



POUVOIR JUDICIAIRE

C/12635/2020-4

CAPH/86/2023

ARRÊT**DE LA COUR DE JUSTICE****Chambre des prud'hommes****DU LUNDI 3 JUILLET 2023**

Entre

Monsieur A_____, domicilié _____, appelant d'un jugement rendu par le Tribunal des prud'hommes le 10 mai 2022 (JTPH/139/2022), comparant par Me Philippe EIGENHEER, avocat, DGE Avocats, rue Bartholoni 6, case postale, 1211 Genève 4, en l'étude duquel il fait élection de domicile,

Et

B_____, sise _____, intimée, comparant par Me Emma LOMBARDINI, avocate, Poncet Turretini, rue de Hesse 8, case postale, 1211 Genève 4, en l'étude de laquelle elle fait élection de domicile,

Le présent arrêt est communiqué aux parties par plis recommandés du 17 juillet 2023.

EN FAIT

- A. Par jugement JTPH/139/2022 du 10 mai 2022, reçu le lendemain par A_____, le Tribunal des prud'hommes, statuant par voie de procédure ordinaire, a déclaré recevable la demande formée le 1^{er} juillet 2020 par A_____ contre B_____ (ch. 1 du dispositif), renoncé à ordonner la production, par B_____, de tous documents en lien avec les mesures d'accompagnement et/ou indemnités de départ accordées aux collègues licenciés de A_____ dans l'année précédant son licenciement et dans le courant de l'année 2019, soit notamment le plan social conclu par B_____ en vigueur de 2015 à 2017 (ch. 2) et renoncé à entendre C_____, D_____, E_____, F_____, G_____, H_____, I_____, J_____, K_____, L_____, M_____ et N_____ en qualité de témoins (ch. 3).

Sur le fond, le Tribunal des prud'hommes a condamné B_____ à remettre à A_____ un certificat de travail, sur son papier à en-tête, dont la teneur serait la suivante :

"Work Certificate

We, the undersigned, representing B_____, hereby confirm that Mr A_____, born on _____ 1967, was employed by our Company in Geneva from 15 January 2007 to 31 January 2020.

He joined us as a Junior Relationship Manager, with the corporate title of Associate within O_____ Desk department. On 01 September 2009 he became Relationship Manager within the P_____ department. On 01 April 2012 he was awarded the corporate title of Associate Director. On September 2014 he was asked to take over the servicing of a key relationship from AG_____ and he transferred within the AG_____ department on 01 April 2017.

In this role, his main responsibilities were to:

- Have regular contact and meetings with clients.*
- Provide support to client's portfolio management.*
- Ensure client's objectives are met through the portfolio allocation.*
- Ensure clients are aware of their level of risk.*
- Follow up portfolios on a regular basis and develop client's profitability.*
- Research account and transaction records to resolve basic discrepancies, answer questions, or provide documentation on client activities.*

-
- *Work closely with other Bank Departments to maintain B_____ internal control standards, including timely implementation of internal audit points together with any issues raised by external regulators.*
 - *Ensure follow-up on all risk and compliance issues.*
 - *Minimize operational losses.*

We are pleased to confirm that A_____ was a competent employee, committed to both his work and the Company. He demonstrated good adaptability in dealing with changing conditions, even under pressure. A_____ efficiently handled all his duties with autonomy and a good sense of responsibility and was keen to learn and apply newly acquired knowledge.

A_____’s behaviour with clients, peers and superiors was courteous and professional. He maintained good working relationships. When dealing with confidential matters, A_____ entirely fulfilled our requirements and handled his tasks with great diligence.

A_____ left and is free of all obligations except those bound to his contractual obligations and those bound to the Swiss banking and commercial pursuant to article 47 of the Swiss Federal Banking Act, article 35 of the Swiss Data Protection Act, Article 162 of the Swiss Penal Code and article 321a § 4 of the Swiss Code of Obligations.

We would like to take this opportunity to thank Mr A_____ for his contribution to the Company and wish him every success for his future endeavours.

Geneva, 03 February 2020"

Il a ensuite débouté les parties de toute autre conclusion (ch. 5) et, statuant sur les frais, arrêté les frais judiciaires à 2'350 fr. (deux mille trois cent cinquante francs suisses) (ch. 6), les a compensés intégralement avec l'avance de frais de 2'180 fr. effectuée par A_____ qui restait acquise à l'Etat de Genève (ch. 7), condamné A_____ à verser aux Services financiers du Pouvoir judiciaire la somme nette de 170 fr. (cent septante francs suisses) (ch. 8), dit qu'il n'était pas alloué de dépens (ch. 9) et débouté les parties de toute autre conclusion (ch. 10).

- B. a.** Par acte expédié au greffe de la Cour le 9 juin 2022, A_____ appelle de ce jugement, dont il sollicite l'annulation des chiffres 2, 3, 4 – hormis en ce qui concerne l'ajout par le Tribunal des prud'hommes de la mention souhaitée "*On September 2014 he was asked to take over the servicing of a key relationship from AG_____*" – 5, 7, 8 et 10 du dispositif, avec suite de frais.

Cela fait, il conclut, principalement, à ce que la Cour condamne B_____ à lui verser les sommes brutes de 145'146 fr. à titre d'indemnité de départ et 72'573 fr. à

titre de licenciement abusif, les deux sommes portant intérêts à 5% l'an dès le 1^{er} février 2020, et condamne B_____ à lui remettre un certificat de travail correspondant au projet produit en pièce 27bis de la demande en paiement du 19 novembre 2020, sous la AF_____ce de la peine d'amende prévue par l'art. 292 CP qui réprime l'insoumission à une décision de l'autorité.

Subsidiairement, il conclut, préalablement, à ce que la Cour ordonne à B_____ de produire tous documents en lien avec les mesures d'accompagnement et/ou indemnités de départ accordées à ses collègues licenciés dans l'année précédant son licenciement et dans le courant de l'année 2019, soit notamment le plan social conclu par B_____ en vigueur de 2015 à 2017 et ordonne l'audition en qualité de témoin de C_____, D_____, E_____, F_____, G_____, H_____, I_____, J_____, K_____, L_____, M_____ et N_____. Cela fait, il reprend ses conclusions principales et sollicite que la Cour lui réserve le droit d'amplifier ses conclusions en fonction des documents produits.

Plus subsidiairement, il conclut à ce que la Cour renvoie la cause au Tribunal des prud'hommes pour qu'il statue dans le sens des considérants et lui ordonne, préalablement, de requérir de la part de B_____ la production de tous documents en lien avec les mesures d'accompagnement et/ou indemnités de départ accordées à ses collègues licenciés dans l'année précédant son licenciement et dans le courant de l'année 2019, soit notamment le plan social conclu par B_____ en vigueur de 2015 à 2017, et ordonne au Tribunal des prud'hommes de procéder à l'audition en qualité de témoin de C_____, D_____, E_____, F_____, G_____, H_____, I_____, J_____, K_____, L_____, M_____ et N_____.

b. Dans sa réponse, B_____ conclut à la confirmation du jugement entrepris avec suite de frais judiciaires.

c. Les parties ont répliqué, respectivement dupliqué, persistant dans leurs conclusions.

d. A_____ a encore déposé une réplique spontanée, persistant dans ses conclusions.

e. Les parties ont été informées par plis du greffe de la Cour du 15 novembre 2022 de ce que la cause était gardée à juger.

C. Les faits pertinents suivants résultent du dossier :

a. B_____ (ci-après également : l'employeuse ou la banque) est une société de droit suisse ayant son siège à Genève et dont le but est l'exploitation d'une banque, y compris l'exercice à titre professionnel du commerce de valeurs mobilières.

b. A_____ (ci-après également : le travailleur) a été engagé par B_____, en qualité de *Junior Relationship Manager* avec le titre d'*Associate*, à partir du 15 janvier 2007, par contrat de travail à durée indéterminée signé le 28 septembre 2006. Le salaire annuel convenu était de 144'001 fr. brut.

c. A_____ a été promu à deux reprises, à savoir aux postes de *Intermediate Relationship Manager* le 1^{er} mai 2007 et de *Relationship Manager* le 11 septembre 2009 avec le titre d'*Associate Director* dès le 1^{er} avril 2012.

d. Les performances et le comportement des employés étaient évalués chaque année par la banque. La banque évaluait le collaborateur selon deux approches: les objectifs financiers et les objectifs non-financiers. Les premiers concernaient essentiellement les *Relationship managers*, qui voyageaient et qui avaient des objectifs en termes de revenus et de rentrées de fonds. Les seconds concernaient des aspects tels que la qualité du service au client, la documentation, les relations avec les collègues et l'équipe.

d.a L'objectif des banquiers *Hunters* était la recherche de nouveaux clients et celui des banquiers *Servicing* était d'aider les équipes avec lesquelles ils travaillaient à atteindre leurs objectifs, de les assister sous l'angle administratif. Selon Q_____, employée au sein de la banque depuis plus de vingt ans et entendue en qualité de témoin, l'équipe du *Servicing*, dont elle faisait partie, n'avait pas d'objectifs financiers. A teneur des déclarations du témoin R_____, employée auprès de la banque depuis le 1^{er} février 1998 et ayant été la supérieure en charge de l'équipe du *Servicing* entre 2015 et 2016, la banque donnait également aux *Servicing Officers* quelques objectifs financiers chiffrés bien que moindres que ceux attribués aux *Hunters*. Selon S_____, conseiller en ressources humaines auprès de la banque depuis le 1^{er} octobre 2015, entendu en qualité de témoin, les *Servicing Relationship Manager* avaient également des objectifs au niveau du développement des affaires.

d.b Jusqu'en 2013, l'échelle de notation des employés au sein de B_____ allait de 1 (la meilleure note) à 5 (la plus mauvaise note), 3 étant la moyenne. En 2014, l'échelle de notation a été remaniée pour ne comporter plus que quatre niveaux, à savoir – du meilleur au moins bon – pour la performance : "*Top Performer*", "*Strong Performer*", "*Good Performer*" et "*Inconsistent Performer*" et pour le comportement : "*Role Model*", "*Strong*", "*Developing*" et "*Inconsistent*". Jusqu'en 2018, un point de situation était fait entre les employés et la banque en milieu d'année avec la mention "*on-track*" (en traduction libre : "*sur la bonne voie*") ou "*off-track*" (en traduction libre : "*en dehors des rails*").

Selon l'ancien système de notation, la note 3 était la note la plus fréquemment donnée aux collaborateurs. La courbe de distribution des notes était 10% pour les très performants, soit les notes 1 et 2 ("*Exceptional*" et "*Outstanding*"), 70% pour

les moyens, soit la note 3 ("*Strong*"), et 20% pour les insuffisants, soit les notes 4 et 5 ("*Inconsistent*" et "*Poor*"). Cette distribution n'a pas changé avec la nouvelle échelle de notation. La note la plus fréquente était "*Good*". Elle signifiait que l'employé avait atteint ses objectifs. Au niveau du comportement, la note "*Developing*" était donnée à un collaborateur qui n'était pas au niveau de ce que la banque attendait de lui. Elle avait une connotation négative et demandait une amélioration.

d.c Lorsque la performance et/ou le comportement d'un collaborateur n'étaient pas à la hauteur de ce que la banque attendait de lui et que des points spécifiques devaient être améliorés dans une temporalité plus courte que l'évaluation annuelle, un "*Performance Improvement Plan*" (ci-après : PIP) était mis en place avec un suivi mensuel durant une certaine durée. La banque donnait à l'employé concerné des cours, des explications, du coaching, etc. pour lui permettre d'acquérir les connaissances et le savoir lui permettant d'accomplir le travail demandé et de remplir la fonction qu'il occupait.

e. Le 26 septembre 2012, A_____ a adressé à ses collègues un courriel dont l'objet était "*VOUS ETES TROP LENT!*" et qui indiquait dans le corps du texte : "*NOUS AVONS DES CLIENTS QUI VEULENT ACHETER TOUT DE SUITE!*".

f. Les destinataires de ce courriel s'étant plaints, T_____, alors supérieur hiérarchique de A_____ auprès de l'employeuse, lui a demandé de s'excuser, ce que ce dernier a fait par courriel du 27 septembre 2012.

g. Lors de l'évaluation de fin d'année 2013, A_____ a obtenu la note de 3.

h. Le 28 mai 2014, un employé du *Compliance Desk* s'est plaint par courriel auprès de sa hiérarchie d'un commentaire écrit de A_____ indiquant, dans la fiche connaissance d'un client qu'il suivait pour la banque, que le système était stupide ("*Système étant stupide je joue stupide*"). T_____ en ayant été informé, il a une nouvelle fois demandé à A_____ de s'excuser, ce que ce dernier a fait par courriel du 28 mai 2014.

i. Lors de l'évaluation de milieu d'année 2014, A_____ a été noté "*off-track*" en raison de l'incident intervenu durant le premier semestre et ce, nonobstant le fait qu'il avait atteint ses objectifs en général. B_____ lui a en outre prescrit un PIP de trois mois en raison des courriels et du vocabulaire utilisé, ce afin d'améliorer son comportement.

j. Il ressort de l'évaluation de fin d'année 2014 que A_____ a obtenu les mentions "*Good Performer*" et "*Strong*" et qu'il avait fait des progrès significatifs dans son comportement selon les retours de ses collègues et de ses supérieurs hiérarchiques. Dans la case "*Financial Objectives*" figure la description suivante : "*NNM: USD 5 mios; Revenues: +1,5% yoy vs 2013 [...] A small relationship,*

with AuMs below \$3m, which is developed to reach the \$3m hurdle with YoY increase in AuMs of at least \$3m will count as a new client".

k. Selon les évaluations de milieu d'année 2015 et 2016, A_____ a été noté "on-track". A teneur des remarques figurant sur celle de 2015, A_____ avait fourni un niveau de travail important pour le service d'une des relations les plus importantes et les plus complexes de "U_____" avec le soutien de l'équipe "V_____". La restructuration de l'équipe de service et des comptes avec une meilleure approche d'équipe avait conduit à une plus grande satisfaction en termes d'individu, d'équipe et de business en général. A_____ travaillait avec des collègues seniors afin de généraliser le "Net New Money" (ci-après: NNM) pour les relations plus larges.

l. A la fin des années 2015 et 2016, A_____ a été qualifié de "Good Performer" et son comportement a été évalué "Strong".

l.a Dans la case "Financial Objectives" de l'évaluation 2015 figure la mention "NNM: USD 20 mios; Revenues: +17% yoy vs 2014". Celle de 2016 indique "NNM: USD 10 mios; Revenues: +10% yoy vs 2014".

l.b Selon les remarques figurant sur les évaluations, le comportement de A_____ s'était développé positivement. Du côté de l'esprit d'équipe, il s'était amélioré mais pouvait faire encore plus pour aider ses pairs.

m. Lors de l'évaluation de fin d'année 2017, A_____ a été qualifié de "Inconsistent Performer" et son comportement a été noté "Developing".

m.a Dans la case "Financial Objectives" figure la mention "NNM: USD 50 mios; Revenues: +15% yoy vs 2016".

m.b Selon les remarques figurant sur l'évaluation, le travailleur s'était acquitté des tâches administratives qui lui avaient été confiées et avait fait le nécessaire pour servir ses relations. Cependant, les résultats financiers avaient été négatifs en termes de NNM et de croissance de revenus. La tendance à la baisse s'était poursuivie sur le plan financier alors que la banque et la branche Middle East North Africa (ci-après: AF_____) avaient réalisé d'excellentes performances.

n. A une date indéterminée, A_____ a contesté son évaluation expliquant qu'en tant que *Servicing Officer*, sa notation aurait dû être basée principalement sur le niveau de service fourni et non sur des critères financiers.

o. Le 19 juin 2018, W_____, une employée du service "Client Lifecycle Management" de B_____, s'est plainte par courriel envoyé à sa hiérarchie d'avoir été traitée, ainsi que les autres collaborateurs du même service, de "débiles" par

A_____ parce qu'une relation que celui-ci suivait avait été bloquée en raison d'une déficience, ce dont il prétendait ne pas avoir été informé.

p. Le 20 juin 2018, A_____ a reçu un avertissement de la part de B_____. Un délai d'une semaine lui a été fixé pour présenter ses excuses à sa collègue, ce qu'il a fait.

Entendue en qualité de témoin, W_____ a déclaré que A_____ lui avait dit, avant de s'excuser, que c'était la banque qui le lui avait demandé. Avant cet incident, ses échanges avec A_____ étaient "*politiquement corrects*". A_____ était une personne qui avait tendance à exprimer un certain agacement et mécontentement lorsqu'il y avait du retard dans le traitement des demandes, même si c'était un léger retard. Ses interactions avec lui étaient plutôt rares. Après l'incident, elle avait continué à avoir des interactions avec lui, lesquelles étaient courtoises et polies.

q. Par courriel du 10 juillet 2018, B_____ a accepté de modifier l'évaluation de A_____ pour l'année 2017 de "*Inconsistent Performer*" à "*Good Performer*". Ce changement était basé sur leur compréhension commune que la description du travail de A_____ était celle d'un *Servicing Relationship Manager*. Dès lors, l'évaluation des performances du travailleur serait basée sur la qualité des services rendues et non plus sur le NNM et les revenus. S'agissant des qualités relationnelles, l'évaluation du comportement de A_____ ("*Developing*") était maintenue en raison de l'avertissement qui lui avait été notifié le 20 juin 2018. Un PIP pour une période de trois mois a été communiqué au travailleur afin d'améliorer son comportement sur l'aspect commercial, la collaboration, l'esprit d'équipe et les relations avec les clients et autres partenaires. A_____ ne devait plus faire mention de problématiques internes devant les clients.

A ce propos, X_____, le supérieur hiérarchique du travailleur, entendu en qualité de témoin, a déclaré que ce qui n'allait pas avec A_____ était le nombre d'heures travaillées, ses relations avec certaines personnes travaillant dans la banque, un manque de proactivité et ce qu'il disait ou ne disait pas en présence de clients. Il se souvenait d'une réunion lors de laquelle A_____ avait parlé de procédures internes difficiles concernant des approbations internes. Il avait parlé de "*procédures bureaucratiques*".

Selon S_____, il avait été reproché à A_____ un manque de proactivité pour améliorer les relations avec ses clients et faire plus de business.

r. Pour l'année 2018, A_____ a été évalué "*Good Performer*" mais son comportement a été noté "*Developing*" en référence à l'incident ayant mené à l'avertissement écrit. Dans ses commentaires, A_____ a admis avoir utilisé un langage inapproprié avec une collègue, y avoir réfléchi et avoir pris des mesures importantes pour s'assurer de ne pas répéter un tel comportement. Il s'était excusé

en personne auprès de sa collègue et était allé voir un thérapeute pour qu'il l'aide à gérer sa colère et à se libérer du stress.

X_____ a déclaré que, pour 2018, ce n'était que durant la deuxième partie de l'année que la problématique s'était améliorée, raison pour laquelle il était mentionné dans l'évaluation que A_____ entretenait de bonnes relations avec ses collègues et qu'il respectait les horaires mais que la note générale de comportement était "*Developing*".

s. Toutes les évaluations de A_____, à l'exception de celle de 2018, indiquent que la description de son rôle incluait "*to manage existing relationship in order to generate new AUM and Gross Revenue*".

t. Entre 2015 et 2017, B_____ a procédé à des licenciements économiques et mis en place un plan social qui excluait de son champ d'application les employés licenciés en raison de leur attitude ou performance. Même après la fin de l'applicabilité du plan social, la banque a accompagné les licenciements économiques d'indemnités à bien plaisir calculées en fonction des années de service (un mois de salaire par année de service, plafonné à douze mois) et octroyées à la condition que le contrat de travail se termine à la date d'échéance initialement prévue et ne soit pas prolongé pour quelque motif que ce soit.

B_____ a expliqué que les indemnités offertes en cas de départ aux employés de la banque avaient été proposées en 2018 et 2019, uniquement lors de licenciements économiques et sans cause imputable à l'employé. Elles étaient versées à bien plaisir, moyennant un solde de tout compte. De plus, elles étaient versées à condition que le contrat de travail ne soit pas prolongé pour cause de maladie ou d'accident. A sa connaissance, aucun document formalisant les conditions des indemnités de départ n'existait au sein de la banque.

S_____ a déclaré que le plan social avait une durée de vie bien définie. Par la suite, la banque avait une politique d'indemnités de départ pour les cas de licenciements économiques uniquement. Cette politique était toujours en vigueur. Les licenciements économiques représentaient environ 70% des licenciements chez B_____. Jamais la banque n'avait payé d'indemnités à des employés qui avaient été licenciés pour des motifs qui leur étaient imputables. En 2019, trois employés de l'équipe dirigée par X_____ (Y_____, D_____ et C_____) avaient été licenciés pour des raisons économiques; tous l'avaient été au cours du second semestre de l'année.

L'une de ces trois personnes, Y_____, employé au sein de B_____ d'août 2013 à janvier 2020 et entendu en qualité de témoin, a déclaré avoir été licencié en juin-juillet 2019 et avoir été informé à cette occasion que des indemnités de départ, correspondant à un certain nombre de mois de salaire, lui seraient octroyées. Il avait obtenu six mois de salaire et avait été libéré de son obligation de travailler

durant six mois. Sa lettre de licenciement indiquait "*motifs économiques*". Il n'était pas tombé malade pendant le délai de congé.

u. Le 22 mars 2019, A_____ a été convoqué pour un entretien avec X_____ en la présence de S_____, lors duquel ces derniers lui ont signifié son licenciement pour le 30 juin 2019. Selon S_____, entendu en qualité de témoin, il a été indiqué à cette occasion à A_____ que son licenciement était motivé par des problèmes de comportement et une performance insuffisante; A_____ conteste que ces explications lui aient été données lors de l'entretien de licenciement.

A_____ a refusé de signer sa lettre de licenciement. Il a été informé par S_____ qu'il était libéré de l'obligation de travailler, puis celui-ci l'a escorté à son bureau afin qu'il récupère ses affaires et quitte la banque.

v. Par courriel adressé le 27 mars 2019 à B_____, A_____ a sollicité que lui soient communiqués par écrit les motifs de son congé.

w. A_____ s'est trouvé en incapacité de travail pour cause de maladie, à 100%, du 30 avril au 14 octobre 2019, puis du 4 au 30 novembre 2019, ce qui a eu pour conséquence de prolonger les rapports de travail jusqu'au 31 janvier 2020.

x. Par courrier du 20 septembre 2019, A_____ s'est opposé à son congé et a sollicité une nouvelle fois que lui soient communiqués par écrit les motifs de son congé et qu'un certificat de travail intermédiaire lui soit adressé. Il a offert sa force de travail.

y. Par courrier du 20 novembre 2019, B_____ a indiqué à A_____ que la résiliation de ses rapports de travail se fondait principalement sur une performance globale jugée insuffisante et le non accomplissement des objectifs financiers et non financiers fixés par la banque, sur un comportement et une attitude ne correspondant pas aux attentes de l'employeur et sur une collaboration difficile avec l'entourage professionnel. Pour le surplus, le certificat de travail intermédiaire daté du 12 novembre 2019 lui avait été envoyé directement par courrier recommandé.

S_____ a déclaré que l'envoi de ce courrier huit mois après la demande de A_____ était dû à un oubli. Il se souvenait avoir immédiatement travaillé après le licenciement avec le service juridique et ses supérieurs hiérarchiques pour formuler les motifs du licenciement par écrit, qu'il avait ensuite transmis au secrétariat des ressources humaines ainsi que la demande de certificat intermédiaire. C'était là qu'il y avait dû y avoir un problème. Il ne s'agissait pas d'une volonté de nuire à A_____. Il a confirmé que le licenciement de ce dernier n'était pas un licenciement économique contrairement à trois autres licenciements ayant eu lieu en 2019 dans l'équipe de X_____, ceux-ci ayant eu lieu durant le deuxième semestre de l'année 2019.

z. Le 30 janvier 2020, A_____ a contesté les motifs de congé invoqués par B_____. Il a fait part à son employeuse de son intention de maintenir les rapports de travail et, si celle-ci ne le souhaitait pas, il lui a demandé de confirmer que les mesures d'accompagnement mises en place en cas de départ d'un employé lui seraient bien appliquées.

aa. Les parties s'opposent sur la qualité des prestations fournies par le travailleur et des relations professionnelles entre celui-ci, d'une part, et ses collègues et sa hiérarchie, d'autre part.

aa.a A_____ a expliqué notamment qu'il avait toujours eu des évaluations positives, malgré l'important roulement de ses responsables hiérarchiques. Sa situation professionnelle était toutefois devenue difficile avec l'arrivée d'un nouveau responsable hiérarchique en 2017, X_____, lequel avait manifestement développé des griefs de nature personnelle à son encontre. Il ne voulait pas de lui dans son équipe, ce dont il avait pris conscience dès l'arrivée de ce dernier au sein de la banque.

S'agissant de ses qualités relationnelles, l'incident intervenu en juin 2018 était le seul ayant donné lieu à la notification d'un avertissement, ce dans le cadre d'une activité professionnelle de plus de dix ans et pour une situation tout à fait particulière durant laquelle il avait subi une importante pression. En dehors de cet événement, il avait toujours entretenu d'excellentes relations, tant avec ses collègues qu'avec sa hiérarchie.

aa.b B_____ a relevé que trois incidents avaient déjà eu lieu pour lesquels A_____ avait dû s'excuser, dont deux avaient fait l'objet d'un PIP. Un avertissement avait également été donné au travailleur. Les évaluations de A_____ de la moitié de l'année 2014 comportaient la mention "*off-track*", soit insuffisant, et son comportement, en fin d'années 2017 et en 2018, avait été considéré insuffisant ("*Developing*"). Compte tenu de ces éléments, elle considérait que le comportement de A_____ n'avait pas toujours donné entière satisfaction.

aa.c Z_____, employée au sein de B_____ de février 2006 à décembre 2017 et entendue en qualité de témoin, a déclaré que A_____ entretenait de très bonnes relations avec ses collègues. Cela étant, ses relations avec son supérieur hiérarchique, X_____, étaient tendues, ce qui n'était pas le cas avec ses autres supérieurs. Elle n'avait pas directement assisté à un incident mais A_____ lui en avait parlé. Elle n'était pas dans le même service que lui et n'était pas non plus dans sa ligne hiérarchique. Ils étaient sur des étages différents.

aa.d AA_____, employé au sein de la banque de juillet 2007 à mars 2018, en dernier lieu en tant que *Chief Administrative Officer* et entendu en qualité de témoin, a affirmé que A_____ n'avait jamais travaillé directement pour lui. Il

avait à faire à celui-ci comme avec les autres gérants de l'équipe. A_____ entretenait de bonnes relations avec ses collègues, mais il pouvait avoir quelques conflits avec sa hiérarchie auxquels il n'avait toutefois jamais personnellement assisté. Il en avait parlé avec A_____ et ce fait était connu de toute l'équipe. Dans le cadre de la restructuration et de la régularisation des comptes clients de la banque, la pression sur les employés était importante. En plus, il y avait une pression commerciale pour générer des revenus. Il ne travaillait pas dans le même *open space* que lui.

A_____ remplissait les tâches qu'il lui attribuait aussi bien que possible et dans les meilleurs délais.

aa.c Q_____ a déclaré que les relations qu'entretenaient A_____ avec ses collègues étaient bonnes. Elle travaillait dans le même *open space* que lui. Avec certains de ses supérieurs hiérarchiques les relations étaient très bonnes et avec d'autres elles l'étaient moins, comme celles avec T_____ et X_____. A_____ subissait de la pression de leur part mais elle n'avait jamais assisté à des incidents. Les prénommés prenaient deux ou trois personnes en grippe et leurs relations étaient ensuite mauvaises. D'autres collègues lui avaient parlé de problèmes qu'ils avaient eux-mêmes avec ces supérieurs, à savoir que ceux-ci leur mettaient la pression, laquelle n'était ni visible ni audible. Les intéressés n'exerçaient pas de pression devant les collègues, ils étaient plus sournois. Par exemple, les employés se plaignaient que leurs supérieurs les rabaissaient et leur disaient qu'ils étaient incapables. Elle n'avait jamais assisté à de tels incidents. La pression au sein de la banque dépendait aussi des clients, à savoir si ceux-ci demandaient des choses comme un transfert urgent, un ordre de placement, etc.

S'agissant de la qualité du travail de A_____, elle avait entendu de la part des clients de celui-ci qu'ils étaient satisfaits.

aa.d AB_____, employée de la banque de septembre 2013 à fin 2016, entendue en qualité de témoin, a déclaré qu'elle avait été la collègue de A_____ dans l'équipe AF_____ puis elle était devenue sa supérieure. Les relations que A_____ entretenait avec ses collègues étaient très bonnes. Elles étaient également bonnes avec la hiérarchie.

Le tiers gérant qui prenait en charge le client important dont s'occupait A_____ était très content du travail de ce dernier.

aa.e R_____ a déclaré que T_____, qui était devenu son supérieur direct, exerçait de la pression sur elle qu'elle transmettait à ses collaborateurs. Pour X_____, cela dépendait des personnes. Celui-ci avait une équipe de plus de vingt personnes et certaines subissaient la pression et d'autres non. A_____ n'était jamais venu se plaindre auprès d'elle.

S'agissant du comportement de A_____, celui-ci manquait un peu de diplomatie selon à qui il s'adressait. Il utilisait parfois des termes inadéquats. Elle n'avait pas entendu elle-même ces mots mais des collègues lui en avaient fait part. Elle avait eu des discussions avec A_____ tous les deux ou trois mois pour parler de son attitude et de ses termes inadéquats. Elle se souvenait d'un incident survenu entre 2011 et 2016 entre A_____ et une cliente. Elle n'y avait pas personnellement assisté mais la cliente l'en avait informé par la suite. Celle-ci avait été très choquée que A_____ lui dise que la banque n'était pas la poste et qu'elle devait faire ses paiements directement à la poste. Elle se souvenait d'un autre incident où elle avait dû lui dire, sur un ton non amical, que ce n'était pas très professionnel d'informer les clients de la stratégie de distribution des portefeuilles à l'intérieur de la banque. L'esprit d'équipe de A_____ dépendait des personnes. Il était très proche de certains mais moins d'autres.

aa.f X_____ a déclaré que l'esprit d'équipe de A_____ était parfois bon et parfois moins bon. Celui-ci s'était amélioré avant son licenciement. A_____ avait des objectifs au niveau des services et du maintien des relations avec les clients. Il devait s'assurer qu'il n'y avait pas d'erreur ou de pertes opérationnelles et ceci dans le respect des délais. Il devait également identifier des opportunités pour vendre des produits de la banque aux clients existants et faire grandir les relations commerciales existantes avec les clients. La banque attendait une certaine proactivité de sa part. Il y avait beaucoup de pression de la part de la banque pour réduire le nombre des employés et la banque avait été plus stricte avec les personnes qui sous-performaient, comme A_____, ou qui ne faisaient pas ce qui était attendu d'elles. Les problèmes de comportement avaient également été pris en compte pour prendre la décision de le licencier.

aa.g S_____ a déclaré qu'il avait été approché par un collaborateur qui avait préparé une ébauche de plainte concernant le comportement de X_____. Il ignorait si ce collaborateur – qui n'était pas A_____ – avait déposé une plainte à l'interne. Ce genre de plainte n'était pas traité localement. A_____ ne s'était jamais plaint auprès de lui au sujet du comportement de ses supérieurs, étant précisé que la banque possédait un système interne pour traiter ce genre de plainte, qui pouvaient être déposées nominativement ou de manière anonyme.

aa.h AC_____, employé auprès de la banque de 2005 à 2021, entendu en qualité de témoin, a déclaré avoir travaillé dans l'équipe *Servicing* avec A_____ depuis 2010 jusqu'au départ de ce dernier. Les relations que celui-ci entretenait avec ses collègues directs étaient tout à fait bonnes, mais compte tenu de sa personnalité entière, il ne créait pas forcément des liens avec tout le monde. AC_____ n'avait pas été témoin d'un comportement problématique de la part de A_____ à l'égard de ses collègues ou de la hiérarchie. Il travaillait dans le même *open space* que lui, se trouvait à 15 mètres de lui et avait les mêmes horaires. X_____ était leur supérieur hiérarchique. Celui-ci n'était pas très expressif, il était plutôt sur la

retenue et les employés ne savaient pas très bien ce qu'il pensait. Il parlait anglais, ce qui rendait le dialogue difficile. Il avait des qualités techniques indéniables dans le management, mais il n'avait pas beaucoup de qualités de cœur. Il n'était pas entraînant comme leader. Il était dans sa bulle et dirigeait. Il n'incorporait pas l'équipe dans le processus de décision. Il y avait eu passablement de départs de collaborateurs sous sa direction mais il ne l'avait jamais vu lui-même être injuste. Il n'avait pas été témoin d'un comportement inapproprié de sa part. La pression subie par certains employés ne venait pas de X_____ mais de l'ensemble, à savoir de répondre aux demandes qui leurs étaient faites par les clients. Cela dépendait des marchés. Il n'y avait pas de tensions entre les collaborateurs.

aa.i AD_____, employé auprès de la banque d'août 2010 à mi-2016, entendu en qualité de témoin, a déclaré avoir été le supérieur du supérieur direct de A_____. Il avait coopéré avec ce dernier quotidiennement et avait souvent été amené à lui parler au sujet de divers dossiers clients. Les relations que A_____ entretenait avec ses collègues étaient selon son souvenir bonnes. Elles étaient également bonnes avec sa hiérarchie. Il n'avait pas eu vent de manquements à l'esprit d'équipe de sa part. Il n'avait pas constaté de problème à ce sujet. Il ne pensait pas qu'il y avait d'autre pression que celle du travail auprès de la banque.

A_____ faisait son travail de manière satisfaisante.

aa.j AE_____, employé auprès de la banque de 2007 à janvier 2019, entendu en qualité de témoin, a déclaré avoir été un collègue et ami de A_____. Il ne travaillait pas dans la même équipe que lui. Il avait eu avec lui surtout des contacts par téléphone et par courriel. Sa place de travail se situait dans un autre bâtiment que celle de A_____. Il communiquait avec lui uniquement s'il y avait un problème à régler. A ces occasions, il pouvait être en contact avec lui plusieurs fois par jour ou par semaine. Ensuite, il y avait des périodes de plusieurs semaines ou mois pendant lesquelles il n'avait aucun contact. Le contexte de ses rapports professionnels avec A_____ faisait que le ton pouvait parfois monter mais ce dernier n'avait jamais été blessant avec lui. Il n'avait pas non plus été témoin d'incident où A_____ aurait été désagréable ou irrespectueux avec d'autres personnes. A_____ était toujours respectueux et agréable. Ses interactions professionnelles s'étaient toujours faites en de bons termes. A_____ était compréhensif et ils arrivaient toujours à régler les problèmes ensemble, malgré les demandes faites par les clients et la pression que subissait A_____.

bb.a Le 3 février 2020, B_____ a établi un certificat de travail en faveur de A_____, dont la teneur est la suivante :

"We, the undersigned, representing B_____, hereby confirm that Mr A_____, born on _____ 1967, was employed by our Company in Geneva from 15 January 2007 to 31 January 2020.

He joined us as a Junior Relationship Manager, with the corporate title of Associate within the O_____ Desk department. On 01 September 2009 he became Relationship Manager within the P_____ department. On 01 April 2012 he was awarded the corporate title of Associate Director. On 01 April 2017 he transferred within the AG_____ department. In this role, his main responsibilities were to:

- Have regular contact and meetings with clients.*
- Provide support to client's portfolio management.*
- Ensure client's objectives are met through the portfolio allocation.*
- Ensure clients are aware of their level of risk.*
- Follow up portfolios on a regular basis and develop client's profitability.*
- Research account and transaction records to resolve basic discrepancies, answer questions, or provide documentation on client activities.*
- Work closely with other Bank Departments to maintain B_____ internal control standards, including timely implementation of internal audit points together with any issues raised by external regulators.*
- Ensure follow-up on all risk and compliance issues.*
- Minimize operational losses.*

We are pleased to confirm that A_____ was a competent employee, committed to both his work and the Company. He demonstrated good adaptability in dealing with changing conditions, even under pressure. A_____ efficiently handled all his duties with autonomy and a good sense of responsibility and was keen to learn and apply newly acquired knowledge.

A_____ behaviour with clients, peers and superiors was courteous and professional. He maintained good working relationships. When dealing with confidential matters, A_____ entirely fulfilled our requirements and handled his tasks with great diligence.

A_____ left and is free of all obligations except those bound to his contractual obligations and those bound to the Swiss banking and commercial pursuant to article 47 of the Swiss Federal Banking Act, article 35 of the Swiss Data Protection Act, Article 162 of the Swiss Penal Code and article 321a § 4 of the Swiss Code of Obligations.

We would like to take this opportunity to thank Mr A_____ for his contribution to the Company and wish him every success for his future endeavours.

Geneva, 03 February 2020"

bb.b A_____ a déclaré souhaiter y voir figurer l'étendue de ses responsabilités entre 2007 et 2014. Durant cette période, il avait effectué plusieurs voyages d'affaires en Syrie et au Liban pour trouver de nouveaux clients. En 2014, il avait changé de rôle et était devenu *Servicing Officer* et non plus *Hunter*. Il souhaitait également y voir figurer son activité de soutien aux différents chargés de relations (*Relationship Managers*). S'agissant de ses activités de *compliance*, il avait effectué des activités particulières dans le cadre de la préparation des dossiers pour le comité des risques (*Due Diligence*), lesquelles dépassaient les activités normales des autres employés de la banque.

cc. Par courrier du 5 février 2020, B_____ a refusé d'entrer en matière sur les prétentions de A_____ et a maintenu le licenciement.

- D. a.** Par demande du 1^{er} juillet 2020, déclarée non conciliée le 26 août 2020, et introduite devant le Tribunal des prud'hommes le 19 novembre 2020, A_____ a assigné, sous suite de frais, B_____ en paiement des sommes brutes de 145'146 fr. à titre d'indemnité de départ et 72'573 fr. à titre d'indemnité pour licenciement abusif, toutes deux portant intérêts à 5% l'an dès le 1^{er} février 2020. Il a également réclamé la remise par la banque, sous la menace de la peine de l'art. 292 CP, d'un certificat de travail au contenu suivant :

"We, the undersigned, representing B_____, hereby confirm that Mr A_____, born on _____ 1967 was employed by our Company in Geneva from 15 January 2007 to 31 January 2020.

He joined us as a Junior Relationship Manager, with the corporate title of Associate within the O_____ Desk department. On 01 September 2009 he became Relationship Manager within the P_____ department. On 01 April 2012 he was awarded the corporate title of Associate Director. On September 2014 he was asked to take over the servicing of a key relationship from AG_____ and transferred within the AG_____ department on 01 April 2017.

In this role, his main responsibilities were to :

- *Participate to the growth of revenue, increase AUM of portfolio and increase inflows of net new money (NNM), achieving growth by leveraging brand, and the quality of his service.*
- *Provide assistance to fellow Relationship Managers.*
- *Have regular contact and meetings with clients.*

- *Provide support to client's portfolio management.*
- *Ensure client's objectives are met through the portfolio allocation.*
- *Ensure clients are aware of their level of risk.*
- *Follow up portfolios on a regular basis and develop client's profitability.*
- *Research account and transaction records to resolve basic discrepancies, answer questions, or provide documentation on client activities.*
- *Work closely with other Bank Departments.*
- *Work closely with other Bank Departments to maintain B_____ internal control standards, including timely implementation of internal audit points together with any issues raised by external regulators.*
- *Ensure follow-up on all risk and compliance issues (such as CCR, KYC, Compliance requests, Risk Management requests, Internal Audit requests).*
- *Minimize operational losses dealing in an ever changing and stringent regulatory environment.*
- *Work very tense in stressed time.*
- *Operate in a tough KYC process environment.*
- *Work in stress and tense time and ensure a daily follow up.*
- *Work on the new bank's strategy, informing client about new conditions.*
- *Participate in training (ongoing process).*

We are pleased to confirm that A_____ was a very competent and efficient employee, committed to both his work and the Company. He demonstrated excellent adaptability in dealing with changing conditions, even under pressure. A_____ efficiently handled all his duties with autonomy and a good sense of responsibility and was always keen to learn and apply newly acquired knowledge.
».

A titre préalable, A_____ a conclu à la production par B_____ de tous documents en lien avec les mesures d'accompagnement et/ou indemnités de départ accordées à ses collègues licenciés dans l'année précédant son licenciement.

b. Dans sa réponse, B_____ a conclu au déboulement de A_____ de ses conclusions, sous suite de frais.

c. Les parties ont encore répliqué, respectivement dupliqué, persistant dans leurs conclusions.

Dans sa réplique, A_____ a précisé sa requête en production de pièce, à savoir qu'il réclamait désormais tous documents en lien avec les mesures d'accompagnement et/ou indemnités de départ accordées à ses collègues licenciés dans l'année précédant son licenciement et dans le courant de l'année 2019, soit notamment le plan social conclu par B_____ en vigueur de 2015 à 2017.

d. Lors des audiences des 14 juillet, 6, 20, 23 et 27 septembre et 16 novembre 2021, le Tribunal des prud'hommes a procédé à l'audition des parties et de douze témoins, dont les déclarations ont été intégrées dans la mesure utile à l'état de fait retenu ci-dessus.

Le Tribunal des prud'hommes a renoncé à ordonner la production par la banque de tous documents en lien avec les mesures d'accompagnement et/ou indemnités de départ accordées aux collègues licenciés de A_____ dans l'année précédant son licenciement et dans le courant de l'année 2019, soit notamment le plan social en vigueur de 2015 à 2017. Il a également refusé l'audition des témoins C_____, D_____, E_____, F_____, G_____, H_____, I_____, J_____, K_____, L_____, M_____ et N_____.

A_____ a précisé qu'il ne renonçait pas à l'audition de ces témoins.

e. Les parties ont plaidé lors de l'audience du 29 novembre 2021, persistant dans leurs conclusions respectives. A l'issue de ladite audience, le Tribunal des prud'hommes a gardé la cause à juger.

E. Dans le jugement entrepris, le Tribunal des prud'hommes a maintenu son refus d'ordonner à la banque la production des documents requis par A_____ ainsi que l'audition d'autres témoins, s'estimant suffisamment renseigné pour trancher les prétentions litigieuses. Sur le fond, le Tribunal des prud'hommes a relevé que le plan social avait une durée déterminée, soit entre 2014/2015 et 2017 et que A_____, ayant été licencié en 2019, ne pouvait prétendre à l'application du plan social à son licenciement. S'agissant de la pratique postérieure de la banque, les enquêtes avaient permis de démontrer que la banque ne versait jamais d'indemnités lorsque le motif du licenciement était imputable au travailleur, ce qui était le cas de celui de A_____. A ce propos, les motifs du licenciement invoqués par la banque étaient réels et n'étaient pas économiques. Le travailleur n'avait en outre pas démontré que son licenciement avait pour unique but de l'empêcher de bénéficier des indemnités de départ usuellement versée par la banque. Il ne pouvait ainsi pas prétendre à une indemnité de départ ni à une indemnité pour licenciement abusif. S'agissant du certificat de travail, le Tribunal des prud'hommes a refusé toutes les demandes de A_____, à l'exception d'une, considérant qu'elles n'étaient pas prouvées ou ne correspondaient pas à la réalité.

EN DROIT

1. 1.1 L'appel est recevable pour avoir été interjeté auprès de l'autorité compétente (art. 124 let. a LOJ), dans le délai utile de trente jours et suivant la forme prescrite par la loi (art. 130, 131, 142 et 311 CPC), à l'encontre d'une décision finale de première instance rendue dans une affaire de nature pécuniaire, qui statue sur des conclusions dont la valeur litigieuse, compte tenu de l'ensemble des prétentions demeurées litigieuses en première instance, est supérieure à 10'000 fr. (art. 91 al. 1 et 308 al. 1 let. a et al. 2 CPC).

1.2.1 La Cour revoit la cause en fait et en droit avec un plein pouvoir d'examen (art. 310 CPC). En particulier, elle contrôle librement l'appréciation des preuves effectuées par le juge de première instance et vérifie si celui-ci pouvait admettre les faits qu'il a retenus (art. 157 CPC en lien avec l'art. 310 let. b CPC; ATF 138 III 374 consid. 4.3.1; arrêt du Tribunal fédéral 4D_72/2017 du 19 mars 2018 consid. 2). Conformément à l'art. 311 al. 1 CPC, elle le fait cependant uniquement sur les points du jugement que l'appelant estime entachés d'erreurs et qui ont fait l'objet d'une motivation suffisante - et, partant, recevable - pour violation du droit (art. 310 let. a CPC) ou pour constatation inexacte des faits (art. 310 let. b CPC). Hormis les cas de vices manifestes, la Cour doit en principe se limiter à statuer sur les critiques formulées dans la motivation écrite contre la décision de première instance (ATF 142 III 413 consid. 2.2.4; arrêt du Tribunal fédéral 5A_111/2016 du 6 septembre 2016 consid. 5.3).

1.2.2 En l'espèce, l'appelant ne motive pas sa conclusion tendant au prononcé de la AF_____ce de la peine prévue à l'art. 292 CP s'agissant de la condamnation de l'intimée à lui remettre le certificat de travail, conclusion qu'il avait prise en première instance mais que le Tribunal des prud'hommes n'a pourtant pas examinée. Faute de motivation de la part de l'appelant, l'appel est irrecevable sur ce point.

1.3 La valeur litigieuse étant supérieure à 30'000 fr., la présente procédure est soumise aux maximes des débats et de disposition (art. 55 CPC cum 247 al. 2 let. b ch. 2 CPC et 58 CPC). La procédure ordinaire est applicable (art. 219 et 243 CPC).

2. L'appelant soutient que l'intimée a allégué des faits nouveaux irrecevable dans le cadre de son mémoire réponse à appel.

2.1.1 Les faits et moyens de preuve nouveaux ne sont pris en compte que s'ils sont invoqués ou produits sans retard et qu'ils ne pouvaient être invoqués ou produits devant la première instance bien que la partie qui s'en prévaut ait fait preuve de la diligence requise (art. 317 al. 1 CPC).

2.1.2 Sous l'empire de la maxime des débats (art. 55 al. 1 CPC), qui régleme les rôles respectifs du juge et des parties dans le rassemblement des faits, la personne de l'alléguant importe peu, puisqu'il suffit que les faits fassent partie du cadre du procès pour que le juge puisse en tenir compte (ATF 143 III 1 consid. 4.1).

2.2 En l'espèce, s'agissant de l'allégué concernant le "*turnover*" des supérieurs hiérarchiques de l'appelant (allégué 11 de la réponse à appel), ce fait a été allégué par l'appelant lui-même en première instance (allégué 15 de la demande) et contesté par l'intimée. Il ne s'agit pas d'un fait nouveau.

Concernant l'allégué relatif au fait que "*tout travail entraîne une certaine pression*" (allégué 18 de la réponse à appel), l'appelant a lui-même allégué que le métier de banquier sur la place financière suisse entraînait déjà une certaine pression (allégué 87 de la réplique à la demande). Il ne s'agit pas d'un fait nouveau.

En ce qui concerne l'allégué sur les objectifs commerciaux de l'appelant (allégué 19 de la réponse à appel), bien que la phrase ne soit pas identique au fait allégué par l'intimée en première instance (allégué 49 de la réponse à la demande et allégué 151 de la duplique à la demande), le sens reste le même, à savoir que l'appelant avait des objectifs tendant au développement commercial de la banque. Ce fait n'est ainsi pas non plus nouveau.

S'agissant du fait que l'intimée a accepté la demande de l'appelant d'inclure AD_____ dans la liste des personnes appelées à donner leur retour sur l'appelant suite à la mise en place du premier PIP (allégué 70 de la réponse à appel), ce fait ne ressort pas, en tant que tel, de la procédure de première instance, de sorte qu'il est irrecevable mais n'est toutefois pas déterminant pour l'issue du litige.

Ensuite, le fait qu'un premier PIP ait été mis en œuvre par l'intimée pour aider l'appelant à corriger son comportement (allégué 71 de la réponse à appel) a été allégué par l'intimée (allégué 25 de la réponse à la demande en paiement). Le nom du collaborateur qui a initié cette mesure au sein de l'intimée ressort par ailleurs de la pièce produite à l'appui de l'allégué. Il ne s'agit ainsi pas non plus d'un fait nouveau. En tout état, cette précision n'est pas non plus déterminante pour l'issue du litige.

S'agissant des relations entre l'appelant et T_____ (allégué 77 de la réponse à appel) et X_____ (allégué 87 de la réponse à appel), l'appelant a allégué en première instance que celles-ci étaient conflictuelles (allégués 66 et 69 de la réplique à la demande) ce que l'intimée a contesté. Le fait pour cette dernière d'écrire dans sa réponse à appel que T_____ était correct avec l'appelant et que X_____ savait se montrer juste ne sont ainsi pas non plus des faits nouveaux mais une autre manière de contester les allégués de l'appelant.

Il en va de même concernant le fait que, nonobstant l'assurance de l'appelant donnée à l'intimée sur sa volonté de s'améliorer, un incident était intervenu avec W_____ (allégué 93 de la réponse à appel). Ces faits ressortent de la procédure de première instance (allégués 55 et 56 de la réponse à la demande) et ne sont pas nouveaux.

L'allégué selon lequel l'appelant a eu l'occasion de se déterminer sur l'évaluation 2018 et de faire des commentaires (allégué 108 de la réponse à appel) ressort de la réponse à la demande en paiement (allégué 65 de la réponse à la demande). Il ne s'agit pas d'un fait nouveau.

Contrairement à ce que soutient l'appelant, le fait de dire qu'il résulte d'un courriel de l'intimée à son attention du mois de juillet 2018 que l'appelant n'avait pas été proactif (allégué 119 de la réponse à appel) est une paraphrase de l'allégué relevant de la procédure de première instance (allégué 52 de la réponse à demande). Il ne s'agit pas d'un fait nouveau.

Les allégués relatifs au courriel de l'Association suisse des employés de banque (ASEB) (allégués 126 à 129 de la réponse à appel) ressortent également des écritures de première instance de l'appelant (allégués 54 et suivants de l'écriture intitulée "*allégués complémentaires à la demande en paiement*"). Que ces faits n'aient pas été allégués par l'intimée devant les premiers juges n'est pas pertinent. Ces faits ne sont pas nouveaux.

Enfin, s'agissant du fait que Y_____ n'était pas tombé malade durant le délai de congé (allégué 134 de la réponse à appel), il découle des déclarations du précité en qualité de témoin. Bien qu'aucune des parties n'ait, par la suite, rattaché ce fait à un allégué complémentaire, ce fait peut être considéré comme une déduction du fait que cet employé avait perçu des indemnités de départ (allégué 41 de la demande en paiement) et que l'intimée ne versait pas d'indemnité en cas de prolongation du délai de congé pour quelque motif que ce soit (allégué 100 de la réponse à la demande). Ainsi, le fait allégué par l'intimée en appel est une déduction faite des deux allégués précités qui ressortent de la procédure de première instance. Ce fait n'est ainsi pas nouveau non plus.

3. L'appelant se plaint du refus du Tribunal d'ordonner la production par l'intimée de tout document en lien avec les mesures d'accompagnement et/ou indemnités de départ, notamment le plan social, ainsi que l'audition de douze témoins supplémentaires. Il soutient qu'il s'agit d'une violation de son droit d'être entendu sous l'angle de son droit à faire administrer des preuves. Il sollicite en outre que la Cour donne suite à ces conclusions préalables ou renvoie le dossier aux premiers juges pour instruction complémentaire et nouvelle décision.

3.1.1 Le droit à la preuve (art. 29 al. 2 Cst., art. 8 CC, art. 152 CPC) octroie à toute personne à laquelle incombe le fardeau de la preuve le droit, pour établir un

fait pertinent contesté, de faire administrer les moyens de preuve adéquats, pour autant qu'ils aient été proposés régulièrement et en temps utile. En revanche, ce droit n'est pas en cause lorsque le juge, par une appréciation anticipée, arrive à la conclusion que la mesure requise n'apporterait pas la preuve attendue, ou ne modifierait pas la conviction acquise sur la base des preuves déjà recueillies. Dans ce cas, le recourant doit invoquer l'arbitraire (art. 9 Cst.) dans l'appréciation des preuves (arrêt du Tribunal fédéral 4A_228/2022 du 27 septembre 2022 consid. 4.1).

3.1.2 Conformément à l'art. 316 al. 3 CPC, l'instance d'appel peut librement décider d'administrer des preuves: elle peut ainsi ordonner que des preuves administrées en première instance le soient à nouveau devant elle, faire administrer des preuves écartées par le tribunal de première instance ou encore décider l'administration de toutes autres preuves. Néanmoins, cette disposition ne confère pas à l'appelant un droit à la réouverture de la procédure probatoire et à l'administration de preuves. Le droit à la preuve, comme le droit à la contre-preuve, découlent de l'art. 8 CC ou, dans certains cas, de l'art. 29 al. 2 Cst., dispositions qui n'excluent pas l'appréciation anticipée des preuves. L'instance d'appel peut en particulier rejeter la requête de réouverture de la procédure probatoire et d'administration d'un moyen de preuve déterminé présentée par l'appelant si celui-ci n'a pas suffisamment motivé sa critique de la constatation de fait retenue par la décision attaquée. Elle peut également refuser une mesure probatoire en procédant à une appréciation anticipée des preuves, lorsqu'elle estime que le moyen de preuve requis ne pourrait pas fournir la preuve attendue ou ne pourrait en aucun cas prévaloir sur les autres moyens de preuve déjà administrés par le tribunal de première instance, à savoir lorsqu'il ne serait pas de nature à modifier le résultat des preuves qu'elle tient pour acquis (ATF 138 III 625 consid. 2.3 et 374 consid. 4.3.1-4.3.2; arrêt du Tribunal fédéral 5A_906/2012 du 18 avril 2013 consid. 5.1.2).

3.2 En l'espèce, dans le jugement entrepris le Tribunal a motivé son refus tant s'agissant de la production de pièces que de l'audition des témoins supplémentaires. Aucune violation du droit d'être entendu ne peut être retenue sous cet angle.

3.2.1 Le Tribunal a expliqué, s'agissant de la demande de production de pièce, que le plan social existait pour une durée déterminée allant de 2015 à 2017, soit durant une période antérieure au licenciement de l'appelant, et que la pratique de l'intimée de verser des indemnités de départ en cas de licenciement pour motifs économiques était établie et n'était en outre pas contesté par l'intimée. Il a ainsi considéré, par appréciation anticipée des preuves, que la production des documents requis par l'appelant ne permettrait pas de modifier le résultat qu'il tenait pour acquis.

Cette appréciation ne prête pas le flanc à la critique. A cela s'ajoute que l'intimée ne conteste ni le calcul du montant de l'indemnité de départ, à savoir un mois par année de service, plafonné à douze mois, ni que l'indemnité de départ est uniquement octroyée en cas de non prolongation des rapports de travail pour cause de maladie ou d'accident ni le fait qu'elle est octroyée uniquement si le licenciement n'est pas imputable au travailleur. Ces faits sont tous établis, contrairement à ce que prétend l'appelant, ce qui permettra, cas échéant, de calculer son indemnité de départ. Au demeurant, il n'est pas établi que des documents écrits formalisant la pratique de l'intimée s'agissant du versement desdites indemnités depuis 2017 existent. Le plan social, ayant été valable entre 2015 et 2017, ne peut en outre pas être pris pour référence s'agissant du cas de l'appelant, contrairement à ce que celui-ci soutient, puisque des modifications des modalités ont pu intervenir depuis lors, de sorte que la force probante d'un tel document serait en tout état amoindrie.

Par conséquent, c'est à juste titre que le Tribunal n'a pas ordonné la production des documents requis par l'appelant. La Cour n'y donnera donc pas suite non plus. Le chiffre 2 du dispositif du jugement entrepris sera ainsi confirmé.

3.2.2 Concernant l'audition de témoins supplémentaires, selon l'appelant, elles devraient porter, d'une part, sur l'existence et les modalités du plan social et des indemnités de départ en cas de licenciement pour motifs économiques. Or, comme relevé ci-dessus (cf. consid. 3.2.1. *supra*), ces faits ne sont pas contestés ou ont déjà été établis. D'autre part, ces témoins devaient être entendus sur les performances de l'appelant, les notations et évaluations de l'appelant et la pression subie par celui-ci, soit des éléments ressortant déjà des documents figurant au dossier et ayant fait l'objet de nombreux témoignages.

C'est ainsi à juste titre que les premiers juges ont apprécié de manière anticipée les preuves déjà recueillies, considérant que l'audition des douze témoins supplémentaires n'apporteraient pas d'éléments nouveaux susceptibles de renverser la conviction qu'ils avaient acquise. La Cour n'y donnera pas suite non plus au vu de ce qui précède. Le chiffre 3 du dispositif du jugement attaqué sera dès lors confirmé.

- 4.** L'appelant fait grief aux premiers juges de ne pas avoir retenu que son licenciement était abusif.

4.1 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 toutefois limité

par les dispositions sur le congé abusif (arrêt du Tribunal fédéral 4A_485/2016 du 28 avril 2017 consid. 2.1).

Est abusif le congé donné pour l'un des motifs énumérés à l'article 336 CO, qui concrétise avant tout l'interdiction générale de l'abus de droit, et y assortit les conséquences juridiques adaptées au contrat de travail (ATF 132 III 115 consid. 2.1, trad. *in* JdT 2006 I p. 152 ; 131 III 535 consid. 4.2 ; arrêt du Tribunal fédéral 4A_224/2018 du 28 novembre 2018 consid. 3.1). Cette liste n'est pas exhaustive. Un congé peut donc se révéler abusif dans d'autres situations que celles énoncées par la loi; elles doivent toutefois apparaître comparables, par leur gravité, aux hypothèses expressément envisagées (ATF 136 III 513 consid. 2.3; 132 III 115 consid. 2.1; 131 III 535 consid. 4.2). Ainsi, le caractère abusif du congé peut résider dans le motif répréhensible qui le sous-tend, dans la manière dont il est donné, dans la disproportion évidente des intérêts en présence, ou encore dans l'utilisation d'une institution juridique de façon contraire à son but (ATF 136 III 513 consid. 2.3; 132 III 115 consid. 2.2 et 2.4).

4.1.1 Le congé est en particulier abusif lorsqu'il est donné par une partie pour une raison inhérente à la personnalité de l'autre partie, à moins que cette raison n'ait un lien avec le rapport de travail ou ne porte sur un point essentiel un préjudice grave au travail dans l'entreprise (art. 336 al. 1 let. a CO).

Le licenciement n'est en principe pas abusif lorsque le travailleur présente des manquements ou des défauts de caractère qui nuisent au travail en commun (forte personnalité, agressivité, grossièreté, etc.; arrêts du Tribunal fédéral 4A_130/2016 du 25 août 2016 consid. 2.2; 4A_309/2010 du 6 octobre 2010 consid. 2.4-6; DUNAND, *in* Commentaire du contrat de travail, 2^{ème} éd. 2022, n. 32 *ad* art. 336 CO). Le congé notifié en raison du caractère conflictuel de l'employé n'est pas abusif, lorsque l'employeur a au préalable pris toutes les mesures que l'on pouvait attendre de lui pour désamorcer le conflit en vertu de l'art. 328 CO (PERRENOUD, *in* Commentaire romand, Code des obligation I, n. 20 *ad* art. 336 CO). Rien n'empêche un employeur, confronté à une ambiance de travail tendue, de chercher à rétablir la situation en licenciant un ou plusieurs des employés concernés dans la mesure où les articles 336 al. 1 let. a CO et 328 CO sont respectées. Il n'est ainsi pas abusif de licencier un employé après que celui-ci a provoqué une altercation (arrêt du Tribunal fédéral 4A_217/2016 du 19 janvier 2017 consid. 4.2).

4.1.2 Le congé est également abusif lorsqu'il est donné par une partie seulement afin d'empêcher la naissance de prétentions juridiques de l'autre partie, résultant du contrat de travail (art. 336 al. 1 let. c CO).

Tel est le cas lorsque la résiliation du contrat de travail d'un employé est destinée en réalité, sous un motif fallacieux, à éviter de devoir lui verser les prestations

d'un plan social (arrêt du Tribunal fédéral 4A_138/2008 du 30 mai 2008 consid. 3; DUNAND, *in* Commentaire du contrat de travail, 2^{ème} éd. 2022, n. 46 et 98 *ad* art. 336 CO).

4.1.3 Un "*motif économique*" constitue un intérêt digne de protection qui exclut généralement de considérer que le congé est abusif. Des motifs économiques peuvent se définir comme des motifs non inhérents à la personne du salarié, c'est à dire des raisons liées à la situation économique de l'entreprise. Pour être digne de protection, le motif économique doit dépendre d'une certaine gêne de l'employeur, ce qui exclut la seule volonté d'augmenter les profits. En principe, la mauvaise marche des affaires, le manque de travail ou des impératifs stratégiques commerciaux constituent des motifs économiques admissibles (DUNAND, Commentaire du contrat de travail, 2^{ème} éd. 2022, n. 108 *ad* art. 336 CO).

4.1.4 Lorsque plusieurs motifs de congé entrent en jeu et que l'un d'entre eux n'est pas digne de protection, il convient de déterminer si, sans le motif illicite, le contrat aurait été tout de même résilié : si tel est le cas, le congé n'est pas abusif (arrêt du Tribunal fédéral 4A_437/2015 du 4 décembre 2015 consid. 2.2.3 et 2.2.5; WYLER/HEINZER, Droit du travail, 4^{ème} éd. 2019, p. 806). En effet, la loi ne connaît pas la notion de congé partiellement abusif (SUBILIA/DUC, Droit du travail : éléments de droit suisse, 2^{ème} éd. 2010, n. 4 *ad* art. 336 CO, p. 550).

4.1.5 S'agissant d'une résiliation ordinaire, l'employeur n'est en principe pas tenu d'agir dans un délai déterminé à compter des faits qui motivent la résiliation. L'importance de la décision de licencier, pour les deux parties d'ailleurs, justifie généralement que l'employeur prenne le temps de la réflexion (arrêt du Tribunal fédéral 4A_309/2010 du 6 octobre 2010 consid. 2.6; DUNAND, *in* Commentaire du contrat de travail, 2^{ème} éd. 2022, n. 105 *ad* art. 336 CO).

4.1.6 La preuve du caractère abusif du congé incombe à la partie à laquelle celui-ci est signifié (art. 8 CC ; ATF 130 III 699 consid. 4.1 ; arrêt du Tribunal fédéral 4A_240/2017 du 14 février 2018 consid. 3). Cependant, la preuve ayant souvent pour objet des éléments subjectifs, le juge peut présumer en fait l'existence d'un congé abusif lorsque l'employé parvient à présenter des indices suffisants pour faire apparaître comme fictif le motif avancé par l'employeur, et le motif abusif plus plausible. Cette présomption de fait n'a cependant pas pour effet de renverser le fardeau de la preuve. La partie demanderesse doit alléguer et offrir un commencement de preuve d'un motif abusif de congé. De son côté, l'employeur ne saurait alors demeurer inactif ; il 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 ; arrêt du Tribunal fédéral 4A_437/2015 du 4 décembre 2015 consid. 2.2.5 ; DUNAND, *in* Commentaire du contrat de travail, 2^{ème} éd. 2022, n. 23 *ad* art. 336 CO; WYLER/HEINZER, Droit du travail, 4^{ème} éd. 2019, p. 805-806).

En cas de pluralité de motifs, lorsque l'employé est parvenu à démontrer l'existence d'un motif abusif, il incombe alors à l'employeur de prouver qu'il aurait licencié le travailleur même en l'absence du motif abusif (DUNAND, *in* Commentaire du contrat de travail, 2^{ème} éd. 2022, n. 25 *ad* art. 336 CO; WYLER/HEINZER, Droit du travail, 4^{ème} éd. 2019, p. 806).

4.2 En l'espèce, l'appelant soutient que son licenciement est abusif car les motifs invoqués par l'intimée n'auraient visé qu'à éviter à celle-ci de devoir lui verser les indemnités de départ prévues par sa pratique en cas de licenciement pour motifs économiques. Il prétend que le motif réel de son licenciement était justement économique.

Il est établi que l'intimée avait, au moment du licenciement de l'appelant, pour pratique de verser des indemnités de départ à ses collaborateurs licenciés pour motif économique, nonobstant le fait qu'elle n'avait plus de plan social valide en cours. Par licenciement économique, l'intimée a expliqué qu'elle entendait exclure tout licenciement en lien avec un motif imputable à l'employé, ce que le témoin S_____ a confirmé. Contrairement à ce que soutient l'appelant, le fait que ce témoin soit toujours employé par l'intimée ne permet pas, à lui seul, de retenir que ses déclarations ne seraient pas fiables. L'intimée a du reste expliqué qu'il n'existait aucun document formalisant les conditions d'octroi des indemnités de départ, de telle sorte qu'il ne peut lui être reproché d'avoir apporté la preuve de ces faits que par l'audition de témoins, ce qu'elle a fait.

Il y a ainsi lieu de déterminer quels étaient les motifs réels de la résiliation des rapports de travail puis d'examiner s'ils rendaient cette résiliation abusive au sens de l'art. 336 CO.

4.2.1 L'appelant critique la décision du Tribunal des prud'hommes d'avoir retenu que les motifs de licenciement invoqués par l'intimée étaient réels.

4.2.1.1 S'agissant du premier motif, à savoir, une performance globale jugée insuffisante et le non accomplissement des objectifs fixés par l'intimée, il ressort des évaluations de l'appelant que, concernant la qualité du travail et de l'atteinte des objectifs, seule celle de l'année 2017 fait état de la note "*Inconsistent Performer*", laquelle a été contestée par l'appelant compte tenu du malentendu à propos de sa fonction et des objectifs fixés à son égard. Sur ce point, l'évaluation précitée précise que l'appelant s'était acquitté des tâches administratives confiées et avait fait le nécessaire pour servir ses relations et que seul l'aspect financier n'était pas satisfaisant. Or, les enquêtes ont permis de constater que l'appelant faisait partie de l'équipe du *Servicing*, lequel avait pour but d'aider les *Hunters* au niveau administratif afin que ceux-ci atteignent leurs objectifs financiers. Bien que toutes les évaluations de l'appelant entre 2014 et 2017 fassent état de "*Financial Objectives*", les témoins ne sont pas unanimes s'agissant de l'existence

même d'objectifs financiers des *Servicing officers*, Q_____, elle-même *Servicing officer*, ayant indiqué qu'ils n'en avaient pas alors que R_____ et S_____, supérieurs hiérarchiques desdits *Servicing officers*, ont indiqué le contraire. Les témoins X_____ et S_____ ont également précisé que ce qui était reproché à l'appelant était, hormis son comportement, son manque de proactivité pour développer les affaires. Cela importe toutefois peu puisque l'intimée a finalement admis la contestation de l'appelant et rectifié son évaluation de "*Inconsistent Performer*" en "*Good Performer*", admettant ainsi que les prestations de l'appelant étaient suffisantes.

Il ne peut ainsi pas être retenu sur cette base que l'appelant aurait prêté le flanc à des reproches fondés au niveau de sa performance et aucun autre élément du dossier ne permet de le constater. Contrairement à ce qu'a relevé le Tribunal des prud'hommes, l'évaluation de milieu d'année 2014, lors de laquelle l'appelant a été jugé "*off-track*", ne se réfère pas à la performance de l'appelant mais à l'incident au niveau de son comportement intervenu durant le premier semestre de l'année 2014. L'évaluation précise en outre justement que cette mauvaise note lui est infligée nonobstant le fait que l'appelant a atteint ses objectifs en général. Ainsi, l'intimée admet là encore que les prestations de l'appelant étaient suffisantes.

Les témoignages de AA_____, Q_____, AB_____ et AD_____ permettent également d'admettre que l'appelant effectuait les tâches confiées à la satisfaction des clients, des gérants et des collègues avec lesquels il collaborait, seul X_____, supérieur hiérarchique de l'appelant, ayant indiqué que l'appelant "*sous-performait*", sans toutefois préciser en quoi les prestations fournies par ce dernier n'étaient pas à la hauteur des attentes de l'intimée.

Force est ainsi de constater que c'est à tort que le Tribunal des prud'hommes a retenu que le motif avancé par l'intimée de "*la performance globale insuffisante du travailleur et le non accomplissement des objectifs fixés*" était réel, et donc digne de protection.

4.2.1.2 Cela étant, le fait que ce premier motif ne se vérifie pas dans les faits ne permet pas encore de retenir que le congé serait abusif. Il convient de déterminer si, sans le motif illicite précité, le contrat aurait été de toute manière résilié compte tenu des deux autres motifs invoqués par l'intimée, soit un comportement et une attitude ne correspondant pas aux attentes de la banque et une collaboration difficile avec l'entourage professionnel.

A ce propos, s'il est vrai que de nombreux témoignages convergent s'agissant des bonnes relations professionnelles entre l'appelant et ses collègues (cf. témoins Z_____, AA_____, Q_____, AB_____, AC_____ et AD_____), l'esprit d'équipe de l'appelant n'était toutefois pas linéaire (cf. témoins R_____ et X_____). Les témoins AE_____ et AC_____ ont en outre nuancé quelque peu

leurs propos en précisant que la personnalité de l'appelant était forte, que celui-ci ne se liait pas avec tout le monde et que le ton pouvait parfois monter sans qu'il soit pour autant blessant. R_____ a également précisé que l'appelant manquait un peu de diplomatie selon à qui il s'adressait. Q_____ a, quant à elle, constaté qu'avec certains supérieurs hiérarchiques la relation de l'appelant était bonne et avec d'autres elle l'était moins, ce qu'a confirmé également AA_____. Ceci est également corroboré par les documents versés au dossier, soit les échanges de courriels et les évaluations de l'appelant. En effet, il ressort de ceux-ci que, certes l'esprit d'équipe de l'appelant s'était amélioré suite au premier PIP en 2014 mais il est également indiqué que l'appelant pouvait faire davantage pour ses collègues (cf. évaluation 2015). En outre, nonobstant le fait qu'il s'entendait bien avec une partie de ses collègues et de ses supérieurs hiérarchiques, il a tenu des propos inappropriés avec d'autres et les excuses qu'il leur a présentées ont été, à chaque fois, imposées à l'appelant par son supérieur hiérarchique direct, de sorte qu'elles n'ont pas été formulées de manière spontanée. Par ailleurs, il ressort également du dossier que ses propos inappropriés ne se sont pas limités aux collègues et à la hiérarchie de l'appelant mais ont également affecté la clientèle. En effet, selon le PIP de 2017 et le témoignage de X_____, l'appelant a tenu des propos négatifs sur l'intimée devant les clients. R_____, supérieure de l'appelant entre 2015 et 2016, a également déclaré se souvenir d'avoir dû intervenir à deux reprises auprès de l'appelant suite à des propos inadéquats qu'il avait tenu devant des clients.

Ce comportement, malgré la mise en œuvre d'un premier PIP en 2014, s'est ainsi répété et les améliorations constatées après les deux premiers incidents "*majeurs*" en 2012 et 2014 n'ont pas été pérennisées, puisqu'un autre incident, grave, est encore intervenu en juin 2018, ayant nécessité la mise en œuvre d'un deuxième PIP. L'appelant tente de justifier son comportement à cette occasion, d'une part, en expliquant qu'il n'avait pas été informé du blocage du compte dont il s'occupait, contrairement à ce qu'a retenu le Tribunal des prud'hommes et, d'autre part, qu'il subissait une grande pression de la part de X_____. Or, la première raison ne saurait justifier de traiter une collègue et, avec elle, l'ensemble des collaborateurs d'un secteur, de "*débiles*", et la seconde n'est pas établie. En effet, même si X_____ faisait subir une pression à certains collaborateurs (cf. témoins R_____ et S_____) – ce qui est contredit par le témoin AC_____ – plusieurs témoins ont indiqué que l'appelant ne s'était jamais plaint auprès d'eux (cf. témoins R_____ et S_____) et que la pression au sein de la banque dépendait aussi et surtout des clients (cf. témoins AA_____, Q_____ et AC_____), de sorte que la perte de contrôle de l'appelant en juin 2018 ne peut être considérée comme une conséquence d'un comportement de l'intimée.

Enfin, le fait que le licenciement soit intervenu plusieurs mois après l'avertissement écrit donné à l'appelant le 20 juin 2018 et alors que la situation s'était, une nouvelle fois, améliorée (en tout cas temporairement), ne suffit pas à rendre les motifs fictifs. En effet, comme relevé plus haut, le comportement de

l'appelant était fluctuant sur le long terme et, au vu de l'importance de la décision de licencier un travailleur exerçant ses fonctions depuis plus de dix ans et dont les prestations étaient pour le surplus suffisantes, justifie que l'intimée ait pris le temps de la réflexion avant de lui notifier son licenciement.

Compte tenu des éléments qui précèdent, les motifs invoqués par l'intimée concernant le comportement et l'attitude de l'appelant ainsi que la collaboration difficile de l'appelant avec l'entourage professionnel doivent être considérés comme réels. Ils constituaient, à eux seuls, un motif de résiliation digne de protection au sens de la jurisprudence (cf. consid. 4.1.1 ci-dessus) : à tout le moins depuis 2014 en effet, l'intimée avait à plusieurs reprises – que ce soit lors d'entretiens oraux avec les supérieurs directs de l'appelant ou dans le cadre de ses évaluations périodiques – attiré l'attention de celui-ci sur le fait que son comportement ne répondait pas aux valeurs attendues des collaborateurs de l'entreprise, les manquements de l'appelant en matière de communication, que ce soit avec les collaborateurs de l'entreprise, les clients ou ses supérieurs étant en particulier relevés. Des améliorations avaient été requises de sa part et des objectifs concrets lui avaient même été fixés dans le cadre d'un programme de plusieurs mois (PIP). Or, malgré ces mesures et les améliorations temporaires qui en ont résulté, l'appelant est régulièrement retombé dans ses travers, allant, lors de l'incident final de juin 2018, jusqu'à traiter une autre collaboratrice de l'intimée et l'ensemble des collègues de son secteur de "*débiles*", ne formulant des excuses que sur instruction de son supérieur direct.

Au vu de la gravité de ce dernier incident, ainsi que de l'absence de succès des précédentes mesures, il faut enfin admettre que les motifs relatifs au comportement de l'appelant et à sa difficulté à collaborer avec son entourage professionnel auraient à eux seuls déterminé l'intimée à résilier les rapports de travail, le rôle d'une insuffisance supposée de performance – dont l'intimé s'était accommodé depuis plusieurs années – paraissant à cet égard secondaire.

4.2.2 L'appelant soutient par ailleurs avoir rendu vraisemblable que le motif réel de la résiliation serait économique, autrement dit que l'intimée aurait pris cette décision dans un but de rationalisation de son activité. Il fait valoir à cet égard que, selon le témoin S_____, ce type de résiliation représentait 70% des licenciements au sein de l'intimée et que trois autres collaborateurs de son secteur avaient été licenciés pour de tels motifs en 2019. Le témoin X_____ avait pour sa part indiqué que l'intimée "*mettait beaucoup de pression*" pour réduire le nombre de ses collaborateurs. Enfin, le retard de l'intimée à lui communiquer les motifs de la résiliation constituerait un indice que ceux-ci auraient été confectionnés afin de dissimuler la véritable nature du licenciement.

Cette argumentation ne convainc pas.

Le fait qu'un peu plus des deux tiers des résiliations de contrats de travail données par l'intimée le soient pour des raisons économiques ne rend ainsi nullement vraisemblable que cela ait été le cas de celle donnée à l'appelant. Ce chiffre permet uniquement de retenir que cette cause de résiliation était fréquente, sans qu'aucune conclusion puisse en être tirée sur la situation particulière de l'appelant. A suivre ce dernier, l'argument pourrait du reste se retourner contre lui puisqu'il est établi qu'au cours de la seconde moitié de l'année 2019 trois autres employés de son équipe (soit 75 % des résiliations données en 2019) ont été licenciés pour des raisons économiques, ce qui donnerait une apparence de normalité statistique au fait que son licenciement, représentant 25 % des résiliations signifiées dans son équipe en 2019, l'ait été pour des motifs non économiques.

De la même manière, les déclarations du témoin X_____ sur la pression exercée par l'intimée pour diminuer les effectifs ne permettent en elles-mêmes, en l'absence de tout élément concret relatif au cas de l'appelant, de tirer aucune conclusion sur la nature de son licenciement. Sur ce point, le témoin a du reste confirmé que les motifs du licenciement résidaient dans la sous-performance de l'appelant et ses problèmes de comportement.

S'il est enfin établi que l'intimée a tardé à communiquer à l'appelant, à sa demande, les motifs de la résiliation, il paraît difficile d'en tirer des conclusions sur la véracité de ces motifs. D'une part, le témoin S_____ a indiqué qu'il s'agissait là d'un oubli. Le même témoin a du reste déclaré que ces motifs avaient été indiqués de vive voix à l'appelant lors de l'entretien de licenciement, ce que celui-ci conteste. D'autre part, on voit mal quel intérêt l'intimée aurait eu à retarder à dessein la communication des motifs de la résiliation, réels ou fictifs. A cet égard, il semble au contraire résulter des déclarations du témoin Y_____ que l'intimée, lorsqu'elle entendait procéder à un licenciement pour des motifs économiques, indiquait d'emblée à son collaborateur qu'il pourrait bénéficier d'une indemnité de départ. Le fait qu'une telle indication n'ait pas été donnée à l'appelant lors de l'entretien de résiliation donne donc à penser que l'intimée avait d'emblée l'intention de faire valoir d'autres motifs.

Compte tenu de ce qui précède, l'appelant n'est ainsi pas parvenu à prouver que son licenciement était abusif en raison d'un motif sous-jacent aux motifs avérés invoqués par l'intimée.

4.2.3 L'appelant ne se plaint au demeurant pas de la manière dont l'intimée lui a signifié son licenciement, de sorte qu'il n'est pas non plus abusif sous cet angle.

4.2.4 En définitive, l'appelant ayant échoué à établir le caractère abusif du congé, c'est à juste titre que le Tribunal des prud'hommes a rejeté ses prétentions pécuniaires tendant au versement d'une indemnité pour licenciement abusif.

-
5. L'appelant reproche aux premiers juges de ne pas avoir condamné l'intimée à lui verser une indemnité de départ.

5.1 Le plan social est une convention par laquelle l'employeur et les travailleurs fixent les moyens d'éviter les licenciements, d'en limiter le nombre ou d'en atténuer les conséquences (art. 335h al. 1 CO). Il fait partie des mesures destinées à protéger le travailleur en cas de licenciements collectifs (ATF 133 III 213 consid. 4.3 ; arrêt du Tribunal fédéral 4A_74/2018 du 28 juin 2018 consid. 6.4).

En dehors des cas pour lesquels la négociation d'un plan social est légalement obligatoire, il est possible que l'employeur propose unilatéralement un plan social à ses travailleurs. Il s'agit d'une offre au sens juridique qui, si elle est acceptée par les employés (après négociation ou même tacitement ; cf. art. 6 CO), lie les parties et devient un complément au contrat individuel de travail conclu avec chaque travailleur (ATF 133 III 32 consid. 6.1; arrêt du Tribunal fédéral 4A_610/2012 du 28 février 2013 consid. 2.2). Un engagement purement unilatéral n'est d'ailleurs pas exclu (arrêt du Tribunal fédéral 4A_610/2012 du 28 février 2013 consid. 2.2). On peut aussi imaginer que l'employeur ne fasse qu'une déclaration d'intention sans volonté de s'obliger, ce qui reste sans effet juridique (ATF 132 III 32 consid. 6.1 ; arrêt du Tribunal fédéral 4A_610/2012 du 28 février 2013 consid. 2.2).

S'agissant des prestations offertes ou convenues dans le cadre d'un plan social, à l'instar de la jurisprudence rendue en matière de gratifications, l'égalité de traitement doit être respectée, en ce sens que les critères d'allocation de prestations supplémentaires doivent être définis de manière objective, en traitant de manière égale les travailleurs qui se trouvent dans une situation comparable. Toutefois, la liberté contractuelle prévaut sur l'égalité de traitement lorsque les distinctions ne sont ni arbitraires ni illicites. Les critères, qui peuvent être pris en considération pour déterminer les catégories de travailleurs ayant droit au plan social ou à certaines de ses prestations, peuvent être notamment la fonction du travailleur, son niveau hiérarchique, son salaire, son ancienneté, le fait d'avoir refusé un poste de travail alternatif proposé à l'initiative de l'employeur, la formation et des considérations sociales (WYLER/HEINZER, Droit du travail, 4^e éd. 2019, p. 692).

5.2 En l'espèce, le Tribunal a retenu que, compte tenu de la définition des licenciements pour "*motifs économiques*" utilisée par l'intimée pour déterminer à qui elle entendait verser une indemnité de départ, à savoir une résiliation qui n'est pas en relation avec un comportement imputable à l'employé, l'appelant ne pouvait pas prétendre au versement d'une indemnité de départ puisqu'il avait justement été licencié pour des motifs qui lui étaient imputables. En outre, étant tombé malade durant le délai de congé – ce qui avait eu pour conséquence de prolonger la fin des rapports de travail – l'appelant ne remplissait en tout état pas la condition supplémentaire pour l'octroi desdites indemnités.

Le raisonnement concernant la première condition doit être confirmé à la lumière des développements sus-exposés, à savoir compte tenu du fait que deux des trois motifs de licenciement invoqués par l'intimée ont été confirmés (cf. consid. 4.2.1 *supra*). En outre, même si l'appelant était parvenu à rendre vraisemblable que le licenciement avait une certaine composante économique, ce qui n'est pas le cas (cf. consid. 4.2.2 *supra*), il n'en serait pas moins demeuré essentiellement fondé sur un comportement imputable à l'appelant. La différence de traitement avec les autres employés licenciés la même année que l'appelant pour des motifs purement économiques, soit selon la définition utilisée par l'intimée sans relations avec leur comportement, n'apparaît ainsi ni arbitraire ni contraire aux droits de la personnalité de celui-ci. Elle n'apparaît au demeurant pas dénuée de pertinence, puisque le versement d'une indemnité de départ par l'intimée est une démarche purement volontaire suite à la fin de la période prévue dans le plan social. En effet, selon l'expérience générale de la vie, un employeur ne proposerait pas une telle indemnité à un employé licencié pour des motifs liés à son comportement.

Compte tenu de ce qui précède, l'examen de la deuxième condition (l'absence de versement de l'indemnité en cas de prolongation du contrat en raison d'une incapacité de travail) ainsi que de sa légalité, peut souffrir de demeurer indécise, la première condition n'étant de toute manière pas réalisée.

C'est par conséquent à juste titre que le Tribunal des prud'hommes a rejeté la prétention pécuniaire de l'appelant tendant au versement d'une indemnité de départ.

6. L'appelant fait grief aux premiers juges de ne pas avoir donné suite à ses demandes de modification du certificat de travail.

6.1 Selon l'art. 330a al. 1 CO, le travailleur peut demandeur en tout temps à l'employeur un certificat de travail portant sur la nature et la durée des rapports de travail, ainsi que sur la qualité de son travail et sa conduite. Ce document a pour but de faciliter l'avenir économique du travailleur. Il doit être véridique et complet (ATF 129 III 177 consid. 3.2). Le choix de la formulation appartient en principe à l'employeur; conformément au principe de la bonne foi, la liberté de rédaction reconnue à celui-ci trouve ses limites dans l'interdiction de recourir à des termes péjoratifs, peu clairs ou ambigus, voire constitutifs de fautes d'orthographe ou de grammaire. Le certificat doit contenir la description précise et détaillée des activités exercées et des fonctions occupées dans l'entreprise, les dates de début et de fin de l'engagement, l'appréciation de la qualité du travail effectué ainsi que de l'attitude du travailleur. S'il doit être établi de manière bienveillante, le certificat peut et doit contenir des faits et appréciations défavorables, pour autant que ces éléments soient pertinents et fondés (arrêts du Tribunal fédéral 4A_117 et 4A_127/2007 du 13 septembre 2007 consid. 7.1; 4C.129/2003 du 5 septembre 2003, reproduit in JAR 2004 p. 308, consid. 6.1 p. 313 s).

6.2 En l'espèce, c'est à juste titre que l'appelant sollicite l'ajout de la phrase "*Participate to the growth of revenue, increase AUM of portfolio and increase inflows of net new money (NNM), achieving growth by leveraging brand, and the quality of his service*". En effet, les objectifs financiers concernaient surtout les *Relationship manager*, fonction que l'appelant a occupée avant de faire partie de l'équipe du *Servicing*. Même si demeure litigieuse la question de savoir si les objectifs financiers concernaient également les *Servicing officers*, il ressort, quoi qu'il en soit, de toutes les évaluations de l'appelant que son rôle incluait la tâche de suivre les relations afin de créer du revenu ("*to manage existing relationship in order to generate new AUM and Gross Revenue*"). Par ailleurs, l'évaluation de milieu d'année 2015 indique que l'appelant avait participé au développement du NNM. Et les évaluations de 2014 à 2017 fixent clairement un NNM à atteindre, lequel n'était jamais le même. Partant, il y a lieu d'ajouter la phrase précitée au certificat de travail de l'appelant.

Par rapport aux tâches "*Work closely with other Bank Departments*" et "*Provide assistance to follow Relationship Managers*", celles-ci sont déjà décrites en d'autres termes dans le certificat de travail ("*Work closely with other Bank Departments to [...]*" et "*Provide support to client's portfolio management*"), de sorte que c'est à raison que le Tribunal des prud'hommes a refusé de les mentionner une seconde fois.

Concernant les mentions "*Participate in training (ongoing process)*", l'appelant n'a pas démontré avoir suivi des formations particulières, de sorte que c'est à juste titre que le Tribunal des prud'hommes a refusé cet ajout dans le certificat de travail.

S'agissant de l'énumération contenue entre parenthèse après "*Ensure follow-up on all risk and compliance issues*", l'appelant s'étant limité à alléguer avoir procédé à des activités particulières pour la préparation des dossiers pour le comité de risque dépassant les activités normales de tous les employés de la banque sans toutefois le démontrer, il ne peut en être tenu compte. Il en va de même de la mention "*Work on the new bank's strategy, informing client about new conditions*".

En ce qui concerne les phrases "*Work very tense in stressed time*" et "*Work in stress and tense time and ensure a daily follow up*" que l'appelant souhaite ajouter, il s'agit, d'une part, de deux phrases quasiment identiques et, d'autre part, d'une appréciation de l'appelant s'agissant de ses propres tâches, laquelle peut ne pas être partagée par l'intimée; la fin de phrase "*ensure a daily follow-up*" n'est pour sa part pas suffisamment précise. C'est dès lors à juste titre que le Tribunal des prud'hommes ne les a pas intégrées au certificat de travail.

S'agissant de l'ajout "*dealing in an ever changing and stringent regulatory environment*" et de la tâche "*operate in a tough KYC process environment*", c'est à

juste titre que le Tribunal des prud'hommes a considéré qu'il ne s'agissait pas de responsabilités et de tâches d'un collaborateur mais d'une appréciation subjective de l'environnement de travail de l'appelant que l'intimée pouvait ne pas partager, étant précisé que celle-ci a tout de même indiqué dans le certificat de travail que l'appelant avait fait preuve d'une bonne adaptabilité dans le cadre de conditions changeantes, même en étant sous pression. La formulation est dès lors déjà bienveillante et réaliste.

Enfin, concernant les superlatifs que l'appelant souhaite ajouter, il n'y a pas lieu d'y donner suite non plus. En effet, il ressort des évaluations que l'appelant n'avait jamais été noté "*Excellent Performer*" mais seulement "*Good Performer*", ce terme reflétant en réalité des performances se situant dans la moyenne. Aucun autre élément au dossier ne permet de démontrer que les notes, même les meilleures qu'il ait obtenues, étaient sous-évaluées. Partant, les termes employés par l'intimée correspondent déjà à la réalité tout en étant bienveillants. C'est à juste titre que le Tribunal des prud'hommes a refusé d'ajouter les superlatifs souhaités par l'appelant.

Par conséquent, le chiffre 4 du dispositif du jugement entrepris sera réformé dans le sens qui précède.

7. **7.1** Les frais judiciaires sont perçus dans les litiges prud'homaux lorsque la valeur litigieuse excède 75'000 fr. en première instance et 50'000 fr. en appel (art. 113 al. 2 let. d, 114 let. c et 116 al. 1 CPC; art. 19 al. 3 let. c LaCC).

Ils sont mis à la charge de la partie succombante ou, si aucune des parties n'obtient entièrement gain de cause, répartis selon le sort de la cause (art. 106 al. 1 et 2 CPC).

Les frais judiciaires sont compensés avec les avances fournies par les parties (art. 111 al. 1 CPC). La partie à qui incombe la charge des frais restitue à l'autre partie les avances que celle-ci a fournies (art. 111 al. 2 CPC).

Si l'instance d'appel statue à nouveau, elle se prononce sur les frais de la première instance (art. 318 al. 3 CPC).

En matière prud'homale, il n'est pas alloué de dépens (art. 22 al. 2 LaCC).

7.2.1 En l'espèce, le montant des frais judiciaires de première instance, arrêté à 2'350 fr., n'a pas été remis en cause et a été fixé conformément aux dispositions légales applicables (art. 19 al. 3 let. c LaCC; art. 5 et 69 RTFMC). Il sera donc confirmé et compensé avec l'avance de même montant versée par l'appelant.

Dans la mesure où l'appelant n'obtient que très partiellement gain de cause, à savoir sur une seule phrase du certificat de travail, la mise de l'intégralité des frais à sa charge sera maintenue.

Les chiffres 6 à 8 du dispositif du jugement entrepris seront dès lors confirmés.

7.2.2 Les frais judiciaires d'appel seront arrêtés à 2'200 fr. (art. 5 et 71 RTFMC), mis à la charge de l'appelant qui succombe pour l'essentiel et compensés avec l'avance de même montant fournie par l'appelant, laquelle reste acquise à l'Etat.

7.3 Il ne sera alloué aucun dépens de première et second instance.

* * * * *

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

A la forme :

Déclare recevable l'appel interjeté par A_____ le 9 juin 2022 contre les chiffres 2, 3, 4, 5, 7, 8 et 10 du dispositif du jugement JTPH/139/2022 rendu le 10 mai 2022 par le Tribunal des prud'hommes dans la cause C/12635/2020-4.

Au fond :

Annule le chiffre 4 du dispositif du jugement précité.

Cela fait et statuant à nouveau :

Condamne B_____ à remettre à A_____ un certificat de travail, sur papier à en-tête de B_____, dont la teneur sera la suivante :

"Work Certificate

We, the undersigned, representing B_____, hereby confirm that Mr A_____, born on _____ 1967, was employed by our Company in Geneva from 15 January 2007 to 31 January 2020.

He joined us as a Junior Relationship Manager, with the corporate title of Associate within the O_____ Desk department. On 01 September 2009 he became Relationship Manager within the P_____ department. On 01 April 2012 he was awarded the corporate title of Associate Director. On September 2014 he was asked to take over the servicing of a key relationship from AG_____ and he transferred within the AG_____ department on 01 April 2017.

In this role, his main responsibilities were to:

- Participate to the growth of revenue, increase AUM of portfolio and increase inflows of net new money (NNM), achieving growth by leveraging brand, and the quality of his service.*
- Have regular contact and meetings with clients.*
- Provide support to client's portfolio management.*
- Ensure client's objectives are met through the portfolio allocation.*
- Ensure clients are aware of their level of risk.*
- Follow up portfolios on a regular basis and develop client's profitability.*

-
- *Research account and transaction records to resolve basic discrepancies, answer questions, or provide documentation on client activities.*
 - *Work closely with other Bank Departments to maintain B_____ internal control standards, including timely implementation of internal audit points together with any issues raised by external regulators.*
 - *Ensure follow-up on all risk and compliance issues.*
 - *Minimize operational losses.*

We are pleased to confirm that A_____ was a competent employee, committed to both his work and the Company. He demonstrated good adaptability in dealing with changing conditions, even under pressure. A_____ efficiently handled all his duties with autonomy and a good sense of responsibility and was keen to learn and apply newly acquired knowledge.

A_____’s behaviour with clients, peers and superiors was courteous and professional. He maintained good working relationships. When dealing with confidential matters, A_____ entirely fulfilled our requirements and handled his tasks with great diligence.

A_____ left and is free of all obligations except those bound to his contractual obligations and those bound to the Swiss banking and commercial pursuant to article 47 of the Swiss Federal Banking Act, article 35 of the Swiss Data Protection Act, Article 162 of the Swiss Penal Code and article 321a § 4 of the Swiss Code of Obligations.

We would like to take this opportunity to thank Mr A_____ for his contribution to the Company and wish him every success for his future endeavours.

Geneva, 03 February 2020"

Confirme le jugement entrepris pour le surplus.

Déboute les parties de toutes autres conclusions.

Sur les frais d'appel :

Arrête les frais judiciaires d'appel à 2'200 fr., les met à la charge de A_____ et les compense avec l'avance de frais de même montant qu'il a fournie, qui reste acquise à l'Etat de Genève.

Dit qu'il n'est pas alloué de dépens d'appel.

Siégeant :

Monsieur Patrick CHENAUX, président; Madame Nadia FAVRE, juge employeur;
Madame Ana ROUX, juge salarié; Monsieur Javier BARBEITO, greffier.

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.