le salaire de l'appelante. Ainsi, seul le montant de 9'583 fr. doit être pris en considération pour le calcul de l'indemnité équitable, étant précisé qu'il ne ressort pas du dossier que l'appelante percevait un treizième salaire.

3.2.2 L'appelante a été engagée par l'intimée en 1994; au moment de son licenciement, elle avait par conséquent totalisé plus de vingt ans d'activité à son service et était âgée d'un peu plus de quarante ans. L'employée a été licenciée à la suite d'un courriel adressé à sa hiérarchie, dans lequel elle se plaignait de ses relations difficiles avec son supérieur direct, étant relevé qu'il ne semble pas que l'appelante ait eu, à d'autres moments, des conflits avec ses responsables. L'intimée n'a pris concrètement aucune mesure pour tenter de résoudre le conflit, E_____ s'étant contenté de suggérer à l'appelante d'en discuter directement avec le principal intéressé. En dépit des années d'ancienneté de l'employée et de ses excellents "*feedback reports*", l'intimée n'a pas jugé utile de lui proposer un autre poste à l'interne.

Il sera également retenu que l'employeur n'a pas immédiatement procédé au licenciement de l'appelante, mais lui a accordé un délai de six semaines (délai qualifié malgré tout de court par F_____) pour lui permettre de trouver, à l'interne ou dans une autre banque, un nouveau poste de travail. Il ressort également de la procédure que D_____ lui a fourni les coordonnées d'une personne de contact en relation avec deux postes ouverts auprès de deux banques, que lui-même et E_____, ainsi que le département des ressources humaines, se

tenaient à sa disposition afin de l'aider dans ses démarches et que ses recherches d'emploi étaient prioritaires par rapport au travail qui lui incombait. L'appelante n'a pas allégué avoir pris contact avec la personne dont son supérieur lui avait remis les coordonnées, ni avoir sollicité l'aide du département des ressources humaines, ni de ses supérieurs.

Au vu de l'ensemble des circonstances retenues ci-dessus, l'indemnité allouée par le Tribunal des prud'hommes, inférieure à trois mois de salaire, apparaît insuffisante. Il se justifie d'allouer à l'appelante une indemnité correspondant à cinq mois de salaire, soit de 48'000 fr. en chiffres ronds. Une telle indemnité est d'autant plus justifiée que l'appelante n'a pas été en mesure de retrouver rapidement en emploi.

Le chiffre 4 du dispositif du jugement attaqué sera dès lors annulé et l'intimée condamnée à payer à l'appelante, à titre d'indemnité pour licenciement abusif, la somme de 48'000 fr. avec intérêts moratoires à 5% l'an dès le 1^{er} octobre 2015.

4. L'appelante considère que c'est à tort que les premiers juges ont retenu qu'elle pouvait prendre les 20 jours de vacances qui lui restaient au moment de la résiliation de son contrat de travail pendant le délai de résiliation.

4.1 Tant que durent les rapports de travail, les vacances ne peuvent pas être remplacées par des prestations en argent ou d'autres avantages (art. 329d al. 2 CO).

La créance en espèces pour des vacances non prises naît lorsque celles-ci ne peuvent plus être accordées en nature (ATF 131 III 451).

Le principe de l'obligation d'octroyer les vacances en nature trouve également application de manière impérative pendant le délai de congé (ATF 106 II 152 consid. 2 p. 154); il n'est cependant pas absolu; en effet, une fois le contrat dénoncé, le travailleur doit chercher un autre emploi et l'employeur doit lui accorder le temps nécessaire pour le faire (art. 329 al. 3 CO); cette recherche étant incompatible avec la prise effective de vacances, il faut examiner dans chaque cas, au vu de l'ensemble des circonstances, telles que la durée du délai de congé, la difficulté à trouver un autre travail et le solde de jours de vacances à prendre, si l'employeur pouvait exiger que les vacances soient prises pendant le délai de congé ou s'il doit les payer en espèces à la fin des rapports de travail (arrêt du Tribunal fédéral 4A_748/2012 du 3 juin 2013, consid. 2.5).

4.2 Dans le cas d'espèce, le contrat de travail de l'appelante a été résilié le 26 juin 2015 pour le 30 septembre 2015, le délai de congé étant ainsi de trois mois et l'employée ayant été libérée de l'obligation de travailler à compter du 1^{er} juillet 2015. Il est établi, car non contesté par les parties, que le solde des vacances

auquel l'employée avait droit au moment de la résiliation des rapports de travail était de 20 jours.

A l'instar du Tribunal des prud'hommes, la Cour considère que ce solde de vacances pouvait être pris durant les trois mois de délai de congé, dont deux mois entiers pouvaient encore être consacrés à la recherche d'un nouvel emploi, étant précisé que l'employée avait déjà bénéficié de six semaines, à compter du 5 mai 2015, durant lesquelles ses démarches pour se réorienter avaient été prioritaires à son travail.

Il découle de ce qui précède que le jugement de première instance doit être confirmé sur ce point et l'appelante déboutée de ses conclusions.

5. L'appelante persiste à réclamer la délivrance d'un certificat de travail conforme à ses attentes et considère que les premiers juges n'ont pas examiné le caractère incomplet du certificat délivré par l'employeur, la satisfaction de ce dernier quant au travail fourni n'y étant pas mentionnée. Il apparaissait de surcroît incongru que le certificat de travail soit signé par D_____, soit la personne avec laquelle A_____ rencontrait des difficultés.

5.1 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).

L'art. 330a al. 1 CO répond à un double but parfois contradictoire consistant à favoriser les recherches du travailleur en vue de trouver un nouvel emploi, tout en permettant, dans le même temps, aux employeurs potentiels approchés de se forger une opinion sur les aptitudes professionnelles et le comportement de l'intéressé (STAHELIN, Zürcher Kommentar, 4^{ème} éd., 2014, n° 1 ad art. 330a CO).

L'employeur est libre d'apprécier les prestations du travailleur. Dans les limites de la bonne foi, il peut et doit faire des appréciations défavorables si elles sont pertinentes et fondées. L'employeur a en principe le choix de la formulation (arrêt du Tribunal fédéral 4A_137/2014 consid. 4). Par le biais de l'action en correction du certificat le salarié peut requérir que le libellé de celui-ci soit modifié notamment sur l'appréciation subjective émise par l'employeur lorsque ce dernier a exercé son pouvoir d'appréciation d'une façon clairement contraire à la bonne foi. Le fardeau de la preuve incombe au travailleur. S'il entend obtenir un certificat attestant qu'il a donné pleine et entière satisfaction, le salarié doit prouver que ses prestations étaient au-dessus de la moyenne (AUBERT CR-CO I, 2^{ème} éd. 2012 n° 6 ad art. 330a CO; arrêts du Tribunal fédéral 4A_117/2007 et 4A_127/2007 consid. 7).

5.2 A l'instar du Tribunal, la Chambre des prud'hommes considère que l'appelante ne peut prétendre à la délivrance d'un certificat de travail identique au dernier certificat intermédiaire qui lui avait été délivré plusieurs années avant la fin des rapports de travail.

Pour le surplus, le certificat établi par l'employeur est conforme aux exigences de l'art. 330a CO, puisqu'il contient des indications, au demeurant élogieuses, portant sur la qualité de son travail et son comportement. Ce document relève en effet le fait que l'appelante était un cadre responsable, capable de fixer des priorités et de mener à bien l'exécution de son travail, autonome et précise; elle avait été en mesure de répondre aux attentes des clients et de leur fournir des solutions adaptées à leurs besoins. L'intimée a également souligné la maîtrise des langues de l'employée, ses capacités rédactionnelles et sa manière consciencieuse et réfléchie de travailler. L'intimée a en outre formulé des appréciations positives sur l'attitude et la présentation de l'employée, laquelle était appréciée des clients, de ses supérieurs et de ses collègues.

L'appelante n'est ainsi pas parvenue à démontrer que le certificat litigieux est lacunaire, inexact ou trompeur. Le fait qu'il soit signé notamment par D_____ est sans importance, dans la mesure où son contenu ne prête pas le flanc à la critique.

Le jugement de première instance sera dès lors confirmé sur ce point.

- 6.** Les frais de l'appel principal seront arrêtés à 800 fr. (art. 71 RTFMC), l'appel joint n'ayant pas atteint la valeur litigieuse fixée par l'art. 71 RTFMC permettant de fixer un émolument. Aucune des parties n'ayant entièrement obtenu gain de cause sur appel principal, il se justifie de répartir les frais à parts égales entre les parties (art. 106 al. 2 CPC). Les frais seront entièrement compensés avec l'avance de frais versée par l'appelante, qui reste acquise à l'Etat de Genève. L'intimée sera en conséquence condamnée à verser à l'appelante la somme de 400 fr. à titre de remboursement de sa part de frais.

Il n'est pas alloué de dépens (art. 22 al. 2 LaCC).

* * * * *

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

A la forme :

Déclare recevables l'appel formé par A_____ et l'appel joint formé par B_____ contre le jugement JTPH/71/2017 rendu le 10 février 2017 par le Tribunal des prud'hommes dans la cause C/21357/2015.

Constate, en tant que de besoin, que C_____ n'est plus partie à la procédure.

Au fond :

Annule le chiffre 4 du dispositif du jugement attaqué et cela fait, statuant à nouveau :

Condamne B_____ à payer à A_____ la somme de 48'000 fr. avec intérêts moratoires à 5% l'an dès le 1^{er} octobre 2015.

Confirme pour le surplus le jugement querellé.

Sur les frais :

Arrête les frais d'appel à 800 fr., les met à la charge des parties à concurrence de la moitié chacune et les compense avec l'avance versée, qui reste acquise à l'Etat de Genève.

Condamne en conséquence B_____ à payer à A_____ la somme de 400 fr. à titre de remboursement de frais.

Siégeant :

Madame Paola CAMPOMAGNANI, présidente; Madame Nadia FAVRE, juge employeur; Monsieur Yves DELALOYE, juge salarié; Madame Véronique BULUNDWE-LEVY, greffière.

Indication des voies de recours et valeur litigieuse :

Conformément aux art. 72 ss de la loi fédérale sur le Tribunal fédéral du 17 juin 2005 (LTF; RS 173.110), le présent arrêt peut être porté dans les trente jours qui suivent sa notification avec expédition complète (art. 100 al. 1 LTF) par-devant le Tribunal fédéral par la voie du recours en matière civile.

Le recours doit être adressé au Tribunal fédéral, 1000 Lausanne 14.

Valeur litigieuse des conclusions pécuniaires au sens de la LTF supérieure ou égale à 15'000 fr.