

Bundesgericht
Tribunal fédéral
Tribunale federale
Tribunal federal



4A_461/2023

Arrêt du 27 mars 2024

I

Composition

Mmes les Juges fédérales
Jametti, Présidente, Hohl et May Canellas,
greffière Monti.

Participants à la procédure

A. _____,
représentée par Me Guillaume Ruff, avocat,
recourante,

contre

B. _____ SA,
représentée par Me Patrick Spinedi, avocat,
intimée.

Objet

licenciement abusif,

recours contre l'arrêt rendu le 11 juillet 2023 par la Chambre des prud'hommes de la Cour de justice du canton de Genève (C/7103/2019-4; CAPH/91/2023).

Faits :

A.

A. _____ a été engagée par B. _____ SA (anciennement C. _____ SA, puis D. _____ SA) en qualité de *financial applications support specialist* à compter du 30 avril 2007.

Le 1er juillet 2010, elle est devenue *pooled account manager* puis *account manager* le 1er mars 2013, avec un salaire annuel brut de 111'000 fr. versé treize fois l'an. Elle bénéficiait du plan *on target commission scheme*, son *manager* étant chargé de définir les objectifs et la commission associée. En 2015, elle a perçu un revenu brut de 171'430 fr. 95, dont 63'417 fr. 55 de commissions.

Son supérieur hiérarchique était E. _____ jusqu'en 2016, puis F. _____. L'équipe de travail comptait huit collaborateurs, dont quatre hommes et autant de femmes. L'une d'elles travaillait à 80 % et gérait 131 comptes.

En 2015, l'employée précitée, qui avait intégré une équipe s'occupant de comptes importants, avait 24 clients, au Tessin et en Suisse romande. Son portefeuille, bien qu'assez petit, était diversifié et la performance, satisfaisante. La clientèle au Tessin était composée de "gros clients" et à Genève, les clients étaient également importants.

Ses collègues ont émis des appréciations écrites positives sur leur collaboration.

Dès le 23 octobre 2015, l'employée a été partiellement puis, à compter du 25 novembre 2015, totalement incapable de travailler en raison de sa grossesse.

Le 9 novembre 2015, les clients dont elle avait la charge ont été répartis entre ses collègues G. _____ et H. _____.

Du 3 mars au 22 juin 2016, l'employée a bénéficié d'un congé maternité, puis du 12 août au 31 décembre 2016, d'un congé non payé. Les parties se sont accordées sur le fait que l'employée réintégrerait son poste, sauf licenciement, auquel cas le versement de son salaire reprendrait.

Le 22 décembre 2016, les parties sont convenues que l'employée reprendrait son activité à 80 % dès le 9 janvier 2017, moyennant un salaire annuel de 92'396 fr. 57. Ce taux de 80 % lui a été accordé par son supérieur hiérarchique. Parallèlement, les clients au Tessin lui ont été enlevés, en vue d'épargner des déplacements à la jeune mère. Son horaire de travail a été aménagé pour lui permettre d'allaiter son enfant.

Elle s'est vu attribuer plus de 120 comptes.

Selon l'employée, il aurait été convenu qu'elle reprendrait les comptes qu'elle gérait précédemment; son portefeuille aurait dû être identique, mais ajusté à son nouveau taux d'activité. L'employeuse le conteste.

Par courriel du 2 mai 2017 adressé à F. _____, l'employée a procédé à une synthèse de l'état du portefeuille repris en janvier précédent. Elle mentionnait la découverte de nouvelles annulations de contrats, ce qui rendait son portefeuille "très difficile" avec des revenus "hautement à risque". Elle était préoccupée à propos de ses objectifs et des commissions y relatives; elle espérait que cela serait pris en considération lors des "révisions semi-annuelles et annuelles, y compris pour les commissions" et que son supérieur serait apte à donner son appui et sa protection dans certains cas, étant précisé qu'elle l'avait déjà impliqué dans plusieurs discussions. Elle évaluait à 199'000 USD au minimum le revenu mensuel à risque. Elle faisait part de sa motivation et de son implication dans son travail.

Dans un rapport intitulé "atelier d'évaluation de la performance" pour 2017, F. _____ a notamment relevé que l'employée avait la volonté d'atteindre les objectifs fixés, avait des résultats insuffisants, des difficultés à s'organiser avec son 80 %, passait à côté d'opportunités évidentes, demandait de l'aide à ses collègues et devait mieux utiliser les services de l'assistante. Il lui fallait poser des questions et s'affirmer.

Dans son rapport de performance de l'exercice 2017, établi à une date indéterminée, l'employée a notamment relevé que son supérieur hiérarchique avait souvent participé à des négociations ou discussions concernant des annulations avec des clients.

Le 5 décembre 2017, l'employée a rencontré, à sa demande, la responsable des ressources humaines.

Selon la note de synthèse rédigée par celle-ci, l'employée dormait mal, sa fille pleurait beaucoup et ne voulait plus dormir, générant du stress; elle avait l'impression que son supérieur la remettait en cause, l'appelait le soir et durant son jour de congé, se montrait parfois sympathique et parfois lui faisait des reproches. L'employée avait refusé sa proposition d'une rencontre destinée à mettre les choses à plat avec lui, au motif que cela ne servait à rien. Elle voulait se mettre en arrêt-maladie.

A compter du 6 décembre 2017, l'employée a été incapable de travailler, à 100 %.

Une analyse des portefeuilles de tous les vendeurs a été réalisée par le supérieur de F. _____. Il en est résulté que le portefeuille de l'employée n'était pas "autrement différent" des autres portefeuilles.

En janvier 2018, l'annonce selon laquelle les actifs de l'employeuse allaient être partiellement repris par un fonds tiers est tombée. Une consultation relative à des licenciements collectifs s'est ouverte en octobre pour s'achever en novembre 2018 et des congés ont été signifiés dans la foulée.

Par lettre du 21 juin 2018, l'employeuse a licencié l'employée pour le 30 septembre 2018 en invoquant le motif suivant: "Depuis le début de l'année, nous avons redistribué, sur une base d'intérim pour compenser votre absence, les clients sous votre responsabilité. Nous n'avons pas d'autre choix que de procéder à une redistribution définitive pour prévenir des dysfonctionnements opérationnels futurs et pour maintenir la qualité de nos services aux clients."

L'employée a formé opposition à cette résiliation et s'est déclarée disposée à poursuivre les rapports de travail. A sa requête, un commandement de payer la somme de 500'000 fr. a été notifié à l'employeuse, qui s'y est opposée.

B.

B.a. Le 27 mars 2019, l'employée a saisi l'autorité de conciliation puis, devant l'échec de cette procédure, a porté sa demande devant le Tribunal des prud'hommes du canton de Genève en réclamant principalement le paiement par l'employeuse de 211'926 fr. avec intérêts moratoires, dont 18'391 fr. bruts à titre de solde de salaire et commissions pour 2017, 14'063 fr. bruts au même titre pour 2018, 68'572 fr. nets pour son licenciement abusif, 90'900 fr. nets de dommages-intérêts correspondant à la perte de l'indemnité de licenciement pour restructuration et 20'000 fr. nets à titre de tort moral. Elle a également conclu à la mainlevée définitive de l'opposition au commandement de payer déjà cité.

Par jugement du 4 octobre 2022, le Tribunal des prud'hommes a condamné l'employeuse à verser 30'798 fr. 85 nets à titre de licenciement abusif avec intérêts moratoires et levé définitivement l'opposition au commandement de payer, à concurrence de ce montant. Il a écarté toute discrimination liée au genre ou à la grossesse de l'employée; cela étant, il a considéré que l'employeuse n'avait pas pris de mesures suffisantes pour adapter le travail aux circonstances, de sorte qu'elle était responsable de la dégradation de l'état de santé de sa collaboratrice. Le licenciement était abusif et l'employeuse était redevable, à ce titre,

d'une indemnité correspondant à quatre mois de salaire. Pour le reste, il n'y avait pas de lien de causalité entre les dommages prétendus et la violation par l'employeuse de ses obligations contractuelles: l'employée a donc été déboutée de ses autres prétentions.

B.b. L'employeuse a formé appel de ce jugement et l'employée, un appel joint. Par arrêt du 11 juillet 2023, la Chambre des prud'hommes de la Cour de justice du canton de Genève l'a annulé sur le point du licenciement abusif et débouté l'employée de la prétention tendant à une indemnité correspondante. Ses motifs seront évoqués dans les considérants en droit du présent arrêt.

C.

L'employée interjette un recours en matière civile en concluant à l'annulation de l'arrêt cantonal, au paiement des sommes objets de sa demande et à la mainlevée définitive de l'opposition à concurrence de celles-ci.

Aucun échange d'écritures n'a été ordonné. L'autorité précédente a produit le dossier de la cause.

Considérant en droit :

1.

Les conditions de recevabilité du recours en matière civile sont satisfaites sur le principe, en ce qui concerne notamment le respect du délai de recours (art. 100 al. 1 LTF *cum* art. 46 al. 1 let. b LTF) et de la valeur litigieuse, dépassant 15'000 fr. dans ce conflit de droit du travail (art. 74 al. 1 let. a LTF). Demeure réservée, à ce stade, la recevabilité des griefs en particulier.

2.

2.1. Le Tribunal statue sur la base des faits établis par l'autorité précédente (art. 105 al. 1 LTF). Il ne peut s'en écarter que si ces faits ont été établis de façon manifestement inexacte - ce qui correspond à la notion d'arbitraire au sens de l'art. 9 Cst. (**ATF 140 III 115** consid. 2; **135 III 397** consid. 1.5) - ou en violation du droit défini à l'art. 95 LTF (art. 105 al. 2 LTF), et si la correction du vice est susceptible d'influer sur le sort de la cause (art. 97 al. 1 LTF).

Concernant l'appréciation des preuves, le Tribunal fédéral n'intervient, du chef de l'art. 9 Cst. que si le juge du fait n'a manifestement pas compris le sens et la portée d'un moyen de preuve, a omis sans raisons objectives de tenir compte des preuves pertinentes ou a effectué, sur la base des éléments recueillis, des déductions insoutenables (**ATF 137 III 226** consid. 4.2; **136 III 552** consid. 4.2). Une décision est arbitraire lorsqu'elle est manifestement insoutenable; il ne suffit pas qu'une autre solution paraisse concevable, voire préférable; pour que cette décision soit annulée, encore faut-il qu'elle se révèle arbitraire non seulement dans ses motifs, mais aussi dans son résultat (**ATF 144 III 145** consid. 2; **132 I 13** consid. 5.1; **131 I 217** consid. 2.1).

La critique de l'état de fait retenu est soumise au principe strict de l'allégation énoncé par l'art. 106 al. 2 LTF (**ATF 140 III 264** consid. 2.3 et les références citées). La partie qui entend attaquer les faits constatés par l'autorité précédente doit expliquer clairement et de manière circonstanciée en quoi ces conditions seraient réalisées (**ATF 140 III 16** consid. 1.3.1 et les références citées). Si la critique ne satisfait pas à ces exigences, les allégations relatives à un état de fait qui s'écarterait de celui de la décision attaquée ne pourront être prises en considération (**ATF 140 III 16** consid. 1.3.1).

La recourante ne satisfait pas à ces exigences lorsqu'elle présente sa propre version des faits qui diverge en partie de celle figurant dans l'arrêt attaqué. Il ne sera donc pas tenu compte de son préambule "en fait".

2.2 Le Tribunal fédéral applique en principe le droit d'office à l'état de fait constaté dans l'arrêt cantonal (art. 106 al. 1 LTF). Cela ne signifie pas qu'il examine, comme le ferait un juge de première instance, toutes les questions juridiques qui pourraient encore se poser. Compte tenu de l'obligation de motiver imposée par l'art. 42 al. 2 LTF, il ne traite que des questions soulevées devant lui par les parties, à moins que la violation du droit ne soit manifeste (**ATF 140 III 115** consid. 2, 86 consid. 2). Il n'est en revanche pas lié par l'argumentation juridique développée par les parties ou par l'autorité précédente; il peut admettre le recours, comme il peut le rejeter, en procédant à une substitution de motifs (**ATF 135 III 397** consid. 1.4).

3.

Il est constant que les parties ont été liées par un contrat de travail que l'employeuse a résilié le 21 juin 2018 pour le 30 septembre 2018. Saisie d'un appel de l'employeuse, la cour cantonale a écarté la thèse d'un licenciement abusif; c'est là que se situe le coeur du litige pour la recourante qui y voit à la fois une appréciation arbitraire des moyens de preuve ainsi qu'une violation de l'art. 328 CO. Cela étant, la cour cantonale a aussi refusé d'entrer en matière sur les conclusions de l'appel joint portant sur diverses sommes échelonnées à titre de commissions, dommage et tort moral, faute d'une motivation répondant aux exigences de l'art. 311 al. 1 CPC. La recourante dénonce à cet égard une application excessivement formaliste de cette disposition, à ses yeux contraire à l'art. 29 Cst.

4.

4.1. Selon l'art. 311 al. 1 CPC, l'appel doit comporter une motivation. Cette motivation doit être précise. L'appelant doit tenter de démontrer que sa thèse l'emporte sur celle de la décision attaquée. Il ne suffit pas que l'appelant renvoie simplement à ses arguments exposés devant le premier juge, ou qu'il critique la décision attaquée de manière générale. Il ne peut le faire qu'en reprenant la démarche du premier juge et en mettant les doigts sur les failles de son raisonnement (**ATF 141 III 569** consid. 2.3.3; **138 III 374** consid. 4.3.1; arrêts 4A_555/2022 du 11 avril 2023 consid. 3.1, 4A_117/2022 du 8 avril 2022 consid. 2.1.1, 5A_209/2014 du 2 septembre 2014 consid. 4.2.1).

4.2. Dans le cas présent, la cour cantonale a considéré, s'agissant des prétentions dont l'employeuse avait été déboutée en première instance, que cette dernière se limitait, dans son appel joint, à des affirmations sans chercher à démontrer que les premiers juges auraient failli dans leur raisonnement. La recourante s'en défend vainement. La question n'est pas de savoir si elle a correctement ou non résumé le jugement de première instance dans son appel joint. Dans leur décision, les premiers juges avaient pointé le fait que les collaborateurs n'avaient aucune garantie de réaliser les mêmes commissions d'année en année; à quoi s'ajoutait que plusieurs changements importants étaient intervenus entre le départ en congé maternité de l'employée et son retour, lesquels impliquaient *de facto* une évolution de son portefeuille et de ses commissions. La recourante n'affirme pas avoir démonté cette argumentation dans son appel. Les magistrats ont également souligné que rien ne certifiait que l'employée aurait conservé son emploi quoi qu'il arrive, de sorte qu'elle ne pouvait prétendre à un droit (l'indemnité pour restructuration) né après la fin de son contrat de travail. La recourante ne soutient pas non plus avoir discuté, dans son appel joint, la faille que ce raisonnement comporterait par hypothèse.

Le Tribunal fédéral ne discerne dès lors aucune violation de l'art. 311 CPC.

5.

Au chapitre du licenciement abusif, la cour cantonale a constaté que le congé avait été signifié par l'employeuse en raison des nécessités organisationnelles et du maintien de qualité des services pour les clients, au vu de l'absence prolongée de l'employée. Cette dernière ne discute pas la réalité de ce motif, mais prétend que l'employeuse était responsable de la dégradation de son état de santé, à l'origine de sa longue absence.

La cour cantonale n'a toutefois pas accordé de crédit à cette thèse. L'employée, après une incapacité de travail de six mois durant sa grossesse, puis un congé maternité de l'ordre de trois mois et demi, avait bénéficié d'un congé non payé de quatre mois et demi; elle avait ultérieurement obtenu une réduction de son taux de travail, qui était passé à 80 %, la suppression de l'attribution de clients basés au Tessin ainsi que la possibilité d'allaiter son enfant. Ainsi, l'employeuse avait consenti des aménagements adéquats et favorables à l'employée, en tenant compte de la situation et des souhaits de celle-ci. Contrairement à la thèse soutenue par cette dernière, rien ne démontrait que le portefeuille qui lui avait été confié à son retour de maternité avait été constitué par un collègue, avec la bénédiction de leur supérieur commun, afin de favoriser ses propres intérêts. Et il ne lui avait pas été garanti qu'elle retrouverait le même portefeuille qu'en 2015. Certes, celui dont elle avait hérité en 2017 était d'une valeur moindre, et composé de clients moins intéressants que celui qu'elle avait géré précédemment; mais cette circonstance n'était pas de nature à révéler un comportement illicite de l'employeuse, libre de déterminer le travail confié à son personnel dans le cadre d'un cahier des charges donné; l'employée n'avait pas allégué que les tâches à effectuer n'auraient pas relevé de sa fonction. Au demeurant, selon certains témoins, ce portefeuille recelait des possibilités de développement. A quoi s'ajoutait que des raisons objectives militaient en faveur de la répartition des clients effectuée par l'employeuse, telles l'expérience distincte des collaborateurs et la situation de l'employée elle-même, qui admettait que le fait de travailler à 80 % et de ne plus avoir de clients au Tessin correspondait à ses désirs. L'employée n'avait pas fait part d'un mal-être et celui-ci n'avait rien d'apparent jusqu'en décembre 2017. Parmi ses collègues, certains n'avaient pas remarqué de changement; seul l'un d'entre eux avait observé qu'elle s'éteignait peu à peu; toutefois, ce seul élément n'était pas suffisant pour déduire que l'employeuse aurait dû connaître la situation: son inaction ne pouvait donc lui être reprochée à faute. Finalement, l'employée avait bénéficié du soutien de son supérieur hiérarchique puisque, dans ses propres commentaires en lien avec les objectifs à fin 2017, elle avait relevé qu'il l'avait accompagnée lors d'entretiens avec des clients considérés comme délicats. S'agissant à tout le moins des moyens mis en oeuvre pour atteindre les objectifs fixés, l'employée avait donc été entendue. A quoi s'ajoutait que ledit supérieur hiérarchique était ouvert à ce qu'elle pose davantage de questions et recoure davantage, ou mieux, aux services de son assistante. Apprécies dans leur ensemble, ces circonstances excluaient dès lors un hypothétique harcèlement psychologique.

5.1. La recourante reproche à la cour cantonale d'avoir versé dans l'arbitraire en constatant les faits pertinents, respectivement en appréciant les preuves corrélatives. Elle pointe tout d'abord le passage dans lequel il lui est reproché de ne pas avoir allégué en procédure que

les tâches à effectuer ne relevaient pas de sa fonction. Cela étant, elle s'emploie à démontrer que l'administration des preuves aurait révélé qu'elle aurait "changé de statut dans l'entreprise (respectivement qu'elle aurait) été dégradée", sans indiquer si, et où, elle l'aurait régulièrement allégué en procédure, sachant qu'une audition, une plaidoirie ou un appel ne constitue pas l'endroit idoine. Elle soutient que des objectifs inatteignables lui ont été fixés. Cela étant, l'arrêt attaqué explique de manière détaillée pour quelles raisons cette thèse a été écartée, et la recourante échoue à en démontrer le caractère insoutenable.

Elle affirme également qu'elle devait être réintégrée dans son statut de " *face to face account manager* ", ce qui signifierait selon elle, gérer "un petit nombre de gros portefeuilles". A nouveau, il eût encore fallu l'alléguer en procédure, ce qu'elle ne soutient pas avoir fait.

5.2. La recourante s'estime victime d'un déni de justice, dans la mesure où la cour cantonale n'aurait pas abordé son grief relatif à l'inadéquation entre le portefeuille qui lui a été attribué à son retour de congé maternité et les objectifs qui lui ont été assignés par sa hiérarchie.

A tort, car la cour cantonale a expliqué pour quelle raison elle se refusait à retenir que les objectifs fixés auraient été inatteignables. Ceci répond suffisamment au grief susdit.

5.3. Elle soutient finalement que le raisonnement de la cour cantonale méconnaît l'art. 328 CO, respectivement l'art. 336 CO, mais son grief est dépourvu de portée. En d'autres termes, il tient tout entier dans les faits que l'employée reproche sans succès à la cour cantonale d'avoir arbitrairement constatés, respectivement ignorés.

Ce dernier moyen doit donc être écarté, à l'instar des précédents.

6.

Partant, le recours doit être rejeté dans la mesure où il est recevable, aux frais de son auteur. Il n'est pas dû de dépens en faveur de l'intimée, laquelle n'a pas été invitée à répondre au recours.

Par ces motifs, le Tribunal fédéral prononce :

1.

Le recours est rejeté dans la mesure où il est recevable.

2.

Les frais judiciaires, fixés à 6'000 fr., sont mis à la charge de la recourante.

3.

Le présent arrêt est communiqué aux parties et à la Chambre des prud'hommes de la Cour de justice du canton de Genève.

Lausanne, le 27 mars 2024

Au nom de la I^{re} Cour de droit civil
du Tribunal fédéral suisse

La Présidente : Jametti

La Greffière : Monti