

COUR D'APPEL CIVILE

Arrêt du 13 novembre 2015

Composition : M. COLOMBINI, président
M. Abrecht et Mme Courbat, juges
Greffière : Mme BoryszewskiPache

Art. 321 c al. 3 et 336 al. 1 let. c et d CO

Statuant à huis clos sur l'appel interjeté par **R.**_____, à Cully, contre le jugement rendu le 1^{er} juillet 2015 par le Tribunal de Prud'hommes de l'arrondissement de Lausanne dans la cause divisant l'appelante d'avec **A.**_____ **SA**, à Lausanne, la Cour d'appel civile du Tribunal cantonal considère :

En fait :

A. Par jugement du 1^{er} juillet 2015, le Tribunal de prud'hommes de l'arrondissement de Lausanne (ci-après : tribunal de prud'hommes) a rejeté la demande déposée par R. _____ (I), débouté les parties de toutes autres conclusions (II), rendu ce jugement sans frais (III) et dit que R. _____ versera à A. _____ SA (ci-après : A. _____ SA) la somme de 2'500 fr., à titre de dépens (IV).

En droit, les premiers juges ont considéré, s'agissant de la résiliation des rapports de travail de R. _____, que celle-ci n'était pas parvenue à apporter la preuve de son caractère abusif, qu'en revanche, l'insatisfaction de la nouvelle direction quant à la qualité de ses prestations était établie, licite et avait joué un rôle déterminant dans la résiliation et que, s'agissant des heures supplémentaires revendiquées par R. _____, elles n'avaient pas été effectuées dans l'intérêt de l'employeur, de sorte qu'elles n'avaient pas à être rétribuées.

B. Par acte du 31 août 2015, remis à la poste le même jour, R. _____, par l'intermédiaire de son conseil, a interjeté appel auprès de la Cour d'appel civile du Tribunal cantonal contre le jugement précité, en prenant, avec suite de frais et dépens, les conclusions suivantes :

« Principalement

I.-

L'appel est admis.

II.-

Le chiffre I. est réformé de la manière suivante :

« I. A. _____ SA est condamnée à payer à R. _____ la somme de CHF 23'000.-, brut ou net selon ce que justice dira, avec intérêt à 5 % l'an à compter du 1^{er} janvier 2014.

III.-

Le chiffre IV. est annulé.

Subsidiairement

IV.-

L'appel est admis.

V.-

La cause est renvoyée devant l'autorité de première instance, pour complément d'instruction. »

Il n'a pas été demandé de réponse.

C. La Cour d'appel civile retient les faits suivants, sur la base du jugement complété par les pièces du dossier :

1. A. _____ SA est inscrite au Registre du commerce du Canton de Vaud depuis le 9 mars 1977. Elle a son siège à [...] et a pour but l'édition et la publication du journal financier [...] et la publication d'autres périodiques économiques. [...] préside son conseil d'administration, lequel est composé en outre de [...], secrétaire, [...], délégué, et [...], membre. [...] en est le directeur général.

2. Par contrat de travail du 1^{er} décembre 2011, prenant effet le même jour, A. _____ SA a engagé R. _____ à son service pour une durée indéterminée en qualité de déléguée commerciale (art. 1 ch. 1 du contrat). Sa tâche consistait à placer auprès des hôtels, restaurants et autres commerces et entreprises des contrats d'abonnements au quotidien [...] et ses suppléments.

A l'échéance du temps d'essai de trois mois, le délai imparti à chaque partie pour résilier le contrat de travail était d'un mois au cours des deux premières années d'engagement, de deux mois entre le début de la troisième année et la fin de la neuvième année d'engagement, de trois mois dès la dixième année (art. 1 ch. 2).

La rémunération de R._____ se composait d'un salaire mensuel fixe de base de 7'000 fr., versé douze fois l'an (art. 2 ch. 1), et d'une part variable. En outre, le versement d'une gratification a été contractuellement prévu.

Ce contrat prévoyait, parmi les obligations du travailleur (art. 3), que la collaboratrice était tenue de respecter l'horaire de travail convenu (présence de 09h00 à 18h00, dont 1h00 de pause obligatoire), de se présenter au travail à temps (ch. 2) et de représenter dignement la société et les publications du groupe lors de contacts extérieurs (ch. 3).

La durée hebdomadaire de travail convenue était de 40 heures (art. 5 ch. 1). Il était en outre prévu qu'à la demande de l'employeur, la collaboratrice devait effectuer les heures supplémentaires nécessaires à la bonne marche de l'entreprise; si les circonstances exigeaient de la collaboratrice qu'elle effectue des heures supplémentaires sans que celles-ci ne soient requises par l'employeur, la première les communiquerait au second sans délai et par écrit; les heures supplémentaires seraient compensées par un congé de durée égale (ch. 2).

La durée annuelle des vacances était de cinq semaines jusqu'à ce que la collaboratrice atteigne l'âge de 49 ans; elle est de six semaines dès l'année où la collaboratrice atteint l'âge de 50 ans (art. 6 ch. 1).

3. Lorsqu'elle est entrée au service d'A._____ SA et jusqu'au 30 juin 2013, R._____ avait [...] pour supérieur hiérarchique. On retire de la déposition de ce dernier, entendu en qualité de témoin, que R._____ était très appréciée par l'équipe des vendeurs dont elle faisait partie, comme de la direction; en revanche, elle l'était moins par le personnel administratif, en raison notamment de son caractère extraverti.

R._____ s'est plainte à son supérieur du comportement à son égard de [...], responsable administrative et financière au sein de la

société, chargée des ressources humaines et par ailleurs fondée de procuration. Dotée d'un certain caractère, [...], aujourd'hui à la retraite, avait en effet l'habitude d'user d'un langage direct, avec des termes parfois vifs, tant à l'égard de R._____ qu'à l'égard d'autres collaborateurs, en particulier lorsqu'elle était occupée, ce que [...] a confirmé, tout comme [...] qui, du 26 septembre 2011 jusqu'au 11 octobre 2013, travaillait à A._____ SA comme téléphoniste-réceptionniste. [...], également entendue comme témoin, l'a du reste reconnu, contestant en revanche avoir tenu des propos malhonnêtes ou injurieux. [...], qui travaille au sein d'A._____ SA depuis le mois d'août 2013, a précisé, pour sa part, que [...] disait les choses clairement, de façon ferme, mais avec bon sens. A la question de savoir si le caractère de [...] était adapté à la conduite des ressources humaines dans une entreprise, [...] a répondu par l'affirmative.

[...] est intervenu auprès de [...], administrateur, en lui demandant de rappeler [...] à l'ordre. [...] a toutefois estimé que la responsable des ressources humaines était trop précieuse pour l'entreprise et les choses en sont restées là. [...] a du reste indiqué que [...] ne l'avait jamais remise à l'ordre et que jamais il ne lui avait été demandé de changer de comportement à l'égard de ses collègues. [...] a rappelé sur ce point qu'elle entretenait dans l'ensemble de bonnes relations avec chacun d'entre eux, mais que ses relations avec [...] étaient plutôt moyennes et mauvaises avec [...].

4. Dans le courant du mois de juillet 2013, un changement de direction est intervenu au sein d'A._____ SA. Plusieurs personnes, parmi lesquelles [...], ont quitté l'entreprise. [...] a été appelé à A._____ SA en qualité de directeur général et [...] en qualité de Key account manager (responsable de la gestion des portefeuilles clients) à compter du mois d'août 2013.

La nouvelle direction d'A._____ SA a pris des mesures afin que l'ensemble du service commercial puisse mieux fonctionner. [...],

commercial au sein de l'entreprise, a constaté un changement entre l'ancienne et la nouvelle direction. Comme il régnait un certain désordre au sein du service commercial de la société, la nouvelle direction a dû y mettre de l'ordre. Elle a ainsi recadré les collaborateurs de ce service, attirant notamment leur attention sur l'importance qu'il y avait à respecter l'horaire de travail. Ainsi, il a été demandé à tous les commerciaux de l'entreprise, parmi lesquels R._____, d'être présents dans les locaux, dès 8h30. L'horaire hebdomadaire de travail, de 40 heures, n'a en revanche pas été modifié.

5. Le 21 août 2013, le certificat de travail intermédiaire suivant a été délivré à R._____ :

« Madame R._____ a été engagée par A._____ SA à [...] le 1^{er} décembre 2011 en qualité de Key Account marché lecteurs.

Dès cette date et jusqu'à ce jour, R._____ a placé des contrats d'abonnements « Hot Spot » du quotidien [...] et ses suppléments dans des hôtels, des restaurants, des entreprises, à l'aéroport de [...] et [...], etc. Cette opération a contribué à améliorer la visibilité et le positionnement de nos produits. R._____ contrôle la mise en service et le suivi de ses produits.

R._____, avec le soutien de sa hiérarchie, a participé à la réalisation d'événementiels et d'opérations de relations publiques pour les lecteurs, annonceurs et partenaires de la société, autour de diverses et nombreuses manifestations haut de gamme. Organisation de la présence du quotidien [...] et ses magazines au travers de stands (hôtesse, distribution des titres, etc).

Participation active à des manifestations périphériques organisées par des tiers ou partenaires avec le soutien d'A._____ SA.

Depuis le 1^{er} décembre 2011, R._____ a relevé les défis successifs et assumé ses diverses fonctions avec un remarquable esprit d'adaptation. Son énergie, sa loyauté et son éthique professionnelle en ont fait une personne respectée et appréciée de ses supérieurs, de ses collègues, des médias et autres partenaires.

Nous ne pouvons que nous féliciter de son engagement qui nous donne entière satisfaction.

C'est à la demande de Madame R._____ que nous établissons ce certificat intermédiaire.»

Des explications d' [...] en audience, il ressort que ce certificat émanait de l'ancienne direction d'A. _____ SA et que, pour sa part, il ne pouvait en approuver le contenu.

6. Dans le courant du mois de juillet 2013, il a été proposé à R. _____ de modifier son contrat de travail par un avenant n° 2, aux termes duquel cette dernière était dorénavant engagée en qualité de Key Account (gestionnaire de portefeuilles clients), ayant comme tâche principale la vente d'espaces publicitaires pour le magazine [...] et ce, aussi bien pour sa version française qu'allemande (art. 1). En outre, sa rémunération a été définie de la façon suivante (art. 2) :

« Pendant les trois premiers mois :

- 1) La collaboratrice perçoit un salaire fixe mensuel brut de base de CHF 7'000 (sept mille x 12).

Dès le quatrième mois :

- 2) Le salaire fixe mensuel brut de base est de CHF 2'500 (deux mille cinq cents x 12).
- 3) Une avance mensuelle brute sur commissions est fixée à CHF 4'500 (quatre mille cinq cents x 12).
- 4) Une commission sur les contrats signés par la collaboratrice, calculée sur le montant net encaissé (rabais et commissions d'agences et/ou intermédiaires déduits) par A. _____ SA - après parution de l'annonce concernée - est due.

Le taux est fixé à 15 %, vacances comprises moins les retenues d'usage (charges sociales).

Un décompte mensuel sera fourni. Il sera signé par les parties.

- 5) La collaboratrice recevra une avance mensuelle brute sur commissions dès le 1^{er} janvier 2014 de son activité chez nous, d'un montant de CHF 4'500 (quatre mille cinq cents x 12). Cette avance sera inscrite au débit de son compte commissions. Le montant de l'avance pourra, si nécessaire être revu et corrigé en tout temps.

Les commissions sur les ordres dûment signés restant en portefeuille au moment du départ seront réglées au fur et à mesure de leurs parutions et encaissements. Le solde éventuel des avances sur commissions perçues restant dû avant la fin des rapports de service fera l'objet d'un décompte final, toutes

charges sociales incluses, avant le départ du collaborateur. Il sera déduit automatiquement par A._____ SA lors du règlement des commissions encore dues.

Une gratification de fin d'année correspondant au 1 % du montant net des contrats signés pendant l'année civile sera versée en complément du salaire, à raison du 50 % courant décembre de ladite année et les 50 % restant courant janvier de l'année suivante.

En cas de départ en cours d'année, la collaboratrice perd son droit à la gratification. »

R._____ a demandé à pouvoir réfléchir avant de signer cet avenant.

7. Le 30 juillet 2013, R._____ a rédigé un memorandum, à l'attention d' [...], faisant état des actions qu'elle avait réalisées dans l'entreprise depuis le mois de décembre 2011, des dysfonctionnements constatés dans l'exercice de ses missions et de ses propositions d'amélioration.

Le 25 août 2013, R._____ a finalement signé l'avenant à son contrat de travail.

Il était prévu que cet avenant prenne effet le 1^{er} octobre 2013. R._____ a toutefois débuté dans ses nouvelles fonctions au mois de septembre 2013 déjà.

8. R._____ a éprouvé des difficultés à respecter les mesures prises par la nouvelle direction de l'entreprise. Son nouveau supérieur hiérarchique, [...], a expliqué lors de son audition que son comportement général dans la société n'était pas adéquat. Pour [...], R._____ ne voulait pas entrer dans le « nouveau chemin » que la nouvelle direction lui avait proposé.

Plusieurs témoins, soit [...], [...] et [...], ont confirmé que R._____ avait pris quelques libertés avec son horaire de travail, alors

qu'elle devait arriver au plus tard à 8h30 le matin dans les bureaux d'A._____ SA. [...] a même ajouté que R._____ faisait comme elle l'entendait avec son horaire de travail. De façon récurrente, [...] a dû lui demander de respecter son horaire, ce que [...] a confirmé dans sa déposition.

Dans le courant du mois de juillet 2013, R._____ a placardé des affichettes invitant au comportement non violent dans l'open space qu'elle occupait, avec trois collègues de travail. Ces affichettes ont été apposées à un moment où il y avait de la tension dans l'entreprise. [...], qui travaillait dans ce bureau, n'y a prêté aucune attention. Pour [...] en revanche, l'atmosphère dans l'open space, qui n'était déjà pas très bonne, ne s'est guère améliorée.

R._____ demandait souvent à prendre congé le vendredi après-midi; elle justifiait sa demande par le fait qu'assistant à des manifestations, à des événements et à des opérations de relations publiques mis sur pied et organisés par A._____ SA certains soirs de la semaine, elle rentrait tard chez elle. Pour [...],R._____ était cependant la seule employée d'A._____ SA à formuler cette requête, bien que d'autres collaborateurs de l'entreprise fussent dans la même situation qu'elle.

Le 19 septembre 2013, A._____ SA a organisé un événement dans les locaux de [...] SA, à [...].R._____ a demandé à pouvoir prendre congé le lendemain vendredi 20 septembre 2013, l'après-midi; [...] et [...] ont refusé, expliquant que cette demande avait été annoncée tardivement, au dernier moment. R._____ s'est alors tournée vers [...], qui, constatant qu'elle n'était pas dans son état normal, lui a dit de rentrer chez elle.

R._____ s'est trouvée en incapacité de travail du 24 au 29 septembre 2013, selon certificat médical du Dr [...], médecin à [...], du 23 septembre 2013. A teneur de ce certificat, elle pouvait reprendre ses activités le 30 septembre 2013. Comme R._____ devait initialement

participer à un événement organisé par A._____ SA, à Zurich, le 28 septembre 2013, elle a été remplacée. Le 27 septembre 2013, R._____ a exigé de pouvoir réintégrer sa place de travail, ce que la direction d'A._____ SA a refusé. Ce nonobstant, R._____ s'est tout de même rendue à Zurich le 28 septembre 2013 pour y tenir sa place.

9. Le 30 septembre 2013, A._____ SA a mis un terme aux rapports de travail avec effet au 31 octobre 2013 et a libéré R._____ de l'obligation de fournir sa prestation de travail.

Les 7 et 24 octobre 2013, R._____ a contesté son licenciement.

R._____ a fait valoir son droit à l'indemnité de chômage auprès de la Caisse de chômage [...]. Le 13 novembre 2013, cette caisse l'a informée qu'A._____ SA avait invoqué, à l'appui du congé, le motif suivant : « Insatisfaction de la nouvelle direction quant à la qualité de vos prestations, ainsi qu'à votre difficulté à intégrer les récentes stratégies et organisation de l'entreprise. »

Le 18 octobre 2013, R._____ a revendiqué le paiement d'un solde de 198 heures supplémentaires, effectuées entre le 21 février et le 28 septembre 2013. Elle a en outre rappelé qu'il lui restait un solde de quinze jours de vacances non compensées. Le 22 octobre 2013, A._____ SA a invité R._____ à lui faire parvenir le détail des heures supplémentaires annoncées, ajoutant que les 80 heures revendiquées à compter du 1^{er} juillet 2013 lui paraissaient « totalement fantaisistes » et que le solde des vacances non compensées se montait à neuf jours. A._____ SA s'est réservé la faculté de compenser le solde dû avec la période durant laquelle R._____ a été libérée de l'obligation de travailler.

Le 31 octobre 2013, A._____ SA a versé à R._____, avec le salaire du mois courant, un montant de 2'907 fr. 25 correspondant à neuf jours de vacances.

Du décompte de R._____, A._____ SA a admis 93,5 heures supplémentaires sur les 198 heures annoncées. Le 31 décembre 2013, des montants de 3'775 fr. 95 (93,5 heures supplémentaires) et 1'615 fr. 15 (cinq jours de vacances) ont été versés à R._____, en sus du salaire du mois de décembre.

Selon certificat médical du Dr [...] du 29 octobre 2013, R._____ s'est trouvée en incapacité de travail du 29 octobre au 12 novembre 2013, puis dès lors jusqu'au 5 décembre 2013, selon certificat médical du 8 novembre 2013 du Dr [...], médecin gynécologue à Lausanne.

10. Le 30 janvier 2014, R._____ a saisi le tribunal de prud'hommes d'une requête en conciliation; elle a pris les conclusions suivantes :

« I. A._____ SA est condamnée à payer à R._____ la somme de CHF 27'000.-, brut ou net selon ce que justice dira, avec intérêt à 5 % l'an à compter du 1^{er} janvier 2014.

II. Ordre est donné à A._____ SA de fournir à R._____ un certificat de travail portant sur la nature et la durée des rapports de travail, ainsi que sur la qualité du travail et de la conduite de R._____. »

L'audience de conciliation s'est tenue le 24 mars 2014. La conciliation n'ayant pas abouti, une autorisation de procéder a été délivrée le même jour à R._____. Lors de cette même audience, A._____ SA a remis à R._____ le certificat de travail suivant :

« Nous soussignés, [...], Administrateur délégué et [...], RH de A._____ SA, sise rue de [...] certifions par la présente que

Madame R._____

a été employée au sein de notre société du 1^{er} décembre 2011 au 30 septembre 2013 en tant que Key Account marché lecteurs avec pour tâche principale le placement de contrats d'abonnement « Flot Spot » du quotidien L' [...] et ses suppléments dans des hôtels, des restaurants, des entreprises, à l'aéroport de [...] et [...] et dans d'autres lieux.

Madame R._____ s'est acquittée de ses tâches à notre satisfaction. Il s'agit d'une collaboratrice consciencieuse à même de traiter le travail confié avec compétence et indépendance. Sa manière professionnelle et humaine d'aborder les problèmes et son sens du contact lui ont facilité les rapports avec la clientèle.

La fonction de Key Account avec comme tâche principale la vente d'espace publicitaire pour notre magazine [...], lui a ensuite été confiée du 1^{er} octobre au 31 décembre 2013. Elle n'a pu exercer pour raison de santé.

Elle nous quitte le 31 décembre 2013. Elle s'en va libre de tout engagement excepté celui du secret professionnel.

Nous lui souhaitons plein succès et formons tous nos vœux pour son avenir professionnel et personnel. »

11. Le 6 mai 2014, R._____ a assigné A._____ SA devant le tribunal de prud'hommes. Au bénéfice de l'autorisation, de procéder qui lui a été délivrée, elle a pris les conclusions suivantes :

« I. L'A._____ SA est condamnée à payer à R._____ la somme de CHF 23'000.-, brut ou net selon ce que justice dira, avec intérêt à 5 % l'an à compter du 1^{er} janvier 2014.

II. L'A._____ SA est condamnée à remettre à R._____ un nouveau certificat de travail rectifié selon teneur suivante :

« Madame R._____ a été engagée par A._____ SA, à Lausanne dès le 1^{er} décembre 2011, tout d'abord en qualité de Key Account marché lecteurs avec pour tâche principale le placement de contrats d'abonnements « Hot Spot » du quotidien [...] et ses suppléments dans des hôtels, des restaurants, des entreprises, aux aéroports de [...] et de [...], et dans d'autres lieux. Cette opération a contribué à améliorer la visibilité et le positionnement de nos produits. R._____ a contrôlé la mise en service et le suivi de ces produits.

R._____, avec le soutien de sa hiérarchie, a en outre participé à la réalisation d'événementiels et d'opérations de relations publiques pour les lecteurs, annonceurs et partenaires de la Société, autour de diverses et nombreuses manifestations haut de gamme :

- organisation de la présence du quotidien [...] et ses magazines au travers de stands (hôtesse, distribution des titres, etc.).

- participation active à des manifestations périphériques organisées par des tiers ou partenaires avec le soutien d'A._____ SA.

Depuis le mois de septembre 2013, R. _____ a exercé la fonction de Key Account avec comme tâche principale la vente d'espace publicitaire pour notre magazine [...].

R. _____ s'est acquittée de ses tâches à notre entière satisfaction. Elle a relevé les défis successifs et assumé ses diverses fonctions avec un remarquable esprit d'adaptation. Son énergie, sa loyauté et son éthique professionnelle en ont fait une personne respectée et appréciée de ses supérieurs, de ses collègues, des médias et autres partenaires.

Les rapports de travail avec R. _____ ont pris fin le 31 décembre 2013. Elle s'en va libre de tout engagement excepté celui du secret professionnel.

Nous lui souhaitons plein succès et formons tous nos vœux pour son avenir professionnel et personnel. »

A. _____ SA a conclu à libération.

12. Le tribunal de prud'hommes a tenu trois audiences de jugement les 27 et 29 janvier, ainsi que le 5 mai 2015.

Il a recueilli les explications de R. _____, qui a maintenu ses conclusions et, sur requête du tribunal de prud'hommes, en a détaillé chaque poste, par courrier du 5 mai 2015. Les explications du représentant d'A. _____ SA, [...], ont également été recueillies; ce dernier a maintenu les conclusions d'A. _____ SA.

Le tribunal de prud'hommes a entendu les personnes suivantes en qualité de témoins : [...], [...], [...], [...], [...], [...] et [...].

La conciliation a partiellement abouti au cours de la seconde audience de reprise, soit le 5 mai 2015, en ce sens qu'A. _____ SA s'est engagée à remettre dans les plus brefs délais à R. _____ un nouveau certificat de travail dont le texte serait conforme à celui qui lui avait été délivré en date du 24 mars 2014, à l'exception de la deuxième phrase du quatrième paragraphe (« elle n'a pu exercer pour raison de santé »), qui était remplacée par la phrase suivante : « Les travaux préparatoires pour cette nouvelle fonction ont débuté dès septembre 2013 ».

A l'issue de cette audience, A. _____ SA a produit le 6 mai 2015 une dernière pièce. Il en ressort qu'A. _____ SA a contracté une police d'assurance couvrant la perte de gain de son personnel ensuite de maladie. Elle a en outre délivré à R. _____ un nouveau certificat de travail, conformément à l'engagement pris devant le tribunal de prud'hommes le 5 mai 2015.

En droit :

1. a) L'appel est recevable contre les décisions finales de première instance (art. 308 al. 1 let. a CPC [Code de procédure civile du 19 décembre 2008; RS 272]) au sens de l'art. 236 CPC, dans les causes patrimoniales dont la valeur litigieuse dépasse 10'000 fr. (art. 308 al. 2 CPC).

b) En l'espèce, l'appel est recevable, ayant été formé en temps utile (art. 311 al. 1 CPC) contre une décision finale de première instance rendue dans une cause patrimoniale dans laquelle les conclusions, dans leur dernier état devant le tribunal de prud'hommes, portaient sur un montant largement supérieur à 10'000 francs.

2. a) L'appel peut être formé pour violation du droit ou pour constatation inexacte des faits (art. 310 CPC). L'autorité d'appel peut revoir l'ensemble du droit applicable, y compris les questions d'opportunité ou d'appréciation laissées par la loi à la décision du juge et doit le cas échéant appliquer le droit d'office conformément au principe général de l'art. 57 CPC. Elle peut revoir librement l'appréciation des faits sur la base des preuves administrées en première instance (JdT 2011 III 43).

Cela étant, dès lors que, selon l'art. 311 al. 1 CPC, l'appel doit être motivé - la motivation consistant à indiquer sur quels points et en quoi la décision attaquée violerait le droit et/ou sur quels points et en quoi

les faits auraient été constatés de manière inexacte ou incomplète par le premier juge –, la cour de céans n'est pas tenue d'examiner, comme le ferait une autorité de première instance, toutes les questions juridiques qui se posent si elles ne sont pas remises en cause devant elle, ni de vérifier que tout l'état de fait retenu par le premier juge est exact et complet, si seuls certains points de fait sont contestés devant elle (Jeandin, CPC commenté, n. 3 ad art. 311 CPC et la jurisprudence constante de la CACI, notamment CACI 2 octobre 2015/523 consid. 2 et CACI 7 septembre 2015/466 consid. 2).

b) L'appelante, après avoir allégué sa propre version résumée des faits de la cause, soutient que le jugement entrepris serait « fondé sur des constatations de fait erronées » « dans la mesure où certaines dépositions et pièces n'ont pas été prises en considération ». L'appelante prétend ainsi, d'une part, que le jugement attaqué serait fondé sur des constatations de fait inexacts en ce sens que « le congé n'a pas été donné en raison de la qualité du travail de l'appelante, mais en raison de ses signalements et revendications quant au comportement de la hiérarchie » (cf. infra consid. 3). D'autre part, l'appelante reproche aux premiers juges d'avoir écarté ses allégations relatives aux nombreuses heures supplémentaires qu'elle aurait effectuées dans l'intérêt de l'intimée et pour lesquelles elle devrait être indemnisée (cf. infra consid. 4).

3. a) L'appelante soutient d'abord que son congé n'aurait pas été donné en raison de la qualité de son travail, mais en raison de ses signalements et revendications relatifs au comportement de sa hiérarchie.

b) Le contrat de travail conclu pour une durée indéterminée peut être résilié par chacune des parties (art. 335 al. 1 CO). La liberté de la résiliation prévaut, de sorte que, pour être valable, un congé n'a en principe pas besoin de reposer sur un motif particulier. Le droit de chaque cocontractant de mettre unilatéralement fin au contrat est cependant

limité par les dispositions sur le congé abusif (art. 336 ss CO; TF 4A_430/2010 du 15 novembre 2010 consid. 2.1; ATF 134 III 67 consid. 4; ATF 132 III 115 consid. 2.1, JdT 2006 I 152; ATF 131 III 535 consid. 4.1, rés. in JdT 2006 I 194).

En vertu de l'art. 336 al. 1 CO, le congé est abusif notamment lorsqu'il est donné par une partie afin d'empêcher la naissance de prétentions juridiques de l'autre partie, résultant du contrat de travail (let. c) ou parce que l'autre partie fait valoir de bonne foi des prétentions résultant du contrat de travail (let. d).

Dans le premier cas, la résiliation doit être prononcée alors que des prétentions juridiques résultant du contrat sont en cause. Le contrat doit être dénoncé en vue d'éviter la naissance de telles prétentions qui doivent naître dans un proche avenir si le contrat de travail n'est pas résilié. Il doit exister un lien de causalité entre la résiliation et la volonté d'une partie d'éviter la naissance de telles prétentions (Wyler/Heinzer, Droit du travail, 3^e éd., Berne 2014, p. 545).

L'art. 336 al. 1 let. d CO vise quant à lui le congé de représailles, ou congé-vengeance, soit les cas dans lesquels un travailleur est licencié parce qu'il fait valoir de bonne foi – même s'il est dans l'erreur – des prétentions découlant du contrat de travail. Cette exigence doit être comprise largement, en ce sens qu'elle comprend la loi, les CCT, les règlements d'entreprise, voire la pratique (Brunner/Bühler/Waeber/Bruchez, Commentaire du contrat de travail, 3^e éd., Lausanne 2004, n. 7 ad art. 336 CO; Staehelin/Vischer, Zürcher Kommentar, 2014, n. 24 ad art. 336 CO; Wyler/Heinzer, op. cit., p. 636). Peuvent notamment être considérés comme prétentions découlant du contrat de travail : le salaire, une augmentation de salaire, le droit aux vacances, les prétentions émises en justice par exemple par l'ouverture d'une action devant un tribunal de prud'hommes, ainsi que le droit du travailleur d'exécuter la prestation de travail pour laquelle il a été engagé (Zoss, La résiliation abusive du contrat de travail, Etude des articles 336 à 336b CO, thèse Lausanne 1997, p. 203-204 et les réf. citées). Cette

disposition a pour but, d'une part, d'éviter qu'une partie renonce à ses droits par crainte d'un congé exercé à titre de vengeance et, d'autre part, d'empêcher que le licenciement soit utilisé pour punir le travailleur d'avoir fait valoir des prétentions auprès de son employeur en supposant de bonne foi que les droits dont il soutenait être le titulaire lui étaient acquis (TF 4C_171/1993 du 13 octobre 1993 consid. 2, SJ 1995 p. 797; TF 4C_262/2003 du 4 novembre 2003 consid. 3.1).

Conformément à l'art. 8 CC (Code civil suisse du 10 décembre 1907; RS 210), la preuve du caractère abusif d'un licenciement incombe à celui à qui le congé a été donné, sous réserve de l'exception de l'art. 336 al. 2 let. b CO. Toutefois, la preuve du motif réel du congé peut être difficile à rapporter. Aussi, la jurisprudence admet-elle que le juge est en droit de présumer l'existence d'un congé abusif lorsque le travailleur parvient à présenter des indices suffisants pour faire apparaître comme non réel le motif avancé par l'employeur. Cette présomption de fait constitue une forme de preuve par indices, face à laquelle l'employeur ne peut rester inactif et doit apporter la preuve de ses allégations quant au motif du congé (Favre/Munoz/Tobler, Le contrat de travail, code annoté, n. 1.17 ad art. 336 CO et les réf. cit.). La simple vraisemblance d'un abus ne suffit cependant pas. La vraisemblance des faits permettant de retenir le caractère abusif du licenciement doit être très grande voire confiner à la certitude (RJJ 2006, p. 163).

c) Les premiers juges ont considéré que l'appelante n'était pas parvenue à apporter la preuve du caractère abusif du congé, en démontrant l'existence d'un lien entre ses doléances et le congé qui lui avait été notifié. Ils ont retenu que si jusqu'au mois de juin 2013, R._____ était plutôt appréciée de ses supérieurs, elle avait en revanche éprouvé quelque peine à s'adapter aux exigences de la nouvelle direction mise en place dès le mois de juillet suivant. R._____ avait notamment eu de la peine à arriver régulièrement à l'heure à son travail, alors que son attention et celles de ses collègues avait expressément été attirée sur ce point et qu'elle avait continué à demander congé le vendredi après-midi, soit le lendemain d'événements organisés en soirée, parfois même avec beaucoup d'insistance, alors que d'autres collègues dans la même

situation continuaient à travailler. Ils ont encore retenu qu'elle avait rédigé, le 30 juillet 2013, à l'attention d' [...], un mémorandum dans lequel elle avait notamment formulé sur un ton impérieux des propositions d'amélioration, voire des exigences, à l'encontre de la direction mise en place depuis seulement un mois, perdant de vue qu'elle lui était subordonnée. Les premiers juges ont ainsi considéré que l'un des motifs du congé, à savoir l'insatisfaction de la nouvelle direction quant à la qualité de ses prestations, était établi et licite et avait joué un rôle déterminant dans la résiliation de ses rapports de travail.

d) En l'espèce, les premiers juges ont soigneusement détaillé les motifs pour lesquels ils ont retenu que le motif du licenciement de R._____ résidait bien dans l'insatisfaction de la nouvelle direction par rapport à la qualité de ses prestations. Les griefs de l'appelante à cet égard se révèlent infondés. En particulier, c'est à tort que l'appelante reproche aux premiers juges de n'avoir « nullement abordé la question de la qualité des prestations de l'appelante ». Ils ont au contraire expliqué de manière circonstanciée que la nouvelle direction avait effectivement des reproches fondés à lui adresser. Les arguments de l'appelante à cet égard tombent à faux dans la mesure où ils se réfèrent aux appréciations de l'ancienne direction. Il importe peu que l'intimée n'ait pas apporté la preuve d'un avertissement ou d'une remise à l'ordre de l'appelante, ceux-ci n'étant pas nécessaires pour un licenciement ordinaire. Par ailleurs, le fait - dûment retenu par les premiers juges - que l'appelante a émis des plaintes quant au comportement de certains de ses supérieurs et que l'intimée n'a pas pris de mesures quant à ces revendications n'est pas déterminant, puisque les premiers juges ont retenu, d'une manière qui échappe à la critique, que ce ne sont pas ces revendications qui sont à l'origine du licenciement ordinaire, mais bien la qualité insatisfaisante des prestations de l'appelante, qui n'a pas su s'adapter à la nouvelle direction. L'appel ne peut donc qu'être rejeté sur ce point.

4. a) L'appelante reproche également aux premiers juges d'avoir écarté ses allégations relatives aux nombreuses heures supplémentaires

qu'elle aurait effectuées dans l'intérêt de l'intimée et pour lesquelles elle devrait, selon elle, être indemnisée.

b) Les heures supplémentaires représentent la différence positive entre le temps de travail convenu ou habituel et le temps de travail effectif (ATF 116 II 69 consid. 4a, rés. in JdT 1990 I 384; Müller, Die rechtliche Behandlung der Ueberstundenarbeit, thèse Zurich 1986, p. 4; Rehbindler, Commentaire bernois, n. 1 ad art. 321c CO). La rétribution des heures supplémentaires dépassant l'horaire contractuel est réglée par l'art. 321c CO.

Lorsque l'accomplissement d'heures supplémentaires est expressément ordonné par l'employeur, il n'y a pas de place pour une contestation relative à leur justification et à leur ampleur. Le travailleur agit en conformité avec une instruction expresse de son employeur, au vu et au su de ce dernier.

Ce n'est que si le travailleur prend l'initiative d'accomplir des heures supplémentaires contrairement à la volonté de son employeur ou à son insu que la qualification d'heures supplémentaires au sens de l'art. 321c CO prête à discussion (ATF 116 II 69 consid. 4b, rés. in JdT 1990 I 384; Staehelin, Commentaire zurichois, n. 10 ad art. 321c CO). Il appartient au travailleur de prouver qu'il a effectué des heures supplémentaires et qu'elles ont été annoncées à l'employeur ou que celui-ci avait connaissance ou devait avoir connaissance de leur existence. Concrètement, le travailleur doit prouver que des heures dépassant l'horaire normal ont réellement été effectuées et qu'elles étaient nécessaires, dans l'intérêt de l'employeur, pour accomplir le travail demandé (Wyler/Heinzer, op. cit., p. 102).

Une preuve stricte étant à cet égard impossible, ou pouvant difficilement être exigée du travailleur, le fardeau de la preuve peut être allégé, par application analogique de l'art. 42 al. 2 CO; dans un tel cas, le travailleur doit rendre vraisemblable le nombre d'heures accomplies (TF 4C_142/2005 du 15 juin 2006 consid. 5, publié in Jahrbuch des

Schweizerischen Arbeitsrechts [JAR] 2007 pp. 281 ss). Afin toutefois de ne pas détourner la règle de la preuve résultant de l'art. 321c CO, le travailleur est tenu, en tant que cela peut être raisonnablement exigé de lui, d'alléguer et de prouver toutes les circonstances propres à évaluer le nombre desdites heures supplémentaires. La conclusion que les heures supplémentaires ont été effectuées dans la mesure alléguée doit s'imposer au juge avec une certaine force (TF 4A_431/2008 du 12 janvier 2009 consid. 5.2.1; TF 4A_86/2008 du 23 septembre 2008 consid. 4.2; TF 4C_141/2006 du 24 août 2006 consid. 4.2.2 et les réf. cit.).

c) Les premiers juges ont retenu que seule une partie des heures revendiquées par R._____, soit 93,5 heures sur un total de 198 heures, avaient été réalisées à la demande de l'employeur et que le solde, soit 104,5 heures, n'avait en revanche pas été effectué dans l'intérêt de l'employeur. Ils ont notamment considéré ce qui suit, s'agissant des heures prétendument liées aux événements organisés par A._____ SA en 2013 :

- mercredi 28 août 2013, au [...] en [...] (5 heures revendiquées) : Il n'était pas prévu que R._____ participe au repas clôturant l'événement, ce qu' [...] a confirmé en audience;
- nuit du samedi 14 septembre au dimanche 15 septembre 2013, au [...] à [...] : C'est R._____ elle-même qui a souhaité rester sur place pour y passer la nuit alors que toute l'équipe dépêchée par A._____ SA était rentrée samedi soir déjà;
- jeudi 19 septembre 2013, dans les locaux de [...] SA, à [...] (3 heures revendiquées) : Là encore, R._____ est restée sur les lieux de l'événement de son propre chef alors que les autres participants étaient déjà partis.

Quant aux heures revendiquées pour la période de juillet à septembre 2013 à raison de 1h15 par jour, les premiers juges ont retenu que s'il était vrai que l'horaire de travail des commerciaux de l'entreprise avait été modifié, soit que leur présence était requise dès 8h30 à compter du mois de juillet 2013, la durée hebdomadaire de travail, soit de 40

heures, n'avait en revanche pas changé; il appartenait donc à chaque collaborateur d'organiser son horaire de travail pour rester dans le cadre contractuel. En outre, ils ont ajouté que durant cette période, R. _____ avait participé à au moins six événements extérieurs, de sorte que les heures qu'elle revendiquait lui avaient déjà partiellement été payées par A. _____ SA.

d) En l'espèce, il ressort du jugement entrepris que les premiers juges ont une nouvelle fois soigneusement motivé les raisons pour lesquelles ils ont retenu que les 104,5 autres heures dont l'appelante réclamait le paiement n'avaient pas à être payées. Sur les différents points traités et motivés par les premiers juges, soit les événements du 28 août 2013, du 15 septembre 2013 et du 19 septembre 2013, ainsi que les horaires étendus de 1h15 par jour que l'appelante aurait effectués pendant les mois de juillet à septembre 2013, l'appelante ne fait que donner sa propre version des faits, sans aucunement démontrer en quoi les constatations des premiers juges seraient inexactes. L'appel ne peut dès lors qu'être rejeté sur ce point également.

5. a) Il résulte de ce qui précède que l'appel, manifestement mal fondé, doit être rejeté selon le mode procédural de l'art. 312 al. 1 CPC et le jugement attaqué confirmé.

b) Vu le sort de l'appel, il y a également lieu de considérer que celui-ci était dénué de chance de succès au sens de l'art. 117 let. b CPC et de rejeter la requête d'assistance judiciaire déposée par R. _____ pour la procédure de deuxième instance.

c) Il n'y a pas lieu de percevoir de frais judiciaires de deuxième instance (art. 114 al. 1 let. c CPC), ni d'allouer de dépens de deuxième instance, l'intimée n'ayant pas été invitée à répondre à l'appel.

Par ces motifs,
la Cour d'appel civile du Tribunal cantonal,
statuant en application de l'art. 312 al. 1 CPC,
p r o n o n c e :

- I.** L'appel est rejeté.
- II.** Le jugement est confirmé.
- III.** La requête d'assistance judiciaire de l'appelante R. _____ est rejetée.
- IV.** Il n'est pas perçu de frais judiciaires ni alloué de dépens de deuxième.
- V.** L'arrêt motivé est exécutoire.

Le président :

La greffière :

Du 13 novembre 2015

Le dispositif de l'arrêt qui précède est communiqué par écrit aux intéressés.

La greffière :

Du

L'arrêt qui précède, dont la rédaction a été approuvée à huis clos, est notifié en expédition complète, par l'envoi de photocopies, à :

- Me Philippe Chaulmontet (pour R. _____),
- Me Nathalie Fluri (pour A. _____ SA).

La Cour d'appel civile considère que la valeur litigieuse est supérieure à 15'000 francs.

Le présent arrêt peut faire l'objet d'un recours en matière civile devant le Tribunal fédéral au sens des art. 72 ss LTF (loi du 17 juin 2005 sur le Tribunal fédéral; RS 173.110), cas échéant d'un recours constitutionnel subsidiaire au sens des art. 113 ss LTF. Dans les affaires pécuniaires, le recours en matière civile n'est recevable que si la valeur litigieuse s'élève au moins à 15'000 fr. en matière de droit du travail et de droit du bail à loyer, à 30'000 fr. dans les autres cas, à moins que la contestation ne soulève une question juridique de principe (art. 74 LTF). Ces recours doivent être déposés devant le Tribunal fédéral dans les trente jours qui suivent la présente notification (art. 100 al. 1 LTF).

Cet arrêt est communiqué, par l'envoi de photocopies, au :

- Tribunal de Prud'hommes de l'arrondissement de Lausanne.

La greffière :