

RÉPUBLIQUE ET



CANTON DE GENÈVE

POUVOIR JUDICIAIRE

C/24666/2013-4

CAPH/14/2016

**ARRÊT**

**DE LA COUR DE JUSTICE**

**Chambre des prud'hommes**

**DU 22 JANVIER 2016**

Entre

**Madame A**\_\_\_\_\_, domiciliée \_\_\_\_\_, (Hong Kong), appelante d'un jugement rendu par le Tribunal des prud'hommes le 28 mai 2015 (JTPH/219/2015), comparant par M<sup>c</sup> Claudio FEDELE, avocat, Fedele Dessimoz & Ass., avenue Krieg 7, case postale 209, 1211 Genève 17, en l'Étude duquel elle fait élection de domicile,

d'une part,

et

**B**\_\_\_\_\_**SA**, sise \_\_\_\_\_, Genève, intimée, comparant par M<sup>c</sup> Pierre-Damien EGGLY, avocat, RVMH Avocats, rue Gourgas 5, case postale 31, 1211 Genève 8, en l'Étude duquel elle fait élection de domicile,

d'autre part.

Le présent arrêt est communiqué aux parties par plis recommandés du 25 janvier 2016.

---

**EN FAIT**

A. a. C\_\_\_\_\_ est un groupe bancaire international britannique présent dans de nombreux pays, dont le siège se situe à Londres.

B\_\_\_\_\_SA, filiale du groupe C\_\_\_\_\_, est une société anonyme sise à Genève, ayant pour but l'exploitation d'une banque.

b. A\_\_\_\_\_ a commencé à travailler au service du groupe C\_\_\_\_\_ le 24 janvier 2011, au sein d'une filiale londonienne, D\_\_\_\_\_, dans un département ayant notamment pour tâche de fournir une assistance au service compliance d'autres filiales du groupe.

Le 15 février 2012, elle a signé un contrat de durée déterminée de six mois avec D\_\_\_\_\_, prévoyant qu'elle serait assignée à B\_\_\_\_\_SA durant cette période. Ainsi, à compter du mois de mars 2012, elle a rejoint l'équipe de Genève, rentrant les week-ends à Londres.

Le 24 juin 2012, A\_\_\_\_\_ (ci-après également : l'employée) et B\_\_\_\_\_SA (ci-après : la banque ou l'employeur) ont signé un contrat de durée indéterminée, aux termes duquel l'employée était engagée en qualité de Senior Compliance Manager au sein du département compliance à Genève, à un taux de travail de 100%, dès le 1<sup>er</sup> juillet 2012, moyennant un salaire mensuel brut de de 15'833 fr., plus 834 fr. net à titre de frais de représentation. Pour la période du 1<sup>er</sup> juillet au 31 décembre 2012 (six mois), A\_\_\_\_\_ a perçu un salaire brut de 96'378 fr., plus des frais de représentation de 5'004 fr.

c. E\_\_\_\_\_ était depuis le 18 septembre 2011 la responsable du département compliance de Genève – et donc la supérieure hiérarchique directe de A\_\_\_\_\_ – ainsi que de celui de la succursale de Zurich.

Lorsque A\_\_\_\_\_ a intégré le département compliance durant l'été 2012, celui-ci était en sous-effectif et désorganisé. Il comportait environ cinquante postes et il était prévu de faire doubler le personnel sur une période de deux ans (témoin F\_\_\_\_\_, directrice des ressources humaines, qui s'est occupée de ce département de janvier 2011 à janvier 2013).

Tant E\_\_\_\_\_, que A\_\_\_\_\_ ont fait part à F\_\_\_\_\_, du fait qu'elles rencontraient des difficultés de communication. A\_\_\_\_\_ s'est plainte également auprès de la directrice des ressources humaines de désaccords avec E\_\_\_\_\_ au sujet de l'organisation du travail et de la priorisation des tâches, du langage "fort" employé par celle-ci à son égard, des compétences de manager de E\_\_\_\_\_, ainsi que de mobbing de la part de cette dernière.

F\_\_\_\_\_ lui a conseillé de faire usage de la procédure interne de plainte.

---

d. Le 27 août 2012, A\_\_\_\_\_ a déposé auprès de la banque une plainte à l'encontre de E\_\_\_\_\_, en évoquant des comportements inappropriés, ainsi qu'un manque d'organisation, de leadership, de feedbacks et d'éthique. Les rapports étaient remis en retard au groupe; les rôles et les responsabilités du personnel n'étaient pas définis; la supérieure n'était pas disponible et ne suivait pas certaines affaires. Elle créait ainsi un risque pour la banque. En outre, E\_\_\_\_\_ n'avait pas su gérer des conflits au sein de l'équipe de Zurich résultant de la discrimination de l'un des employés de la banque, G\_\_\_\_\_. Enfin, A\_\_\_\_\_ alléguait avoir été victime de harcèlement et de mobbing de la part de E\_\_\_\_\_. La situation s'était envenimée en raison du manque d'instructions et de communication de la part de E\_\_\_\_\_, ce qui avait causé de nombreuses confrontations entre elles.

A\_\_\_\_\_ admettait que sa supérieur hiérarchique directe lui avait reproché un comportement impoli et trop direct, ce qu'elle considérait toutefois comme infondé.

e. La banque a mis en œuvre une enquête interne, confiée à H\_\_\_\_\_ (Head of Human Ressources) et à un enquêteur externe, Me I\_\_\_\_\_. Dans le cadre de cette enquête, A\_\_\_\_\_ et E\_\_\_\_\_ ont eu la possibilité de choisir quatre témoins chacune. Le 12 novembre 2012, Me I\_\_\_\_\_ a établi un rapport d'enquête, dont il ressort qu'à la période pertinente, le département compliance était désorganisé, en sous-effectif et sans orientation bien définie. Les critiques de A\_\_\_\_\_ selon lesquelles l'absence de descriptions de poste et de définition de rôles ne pouvait créer que davantage de difficultés et de confusion au sein de l'équipe étaient probablement justifiées. Cela étant, les départements de Genève et de Zurich étaient en pleine restructuration et il était difficile d'évaluer le degré de priorité qui aurait dû être accordé, dans ces circonstances, à l'élaboration des descriptions de poste et d'objectifs pour les salariés. Or, l'absence de réponses de la part de E\_\_\_\_\_ quant aux questions soulevées par A\_\_\_\_\_, ainsi que l'absence de définition des priorités par la responsable ne constituaient pas une bonne pratique de gestion. Par rapport au manque de leadership de E\_\_\_\_\_, les enquêtes n'avaient pas permis de tirer des conclusions définitives. Il semblait cependant qu'il existait un besoin d'amélioration en termes de communication. En ce qui concernait le reproche de discrimination indirecte à l'encontre de G\_\_\_\_\_, le rapport l'a rejeté. Les reproches de victimisation et de mobbing selon lesquels E\_\_\_\_\_ aurait attaqué personnellement des employés, faisait des commentaires grossiers ou émettait des remarques inappropriées au sujet d'autres personnes de l'équipe n'avaient pas été confirmées par les témoins. Ceux-ci n'avaient pas non plus pu confirmer que E\_\_\_\_\_ avait ouvertement critiqué, blâmé et humilié A\_\_\_\_\_ durant les réunions hebdomadaires des supérieurs.

Les témoins ont confirmé que A\_\_\_\_\_ pouvait se montrer grossière et agressive avec les collaborateurs sous sa responsabilité et pouvait élever la voix d'une manière choquante envers E\_\_\_\_\_. A\_\_\_\_\_ pouvait avoir des réactions très vives lorsque les choses n'allaient pas dans son sens.

---

En conclusion, les enquêteurs ont estimé qu'il n'était pas établi que A\_\_\_\_\_ avait été victime de mobbing de la part de E\_\_\_\_\_.

Les résultats de l'enquête interne ont été communiqués à H\_\_\_\_\_, I\_\_\_\_\_ (Head of Group Compliance) et J\_\_\_\_\_ (Head of Legal).

Le rapport d'enquête a été communiqué à l'employée le 11 novembre 2013.

**f.** Par courrier du 28 novembre 2012, la banque a informé A\_\_\_\_\_ que le comité compétent selon la procédure interne de la banque avait analysé sa plainte ainsi que le rapport d'enquête y relatif et était arrivé à la conclusion que les problèmes soulevés ne pouvaient pas être qualifiés de mobbing/d'intimidation, de discrimination/harcèlement et/ou de victimisation selon la définition de la politique de la banque. Par conséquent, elle considérait cette affaire comme close et classait la plainte.

La procédure interne prévoit la possibilité de solliciter la reconsidération de la décision rendue sur plainte. A\_\_\_\_\_ n'a pas allégué en première instance avoir fait usage de cette possibilité. Toutefois, J\_\_\_\_\_, a déclaré au Tribunal que tel avait été le cas. La demande de reconsidération avait été examinée par H\_\_\_\_\_, I\_\_\_\_\_ et lui-même. Ils avaient décidé de ne pas y donner suite car il n'existait aucun fait nouveau. De plus, I\_\_\_\_\_ les avait informés du fait que le caractère de A\_\_\_\_\_ avait déjà donné lieu à des difficultés dans le passé, ce qu'ils ignoraient en Suisse. Les ressources humaines l'avaient informé avoir communiqué à A\_\_\_\_\_ que la banque n'allait pas donner suite à sa demande de reconsidération.

**g.** A\_\_\_\_\_ a été en vacances du 29 novembre au 12 décembre 2012 et du 3 janvier au 7 janvier 2013. Elle a été en incapacité de travail à 100% pour cause de maladie du 8 au 10 janvier 2013, les 1<sup>er</sup> et 11 février 2013, ainsi que du 13 février au 15 mars 2013. Selon une attestation de son médecin traitant, son incapacité de travail du 13 février au 15 mars 2013 était due à un état anxio-dépressif sur fond de stress lié à son travail.

**h.** Par courrier du 19 mars 2013, la banque a confirmé à A\_\_\_\_\_ son licenciement, qui lui avait été annoncé lors d'un entretien du jour même, avec effet au 31 mai 2013, A\_\_\_\_\_ étant libérée avec effet immédiat de son obligation de travailler.

**i.** Par courrier du même jour, la banque a licencié E\_\_\_\_\_ avec effet au 30 septembre 2013. Selon cette lettre, le licenciement intervenait d'un commun accord. En réalité, l'initiative du licenciement venait de l'employeur, qui a fait état à E\_\_\_\_\_ (entendue comme témoin par le Tribunal) d'un manque de communication avec ses subordonnés. Selon cette dernière et selon la banque, ce licenciement n'était pas en relation avec celui de A\_\_\_\_\_.

**j.** Par courrier du 28 mars 2013 faisant suite à une demande de A\_\_\_\_\_, la banque a indiqué à celle-ci, en se référant à l'entretien du 19 mars 2013, qu'elle avait résilié son contrat en raison d'un manque de confiance (*"for reasons of lack of trust"*).

**k.** Dans un certificat de travail intermédiaire établi le 27 mars 2013, la banque a attesté que A\_\_\_\_\_ était une salariée compétente, montrant une attitude proactive quant à ses principaux objectifs professionnels dans son travail quotidien et s'efforçant d'améliorer la qualité des services de la banque. Elle était diligente et dotée de bonnes capacités conceptuelles, menant ses missions de manière efficace et en gérant des questions confidentielles de manière pleinement satisfaisante.

**l.** Le 30 avril 2013, A\_\_\_\_\_ a demandé à la banque par courrier de clarifier le motif de congé et de lui remettre copie du rapport d'enquête et de la transcription de l'entretien auquel elle avait été convoquée dans le cadre de l'enquête.

B\_\_\_\_\_SA lui a répondu que la perte de confiance se référait à la confiance de l'employeur à son égard en qualité d'employée (*"the trust of the employer in you as an employee"*).

**m.** Le 17 mai 2013, A\_\_\_\_\_ a formé opposition à son licenciement, en requérant de nouveau des éclaircissements quant au motif de son licenciement.

Le 9 août 2013, la banque lui a répondu qu'elle lui avait déjà communiqué les motifs de son licenciement.

**n.** Par acte déposé au Tribunal des prud'hommes le 4 avril 2014, A\_\_\_\_\_ a réclamé à B\_\_\_\_\_SA, avec suite de frais et dépens, la somme nette de 96'378 fr., avec intérêts moratoires à 5% l'an dès le 31 mai 2013, à titre d'indemnité pour licenciement abusif.

Elle a allégué avoir fait l'objet d'un harcèlement psychologique de la part de E\_\_\_\_\_, ce qui avait entraîné plusieurs incapacités de travail. Le classement de la plainte qu'elle avait déposée à l'encontre de celle-ci auprès de la banque avait eu pour effet de renforcer le mobbing dont elle était déjà victime, ce qui avait entraîné de nouvelles incapacités de travail.

Elle a soutenu que le congé était abusif, en faisant référence à l'art. 336 al. 1 let d CO, ainsi qu'à la jurisprudence selon laquelle une résiliation abusive peut aussi être admise dans d'autres circonstances que celles énumérées à l'art. 336 CO. Elle a fait valoir que l'incapacité de l'employeur à motiver le congé était un indice du caractère abusif de celui-ci. A cela s'ajoutait le contexte dans lequel le congé avait été donné, dans les semaines qui avaient suivi le classement de la plainte. Elle était ainsi convaincue qu'elle avait été licenciée uniquement parce qu'elle s'était plainte de sa supérieure hiérarchique, soit parce qu'elle avait fait valoir de bonne foi une prétention de protection résultant de l'art. 328 CO. Si la plainte avait été

réellement infondée, la banque aurait dû prendre des mesures pour déplacer l'une ou l'autre des deux protagonistes afin qu'elles n'aient plus à travailler ensemble. En licenciant les deux collaboratrices, la banque démontrait que la protection sollicitée par l'employée était légitime. En faisant croire qu'il n'y avait aucun problème en classant la plainte, puis en se séparant sans motifs de la plaignante ainsi que de la personne prétendument accusée à tort, la banque avait manifestement abusé de la liberté contractuelle.

B\_\_\_\_\_SA a conclu au rejet de la demande, avec suite de frais et dépens.

Elle a allégué que le congé était motivé par le fait qu'elle n'avait plus confiance dans les capacités humaines de l'employée à travailler en équipe, au vu notamment de ses problèmes relationnels tant avec sa hiérarchie qu'avec ses subordonnés. Après le classement de la plainte du 27 août 2012, ces problèmes s'étaient aggravés et, en plus, l'employée agissait "comme un électron libre". Le congé n'était ainsi pas abusif.

**o.** Le Tribunal a procédé à l'audition de plusieurs témoins.

Le témoin F\_\_\_\_\_ a déclaré que A\_\_\_\_\_ avait un caractère très fort, mais effectuait un très bon travail dans un premier temps après son arrivée à Genève. A sa connaissance, les prestations de l'employée n'avaient jamais fait l'objet d'une quelconque remarque négative, ni avant ni après le dépôt de la plainte. E\_\_\_\_\_ avait indiqué au témoin que A\_\_\_\_\_ était mal organisée et ne travaillait pas toujours sur les dossiers qu'elle, en tant que supérieure, jugeait prioritaires. Avant le dépôt de la plainte, plusieurs employés avaient fait part au témoin du fait que A\_\_\_\_\_ pouvait adopter un ton un peu virulent en séance en s'adressant à E\_\_\_\_\_. Etant d'origine nordique, la demanderesse était parfois trop directe dans ses propos ou ses demandes et souhaitait que les choses s'effectuent immédiatement et le plus rapidement possible, ce qui avait parfois créé des tensions.

Le témoin E\_\_\_\_\_ a déclaré que sa relation avec A\_\_\_\_\_ s'était dégradée à partir du moment où elle avait signé son contrat de travail. Etant absente pour des raisons de santé, il lui avait été rapporté que l'employée ne respectait pas ses horaires de travail. Elle avait refusé de rester un soir où ils avaient besoin d'elle. Le témoin lui avait alors indiqué qu'il fallait qu'elle s'investisse si elle était intéressée par le poste. A partir du printemps 2012, le témoin avait commencé à recevoir des plaintes du département juridique et du business à propos du comportement brusque et peu aimable de A\_\_\_\_\_. Certains de ses collaborateurs souhaitaient quitter le département. Le témoin avait interpellé A\_\_\_\_\_ à ce sujet à plusieurs reprises, en la priant de modifier son comportement. A\_\_\_\_\_ pouvait être grossière et agressive, ayant des réactions très fortes lorsque les choses n'allaient pas dans le sens qu'elle souhaitait. Elle ne se comportait pas en victime et était capable de se défendre. A partir du mois d'août 2012, A\_\_\_\_\_ ne

---

participait plus aux séances et à la vie de l'équipe. Il lui avait été rapporté par son assistante, L\_\_\_\_\_, que A\_\_\_\_\_ ne respectait pas ses horaires de travail et arrivait parfois à 11h le matin. Celle-ci était souvent absente et ne communiquait plus avec le témoin.

Le témoin M\_\_\_\_\_, responsable des ressources humaines, a déclaré que A\_\_\_\_\_ avait été licenciée en raison de la perte de confiance et d'autres problèmes dont elle était responsable. Selon lui, ces raisons lui avaient été indiquées au moment de son licenciement. Il n'avait cependant pas participé à l'entretien du 19 mars 2013. La décision de licenciement avait été prise par H\_\_\_\_\_, en accord avec J\_\_\_\_\_. L'ambiance au sein du département où travaillait A\_\_\_\_\_ n'était pas bonne à l'époque. Il ne savait cependant pas s'il y avait eu des démissions dans le secteur. Il ne pouvait pas non plus répondre à la question de savoir si les ressources humaines étaient intervenues avant la décision de licencier A\_\_\_\_\_. Il ne s'était pas entretenu avec les personnes qui se plaignaient de celle-ci, car à cette époque il ne s'occupait pas du département compliance. Les plaintes lui avaient été rapportées. Le témoin n'était pas en mesure de détailler les causes de la perte de confiance évoquée comme motif de licenciement. Il avait signé le courrier de licenciement de E\_\_\_\_\_ mais il ne connaissait pas les raisons de ce licenciement, ni quelles étaient les personnes qui avaient pris cette décision. Enfin, il ignorait pour quelle raison les deux licenciements étaient intervenus le même jour.

J\_\_\_\_\_ a déclaré qu'il avait peu à faire avec A\_\_\_\_\_, mais il avait été frappé par la volatilité de son caractère, ce qui lui avait été également rapporté par d'autres collaborateurs de l'équipe. Cette volatilité rendait la collaboration avec elle un peu difficile. L'employée était appréciée par certaines personnes, mais moins par d'autres. La situation était difficile car les deux personnes occupant des postes à responsabilité ne s'entendaient pas. Compte tenu des reproches formulés, du caractère volatile de l'employée ainsi que des précédents vécus à Londres, il avait été décidé par la banque de ne pas poursuivre la relation de travail. Il n'était pas acceptable qu'une personne dans un poste à responsabilités crée une ambiance aussi crispée et empêche les collaborateurs d'effectuer leur travail. Il ne savait cependant pas si A\_\_\_\_\_ avait été informée avant son licenciement des griefs que ses supérieurs avaient concernant son caractère. La décision de licencier la demanderesse avait été prise par lui-même et par H\_\_\_\_\_, I\_\_\_\_\_ ayant donné son avis. A\_\_\_\_\_ avait été licenciée le premier jour où il était possible de le faire après son arrêt maladie. Le fait qu'elle avait été licenciée le même jour que E\_\_\_\_\_ était un pur concours de circonstances. Il n'était pas présent lors du licenciement et il ne pouvait pas indiquer les raisons qui avaient été communiquées à A\_\_\_\_\_. Le licenciement de E\_\_\_\_\_ n'était pas dû à un mobbing et son départ n'avait aucun rapport avec A\_\_\_\_\_ ou la présente procédure. A\_\_\_\_\_ avait tenté d'obtenir une motivation écrite de son congé. Il ne lui semblait cependant pas adéquat de donner de détails en se référant à son caractère lunatique par écrit, car cela aurait pu être considéré comme insultant. La

---

---

banque avait donc préféré en indiquer la conséquence, à savoir la rupture du lien de confiance. Selon lui, l'employée avait connaissance de ses difficultés de caractère.

Le témoin L\_\_\_\_\_, employée au sein du département compliance depuis le 1<sup>er</sup> juin 2012, a déclaré que A\_\_\_\_\_ était parfois colérique et désorganisée dans son comportement avec des jours où elle était avenante et gentille. Elle se rappelait d'un épisode où A\_\_\_\_\_ lui avait parlé sur un ton inapproprié. Elle l'avait calmement priée de changer de ton pour poursuivre la conversation ou d'y mettre fin; A\_\_\_\_\_ s'était détournée et était partie. Elle ne s'était pas plainte du comportement de A\_\_\_\_\_ auprès de ses supérieurs. L'ambiance au sein du département à l'époque était difficile, même si cela n'était pas entièrement dû à A\_\_\_\_\_, mais aux circonstances en général. La charge de travail était très importante avec des délais serrés, voire irréalistes.

Le témoin N\_\_\_\_\_, juriste au sein de la banque depuis 2010, a déclaré que lors de son arrivée, l'ambiance au sein du département compliance était mauvaise. L'organisation ainsi que le style de management étaient chaotiques. A\_\_\_\_\_ était peu expérimentée pour son rôle, mais avait cependant de la bonne volonté et avait adapté sa manière de gestion à la croissance du département. Il y avait une organisation et un style de management un peu chaotiques qui n'était pas liées à A\_\_\_\_\_ en particulier. Celle-ci ne lui avait jamais parlé de problèmes qu'elle avait rencontrés avec sa propre supérieure. Le témoin avait cependant constaté qu'il y avait des problèmes entre les deux. A un moment donné, A\_\_\_\_\_ avait quitté l'étage car, selon ce qui lui avait été rapporté, elle ne souhaitait pas faire face à sa supérieure. Le témoin n'avait cependant pas directement assisté à des problèmes précis entre les deux collaboratrices.

Le témoin G\_\_\_\_\_, compliance officer au sein de la banque depuis le 17 juillet 2012, basé à Zurich, mais travaillait également à Genève, savait qu'il existait des difficultés entre E\_\_\_\_\_ et A\_\_\_\_\_. Les deux collaboratrices se servaient de l'équipe pour communiquer entre elles; il ne les avait jamais vues se parler directement. A\_\_\_\_\_ évitait les étages où se trouvait E\_\_\_\_\_ et les deux collaboratrices n'avaient aucune interaction. Il savait que A\_\_\_\_\_ avait déposé une plainte interne contre E\_\_\_\_\_. La première lui avait indiqué que sa situation faisait partie de sa plainte, dans la mesure où elle avait entendu un collaborateur refuser de travailler avec des gens de couleur. Elle ne lui avait pas explicitement mentionné subir du harcèlement de la part de E\_\_\_\_\_. Le personnel du département compliance se plaignait constamment des compétences et de la personnalité de E\_\_\_\_\_. Il ignorait les raisons pour lesquelles cette dernière avait été licenciée. Ce licenciement avait cependant été un soulagement pour l'équipe.

Le témoin O\_\_\_\_\_, économiste, a déclaré avoir rejoint la banque en février 2012 en qualité de responsable anti-blanchiment au sein du département compliance. Il avait donné sa démission en septembre 2012 pour janvier 2013. Sa démission était

---

liée à sa responsable directe, E\_\_\_\_\_. Cette dernière était souvent absente. L'entreprise ne disposait pas d'organigramme ou de structure. Il ignorait qui étaient ses collègues et il n'avait pas d'instruction. Il était en désaccord avec E\_\_\_\_\_ concernant la fonction pour laquelle il avait été engagé. Selon cette dernière et contrairement à ce qu'affirmaient les ressources humaines, sa fonction ne s'étendait pas à toute la Suisse mais uniquement à Genève. Lors de l'arrivée de A\_\_\_\_\_ en mars ou avril 2012, il y avait beaucoup de confusion au sujet de son rôle et de ses responsabilités. E\_\_\_\_\_ était peu présente et les collaborateurs manquaient d'instructions. Le head office à Londres n'était pas non plus disponible pour gérer le département. A\_\_\_\_\_ avait fait part au témoin des difficultés qu'elle rencontrait avec E\_\_\_\_\_ et de la plainte interne qu'elle avait déposée contre cette dernière, sans cependant lui exposer les détails des griefs qu'elle avait formulés. Lui-même n'avait pas été entendu dans le cadre de l'instruction de cette plainte interne. Les ressources humaines lui avaient également proposé de déposer une plainte interne lorsqu'il avait envisagé de donner son congé, mais il n'avait pas utilisé cette voie. A\_\_\_\_\_ s'était plainte de ce que son rôle au sein de l'entreprise n'était pas clairement défini et souvent modifié du fait de E\_\_\_\_\_. Les relations entre les deux collaboratrices s'étaient rapidement détériorées jusqu'à devenir une «guerre froide». Ce climat de travail était difficile. A\_\_\_\_\_ se sentait maltraitée et il était évident qu'elle l'était, tout comme lui-même l'avait été. A la connaissance du témoin, pendant une certaine période, A\_\_\_\_\_ avait décidé de son propre chef de travailler depuis un autre étage et ne participait plus aux réunions. A\_\_\_\_\_ avait été très choquée lorsque la banque avait décidé de classer sa plainte et avait décidé de demander une explication.

Le témoin P\_\_\_\_\_ a déclaré avoir travaillé pour la banque du 1<sup>er</sup> juin 2011 au 31 janvier 2014 en qualité de business project manager, puis de coordinatrice du contrôle interne. Elle avait collaboré avec A\_\_\_\_\_ et E\_\_\_\_\_ dans le cadre d'un projet. La collaboration avec celle-ci était compliquée dans la mesure où elle répondait peu aux emails et prenait des décisions sans en informer l'équipe. A\_\_\_\_\_ lui avait parlé des difficultés qu'elle avait rencontrées avec E\_\_\_\_\_. Les relations entre ces deux collaboratrices étaient difficiles. A\_\_\_\_\_ se plaignait du manque de communication et remettait en question les compétences de gestion de E\_\_\_\_\_. D'autres membres du département compliance se plaignaient également de cette dernière, lui reprochant son manque de communication et de disponibilité et remettait en question ses décisions. E\_\_\_\_\_ collaborait plus avec les équipes de Zurich, en laissant de côté celles de Genève. A\_\_\_\_\_ se sentait mise à l'écart, mais le témoin ne l'avait cependant pas lui-même constaté. Le témoin n'avait pas entendu que A\_\_\_\_\_ se plaignait d'être mobbée par E\_\_\_\_\_. Le témoin avait été entendue à fin 2012 dans le cadre d'une enquête interne sur le mode de fonctionnement du département compliance et la collaboration avec E\_\_\_\_\_. Elle ignorait cependant si une plainte avait été déposée et par qui, ainsi que l'issue de cette procédure. Dans le cadre de cette

---

enquête, elle avait indiqué que la collaboration avec E\_\_\_\_\_ était très difficile au niveau managérial. Elle n'avait cependant pas remis en cause ses compétences techniques.

Le témoin Q\_\_\_\_\_, compliance officer jusqu'en septembre 2012, a déclaré que pendant son engagement, elle avait eu des interactions avec A\_\_\_\_\_, sans travailler directement avec elle. L'ambiance au département était très mauvaise, dans la mesure où les rôles des collaborateurs n'étaient pas clairement communiqués. Ce mauvais climat de travail était le motif de sa démission. A\_\_\_\_\_ était parfois agressive envers ses collaborateurs et froide dans ses communications. Elle était, en outre, parfois absente et ne connaissait pas la législation Suisse. Son rôle au sein de la banque n'était pas clairement défini. Elle s'était présentée comme la deputy de E\_\_\_\_\_, ce que cette dernière avait ensuite démenti. Le témoin avait indirectement travaillé pour E\_\_\_\_\_ mais ne pouvait pas évaluer ses compétences managériales, dans la mesure où elle n'avait jamais eu de contacts directs avec elle. Q\_\_\_\_\_ n'était pas au courant que A\_\_\_\_\_ avait déposé une plainte interne contre E\_\_\_\_\_; elle-même n'avait pas été entendue dans le cadre d'une enquête interne.

Le témoin, compliance officer, a déclaré qu'il travaillait au sein du département compliance au moment des faits pertinents. A\_\_\_\_\_ était sa supérieure hiérarchique. Elle était plutôt autoritaire et pas toujours très sympathique avec ses collègues. A partir du moment où avaient commencé les problèmes avec E\_\_\_\_\_, il était devenu difficile de la joindre. Il n'était pas au courant que A\_\_\_\_\_ avait déposé une plainte interne contre E\_\_\_\_\_ et n'avait pas été entendu dans le cadre d'une enquête interne à ce propos. Pour lui, les rôles de A\_\_\_\_\_ et de E\_\_\_\_\_ étaient clairs; il connaissait également très bien son propre rôle. Il avait régulièrement des contacts avec E\_\_\_\_\_ et n'avait pas rencontré de problèmes particuliers notamment de management ou d'organisation du travail avec elle. Elle était cependant très directive et pouvait s'énerver parfois très rapidement avec les collaborateurs. Il n'avait cependant pas de souvenirs que des personnes se soient plaintes auprès de lui de E\_\_\_\_\_. A\_\_\_\_\_ ne lui avait jamais parlé de problèmes qu'elle rencontrait avec celle-ci. Il en avait cependant entendu parler. Il ne savait pas que E\_\_\_\_\_ et que A\_\_\_\_\_ avaient été licenciées et n'en connaissait pas non plus les raisons. L'ambiance au sein du département était bonne aujourd'hui.

**p.** A l'issue de l'audience du Tribunal du 25 mars 2015, les parties ont plaidé, persistant dans leurs conclusions et la cause a été gardée à juger.

- B.** Par jugement JTPH/219/2015 du 28 mai 2015, reçu par A\_\_\_\_\_ le 1<sup>er</sup> juin 2015, le Tribunal a débouté celle-ci de toutes ses conclusions (chiffre 2 du dispositif), arrêté les frais judiciaires à 1'076 fr., mis à la charge de A\_\_\_\_\_ et partiellement compensés avec l'avance de 500 fr. fournie par celle-ci, qui a été condamnée à

---

verser 576 fr aux Services financiers du Pouvoir judiciaire (ch. 4 à 7), et dit qu'il n'était pas alloué de dépens (ch. 8).

Le Tribunal a considéré en substance que le congé était motivé par l'attitude difficile de l'employée et non pas également ou seulement par le dépôt par celle-ci d'une plainte pour mobbing auprès de son employeur. Ainsi, la résiliation n'était abusive ni au regard de l'art. 336 al. 1 let. a CO, ni au regard de l'art. 336 al. 1 let d CO.

- C.**
- a.** Par acte déposé au greffe de la Cour de justice le 24 juin 2015, A\_\_\_\_\_ appelle du jugement précité, dont elle demande l'annulation. Elle conclut à la condamnation de la banque à lui verser la somme nette de 48'189 fr. avec intérêts à 5% dès le 31 mai 2013, avec suite de frais et dépens de première instance d'appel.
  - b.** Dans sa réponse du 31 août 2015, B\_\_\_\_\_SA conclut à la confirmation du jugement attaqué, avec suite de frais et dépens.
  - c.** Les parties ont été informées le 29 septembre 2015 de ce que la cause était gardée à juger, A\_\_\_\_\_ ayant renoncé à faire usage de son droit de répliquer.

### **EN DROIT**

- 1.**
  - 1.1** L'appel est recevable pour avoir été interjeté auprès de l'autorité compétente (art. 124 let. a LOJ), dans le délai utile de 30 jours (art. 311 al. 1 CPC) et selon la forme prescrite par la loi (art. 130, 131 et 311 CPC), à l'encontre d'une décision finale (art. 308 al. 1 let. a CPC) rendue dans une affaire patrimoniale dont la valeur litigieuse est, compte tenu de la quotité des prétentions contestées en première instance, supérieure à 10'000 fr. (art. 91 et 308 al. 2 CPC).
  - 1.2** La Chambre de céans revoit la cause en fait et en droit avec un plein pouvoir d'examen (art. 310 CPC). La valeur litigieuse étant supérieure à 30'000 fr., la présente procédure est soumise aux maximes des débats et de disposition (art. 55 CPC cum art. 247 al. 2 let. b ch. 2 CPC et art. 58 CPC). La procédure ordinaire est applicable (art. 219 et 243 CPC).
- 2.** L'appelante fait grief au Tribunal de ne pas avoir retenu que son licenciement était intervenu parce qu'elle avait fait valoir de bonne foi des prétentions résultant du contrat de travail (art. 336 al. 1 let d CO), en déposant une plainte, puis en demandant la reconsidération du classement de celle-ci. Elle ne soutient plus avoir été victime de mobbing de la part de sa supérieure hiérarchique directe. Elle fait valoir en outre que, même en déniait l'existence d'un mobbing, le Tribunal aurait dû admettre que le congé avait été donné en violation de l'art. 328 CO, dans la mesure où l'employeur n'aurait pas pris toutes les mesures nécessaires pour résoudre la situation conflictuelle existant entre sa supérieure hiérarchique directe et elle-même (notamment en complétant l'effectif du département, en le

réorganisant et en définissant clairement une orientation ou en intervenant auprès de sa supérieure hiérarchique directe pour lui indiquer que son caractère devenait problématique), mais se serait borné à licencier simultanément les deux collaboratrices, les deux licenciements étant, selon elle, liés.

L'intimée fait valoir que l'appelante a été licenciée non pas en raison du conflit interpersonnel susmentionné, mais en raison de son comportement agressif et grossier, tant à l'égard de sa supérieure hiérarchique directe, qu'envers les autres employés et ses subordonnés. Elle expose que si l'enquête interne a mis en évidence "certains dysfonctionnements dans la communication" de la supérieure hiérarchique, les motifs du licenciement de celle-ci ne concernent pas la présente procédure.

**2.1** Selon l'art. 335 al. 1 CO, le contrat de travail conclu pour une durée indéterminée peut être résilié par chacune des parties. En droit suisse du travail, la liberté de la résiliation prévaut, de sorte que, pour être valable, un congé n'a en principe pas besoin de reposer sur un motif particulier. Le droit de chaque cocontractant de mettre unilatéralement fin au contrat est toutefois limité par les dispositions sur le congé abusif (art. 336 ss CO). L'art. 336 al. 1 et 2 CO énumère des cas dans lesquels la résiliation est abusive; cette liste n'est toutefois pas exhaustive et une résiliation abusive peut aussi être admise dans d'autres circonstances. Il faut cependant que ces autres situations apparaissent comparables, par leur gravité, aux cas expressément envisagés par l'art. 336 CO. Ainsi, un congé peut être abusif en raison de la manière dont il est donné, parce que la partie qui donne le congé se livre à un double jeu, contrevenant de manière caractéristique au principe de la bonne foi, lorsqu'il est donné par un employeur qui viole les droits de la personnalité du travailleur, quand il y a une disproportion évidente des intérêts en présence ou lorsqu'une institution juridique est utilisée contrairement à son but (ATF 136 III 513 consid. 2.3 et les références citées). La résiliation est éventuellement abusive si elle est motivée par une baisse des prestations du travailleur et que celle-ci est la conséquence d'un harcèlement psychologique, car l'employeur qui tolère le harcèlement viole les devoirs imposés par l'art. 328 CO et il n'est pas admis à se prévaloir, pour justifier la résiliation, des conséquences de sa propre violation du contrat (ATF 125 III 70 consid. 2a; arrêt du Tribunal fédéral 4A\_381/2011 du 24 octobre 2011 consid. 3).

**2.2** S'agissant des cas de congés abusifs prévus spécialement par la loi, 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, 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; ainsi, s'il est établi qu'une situation conflictuelle sur le lieu du travail, due au caractère difficile d'un employé, nuit notablement au travail en commun dans l'entreprise, le congé donné à celui-ci n'est pas abusif, à condition toutefois que l'employeur ait pris toutes les mesures que l'on pouvait attendre de lui pour désamorcer le conflit. Cette exigence repose sur l'art. 328 al. 1 CO, selon

---

lequel l'employeur a le devoir de protéger et de respecter, dans les rapports de travail, la personnalité de ses travailleurs. L'abus réside dans le fait que l'employeur exploite la propre violation de ses devoirs contractuels. En effet, après avoir laissé une situation conflictuelle s'envenimer parmi ses salariés sans prendre les mesures adéquates pour l'atténuer, contrairement à l'art. 328 al. 1 CO, celui-ci se prévaut du fait que l'ambiance est devenue préjudiciable au travail dans l'entreprise, pour licencier le salarié apparaissant, en raison de son caractère difficile, comme un fauteur de troubles. La question de savoir si l'employeur a pris les mesures nécessaires pour désamorcer le conflit avant d'en arriver à la résiliation relève du droit, car elle revient à examiner si l'employeur s'est conformé aux devoirs que lui impose l'art. 328 CO (arrêt du Tribunal fédéral 4A\_158/2010 consid. 3.2 et les références citées).

**2.3** Par ailleurs, l'art. 336 al. 1 let. d CO prévoit que le congé est abusif lorsqu'il est donné parce que l'autre partie fait valoir de bonne foi des prétentions résultant du contrat de travail. Pour que cette disposition soit applicable, il faut que l'autre partie ait eu la volonté d'exercer un droit. Il faut encore qu'elle ait été de bonne foi, même si sa prétention, en réalité, n'existait pas; cette norme ne doit pas permettre à un travailleur de bloquer un congé en soi admissible ou de faire valoir des prétentions totalement injustifiées (ATF 136 513 consid. 2.4 et les références citées).

**2.4** La résiliation est valable indépendamment de l'obligation de motiver ou de la véracité du motif invoqué. Lorsque l'employé exige de son employeur une telle explication et que ce dernier ne s'exécute pas ou qu'imparfaitement, il n'en découlera que des sanctions indirectes quant à l'administration des preuves par exemple, ou encore engendrant des conséquences sur les frais ou les indemnités; cela n'entraînera en revanche pas la nullité de la résiliation ou un abus de droit (ATF 121 III 60 consid. 3b = JdT 1996 I 47).

Pour dire si un congé est abusif, il faut se fonder sur son motif réel (arrêt du Tribunal fédéral 4C.282/2006 du 1<sup>er</sup> mars 2007 consid. 4.3). Le motif de la résiliation relève du fait et il incombe en principe au travailleur d'apporter la preuve d'un motif abusif; le juge peut cependant présumer un abus lorsque le motif avancé par l'employeur semble mensonger et que celui-ci ne parvient pas à en apporter la confirmation (ATF 130 III 699 consid. 4.1; arrêt du Tribunal fédéral 4A\_42/2013 6 juin 2013 consid. 3.1).

**2.5** En l'espèce, lorsque l'appelante a intégré le département compliance, celui-ci était en sous-effectif et désorganisé. Peu après, tant l'appelante que sa supérieure hiérarchique directe ont fait part à la directrice des ressources humaines du fait qu'elles rencontraient des difficultés de communication. De plus, l'employée s'est plainte également des compétences managériales de sa supérieure hiérarchique directe, ainsi que des désaccords qu'elle rencontrait avec celle-ci au sujet de l'organisation du travail et de la priorisation des tâches. Elle a soutenu faire l'objet

de mobbing, en relevant notamment le ton inapproprié que cette dernière utilisait à son égard. La directrice des ressources humaines a conseillé à l'appelante de déposer une plainte auprès de la banque, ce que l'employée a fait deux mois après avoir intégré le département compliance. Saisie de la plainte, l'intimée a rapidement chargé le responsable des ressources humaines ainsi qu'un enquêteur externe d'effectuer une enquête. Ce dernier, après avoir entendu la plaignante et la partie mise en cause, ainsi que divers témoins proposées par celles-ci, a établi le 12 novembre 2012 un rapport d'enquête, remis à la banque. L'employeur a ainsi pris toutes les mesures qui s'imposaient pour garantir le respect de la personnalité de l'employée.

L'enquêteur externe - dont aucun élément du dossier ne permet de mettre en doute l'impartialité - est parvenu à la conclusion que l'appelante n'avait pas été victime de mobbing, ce que cette dernière ne conteste plus en appel. L'enquêteur a cependant mis en évidence les lacunes managériales de la supérieure hiérarchique de l'appelante, notamment l'absence de définition des priorités ainsi qu'une mauvaise communication, d'une part, et le comportement parfois grossier et agressif de l'appelante à l'égard de ses subordonnés et de sa supérieure hiérarchique directe, d'autre part. Les témoignages recueillis par le Tribunal ont confirmé les éléments qui précèdent. Par ailleurs, l'employée a admis dans sa plainte que des reproches sur son comportement impoli et trop direct lui avaient été adressés par sa supérieure hiérarchique directe, ce que cette dernière a confirmé lors de sa déposition au Tribunal.

Après avoir pris connaissance du rapport d'enquête, la banque a classé la plainte, ce dont elle a informé l'appelante par lettre du 28 novembre 2012, puis a refusé de reconsidérer sa décision, au motif qu'il n'y avait pas de faits nouveaux et qu'elle avait appris entretemps que le comportement de l'appelante avait déjà donné lieu à des problèmes, lorsque celle-ci travaillait à Londres. Ce dernier élément n'est pas contesté par l'appelante. Si l'intimée n'a pas démontré son allégation de première instance, selon laquelle la situation s'était aggravée après le classement de la plainte en novembre 2012, l'instruction de la cause n'a pas établi que l'employée aurait modifié son attitude envers ses subordonnés et sa supérieure hiérarchique à partir de ce moment.

Le 19 mars 2013, la banque a résilié le contrat de travail de l'appelante. Elle a motivé le congé par une perte de confiance, puis a précisé dans le cadre de la procédure que le comportement agressif et grossier de celle-ci avec ses subordonnés et avec sa supérieure hiérarchique directe avaient entraîné ladite perte de confiance.

Le motif de congé invoqué par l'employeur est avéré et l'appelante ne soutient pas qu'il serait inhérent à sa personnalité au sens de l'art. 336 al. 1 let. a CO. En tout état, ce motif est en lien avec le rapport de travail et avec la préservation d'un climat de travail agréable dans l'entreprise, étant souligné que le comportement

---

des cadres doit être apprécié avec une rigueur accrue, compte tenu du crédit particulier et de la responsabilité que leur confère leur fonction dans l'entreprise. Le congé n'a donc pas été notifié en raison de la plainte déposée par l'employée, mais en raison des manquements de l'appelante relevés par le rapport d'enquête et corroborés par les témoignages recueillis par le Tribunal.

Ainsi, le congé contesté n'est pas non plus motivé par les relations difficiles entre l'appelante et sa supérieure hiérarchique directe, mises en évidence par les témoins entendus par le Tribunal. Il est vrai que l'intimée a, parallèlement, licencié également la responsable hiérarchique de l'appelante. Cependant, le congé de cette dernière a été motivé, selon celle-ci, par un manque de communication avec les subordonnés. Aucun élément du dossier ne permet de considérer que ce dernier motif ne serait pas réel, d'autant plus qu'il résulte du rapport d'enquête du 12 novembre 2012 et qu'en appel, l'intimée reconnaît qu'il existait certains dysfonctionnements dans la communication de la responsable du département compliance. Il n'est donc pas établi que la supérieure hiérarchique aurait été licenciée en raison d'un mobbing à l'encontre de l'appelante, ni que la banque aurait licencié les deux collaboratrices pour mettre un terme à un conflit interpersonnel, de sorte que la jurisprudence mentionnée ci-dessus sous consid. 2.2 ne trouve pas application. En tout état, les mesures préconisées par l'appelante n'étaient pas appropriées. En particulier, il n'est pas établi que le transfert dans un autre service de la responsable du département compliance ou celui de l'appelante - qui avait été engagée, avec des responsabilités hiérarchiques, pour renforcer l'équipe - était envisageable. Par ailleurs, l'augmentation des effectifs et la réorganisation du département étaient en cours et planifiées sur deux ans. Enfin, le caractère de la responsable du département n'était pas en cause, de sorte que l'employeur n'avait pas de raisons de lui faire des remarques à ce sujet.

En définitive, c'est à bon droit que le Tribunal a considéré que le congé de l'appelante n'était pas abusif et a rejeté sa demande d'indemnité. Le jugement attaqué sera donc confirmé.

3. Compte tenu de la valeur litigieuse, la procédure est gratuite (art. 116 CPC, art. 19 al. 3 let. c LACC).

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 recevable l'appel interjeté le 24 juin 2015 par A\_\_\_\_\_ contre le jugement JTPH/219/2015 rendu le 28 mai 2015 par le Tribunal des prud'hommes dans la cause C/24666/2013-4.

**Au fond :**

Confirme le jugement attaqué.

Dit que la procédure est gratuite et qu'il n'est pas alloué de dépens.

Déboute les parties de toutes autres conclusions.

**Siégeant :**

Monsieur Ivo BUETTI, président; Madame Nadia FAVRE, juge employeur, Madame Christiane VERGARA-PIZZETTA, juge salariée; Madame Véronique BULUNDWE-LÉVY, greffière.

Le président :

Ivo BUETTI

La greffière :

Véronique BULUNDWE-LÉVY

**Indication des voies de recours et valeur litigieuse :**

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

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

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