



RÉPUBLIQUE ET CANTON DE GENÈVE

POUVOIR JUDICIAIRE

Juridiction des prud'hommes
Cause n° C/22703/2006 - 4

* COUR D'APPEL*

(CAPH/78/2008)

E_____ (SWITZERLAND)
c/o Me Patrick BLASER
Rue Jargonnant 2
Case postale 6045
1211 Genève 6

T_____
c/o Me Jean-Bernard WAEBER
Rue Verdaine 12
Case postale 3647
1211 Genève 3

Partie appelante

Partie intimée

D'une part

D'autre part

ARRÊT

du 2 mai 2008

Mme Florence KRAUSKOPF, présidente

MM. Raymond BOURRECOUD et Jean-François HUGUET, juges employeurs

Mme Christine PFUND et M. Patrice MARRO, juges salariés

M. Julien WAEBER, greffier d'audience

EN FAIT

A. Par acte déposé au greffe de la juridiction des prud'hommes le 4 juillet 2007, E_____ (Switzerland) (ci-après: E_____) appelle du jugement rendu le 31 mai 2007 par le Tribunal de ladite juridiction déclarant recevable la demande de T_____ formée le 25 septembre 2006 (ch. 1), condamnant la banque à lui verser le montant net de 69'000 fr., plus 5% d'intérêts à compter du 31 mai 2006 (ch. 2) et à établir et remettre à celle-ci un certificat de travail en tous points conforme au certificat de travail daté du 31 mai 2006, à l'exception de la dernière phrase de l'avant-dernier paragraphe ("Ms T_____ fulfilled her duties in a satisfactory manner"), qui sera remplacée par "Ms T_____ fulfilled her duties in an entirely satisfactory manner" (ch. 3).

E_____ demande, préalablement, l'audition des témoins A_____ et B_____ T et, principalement, l'annulation des chiffres 2 et 3 de ce jugement qu'elle a reçu le 4 juin 2007 et le déboutement de T_____ . Elle sollicite également que la Cour d'appel constate que le licenciement de celle-ci n'était pas abusif et que le certificat de travail du 31 mai 2006 est complet et conforme au droit et réserve les droits de la banque en relation avec les pièces produites par T_____ .

T_____ conclut au rejet de l'appel et à la confirmation du jugement.

B. Les faits suivants ressortent du dossier:

- a. E_____ , dont le siège est à Zürich, est une société anonyme qui a pour but l'exploitation d'une banque. Elle exploite une succursale à Genève.
- b. Le 1er janvier 2001, T_____ , qui travaillait pour E_____ (International) à Londres, s'est vu confier un poste de directrice commerciale adjointe à la succursale genevoise de E_____ (Switzerland). A la suite d'une restructuration six mois après son arrivée, l'employée a été affectée au département Amérique latine de la Gestion de fortune, dirigé par A_____ , en qualité de collaboratrice dans l'équipe d'assistance de gestion à la clientèle (ci-après également RST) où, sous l'autorité directe de B_____ T, elle a assisté d'abord C_____ , puis D_____ et enfin F_____ , tous gestionnaires.
- c. Son salaire annuel brut a été fixé à 130'000 fr.
- d. Le contrat comprenait une clause de conformité rappelant à l'employée qu'elle avait reçu, lu et compris le contenu de la Brochure de déontologie destinée aux nouveaux employés et du livret Présentation des pratiques commerciales. Elle s'engageait à en respecter la réglementation en tout temps pendant la durée de son engagement au sein de Egroup_____ , d'une de ses filiales ou succursales ou de toute entreprise partenaire en Suisse. L'employée admettait en outre être tenue au respect des art. 162 du Code pénal suisse, 35 de la Loi fédérale sur la protection des données et 47 de la Loi fédérale

sur les banques et les caisses d'épargne pendant toute la durée de son engagement chez Egroup_____ et même par la suite.

Au cours de son emploi auprès de E_____ à Genève, T_____ s'est également vu remettre plusieurs documents ayant trait à la diligence requise en vue, notamment, de prévenir des actes de blanchiment.

Elle a ainsi reçu un document intitulé « Directives internes pour la prévention du blanchiment d'argent », qui présentait les principales dispositions applicables en la matière en Suisse. Ce document s'achève par une note exposant que les sanctions prévues par le Code pénal fédéral et par la loi sur le blanchiment d'argent s'appliquent aux individus qui participent à un crime, et non à l'employeur/banque. En conséquence, chaque employé engageait sa responsabilité personnelle.

T_____ a en outre suivi des cours à ce sujet les 18 octobre 2001, 6 février 2002, 27 mars et 22 octobre 2003.

En septembre 2004, peu après l'interdiction, ordonnée par le gouvernement japonais, de l'activité Gestion de fortune de E_____ (Japan) en raison de graves violations de conformité et de direction, Egroup_____ a remis un Code de conduite à tous ses employés exposant les valeurs du groupe et leur respect par ses employés. Le groupe souhaitait de la part de ses salariés la totale conformité avec les directives énoncées dans ce Code et "une manière cohérente avec les plus hauts critères éthiques". Le non-respect de ces directives pouvait entraîner une action disciplinaire, y compris la résiliation immédiate du contrat de travail, et constituer des infractions pénales.

Des critères éthiques, impliquant les vérifications comptables et financières internes adéquates, étaient fixés et considérés comme un élément fondamental dans les responsabilités des employés. Les registres, données et informations détenus, recueillis, utilisés et gérés par Egroup_____ devaient être précis et complets. Par ailleurs, les employés de Egroup_____ devaient se conformer à la « Global Anti-Money Laundering Policy » de Egroup_____ ainsi qu'aux directives et procédures de lutte contre le blanchiment de capitaux spécifiques à leur secteur d'activité. Les activités suspectes (de blanchiment) devaient être rapportées aux autorités gouvernementales.

- e. Le 24 septembre 2001, T_____ et B_____ T ont eu un entretien, au cours duquel celui-ci a fait état de nombreuses erreurs commises, notamment dans la transmission d'informations aux clients. Il a été convenu, en accord avec toutes les personnes concernées, que T_____ assisterait désormais D_____, gestionnaire chargé de la clientèle mexicaine, et que toutes les transactions auxquelles elle procéderait devraient être vérifiées et approuvées par un RST expérimenté (pièce 14 app.).
- f. En 2003, T_____ a commencé à nourrir des soupçons au sujet de mouvements de fonds qu'un client mexicain de la banque, M. A_____, dont elle s'occupait, opérait par son intermédiaire. Elle en a fait part à G_____ et H_____, du Service chargé du contrôle de la conformité des pratiques ainsi qu'à D_____ .

D'accord entre celui-ci et le client concerné, il a été convenu que la pratique consistant à transférer, après *clearing*, des fonds encaissés par chèques à une banque tierce, I_____, devait prendre fin en mai puis, à la requête de M. A_____, en juillet 2004. Un memorandum en ce sens a été établi par H_____ le 26 mai 2004.

Le 20 octobre 2004, suite à une discussion à ce sujet avec A_____, T_____ lui a adressé un courriel présentant les totaux respectifs des montants crédités par chèques et des montants débités en 2004 sur deux comptes de M. A_____ (pièces 20 et 87 dem.).

- g. Le 20 avril 2004, ordre a été donné au service compétent d'inscrire T_____ à un cours de développement de trois semaines, organisé au Brésil le mois suivant, qui s'adressait en premier lieu aux banquiers nouveaux ou nouvellement promus. L'inscription avait été approuvée par J_____, supérieur hiérarchique de A_____, à qui T_____ s'était adressée directement (pièces 33 et 99 dem.).

Le 21 avril 2004, A_____ a envoyé un message électronique à J_____ par lequel il exposait qu'avant de s'inscrire T_____ n'avait consulté ni B_____ T, son supérieur direct, ni D_____, le banquier qu'elle assistait. En dépit de l'expérience qu'elle faisait valoir, son rendement était moyen et elle avait fait l'objet d'avertissements du service des ressources humaines, oraux et écrits, par le passé. Ce n'était pas la première fois qu'elle sollicitait quelque chose sans en discuter avec ses supérieurs directs. Elle y avait été rendue attentive, apparemment sans succès. La participation de T_____ au séminaire en question pouvait engendrer des problèmes avec d'autres employés, de sorte qu'il convenait peut-être d'annuler son inscription. Il ne fallait cependant pas que cela soit perçu comme une erreur de coordination. A_____ terminait son courrier en expliquant qu'il restait dans l'attente de la décision de J_____.

L'inscription de T_____ a été annulée. Le cours avait toutefois été annoncé par un message électronique par le directeur Formation, qui ne mentionnait pas que l'approbation du supérieur était nécessaire (pièce 11 app.). Par ailleurs, il n'a pas été établi que T_____ aurait fait l'objet d'avertissements oraux ou écrits par le passé.

- h. En juillet 2004, T_____ a été chargée d'approuver le transfert d'un montant de 300'000 US\$ pour un client de A_____. Pour opérer ce transfert, elle devait approuver la vente d'une obligation de ce client avec son consentement écrit ou oral. Sous la pression de A_____, elle a, sans instruction écrite ni consentement du client, approuvé la vente de l'obligation, effectuée le 11 juillet, et refusé le transfert de l'argent à l'extérieur de la banque. Par message électronique du 15 juillet, elle a demandé la régularisation de l'opération à A_____ par l'usage du formulaire requis (pièces 23 et 90). Au mois de septembre, le client a demandé des explications au sujet de mouvements inexplicables sur son compte. Au terme d'un échange de correspondance à ce sujet, une « erreur » de la banque a été admise le 3 novembre 2004 (pièces 5 à 9 déf.).
- i. Le 5 août 2004, B_____ T a convoqué T_____ pour un entretien, suite à une discussion qu'elle avait eue la veille avec A_____. B_____ T a attiré l'attention de l'employée sur le fait que certaines requêtes en clôture de comptes n'avaient pas été effectuées et qu'elle commettait de « grossières erreurs » (« *silly mistakes* ») dans la saisie informatique de paiements, telles que dates-valeur incorrectes ou absence de

vérification de la signature sur l'instruction donnée. B_____ T lui reprochait en outre de ne pas l'avoir informé de son intention de suivre un cours de perfectionnement de trois semaines au Brésil et de s'être inscrite sans autorisation. Selon la note relative à cet entretien, un avertissement oral lui avait été donné "de faire attention à son travail en qualité de RST et de travailler avec ses gestionnaires D_____ / K_____ /L_____ ", "de faire plus attention en saisissant les données dans le programme informatique et aussi d'informer son superviseur B_____ t de tout problème en relation avec son travail de tous les jours". Elle a également été informée qu'en l'état, elle n'était pas choisie pour assister au cours [de perfectionnement] 2004, et qu'elle serait réévaluée pour le cours 2005. Son rendement serait réexaminé le 6 septembre 2004 (pièce 16 déf.).

T_____ soutient que l'entretien du 5 août 2004 n'a jamais eu lieu. La note prétendument établie par B_____ T aurait été rédigée pour les besoins de la cause.

- j. Tout au long de son emploi auprès de E_____ , T_____ a fait l'objet d'évaluations de ses compétences.

En 2001 et 2003, l'activité de T_____ a fait l'objet de l'évaluation annuelle. En 2002 et 2004, des projets d'évaluation ont été établis (pièces 11 à 13, 78 à 80, 124, 125, 128 et 129 dem. ; pièces 1 et 2 app.). Les compétences y sont notées de 1 à 5, correspondant aux évaluations suivantes : insatisfaisant (*less than satisfactory*), satisfaisant (*satisfactory*), systématiquement efficace (*consistently effective*), supérieur (*superior*) et exceptionnel (*truly exceptional*).

- L'évaluation établie à fin 2001 comporte deux "4" et 17 "3". Le supérieur de l'employée indiquait qu'elle avait fait preuve d'une grande volonté d'apprendre et était très exigeante dans son travail. En 2002, ses connaissances allaient progresser et elle pourrait gravir des échelons. Il encourageait l'employée à continuer à fournir un travail d'aussi bonne qualité. T_____ partageait l'appréciation faite par son supérieur, quand bien même elle s'estimait en-dessous de ses performances habituelles. Elle se disait prête à atteindre les objectifs au plus vite. Le vice-président relevait qu'elle avait eu un début difficile et deux "faux départs". Elle avait été "jetée à l'eau", sans grande formation, mais avait montré qu'elle était capable de gérer les missions confiées. Elle devait montrer qu'elle avait un potentiel pour "faire encore mieux".
- L'évaluation de 2002 fait apparaître, dans l'évaluation de l'employeur, 8 notes "3", 4 notes "4" et un "5" (pour les efforts en formation). A l'exception de cette dernière note, l'employée s'est chaque fois évaluée une note au-dessus de celles retenues par l'employeur.

Sous la rubrique réservée aux remarques du manager, celui-ci relevait que T_____ avait une bonne et claire compréhension de son rôle et travaillait bien avec D_____ . Elle avait une bonne connaissance des réglementations et procédures bancaires, qu'elle devait continuer à améliorer. Elle devait renforcer sa position en tant que membre senior de l'équipe. Elle souhaitait améliorer ses devoirs, ce qui devait davantage être utilisé en 2003. Il fallait qu'elle développe ses compétences marketing. Elle devait également parfois vérifier son travail de manière plus précise et s'adapter au nouveau système

"CSP". Elle devait être capable de suggérer et améliorer de nouvelles idées, dans son travail individuel et en équipe.

- Les 25 mai et 3 juin 2004 respectivement, B_____ T et T_____ ont signé l'évaluation 2003 (cf. pièces 12, 79, 126 et 127 dem.).

L'évaluation par B_____ T fait état de 11 notes "3" et de deux notes "4", celle de T_____ est 9 fois un point au-dessus et 4 fois deux points au-dessus des notes données par B_____ T. La rubrique « Évaluation générale et commentaires » fait état d'un "3".

Dans ses commentaires, l'employée exposait avoir pu acquérir une connaissance approfondie des produits, des marchés, des procédures et des systèmes ainsi que de l'ensemble des aspects administratifs. Elle estimait avoir compris et utilisé les procédures internes afin d'accomplir efficacement ses tâches. Elle avait satisfait la clientèle et assumé directement la responsabilité de 11 relations, soit 20 millions US\$ environ d'avoirs sous gestion. Elle avait offert son plus grand soutien aux banquiers mexicains, dont elle produisait l'extrait d'un message élogieux reçu de l'un de ceux-ci.

Le supérieur de l'employée relevait qu'elle avait travaillé très dur en 2003 pour améliorer son assistance à D_____. Elle accomplissait désormais sa mission comme le rôle de RST le requiert. Son comportement vis-à-vis de la clientèle était excellent, et elle traitait parfois directement avec eux. Elle avait de bonnes connaissances de l'organisation et était toujours disposée à assister à la présentation des produits. Le supérieur terminait son appréciation par: "Bravo T_____".

Un autre supérieur indiquait que T_____ avait une excellente attitude vis-à-vis de la clientèle et la remerciait pour ses dispositions et sa collaboration. Il était cependant étonné de voir autant de 4 et de 5 et une auto-évaluation plus réaliste devrait être adoptée. Tout le monde avait toujours quelque chose à améliorer.

Le 19 mars 2003, M_____, du département des ressources humaines, a souhaité rencontrer D_____ et B_____ T afin de discuter des problèmes de rendement qu'ils rencontraient avec T_____ (cf. pièce 15 déf.)

N_____, directrice des ressources humaines basée à Miami, a séjourné à Genève du 19 au 29 avril 2004. Le 3 janvier 2006, elle a dressé un compte-rendu de ce séjour indiquant qu'elle avait rencontré T_____ par deux fois, afin de parler des évaluations annuelles de performance 2002 et 2003, que celle-ci ne trouvait pas loyales. Elle s'estimait une employée exceptionnelle et ses performances n'avaient pas été appréciées correctement. Dans la plupart des catégories, son auto-appréciation différait de deux points par rapport à celle des directeurs. Elle a également évoqué qu'elle avait déposé sa candidature pour un cours de développement, et que quand A_____ l'avait appris, il lui en avait voulu, alors que le formulaire ne requérait pas l'approbation du supérieur (pièce 11 déf.).

N_____ exposait avoir discuté du rendement général de T_____ avec B_____ T et O_____, qui lui avaient fourni des évaluations similaires. T_____ évaluait ses

contributions à un niveau beaucoup plus élevé que B_____ T dans toutes les catégories. O_____ avait confirmé le gonflement de ses évaluations par T_____ .

N_____ indiquait enfin avoir discuté avec l'employée et l'avoir avisée que les évaluations de performance correspondaient à ce qu'elle avait recueilli par ailleurs (pièce 11 déf.).

- Le rapport d'évaluation de 2004, signé par B_____ T le 23 janvier 2005 (cf. pièce déposée à l'audience du 20 mars 2007; pièce 2 app.), comporte dans les notes fixées par l'employeur 3 "2", 8 "3" et un "4". La moyenne générale était de "3".

L'employée s'est auto-évaluée à "4" dans toutes les rubriques. Dans une note qu'elle a signée le 13 décembre 2004, elle précisait qu'elle avait, en 2004, aidé un nouveau banquier à s'adapter à l'environnement de travail, s'était occupée de l'administration des comptes P_____, fait du back-up intensif pour le business off-shore du Mexique et maintenu la base de comptes et les contacts avec les clients après le départ de D_____ . Elle avait maintenu un haut niveau de satisfaction des clients. Les retours des banquiers étaient très positifs. Elle n'avait subi aucune perte, su respecter de manière stricte les directives internes. Elle regrettait ne pas avoir pu suivre de cours en 2004. Considérant avoir su relever les défis et livré des résultats positifs, elle souhaitait confirmer son engagement auprès de la banque et attendait de la reconnaissance en conséquence.

Son manager exposait qu'elle avait bien travaillé avec D_____ , qu'elle avait été instruite d'assister le nouveau banquier et s'était occupée des comptes de la base P_____, qui était une base ayant cependant très peu de transactions. Le travail administratif devait encore être amélioré; elle n'exécutait pas certaines tâches et ne procédait pas aux transactions en temps voulu. Ne sachant mettre les priorités, elle était vite submergée. Une amélioration importante était nécessaire. Elle avait de bons rapports avec les clients, avec qui elle était autorisée à parler.

Le "manager indirect" exposait pour sa part que l'employée avait de très bons contacts avec et recevait bien les clients. Elle devait se concentrer davantage sur son travail, être "au top" dans celui-ci et l'exécuter sans erreurs et sans délai.

- k. En reconnaissance du rendement obtenu, T_____ a reçu une gratification - la seule durant son emploi auprès de E_____ - de 7'426 fr. le 18 février 2003. Son salaire annuel brut a été porté à 138'000 fr. en 2004.
- l. Le 8 décembre 2003, Q_____, a adressé un message électronique à T_____ expliquant qu'en 2003, elle avait fait preuve d'une grande serviabilité, entretenait d'excellentes relations avec l'institution et qu'il avait reçu d'elle un excellent service et avait accompli toutes ses tâches ponctuellement. Elle avait été un "good performer" en 2003 (pièce 10 déf.).
- m. Le 21 décembre 2004, J_____ a adressé une lettre à T_____ la remerciant de ses contributions et du gros travail effectué. La division Mexique et Nord de l'Amérique latine (NOLA) avait atteint de nouveaux records cette année, ce qui n'aurait pas été faisable sans elle. En 2003, la NOLA avait réalisé des performances financières

extraordinaires avec une hausse annuelle de 11% de ses bénéficiaires. Pour la cinquième année consécutive, le Mexique avait maintenu sa croissance, tandis que l'équipe ACC et le Venezuela avaient obtenu de très bonnes performances malgré un contexte économique et politique peu favorable (pièces 7 et 74 dem.).

- n. Le 14 mars 2005, à la requête de T_____, O_____, du département des ressources humaines, a établi une attestation de travail dont la conclusion est ainsi libellée (pièces 14 et 81 dem.): "Nous voudrions profiter de cette occasion pour remercier Mme T_____ de sa précieuse et constante contribution à notre organisation et lui souhaiter beaucoup de succès dans sa carrière professionnelle à Egroup_____."
- o. Le 21 septembre 2004, T_____ a constaté qu'elle n'avait plus accès aux profils des clients et aux comptes gérés par A_____. Elle en a demandé l'explication à B_____ T, qui a répondu que l'accès des comptes gérés par A_____ était limité et qu'elle n'y avait donc pas accès.
- p. En octobre 2004, D_____ a quitté E_____ (Switzerland).
- q. Dans l'intervalle et au-delà, des clients se sont plaints de n'avoir pas été informés du départ de D_____ (pièces 24 à 27 et 91 à 94 dem.). Par courriel du 24 novembre 2004 adressé à A_____ alors en voyage d'affaires, T_____ l'a, notamment, informé du fait qu'un client, M. B_____, s'était plaint de ne pas avoir été informé du départ de D_____.

A_____ a répondu qu'elle devait l'appeler la prochaine fois, notamment pour des affaires qui, comme celle-ci, devaient être réglées le jour même. S'adressant au nouveau banquier et à T_____, il continuait en indiquant qu'il convenait d'être transparents, comme cela avait été discuté lors de leur réunion à Genève: D_____ avait quitté la banque de sa propre initiative. Il était remplacé par F_____ début 2005, le temps pour celui-ci d'obtenir son visa. Dans l'intervalle, K_____ (le nouveau banquier) devait travailler en qualité de "Pbkr" sur ses comptes avec A_____. R_____ pouvait également être contacté pour les questions d'investissements et il convenait de prendre contact avec T_____ pour les questions administratives ou autres. S'ils souhaitaient lui parler, ils pouvaient le faire à n'importe quel moment, étant joignable également quand il n'était pas au bureau.

T_____ a, par courriel, pris note de ces commentaires. Elle ignorait que F_____ avait été nommé pour remplacer D_____. Elle savait qu'il était venu à Genève pendant ses vacances, mais pas qu'il avait été nommé officiellement.

- r. Par message électronique du 3 janvier 2005 dans l'après-midi, T_____ a informé A_____ et B_____ qu'elle avait reçu instruction de M. A_____ de transférer un montant important à la banque I_____. Elle ajoutait que, selon le mémorandum du 26 mai 2004 du département conformité et le courriel qu'elle annexait, elle avait compris que ces transactions ne seraient plus sollicitées à nouveau. Elle demandait donc des instructions (pièces 21 et 88 dem.).

Dans un message électronique, adressé aux mêmes destinataires dans la soirée du 3 janvier 2005, T_____ indiquait que M. A_____ avait téléphoné pour avoir des nouvelles du transfert de USD 75M. Elle lui avait expliqué que le transfert n'avait pas encore été effectué, en raison de la désapprobation du département conformité du fait que le compte était crédité au moyen de chèques et les fonds transférés ailleurs. Elle avait également indiqué au client que A_____ avait autorisé le transfert du 20 octobre comme étant le dernier. Le client avait demandé que celui-ci le rappelle pour en discuter. Elle avait expliqué qu'il était absent jusqu'au 18 janvier. Le client avait alors souhaité attendre son retour (pièces 22 et 89 dem.).

- s. F_____ est entré en service, au poste laissé vacant par D_____ , en février 2005.
- t. Le 5 septembre 2005, T_____ a, sur instructions de F_____ , transféré le solde de cinq comptes de E_____ à la banque qui employait alors D_____ , avant de procéder à leur clôture.

Le lendemain, elle a reçu un message « SWIFT » l'informant que l'un des transferts sollicités ne pouvait être effectué en raison de la non-coïncidence entre le numéro et le nom du titulaire du compte. Peu après, D_____ a téléphoné à T_____ pour lui transmettre le numéro de compte corrigé et lui demander un relevé du compte du client transféré ; il a en outre sollicité la description d'un produit de E_____ ("TIP sheets") qui venait d'être transféré et l'estimation du prix d'un produit à transférer.

Par téléphone du 7 septembre 2005 à T_____ , D_____ a accusé réception du relevé de compte et requis des informations qui ne lui avaient pas été transmises. Sur ce point, F_____ a instruit l'employée de ne fournir que l'estimation du coût pour interrompre un dépôt structuré, à l'exclusion de toute autre information. Une heure plus tard, F_____ s'est rendu dans le bureau de T_____ pour lui dire que A_____ était furieux d'apprendre qu'elle avait parlé deux fois à D_____ directement, en dépit de l'interdiction qui lui avait été faite à cet égard.

- u. De son côté, A_____ a informé S_____ , du département des ressources humaines, de ce qu'il venait d'apprendre, et requis d'urgence la tenue d'une réunion pour décider des suites à donner à un comportement qui pouvait avoir de fâcheuses conséquences judiciaires (pièce 18 déf.).

A la suite de cette réunion, à laquelle avaient participé A_____ , B_____ T, S_____ et F_____ , celui-ci a, le 9 septembre 2005, adressé un message électronique à S_____ pour en résumer la teneur. Il ressort de ce document (cf. pièce 19 déf.) qu'outre les nombreuses erreurs et le manque d'organisation de T_____ , la gravité des faits dont elle s'était rendue coupable en parlant deux fois avec D_____ , en lui transmettant des documents et en s'appêtant à lui en transmettre d'autres, pouvait justifier un licenciement immédiat ; il avait cependant été décidé de résilier son contrat dans le respect du délai contractuel et légal de congé, et de la libérer de son obligation de travailler. Même s'il était vrai que dans le cas d'espèce le client avait autorisé le transfert du capital à U_____ , l'employée n'avait pas respecté les instructions directes de ne pas parler à l'ancien banquier.

- v. Par pli du 12 septembre 2005, E_____ a résilié le contrat de travail de T_____ pour le 30 novembre suivant, en invoquant des performances insuffisantes et l'a libérée immédiatement de toutes ses obligations (pièces 28 et 95 dem.).
 - w. Le 30 septembre 2005, T_____ s'est opposée au licenciement, qualifié d'abusif, et a indiqué avoir l'intention de demander une indemnité pour le tort moral subi ; elle sollicitait en outre l'établissement d'un certificat de travail intermédiaire (pièce 46 dem.).
 - x. Par lettres des 6 et 27 octobre 2005, E_____ a contesté le caractère abusif du licenciement et précisé que celui-ci avait été motivé par un manque de performances. L'employée n'avait jamais fait preuve d'initiative ni d'engagement dans son travail. De plus, elle ne faisait guère preuve de minutie et son travail présentait constamment des erreurs. Par ailleurs, elle ne respectait pas la réglementation interne du département dans lequel elle avait travaillé. Malgré l'instruction donnée de transférer tout appel venant d'un banquier parti chez la concurrence au banquier l'ayant remplacé ou au responsable du département, T_____ avait été interceptée alors qu'elle était sur le point de faxer des documents internes à cet ancien banquier. Interrogée sur la question, il s'était avéré qu'elle avait maintenu des contacts avec ledit banquier, outrepassant l'interdiction qui lui avait été notifiée et brisant par la même le lien de confiance qui se tissait avec le nouveau banquier qu'elle assistait. C'étaient donc ses performances et son attitude générale qui avaient conduit à son licenciement (pièces 47 et 48 dem.).
 - y. T_____ s'est trouvée en incapacité totale de travailler dès le 15 novembre 2005, attestée notamment par certificat médical du 16 décembre suivant (pièce 49 dem.). La suspension du délai de congé arrivant à échéance le 14 mai 2006, le contrat de travail a pris fin le 31 mai 2006, ce qui n'est pas contesté.
 - z. Plusieurs certificats de travail ont été adressés à T_____ , que celle-ci a cependant estimés pas acceptables.
- C. a** Par demande déposée le 25 septembre 2006, T_____ a assigné E_____ en délivrance d'un nouveau certificat de travail et en paiement de 730'766 fr., plus intérêts moratoires au taux de 5% l'an dès le 31 mai 2006. Ladite somme comprenait 161'460 fr. à titre d'indemnité de départ, 69'000 fr. à titre d'indemnité pour licenciement abusif, 20'000 fr. à titre d'indemnité pour tort moral et 480'306 fr. à titre d'indemnité pour atteinte à son avenir économique.

T_____ a notamment fait valoir que les motifs invoqués pour justifier son licenciement étaient fallacieux : les deux seules évaluations de performances réalisées, en dépit de son insistance pour bénéficier d'évaluations régulières, étaient excellentes ; elle n'avait jamais reçu le moindre avertissement, mais au contraire une attestation élogieuse ; le reproche de manque de minutie était contredit par le fait que la résiliation du contrat avait précisément été motivée par sa minutie, sa droiture et sa conscience professionnelle ; le manque d'initiative reproché s'expliquait par le processus de harcèlement dont elle avait fait l'objet, qui rendait impossible la prise d'initiative ; quant aux problèmes de « *cash management* », une opération qu'elle effectuait chaque

matin, elle n'en avait jamais été avisée, ni par F_____ ni par un client, de sorte qu'elle conteste qu'il y en ait eu.

Elle a en outre fait valoir que, à la suite du départ de D_____, et en particulier au printemps 2005, sept clients qui souhaitaient le suivre, avaient donné des instructions fermes de bouclage de leurs comptes chez E_____. F_____ lui avait donné pour instruction de ne rien faire jusqu'à nouvel ordre, de sorte qu'il était arrivé que des opérations, qui nécessitaient d'ordinaire deux ou trois jours, requièrent jusqu'à six mois d'attente. Les explications fournies aux clients n'avaient pas été correctes dans cinq cas sur les sept, et elle avait dû gérer les nombreuses plaintes formulées à l'encontre de A_____ au sujet des dysfonctionnements auxquels elle assistait.

A fin août 2005, F_____ avait annoncé que A_____ avait établi une « nouvelle politique » de gestion, qui devait avoir pour conséquence que certains clients seraient avantagés par rapport à d'autres. Elle en avait parlé à l'assistante de A_____, qui lui avait conseillé de ne pas s'en préoccuper, et que celui-ci assumerait la responsabilité en cas de problème. Le 7 septembre 2005, elle avait constaté qu'un compte de A_____, temporairement géré sous le code de F_____ avant d'être transféré à New York, et qu'elle avait sous sa responsabilité, bénéficiait des taux d'intérêts de la « nouvelle politique ». Elle avait demandé à l'équipe de A_____, oralement puis par message électronique, que le compte soit géré sous le code de celui-ci. Le lundi suivant, elle avait reçu la lettre de licenciement.

Pour le surplus, T_____ a exposé que, dès 2004, elle avait dû faire face aux pressions constantes et croissantes de ses supérieurs hiérarchiques, et à des surcharges de travail telles qu'elle les avait perçues comme des atteintes inadmissibles à sa personnalité. Elle s'était notamment plainte auprès de V_____, du département des ressources humaines à Genève, et à N_____ du comportement de A_____, puis de ses agissements à W_____, directeur de l'activité Gestion de fortune en Suisse, et à J_____, en vain. Début septembre 2005, elle avait par exemple été mise à l'écart de réunions auxquelles elle avait toujours participé. En septembre 2004, son nom avait été supprimé de la liste de distribution informatique interne à son département, et elle avait dû entreprendre des démarches pour y être inscrite à nouveau (cf. pièces 41 et 106 dem.). Enfin, les surcharges de travail étaient notamment dues au fait qu'en plus des tâches ordinairement assignées, elle avait dû assurer l'assistance à un nouveau gestionnaire de fortune, K_____, et suppléer aux absences fréquentes d'un collaborateur, X_____ qui, entre autres, suivait des cours de troisième cycle.

- b.** E_____ a conclu au déboutement de T_____, avec suite de dépens, ainsi qu'à la réserve de ses droits s'agissant des pièces produites par son adverse partie.

La banque a fait notamment valoir qu'elle était en droit de mettre un terme au contrat de travail de l'employée sinon avec effet immédiat, à tout le moins pour la fin du délai de congé légal, conformément au principe fondamental de la liberté de résiliation des contrats de durée indéterminée. S'agissant du caractère prétendument abusif de cette résiliation, elle a indiqué que, contrairement à ce qu'elle prétendait, T_____ n'occupait pas une « position stratégique » qui aurait fait d'elle un « élément gêneur »

pour ses supérieurs. Outre la baisse du rendement de l'employée, la résiliation de son contrat de travail avait été motivée par la violation du secret bancaire et de son devoir de fidélité, dont elle s'était rendue coupable en ne se conformant pas aux instructions qu'elle avait reçues, selon lesquelles il lui était interdit de communiquer toute information à D_____ et de parler avec lui. Le lien de confiance nécessaire avait ainsi été rompu.

S'agissant de la baisse de son rendement, T_____ avait été convoquée par ses supérieurs, en septembre 2001, mars 2003 et août 2004 notamment, pour discuter de son travail, et attirer son attention sur ses nombreuses erreurs et son manque de précision et d'organisation. De nombreux avertissements oraux lui avaient été adressés, et les commentaires de ses supérieurs, consignés dans le rapport d'évaluation 2004, valaient avertissement écrit.

Quant aux plaintes qu'elle avait formulées au sujet des « violations répétées » aux règles de déontologie, les éventuelles discussions qu'elle avait pu tenir à ce sujet avec des membres du Département des ressources humaines étaient laissées à sa libre appréciation et, dès lors qu'elles étaient parfaitement infondées, elles ne pouvaient avoir entraîné un congé de représailles. A cet égard, les soupçons éveillés chez l'employée par les mouvements opérés sur le compte d'un client mexicain n'avaient pas lieu d'être ; il n'y avait pas de « risque manifeste de blanchiment d'argent » dès lors que M. A_____ était un client connu de longue date des hauts responsables de la banque, et que le Service de surveillance des transactions n'avait jamais émis de critiques au sujet des transactions opérées.

Contrairement à ce qu'alléguait T_____ , la clôture des comptes n'était pas dysfonctionnelle à l'automne 2005, puisqu'il est habituel que le transfert, hors de la banque, de fonds ou de produits nécessite de recueillir des informations auprès des fournisseurs et, cas échéant, la vente préalable de ces produits. Le « *private equity* » ou certains « *hedge funds* » ne peuvent par exemple pas être transférés hors de la banque, dans la mesure où celle-ci détient un accord d'exclusivité avec les fournisseurs.

La « nouvelle politique » critiquée par l'employée n'avait nullement eu pour conséquence le traitement inégal des investisseurs ou des clients au bénéfice de la clause « poste restante » par rapport aux clients régulièrement informés de la tenue de leurs comptes. Il s'agissait d'une décision prise pour des raisons commerciales, et non en violation d'une quelconque disposition légale ou réglementaire, comme en atteste un mémorandum relatif à la perception des commissions sur placement fiduciaire du 2 juillet 2005, établi par A_____ et approuvé par W_____, directeur général de E_____ .

Pour ce qui concerne les actes de harcèlement allégués par T_____ , E_____ contestait que A_____ ait cessé de lui adresser la parole dès juillet 2004, que l'annulation de son inscription à trois semaines de formation au Brésil ait été décidée « subitement » et « sans fournir la moindre explication », qu'elle ait été tenue à l'écart ou que des informations aient été tenues secrètes à son égard. S'agissant des limites d'accès aux comptes gérés par A_____ , la société précisait que l'accès antérieur dont

bénéficiait l'employée était dû à une erreur, qu'il avait fallu corriger dès lors qu'elle ne travaillait pas de manière permanente avec ces comptes.

- c. A l'audience du 9 janvier 2007, T_____ a notamment précisé qu'en refusant de valider un transfert d'USD 300'000.- en juillet 2004, puis en informant le Département en conformité, qui lui avait pourtant dit qu'elle avait bien fait, elle avait signé son « arrêt de mort ». Les pièces 139 et 140 dem. montraient que, le 15 juillet 2004, A_____ n'avait toujours pas reçu d'instructions écrites pour valider l'opération, qu'il avait donc validée sur de simples instructions verbales ; il en découlait que la pièce 4 déf., qui semble fournir la confirmation écrite du client en date du 7 juillet, a peut-être été réalisée après coup et antidatée. Les pièces 10 et 12 déf. étaient également sujettes à caution.

Pour le surplus, T_____ a confirmé qu'au départ de D_____ , en octobre 2004, instruction avait été donnée de ne plus lui parler ; depuis ce moment-là jusqu'au 6 septembre 2005, elle n'avait eu aucun contact avec lui, et plus jamais depuis lors.

- d. À l'audience du 6 février 2007, V_____, directrice des ressources humaines chez Egroup_____ jusqu'en août 2006, entendue en qualité de témoin, a notamment déclaré que les « bonus » étaient octroyés de manière purement discrétionnaire, en fonction des performances de chaque collaborateur.

Une évaluation verbale des performances avait lieu vers le mois de septembre et une évaluation définitive, enregistrée dans le système, en fin d'année. Une évaluation était terminée lorsqu'elle était imprimée et signée par les deux parties, avant d'être classée dans le dossier du collaborateur. La procédure, qui n'était pas toujours respectée pour des questions de temps, prévoyait que la hiérarchie signait avant le collaborateur concerné. Les évaluations 2002 et 2004 de T_____ n'avaient pas été validées dès lors qu'elles n'étaient pas signées.

En cas de performances insatisfaisantes, les avertissements étaient d'abord notifiés oralement ; la situation pouvait ensuite donner lieu à un avertissement écrit, signé par le responsable et transmis au Département des ressources humaines, qui exigeait une amélioration du collaborateur concerné ; par la suite, il pouvait être procédé au licenciement. Il était dès lors possible qu'un avertissement oral ne soit lié à aucune trace écrite. En toute hypothèse, si un collaborateur était considéré par sa hiérarchie comme étant « sous avertissement écrit », c'est qu'il avait nécessairement reçu un courrier dans ce sens, lequel devait en outre se trouver en copie dans son dossier pendant douze mois, après quoi il devait en être retiré. Cette procédure (cf. pièce 118 dem., p. 64) était en principe toujours appliquée en cas de prestations insuffisantes, et E_____ ne procédait à des licenciements sans y recourir qu'en cas de faute grave. À cet égard, les pièces 14 et 16 déf. étaient des notes internes d'entretien qui ne sont pas nécessairement versées au dossier, qui peuvent avoir été conservées par les superviseurs ou jointes aux documents d'évaluation des performances ; il ne s'agit pas d'avertissements.

En juin ou juillet 2005, elle avait reçu T_____ , qui lui avait notamment demandé des précisions au sujet de ses responsabilités, qui avaient changé. L'employée avait mentionné qu'elle avait des difficultés de communication et de collaboration avec

A_____ et B_____ T, qui ne l'impliquaient pas vraiment dans les activités quotidiennes. Cet entretien avait fait l'objet de notes qui avaient été transmises au département des ressources humaines à Londres, qui en avait informé celui de New York.

- e. Le témoin L_____, conseiller en investissements chez Egroup_____ jusqu'en avril 2006, a notamment déclaré que T_____ s'était occupée des comptes de D_____ , puis de F_____ , mais non de ceux de A_____ , qui pouvait cependant donner du travail à tout le monde. D_____ était toujours élogieux au sujet de son assistante, et ses clients étaient satisfaits d'elle. L'entente avait été moins bonne entre elle et F_____ , qui était moins expérimenté, mais celui-ci ne s'était jamais plaint de son assistante en sa présence. T_____ faisait preuve de rapidité et de précision ; elle s'intéressait aux investissements et aux affaires bancaires, et elle allait au-delà de ce que lui imposait son cahier des charges pour essayer d'avoir une vision d'ensemble. Elle ne paraissait cependant pas plus surchargée que ses collègues.

Il était difficile de travailler avec A_____ , qui était désorganisé, et les plaintes qui pouvaient être formulées n'aboutissaient à rien du fait de sa position et des résultats qu'il obtenait pour la banque. A_____ avait fait l'objet de plaintes de la part de clients qui, par exemple, n'appréciaient pas la manière dont les investissements étaient présentés dans un portefeuille, ou dont les performances étaient calculées à la main, ce qui avait vraisemblablement pour but de leur dissimuler certaines opérations.

Enfin, au départ de D_____ , des clients s'étaient plaints de retards dans la fermeture de leurs comptes. Si la plupart des produits Egroup_____ pouvaient être vendus rapidement, certains fonds, *hedge funds* ou fonds alternatifs, ne pouvaient être vendus immédiatement, et leur transfert pouvait parfois prendre quelques mois.

- f. Également assermenté, D_____ , gestionnaire chez Egroup_____ de septembre 2000 à décembre 2004, a notamment déclaré que, sans être son supérieur hiérarchique, il était alors celui qui donnait principalement du travail à T_____ , dont il avait été très satisfait, de même que la clientèle. Si l'employée avait reçu un avertissement écrit, il aurait dû en être informé. Début 2002 ou 2003, il avait eu une discussion avec son assistante dans le cadre de son évaluation, parce qu'elle voulait obtenir des précisions sur son cahier des charges.

Le témoin a d'autre part déclaré ignorer l'existence de la réunion du 5 août 2004 et du compte-rendu qui y fait référence (pièce 16 déf.). Il s'est déclaré étonné qu'un tel document, qui ne semble pas faire partie du processus ordinaire des entretiens d'évaluation, ait été évoqué pour justifier un licenciement. Un directeur pouvait tout à fait décider de rencontrer un collaborateur avec qui il avait des problèmes ; en l'occurrence, A_____ n'avait vraisemblablement pas du tout apprécié que T_____ s'inscrive à un cours de formation au Brésil après en avoir parlé à son propre supérieur sans en référer à lui-même, et il avait alors initié l'entretien avec B_____ T. Ce cours de perfectionnement avait lieu pour la première fois ; il était en principe destiné aux nouveaux banquiers, mais le supérieur de A_____ ne s'était pas opposé à la

participation de T_____, dont l'initiative était bonne, et d'autres personnes méritantes avaient pu y participer.

Le 5 septembre 2005, il avait pris l'initiative d'appeler T_____ pour remédier aux retards que connaissait le transfert de certains comptes, retards qui n'étaient pas imputables à la demanderesse. Celle-ci lui avait dit qu'elle n'était pas autorisée à lui parler et elle avait proposé de le mettre en communication avec F_____ ; en tout état, il ne lui avait rien demandé d'autre que des actions relatives aux désirs des clients, qui avaient donné des instructions écrites dans lesquelles ils autorisaient les représentants de E_____ à fournir les informations nécessaires, de faire transférer leurs comptes ; T_____ n'avait nullement violé le secret bancaire.

La direction générale de son employeur actuel avait contacté la direction générale de E_____ (Switzerland) pour se plaindre de ce que les responsables de cette banque avaient fallacieusement informé les clients que ces transferts ne pouvaient pas être effectués, ou qu'ils seraient effectués avec pertes. À cet égard, la pièce 19 déf. montre que A_____ cherchait vraisemblablement à faire assumer à T_____ la responsabilité de ses propres manquements pour obtenir son licenciement.

S'agissant des « problèmes de performance » mentionnés sur la pièce 15 déf., référence était faite aux pressions qui étaient exercées pour « faire du chiffre » et au souhait concomitant de T_____ de développer ses activités et ses responsabilités clientèle ; c'est ce qui avait été discuté alors, et l'employée avait été confirmée dans son rôle d'assistante. Sur examen de la pièce 3 déf., le témoin a confirmé qu'elle faisait référence à un client connu de la banque depuis plus de vingt ans, dont les pratiques étaient parfaitement transparentes, contrôlées et légitimes.

Enfin, D_____ a déclaré que T_____ avait d'ordinaire une charge de travail normale, et que quand des « goulots d'étranglement » se présentaient, tels le remplacement de la personne en charge des banquiers du Mexique, la surcharge créée était plus importante pour elle que pour ses collègues.

- g.** Le témoin F_____ a notamment déclaré que la qualité du travail de T_____ était en-dessous de la moyenne, qu'elle ne prêtait pas attention aux détails et ne respectait pas les procédures. Sur présentation de la pièce 19 déf., il a indiqué ne pas avoir de souvenir d'avoir écrit quoi que ce soit au sujet de l'employée antérieurement à cette note. Il avait établi la note à la requête de A_____ et des Ressources humaines, et il ignorait alors que T_____ serait licenciée. Il s'était plaint oralement de son travail à A_____ et à elle-même au début de l'été 2005, et il n'avait jamais rédigé d'avertissement, ce qui n'aurait d'ailleurs pas été de sa responsabilité.

L'employée n'avait pas été écartée des activités quotidiennes ; les assistantes ne participent jamais aux réunions de révision des clients ; si T_____ avait participé à la réunion de février 2005, c'était parce que lui-même venait de rejoindre la succursale de Genève, mais ce n'était pas habituel.

Enfin, le témoin a confirmé que les descriptifs produits ne sont pas des documents confidentiels.

- h.** N_____, employée par E_____ depuis le 1^{er} août 2005, a notamment déclaré que le versement d'une gratification en 2003 ne s'expliquait que si l'évaluation des performances de T_____ avait été effectuée en 2002. À cet égard, un collaborateur pouvait signer et valider le contenu d'un entretien d'évaluation comme il pouvait le signer et en contester le contenu ; il pouvait aussi arriver que les évaluations ne soient pas signées par un employé.

En septembre 2005, elle avait été contactée par A_____ qui souhaitait connaître la procédure pour gérer un problème disciplinaire. Elle lui avait alors transmis les trois étapes de cette procédure, à savoir : 1) Entretien entre le responsable et l'employé ; 2) En cas de récurrence, entretien avec les mêmes personnes et les Ressources humaines, et établissement d'un avertissement écrit ; 3) Licenciement en cas de nouvelle récurrence.

Un entretien avait ensuite été organisé à la demande de A_____ , suite à la diffusion d'une information interne à un ancien banquier par T_____ . Sa hiérarchie lui avait confirmé avoir perdu confiance en cette collaboratrice, ce qui rendait la gestion des rapports de travail difficile, et l'avoir avertie de son insatisfaction. F_____ lui avait ensuite fait parvenir un compte-rendu des faits reprochés à l'employée, sans savoir si celle-ci en avait été informée ou non. Puis une réunion s'était tenue avec le service juridique, et la décision avait été prise de procéder à son licenciement.

Sur présentation de la pièce 18 déf., le témoin a déclaré qu'elle ignorait à quoi faisait allusion la phrase selon laquelle des banquiers se seraient plaints des performances de T_____ , ainsi que la mention d'un risque de procès qu'aurait encouru la banque. Ce message de F_____ lui avait été demandé pour documenter l'incident qui s'était produit quelques jours plus tôt ; aucun avertissement écrit n'avait été trouvé dans le dossier de l'employée.

Sur présentation de la pièce 28 dem., le témoin a précisé qu'il s'agissait d'une lettre-type de licenciement, rédigée par le centre administratif de Zürich à la demande des responsables des ressources humaines concernés. Le motif des performances insuffisantes avait été retenu parce qu'il était suffisamment étayé. Elle ne disposait pas d'autres documents que les évaluations annuelles de performances. Elle ignorait à quoi faisait référence la transmission de descriptifs de produits évoquée dans la pièce 18 déf., et n'avait pas investigué au sujet de l'accusation de comportements non professionnels. D'autre part, n'étant alors employée que depuis un peu plus d'un mois, elle ne connaissait pas le contenu détaillé du *Swiss Employee Handbook*.

- D.** S'estimant suffisamment renseigné, le Tribunal a renoncé à l'audition des témoins A_____ et B_____. Il a considéré que, quand bien même le rendement de l'employée avait occasionnellement fourni un sujet de préoccupation à sa hiérarchie, il n'apparaissait pas que celle-ci s'en soit plainte de manière répétée. Les erreurs commises ne semblaient pas dépasser une mesure inhabituelle. L'employée se surévaluait. Ses collègues de travail avaient cependant rendu hommage à la qualité de son travail et à l'intensité de son engagement. T_____ ne pouvait se voir reprocher d'avoir violé le secret bancaire: D_____ , et non elle, avait pris l'initiative de l'appeler et elle ne lui avait fourni que des informations dont la transmission avait été autorisée. Les motifs du

licenciement invoqués paraissaient ainsi fictifs. Quant aux réels motifs, il était hautement vraisemblable qu'ils étaient liés au caractère de l'employée et au comportement qu'elle était susceptible d'adopter quand le doute s'insinuait dans son esprit. Elle avait fait montre d'une exigence déontologique sourcilleuse et respectait strictement les directives de conduite, de loyauté et de prévention de blanchiment émises par la banque. Venant de Londres à Genève pour occuper un poste de directrice commerciale adjointe, son poste avait été modifié après moins de six mois d'activité en raison d'une restructuration. Deux mois plus tard et alors qu'elle sollicitait des éclaircissements sur son cahier des charges, des erreurs lui avaient été reprochées. Au printemps 2003, elle s'était vue octroyer une gratification en reconnaissance du rendement obtenu, alors que des problèmes de rendement étaient évoqués parallèlement. Seules deux des quatre évaluations avaient été finalisées. L'employée n'avait été informée que tardivement de la nomination de F_____, avec qui elle était cependant censée travailler étroitement. Les requêtes de T_____ au département conformité ou des ressources humaines restaient en général lettre morte. Par ailleurs, l'employée n'était pas renseignée sur les raisons pour lesquelles elle n'avait pas été conviée à certaines réunions ni du résultat de celles-ci. Le licenciement n'avait pas été précédé d'un avertissement écrit ou oral. L'employée avait ainsi été brutalement mise devant le fait accompli. Compte tenu de la durée de l'emploi (cinq ans) et de la souffrance éprouvée par l'employée à la suite de la résiliation, il se justifiait de fixer une indemnité pour licenciement abusif de six mois.

Par ailleurs, le Tribunal a débouté T_____ de ses conclusions tendant à la condamnation de son employeur à lui verser une indemnité pour tort moral, pour atteinte à son avenir économique et une indemnité de départ, estimant que les conditions n'en étaient pas réunies.

Quant au certificat de travail, la formulation " Ms T_____ fulfilled her duties in a satisfactory manner" pouvait être comprise comme une appréciation négative, qui n'était pas fondée. Partant, la phrase devait être reformulée de la manière suivante: "Ms T_____ fulfilled her duties in an entirely satisfactory manner".

- E.** Lors de l'audience, qui s'est tenue devant la Cour d'appel, les parties ont persisté dans leurs conclusions. T_____ a précisé avoir retrouvé un emploi dans le domaine bancaire le 1^{er} août 2007.

Le témoin A_____, qui travaille depuis 31 ans pour E_____, a indiqué que les appréciations faites par B_____, son subordonné et supérieur de T_____, sur le travail de celle-ci se situait en dessous de la moyenne. Il y avait des problèmes récurrents. L'employée avait remplacé des collaborateurs absents. Il a évoqué le transfert de 300'000 US\$ ayant eu lieu en juillet 2004. Il s'agissait de couvrir l'opération par la vente d'une obligation. Selon le témoin, il n'était pas nécessaire de disposer de l'autorisation écrite préalable. La requête de T_____ de remplir le MIFT (autorisation interne) ne l'avait pas irrité. Il n'avait pas demandé au client d'antidater l'autorisation, qui n'avait été faxée que 8 jours plus tard. A la suite de la modification du système informatique, il s'était aperçu que trop de personnes avaient accès aux comptes qu'il gérait, de sorte qu'il avait supprimé l'accès de plusieurs d'entre elles, dont celui de

T_____ . Au départ de D_____ , il avait donné pour instruction de transférer tout appel de ce dernier au banquier qui le remplaçait ou à lui-même. Il n'avait cependant pas eu de discussion avec T_____ à ce sujet. Il a par ailleurs confirmé que la note de F_____ (pièce 19 app.) couvrait ce qui avait été discuté lors de la réunion du 9 septembre 2005. Il ne se souvenait pas de la réunion du 4 août 2004. Cependant le contenu de la pièce 16 app., qui la documente, était conforme aux événements. Il y avait eu des plaintes au sujet du travail de T_____ . Il ignorait pourquoi la pièce n'était pas signée et si elle avait été transmise au département des ressources humaines. Il ne se souvenait pas de l'avertissement écrit auquel se référait la pièce 12 app. Enfin, ce témoin a confirmé que les bonnes performances étaient suivies d'un bonus.

Le témoin B_____ , employé de E_____ depuis 20 ans, a indiqué avoir été le supérieur de T_____ depuis janvier 2001 et avoir, à ce titre, rempli toutes ses évaluations. Il a confirmé être l'auteur de la note du 5 août 2004 et avoir averti oralement son employée. En 2005, les problèmes avaient persévéré. Les collègues s'étaient plaints de T_____ . Elle n'était parfois pas polie, accusait du retard dans les rangements, commettait des erreurs de saisie. Il avait assisté à la réunion du mois de septembre 2005 ayant précédé le licenciement de T_____ . Celle-ci avait, contrairement aux instructions reçues, parlé à D_____ . Il craignait qu'elle lui avait donné des informations qu'elle n'était pas censée lui donner. F_____ l'avait interceptée alors qu'elle apprêtait à faxer à D_____ des "TIP sheets", soit des documents internes. Le reproche principal était qu'elle avait parlé à ce dernier contrairement aux instructions claires reçues. Le témoin a, en outre, confirmé être l'auteur de la note figurant sous pièce 14 app., se rapportant aux difficultés qu'avaient rencontrées T_____ en 2001. Les évaluations de celle-ci avaient été moyennes. Il avait rarement rencontré un employé qui se surévalue à un tel point. La violation du secret bancaire avait constitué le motif du licenciement. Il avait été mentionné qu'aucun avertissement écrit ne figurait au dossier, mais la violation dudit secret justifiait à lui seul le congé.

La cause a ensuite été gardée à juger.

Les arguments des parties en appel seront examinés ci-après dans la mesure utile à la solution du litige.

EN DROIT

1. L'appel est recevable pour avoir été déposé dans le délai et la forme requis (art. 59 LJP). La valeur litigieuse ouvrant la voie de l'appel est, en outre, atteinte (art. 56 LJP).
2. Dans la mesure où les témoins A_____ et B_____ ont été entendus en appel, l'éventuelle violation de l'art. 8 CC, dont se plaint l'appelante du fait que les premiers

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

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

- 3.1 Aux termes de l'art. 335 al. 1 CO, le contrat de travail conclu pour une durée indéterminée peut être résilié par chacune des parties. Le droit de chaque cocontractant de mettre unilatéralement fin au contrat est cependant limité par les dispositions sur le congé abusif. Est abusif le congé donné pour un des motifs énumérés à l'art. 336 CO, qui concrétise avant tout l'interdiction générale de l'abus de droit, et y assortit les conséquences juridiques adaptées au contrat de travail (ATF 125 III 70 ; ATF 123 III 246 consid. 3b).

En particulier, l'art. 336 al. 1 let. a CO qualifie d'abusif le congé donné par une partie pour une raison inhérente à la personnalité de l'autre partie, à moins que cette raison n'ait un lien avec le rapport de travail ou ne porte, sur un point essentiel, un préjudice grave au travail dans l'entreprise. Cette disposition vise le congé discriminatoire, fondé par exemple sur la race, la nationalité, l'appartenance religieuse, la maladie, l'âge, le statut familial ou encore la conception du monde (ATF 127 III 86 consid. 2a ; FAVRE/MUNOZ/TOBLER, Le contrat de travail, Code annoté, n. 1.15 ad art. 336 CO).

L'énumération de l'art. 336 al. 1 CO n'étant pas exhaustive, l'abus du droit de résiliation peut également se révéler dans des situations qui apparaissent comparables, par leur gravité, aux hypothèses expressément visées (ATF 132 III 115 ; 131 III 535). Ainsi, l'abus n'est pas obligatoirement inhérent au motif de la résiliation ; il peut surgir dans ses modalités. La partie qui veut mettre fin au contrat, même pour un motif légitime, doit exercer son droit avec des égards et s'abstenir de tout comportement biaisé ou trompeur. En particulier, une violation manifeste du devoir imposé à l'employeur de respecter et de protéger la personnalité du travailleur (art. 328 al. 1er CO) en relation avec le licenciement, peut caractériser l'abus. En revanche, un comportement de l'employeur simplement discourtois ou indélicat est insuffisant, car il ne ressort pas à l'ordre juridique de sanctionner ces attitudes (ATF np 4C.25/2006du 21 mars 2006).

Lorsque le caractère difficile d'un travailleur engendre une situation conflictuelle dans l'entreprise, préjudiciable à l'accomplissement du travail, l'employeur ne peut licencier ce travailleur qu'après avoir introduit sans succès les autres mesures que l'on pouvait

raisonnablement attendre de lui en vue d'améliorer la situation, telles que des modifications de son organisation ou des instructions adressées aux autres travailleurs. Si l'employeur omet ces mesures ou s'il se contente de démarches insuffisantes et qu'il procède néanmoins au licenciement, il viole l'obligation de protéger la personnalité du travailleur concerné et le licenciement est alors abusif. En raison de la finalité du droit de résiliation, d'une part, et de la disproportion des intérêts en présence, d'autre part, le licenciement peut également être tenu pour abusif lorsqu'il répond à un motif de simple convenance personnelle de l'employeur (ATF 132 III 115 consid. 2; 131 III 535 consid. 4; 125 III 70 consid. 2).

Enfin, la preuve du caractère abusif du congé incombe à la partie à laquelle celui-ci est signifié (art. 8 CC ; ATF 123 III 246). Cependant, la preuve ayant souvent pour objet des éléments subjectifs, le juge peut présumer en fait l'existence d'un congé abusif lorsque l'employé parvient à présenter des indices suffisants pour faire apparaître comme fictif le motif avancé par l'employeur, et le motif abusif plus plausible. Cette présomption de fait n'a cependant pas pour effet de renverser le fardeau de la preuve. La partie demanderesse doit alléguer et offrir un commencement de preuve d'un motif abusif de congé. De son côté, l'employeur ne saurait alors demeurer inactif ; il doit apporter les preuves à l'appui de ses propres allégations quant au motif du congé (SJ 1993, p. 360 ; ATF 115 II 484 consid. 2b; STREIFF/VON KAENEL, Leitfaden zum Arbeitsvertragsrecht, 5ème éd., n. 16 ad art. 336 CO).

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

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

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

3.2.2 Il ressort du dossier que, peu de temps après la restructuration ayant nécessité que l'employée change d'activité pour devenir une "RST", un entretien avec B_____ a eu lieu lors duquel il lui a été reproché d'avoir rencontré des difficultés à travailler avec un banquier et d'avoir commis de nombreuses erreurs. Il avait alors été décidé qu'elle travaillerait avec un autre banquier et soumettrait ses transactions pour vérification à un "RST" expérimenté. L'évaluation de 2001 était cependant positive, l'employée ayant été notée avec 17 "3" et deux "4". Ses supérieurs reconnaissaient qu'elle avait été "jetée à l'eau" sans grande formation relative à ses nouvelles tâches, mais qu'elle avait fait preuve d'une grande volonté de progresser et était exigeante dans son travail. Pour le travail accompli en 2002, l'intimée a obtenu un "5", quatre "4" et huit "3". Les remarques de son manager étaient positives. En outre, il suggérait qu'en 2003, elle vérifie de manière plus précise son travail et s'adapte au nouveau système "CSP". Une gratification lui a été allouée pour les bonnes performances en 2002. Le travail de 2003 a été évalué par des "3" et deux "4". Le supérieur a relevé que l'intimée accomplissait ses tâches conformément à son rôle de "RST". Son comportement vis-à-vis de la clientèle était excellent. Elle avait de bonnes connaissances de l'organisation. Il terminait son appréciation par un "bravo, T_____". Un autre supérieur soulignait également l'excellente attitude à l'égard des clients et la remerciait. Il était néanmoins surpris par l'auto-évaluation de l'employée. Les problèmes de rendement évoqués par M_____ en mars 2003 n'étaient pas mentionnés. Les évaluations 2002 et 2003 avaient suscité le mécontentement de l'intimée, mais n'ont pas été modifiées.

Au cours de l'année 2004, T_____ a fait l'objet d'un avertissement oral en raison de certaines grossières erreurs dans son travail, du fait qu'elle n'avait pas exécuté certaines requêtes de clôture de comptes et s'était inscrite sans l'autorisation de son supérieur à un cours de formation. Compte tenu des déclarations des témoins A_____ et B_____, il sera retenu que l'avertissement oral a effectivement été donné. Contrairement à ce que soutient l'intimée, le fait que D_____ n'en ait pas été informé, comme il l'a déclaré, n'est pas de nature à modifier l'appréciation de la Cour sur ce point. En effet, D_____ n'était pas le supérieur hiérarchique de l'intimée, mais un des banquiers pour qui elle travaillait et n'était ainsi pas nécessairement au courant des éventuelles mesures disciplinaires prises à l'encontre de celle-ci, ce d'autant moins qu'il a indiqué avoir été en vacances au moment où l'avertissement oral a été donné.

Cela étant, l'évaluation de fin d'année en 2004 aboutissait toujours à une moyenne de "3", bien que l'intimée n'avait obtenu plus qu'un seul "4" et avait trois "2". Son manager observait qu'elle avait bien travaillé avec D_____, mais que son travail administratif devait être amélioré. Une amélioration importante était nécessaire. Le "manager indirect" relevait les très bons contacts qu'elle entretenait avec les clients et indiquait qu'elle devait davantage se concentrer sur son travail et l'exécuter sans erreur. A fin décembre 2004, l'intimée a reçu toutefois un courrier de J_____, "Global Market Manager" du groupe Mexique et Amérique du Nord auquel elle était rattachée, la remerciant de son dur travail et de sa contribution en 2004. Le dossier ne comporte plus de pièces relatives à l'appréciation du travail de l'intimée en 2005 jusqu'à l'épisode du 6 septembre 2005.

Le témoin A_____, supérieur indirect de l'intimée, a indiqué que l'intimée avait rencontré des problèmes récurrents dans son travail pendant toute la durée de son emploi. Cette affirmation est contredite par les évaluations faites en cours d'emploi, qui ont été positives, à tout le moins de 2001 à 2003. Lors de son audition, B_____, le supérieur direct de l'intimée, a exposé que celle-ci rencontrait des difficultés relationnelles avec ses collègues et ne donnait pas satisfaction de manière générale, accusait des retards dans le rangement de documents, commettait des erreurs de saisie de données et ne tenait pas le banquier qu'elle assistait informé d'instructions reçues des clients. Enfin, F_____, arrivé en février 2005 dans la banque à Genève, a indiqué s'être plaint de la qualité du travail de l'intimée avant son licenciement. Ces déclarations contrastent singulièrement avec celles de L_____ et D_____, qui estiment que l'intimée travaillait rapidement et précisément. Aucun d'eux n'avait entendu qui que ce soit se plaindre de d'elle. Il n'est pas démontré, comme le soutient la banque, que les deux derniers témoins, qui ont quitté la banque, nourrissent des ressentiments à son encontre. Par ailleurs, à part B_____, aucun témoin n'a fait état de difficultés relationnelles qu'aurait rencontrées l'intimée, ce qui laisse à penser que celui-ci a quelque peu exagéré dans son appréciation négative de l'intimée. L'évaluation 2004 note d'ailleurs l'employée avec un "4" pour la rubrique relative à l'appréciation de son travail en équipe et le fait de "garder une bonne atmosphère de travail". Le témoignage de A_____ est également en partie contredit par les évaluations. Il convient aussi de relever que A_____ semblait rencontrer des difficultés relationnelles, de manière générale, et qu'il n'était pas simple de travailler avec lui (témoin R_____, PV du 6 février 2007, p. 3). La Cour retiendra ainsi qu'après la période d'adaptation en 2001, l'intimée a entièrement donné satisfaction à son employeur jusqu'à fin 2003. En 2004, l'inscription de l'intimée au cours de perfectionnement sans l'autorisation de son supérieur ainsi que le reproche d'avoir commis des erreurs grossières et de ne pas avoir exécuté certaines transactions lui ont valu un avertissement oral. L'évaluation de fin d'année était un peu moins bonne que les précédentes puisque trois "2" avaient été donnés. Il convient cependant de relever qu'un "2" équivaut, selon le descriptif de la banque, à l'appréciation "satisfaisant" et que l'intimée a obtenu, pour 2004 également, une moyenne de "3". A fin 2004, les prestations de l'intimée n'ont donc pas été jugées insuffisantes. Par ailleurs, le 15 mars 2005, le service des ressources humaines a remercié l'intimée de sa précieuse et constante contribution ("valuable and ongoing contribution") à l'établissement et lui a souhaité un succès continu dans sa carrière auprès de la banque. Selon les témoins A_____, B_____ et F_____, les prestations de l'intimée en 2005 n'auraient pas été satisfaisantes. Il ne ressort cependant pas de la procédure que, comme le prévoit le règlement interne de la banque, un avertissement écrit aurait été signifié à l'intimée. Le témoin F_____ a déclaré s'être directement plaint à l'intimée de la qualité de son travail au début de l'été 2005, ce que celle-ci conteste. Aucune trace d'une telle plainte ne ressort toutefois du dossier. Il n'a par ailleurs pas été soutenu qu'un avertissement aurait été donné à cette occasion.

Or, la banque elle-même a mis en place la procédure devant être suivie en cas de performances insuffisantes. Il apparaît cependant qu'elle ne l'a pas respectée, puisque l'avertissement oral d'août 2004 n'a été suivi d'aucun autre avertissement, ne serait-ce oral. S'il est établi qu'à fin 2004, l'intimée avait connaissance du fait que son employeur souhaitait qu'elle améliore ses prestations, il n'est pas démontré que celles-ci avaient été

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

3.2.3 En ce qui concerne la violation alléguée du secret bancaire, il convient de relever ce qui suit: le 5 septembre 2005, D_____ a téléphoné à T_____ pour se renseigner au sujet du statut d'un transfert de fonds d'un client de la banque vers la banque où travaillait D_____. Il semblerait qu'une erreur avait empêché un transfert. Le banquier a en outre, sur instructions écrites d'un client, demandé le relevé de son compte, puis il a sollicité la remise du descriptif d'un produit de l'appelante et l'estimation du prix pour interrompre un dépôt structuré. L'intimée lui a proposé de le mettre en communication avec F_____ ; elle lui a ensuite fait parvenir le relevé de compte demandé. Le surlendemain, D_____ a rappelé l'intimée, pour lui demander les informations qu'il n'avait pas encore reçues. Les premiers juges ont retenu, ce que l'appelante ne critique pas en appel, que l'intimée s'est alors renseignée auprès de F_____, qui l'a autorisée à fournir l'estimation d'un coût, à l'exclusion de toute autre information, ce qu'elle a fait. A_____ indiquait, le 7 septembre 2005, qu'il allait vérifier si l'intimée avait effectivement reçu les instructions de l'ancien client tendant à la transmission des documents sollicités (pièce 19 p. 2, app.). Il n'a pas été allégué que les vérifications de ce témoin auraient abouti à la conclusion que tel n'aurait pas été le cas. D_____ a, en outre, indiqué que les clients avaient donné des instructions écrites autorisant les employés de l'appelante à lui fournir les informations demandées. La direction de la banque employant D_____ s'était d'ailleurs plainte auprès de celle de l'appelante du fait qu'il avait été indiqué aux clients de celui-ci que les transferts sollicités ne pouvaient se faire ou alors avec perte, ce qui était cependant contraire à la vérité. Les transferts avaient ensuite pu être effectués, sans perte. Il convient donc de conclure que l'intimée disposait des instructions écrites nécessaires.

Quant aux "TIP sheets" que l'intimée avait eu l'intention de faxer à D_____, il s'agissait de descriptifs de produits. Il n'a pas été démontré que les "TIP sheets" contenaient des renseignements confidentiels, auxquels les clients concernés n'avaient pas accès. Au contraire, F_____ a déclaré qu'il ne s'agissait pas de documents confidentiels. A_____ craignait que les "TIP sheets", qui se rapportaient à certains produits, permettraient à l'ancien banquier de contester la gestion des avoirs, ce qui pourrait conduire à une action en justice. Il semblerait ainsi que le souci du supérieur de l'intimée n'était pas d'éviter la violation du secret bancaire, mais que l'ancien client comprenne, en possession de renseignements plus détaillés, la manière dont ses fonds avaient été gérés et le reproche ensuite à la banque. A_____ soulignait d'ailleurs dans son message que même s'il était vrai que l'appelante disposait de l'autorisation du client de transférer son capital à l'extérieur, son souci était que l'intimée n'ait pas respecté l'instruction de ne pas parler à D_____. En appel, la banque fonde au demeurant son

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

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

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

avait été mal ressenti par ceux-ci, ce que D_____ avait pu observer et qui ressort du ton du message électronique de A_____ du 21 avril 2004 à J_____ (pièce 12 app.) ainsi que du contenu faisant état d'allégations (i.e. d'avertissements oral et écrit) erronées. Or, selon le formulaire d'inscription, le consentement du supérieur hiérarchique n'était pas nécessaire (témoin N_____). L'annulation de l'inscription à ce séminaire s'est, apparemment, faite sans que l'employée ne soit informée au préalable (cf. pièce 137 dem.). Il semble ainsi qu'à la suite de cette inscription et des requêtes persistantes de l'intimée lorsque le doute s'insinuait dans son esprit au sujet de l'admissibilité d'une transaction ou de la procédure suivie, les rapports entre l'intimée et ses supérieurs sont devenus de plus en plus tendus, dès 2004. L'intimée s'était d'ailleurs ouverte, au printemps 2005, à la directrice des ressources humaines des difficultés relationnelles qu'elle rencontrait avec A_____ et B_____. Force est ainsi de constater que le motif réel du licenciement de l'intimée réside dans son caractère et son comportement, ambitieux et parfois vindicatif.

Il convient également de rappeler, à l'instar des premiers juges, que, venant de Londres à Genève pour occuper un poste de directrice commerciale adjointe, l'intimée a vu, après six mois d'activité seulement, son statut modifié par le fait d'une restructuration. Moins de deux mois plus tard, alors qu'elle sollicitait régulièrement des éclaircissements au sujet de son cahier des charges, des erreurs lui ont été reprochées et son activité a été soumise à vérification. Au printemps 2003, des problèmes de rendement ont été évoqués et, dans le même temps, la demanderesse s'est vu remettre une gratification « en reconnaissance du rendement obtenu ». Par ailleurs, l'intimée n'a pas été avisée, avant de procéder à de vaines tentatives, de l'interruption de l'accès aux dossiers de A_____ qu'elle avait eu jusque là. L'on s'étonne également de ce que l'intimée n'a été informée que tardivement et par hasard de la nomination de F_____ en remplacement de D_____, alors même qu'elle était destinée à travailler très étroitement avec lui. Elle n'a pas non plus été informée des raisons pour lesquelles elle n'était pas conviée à certaines réunions, ni du résultat des réunions qui se sont tenues peu avant la résiliation de son contrat. Cette décision a été prise à son insu et l'intimée été brutalement mise devant le fait accompli. Enfin, il n'apparaît nullement que la personnalité de l'intimée aurait porté gravement préjudice au travail dans l'entreprise; cela n'est du reste pas allégué.

Aussi, l'appelante n'a pas exercé son droit de mettre fin au contrat de travail avec les égards dus à la dignité de l'employée. En particulier, en faisant fi des procédures ordinaires de soutien aux employés et de suivi de leur travail, pourtant prévues par la banque elle-même, celle-ci a violé son devoir de respect et de protection de la personnalité de l'intimée.

C'est ainsi à juste titre que le Tribunal a qualifié le licenciement de l'intimée d'abusif.

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

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

- 4.2** En l'espèce, l'intimée était, au moment de la résiliation de son contrat de travail, au service de la société défenderesse depuis près de cinq ans, sans compter l'activité qu'elle avait déjà exercée précédemment au sein de Egroup_____ à Londres. A la suite de la résiliation, elle s'est trouvée en incapacité de travail. Le manque d'égards dont elle a été l'objet, en particulier à partir de 2004, et le congé l'ont profondément affectée. Elle a connu une période de chômage, mais a retrouvé un emploi à compter du 1^{er} janvier 2007. Il convient également de relever que le rendement de l'intimée a occasionnellement donné des soucis à ses supérieurs, quand bien même ceux-ci n'ont, comme cela a été exposé plus haut, pas atteint le degré allégué par l'appelante. Au vu de l'ensemble de ces circonstances, la Cour considère que l'indemnité pour licenciement abusif fixée à six mois de salaire, soit au maximum prévu par la loi, est trop élevée et qu'une indemnité correspondant à quatre mois de salaire, soit de 46'000 fr. (138'000 fr. : 12 x 4), est plus adéquate. Le jugement sera donc réformé sur ce point.
- 5.** En dernier lieu, l'appelante s'oppose à ce que le certificat de travail soit complété de la qualification de "entirely" de la satisfaction qu'elle a tirée du travail de son ancienne employée. Elle soutient que le fait d'attester que l'employée a donné satisfaction (et non entièrement satisfaction) n'est pas péjoratif, encore moins lorsqu'on le lit avec les autres appréciations que comporte le certificat de travail. En tout état, la banque n'avait pas été "entièrement satisfaite" des prestations de l'intimée.
- 5.1** L'employé peut demander en tout temps à l'employeur un certificat portant sur la nature et la durée des rapports de travail, ainsi que sur la qualité du travail et sa conduite. A sa demande expresse, le certificat ne porte que sur la nature et la durée des rapports de travail (art. 330a CO).

Le contenu du certificat doit être exact, c'est-à-dire, de manière générale, être conforme à la réalité et complet (ATF du 4 juillet 2000 en la cause 4C.463/1999, consid. 10b ; JAR 1998, p. 167 ; BRUHWILER, Kommentar zum Einzelarbeitsvertrag, 2ème éd., n. 4 ad art. 330a CO).

La formulation du certificat incombe au premier chef à l'employeur. Une appréciation négative sur la qualité du travail ou la conduite du travailleur peut être exprimée, pour autant qu'elle soit pertinente et fondée (CAPH du 8 avril 2003 en la cause C/16779/2002-5 ; Wyler, Droit du travail, 2002, p. 272 ; STREIFF/VON KAENEL, Leitfaden zum Arbeitsvertragsrecht, 5ème éd., n. 8 in fine ad art. 330a CO).

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

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

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

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

PAR CES MOTIFS

La Cour d'appel des prud'hommes, groupe 4

A la forme :

Déclare recevable l'appel interjeté par E_____ (Switzerland) contre le jugement rendu le 31 mai 2007 par le Tribunal de la juridiction des prud'hommes dans la cause C/22703/2006-4.

Au fond :

- Annule le chiffre 2 du dispositif de ce jugement.

Statuant à nouveau sur ce point:

- Condamne E_____ (Switzerland) à verser à T_____ le montant net de 46'000 fr. avec intérêts à 5% dès le 31 mai 2006.
- Confirme le jugement attaqué pour le surplus.
- Dit que l'émolument d'appel reste acquis à l'Etat.
- Déboute les parties de toutes autres conclusions.

La greffière de juridiction

La présidente