

REPUBLIQUE ET



CANTON DE GENEVE

POUVOIR JUDICIAIRE

C/8626/2016-4

CAPH/133/2018

ARRÊT

DE LA COUR DE JUSTICE

Chambre des prud'hommes

DU 21 SEPTEMBRE 2018

Entre

Madame A _____, domiciliée _____, appelante d'un jugement rendu par le Tribunal des prud'hommes le 19 décembre 2017 (JTPH/462/2017), comparant par M^e Giuseppe DONATIELLO, avocat, WAEBER AVOCATS, rue Verdaine 12, case postale 3647, 1211 Genève 3, en l'Étude duquel elle fait élection de domicile,

et

B _____ **SA**, domiciliée _____, intimée, comparant par M^e Emma LOMBARDINI, avocate, Poncet Turretini, rue de Hesse 8-10, case postale 5715, 1211 Genève 11, en l'Étude de laquelle elle fait élection de domicile.

Le présent arrêt est communiqué aux parties par plis recommandés du 2 octobre 2018.

EN FAIT

A. Par jugement JTPH/462/2017 du 19 décembre 2017, notifié aux parties le 20 décembre 2017, le Tribunal des prud'hommes a débouté A_____ des fins de sa demande dirigée contre B_____, laquelle tendait au paiement d'une indemnité pour licenciement abusif, d'un mois de salaire impayé, de divers primes et bonus et ainsi que d'une indemnité pour atteinte à la personnalité. Le Tribunal a dit que la procédure était gratuite et qu'il n'était pas alloué de dépens, déboutant les parties de toutes autres conclusions.

B. a. Par acte expédié au greffe de la Cour de justice le 1^{er} février 2018, A_____ appelle de ce jugement, dont elle sollicite l'annulation.

Principalement, elle conclut à ce que B_____ soit condamnée à lui payer les sommes de 30'000 fr. plus intérêts à 5% dès le 31 décembre 2015 à titre d'indemnité pour licenciement abusif, de 10'000 fr. plus intérêts à 5% dès le 31 octobre 2014 à titre d'indemnité pour atteinte à la personnalité, de 7'700 fr. plus intérêts à 5% dès le 31 mars 2015 à titre de bonus pour l'année 2014, de 7'058 fr. plus intérêts à 5% dès le 31 décembre 2015 à titre de bonus pour l'année 2015, de 500 fr. plus intérêts à 5% dès le 18 mars 2015 à titre de participation aux frais d'abonnement aux transports publics pour l'année 2015 et de 250 fr. plus intérêts à 5% dès le 30 juin 2015 à titre de prime de naissance.

A_____ conclut également à ce que B_____ soit condamnée à lui remettre dans un délai de 30 jours un certificat de travail final dont la teneur correspond à celle du projet qu'elle a versé à la procédure sous pièce n. 44, à ce que cette condamnation soit assortie de la menace faite aux organes de B_____ de la peine prévue à l'art. 292 CP en cas de défaut ou de retard dans la remise du certificat susvisé, à ce que B_____ soit condamnée à une amende de 1'000 fr. par jour de retard dans la délivrance du certificat susvisé, et à ce que les frais judiciaires d'appel soient entièrement mis à la charge de B_____.

b. Dans sa réponse, B_____ conclut au déboutement de A_____ de toutes ses conclusions et à la confirmation du jugement entrepris, avec suite de frais judiciaires et dépens.

c. A_____ a renoncé à répliquer par écrit.

d. A l'issue d'un délai de vingt jours, la Cour a gardé la cause à juger.

C. Les faits pertinents suivants résultent de la procédure:

a. B_____ (ci-après : B_____ ou la banque) est une société anonyme sise à Genève, ayant pour but et pour activité l'exploitation d'une banque.

b. Du 17 juillet 2013 au 31 décembre 2013, A_____ a été employée par la société C_____ SARL, qui l'a déléguée auprès de B_____ en qualité de gestionnaire des ressources humaines ("_____").

Avant cet engagement en mission intérimaire, la banque a procédé à des recherches au sujet de A_____. Sa responsable hiérarchique au sein de la banque était D_____. A compter du 1^{er} septembre 2013, celle-ci a partagé cette responsabilité avec un collègue, E_____, avant d'occuper d'autres fonctions dès le 1^{er} janvier 2014.

Dans un certificat de travail daté du 14 janvier 2014, C_____ a noté que A_____ était une collaboratrice efficace, au bénéfice de très bonnes compétences professionnelles et techniques. Par son attitude, elle faisait preuve d'efficacité et d'intérêt dans son travail et répondait aux exigences du poste. Elle s'était très bien intégrée au sein de l'équipe et était une collaboratrice appréciée de ses collègues comme de ses supérieurs hiérarchiques. A_____ donnait pleine et entière satisfaction au client de C_____, tant par son travail que par son comportement.

c. A compter du 1^{er} janvier 2014, A_____ a été engagée par B_____ pour une durée indéterminée, en qualité de gestionnaire des ressources humaines ("_____").

Son supérieur hiérarchique était E_____, qui a repris le poste de D_____ à la même date.

d. Le contrat de travail, daté du 9 janvier 2014, prévoyait que le salaire annuel brut était de 83'160 fr. jusqu'au 30 juin 2014, pour un taux d'activité de 90%, et de 92'400 fr. dès le 1^{er} juillet 2014, pour un taux d'activité de 100%.

Le délai de congé était fixé à un mois pour la fin d'un mois durant la première année de service et à deux mois pour la fin d'un mois de la deuxième à la neuvième année de service. Aucune période d'essai n'était prévue.

Le contrat prévoyait le paiement d'un bonus discrétionnaire, pour autant que le contrat de travail soit toujours en vigueur et qu'il n'ait pas été résilié, en fonction de la performance de l'employée, étant précisé que cela n'était pas une obligation légale à charge de l'employeuse et que tant la composition que le montant du bonus seraient déterminés exclusivement par l'employeuse à sa seule et entière discrétion. Le règlement du personnel rappelait le caractère discrétionnaire du bonus et le fait que son versement, lors d'un ou plusieurs exercices successifs, n'impliquait pour l'employeuse aucune obligation de le verser pour les exercices subséquents.

L'annexe 2 du règlement prévoyait également une participation à concurrence de 840 fr. par an pour les frais effectifs de transports publics urbains du canton de

Genève, étant précisé que ce montant était payé *pro rata temporis*, selon le temps d'activité, mais uniquement à partir de 50%, ainsi qu'une prime unique de naissance d'un montant de 250 fr., allouée sous la forme d'un bon cadeau. L'employeuse se réservait le droit de modifier ces participations et prestations en tout temps, sans préavis, dès lors qu'elles étaient versées à bien plaisir.

Le contrat de travail indiquait que la performance individuelle de chaque employé était évaluée chaque année. Cette évaluation devait permettre à chaque membre du personnel et à son supérieur de faire le point ensemble sur l'année écoulée, de fixer les objectifs pour l'année suivante, de définir la façon dont ces objectifs seraient atteints, d'identifier les domaines où des améliorations pouvaient être apportées et de décider si des cours de formation et/ou de perfectionnement étaient nécessaires.

Le règlement du personnel prévoyait par ailleurs que pour la prévention de tous types de harcèlement moral, sexuel ou discriminatoire, l'employeuse avait mis en place une procédure interne. Le Code de déontologie et la procédure "G_____" ["*politique en cas de doléance, discrimination et harcèlement*"] et étaient applicables et constituaient les documents de référence qui faisaient foi. Tout problème pouvait ainsi se résoudre par la voie informelle, y compris avec l'aide d'une médiation, ou par la voie d'une plainte formelle. Si la voie informelle n'était pas couronnée de succès, la voie formelle restait ouverte, mais l'employé devait agir rapidement. S'il y avait matière à investigation, un enquêteur indépendant était nommé. L'issue de la procédure pouvait être le classement, un avertissement ou une procédure disciplinaire en cas de constatation d'une faute grave.

e. Par avenant du 22 mai 2014 au contrat de travail, le taux d'activité de A_____ a été maintenu à 90% aux mois de juillet et d'août 2014, étant précisé que A_____ ne travaillait pas les vendredis, à sa demande.

La réduction du taux d'activité convenue ne correspondant qu'à une demi-journée par semaine, A_____ rattrapait les heures manquantes durant le reste de la semaine. Un tel aménagement était inhabituel au sein de B_____.

f. A une date indéterminée, A_____ a contacté la société indépendante F_____, active dans le conseil et l'assistance aux employés en difficulté. Elle s'est notamment plainte de se sentir isolée par son équipe (refus de déjeuner ensemble, rétention d'information, échanges verbaux difficiles, messes basses).

La procédure auprès de F_____ étant de nature strictement confidentielle, B_____ n'a pas été informée de cette démarche.

g. Dans une évaluation datée du 21 juillet 2014, A_____ a été notée "*Off Track*" par B_____, ce qui signifiait que si elle continuait de la sorte, ses objectifs pour la fin de l'année ne pourraient pas être atteints.

La raison invoquée était son attitude au sein de l'équipe, qui avait un impact important sur le travail quotidien et rendait difficile d'évaluer la qualité du travail effectué. Il avait été signalé à plusieurs reprises que l'attitude de A_____ était source de conflits. Un plan de redressement dénommé "H_____" devait être mis en place pour résoudre le problème, consistant dans un premier temps en des entretiens périodiques avec son manager.

Une section "commentaire" était également prévue pour que l'employée puisse formuler des observations. A_____ n'a pas fait usage de cette faculté.

h. A_____ s'est trouvée en congé du 23 juillet au 7 août 2014, puis en incapacité totale de travailler du 18 au 29 août 2014.

i. Par courrier du 23 septembre 2014, B_____ a mis un terme au contrat de travail de A_____ pour le 31 octobre 2014, libérant cette dernière de son obligation de travailler.

j. A_____ s'est trouvée en incapacité totale de travailler du 25 septembre au 3 octobre 2014.

Par courrier recommandé du 24 octobre 2014, la banque a annoncé à A_____ que son contrat son travail prendrait fin le 30 novembre 2014.

k. Par courrier recommandé du 11 novembre 2014, A_____ a accusé réception du certificat de travail intermédiaire établi par la banque, mais a sollicité des modifications de celui-ci car, ayant elle-même préparé de tels certificats, elle comprenait que le modèle utilisé pour le sien était celui destiné aux « mauvais » certificats et ne pouvait l'accepter dans la mesure où il ne reflétait pas la réalité et lui porterait préjudice dans ses recherches d'emploi.

Par courrier recommandé du 21 novembre 2014, B_____ a transmis à A_____ un certificat de travail final, comprenant certaines modifications. B_____ exposait que le licenciement s'appuyait sur des raisons concrètes exprimées dès le mois de juin et confirmées lors de l'évaluation de mi-année, qui avait donné lieu à un compte-rendu validé. Les observations faites au cours des entretiens et les plans d'action discutés avec l'employée n'avaient pas abouti à un redressement satisfaisant de la situation, ce qui faisait peser un risque important sur l'ensemble de l'équipe et sur la qualité générale du travail demandé.

l. Par courrier recommandé du 2 décembre 2014, A_____ a transmis à la banque une attestation et un certificat médical datés du 1^{er} décembre 2014 indiquant qu'elle était dans sa dixième semaine de grossesse. Le terme était prévu pour le _____ juillet 2015 et l'employée était totalement incapable de travailler jusqu'au 31 décembre 2014. Cette dernière a offert de reprendre son service à la fin de son arrêt de travail.

Le 15 décembre 2014, B_____ a pris note de la grossesse de A_____ et indiqué que le délai de congé était suspendu de ce fait.

Par courrier recommandé du 24 décembre 2014, A_____ a réitéré son offre de services à compter du 1^{er} janvier 2015. Le 2 janvier 2015, elle a fait l'acquisition d'un abonnement annuel aux transports publics, pour le prix de 500 fr.

m. Par courrier recommandé du 18 février 2015, A_____ a requis une copie de ses décomptes de salaire, exposant qu'elle n'avait plus accès à l'intranet de la banque. Elle a également sollicité une attestation de formation pour l'administration fiscale, ainsi que le remboursement de son abonnement de bus pour l'année 2015.

Par courrier recommandé du 18 mars 2015, B_____ a remis à A_____ les fiches de salaire demandées. Elle a refusé de lui remettre une attestation de formation, au motif qu'elle ne lui avait pas demandé de suivre cette formation et que cette dernière n'était pas obligatoire à sa fonction. La banque a également refusé de rembourser le coût de l'abonnement aux transports publics, car A_____ était dispensée de travailler depuis le 24 septembre 2014.

n. Par courrier du 20 août 2015, B_____ a confirmé que le congé-maternité de A_____ avait commencé le _____ juin 2015, jour de la naissance de son fils, pour se terminer le _____ octobre 2015.

o. Par courrier recommandé du _____ octobre 2015, A_____ a formé opposition à son licenciement et demandé que les motifs de ce dernier lui soient communiqués par écrit. Elle a précisé que son contrat prenait fin le 30 novembre 2015.

Le 5 novembre 2015, B_____ a répondu que le licenciement se fondait principalement sur un problème d'attitude et de comportement, qui s'était répercuté sur la qualité du travail de A_____ et avait entraîné une collaboration difficile avec son entourage professionnel direct. La banque a confirmé la fin des rapports de travail pour le 30 novembre 2015.

La banque a remis un nouveau de certificat de travail à A_____ en date du 1^{er} décembre 2015, indiquant que la fin des rapports de travail se situait au 30 novembre 2015, mais que le dernier jour de travail de A_____ avait été le 23 septembre 2014.

p. Par courrier recommandé du 15 décembre 2015, A_____ a indiqué à B_____ que ses rapports de travail devaient prendre fin en date du 31 décembre 2015, compte tenu du fait qu'elle se trouvait dans sa deuxième année de service. Son congé avait un caractère abusif, dans la mesure où il était dû à ses sollicitations visant à la protection de sa personnalité. Elle avait en effet été victime d'atteintes à

sa personnalité. Ses bonus 2014 et 2015 devaient lui être versés et il devait lui être remis un certificat de travail reflétant la réalité et donnant acte de la très grande qualité de son travail et de sa conduite. Elle a également réclamé une copie de son dossier personnel.

Par fax du 4 janvier 2016, B_____ a intégralement contesté les accusations formulées par A_____ à son encontre, expliquant notamment qu'un certificat de travail lui avait déjà été remis. La banque a adressé à A_____ son dossier personnel par courrier du 21 janvier 2016.

q. Dans un certificat médical daté du 12 janvier 2016, le Docteur I_____, spécialiste en médecine physique et réadaptation, a diagnostiqué un syndrome dépressif réactionnel chez A_____, qui disait présenter une modification de son état de santé ensuite d'un conflit survenu sur son lieu de travail en mai 2014.

r. Par courriel du 17 février 2016, la société J_____ a contacté B_____ pour obtenir des références au sujet de A_____. La banque lui a répondu qu'elle n'avait pas été autorisée à fournir des informations par l'intéressée.

s. Par courrier recommandé du 29 juillet 2016, B_____ a adressé à A_____ un nouveau certificat de travail, sans mention de son dernier jour effectif de travail.

Ce certificat contenait l'appréciation suivante (rédigée en anglais):

"Nous avons le plaisir de confirmer que Mme A_____ a été une employée compétente et efficace, dédiée tant à son travail qu'à la société. Elle a démontré une capacité à gérer des conditions changeantes, même sous la pression. Mme A_____ a géré ses tâches de façon efficace et autonome, en respectant les délais; elle a toujours été disposée à apprendre et appliquer ses nouvelles connaissances.

Mme A_____ a démontré une approche proactive qui a contribué à atteindre des résultats conformes à nos requêtes et attentes. Le comportement de Mme A_____ avec les clients, collègues et supérieurs était courtois et professionnel. A l'occasion du traitement de données confidentielles, elle a agi conformément à nos attentes et géré ses tâches avec grande diligence.

Mme A_____ est libre de toute obligation, à l'exception de celles découlant des rapports contractuels et celles liées au respect du secret bancaire et au secret commercial selon l'art. 47 de la Loi fédérale sur les banques, l'art 35 de la Loi fédérale sur la protection des données, l'art. 162 du Code pénal et l'art. 321 al. 4 du Code suisse des obligations.

Nous souhaitons saisir cette opportunité pour remercier Mme A_____ pour sa contribution à la société et lui souhaiter tout succès dans ses futures entreprises."

t. Le 14 janvier 2016, la caisse de chômage à laquelle est inscrite A_____ a requis une clarification des raisons de son licenciement et a admis le droit à l'indemnité chômage dès le 1^{er} décembre 2015.

D. a. Par requête déposée au greffe de l'autorité de conciliation des prud'hommes le 19 avril 2016, A_____ a assigné B_____ en paiement de la somme de 7'930 fr. plus intérêts à 5% l'an dès le 31 décembre 2015.

Une audience de conciliation s'est tenue le 16 juin 2016, à l'issue de laquelle une autorisation de procéder a été délivrée à A_____.

b. Par demande ordinaire expédiée au Tribunal des prud'hommes le 18 octobre 2016, A_____ a assigné B_____ en paiement de 39'650 fr. plus intérêts à 5% dès le 31 décembre 2015 à titre d'indemnité pour licenciement abusif, de 11'000 fr. plus intérêts à 5% dès le 31 octobre 2014 à titre d'indemnité pour atteinte à la personnalité, de 7'930 fr. bruts plus intérêts à 5% dès le 31 décembre 2015 à titre de salaire pour le mois de décembre 2015, de 7'700 fr. plus intérêts à 5% dès le 31 mars 2015 à titre de bonus pour l'année 2014, de 7'700 fr. plus intérêts à 5% dès le 31 décembre 2015 à titre de bonus pour l'année 2015, de 500 fr. plus intérêts à 5% dès le 18 mars 2015 à titre de participation aux frais d'abonnement aux transports publics et de 250 fr. plus intérêts à 5% dès le 30 juin 2015 à titre de prime unique de naissance.

A_____ a également conclu à la délivrance d'un certificat de travail conforme à sa pièce n. 44 et à ce que B_____ soit condamnée en tous les frais de la procédure.

Le certificat de travail produit sous pièce n. 44 était semblable à celui remis par B_____, sous réserve de l'adjonction de divers superlatifs et termes positifs ("*employée très compétente et efficace*", "*excellente capacité à s'adapter*", "*toujours démontré une approche proactive*", "*résultats positifs et entièrement conformes à nos requêtes*", "*comportement très courtois et professionnel*", "*entièrement conforme à nos attentes*", mise en évidence ajoutée).

c. B_____ a conclu au déboutement de A_____ de l'intégralité de ses conclusions, avec suite de frais judiciaires et dépens.

d. Devant le Tribunal, A_____ a déclaré qu'elle n'avait pas connaissance de la procédure G_____, qui figurait apparemment sur intranet. Elle s'était adressée à son manager, E_____, afin de faire valoir ses doléances relatives à des tensions avec certains de ses collègues. Elle avait alors cherché à comprendre ce qu'il se passait, à trouver des solutions et ne désirait pas aggraver les choses. Elle avait ainsi sollicité, à plusieurs reprises, son manager, entre cinq et dix fois, pour obtenir des conseils de sa part et un soutien, à partir de mars-avril. Elle ne voyait pas à qui d'autre s'adresser. Or, son manager lui répondait qu'elle devait se mettre

dans la tête de ses collègues pour comprendre leur comportement et, ensuite, trouver des solutions. La situation était vague et elle ne comprenait pas ce qu'il se passait. Par exemple, ses collègues ne venaient plus déjeuner avec elle alors qu'ils le faisaient précédemment. Ils avaient pour habitude de se rendre à la cafétéria ensemble et, progressivement, elle n'était plus conviée et quand elle leur posait la question, ils trouvaient des excuses. Ces tensions étaient nées avec l'arrivée d'une collaboratrice temporaire, K_____, employée auprès d'une agence externe et qui avait émis le souhait de reprendre son poste. Elle-même s'était plainte également à D_____, relativement tard, c'est-à-dire peu de temps avant son licenciement. Elle désirait alors avoir des conseils pour trouver des solutions et ne pas envenimer la situation par une procédure plus formelle. Elle en avait aussi parlé avec une collègue, qui voyait ce qui se passait et lui avait répondu « *sois forte* ».

Après son licenciement, K_____ avait repris son poste en fixe. Elle avait alors senti une forte connivence entre ses collègues frontaliers (K_____, L_____, M_____) ainsi que E_____ qui venait de Paris. Durant ses relations de travail avec K_____, des tensions étaient apparues car K_____ était supposée soutenir toute l'équipe administrative dans l'accomplissement de ses tâches, mais lorsqu'elle faisait elle-même appel à celle-ci pour les déclarations de chômage, par exemple, K_____ lui disait ne pas avoir le temps d'effectuer ces tâches pour elle, alors qu'elle arrivait à consacrer du temps à de nouvelles activités.

A_____ a ajouté que E_____ lui avait fait comprendre que c'était de sa faute si la situation était mauvaise et s'il y avait des conflits et que c'était à elle de trouver des solutions. Il lui avait confirmé que la qualité de son travail n'était pas mise en cause. L'évaluation qu'elle avait lue par la suite ne correspondait pas à leur conversation car les points positifs évoqués n'étaient pas mentionnés. Elle avait l'impression que, peu importait ce qu'elle faisait, il n'y avait pas d'amélioration possible et qu'elle ne recevait pas de soutien. Avec le recul, il s'agissait sûrement d'une excuse pour la licencier ; ses collègues lui avaient indiqué ne rien avoir à lui reprocher.

e. B_____ a pour sa part déclaré qu'elle prenait au sérieux la problématique du *mobbing* et a affirmé que les procédures en place étaient utilisées par les collaborateurs. Ainsi, il existait un certain nombre de moyens de dénoncer, dont un accès direct au service juridique, au chef, à quelqu'un d'autre des ressources humaines ou à d'autres départements. Comme moyen externe, il existait également une hotline du groupe appelée "B_____ _____" [*"hotline confidentiel de B_____ pour les cas de non-conformité"*]. La banque n'avait toutefois pas connaissance du fait que son employée avait fait usage de cette procédure, ni même qu'elle s'était adressée au service juridique. En référence à la *procédure G_____*, il était normal et recommandé qu'une personne prétendant subir des actes de *mobbing* en parle à son supérieur hiérarchique ou aux ressources humaines. Puis, si une médiation ne pouvait être menée par un membre du

département des ressources humaines, un membre du département juridique intervenait. Dans certains cas, la banque avait même fait appel à un médiateur externe car une certaine flexibilité existait quant à cette procédure. Des dépliants d'accès aux services de F_____ se trouvaient par ailleurs sur intranet et étaient affichés dans les halls. Ce service était confidentiel et ne remplaçait pas la procédure de plainte, car il s'agissait plus d'un soutien aux collaborateurs.

f. Postérieurement au dépôt de sa demande, A_____ a notamment versé à la procédure deux attestations écrites.

La première attestation, datée du 15 janvier 2015, établie par N_____, indiquait que M_____ l'avait informée, ainsi que deux autres collègues, lors d'examens oraux, que A_____ avait été licenciée en raison de problèmes récurrents de comportement (pièce 63 dem.).

La seconde attestation, non datée, établie par O_____, indiquait que M_____ avait tenu des propos déplacés à l'encontre de A_____, dans le train et devant des témoins travaillant dans le domaine des ressources humaines. Il avait déclaré qu'elle avait "*les dents qui raclaient le plancher*", qu'elle était insupportable et que toute l'équipe ne la supportait plus, qu'elle remettait toujours tout en question, qu'elle était persuadée de tout savoir et qu'elle n'acceptait aucune critique. Des doutes avaient également été émis sur son arrêt maladie suite à des douleurs au poignet droit (pièce 64 dem.).

g. Le Tribunal a procédé à des enquêtes.

g.a Entendue comme témoin, D_____ a confirmé avoir été la responsable de A_____ en 2013. Les choses s'étaient très bien passées, tant du point de vue de la qualité du travail que du point de vue relationnel, jusqu'à déboucher sur une offre de travail fixe à partir du 1^{er} janvier 2014. Elle avait entendu parler d'une dégradation de la situation dans les six premiers mois de l'année 2014, par A_____ mais aussi par les collègues de celle-ci. L'employée lui avait rapporté que cela n'allait pas au niveau de l'ambiance avec ses collègues, qui lui menaient la "*vie dure*", lui "*cherchaient des noises pour un oui et pour un non*", n'allaient plus déjeuner avec elle et refusaient ses invitations à déjeuner. A_____ lui avait également rapporté que E_____ n'était pas intéressé à traiter le problème. Ses collègues, quant à eux, disaient que A_____ ne faisait pas d'efforts pour s'intégrer, qu'elle travaillait toute seule, dans son coin, en isolation. D_____ avait alors encouragé les uns et les autres à en discuter pour améliorer les choses, mais n'en avait pas référé à E_____. Elle savait que les choses s'étaient mal passées pour l'employée, car elle l'avait vu plusieurs fois en pleurs et à bout. Elle n'avait personnellement pas constaté que celle-ci prenait "de haut" ses collègues, ni qu'elle avait pour but de les pousser à la faute, de les rabaisser, de les ridiculiser et de chercher la confrontation.

g.b Egalement entendu comme témoin, E_____, a déclaré s'être rapidement rendu compte, soit après trois mois de collaboration, des difficultés entre l'équipe dont il avait la responsabilité et A_____. Des collaborateurs étaient venus lui en parler, soit essentiellement M_____ et K_____. Ceux-ci s'étaient plaints de l'attitude de leur collègue, de problèmes de communication avec elle, et du fait qu'ils récupéraient des dossiers qu'ils ne savaient pas comment traiter, lorsqu'elle était absente le vendredi, car elle ne transmettait pas les informations nécessaires. Il en avait parlé, seul à seul, avec l'employée pour trouver une solution, mais cette dernière n'avait pas la même version des faits. Elle s'était plainte à lui de son sentiment d'isolement. Il y avait une vraie séparation au sein du département, une vraie rupture. Cela se constatait dans l'atmosphère du lieu de travail. Il y avait également certaines réflexions et des signes d'exaspération. Lui-même n'avait cependant pas constaté que la réputation de A_____ avait été endommagée par le dénigrement de ses collègues. Les choses avaient ensuite empiré, les tensions étaient de plus en plus palpables et compliquées. A un moment donné, il avait senti que les choses étaient irréconciliables, car elles impactaient la qualité du travail et l'ambiance. Il était intervenu auprès de chaque personne de l'équipe, mais cela n'avait pas suffi à arranger les choses. Il avait ainsi dû prendre la décision de licencier A_____ et en avait discuté avec sa cheffe. Par rapport à la qualité du travail de l'employée, celle-ci donnait l'impression que les dossiers lui appartenaient personnellement, plutôt qu'au service, et c'était ce qu'il lui reprochait. Elle ne comprenait pas que quelqu'un puisse avoir un droit de regard sur le dossier, soit un regard de contrôle ou d'aide. Il avait eu des réunions avec l'employée, aux cours desquelles il avait évoqué ce problème, sans le formaliser. Il pensait lui avoir donné l'occasion de changer son attitude. Il aurait dû formaliser un "H_____" [plan de redressement] mais ne l'avait pas fait, car il avait eu des réunions régulières avec l'employée qui faisaient partie de cette démarche. Il pensait par ailleurs que l'ambiance de travail s'était améliorée après le départ de A_____ et l'équipe ne rencontrait plus les mêmes soucis. S'agissant de l'évaluation de l'employée, E_____ a confirmé son contenu et expliqué qu'une validation automatique intervenait après quarante jours. En cas de contestation, cette évaluation pouvait être rouverte et modifiée. Il ne pensait pas que l'employée l'ait fait et n'en avait pas été étonné, car le contenu du document n'était pas une surprise, dans la mesure où il retraçait le contenu de leur entretien de la mi-année.

g.c. Employée de B_____ depuis 2010 et *HR manager* depuis 2015, P_____ a indiqué avoir été appelée à travailler directement avec A_____ pour la partie administrative RH. Elle se souvenait ainsi que les documents que cette employée lui fournissait, tels que des certificats de travail ou des contrats de travail, devaient être corrigés par ses soins, et ce à plusieurs reprises, avant qu'ils soient corrects. S'agissant de leur relation, le contact était normal, tant avec elle qu'avec ses collègues. Elle n'avait ainsi pas constaté de tensions entre A_____ et ses supérieurs hiérarchiques. Le service dans lequel elle-même œuvrait traitait des

éventuelles plaintes. Cette procédure était utilisée et la banque connaissait des cas chaque année. Elle-même n'avait pas eu connaissance du dépôt d'une plainte par A_____, qui ne lui avait pas davantage parlé de difficultés rencontrées dans son environnement. Les employés étaient libres de recourir aux services offerts par la société F_____ ou à la procédure de plainte interne à la banque, étant précisé que cette dernière n'avait aucune visibilité sur le contact établi avec F_____ et qu'elle n'avait eu à gérer aucun cas où F_____ était intervenu.

Le bonus était discrétionnaire et basé sur un calcul spécifique sur les résultats de la banque, du département et la performance du collaborateur, changeant chaque année. Le bonus n'était pas un dû et était également variable. De manière systématique, la banque ne payait pas de bonus aux collaborateurs qui démissionnaient ou étaient licenciés. Son versement intervenait en mars de chaque année, et il n'y avait pas de *pro rata*. Les employés dont l'évaluation était insuffisante ne pouvaient y prétendre et les employés avec une performance suffisante pouvaient en être exclus, car le bonus était variable et cela dépendait du montant alloué par le manager. Les employés qui quittaient la banque devaient rembourser leur abonnement TPG au *pro rata*, basé sur la fin des rapports de service.

Les collaborateurs étaient évalués chaque année. Le responsable organisait une réunion dont la teneur était formalisée et adressée ensuite à l'employé, qui avait la possibilité de formuler des commentaires à deux reprises. Après nonante jours, le système fermait automatiquement, mais pouvait être ré-ouvert sur demande de l'employé ou du responsable. Si le collaborateur n'acceptait pas le contenu de l'évaluation, il pouvait en référer à un niveau plus élevé hiérarchiquement ou aux RH. A_____ était, pour sa part, *off track* et n'avait pas fait de commentaire. Le certificat de travail mettait en valeur les tâches que l'employée effectuait correctement et ne rentrait pas plus dans le détail. Il ne mettait pas l'accent sur les aspects où celle-ci n'était pas douée. Le certificat se situait dans la moitié inférieure quant à sa qualité, ce qu'elle ne trouvait elle-même pas surprenant, compte tenu de son expérience personnelle avec A_____ et de l'évaluation de celle-ci.

g.d Employé administratif dans le département des ressources humaines de B_____ dès 2013, L_____ a déclaré avoir collaboré étroitement avec A_____, notamment s'agissant des procédures en cas de départs et d'arrivées. Au niveau des places de travail, ils étaient côte-à-côte. Leur supérieur hiérarchique, E_____, n'était pas très rigoureux, n'encadrait pas ses équipes et était peu hiérarchique car chacun était au courant de ses tâches. Le travail devait simplement être fait, sans autorité ou instructions précises. Il avait pu constater que les relations de A_____ avec ses collègues et sa hiérarchie étaient cordiales. Celle-ci s'était toutefois plainte à lui de l'attitude de certains collègues et de la non-réaction de certains supérieurs hiérarchiques. Il s'agissait très souvent du fait

que E_____ ne réagissait pas à certaines situations comme la masse de travail et la répartition des tâches entre les collègues. Cela générait des tensions et créait une mauvaise ambiance. Il n'avait pas constaté que A_____ prenait les gens "de haut", faisait de la rétention d'information, poussait les autres à la faute, les rabaisait ou les ridiculisait. Il avait vu, à une reprise, sa collègue en pleurs sur son lieu de travail, après une séance avec E_____ et K_____. Le témoin n'avait pas constaté de volonté de ne pas convier l'employée à des déjeuners entre collègues. Au moment de la pause déjeuner, le premier collaborateur qui se levait informait les autres et ceux-ci pouvaient se joindre à lui, mais de manière informelle. Il y avait une mésentente et des reproches professionnels de la part de M_____ et K_____ envers A_____ concernant des détails. Après le départ de celle-ci, les problèmes d'organisation avaient perduré, ainsi que la mauvaise ambiance.

g.e K_____ a confirmé avoir connu A_____ en 2013, lorsque celle-ci était au département "administratif" et qu'elle était elle-même au "recrutement", avec un statut temporaire. Elles se côtoyaient car elles étaient sur le même étage et mangeaient régulièrement ensemble à cette époque. Leur relation était alors très bonne. Lorsqu'elle avait elle-même rejoint le département dans lequel A_____ travaillait, soit en janvier 2014, elles travaillaient ensemble car elles s'occupaient des expatriés et étaient assises l'une en face de l'autre. Au printemps 2014, une mésentente avait éclaté. Son supérieur hiérarchique lui avait demandé d'aider les membres de l'équipe lorsqu'elle avait du temps disponible et que ses tâches étaient effectuées, ce qu'elle faisait, plus particulièrement avec L_____ car ce dernier était plus en retard. A une occasion, A_____ lui avait demandé de traiter un dossier, mais elle lui avait répondu qu'elle s'en occuperait en début d'après-midi car elle avait ses propres tâches à effectuer. A_____ était alors revenue à la charge une demi-heure après et devant son refus, elle était allée voir leur manager pour se plaindre. Elle-même était sortie en pleurs de la réunion qui s'en était suivie; les versions n'étaient pas les mêmes et le manager avait fini la séance en disant qu'il allait prendre une décision qui n'allait plaire à personne. Elle imaginait alors, étant temporaire, qu'en cas de départ, elle serait la personne concernée. Par la suite, les échanges avec A_____ étaient restés professionnels, mais beaucoup plus froids.

K_____ se souvenait également que A_____ avait omis d'apporter à certains documents les modifications qui lui étaient demandées et qu'elle avait ensuite prié une tierce personne de signer lesdits documents sans effectuer ces mêmes modifications. Dans un dossier de gestion de permis pour un membre de l'équipe des ressources humaines, A_____ avait soutenu qu'elle avait fait le nécessaire, alors que tel n'était pas le cas. Il y avait eu d'autres petites choses, qui ne relevaient pas forcément du cadre professionnel mais bien plutôt de la sphère privée, telles que le fait que A_____ avait mentionné avoir voté sur l'immigration en masse et indiqué qu'il y avait trop de frontaliers en Suisse, alors même que trois frontaliers se trouvaient alors en face d'elle. D'autres de leurs

collègues avaient également perçu ces tensions et étaient parties prenantes de ces dernières, cela créait un climat désagréable. K_____ en avait discuté avec E_____, qui avait compris et dit que le problème ne venait pas d'elle et qu'il allait prendre action, qu'il ne fallait pas qu'elle s'inquiète. A_____ avait été licenciée deux à trois mois après ces événements. Elle-même n'avait pas manigancé pour prendre la place de A_____. Elle avait d'ailleurs repris la place d'une autre personne, Madame Q_____, sans être soumise à une période d'essai.

g.f M_____ a déclaré avoir été impliqué dans le départ de A_____, dans la mesure où E_____ lui avait demandé d'être présent lors de l'entretien de licenciement et lui avait fait préparer les documents de sortie, dont la lettre de licenciement. Il se souvenait simplement que le comportement de l'employée au sein de l'équipe lui était reproché et que plusieurs réunions entre elle et E_____ avaient eu lieu en amont. Lui-même avait souvent pris des pauses repas et des cafés avec A_____ et d'autres collègues du département. Ils avaient également eu des interactions professionnelles, même si chacun travaillait sur ses tâches. A_____ était venue déjeuner de moins en moins souvent avec eux, de son propre fait. Ce n'était pas une volonté de la part de ses collègues ou de lui-même. Ces repas étaient par ailleurs informels. Il ne pensait pas que lui ou quelqu'un d'autre ait pu maltraiter ou isoler A_____. Au sein de la banque, il y avait plusieurs nationalités et il était invraisemblable que celle-ci ait pu être discriminée en raison de sa nationalité. Après le départ de A_____, aucun changement particulier d'ambiance n'était intervenu. Celle-ci n'avait pas été remplacée par K_____, qui avait repris le poste fixe de Madame Q_____. Un jour, lui-même avait reçu sur sa ligne directe un appel d'une personne qui souhaitait des références sur A_____. Il lui avait répondu qu'il ne pouvait pas donner suite à sa demande, dans la mesure où l'employée n'avait pas donné son autorisation formelle à une telle communication. Lors de leur départ, les ex-employés devaient en effet remplir un formulaire de la banque en indiquant par une coche s'ils consentaient à la transmission de références. A défaut, la banque partait du principe qu'elle ne devait pas donner de références.

M_____ avait ressenti un peu de jalousie de la part de A_____ et de L_____ lorsqu'il avait été promu _____ [*chef de groupe*]; il avait également trouvé maladroit les propos de la première en relation avec la votation sur la libre circulation des personnes. Il y avait par ailleurs eu une tension lorsqu'il s'était aperçu que l'impôt à la source d'un collaborateur continuait à lui être prélevé, alors que ce dernier était au bénéfice d'un permis C et qu'il avait remis son permis à A_____. Celle-ci lui avait indiqué avoir placé le permis dans son tiroir, où il l'avait cherché en vain. Il avait trouvé une photocopie certifiée conforme dans un classeur, dans une armoire, et n'avait donc jamais eu l'original en sa possession. Cela l'avait marqué car, pendant des mois, ils avaient eu une information fautive dans la base de données et A_____ lui avait tenu tête. De même, lorsque celle-ci

était remplacée par L_____ le vendredi, ce dernier remontait régulièrement des erreurs dans la saisie de données.

M_____ a expliqué qu'il avait suivi une formation RH à R_____ [dans un autre canton] conjointement avec A_____, mais pas dans la même classe. Dans ce cadre, lors d'examens oraux, il avait procédé à un partage d'expérience avec des collègues de classe et évoqué le cas de A_____, sans forcément donner son nom. Il avait exposé avoir eu un licenciement au sein de son équipe et avoir trouvé assez stressant de licencier quelqu'un dans ce cadre-là. Sur présentation de l'attestation établie par N_____ (pièce 63 dem.), M_____ a déclaré ne pas connaître l'auteur de ce document; il avait peut-être mentionné le prénom de A_____ et sans doute évoqué la cause de son licenciement. Sur présentation de l'attestation établie par O_____ (pièce 64 dem.), il a déclaré qu'il ne connaissait pas non plus cette personne. Il s'était effectivement rendu à R_____ en train et avait peut-être évoqué les points indiqués par celle-ci, mais il ne s'en souvenait pas et n'arrivait pas à se remettre en 2014.

g.g O_____ a confirmé avoir rédigé son attestation (pièce 64 dem.) à la requête de A_____, longtemps après la survenance des événements décrits. Elle avait passé le brevet de ressources humaines avec celle-ci en 2014. Lors d'un voyage en train pour se rendre aux examens, un tiers lui avait rapporté des propos tenus par un certain "_____" [prénom de L_____ et M_____, écrit différemment] et d'autres collègues de A_____ au sujet de celle-ci, soit que « *ses dents raclaient le plancher* » et qu'elle « *pensait tout savoir* », étant précisé que rien n'avait été dit devant elle-même. Par la suite, le soir après les examens, le dénommé "_____" avait notamment soulevé, en sa présence, le fait que A_____ utilisait son arrêt de travail lié à des problèmes de tunnel carpien pour réviser tranquillement à la maison et rédiger dans le cadre de sa formation. Elle-même avait alors pris la défense de A_____, puis avait rapporté à celle-ci l'ensemble des propos susvisés.

g.h Citée à comparaître comme témoin, N_____ n'a pas déféré à la convocation du Tribunal. A_____ a renoncé à son audition.

h. Lors des plaidoiries finales du 28 novembre 2017, les parties ont persisté dans leurs conclusions. Le Tribunal a gardé la cause à juger.

E. Dans le jugement entrepris, le Tribunal a considéré notamment que le motif du licenciement de l'employée, soit des problèmes d'attitude et de comportement se répercutant sur la qualité de son travail et ses relations avec ses collègues, n'avait pas varié. S'agissant du *mobbing* allégué, l'employée n'avait pas eu recours à la procédure de plainte qui lui était ouverte au sein de l'employeuse; elle s'était seulement plainte de tensions avec ses collègues auprès de la société F_____, dont la procédure était confidentielle, ainsi qu'auprès de son ancienne responsable, qui n'était plus sa supérieure hiérarchique. Ceci ne pouvait pas remplacer la

procédure de plainte prévue par l'employeuse et de simples tensions avec des collègues n'étaient pas assimilables à des actes de *mobbing*. Il n'était par ailleurs pas établi que l'employée aurait été discriminée en raison de sa nationalité, ni qu'une autre employée aurait manigancé pour reprendre son poste. L'employée n'avait au surplus pas contesté l'évaluation intermédiaire qui la notait *off track* en raison de ses problèmes de comportement, lesquels affectaient la qualité de son travail et le fonctionnement de l'équipe. Plusieurs entretiens avec elle n'avaient pas permis d'améliorer la situation. Les motifs invoqués à l'appui de son licenciement étaient dès lors valables et le congé n'était pas abusif.

En l'absence d'actes de *mobbing*, l'employeuse n'avait par ailleurs pas porté atteinte à la personnalité de l'employée. Au sein de l'employeuse, personne n'avait eu connaissance de propos dénigrants circulant au sujet de l'employée. Les attestations en ce sens émanant de tierces personnes et versées à la procédure étaient quant à elles dénuées de force probante, dès lors que la première de ces personnes n'avait pas témoigné pour confirmer la véracité de son attestation et que la seconde n'avait pas été le témoin direct des propos rapportés. M_____ avait certes reconnu avoir évoqué le licenciement de l'employée avec des tiers au cours d'un partage d'expériences, mais sans mentionner son nom. Il n'avait pas davantage failli en refusant de communiquer les références de l'employée à des tiers, cette dernière n'ayant pas autorisé ni requis la communication de telles références.

L'employée ne pouvait prétendre au paiement d'un bonus, dès lors que le contrat prévoyait qu'aucun bonus n'était dû en cas de résiliation et que la résiliation n'était pas abusive. Le bonus était en outre discrétionnaire et lié à la performance de l'employée, qui était en l'occurrence insatisfaisante. Celle-ci n'avait de surcroît exercé aucune activité en 2015. Etant libérée de l'obligation de travailler, l'employée ne pouvait par ailleurs prétendre au remboursement de ses frais d'abonnement aux transports publics, qui était stipulé à bien plaisir, tout comme l'allocation d'une prime de naissance.

Enfin, l'employée n'était pas fondée à exiger un certificat de travail différent de celui qui lui avait été remis, la véracité des appréciations qu'elle désirait y faire figurer n'étant pas démontrée. Le certificat remis, qui n'était ni mauvais ni très bon, reflétait correctement le niveau de ses prestations, sachant que son comportement avait affecté la qualité de son travail et la bonne marche du service.

EN DROIT

1. **1.1** Interjeté contre une décision finale (art. 308 al. 1 let. a CPC), auprès de l'autorité compétente (art. 124 let. a LOJ), dans une affaire patrimoniale dont la valeur litigieuse est supérieure à 10'000 fr. (art. 308 al. 2 CPC), dans le délai utile de trente jours et selon la forme prescrite par la loi (art. 142 al. 1 et 3, art. 145 al. 1 let. c; art. 311 al. 1 CPC), l'appel est recevable.

1.2 La Cour revoit la cause avec un plein pouvoir d'examen (art. 310 CPC). En particulier, elle contrôle librement l'appréciation des preuves effectuée par le juge de première instance (ATF 138 III 374 consid. 4.3.1; arrêt du Tribunal fédéral 4A_153/2014 du 28 août 2014 consid. 2.2.3).

2. L'appelante reproche au Tribunal de ne pas avoir admis que son licenciement par l'intimée était abusif. Elle soutient essentiellement que son supérieur hiérarchique n'a pas voulu entendre ses doléances justifiées quant à l'isolement et la mise à l'écart dont elle faisait l'objet, préférant la licencier plutôt que de prendre les mesures qui s'imposaient.

2.1 Selon l'art. 335 al. 1 CO, le contrat de travail conclu pour une durée indéterminée peut être résilié par chacune des parties.

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

2.1.1 La résiliation ordinaire du contrat de travail est abusive lorsqu'elle intervient dans l'une des situations énumérées à l'art. 336 al. 1 CO, lesquelles se rapportent aux motifs de la partie qui résilie. Cette disposition restreint, pour chaque cocontractant, le droit de mettre unilatéralement fin au contrat (ATF 136 III 513 consid. 2.3; 132 III 115 consid. 2.4; 131 III 535 consid. 4.2). L'énumération de l'art. 336 al. 1 CO n'est pas exhaustive et un abus du droit de résiliation peut se révéler dans d'autres situations qui apparaissent comparables, par leur gravité, aux hypothèses expressément visées par cette disposition (ATF 136 III 513 ibidem; 132 III 115 consid. 2; 131 III 535 consid. 4).

Selon l'art. 336 al. 1 let. a CO, le congé donné pour une raison inhérente à la personnalité de l'autre partie est abusif, 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, l'âge, l'homosexualité, le statut familial, les antécédents judiciaires, ou encore la maladie ou la séropositivité (ATF 127 III 86, consid. 2a; arrêt du Tribunal fédéral du

11 novembre 1993 publié in SJ 1995 p. 798 et les références citées). Elle ne s'applique pas lorsque le travailleur présente des manquements ou des défauts de caractère qui nuisent au travail en commun, sans qu'il y ait à se demander si de telles caractéristiques constituent ou non une "raison inhérente à la personnalité" au sens de l'art. 336 al. 1 let. a CO (ATF 136 III 513 consid. 2.5; 127 III 86 consid. 2b; 125 III 70 consid. 2c). Ainsi, il a été jugé que le congé n'était pas abusif lorsqu'il était donné au travailleur qui, en raison de son caractère difficile, crée une situation conflictuelle qui nuit notablement au travail en commun (ATF 136 III 513 *ibidem*; 132 III 115 consid. 2.2; 125 III 70 consid. 2c).

Selon l'art. 336 al. 1 let. d CO, le congé est abusif lorsqu'il est donné par une partie parce que l'autre partie fait valoir de bonne foi des prétentions résultant du contrat de travail. Cette disposition vise le congé-représailles ou congé-vengeance. Elle tend en particulier à empêcher que le licenciement soit utilisé pour punir le travailleur d'avoir fait valoir des prétentions auprès de son employeur en supposant de bonne foi que les droits dont il soutenait être le titulaire lui étaient acquis. En principe, la bonne foi du travailleur est présumée (art. 3 al. 1 CC) et il importe peu que les prétentions invoquées de bonne foi soient réellement fondées. La réclamation ne doit toutefois être ni chicanière ni téméraire, car elle empêcherait alors une résiliation en elle-même admissible (arrêt du Tribunal fédéral 4C.237/2005 du 27 octobre 2005 consid. 2.2 et les références).

2.1.2 Ce n'est pas le but du congé, à savoir celui de mettre fin à la relation contractuelle, qui est illicite, mais le motif intérieur qui a poussé de manière décisive l'une des parties à mettre fin au contrat. Pour que le congé soit abusif, il doit exister un lien de causalité entre le motif répréhensible et le licenciement ; en d'autres termes, il faut que le motif illicite ait joué un rôle déterminant dans la décision de la partie de résilier le contrat (arrêt du Tribunal fédéral du 11 novembre 1993, in SJ 1995 I p. 798 et les réf. citées; DUNAND, Commentaire du contrat de travail, 2013, n. 7 ad art. 336 CO).

En principe, une exécution insatisfaisante de la prestation de travail est reconnue comme valant un motif légitime de licenciement (DUNAND, *op. cit.*, n. 89 ad art. 336 CO). La résiliation est cependant 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).

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

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

2.2 En l'espèce, l'intimée a invoqué comme motifs de licenciement de l'appelante des problèmes d'attitude et de comportement présentés par celle-ci, qui se répercutaient sur la qualité de son travail et entraînaient une collaboration difficile avec son entourage professionnel.

Devant la Cour, l'appelante ne soutient plus qu'elle aurait été victime, de la part de l'intimée, de harcèlement ou de *mobbing*, lequel serait à l'origine des problèmes susvisés et rendrait dès lors abusif le motif de licenciement invoqué par l'intimée. L'appelante reproche uniquement à l'intimée de ne pas avoir tenu compte de ses doléances justifiées à l'endroit de ses collègues et d'avoir choisi de la licencier, plutôt que de prendre des mesures propres à assurer la bonne marche du service. Les enquêtes ordonnées par le Tribunal n'ont cependant pas permis de vérifier le caractère justifié des doléances formulées par l'appelante. Il n'est notamment pas établi que celle-ci ait été délibérément mise à l'écart par ses collègues, deux d'entre eux ayant notamment rapporté qu'il n'y avait pas de volonté de ne pas convier l'appelante à des déjeuners entre collègues et que celle-ci s'était de son propre chef rendue à de tels déjeuners de moins en moins souvent (en fait, consid. g.d et g.f). Il n'est pas davantage établi que l'appelante aurait été discriminée en raison de sa nationalité suisse, ni qu'elle aurait été victime d'une forme d'entente ou de conspiration de la part de collègues partageant une autre nationalité, soit en l'occurrence la nationalité française. Les enquêtes ont notamment permis de vérifier que l'intimée employait des personnes de différentes nationalités et un collègue de l'appelante a qualifié d'invraisemblable l'éventualité d'une discrimination pour ce motif (en fait, consid. g.f). Les allégations de l'appelante selon lesquelles elle aurait été licenciée pour favoriser l'engagement définitif d'une collaboratrice de nationalité française ne sont pas non plus démontrées, deux témoins ayant confirmé que la collaboratrice en question avait en réalité repris le poste d'une autre personne (en fait, consid. g.e et g.f). Tout au plus l'appelante a-t-elle pu s'aliéner la sympathie de certains collègues frontaliers après avoir exprimé devant eux son opinion sur le nombre de frontaliers en Suisse en relation avec une votation populaire, ce dont elle ne peut toutefois leur tenir rigueur. Une collègue de l'appelante a d'ailleurs observé que si ses rapports avec celle-ci étaient devenus plus distants, ils étaient néanmoins demeurés professionnels (en fait, consid. g.e) et rien ne permet d'affirmer qu'il en soit allé différemment avec d'autres personnes.

Un proche collègue de l'appelante a certes déclaré que leur supérieur hiérarchique n'était pas très rigoureux, n'encadrait pas ses équipes et ne réagissait pas à certaines situations relatives à la gestion de la masse de travail et à la répartition des tâches (en fait, consid. g.d). Ce collègue a néanmoins précisé que chaque collaborateur était au courant de ses tâches et que le travail devait simplement être effectué, sans qu'il soit besoin d'instructions ni d'autorité particulières. On ne voit dès lors pas en quoi l'appelante aurait été empêchée d'accomplir correctement les tâches qui lui étaient confiées, en faisant preuve du degré d'autonomie et de responsabilité que l'on pouvait attendre d'elle, ni en quoi ce style de management peu contraignant serait à l'origine des problèmes de comportement et d'attitude qui lui sont reprochés par l'intimée. Si le collègue susvisé a affirmé qu'il en était résulté une mauvaise ambiance persistante, il a également relevé que la mésentente et les reproches existant entre l'appelante et deux collègues en particulier portaient sur des questions de détail. Il convient également de relever que le collègue susvisé a pu, comme l'appelante, éprouver une certaine jalousie lorsque l'intimée a désigné un autre collègue au poste de _____ [*chef de groupe*], de sorte que son opinion au sujet de l'activité de son supérieur hiérarchique et de l'ambiance du service doit être relativisée.

Ainsi, les difficultés rencontrées par l'appelante apparaissent liées au fait que celle-ci s'est crue à tort victime d'isolement et de discrimination au sein de l'intimée, ainsi que de négligence de la part de son responsable hiérarchique. Il est par ailleurs établi que ce ressenti de l'appelante a eu des répercussions négatives sur la qualité de son travail, ainsi sur le fonctionnement du service auquel elle était intégrée. Une responsable de l'intimée a notamment rapporté que les documents fournis par l'appelante devaient être corrigés par ses soins à plusieurs reprises, avant d'être corrects. Le supérieur direct de l'intimée a quant à lui témoigné de ce que le manque de communication de l'appelante avec ses collègues ne permettait notamment pas à ceux-ci d'assurer le suivi de ses dossiers lorsqu'elle était absente, impactant directement le bon fonctionnement du service. Contrairement à ce que soutient l'appelante, il importe peu que son travail ait pu faire l'objet d'une évaluation positive par son ancienne supérieure ou par la société de placement qui l'employait, pour la période précédant son engagement direct au sein de l'intimée, soit en 2013. Une dégradation des prestations et du comportement de l'appelante pour la période subséquente, soit dès le printemps 2014, est en l'occurrence suffisamment établie. En sus des témoignages susvisés, cette dégradation ressort notamment de l'évaluation établie par l'intimée au mois de juillet 2014, dans laquelle les prestations de l'appelante ont été jugées insuffisantes ("*off track*"), pour les raisons décrites ci-dessus. Comme le relève l'intimée, l'appelante n'a alors pas contesté cette évaluation, n'y a pas apporté les commentaires qu'il lui était loisible d'y apporter et n'en a pas demandé la réouverture dans les délais prévus à cet effet.

Il est au surplus établi que l'appelante a eu avec son supérieur hiérarchique plusieurs entretiens, sans qu'elle ne parvienne à surmonter ses difficultés, ni à retrouver des relations plus sereines vis-à-vis de ses collègues. S'il est vrai que le supérieur de l'appelante n'a pas formellement entamé avec elle le processus de redressement ("H_____") prévu par la réglementation interne de l'intimée, ledit supérieur a confirmé que les entretiens qu'il avait eus avec l'appelante procédaient de la même démarche. L'appelante ne saurait de bonne foi reprocher à l'intimée de ne pas avoir formellement engagé le processus susvisé, alors qu'elle-même n'a pas fait usage de la procédure de plainte prévue par le règlement interne de l'intimée et qui lui auraient permis de donner un cadre formel à ses doléances pour les faits dont elle s'estimait victime. La procédure a par ailleurs permis de vérifier que l'intimée n'a pas eu connaissance des démarches entreprises par l'appelante auprès de la société F_____ et qu'elle ne pouvait dès lors en tirer de quelconques indications quant aux mesures à prendre suite aux difficultés que l'appelante indiquait rencontrer dans son travail. L'appelante, qui allègue avoir requis de l'intimée qu'elle prenne effectivement de telles mesures, n'en donne d'ailleurs pas le détail dans le présent procès.

Au vu des motifs qui précèdent, on ne saurait en définitive reprocher à l'intimée d'avoir décidé de mettre un terme à ses relations de travail avec l'appelante pour les motifs invoqués, soit des problèmes de comportement se répercutant sur la qualité du travail de l'appelante et entraînant une collaboration difficile avec son entourage professionnel. Il s'ensuit que le licenciement de l'appelante n'était pas abusif et que le jugement entrepris doit être confirmé en tant qu'il a débouté celle-ci de ses prétentions en paiement d'une indemnité à ce titre.

3. L'appelante reproche ensuite au Tribunal de l'avoir déboutée de ses prétentions en paiement d'une indemnité pour l'atteinte que l'un de ses collègues aurait portée à sa personnalité en s'exprimant à son sujet devant des tiers.

3.1 Dans le cadre des rapports de travail soumis au Code des obligations, le fondement de la protection de la personnalité est exprimé à l'art. 328 CO, qui prévoit notamment que l'employeur protège et respecte, dans les rapports de travail, la personnalité du travailleur ; il manifeste les égards voulus pour sa santé et veille au maintien de la moralité (art. 328 al. 1 CO).

L'article 328 CO instaure une protection plus étendue que celle qu'assurent les articles 27 et 28 du Code civil. D'une part, cette disposition interdit à l'employeur de porter atteinte, par ses directives (art. 321d CO), aux droits de la personnalité du travailleur. D'autre part, elle impose à l'employeur la prise de mesures concrètes en vue de garantir la protection de la personnalité du travailleur (AUBERT, Commentaire romand, Code des obligations I, 2e éd. 2012, n. 2 ad art. 328 CO), laquelle englobe notamment la vie et la santé du travailleur, son intégrité corporelle et intellectuelle, son honneur personnel et professionnel, sa

position et la considération dont il jouit dans l'entreprise (arrêt du Tribunal fédéral 4C.253/2001 du 18 décembre 2001 consid. 2c et les réf. citées ; REHBINDER, Basler Kommentar, Obligationenrecht, vol. I, 5e éd. 2011, n. 3 ad art. 328 CO).

Le salarié victime d'une atteinte à sa personnalité contraire à l'art. 328 al. 1 CO du fait de son employeur ou des auxiliaires de celui-ci peut prétendre à une indemnité pour tort moral aux conditions fixées par l'art. 49 al. 1 CO (art. 97 al. 1, 99 al. 3 et 101 al. 1 CO; ATF 130 III 699 consid. 5.1; 127 III 351 consid. 4b/cc et réf. citées; 125 III 70 consid. 3a; arrêt du Tribunal fédéral C.526/1983, paru in SJ 1984 p. 554, consid. 2a).

3.1.2 La responsabilité à raison des actes des auxiliaires est régie par l'art. 101 CO. La notion d'auxiliaire couvre les tiers qui exécutent totalement ou partiellement l'obligation du débiteur, avec le consentement de ce dernier. Il suffit que l'auxiliaire ait agi au su et avec le consentement du débiteur; le rapport fonctionnel est déterminant. Un employeur est ainsi responsable du dommage causé à son employé en raison d'actes de harcèlement psychologique ou d'atteintes à la personnalité commis par un supérieur hiérarchique. En revanche, lorsque l'acte reproché n'est plus dans un rapport de causalité fonctionnel avec les obligations contractées par l'employeur à l'égard du lésé, la responsabilité de l'employeur selon l'art. 101 CO n'est pas engagée. L'employeur n'est par exemple pas responsable d'un vol ou d'une agression physique commise par un employé envers un autre, car un tel acte sort totalement du cadre fonctionnel des rapports de travail (WYLER/HEINZER, Droit du travail, 3^{ème} éd., p. 316s. et les arrêts cités).

3.1.3 En vertu de l'art. 169 CPC, toute personne qui n'a pas la qualité de partie peut témoigner sur des faits dont elle a eu une perception directe.

Le témoignage par oui-dire n'a ainsi pas de force probante, d'autant moins lorsque le témoin relate des déclarations de la partie en charge de la preuve (arrêt du Tribunal fédéral 4P.48/2006 du 22 mai 2006).

Les déclarations écrites des témoins ont une force probante réduite. Elles ne sauraient se substituer valablement à l'audition du témoin, à tout le moins lorsqu'une comparution peut raisonnablement être ordonnée (VOUILLOZ, Le droit à la preuve dans le Code de procédure civile suisse (art. 150 à 193 CPC), in Jusletter 27, avril 2009, p. 17).

3.2 En l'espèce, l'appelante soutient que la responsabilité de l'intimée est engagée en raison de propos attentatoires à son honneur que son collègue M_____ aurait tenus en présence de tiers.

A supposer que la réalité de tels propos soit établie, il apparaît que ceux-ci ont été tenus par l'employé susvisé non pas dans le cadre de son activité pour le compte de l'intimée, mais à l'occasion d'une formation externe qu'il suivait de son propre

chef, tout comme l'appelante. A ce propos, il doit être noté que l'intimée a refusé de remettre à l'appelante une attestation pour cette formation, au motif qu'elle ne lui avait pas demandé de suivre ladite formation et que celle-ci n'était pas obligatoire pour sa fonction. Or, il n'est pas établi qu'il en aurait été différemment dans le cas du collègue susvisé, soit notamment que ledit collègue aurait suivi la formation en question à la demande et/ou sous la supervision de l'intimée. Dans ces conditions, l'existence d'un rapport fonctionnel, au sens des considérants rappelés sous consid. 3.1.2 ci-dessus, entre les atteintes à la personnalité invoquées et les devoirs d'employeur de l'intimée doit être niée. L'intimée ne savait pas et ne pouvait pas savoir que son employé, qui n'était d'ailleurs pas le supérieur hiérarchique de l'appelante, pourrait être amené à s'exprimer au sujet de celle-ci dans le cadre d'une formation dont l'objet et la finalité lui étaient étrangers; elle n'a pas consenti, même implicitement, à ce que de tels propos y soient tenus.

Par conséquent, la responsabilité de l'intimée ne saurait être engagée en raison des propos tenus par M_____ au sujet de l'appelante, faute pour celui-ci d'avoir agi en qualité d'auxiliaire de l'intimée lorsqu'il a pu proférer de tels propos. La question de l'éventuelle responsabilité directe du prénommé envers l'appelante pour les propos tenus peut demeurer ouverte, celui-ci n'étant pas partie au présent procès.

Comme le Tribunal, la Cour relève par ailleurs que la réalité des propos dénoncés par l'appelante n'est pour l'essentiel pas établie à satisfaction de droit. Bien que dûment convoquée, N_____ n'a pas confirmé sous serment les termes de son attestation du 15 janvier 2015 et O_____ a confirmé ne pas avoir été le témoin direct de la plupart des propos relatés dans sa propre attestation, laquelle avait été établie longtemps après les événements décrits.

Pour ce motif également, le jugement entrepris sera dès lors confirmé en tant qu'il a débouté l'appelante de ses prétentions en paiement d'une indemnité pour atteinte illicite à sa personnalité.

- 4.** L'appelante reproche ensuite au Tribunal de n'avoir pas fait droit à ses conclusions en paiement d'un bonus pour les années 2014 et 2015.

4.1 Sous la note marginale de gratification, la loi prévoit que si l'employeur accorde en sus du salaire une rétribution spéciale à certaines occasions, telles que Noël ou la fin de l'exercice annuel, le travailleur y a droit lorsqu'il en a été convenu ainsi (art. 322 al. 1 CO).

En cas d'extinction des rapports de travail avant l'occasion qui donne lieu à la rétribution spéciale, le travailleur n'a droit à une part proportionnelle de cette rétribution que s'il en a été convenu ainsi (art. 322 al. 2 CO).

En matière de gratification, les parties jouissent d'une grande liberté contractuelle. Elles peuvent subordonner le droit à la gratification à des conditions, par exemple à la présence du salarié dans l'entreprise lors de son versement ou à l'absence de résiliation du contrat (arrêts du Tribunal fédéral 4A_509/2018 du 3 février 2009 consid. 4.1; 4C.340/2005 du 24 janvier 2006 consid. 2.4). Il convient cependant de réserver l'application de l'art. 156 CO dans l'hypothèse où l'employeur empêche l'avènement d'une condition nécessaire à l'acquisition des droits d'une manière contraire à la bonne foi. Il convient ainsi de déterminer si l'intention de l'employeur était d'empêcher la condition de se réaliser. En pareille hypothèse, la condition sera réputée réalisée et le travailleur acquerra définitivement les droits promis conditionnellement, nonobstant la résiliation des rapports de travail antérieurement à l'échéance fixée (WYLER/HEINZER, op. cit., p. 995).

4.2 En l'espèce, l'appelante ne conteste pas que le bonus prévu par son contrat de travail doive être qualifié de gratification au sens des dispositions et principes rappelés ci-dessus. Elle ne conteste pas non plus que son contrat rappelait expressément qu'une telle gratification ne pouvait être payée qu'à condition que le contrat soit toujours en vigueur et qu'il n'ait pas été résilié, reprenant et étendant par là le principe posé à l'art. 322d al. 2 CO.

L'appelante soutient uniquement que la résiliation de son contrat de travail par l'intimée était abusive et que celle-ci aurait ce faisant empêché l'avènement de son droit au bonus d'une manière contraire à la bonne foi. Il découle cependant des considérants ci-dessus que le licenciement de l'appelante par l'intimée n'était en l'espèce pas abusif. Il n'est par ailleurs pas établi que l'intimée aurait licencié l'appelante dans la seule optique d'empêcher la naissance de son droit au bonus, ce que l'appelante ne soutient d'ailleurs pas. Cette dernière ne démontre pas non plus que l'intimée aurait eu pour pratique de déroger aux règles susvisées et d'accorder des gratifications à certains collaborateurs nonobstant la résiliation de leur contrat de travail. Aucun témoin n'a confirmé l'existence d'un précédent en ce sens.

Par conséquent, le Tribunal a retenu à bon droit qu'au vu du licenciement de l'appelante, survenu le 23 septembre 2014, celle-ci ne pouvait prétendre au paiement d'un bonus pour les années 2014 et 2015. Le jugement entrepris sera confirmé en tant qu'il a débouté l'appelante de ses conclusions à ce propos.

- 5.** En sus du bonus, l'appelante fait grief au Tribunal de ne pas avoir reconnu son droit au remboursement de son abonnement aux transports publics et au paiement de la prime liée à la naissance de son fils, tel que prévus par son contrat de travail et le règlement interne de l'intimée.

5.1.1 L'art. 18 al. 1 CO prévoit que pour apprécier la forme et les clauses d'un contrat, il y a lieu de rechercher la réelle et commune intention des parties, sans

s'arrêter aux expressions ou dénominations inexactes dont elles ont pu se servir, soit par erreur, soit pour déguiser la nature véritable de la convention.

Si le juge ne parvient pas à déterminer la volonté réelle et commune des parties ou s'il constate qu'une partie n'a pas compris la volonté exprimée par l'autre à l'époque de la conclusion du contrat, il doit recourir à l'interprétation normative (ou objective), à savoir rechercher leur volonté objective, en déterminant le sens que, d'après les règles de la bonne foi, chacune d'elles pouvait et devait raisonnablement prêter aux déclarations de volonté de l'autre (application du principe de la confiance; (ATF 143 III 157 consid. 1.2.2; arrêts du Tribunal fédéral 4A_155/2017 du 12 octobre 2017 consid. 2.3 et 4A_508/2016 du 16 juin 2017 consid. 6.2.2, non publié aux ATF 143 III 348).

5.1.2 Dans les procès soumis à la maxime de disposition, le juge ne peut pas accorder plus ou autre chose que ce qui est demandé (art. 58 al. 1 CPC), de sorte que les parties sont tenues de prendre des conclusions claires, nettes et suffisamment déterminées (ATF 116 II 215 consid. 4a, in JT 1991 I 34). L'autonomie privée, qui est au cœur du droit des obligations, trouve son prolongement en procédure civile dans le principe de disposition (*Dispositionsmaxime*). Il en découle principalement que le juge intervient seulement à l'initiative des parties et qu'il est lié par leurs conclusions (ATF 141 III 596 consid. 1.4.5).

5.2 En l'espèce, le règlement du personnel de l'intimée, auquel renvoyait le contrat de travail de l'appelante, prévoyait que l'intimée participait aux frais effectifs de transports publics des employés, à concurrence de 840 fr. par an, étant précisé que ce montant était payé *pro rata temporis*, selon le temps d'activité. Si ces dispositions ne règlent pas expressément le cas de l'employé licencié et libéré de l'obligation de travailler pendant le délai de congé, l'appelante devait de bonne foi comprendre que la participation aux frais de transports supposait l'exercice d'une activité effective pour le compte de l'intimée, ces dispositions ayant principalement pour but de couvrir les frais encourus par l'employée pour se rendre à son travail et/ou se déplacer dans le cadre de son travail. De tels frais n'étant pas encourus en cas de libération de l'obligation de travailler, *a fortiori* pour une longue durée comme en l'espèce, l'appelante ne saurait prétendre au remboursement de ses frais de transport pour l'année 2015, postérieure à son licenciement. Le seul fait que l'appelante ait offert à l'intimée de reprendre son service au début de l'année 2015, ne change rien à ce qui précède. Il n'est notamment pas démontré que l'intimée aurait libéré l'appelante de l'obligation de travailler dans le seul but de ne pas avoir à prendre en charge ses frais de transport publics (cf. art. 156 CO). S'il est par ailleurs concevable que la prise en charge des frais de transport prévue contractuellement puisse également servir aux recherches d'un nouvel emploi durant le délai de congé, l'appelante ne fournit en l'espèce aucun moyen de preuve ni ne donne aucune indication quant aux recherches qu'elle aurait effectuées pendant ledit délai, qui auraient nécessité qu'elle se

déplace à l'intérieur du canton. Par conséquent, le jugement entrepris sera confirmé en tant qu'il a débouté l'appelante de ses prétentions à ce titre.

S'agissant de la prime de naissance, le règlement de l'intimée prévoyait l'allocation d'un bon cadeau d'une valeur de 250 fr. En l'espèce, l'appelante conclut cependant au paiement d'une somme de 250 fr. et non à la remise du bon cadeau prévu contractuellement. La Cour étant liée par les conclusions de l'appelante, qui relèvent sur ce point de la maxime de disposition, elle ne saurait lui allouer directement la somme de 250 fr., qui n'est pas ce qui est prévu par le contrat, ni lui octroyer le bon cadeau susvisé, qui n'est pas ce à quoi elle conclut. Le jugement entrepris sera donc confirmé sur ce point, par substitution de motifs.

6. L'appelante reproche enfin au Tribunal de ne pas avoir ordonné à l'intimée de lui remettre un certificat de travail conforme à celui qu'elle a elle-même versé à la procédure.

6.1 En vertu de l'art. 330a CO, 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 (al. 1). A sa demande expresse, le certificat ne porte que sur la nature et la durée des rapports de travail (al. 2).

6.1.1 Le document prévu par cette disposition a pour but de favoriser l'avenir économique du travailleur et ses recherches en vue d'un nouvel emploi (ATF 107 IV 35 = JdT 1982 IV 111, consid. 3a). L'employeur ne doit pas porter atteinte à l'avenir économique de son ancien employé de manière injustifiée et doit lui établir et remettre tous les documents nécessaires. S'il ne satisfait pas à cette obligation en retenant des documents, il répond des conséquences dommageables pour le travailleur conformément aux articles 97ss CO (JAR 2002, p. 315).

6.1.2 Le contenu du certificat de travail doit être exact. Toutes informations erronées, trompeuses ou imprécises doivent en être exclues (AUBERT, in DUNAND/MAHON (éd.), Commentaire du droit du travail, Berne 2013, n. 19 ad art. 330a CO).

S'il n'est pas satisfait du certificat de travail reçu, parce que celui-ci est lacunaire, inexact ou qu'il contient des indications trompeuses ou ambiguës, le travailleur peut en demander la modification, par le biais d'une action en rectification (ATF 129 III 177 consid. 3.3; AUBERT, op. cit., n. 46 ad art. 330a CO). Il appartient au travailleur de prouver les faits justifiant l'établissement d'un certificat de travail différent de celui qui lui a été remis. L'employeur devra collaborer à l'instruction de la cause, en motivant les faits qui fondent son appréciation négative (arrêt 4A_117/2007 du 13 septembre 2007 consid. 7.1).

6.2 En l'espèce, l'appelante se plaint de ce que le certificat de travail qui lui a été remis par l'intimée serait médiocre. A sa lecture, on ne constate toutefois pas

d'appréciation négative des prestations de l'appelante et la teneur dudit certificat reflète adéquatement la nature et la durée des rapports de travail. S'il est vrai qu'une collaboratrice des ressources humaines de l'intimée a rapporté que ce certificat se situait dans la moitié inférieure des certificats possibles quant à sa qualité, ladite collaboratrice a également relevé que ce certificat mettait en valeur les tâches que l'appelante effectuait correctement et ne mettait pas l'accent sur les aspects où celle-ci n'était pas douée (en fait, consid. g.c). Il a par ailleurs été retenu ci-dessus que le travail de l'appelante, pour la période où elle était directement employée par l'intimée, n'était pas exempt de tout reproche et que son manque de communication avec ses collègues pouvait perturber la bonne marche du service, ce dont le certificat de travail fourni par l'intimée ne fait pas mention. Le certificat de travail établi par l'intimée n'est dès lors pas défavorable à l'appelante. Il n'est au surplus pas anormal que ce certificat soit moins élogieux que celui remis à l'appelante par la société C_____, dès lors que l'appelante ne rencontrait pas les difficultés relevées ci-dessus lorsqu'elle était placée auprès de l'intimée par ladite société.

L'appelante échoue ainsi à démontrer qu'elle serait en droit de prétendre à un certificat de travail comportant les superlatifs et autres formules emphatiques contenues dans sa propre version dudit certificat.

L'intimée n'a par ailleurs pas manqué à ses obligations envers l'appelante en refusant de transmettre, spontanément et par téléphone, des références à son sujet à une personne qu'elle ne connaissait pas et dont elle ne pouvait pas vérifier l'identité. Les enquêtes ont d'ailleurs permis de vérifier que l'intimée proposait à ses ex-employés de remplir un formulaire l'autorisant à transmettre leurs références à des tiers, à défaut de quoi elle s'abstiendrait de toute communication; or, l'appelante, qui ne conteste pas ce qui précède, ne démontre pas avoir rempli le formulaire en question. Elle ne prend de surcroît aucune conclusion spécifique en relation avec le refus de transmission susvisé.

Par conséquent, le jugement entrepris sera également confirmé en tant qu'il a débouté l'appelante de l'ensemble de ses conclusions relatives à la remise d'un certificat de travail.

7. Les frais judiciaires d'appel, arrêtés à 500 fr., seront mis à la charge de l'appelante, qui succombe (art. 106 al. 1 CPC; art. 19 al. 3 let. c LaCC; art. 71 RTFMC). Ils seront compensés avec l'avance de frais fournie par celle-ci, qui demeure acquise à l'Etat (art. 111 al. 1 CPC).

Il n'est pas alloué de dépens d'appel ni d'indemnité pour la représentation en justice dans les causes soumises à la juridiction des prud'hommes (art. 22 al. 2 LaCC).

* * * * *

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

A la forme :

Déclare recevable l'appel interjeté le 1^{er} février 2018 par A_____ contre le jugement rendu le 19 décembre 2017 par le Tribunal des prud'hommes dans la cause C/8626/2016-4.

Au fond :

Confirme ce jugement.

Déboute les parties de toutes autres conclusions.

Sur les frais :

Arrêt les frais judiciaires d'appel à 500 fr., les met à la charge de A_____ et les compense avec l'avance de frais de même montant fournie par celle-ci, qui demeure acquise à l'Etat de Genève.

Dit qu'il n'est pas alloué de dépens ni d'indemnité pour la représentation en justice.

Siégeant :

Madame Jocelyne DEVILLE CHAVANNE, présidente; Monsieur Olivier GROMETTO, juge employeur; Monsieur Thierry ZEHNDER, juge salarié; Madame Véronique BULUNDWE-LEVY, greffière.

Indication des voies de recours et valeur litigieuse :

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

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

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