

Bundesgericht
Tribunal fédéral
Tribunale federale
Tribunal federal

4A 333/2018

Arrêt du 4 septembre 2018

Ire Cour de droit civil

Composition

Mmes les Juges fédérales
Kiss, Présidente, Klett et May Canellas.
Greffière : Mme Godat Zimmermann.

Participants à la procédure

X. _____,
recourante,

contre

Z. _____, représentée par Me Vincent Carron,
intimée.

Objet

contrat de travail; licenciement abusif,

recours contre l'arrêt rendu le 27 avril 2018 par la Chambre des prud'hommes de la Cour de justice du canton de Genève (C/4863/2015-3, CAPH/60/2018).

Faits :

A.

Le 1^{er} septembre 2011, X. _____ a été engagée par Z. _____, en qualité de juriste pour un salaire annuel brut de 95'000 fr. Elle a intégré le département juridique, composé de deux autres personnes, dont sa supérieure hiérarchique.

De décembre 2012 à février 2014, l'employée a notamment participé aux négociations avec les syndicats du personnel relatives au renouvellement de la convention collective de travail (CCT) des... Son rôle consistait à prendre le procès-verbal des séances et à apporter des conseils juridiques. Son attitude agressive durant ces négociations a été dénoncée par les syndicats jusqu'au conseil d'administration de l'employeuse et a nui au bon déroulement de celles-ci.

En date du 7 décembre 2012, Z. _____ et l'entreprise A. _____ se sont rencontrés en vue de finaliser un projet de Memorandum of Understanding; l'employée y participait en compagnie de B. _____. Cette réunion s'est mal déroulée, l'employée ayant eu un comportement inadéquat et adopté un ton agressif. Quelques jours plus tard, la direction de Z. _____ a convoqué B. _____ pour un compte rendu de la réunion, car l'entreprise A. _____ s'était plainte et avait demandé "si on était en guerre". Des excuses ont été présentées dans le cadre d'une réunion informelle, à laquelle l'employée n'a pas participé.

A la suite des divers manquements de comportement et de caractère relevés courant 2012 et début 2013, Z. _____ a organisé, le 3 juillet 2013, une séance intitulée " green and red " entre le Chief Operating Officer de l'employeuse, la cheffe du service juridique et l'employée. Il s'agissait de mettre en évidence les points faibles de X. _____, afin que celle-ci puisse s'améliorer avec le concours de sa supérieure hiérarchique; ils consistaient notamment dans le fait de foncer tête baissée sans réfléchir, de ne pas être à l'écoute des autres et d'utiliser un ton agressif en s'adressant à autrui, thèmes récurrents.

Par courriel du 18 juillet 2013, un employé de Z. _____ a informé la cheffe du service juridique d'un événement lors duquel l'employée avait eu une réaction totalement déplacée et inacceptable à la suite d'une requête anodine d'une collègue de bureau.

Fin 2013, le directeur des ressources humaines de Z. _____, sur le point de partir à la retraite, a informé la cheffe du service juridique du ton agressif et peu acceptable adopté par l'employée à son égard dans le cadre d'un échange relatif à l'entreposage momentané de classeurs personnels. Les

mots utilisés par l'employée l'avaient choqué; il suggérait à la cheffe du service juridique de faire suivre à l'employée la formation interne intitulée " ni hérissos ni paillasons", liée à la gestion des émotions.

Lors d'une séance du 29 janvier 2014, les syndicats du personnel de Z._____ se sont plaints avec véhémence auprès du conseil d'administration de la société du comportement de l'employée lors des négociations de la CCT. Selon le procès-verbal de cette séance, de multiples questions ont été posées sur le comportement de X._____, afin de comprendre la problématique, et la conclusion s'est dégagée que les reproches étaient justifiés. Le conseil d'administration a demandé que des "actions " soient entreprises afin de régler la situation.

Le 4 février 2014, dans le cadre du renouvellement d'un contrat avec C._____, partenaire essentiel de Z._____, auquel elle participait, l'employée a fait parvenir un courriel au ton agressif et tout à fait inadéquat à la juriste de C._____ concernant la clause pénale prévue dans le projet de contrat. Le renouvellement contractuel devait être simple et rapide, mais ce courriel a été considéré comme insultant, de sorte que C._____ a indiqué ne plus vouloir négocier avec X._____. La cheffe du service juridique a dû présenter des excuses à C._____.

L'employée a, à répétées reprises et devant plusieurs employés de Z._____, dénigré tant sa collègue que sa cheffe de service, se considérant bien plus compétente et supérieure.

Lors de l'entretien du 12 février 2014 avec sa cheffe de service et la responsable des ressources humaines, X._____ a été licenciée pour le 31 mai 2014 et libérée le jour même de son obligation de travailler. Durant cet entretien, une convention de départ, pour solde de tout compte, a été proposée à l'employée, qui l'a refusée.

Le lendemain, l'employée a pris la liberté de contacter par téléphone le CEO de Z._____ pour obtenir des explications sur son licenciement.

L'employée a été en incapacité de travail pour cause de maladie du 13 février au 6 mai 2014.

Par courrier du 19 février 2014, elle a indiqué à Z._____ avoir été profondément blessée par la manière dont elle avait été licenciée. Les motifs qui lui avaient été exposés succinctement le 12 février 2014 fondaient selon elle un congé discriminatoire et donc abusif. Elle a requis une motivation circonstanciée de son congé, ainsi qu'une copie de son dossier personnel et des évaluations dont elle avait fait l'objet.

Par courrier du 6 mars 2014, l'employeuse lui a rappelé que les raisons de son licenciement étaient essentiellement liées à son comportement. Elle s'exprimait régulièrement de manière agressive et irrespectueuse avec son entourage professionnel (collègues, hiérarchie et partenaires externes), ne respectait pas son cahier des charges, ni le rôle qui lui incombait. Elle avait, à plusieurs reprises, critiqué et remis en cause le travail et les compétences de ses collègues, ainsi que sa hiérarchie. En outre, elle ne gérait pas ses priorités. L'ensemble de ces problèmes répétés avaient eu un impact sur son travail et le bon fonctionnement de la société. Malgré les nombreuses remises à l'ordre, la situation s'était progressivement aggravée, ce qui avait définitivement brisé le lien de confiance. Son licenciement n'était donc pas abusif et sa personnalité avait été respectée. Z._____ a toutefois réitéré sa proposition de convention de départ et lui a imparti un délai pour l'accepter, en vain.

Par courrier du 5 juin 2014, l'employeuse a pris note du fait que l'employée avait recouvré une pleine capacité de travail dès le 7 mai 2014, de sorte que le délai de congé prendrait fin le 31 mai 2014. Elle lui a également transmis son dossier personnel - lequel contenait, entre autres, son évaluation 2012 dont il ressort qu'elle avait atteint ses objectifs, ainsi que des courriels adressés à sa hiérarchie par différentes personnes quant à son comportement - de même qu'un certificat de travail intermédiaire.

Par courriers des 13 juin et 27 août 2014, l'employée a contesté les motifs de son licenciement et sollicité la modification de ce certificat.

Le 9 septembre 2014, l'employeuse lui a adressé un certificat de travail final.

B.

Après l'échec de la conciliation, X._____ a saisi, le 24 septembre 2015, le Tribunal des prud'hommes du canton de Genève d'une demande dirigée contre Z._____ et tendant au paiement de 47'791 fr.50 bruts à titre d'indemnité pour licenciement abusif, 68 fr.20 à titre de remboursement des frais de téléphone professionnel, 170 fr. à titre de remboursement de la cotisation payée pour devenir membre de l'association W._____, d'au moins 5'000 fr. à titre d'indemnité pour tort moral, de 25'949 fr.30 à titre d'indemnité perte de gain en raison de son inscription forcée au chômage, le tout avec intérêts, ainsi que d'une indemnité équitable en raison de l'impossibilité de se présenter à l'examen du brevet d'avocat en novembre 2013. Elle a toutefois précisé que ses prétentions étaient limitées à un montant total de 75'000 fr. En outre, la demanderesse a conclu à la modification de son certificat de travail dans le sens qu'elle souhaitait et à la constatation que son licenciement était abusif et violait l'art. 3 LEg. Préalablement, elle a requis du tribunal qu'il ordonne à Z._____ de lui rendre son fichier privé contenu dans le répertoire de sa boîte e-mail et dans le desktop de son ordinateur et de produire une copie de toutes

les informations électroniques avec lesquelles elle avait travaillé ou qu'elle avait dû manipuler durant son engagement.

Dans sa réponse, Z. _____ a conclu à l'irrecevabilité des conclusions en constatation de l'employée et au déboutement de cette dernière de toutes ses autres conclusions, précisant être d'accord de lui verser la somme nette de 68 fr.20 à titre de remboursement de ses frais de téléphone professionnel.

Le Tribunal des prud'hommes a tenu quatorze audiences, lors desquelles il a entendu les parties et dix-neuf témoins. Par jugement du 7 août 2017, il a condamné l'employeuse à verser à l'employée la somme nette de 68 fr.20 avec intérêts et débouté les parties de toutes autres conclusions. En substance, il a considéré que le licenciement ordinaire de l'employée n'était pas abusif, mais fondé sur sa forte personnalité, laquelle pouvait être perçue comme agressive ou méprisante. Son comportement avait nui au travail en commun, par les tensions générées notamment au sein du service juridique ou encore avec certains partenaires contractuels. Z. _____ avait tenté, à plusieurs reprises, d'avertir et de recadrer son employée. Celle-ci n'avait, par ailleurs, pas réussi à rendre vraisemblable que son congé était lié à son genre ou à son origine; celui-ci n'était donc pas discriminatoire. Au regard des circonstances ayant entouré le licenciement, l'employeuse n'avait commis aucune faute, ni atteinte illicite grave à la personnalité de l'employée. En se fondant sur l'art. 63 al. 1 CO, le tribunal a débouté cette dernière de sa conclusion en remboursement de ses frais d'entrée et de cotisation à l'association W. _____. Enfin, l'employée avait décidé de son propre chef de ne pas se présenter à l'examen du brevet d'avocat en novembre 2013, de sorte qu'elle ne pouvait aucunement prétendre à une indemnité pour perte de chance. Par arrêt du 27 avril 2018, la Cour de justice du canton de Genève a confirmé la justesse de ce raisonnement et rejeté l'appel formé par l'employée.

C.

X. _____ forme un recours en matière de droit civil, reprenant principalement et essentiellement ses conclusions formulées en appel. Ses conclusions préalables et incidentes seront discutées dans les considérants en droit ci-après. Par ailleurs, la recourante demande à être mise au bénéfice de l'assistance judiciaire pour les frais et débours de son recours.

Ni Z. _____, ni la cour cantonale n'ont été invitées à se déterminer.

Considérant en droit :

1.

1.1. L'arrêt attaqué est une décision finale (art. 90 LTF) rendue en matière civile (art. 72 LTF) par le tribunal supérieur institué comme autorité cantonale de dernière instance, lequel a statué sur appel (art. 75 LTF). La valeur litigieuse atteint le seuil de 15'000 fr., ouvrant le recours en matière civile dans les affaires relevant du droit du travail (art. 74 al. 1 let. a LTF). Le recours est exercé par la demanderesse qui a succombé dans ses conclusions condamnatoires et a donc qualité pour recourir (art. 76 al. 2 LTF); il a été déposé en temps utile (art. 100 al. 1 LTF) et dans la forme (art. 42 LTF) prévue par la loi. Le recours est recevable, sous réserve de ce qui suit.

1.2. Préalablement, la recourante conclut à ce qu'il soit ordonné à l'intimée de mettre à disposition de "la Cour" et d'elle-même toute une série de documents dont elle dresse la liste. Elle demande également la mise en oeuvre d'une expertise sur la perception de son comportement compte tenu des clichés sur le masculin/féminin (biais cognitifs quant au sexe), à confier à l'une des trois personnes qu'elle propose.

Ce faisant, la recourante méconnaît que nulle instruction de cet ordre ne saurait être menée par le Tribunal fédéral; celui-ci contrôle essentiellement si l'arrêt attaqué est conforme au droit fédéral, dans la mesure où un grief recevable est soulevé à cet égard (cf. consid. 2.1 infra). Aucun fait nouveau ni preuve nouvelle ne peut lui être présenté (art. 99 al. 1 LTF). Les mesures que la recourante sollicite aux fins de démontrer les faits sur lesquels elle fonde ses prétentions ne sauraient donc être ordonnées.

En sus des conclusions qu'elle avait déjà déposées en appel, la recourante sollicite que le droit lui soit réservé "de produire ultérieurement toutes pièces utiles à ce recours et qu'elle sera en mesure de retirer du support électronique que devra lui rendre, voire mettre à disposition, Z. _____ ". L'art. 99 al. 1 LTF fait toutefois obstacle à cette possibilité.

La recourante conclut encore à ce que le droit lui soit réservé de compléter ultérieurement ses conclusions, en cas de besoin. Vraisemblablement en relation avec la précédente, cette requête n'est pas seulement dénuée de fondement; elle se heurte à l'art. 99 al. 2 LTF.

Ces requêtes sont toutes trois irrecevables.

2.

2.1. Le recours en matière civile peut être exercé pour violation du droit fédéral (art. 95 let. a LTF), y compris le droit constitutionnel (ATF 136 I 241 consid. 2.1 p. 247; 136 II 304 consid. 2.4 p. 313). Le Tribunal fédéral applique le droit d'office (art. 106 al. 1 LTF). Il n'est donc limité ni par les arguments soulevés dans le recours, ni par la motivation retenue par l'autorité précédente; il peut admettre un recours pour un autre motif que ceux qui ont été invoqués et il peut rejeter un recours en adoptant une argumentation différente de celle de l'autorité précédente (ATF 140 III 86 consid. 2 p. 89; 138 II 331 consid. 1.3. p. 336; 137 II 313 consid. 1.4; 135 III 397 consid. 1.4 p. 400). Compte tenu de l'exigence de motivation contenue à l'art. 42 al. 1 et 2 LTF, sous peine d'irrecevabilité (art. 108 al. 1 let. b LTF), le Tribunal fédéral n'examine en principe que les griefs invoqués, sauf en cas d'erreurs juridiques manifestes. Il n'est pas tenu de traiter, comme le ferait une autorité de première instance, toutes les questions juridiques qui se posent, lorsque celles-ci ne sont plus discutées devant lui (ATF 141 III 86 consid. 2; 140 III 115 consid. 2; 137 III 580 consid. 1.3). Par exception à la règle selon laquelle il applique le droit d'office, il n'examine la violation d'un droit constitutionnel que si le grief a été invoqué et motivé de façon détaillée (art. 106 al. 2 LTF; ATF 139 I 22 consid. 2.3; 137 III 580 consid. 1.3; 135 III 397 consid. 1.4 in fine).

2.2. Le Tribunal fédéral statue sur la base des faits établis par l'autorité précédente (art. 105 al. 1 LTF). Il ne peut rectifier ou compléter les constatations de l'autorité précédente que si elles sont manifestement inexactes ou découlent d'une violation du droit au sens de l'art. 95 LTF (art. 105 al. 2 LTF). "Manifestement inexactes" signifie ici "arbitraires" (ATF 141 IV 249 consid. 1.3.1 p. 253; 140 III 115 consid. 2 p. 117; 135 III 397 consid. 1.5). Encore faut-il que la correction du vice soit susceptible d'influer sur le sort de la cause (art. 97 al. 1 LTF).

La critique de l'état de fait retenu est soumise au principe strict de l'allégation énoncé à l'art. 106 al. 2 LTF (ATF 140 III 264 consid. 2.3 p. 266 et les références). La partie qui entend attaquer les faits constatés par l'autorité précédente doit expliquer clairement et de manière circonstanciée en quoi ces conditions seraient réalisées (ATF 140 III 16 consid. 1.3.1 p. 18 et les références). Si elle souhaite obtenir un complètement de l'état de fait, elle doit aussi démontrer, par des renvois précis aux pièces du dossier, qu'elle a présenté aux autorités précédentes en conformité avec les règles de procédure les faits juridiquement pertinents à cet égard et les moyens de preuve adéquats (ATF 140 III 86 consid. 2 p. 90). Si la critique ne satisfait pas à ces exigences, les allégations relatives à un état de fait qui s'écarterait de celui de la décision attaquée ne pourront pas être prises en considération (ATF 140 III 16 consid. 1.3.1 p. 18).

En matière d'appréciation des preuves, le Tribunal fédéral se montre pareillement réservé. Il n'intervient, du chef de l'art. 9 Cst., que si le juge du fait n'a manifestement pas compris le sens et la portée d'un moyen de preuve, a omis sans raisons objectives de tenir compte des preuves pertinentes ou a effectué, sur la base des éléments recueillis, des déductions insoutenables (ATF 140 III 264 consid. 2.3 p. 265; 137 III 226 consid. 4.2). Pour satisfaire aux exigences de l'art. 106 al. 2 LTF, le recourant doit, pour chaque constatation de fait incriminée, démontrer comment les preuves administrées auraient dû, selon lui, être correctement appréciées et en quoi leur appréciation par l'autorité cantonale est insoutenable (arrêt 5A 621/2013 du 20 novembre 2014 consid. 2.1, non publié in ATF 141 III 53).

3.

De la lecture du mémoire de recours de 46 pages et de la compréhension raisonnable qu'il a pu en acquérir, le Tribunal fédéral retient les griefs suivants, qu'il traitera dans un ordre librement adopté et à la lumière des violations de la loi invoquées.

3.1. Dans un premier grief, la recourante se plaint d'arbitraire dans la constatation des faits. Dans un long chapitre intitulé "établissement incomplet, inexact ou arbitraire des faits", non démunie d'expressions qui en disent long sur l'estime dans laquelle elle tient ses anciens collègues, la recourante présente sa propre version des faits, laquelle diverge de manière très substantielle de celle résultant de l'arrêt attaqué. A vrai dire, c'est tout son mémoire de recours que la recourante consacre au récit des événements, dont on cherchera vainement les points de convergence avec les faits retenus par la cour cantonale. Il ne s'y trouve toutefois nul renvoi précis à l'une ou l'autre pièce du dossier, ni mention d'un fait juridiquement pertinent, allégué dans les formes, qui aurait été démontré par telle ou telle pièce, respectivement par tel ou tel témoin dont les déclarations ressortiraient d'une pièce donnée, indiquée avec précision. Or, il n'est pas dans les attributions du Tribunal fédéral de reprendre l'intégralité du dossier de la cause et d'égrener chacune de ses

nombreuses pièces pour y déceler des éléments destinés à accréditer un récit prolixe. Pour satisfaire aux exigences de motivation accrues de l'art. 106 al. 2

LTF, il ne suffit pas d'évoquer ça et là le nom de témoins pour amener le Tribunal fédéral à fouiller dans le dossier et à vérifier l'entier des déclarations qu'ils auraient pu faire et en tenir compte.

Dans la mesure où la recourante s'écarte des faits établis par l'instance cantonale, il faut ainsi considérer qu'elle allègue des faits nouveaux dont il ne sera pas tenu compte.

Quant au grief d'arbitraire dans la constatation des faits, il n'est pas suffisamment étayé au regard des exigences strictes de l'art. 106 al. 2 LTF et se révèle dès lors irrecevable.

Le Tribunal fédéral s'en tiendra dès lors aux faits résultant de l'arrêt attaqué.

3.2. Dans un deuxième grief, la recourante fait valoir que son droit d'être entendue a été violé sous trois aspects.

En premier lieu, "l'apport de document" lui aurait été refusé. L'employée fait certainement référence à l'intégralité des documents électroniques sur lesquels elle avait travaillé, dont elle réclamait la production en première instance. Elle estime être en mesure, grâce à ces documents, d'apporter "la preuve que tous les dossiers étaient parfaitement sous contrôle et que la Cour n'aurait pas pu retenir, comme si c'était une évidence, qu'[elle] aurait mal géré [ses] priorités".

Deuxièmement, les premiers juges, comme la Cour de justice, auraient refusé à tort d'ordonner une expertise quant à la perception du comportement de l'employée, compte tenu des clichés sur le masculin/féminin.

En dernier lieu, il est question de l'audition de témoins à laquelle la cour cantonale aurait renoncé.

3.2.1. Le droit d'être entendu garanti par l'art. 29 al. 2 Cst. comprend notamment le droit pour l'intéressé de s'exprimer sur les éléments pertinents avant qu'une décision ne soit prise touchant sa situation juridique, d'avoir accès au dossier, de produire des preuves pertinentes, d'obtenir qu'il soit donné suite à ses offres de preuves pertinentes, de participer à l'administration des preuves essentielles ou à tout le moins de s'exprimer sur son résultat, lorsque cela est de nature à influencer sur la décision à rendre (ATF 142 III 48 consid. 4.1.1 p. 52 ss; 140 I 285 consid. 6.3.1 p. 298 s. et les arrêts cités). L'autorité peut cependant renoncer à procéder à des mesures d'instruction lorsque les preuves administrées lui ont permis de forger sa conviction et que, procédant d'une manière non arbitraire à une appréciation anticipée des preuves qui lui sont encore proposées, elle a la certitude que ces dernières ne pourraient l'amener à modifier son opinion (ATF 140 I 285 consid. 6.3.1 p. 298 s. et les arrêts cités).

3.2.2. En l'occurrence, la cour cantonale a renoncé à ordonner la production de l'intégralité des documents électroniques sur lesquels la recourante avait travaillé, dans la mesure où ce n'était pas la qualité de son travail qui fondait son licenciement, mais bien son comportement. Ce raisonnement échappe à toute critique.

S'agissant de l'expertise sollicitée par la recourante relativement à la perception de son comportement compte tenu des clichés sur le masculin et le féminin, la cour cantonale a estimé que les éléments figurant au dossier étaient suffisants pour établir si le congé litigieux était ou non discriminatoire et lié au genre de l'employée. Il s'agit là d'une question d'appréciation anticipée des preuves qui ne prête pas davantage le flanc à la critique. Force est en effet de rappeler que, sous réserve des cas dans lesquels la loi prévoit expressément la preuve par expertise ou des cas dans lesquels l'expertise est le seul mode de preuve adéquat, les parties n'ont pas un droit à la preuve par expertise (cf. arrêt 4A 431/2015 du 19 avril 2016 consid. 5.1.3 et les arrêts cités). Le juge peut refuser une requête d'expertise lorsqu'il peut se forger une conviction sur la base des moyens de preuve déjà administrés et que cette appréciation résiste au grief d'arbitraire. Tel est bien le cas dans la présente cause.

Quant au dernier pan du grief, il n'est pas suffisamment étayé au regard des conditions strictes de l'art. 106 al. 2 LTF. La recourante affirme qu'elle aurait encore voulu poser des questions au témoin D. _____, mais l'on ne sait trop pour quelle raison elle s'en est dispensée. Elle indique encore avoir demandé l'audition de trois personnes supplémentaires à titre de témoins, dont le directeur des ressources humaines, sans que l'on discerne s'il est fait grief à la cour cantonale de ne pas y avoir donné suite et qui cela concerne exactement.

En conclusion, la cour cantonale n'a pas violé le droit d'être entendu de la recourante. Pour autant que recevable, ce grief ne peut être que rejeté.

3.3. Dans un troisième grief, la recourante s'en prend au refus par la cour cantonale de toute indemnité pour licenciement abusif, sous plusieurs angles qui seront discutés ci-après.

3.3.1. Le contrat de travail de durée indéterminée peut être résilié par chacune des parties (art. 335

al. 1 CO). En droit suisse du travail, la liberté de 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 fin au contrat unilatéralement est toutefois limité par les dispositions sur le congé abusif (art. 336 ss CO; ATF 136 III 513 consid. 2.3 p. 514; 132 III 115 consid. 2.1 p. 116; 131 III 535 consid. 4.1 p. 538). L'art. 336 al. 1 et 2 CO énumère des cas dans lesquels la résiliation est abusive. Cette liste n'est pas exhaustive; elle concrétise avant tout l'interdiction générale de l'abus de droit. Un congé peut ainsi 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 p. 514 s.; 132 III 115 consid. 2.1 p. 116; 131 III 535 consid. 4.2 p. 538).

Le caractère abusif du congé peut découler notamment du motif répréhensible qui le sous-tend - l'art. 336 CO en énonce une liste - ou encore de la manière dont il est donné, de la disproportion évidente des intérêts en présence ou de l'utilisation d'une institution juridique de façon contraire à son but (ATF 136 III 513 consid. 2.3 p. 515; 132 III 115 consid. 2.2 et 2.4). Le caractère abusif est en principe retenu lorsque le motif invoqué n'est qu'un simple prétexte tandis que le véritable motif n'est pas constatable (ATF 130 III 699 consid. 4.1 in fine; cf. aussi ATF 138 III 59 consid. 2.1 p. 62 en matière de bail).

Afin de pouvoir dire si un congé est abusif, il faut se fonder sur son motif réel. Déterminer le motif d'une résiliation est une question de fait (ATF 136 III 513 consid. 2.3 in fine p. 515). En revanche, savoir si le congé est abusif relève du droit (arrêt 4A 714/2014 du 22 mai 2015 consid. 3.3).

3.3.1.1. La recourante est d'avis que les juges précédents ont arbitrairement apprécié les preuves pertinentes. Ils n'auraient accordé aucun poids au fait que son évaluation ne faisait pas état d'une quelconque agressivité et qu'aucune procédure disciplinaire n'avait été ouverte à son encontre. Au surplus, seuls les témoignages à charge auraient été retenus, au détriment des éléments à sa décharge.

Sur la base de divers témoignages, la cour cantonale a établi que plusieurs personnes ayant collaboré directement avec la recourante sur des dossiers avaient qualifié son comportement d'agressif. Aucun élément du dossier ne permettait de douter de la véracité de leurs déclarations, cohérentes et convergentes. Il ressortait également des témoignages que l'employée avait adopté à de multiples reprises un comportement inapproprié, notamment en coupant la parole et en sortant de son rôle, et que les plaintes et les événements fâcheux liés à son comportement s'étaient accumulés. La cour cantonale a considéré comme non pertinent le fait que l'évaluation de 2012 de l'employée ne fasse pas mention de commentaire négatif à son sujet, les problèmes de comportement étant apparus dès la toute fin de 2012. Elle a également estimé qu'il ne pouvait pas être reproché à l'intimée de ne pas avoir enclenché formellement un processus disciplinaire, compte tenu du fait que la confiance était rompue dès le moment où l'employée persistait à avoir des comportements inacceptables en dépit des remarques de sa hiérarchie et de la réunion " green and red " organisée en vain pour l'amener à changer d'attitude. La cour cantonale a également écarté la critique

de la recourante relative à l'appréciation partielle des témoignages, en relevant que si plusieurs lui étaient certes favorables, ils émanaient de personnes n'ayant pas directement, ou très peu, collaboré avec elle. Cette appréciation des preuves n'est manifestement pas entachée d'arbitraire.

Pour le surplus, le grief de la recourante n'est pas suffisamment motivé au regard des exigences de l'art. 106 al. 2 Cst. L'employée prétend que les témoignages retenus par la Cour de justice ne devaient pas l'être pour des raisons diverses, notamment à cause de contradictions, mais elle ne cite aucun passage topique, ni pièce précise à l'appui.

Le grief doit dès lors être rejeté, dans la mesure où il est recevable.

3.3.1.2. Invoquant l'art. 336 al. 1 let. a CO, la recourante soutient que la cour cantonale s'est fourvoyée en niant le caractère abusif de son licenciement. Le congé aurait été donné pour une raison inhérente à sa personnalité, à savoir en raison de son comportement, alors qu'elle ne serait en rien agressive. Aucun lien n'existerait au surplus entre son attitude et son travail; si tel avait été le cas, elle n'aurait pas pu terminer tous les dossiers qu'elle gérait.

L'argument de la violation du droit repose en réalité sur une version des faits différente de celle qui a été retenue par la cour cantonale et qui lie le Tribunal fédéral. Privé de tout fondement, il ne peut qu'être écarté.

3.3.2. La recourante reproche aux juges précédents de ne pas avoir vu en elle la victime d'une discrimination à raison du sexe au sens de l'art. 3 al. 1 LEg (RS 151.1). Cependant, elle ne démontre pas en quoi l'autorité cantonale aurait erré dans l'application de cette disposition. Tout son argument tient bien plutôt dans l'absence de mise en oeuvre d'une expertise, dont il a déjà été question (cf.

consid. 3.2.2 supra), et l'hypothèse selon laquelle les témoins se seraient trompés dans leur évaluation, ce qu'aucun élément ne vient accréditer.

3.3.3. Enfin, la recourante estime que la cause non avouée de son licenciement serait à rechercher dans son origine. Elle fonde sa thèse sur le fait que le directeur de l'employeuse lui aurait affirmé par téléphone que les gens de son origine étaient tous pareils et que ce n'était pas la peine de lui trouver un autre poste.

Cela étant, la cour cantonale a relevé que le directeur de l'intimée avait réfuté avoir tenu de tels propos, précisant qu'il y avait plus de trente nationalités au sein de l'entreprise, de sorte qu'il avait une attitude multiculturelle. Elle n'a dès lors pas tenu ce fait pour avéré.

La recourante n'en démontre pas l'arbitraire, de sorte que son grief doit, tout comme les précédents, être rejeté.

3.4. Au chapitre de la protection de sa personnalité et de l'indemnité pour tort moral qu'elle réclame à ce titre, la recourante estime que c'est à tort que la cour cantonale n'a pas sanctionné une violation de l'art. 328 al. 1 CO.

Là encore, son grief repose sur sa propre version des faits, qu'elle n'est toutefois pas admise à substituer à celle de la cour cantonale, faute d'arbitraire. En particulier, que l'employée ait mal vécu son licenciement est possible; toujours est-il que, comme l'autorité précédente l'a relevé, ce mal-être ne fonde pas de prétention à une indemnité pour tort moral, faute d'atteinte illicite à la personnalité.

3.5. La recourante voit une application arbitraire du droit fédéral dans le raisonnement adopté par la cour cantonale pour lui refuser le remboursement de sa cotisation à l'association W._____. Sur la base de l'art. 62 CO, l'intimée devrait lui rembourser 103 fr.20, correspondant à la part de cotisation afférente à la période du 12 février au 31 octobre 2014.

La cour cantonale a jugé que l'association précitée ne pouvait être confondue avec l'intimée. Ce n'est donc pas cette dernière qui s'est trouvée enrichie. En tous les cas, la recourante ne précisait pas quel montant correspondait aux frais d'entrée dans l'association - acquis à cette dernière - et quel autre aux cotisations périodiques - remboursables au pro rata. Les statuts de l'association n'avaient d'ailleurs pas été produits par les parties. Par conséquent, l'employée a été déboutée de sa conclusion en remboursement.

La recourante ne conteste pas avoir omis d'alléguer en procédure les montants dont il s'agit et ne prétend pas non plus avoir produit les statuts de l'association. Elle fait valoir que l'intimée aurait consenti une stipulation pour autrui (art. 112 CO) en autorisant l'association en ses locaux et qu'elle l'aurait empêchée, en la licenciant, à poursuivre son activité associative. Il n'apparaît toutefois pas que les faits sur lesquels repose cet argument aient été davantage allégués en procédure, ce qui clôt toute discussion.

Le grief sera écarté.

3.6. Pour la recourante, la Cour de justice lui a dénié à tort une indemnité pour perte d'une chance, liée à sa non-présentation à l'examen du brevet d'avocat en novembre 2013.

La cour cantonale a expliqué qu'il ne s'agissait pas d'un dommage indemnisable. En tout état de cause, la recourante avait renoncé de son propre chef à se présenter à cet examen, préférant demander un nouveau report du délai à la Commission du barreau, alors même qu'un deuxième report lui avait déjà été octroyé à titre exceptionnel.

La recourante ne soulève aucun argument à l'encontre du premier pan de ce raisonnement, qui est autonome. Son grief relatif au fait - prétendument non avéré - qu'elle a renoncé de son propre chef à se présenter à cet examen est irrecevable, puisqu'il laisse intacte l'autre partie du raisonnement suffisant pour justifier le refus d'une indemnité (ATF 138 I 97 consid. 4.1.4 p. 100 et les arrêts cités).

3.7. La recourante ne formule aucun autre grief contre l'arrêt attaqué, de sorte que la cour de céans n'a pas à en rediscuter les autres aspects (cf. art. 42 al. 2 LTF en lien avec l'art. 108 al. 1 let. b LTF; ATF 140 III 115 consid. 2).

4.

En définitive, le recours doit être rejeté dans la mesure où il est recevable.

L'assistance judiciaire sollicitée par la recourante est subordonnée à la double condition que la partie requérante ne dispose pas de ressources suffisantes et que ses conclusions ne paraissent pas vouées à l'échec (art. 64 al. 1 LTF). Selon la jurisprudence, un procès est dénué de chances de succès lorsque les perspectives de le gagner sont notablement plus faibles que les risques de le perdre et qu'elles ne peuvent donc guère être considérées comme sérieuses. En fin de compte, il faut se demander si un justiciable raisonnable disposant des ressources nécessaires engagerait ou

non un tel procès. En effet, une partie ne doit pas pouvoir intenter un procès dont elle ne supporte pas le coût alors qu'elle renoncerait à agir si elle devait en assumer les frais (ATF 139 III 396 consid. 1.2; 129 I 129 consid. 2.3.1).

Au regard de ces principes, force est d'admettre que le recours paraissait d'emblée dépourvu de chances de succès. L'une des deux conditions cumulatives à l'octroi de l'assistance judiciaire faisant défaut, la requête doit être rejetée, sans égard à la situation financière de la recourante (arrêt 4A 133/2017 du 20 juin 2017 consid. 3). Partant, celle-ci supportera les frais de la présente procédure, lesquels seront fixés selon le tarif ordinaire, la valeur litigieuse excédant 30'000 fr. (art. 65 al. 4 let. c LTF a contrario).

Il n'est pas alloué de dépens à l'intimée, qui n'a pas été invitée à déposer de réponse.

Par ces motifs, le Tribunal fédéral prononce :

1.

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

2.

La demande d'assistance judiciaire présentée par la recourante est rejetée.

3.

Les frais judiciaires, arrêtés à 2'000 fr., sont mis à la charge de la recourante.

4.

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

Lausanne, le 4 septembre 2018

Au nom de la Ire Cour de droit civil
du Tribunal fédéral suisse

La Présidente : Kiss

La Greffière : Godat Zimmermann