

COUR D'APPEL CIVILE

Arrêt du 8 décembre 2025

Composition : Mme CRITTIN DAYEN, présidente
Mme Giroud Walther et M. Oulevey, juges
Greffière : Mme Clerc

Art. 8 CC ; art. 18 al. 1, 322 al. 1 et 357 al. 2 CO; art. 15 LTr; art. 18 OLT 1

Statuant sur l'appel interjeté par **A._____ SA**, défenderesse, à [...], contre le jugement rendu le 11 novembre 2024 par le Tribunal de prud'hommes de l'arrondissement de La Côte dans la cause divisant l'appelante d'avec **B._____**, demandeur, à [...], la Cour d'appel civile du Tribunal cantonal considère :

En fait :

A. Par jugement du 11 novembre 2024, dont la motivation a été adressée aux parties le 22 janvier 2025, le Tribunal de prud'hommes de l'arrondissement de La Côte (ci-après : le tribunal ou les premiers juges) a partiellement admis la demande déposée le 28 avril 2022 par B.____ (I), dit que A.____ SA était la débitrice de B.____ et lui devait paiement de la somme de 20'070 fr. 70 sous déduction des charges sociales, la part nette portant intérêt à 5 % l'an dès le 1^{er} janvier 2020 (échéance moyenne) (II), dit que A.____ SA était la débitrice de B.____ et lui devait paiement du montant de 3'200 fr. à titre de dépens (III), rendu le jugement sans frais (IV) et rejeté toutes autres ou plus amples conclusions (V).

En substance, le tribunal a retenu que A.____ SA avait engagé B.____ en qualité d'« *Agent Call Center* » pour le service de nuit du 1^{er} janvier 2018 au 31 octobre 2021. Il a considéré que la relation contractuelle liant les parties était soumise à la convention collective de travail pour la branche des centres d'appel et de contact (ci-après : la CCT). Le tribunal a ensuite fait droit aux prétentions émises par B.____ en paiement de la différence entre le salaire perçu et celui prévu par la CCT pour la période concernée. Quant au montant réclamé par B.____ à titre de salaire pour le temps de préparation quotidien, il a considéré que l'instruction avait permis d'établir que les agents de nuit devaient se connecter à leur poste plusieurs minutes avant le début de leur *shift*. Le tribunal, relevant que les parties étaient en désaccord sur cette durée, a constaté que les règlements internes de A.____ SA de 2016 et de 2020 évoquaient une connexion préalable de quinze minutes, de sorte que c'est ce laps de temps qu'il a retenu. Il a considéré qu'il s'agissait de temps de travail qui devait être rémunéré. Enfin, le tribunal a estimé que B.____ n'avait effectivement pas pu bénéficier de temps de pause durant les rapports de travail et qu'il devait être indemnisé à ce titre également.

B. a) Par acte du 24 février 2025, A._____ SA (ci-après : l'appelante) a interjeté appel contre ce jugement en concluant, avec suite de frais, à sa réforme en ce sens que la demande déposée par B._____ (ci-après l'intimé) soit rejetée et qu'elle ne soit débitrice d'aucun montant en faveur de celui-ci, de pleins dépens de première instance lui étant en outre octroyés.

b) Par réponse du 2 avril 2025, l'intimé a conclu, avec suite de frais, au rejet de l'appel.

c) Le 22 avril 2025, l'appelante s'est brièvement déterminée sur la réponse.

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

1. a) L'appelante est une société anonyme dont le siège est à Denges. Son but est de développer, d'introduire et d'exploiter des réseaux de télécommunications, d'offrir les prestations de services y relatives, ainsi que de vendre et de distribuer les produits s'y rapportant.

b) L'intimé a été employé en tant qu'« *Agent Call Center - Service de Nuit* » au sein de l'appelante du 1^{er} janvier 2018 au 31 octobre 2021. Il a débuté ses fonctions d'agent de nuit à partir du 28 janvier 2018.

Selon son contrat de travail, les responsabilités de l'intimé étaient la gestion des contacts téléphoniques, ainsi que divers travaux administratifs liés à ces opérations. En cas de nécessité, il pouvait également se voir confier d'autres tâches.

2. a) Une CCT a été conclue par les partenaires sociaux pour la période du 1^{er} juillet 2018 au 31 décembre 2020.

Par arrêté du 7 juin 2018, entré en vigueur le 1^{er} juillet 2018 avec effet jusqu'au 31 décembre 2020, le Conseil fédéral a étendu le champ d'application de plusieurs clauses de la CCT. Par arrêté du 16 janvier 2020, il a encore étendu le champ d'application de certaines clauses modifiant la CCT, avec entrée en vigueur le 1^{er} mars 2020 et effet jusqu'au 31 décembre 2020.

b) Une nouvelle CCT a été conclue pour la période du 1^{er} janvier 2021 au 31 décembre 2023.

Par arrêté du 7 décembre 2020, entré en vigueur le 1^{er} janvier 2021 et ayant effet jusqu'au 31 décembre 2023, le Conseil fédéral a prorogé la durée de validité des arrêtés des 7 juin 2018 et 16 janvier 2020 et étendu le champ d'application de certaines clauses modifiant la CCT.

3. Selon un extrait du site internet de l'appelante datant de janvier 2022, elle se présente comme un Contact Center s'adaptant à chaque besoin 24h/24, 365 jours par an, avec des *Agents Customer Care*. Les services suivants y sont notamment mentionnés :

- Prestations *Contact Center* : gestion d'appels, prise de messages et transfert au service concerné ;
- Gestion d'agenda : accueil téléphonique intégrant la gestion des rendez-vous ;
- Gestion des appels aux services d'urgence : réception prioritaire des appels d'urgence ;
- Gestion des services d'intervention : réponse téléphonique - nuits/week-ends ou 24h/24 ;
- *Monitoring* des alarmes techniques : surveillance des systèmes, installations et serveurs 24h/24 (service [...]) ;
- *Business Process Outsourcing* : services personnalisés et adaptés à votre entreprise.

L'appelante a remis au tribunal une liste de ses employés pour la période 2018-2021, dont il résulte que le nombre d'employés entre les mois de janvier 2018 et décembre 2021 s'élevait toujours à plus de vingt.

4. a) La Commission paritaire des centres d'appel et de contact (ci-après : la Commission) a contrôlé l'appelante le 5 juillet 2019 et a établi un rapport de contrôle définitif révisé le 9 décembre 2021, portant sur la période du 1^{er} décembre 2018 au 30 avril 2019.

Ce rapport fait état d'une peine conventionnelle et de frais de contrôle auxquels l'appelante a été condamnée. Il en ressort en particulier que l'appelante, qui employait nettement plus de vingt personnes, était assujettie à la CCT, précisant que celle-ci avait transmis à la Commission une liste de vingt-sept employés soumis à la CCT et fournissant des prestations de « *Customer Care* ». La Commission a conclu que toutes les prestations de l'appelante étaient clairement identifiées comme « des prestations de centres de contact (*inbound, outbound, back-office, e-mail, chat, autres canaux de communication*) pour des tiers » et qu'il s'agissait d'activités soumises au champ d'application étendu de la CCT.

b) Lors de son audition, le témoin C._____, responsable des contrôles d'entreprises au sein de la Commission, a déclaré, s'agissant de l'application de la CCT aux entreprises ayant plus de vingt employés, qu'il fallait comptabiliser le nombre de personnes et non pas le pourcentage de chaque poste. Tous les employés, y inclus les auxiliaires, devaient être pris en compte et non seulement ceux étant soumis au champ d'application personnel. En outre, la Commission regardait, pour une année calendaire, s'il y avait une moyenne de plus de vingt employés dans l'entreprise. Le Secrétariat d'Etat à l'économie (ci-après : le SECO) ne leur avait jamais donné de directives quant à la manière de calculer le nombre d'employés mais à la lecture de la disposition de la CCT, le témoin considérait qu'il n'y avait pas beaucoup de place à l'interprétation.

C._____ a également expliqué que les entreprises soumises à

la CCT étaient des entreprises telles que des centres d'appels et de contacts, des entreprises qui font des *back-offices*, de l'après-vente ou encore du dépannage informatique à distance. Il pouvait également s'agir de travail à distance pour des cartes bancaires ou des appels de sécurité, de surveillance ou d'alarme. Le témoin a indiqué qu'une société faisant des transferts d'appels d'urgence serait également soumise à la CCT, dans la mesure où cela serait considéré comme du *Inbound service*.

S'agissant des notions de « *Inbound* et *Outbound* », C._____ a déclaré que le mot « *Inbound* » visait une demande venant de l'extérieur qui était accueillie par une personne derrière un ordinateur. L'agent *Inbound* surveillait un écran ou recevait des appels. La notion d'« *Outbound* » signifiait que l'on essayait de vendre quelque chose à des clients, qu'on leur demandait s'ils étaient satisfaits du service, l'initiative d'aller vers l'extérieur venant de l'agent.

5. Il résulte du contrat de travail et des fiches de salaire produites par l'intimé que son salaire horaire brut s'est élevé à :

- 19 fr., du 1^{er} janvier 2018 au 30 juin 2019, étant précisé que ce salaire horaire incluait une indemnité vacances de 8.33 % et deux primes de 0 fr. 50 par heure (16.65 + 1.35 + 0.50 + 0.50).
- 23 fr. 83, du 1^{er} juillet 2019 au 30 juin 2020.
- 22 fr., indemnité vacances de 8.33% en sus, à compter du 1^{er} juillet 2019, étant précisé que les deux primes de 0 fr. 50 chacune n'ont plus été rémunérées à partir de cette date.
- 24 fr. 34, du 1^{er} juillet 2020 au 31 octobre 2021.
- A partir du 1^{er} juillet 2020, l'indemnité de vacances, versée

en plus du salaire horaire de 22 fr., s'est élevée à 10.64%.

6. a) Lors de son interrogatoire, l'intimé a expliqué que ses tâches consistaient en la réception d'appels et la surveillance d'alarmes. S'agissant de la prise d'appels, il y en avait de différents types (des dépannages en matière de chauffage/eau ou d'ascenseurs, des problèmes médicaux, des montres connectées pour personnes âgées, des blocages de cartes, ...). Concernant la surveillance d'alarmes, un message apparaissait sur son écran, par exemple en cas de panne de magasins. De manière plus rare, il faisait également quelques prises de rendez-vous médicaux pour des cabinets médicaux ou devait donner des renseignements à des privés, par exemple en matière de pompes funèbres. Il recevait en moyenne entre cinq à vingt appels par nuit, plus des alarmes.

Les témoignages d'agents de nuit ayant été employés au sein de l'appelante, dont en particulier ceux des témoins D._____, agent téléphonique de nuit de juillet 2016 à 2019, et E._____ ont confirmé que les tâches d'un agent de nuit consistaient principalement à répondre à des appels, dont des appels d'urgence, et à gérer les alarmes qui apparaissaient sur leur écran sans signal audible. Le nombre d'appels était variable, mais relativement réduit. Ils devaient être disponibles pour répondre aux appels et vérifier les éventuelles alarmes sur leur écran, tout en vaquant à leurs occupations personnelles lorsque ce n'était pas le cas. Il y avait un seul agent par *shift* de nuit. Selon les témoins D._____ et F._____, employé de l'appelante de septembre 2019 à septembre 2020, la durée des appels de nuit était variable, se situant entre cinq et vingt à trente minutes.

b) Par courriel du 24 décembre 2020 adressé à l'intimé, l'appelante lui a indiqué qu'elle souhaitait compter sur lui afin d'établir une base de données d'entreprises par domaine d'activité, entreprises qui seraient ensuite contactées par l'équipe du bureau. Il y était précisé que l'intimé pouvait débiter les recherches dès à présent pendant ses *shifts*

de nuit et qu'avec son expérience au fil des *shifts*, l'appelante saurait s'il pouvait compléter les données de dix entreprises par nuit ou davantage.

A cet égard, l'intimé a déclaré qu'on lui avait demandé de faire un travail de recherche d'entreprises dans différents secteurs en 2021. Il devait trouver des entreprises dans des secteurs donnés et récolter des informations sur ces dernières. Il devait séparer les entreprises par secteur et par canton et trouver ces entreprises en choisissant le moyen, par exemple internet, puis consulter l'éventuel site internet, rechercher la personne de contact ainsi qu'une confirmation du secteur d'entreprise et les coordonnées de cette dernière. Il ne devait toutefois pas les contacter. Il a recensé les entreprises dans un tableau Excel, dont la première et la dernière page ont été produites à l'audience du 11 novembre 2024. Ce tableau était régulièrement mis à jour et librement consultable par sa hiérarchie. Selon la dernière page du tableau précité, il y aurait eu mille quatre cent huitante-trois recherches.

7. S'agissant des niveaux de salaire, le témoin C._____ a confirmé qu'il y en avait quatre, fixés en fonction des tâches des employés et de leur ancienneté dans l'entreprise. S'agissant du niveau 3 « fonction administrative », il ne visait pas les employés qui faisaient de la comptabilité ou du secrétariat, mais des fonctions ayant trait à des prestations avec les centres d'appels et de contacts (*back-office*, statistiques des appels). Ces fonctions étaient directement liées à la gestion et à l'évaluation des appels. Il a au demeurant admis que pour vérifier le niveau salarial applicable, les critères étaient flous. Il a défini la notion de « *back-office* » comme de l'évaluation d'appels, des statistiques incluant les appels concernant les *inbound* et *outbound*.

Le rapport de contrôle établi par la Commission le 9 décembre 2021 précise ce qui suit :

« si l'OCP [*l'organe de contrôle de la Commission*] dans les premiers rapports provisoire et définitif des 27 novembre 2019 et 29 juillet 2020 a jugé que les fonctions « Agents Contact Center » et « team

leader » étaient classées au niveau 3, dans ce rapport révisé toutes les fonctions – à part le « team leader » – donnent droit au niveau salarial 1 et 2, selon les mois d’engagements, et, le « team leader » est – selon l’art. 2.1 al. 3 de la CCT étendu (*sic*) – exclu du champ d’application personnelle. Dans cette révision, nous avons réévalué les niveaux de salaire « à la baisse ». En effet, les contrats mentionnent du travail administratif, ce qui avait été assimilé à la classe 3 de salaire CCT. Après une nouvelle analyse et avoir effectué divers autres contrôles, la commission paritaire ainsi que le contrôleur sont d’avis que ce travail administratif correspond à un travail habituel pour un agent de call center ou de costumer care à savoir saisir les informations reçues ou données par téléphone. »

8. a) Lors de son interrogatoire, l’intimé a déclaré qu’il devait être prêt à prendre les appels à l’heure indiquée sur le planning et qu’il y avait un certain nombre de programmes qu’il devait démarrer préalablement. Si tout allait bien, cela lui prenait entre dix et quinze minutes. Cette procédure était valable pour toute la durée de son engagement. Ce temps de préparation, qui ne figurait pas dans le planning, n’avait pas été rémunéré. En mai 2020, il y avait eu une période d’environ deux mois où une pause rémunérée de quinze minutes était indiquée sur le planning et servait à ce temps de démarrage. Sous réserve de cette période de deux mois, il était seul et ne pouvait donc pas prendre de pause. Au début de son engagement, l’horaire de début de *shift* était à 00h45 et il devait être prêt à prendre les appels à cette heure-là. Au tout début de son activité en 2018, il pouvait arriver qu’une personne de l’entreprise soit également connectée en même temps que lui durant les premières quinze minutes, cette période ayant duré quelques mois.

Le témoin D._____ a indiqué lors de son audition qu’il lui semblait qu’ils devaient faire attention à ce que la personne qui suive soit présente pour prendre le relai de la personne précédente et répondre aux appels sans qu’il y ait de battement. Entre 00h45 et 01h00 du matin, les deux agents travaillaient en même temps, signifiant que les deux pouvaient recevoir des appels à ce moment et éviter qu’il y ait une coupure. Il lui semblait que les quinze minutes de supervision étaient incluses dans ses horaires de travail et donc rémunérées. En outre, il n’y aurait jamais eu de pauses réelles dans la mesure où il devait toujours être disponible et à son poste de travail.

La témoin G._____, responsable des opérations depuis 2014 au sein de l'appelante et supérieure hiérarchique de l'intimé, a déclaré que les horaires des agents de nuit avaient varié depuis 2018. Ils avaient commencé avec une durée de 6 heures et 15 minutes de *shift* sans pause. Ensuite, on leur avait fait comprendre qu'il fallait ajouter une pause de quinze minutes au début du *shift*, ce qui avait été fait dès le 1^{er} mars 2020. Ils étaient finalement descendus à 5 heures et demie sans pause, depuis le 13 mai 2020. Les employés devaient être constamment connectés durant leur *shift*. Ils devaient se connecter avant le début de leur *shift* afin d'être prêts. Le passage des deux *shifts* prenait cinq à dix minutes. Ce temps-là n'était pas planifié et ne comptait pas comme temps de travail. Sur question du conseil de l'appelante, la témoin a indiqué qu'il était probable qu'à un moment donné, ils aient eu un système de superposition entre deux agents et que dans ce cas, cela était planifié et donc rémunéré. Elle a encore précisé que cette superposition a duré six mois sans pouvoir indiquer de dates précises.

Le témoin F._____ a déclaré qu'il devait se connecter cinq à dix minutes avant le *shift* pour pouvoir répondre aux demandes par téléphone et être certain d'être à l'heure, précisant que ce temps n'était pas inclus dans son horaire de travail et n'était donc pas rémunéré. Durant ce laps de temps, il devait tester la connexion et ouvrir trois programmes avec un ordre à respecter pour sécuriser la ligne. Il a ajouté qu'il y avait un contrôle très strict du respect des horaires par sa supérieure, G._____. Il a encore indiqué qu'il avait le droit à des pauses WC et pouvait s'absenter une à deux minutes. A cet égard, la témoin E._____ a déclaré qu'elle devait être à l'heure pour débiter son *shift* et qu'elle pouvait se connecter à peine avant, ajoutant également que si elle voulait aller aux WC, elle se mettait dans le système comme en pause WC.

b) L'art. 3.1 (Début et Fin du shift) du Règlement [...] de l'appelante de juillet 2016, prévoit ce qui suit :

« Parmi les qualités essentielles demandées à nos agents, la flexibilité, la ponctualité et la disponibilité prennent une place

prépondérante. Ainsi, les agents sont priés de se connectés (*sic*) 15 minutes avant la fin du shift de leurs collègues. Cela leur permettra d'effectuer quelques tests afin de voir si les logiciels fonctionnent et de contacter leurs collègues par le biais de la messagerie (e-mail) de A. _____ SA afin de leur faire savoir qu'ils sont prêts à recevoir les appels. »

Le Règlement du [...] de l'appelante de juin 2020 prévoit également, en son art. 3.1, que les agents de nuit/*home agents* doivent se connecter quinze minutes avant la fin du *shift* de leurs collègues.

En outre, l'art. 2.2 du Règlement [...] de 2016 prévoit que, dans le cas des horaires de nuit, il est primordial de répondre à tous les appels dans un temps de réponse faible. L'art. 2.4.2 précise que l'agent doit toujours garder son casque sur ses oreilles. Au surplus, un mémo du 2 juillet 2021 indique, en son point 3, que les agents de nuit doivent éviter de quitter leur poste de travail plus de quelques secondes et qu'une absence, même de deux minutes, peut conduire à un appel d'urgence manqué.

c) L'intimé a produit ses plannings pour l'entier des rapports de travail. En outre, il a produit des tableaux Excel récapitulatifs des pauses et du temps préparatoire pour la période du 28 janvier 2018 au 31 octobre 2021, précisant l'heure et la fin du *shift*, qui correspondent aux horaires indiqués produits, et la durée de celui-ci. Du 28 janvier 2018 au 9 mai 2020, les horaires de travail de l'intimé allaient principalement de 00h45 à 7h00. Du 10 mai 2020 au 31 octobre 2021, ils s'étendaient généralement entre 1h30 et 7h00.

9. a) Le 7 février 2022, l'intimé a déposé une requête de conciliation contre l'appelante devant le Président du Tribunal de prud'hommes de l'arrondissement de La Côte (ci-après : le président). La tentative de conciliation ayant échouée, l'intimé s'est vu délivrer une autorisation de procéder le 14 mars 2022.

b) Le 28 avril 2022, l'intimé a déposé une demande auprès du tribunal contenant les conclusions suivantes, avec suite de frais :

« I. A. _____ SA est reconnue débitrice de B. _____ et lui doit immédiat paiement de la somme brute de CHF 21'347.20.- (vingt-et-un-mille trois cent quarante-sept francs et vingt centimes) sous déduction des charges sociales, la part nette portant intérêt à 5% l'an dès le 1^{er} janvier 2020 (échéance moyenne). »

c) Par réponse du 16 août 2022, l'appelante a conclu, avec suite de frais, au rejet des conclusions prises par l'intimé.

d) Par acte du 27 octobre 2022, l'intimé s'est déterminé sur les allégués de la réponse.

e) À la suite d'un renvoi de l'audience initialement fixée au 23 mai 2023 sollicité par les parties, une première audience d'instruction s'est tenue le 21 août 2023 en présence de l'intimé, assisté de son conseil, et du conseil de l'appelante, dont le représentant avait annoncé son absence.

Le tribunal a procédé à l'audition des témoins D. _____, F. _____, G. _____ et E. _____.

f) La reprise d'audience fixée au 5 septembre 2023 a été renvoyée au 13 novembre 2023. À la suite d'un refus de demande de report par le tribunal, une deuxième audience d'instruction s'est ainsi tenue le 13 novembre 2023 en présence de l'intimé, de son conseil et du conseil de l'appelante, dont le représentant était absent.

D'entrée de cause, le conseil de l'appelante a sollicité la dispense de H. _____, représentant de l'appelante. L'intimé ne s'y est pas opposé. D'entente entre les parties, il a été renoncé à l'interrogatoire de H. _____.

Le tribunal a procédé à l'audition du témoin C. _____ ainsi qu'à l'interrogatoire de l'intimé.

La production de la liste de tous les employés de l'appelante pour les années 2018 à 2021 ainsi que tous documents attestant de la prise de position de la commission paritaire a été requise en mains de l'appelante d'ici au 30 novembre 2023, et la reprise d'audience a été fixée au 15 janvier 2024.

g) À la suite de divers échanges, l'appelante a produit la liste des employés le 9 janvier 2024. En outre, l'audience du 15 janvier 2024 a été renvoyée afin de permettre à la Commission de produire le dossier de l'appelante requis en ses mains et reçu par le tribunal le 22 janvier 2024.

Dans son courrier, la Commission indiquait notamment que le rapport de contrôle et la question de l'affiliation de l'appelante à la CCT 2021 faisaient l'objet de la procédure civile [...] instruite devant le Tribunal d'arrondissement de [...] (réd. : en lien avec la peine conventionnelle infligée à l'appelante) et que l'issue de dite procédure serait déterminante pour la présente cause.

h) Le 5 février 2024, le tribunal a ordonné la suspension de la procédure jusqu'à droit connu sur la procédure [...]. La suspension se justifiait compte tenu de l'influence déterminante de dite procédure sur la présente cause. L'audience du 26 février 2024 a été renvoyée sans réappointement.

Le 13 février 2024, un recours a été déposé contre la décision de suspension. Par arrêt du 26 mars 2024, la Chambre des recours civile du Tribunal cantonal (ci-après : la Chambre des recours civile) a admis le recours, annulé la décision et renvoyé la cause au tribunal pour qu'il procède dans le sens des considérants. Elle a constaté que l'ordonnance avait été rendue d'office, sans interpellation des parties violant ainsi leur droit d'être entendues et que le premier juge avait omis d'indiquer l'état d'avancement de la procédure de sorte que la correcte application de l'art. 126 CPC (Code de procédure civile du 19 décembre 2008 ; RS 272) ne pouvait être vérifiée.

Le 3 juin 2024, le tribunal a invité les parties à se déterminer sur l'opportunité d'une suspension de la cause. Le 1^{er} juillet 2024, le tribunal a indiqué aux parties qu'il était renoncé à dite suspension compte tenu de l'avancement de la cause [...] dans laquelle un délai de réponse avait été imparti à l'appelante au 17 juin 2024, afin que la cause puisse être prochainement jugée. Il a précisé que les circonstances et la nature du cas d'espèce avaient amené le tribunal à considérer que le principe de célérité devait prévaloir.

i) Le 11 novembre 2024, une audience d'instruction et de jugement s'est tenue en présence de l'intimé, assisté de son conseil et du conseil de l'appelante, dont l'administrateur était absent.

D'entrée de cause, le conseil de l'intimé a produit un tableau récapitulatif du nombre d'employés de l'appelante par période, la première et la dernière page d'un tableau Excel listant les entreprises recensées en 2021 ainsi qu'une note d'honoraires de son conseil pour la période du 7 janvier 2022 au 13 novembre 2023.

A sa demande, l'intimé a à nouveau été interrogé.

En droit :

1.

1.1 L'appel est recevable contre les décisions finales et les décisions incidentes de première instance (art. 308 al. 1 let. a CPC), dans les causes patrimoniales dont la valeur litigieuse au dernier état des conclusions est supérieure à 10'000 fr. (art. 308 al. 2 CPC). L'appel doit être introduit auprès de l'instance d'appel, soit auprès de la Cour d'appel civile (art. 84 al. 1 LOJV [loi vaudoise d'organisation judiciaire du 12 décembre 1979 ; BLV 173.01]), dans les trente jours à compter de la notification de la décision motivée (art. 311 al. 1 CPC).

1.2 En l'espèce, formé en temps utile par une partie qui a un intérêt digne de protection (art. 59 al. 2 let. a CPC), dirigé contre une décision finale de première instance et portant sur des conclusions patrimoniales supérieures à 10'000 fr., l'appel est recevable.

Il en va de même de la réponse, déposée en temps utile, ainsi que des déterminations ultérieures reçues dans le délai de l'art. 53 al. 3 CPC.

2.

2.1 L'appel peut être formé pour violation du droit ou constatation inexacte des faits (art. 310 let. a et b 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 (CACI 15 octobre 2025/464 consid. 2.1). Elle contrôle librement l'appréciation des preuves effectuée par le juge de première instance et vérifie si celui-ci pouvait admettre les faits qu'il a retenus (art. 157 CPC en relation avec l'art. 310 let. b CPC ; ATF 138 III 374 consid. 4.3.1 ; TF 4A_333/2023 du 23 février 2024 consid. 5.1).

2.2 Sous réserve des vices manifestes, l'application du droit d'office ne signifie pas que l'autorité d'appel doive étendre son examen à des moyens qui n'ont pas été soulevés dans l'acte d'appel. Elle doit se limiter aux griefs motivés contenus dans cet acte et dirigés contre la décision de première instance ; l'acte d'appel fixe en principe le cadre des griefs auxquels l'autorité d'appel doit répondre eu égard au principe d'application du droit d'office (ATF 147 III 176 consid. 4.2.1 ; TF 4A_589/2023 du 13 mai 2024 consid. 4.2). Cette jurisprudence ne remet pas en cause la liberté conférée aux juges d'admettre (ou de rejeter) l'appel en s'appuyant sur un argument non explicitement discuté par les parties (TF 4A_313/2019 du 19 mars 2020 consid. 3).

2.3 En vertu de l'art. 311 al. 1 CPC, il incombe à l'appelant de motiver son appel. Selon la jurisprudence, il doit démontrer le caractère erroné de la motivation de la décision attaquée et son argumentation doit être suffisamment explicite pour que l'instance d'appel puisse la comprendre, ce qui suppose une désignation précise des passages de la décision qu'il attaque et des pièces du dossier sur lesquelles repose sa critique. Même si l'instance d'appel applique le droit d'office (art. 57 CPC), le procès se présente différemment en seconde instance, vu la décision déjà rendue. L'appelant doit donc tenter de démontrer que sa thèse l'emporte sur celle de la décision attaquée. Il ne saurait se borner à simplement reprendre des allégués de fait ou des arguments de droit présentés en première instance, mais il doit s'efforcer d'établir que, sur les faits constatés ou sur les conclusions juridiques qui en ont été tirées, la décision attaquée est entachée d'erreurs. Il ne peut le faire qu'en reprenant la démarche du premier juge et en mettant le doigt sur les failles de son raisonnement. A défaut, son appel est irrecevable (ATF 147 III 176 consid. 4.2.1, RSPC 2021 252 ; ATF 141 III 569 consid. 2.3.3 ; TF 5A_647/2023 du 5 mars 2024 consid. 5.2). Ainsi, notamment, lorsque la motivation de l'appel est identique aux moyens qui avaient déjà été présentés en première instance, avant la reddition de la décision attaquée, ou si elle ne contient que des critiques toutes générales de la décision attaquée ou encore si elle ne fait que renvoyer aux moyens soulevés en première instance, elle ne satisfait pas aux exigences de l'art. 311 al. 1 CPC et l'instance d'appel ne peut pas entrer en matière (TF 5A_647/2023 précité, *loc. cit.*).

2.4 Lorsque la maxime des débats est applicable (art. 55 al. 1 CPC), il incombe aux parties, et non au juge, de rassembler les faits du procès (ATF 144 III 519 consid. 5.1 ; ATF 123 III 60 consid. 3a ; TF 4A_624/2021 du 8 avril 2022 consid. 6.1.1). Les parties doivent alléguer les faits sur lesquels elles fondent leurs prétentions (fardeau de l'allégation subjectif), produire les moyens de preuve qui s'y rapportent et contester les faits allégués par la partie adverse, le juge ne devant administrer les moyens de preuve que sur les faits pertinents et contestés (art. 150 al. 1 CPC ; ATF 144 III 519 consid. 5.1 ; TF 5A_978/2020 du 5 avril

2022 consid. 7.2.2.2). Les faits pertinents doivent être allégués en principe dans la demande, respectivement dans la réponse pour les faits que doit alléguer le défendeur (art. 221 al. 1 let. d et 222 al. 2 CPC). Ils peuvent l'être dans la réplique et la duplique si un deuxième échange d'écritures est ordonné ou, s'il n'y en a pas, par dictée au procès-verbal lors des débats d'instruction (art. 226 al. 2 CPC) ou à l'ouverture des débats principaux (art. 229 al. 2 CPC), c'est-à-dire avant les premières plaidoiries au sens de l'art. 228 CPC (ATF 147 III 475 consid. 2.3.2 et 2.3.3 et les références citées). Ils doivent être suffisamment motivés (charge de la motivation des allégués) pour que la partie adverse puisse se déterminer sur eux et que le juge puisse savoir quels sont les faits admis, respectivement les faits contestés sur lesquels des moyens de preuve devront être administrés (art. 150 al. 1 CPC ; ATF 144 III 67 consid. 2.1). Par exception, les faits implicites n'ont pas à être allégués explicitement (cf. à cet égard ATF 144 III 519 consid. 5.3.2).

En procédure simplifiée, le tribunal établit les faits d'office lorsque la valeur litigieuse ne dépasse pas 30'000 fr. dans les litiges portant sur un contrat de travail (art. 247 al. 2 let. b ch. 2 CPC). L'art. 247 al. 2 CPC prévoit la maxime inquisitoire simple, qualifiée aussi de maxime inquisitoire sociale, et non la maxime inquisitoire illimitée de l'art. 296 al. 3 CPC. La maxime inquisitoire sociale a pour but de protéger la partie faible au contrat, de garantir l'égalité entre les parties au procès et d'accélérer la procédure (ATF 141 III 569 consid. 2.3.1 ; TF 4A_75/2025 du 1^{er} septembre 2025 consid. 5.1 et les références citées). La maxime inquisitoire prévue par l'art. 247 al. 2 CPC implique la possibilité pour le juge de se fonder sur tous les faits pertinents et établis, même si les parties ne les ont pas invoqués (Tappy, Commentaire romand, Code de procédure civile, 2^e éd., Bâle 2019 [cité ci-après : CR CPC], n. 23 *ad* art. 247 CPC). Selon la volonté du législateur, le tribunal n'est cependant soumis qu'à une obligation d'interpellation accrue. Il ne se livre à aucune investigation de sa propre initiative (TF 4A_702/2016 du 23 mars 2017 consid. 3.1 ; CACI 9 novembre 2023/457 consid. 2.2). Le tribunal n'est pas non plus tenu de rechercher d'office dans le dossier ce qui pourrait en être déduit en faveur de la partie qui a présenté les éléments

de preuve (TF 4A_19/2021 du 6 avril 2021 consid. 5.1 ; CACI 9 novembre 2023/457 *loc. cit.*).

3.

3.1 L'appelante conteste tout d'abord que la CCT lui ait été applicable. Elle estime que la suspension, puis la reprise de la procédure de première instance, sans que le résultat de la procédure parallèle pendant l'opposant à la Commission ne soit connu, démontre que le tribunal ne disposait pas des éléments nécessaires pour constater l'applicabilité de la CCT. L'appelante considère que cet élément aurait dû conduire le tribunal, compte tenu de la charge de la preuve reposant sur l'intimé, à écarter les prétentions de celui-ci. Elle expose ensuite que l'analyse du dossier ne permettrait pas d'arriver à la conclusion que la CCT lui soit applicable et que l'interprétation de celle-ci l'exclurait de son champ d'application.

3.2 L'intimé oppose à l'appelante qu'elle ne peut rien tirer de la suspension de la procédure dans la mesure où le tribunal a instruit les éléments nécessaires à conclure à l'applicabilité de la CCT. Il relève que l'interprétation de celle-ci parvient au même résultat.

3.3

3.3.1

3.3.1.1 Selon l'art. 322 al. 1 CO (Code des obligations suisse du 30 mars 1911 ; RS 220), l'employeur paie au travailleur le salaire convenu, usuel ou fixé par un contrat-type de travail ou par une convention collective.

En vertu de l'art. 357 al. 2 CO, quand les parties sont soumises, de quelque manière que ce soit, à une convention collective de travail prévoyant des salaires minimaux, elles ne sauraient valablement convenir d'un salaire inférieur. Si le salaire convenu par contrat individuel est inférieur à celui prescrit par la convention collective de travail, ce

dernier remplace le salaire convenu (art. 322 al. 1 et 357 al. 2 CO ; Wyler/Heinzer/Witzig, Droit du travail, 5^e éd., Berne 2024, p. 181).

3.3.1.2 La convention collective de travail (art. 356 ss CO) a pour but de protéger la partie faible au contrat, de garantir un traitement identique des travailleurs, d'éviter des conflits sociaux et de fixer les conditions d'engagement par des règles relativement flexibles ; elle entraîne ainsi une limitation de la liberté contractuelle des parties qui ne peuvent rechercher des buts qui violeraient objectivement la loi (ATF 121 III 168 ; JdT 1996 I 52).

Sauf disposition contraire de la convention collective de travail, les clauses relatives à la conclusion, au contenu et à l'extinction des contrats individuels de travail ont, pour la durée de la convention, un effet direct et impératif envers les employeurs et travailleurs qu'elles lient (art. 357 al. 1 CO). Les clauses d'une convention collective ayant un effet direct et impératif sur les contrats individuels entre employeurs et employés qu'elles lient (art. 357 al. 1 CO) sont dites clauses normatives. Elles s'interprètent de la même manière qu'une loi (ATF 136 III 283 consid. 2.3.1 ; TF 4A_204/2024 du 13 janvier 2025 consid. 4.1 et les références citées). Tel est le cas, en particulier, des clauses définissant à quelle catégorie de travailleurs s'applique la convention collective (TF 4A_467/2016 du 8 février 2017 consid. 3.2 ; TF 4A_163/2012 du 27 novembre 2012 consid. 4.1 non publié *in* ATF 139 III 60). La loi s'interprète en premier lieu selon sa lettre (interprétation littérale). Le juge peut cependant s'écarter d'une telle interprétation s'il a des raisons sérieuses de penser que le texte légal ne reflète pas la volonté réelle du législateur. Lorsque plusieurs interprétations sont possibles, il faut rechercher la véritable portée de la norme, en tenant compte notamment des travaux préparatoires, du but et de l'esprit de la règle, ainsi que de la systématique de la loi (ATF 141 III 53 consid. 5.4.1 ; TF 2C_283/2020 du 5 février 2021 consid. 5.7.1 et les références citées). Cela étant, lorsqu'il est question des clauses normatives d'une convention collective, il ne faut pas exagérer la distinction entre l'interprétation des lois et celle des contrats (ATF 136 III 283 consid. 2.3.1 ; TF 4A_569/2024 du 5 mai 2025 consid. 7.1

et les références citées). La volonté des parties à la convention collective revêt plus de poids que celle du législateur. Encore faut-il se demander, pour protéger la confiance des parties individuelles n'ayant pas participé à l'élaboration de la convention, si la volonté contractuelle dégagée selon les principes d'interprétation des contrats résiste à une interprétation objective fondée sur la lettre de la clause normative, son sens et sa raison d'être (ATF 133 III 213 consid. 5.2 ; TF 4A_467/2016 précité consid. 3.2).

Confronté à l'interprétation d'une disposition contractuelle, le juge doit tout d'abord s'efforcer de déterminer la commune et réelle intention des parties, sans s'arrêter aux expressions ou dénominations inexactes dont elles ont pu se servir, soit par erreur, soit pour déguiser la nature véritable de la convention (art. 18 al. 1 CO ; ATF 135 III 410 consid. 3.2 ; TF 4A_477/2022 du 6 février 2024 consid. 4.1). Déterminer ce qu'un cocontractant savait ou voulait au moment de conclure relève des constatations de fait ; la recherche de la volonté réelle des parties est qualifiée d'interprétation subjective (ATF 140 III 86 consid. 4.1 ; TF 4D_54/2022 du 27 octobre 2022 consid. 3.2). Si la volonté des parties ne peut pas être établie ou si leurs volontés intimes divergent, le juge doit interpréter les déclarations faites et les comportements selon la théorie de la confiance ; il doit donc rechercher comment une déclaration ou une attitude pouvait être comprise de bonne foi en fonction de l'ensemble des circonstances (on parle alors d'une interprétation objective). Le principe de la confiance permet ainsi d'imputer à une partie le sens objectif de sa déclaration ou de son comportement, même s'il ne correspond pas à sa volonté intime ; cependant, pour trancher cette question, il doit se fonder sur le contenu des manifestations de volonté et sur les circonstances, dont la constatation relève du fait (ATF 135 III 410 consid. 3.2 ; TF 4A_477/2022 du 6 février 2024 consid. 4.2).

3.3.1.3 Selon la jurisprudence publiée à l'ATF 141 III 418 consid 2.1, différents moyens permettent l'assujettissement d'un travailleur à une convention collective de travail. Envers les travailleurs membres d'une association contractante, les clauses normatives de la CCT auront en principe un effet direct et impératif dès lors que l'employeur est

personnellement partie à la convention ou membre d'une association contractante (art. 356 al. 1, art. 357 al. 1 CO). Pour les travailleurs qui ne sont pas membres d'une organisation signataire ("dissidents"), l'assujettissement peut revêtir plusieurs formes. Le champ d'application de la CCT peut être étendu par décision d'une autorité cantonale ou fédérale (art. 1 de la loi fédérale du 28 septembre 1956 permettant d'étendre le champ d'application de la convention collective de travail [LECCT ; RS 221.215.311]). Le travailleur au service d'un employeur lié par la CCT peut aussi se soumettre individuellement à la convention avec le consentement des parties (soumission dite formelle), de sorte qu'il sera considéré comme lié par la convention (art. 356b al. 1 CO). La soumission est un contrat passé entre le travailleur dissident et les parties à la convention collective (Message du 29 janvier 1954 à l'appui d'un projet de loi sur la convention collective de travail et l'extension de son champ d'application, FF 1954 158 *ad* art. 2. Participation) ; la déclaration de soumission et le consentement des parties à la CCT doivent revêtir la forme écrite (art. 356c al. 1 CO ; ATF 138 III 107 consid. 4.3 ; TF 4A_24/2015 du 28 septembre 2015 consid. 2.1). La CCT peut encore contenir une clause faisant obligation aux employeurs liés par elle d'appliquer ses dispositions normatives à tous leurs employés, qu'ils soient membres d'une association de travailleurs ou non (clause d'égalité de traitement ou clause d'extension ; ATF 139 III 60 consid. 5.1 et les références citées ; TF 4A_118/2020 du 6 avril 2022 consid. 3). Un employeur, lié ou non, peut également convenir avec le travailleur d'incorporer dans le contrat de travail les dispositions d'une convention collective de travail ; celle-ci ne produit alors pas directement un effet normatif, mais les parties peuvent exiger le respect de la CCT en réclamant l'exécution des clauses du contrat qui reprennent les dispositions conventionnelles (effets dits indirects de la CCT ; ATF 139 III 60 consid. 5.1 ; CACI du 29 septembre 2023/396, publié au JdT 2024 III 10).

3.3.2 Selon l'art. 8 CC (Code civil suisse du 10 décembre 1907 ; RS 210), le demandeur supporte le fardeau de l'allégation objectif et le fardeau de la preuve des faits sur lesquelles il fonde sa prétention. Si un fait pertinent n'a pas été allégué par lui ou par sa partie adverse, il ne fait

pas partie du cadre du procès et le juge ne peut pas en tenir compte, ni ordonner l'administration de moyens de preuve pour l'établir. Cela étant, l'application de la règle de droit en tant que telle n'est pas soumise à un devoir d'allégation particulier en vertu du principe *iura novit curia* (art. 57 CPC), lequel oblige le tribunal à statuer sur la prétention élevée par une partie dans le cadre de la maxime de disposition (art. 58 al. 1 CPC) eu égard à tous ses fondements possibles.

3.4

3.4.1

3.4.1.1 L'appelante critique la répartition du fardeau de la preuve opérée par le tribunal et fait valoir que sans se baser sur des allégués particuliers, sans que le demandeur et intimé à l'appel ait requis certaines mesures d'instruction, il a sollicité la liste des employés de l'appelante, sans demander également que leur fonction soit spécifiée.

3.4.1.2 En l'occurrence, la teneur du droit applicable aux rapports de travail litigieux, en particulier la question de savoir s'ils sont ou non soumis à la CCT, peut et doit être examinée d'office (CACI du 21 décembre 2023/516 consid. 3.2.3.2). Les griefs formulés contre le jugement attaqué en tant qu'il retient l'application de la CCT malgré toute allégation en ce sens du demandeur et intimé à l'appel doivent donc être rejetés, car infondés. On relèvera au surplus que la question de l'application de la CCT à la cause a été largement débattue en première instance et que c'est dans ce contexte que le tribunal a instruit les modalités régissant la nature de l'activité et l'organisation du travail au sein de l'intimée. En soulevant en appel seulement la question de la pertinence des mesures d'instruction ordonnées à ce titre par le tribunal, l'appelante viole le principe de la bonne foi, lequel s'impose également en procédure (art. 52 CPC), et frôle la témérité.

Il en va de même de l'argumentation de l'appelante relative à la suspension de la procédure, le tribunal ayant instruit les faits – que l'appelante ne critique pas – lui permettant de déterminer si la CCT était applicable à l'appelante ou non.

3.4.2

3.4.2.1 L'appelante critique ensuite la prise en compte par le tribunal, selon elle, du seul témoignage, celui du représentant de la Commission, laquelle serait son adverse partie, pour admettre que les conditions d'application de la CCT sont remplies. Elle conteste par ailleurs l'interprétation qu'il a faite de la CCT et fait valoir que « rien n'a été analysé s'agissant de l'intimé et du *ratio* d'employés dédié aux différentes activités, par exemple la gestion des alarmes ». L'appelante estime en particulier que rien n'est proposé s'agissant du terme « partie d'entreprise » mentionné dans la CCT. Selon elle, le nombre de vingt employés devrait être analysé de façon téléologique, en fonction du fait que la loi n'aurait vocation à s'appliquer qu'à des entreprises disposant d'un minimum de personnel effectuant des appels. L'appelante soutient qu'il faudrait dès lors interpréter la convention en ce sens qu'il y ait « une certaine proportion des 20 employés mentionnés qui effectuent (*sic*) le travail de Centre d'appel ».

En ce qui concerne les circonstances qui fondent l'application de la CCT, le tribunal a d'abord procédé à l'interprétation du texte de l'art. 2 al. 2 et 3 de l'arrêté du 7 juin 2018 du Conseil fédéral - ayant étendu le champ d'application de plusieurs clauses de la CCT - et prévoyant que « les dispositions étendues de la convention collective de travail (CCT) s'appliquent directement à toutes les entreprises et parties d'entreprise (employeurs) de la branche des centre contact et d'appel avec plus de 20 employé-e-s, inclus le personnel non soumis à la CCT. Font partie de la branche nommée entreprises et parties d'entreprise qui fournissent des prestations de centres de contact (inbound, outbond ; back-office, e-mail, chat et autres canaux de communication) pour des tiers » (al. 2) et que « les dispositions étendues de la CCT s'appliquent aux employé-e-s des entreprises et parties d'entreprise selon l'alinéa 2. [Les] exclus sont : a. les membres de la direction b. les cadres c. les encadrant-e-s et superviseurs/-euses » (al. 3). »

Le tribunal a considéré qu'aucune méthode d'interprétation ne permettait de conclure que la mention de « plus de 20 employés » de la disposition précitée devait être comprise dans le sens de plus de vingt employés à temps plein. Il a estimé que cette interprétation était corroborée par la pratique de la Commission, attestée par le témoin C._____, responsable des contrôles d'entreprises au sein de dite Commission, lequel avait déclaré que selon la Commission, le nombre de personnes et non le pourcentage de chaque poste faisait foi, sur la base d'une moyenne du nombre des employés pour l'année calendaire. Enfin, le tribunal a retenu que les tâches mentionnées par les différents employés entendus comme témoins, consistant essentiellement en la réception d'appels et la gestion d'alarmes, relevaient de prestations de centres de contact au sens de la CCT. Il a par ailleurs relevé que l'appelante elle-même se présentait comme un *Contact center*. Enfin, il a rappelé que la Commission était parvenue à la même conclusion après son contrôle et analyse de la situation et a constaté, au demeurant, que l'appelante elle-même admettait que la majeure partie de son activité consistait en des prestations de gestion de pannes et alarmes, relevant de centre de contact.

3.4.2.2 L'assertion de l'appelante selon laquelle la Commission serait son adverse partie dans une procédure pendante parallèlement devant le Tribunal civil de l'arrondissement de La Côte n'est étayée par aucune référence au dossier de la cause et, dans cette mesure, la recevabilité du moyen, sous l'angle du devoir de motivation de l'appel (art. 311 al. 1 CPC), est douteuse, le juge d'appel n'ayant pas à rechercher dans le dossier tout élément susceptible de soutenir le grief.

Quoi qu'il en soit, quand bien même il ressort effectivement du dossier de la cause que l'appelante est en procès avec la Commission, en lien avec une amende que celle-ci lui a infligée suite au contrôle des conditions de travail en son sein, cela ne prive pas pour autant le témoignage de C._____ de toute pertinence. En effet, c'est en sa qualité de contrôleur au sein de la Commission et sur la base non des constats opérés es qualité au sein de l'appelante mais sur les conditions générales

d'application de la CCT qu'il a été entendu dans la présente cause. On en veut pour preuve, comme relevé par l'intimé, le fait que non délié du secret de fonction, le témoin a précisément refusé de répondre aux questions concernant la situation au sein de l'appelante. Le fait qu'il soit employé de la Commission ne prive en outre pas ce témoin de toute objectivité, dès lors qu'il n'a aucun intérêt personnel à l'issue de la cause portant sur des rapports de travail auxquels il n'est pas partie et dont l'enjeu ne le concerne pas directement. Il n'est pas non plus un organe de la Commission par lequel celle-ci exercerait ses droits dans le procès parallèle, du moins l'appelante ne le prétend-t-elle pas, ni ne le démontre. Admettre le contraire reviendrait à exclure de fait tout témoignage reçu de l'employé d'une commission paritaire, du seul fait que cet organe aurait été amené à prononcer quelque sanction que ce soit. Or, il faut rappeler que la mission confiée à une commission paritaire l'a été après négociation et définition de son contenu entre les partenaires sociaux (patronat et syndicats) et que l'extension de la CCT aux entreprises non signataires (ou dissidentes) répond notamment à un but d'intérêt public, à savoir imposer - de manière égale et impartiale - le respect des mêmes conditions minimales de travail à toutes les entreprises actives sur un même marché, afin d'éviter que certaines d'entre elles puissent tirer un avantage concurrentiel en pratiquant des conditions de travail défavorables et enfin que, pour ce faire, les autorités publiques ont délégué à la commission paritaire diverses compétences (contrôle du travail au noir, des travailleurs détachés, des marchés publics, etc.) (Wyler/Heizer/Witzig, *op. cit.*, p. 1169ss ; Bruchez, Contrôle du respect des conventions collectives par les commissions paritaires : situation en cas de contestation par l'employeur de son assujettissement à la convention collective. Commentaire de l'arrêt du Tribunal fédéral 4A_296/2017 du 30 novembre 2017, *in* Newsletter DroitDuTravail.ch mars 2018, p. 3 et ch. 4, p. 6). Une telle exclusion est dans pareil contexte non seulement absurde, le contrôleur paritaire n'ayant aucun intérêt à l'issue de la cause, mais de surcroît non consacrée par la procédure civile, qui prévoit la libre appréciation des preuves par le juge.

Or, il faut replacer la prise en considération du témoignage de C._____ dans son contexte. Contrairement à ce que plaide l'appelante, le tribunal ne s'est pas fondé sur son seul témoignage mais a d'abord procédé à l'interprétation du texte de l'arrêté étendant le champ de la CCT. Ce n'est qu'après avoir livré leur interprétation de celui-ci que les premiers juges ont relevé que celle-ci était corroborée par l'appréciation de la Commission, dont le témoin s'était fait l'écho, écho d'autant plus fiable qu'il était le responsable des contrôles d'entreprises au sein de dite Commission et qu'il était donc bien placé pour exposer sur quels critères des entreprises étaient ou non soumises au contrôle prévu par la CCT. La preuve était donc pertinente et le résultat de son administration concluant, dès lors que cet élément n'était pas apprécié isolément, mais en lien avec le texte légal interprété.

3.4.3

3.4.3.1 L'appelante conteste l'interprétation faite de l'art. 2 al. 2 de l'arrêté du 7 juin 2018 étendant le champ d'application de la CCT à toute entreprise ou partie d'entreprise de la branche des centres de contact et d'appel comprenant plus de vingt employés. Elle se prévaut de l'absence d'instruction sur le *ratio* d'employés affectés à une activité typique d'un centre de contact et d'appels en son sein, en lien avec les termes « partie d'entreprise » figurant dans la disposition précitée. Eu égard au but téléologique, qui serait que la CCT ne devrait être de force obligatoire que pour les entreprises disposant d'un minimum de personnel effectuant des appels, elle fait valoir que dans l'interprétation du minimum de vingt personnes, il faudrait en sus qu'une certaine proportion de ces vingt employés effectue du travail de centre d'appel. Or, faute d'avoir instruit cette proportion en ce qui concerne les activités de l'appelante, le tribunal ne pourrait retenir l'application de la CCT.

3.4.3.2 La lecture du texte légal suffit à renverser l'argument. L'art. 2 al. 2 de l'arrêté fédéral en question mentionne l'application de la CCT aux entreprises et parties d'entreprise avec plus de vingt employés, mais précise, juste après, « y inclus le personnel non soumis à la CCT ». Or, cette mention exclut de procéder à un *ratio* entre les employés affectés à

des prestations typiques de centre d'appel et les autres. Enfin, la deuxième phrase de cet alinéa 2 inclut les prestations effectuées pour le compte de tiers, ce qui démontre une volonté d'application étendue de la force obligatoire conférée à la CCT. La doctrine rappelle d'ailleurs que le but de l'extension, qui est de lutter contre la concurrence déloyale, ne peut être atteint que si les mêmes règles des conventions collectives s'imposent à toutes les entreprises actives sur un même marché. Or, dès qu'une entreprise intervient, dans une mesure qui n'est pas clairement insignifiante, sur un marché régi par une convention collective étendue, cette dernière doit donc s'appliquer conformément aux principes généraux régissant ce domaine (Bruchez, *op. cit.*, p. 4). Il découle de ce qui précède que sur la seule base d'une interprétation objective du texte de l'arrêté, l'interprétation à laquelle est parvenue le tribunal s'impose naturellement.

En tous les cas, si le Tribunal fédéral a posé que la détermination du genre et de l'ampleur des activités exercées au sein d'une entreprise ou partie d'entreprise relève du fait, tandis que relève du droit le point de savoir laquelle des activités exercées donne sa typicité à l'entreprise (fondant sa soumission à la CCT) (ATF 142 III 758 consid. 2.3 ; TF 4A_296/2017 du 30 novembre 2017 consid. 1.4.1), un devoir de substantification accru de sa contestation incombe néanmoins à l'entreprise défenderesse, vu qu'elle seule détient les informations y relatives. C'est à elle qu'il revient d'alléguer et de substantifier les motifs pour lesquels elle conteste être soumise au champ d'application de la CCT. Or, l'appelante évoque des *ratios* et autres calculs proportionnels sans précision d'aucune sorte et son grief est en réalité dépourvu de toute consistance.

3.4.3.3 Au surplus, l'appelante ne remet pas davantage en cause le fait que la majorité de ses activités relève des activités typiques soumises à la CCT et que l'intimé effectuait de telles activités. Cela revient à sceller le sort de l'appel sur la question de l'application de la CCT à la présente cause, qui doit être confirmée.

4.

4.1 L'appelante estime que l'intimé n'a pas établi avoir travaillé quinze minutes supplémentaires chaque jour pour se connecter aux différents programmes utilisés en son sein et invoque une appréciation erronée des témoignages reçus.

4.2 L'intimé, se référant au jugement entrepris, relève que le tribunal n'a pas eu de doute sur le fait que les agents de nuit devaient se connecter plusieurs minutes avant le début de leur horaire de travail.

4.3

4.3.1

4.3.1.1 Le tribunal a retenu les témoignages de Tina Palella, supérieure hiérarchique, et d'F._____ pour considérer qu'il était avéré que les agents de nuit devaient se connecter plusieurs minutes avant le début de leur horaire de travail pour être prêts à répondre aux appels au moment du début de leurs horaires et cela sans être rémunérés. Il a également relevé que les témoignages divergeaient sur le nombre de minutes nécessaires et s'est par conséquent référé au contenu des règlements 2016 et 2020 de l'appelante, prévoyant une connexion préalable de quinze minutes. Par ailleurs, s'il a indiqué que deux témoignages faisaient état d'une éventuelle période, de durée indéterminée, durant laquelle deux agents auraient été connectés et rémunérés en même temps, le tribunal a aussi retenu que cette période, apparemment restée exceptionnelle, n'avait pas pu être circonscrite plus précisément et n'en a pas tenu compte.

4.3.1.2 La critique de l'appelante doit être rejetée. Alors que l'intimé avait allégué n'avoir pas été rémunéré pour ce temps supplémentaire de préparation hormis durant deux mois aux alentours de mai 2020, malgré que le règlement interne de l'entreprise exige un tel temps de quinze minutes de préparation et que l'appelante se targue de disposer d'enregistrement automatique du temps de présence de ses employés, elle n'a rien produit de façon à contester l'allégation de l'intimé, ce alors que lorsque l'employeur dispose d'un enregistrement du temps de présence, c'est à lui qu'il incombe de le produire (Wylter/Heinzer/Witzig,

op. cit., p. 135 ss). Le grief procède au surplus d'une relecture orientée des témoignages reçus, mais ne dit rien de la discrédance entre eux relevée par le tribunal et de la référence au règlement d'entreprise retenu en définitive par le tribunal. En tant que tel, insuffisamment circonstancié, le grief est irrecevable.

A supposer recevable, il eût fallu constater que le règlement d'entreprise mentionne une durée de quinze minutes préalables pour se connecter avant le début de l'horaire de travail et que cet élément est aussi avéré sur la base de l'ensemble des témoignages reçus, bien que la durée précise du temps de préparation nécessaire n'ait pu être établie avec certitude. Ainsi, le tribunal pouvait et devait se fonder sur la durée stipulée par l'appelante elle-même dans son règlement d'entreprise. Aucun grief d'appréciation erronée ou incomplète des preuves ne peut lui être fait.

4.3.2 Il en va de même du fait que le tribunal n'a pas été en mesure de déterminer durant quelle période précisément, esquissée par les témoignages de G.____ et de D.____, ce temps supplémentaire de préparation et de connexion avait potentiellement été rémunéré. Eu égard au fait que l'intimé a allégué n'avoir pas été rémunéré à ce titre, il incombait à l'appelante, qui le contestait, de concourir à la preuve en produisant puis en se référant aux titres correspondants en sa possession, soit les fiches de salaire et l'enregistrement du temps de présence de l'intimé et de ceux de ses collègues qui l'auraient précédé et/ou lui auraient succédé à l'occasion de ses *shifts*, ce qu'elle n'a pas fait. Le fait que le tribunal ait indiqué être resté dans l'incertitude à ce sujet n'exemptait pas l'appelante du fardeau de la contestation et de la preuve du fait négatif, dûment invoqué par l'intimé, de l'absence de paiement de ce temps supplémentaire.

5.

5.1

5.1.1 L'appelante conteste que le temps de pause doive être considéré comme du temps de travail rémunéré et en déduit que

l'absence de pause ne peut être indemnisée par du salaire, tout au plus par du tort moral. Elle se réfère à un site de formation en ligne pour les spécialistes et les cadres, lequel reproduirait la doctrine la plus récente en la matière.

5.1.2 Subsidiairement, l'appelante fait valoir que l'intimé travaillait 5 heures et demie et que l'absence de pause durant une certaine période respectait donc l'art. 15 LTr. Toutefois, pour parvenir à cette durée, l'appelante exclut le temps de préparation (quinze minutes) préalable nécessaire à la connexion, alors que celui-ci a été retenu plus haut. Enfin, pour le cas où il faudrait admettre un temps de travail de 5 heures et 45 minutes, elle fait valoir que l'intimé pouvait fort bien prendre sa pause juste après s'être connecté, soit juste avant son *shift*.

5.2 L'intimé lui oppose qu'il ne pouvait pas quitter sa place de travail en raison de ses exigences. Il ajoute que les règlements internes de l'appelante prévoyaient expressément que la « pause-café » était considérée comme du temps de travaux, à l'inverse de la pause de midi qui n'était, elle, « pas rémunérée ». L'intimé en déduit que son temps de pause devait donc être indemnisé.

5.3

5.3.1 L'art. 9 LTr prévoit que la durée maximale de la semaine de travail est de 45 heures pour les travailleurs occupés dans les entreprises industrielles ainsi que pour le personnel de bureau, le personnel technique et les autres employés, y compris le personnel de vente des grandes entreprises de commerce de détail et de 50 heures pour les autres travailleurs.

Selon la doctrine, l'art. 9 LTr restreint l'autonomie contractuelle des parties en excluant que celles-ci conviennent par contrat individuel de travail d'une durée excédent les *maxima* qu'il fixe. Toutefois et pour autant qu'elles restent dans cette limite temporelle, les parties peuvent convenir d'une notion autonome de la durée du travail au sens contractuel, le temps de travail rémunéré au sens du contrat ne devant

pas nécessaire coïncider avec la durée du travail prévue par la LTr (Wyler/Heinzer/Witzig, *op. cit.*, p. 128 à 129).

5.3.2 L'art. 15 al. 1 LTr précise quant à lui que le travail doit être interrompu par des pauses d'au moins (a) un quart d'heure, si la journée de travail dure plus de cinq heures et demie, (b) une demi-heure, si la journée de travail dure plus de sept heures, (c) une heure, si la journée de travail dure plus de neuf heures.

Sont considérées comme pauses les interruptions de travail nécessaires pour des raisons physiologiques, qui servent à l'alimentation, à la détente et permettent de rassembler de nouvelles forces (Müller, Commentaire de la loi sur le travail, n. 7 *ad* art. 15 LTr). Dans la plupart des cas, le travailleur peut décider librement de ce qu'il veut faire de son temps de pause, c'est-à-dire que la place de travail peut être quittée. Si le travailleur reste volontairement à sa place de travail alors qu'il pourrait la quitter, la pause n'en sera pas pour autant comptée comme temps de travail (Müller, *op. cit.*, n. 21 *ad* art. 15 LTr). En revanche, les pauses comptent comme travail lorsque le travailleur n'est pas autorisé à quitter sa place de travail (art. 15 al. 2 LTr).

Selon l'art. 18 al. 2 OLT 1 (ordonnance 1 relative à la loi sur le travail du 10 mai 2000 ; RS 822.111), les pauses interrompent le travail en son milieu et une tranche de travail excédant 5 heures et demie avant ou après une pause donne droit à une pause supplémentaire, conformément à l'art. 15 LTr.

Le fait que les pauses doivent être comptées dans le temps de travail ne signifie pour autant pas nécessairement que celles-ci doivent être rémunérées, cette question étant régie par le droit privé (Müller, *op. cit.*, n. 27 *ad* art. 15 LTr).

5.4

5.4.1 En l'occurrence, le site internet cité par l'appelante renvoie lui-même à la législation topique applicable, à savoir l'art. 15 al. 1 et 2 LTr, à

laquelle s'est référé le tribunal, outre l'art. 18 al. 2 OLT 1 en relation avec le moment auquel la pause devrait être prise. Faute pour l'appelante de soulever tout grief en lien avec l'argumentation circonstanciée et pertinente du tribunal, son assertion selon laquelle le temps de pause ne devrait pas être compté comme temps de travail soumis à rémunération ne fonde pas un grief recevable sous l'angle de l'art. 311 al. 1 CPC.

Eût-il été recevable, le grief aurait dû être rejeté. En effet, il a été établi que l'intimé ne pouvait pas quitter sa place de travail car il était exigé de lui qu'il réponde à tous les appels de manière rapide, quand bien même il aurait eu droit à une pause. En outre, les règlements internes de l'appelante prévoyaient qu'une « pause-café » de quinze minutes par jour était considérée comme du temps de travail, à l'inverse de la pause de midi non rémunérée. Vu la précision apportée par l'appelante à cet égard dans ses règlements interne, il en découle que les pauses, à l'exception de celles de midi, devaient bel et bien être rémunérées. L'intimé n'en ayant pas bénéficié, ses prétentions en indemnisation à ce titre sont fondées.

5.4.2 Quant au respect de la LTr, l'argument de l'appelante fait fi de l'art. 18 al. 2 OLT 1 appliqué par le tribunal et de son considérant selon lequel une telle façon d'envisager la pause n'était pas conforme, dès lors que celle-ci n'interrompait pas le travail en son milieu, considérant sur lequel l'appelante, à nouveau en violation de son devoir de motivation, ne prend pas position, ce qui conduit à l'irrecevabilité de cette critique.

La considération du tribunal était d'ailleurs parfaitement pertinente, étant rappelé le but de la pause est de ménager un temps de repos au travailleur en fonction de la durée de son travail journalier.

5.5 A défaut de tout grief formulé contre le décompte retenu dans le jugement attaqué du temps de travail supplémentaire et du temps de pause non rémunéré pour lesquels l'appelante devait encore indemniser l'intimé, le sort de l'appel est scellé.

6.

6.1 Compte tenu de ce qui précède, l'appel doit être intégralement rejeté dans la mesure de sa recevabilité et le jugement attaqué confirmé.

6.2 Conformément à l'art. 114 let. c CPC, le présent arrêt sera rendu sans frais judiciaires de deuxième instance.

6.3 L'appelante versera également à l'intimé la somme de 1'800 fr. à titre de dépens de deuxième instance (art. 3 al. 1 et 7 al. 1 TDC [tarif des dépens en matière civile du 23 novembre 2010 ; BLV 270.11.6]).

Par ces motifs,
la Cour d'appel civile
p r o n o n c e :

- I.** L'appel est rejeté dans la mesure de sa recevabilité.
- II.** Le jugement est confirmé.
- III.** Il n'est pas perçu de frais judiciaires de deuxième instance.
- IV.** L'appelante A. _____ SA versera à l'intimé B. _____ la somme de 1'800 fr. (mille huit cents francs) à titre de dépens de deuxième instance.
- V.** L'arrêt est exécutoire.

La présidente :

La greffière :

Du

Le présent arrêt, dont la rédaction a été approuvée à huis clos, est notifié à :

- Me David Moinat (pour A. _____ SA),
- Me Elisabeth Chappuis (pour B. _____),

et communiqué, par l'envoi de photocopies, au :

- Tribunal de prud'hommes de l'arrondissement de La Côte.

La Cour d'appel civile considère que la valeur litigieuse est de 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), le 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).

La greffière :