

**COUR D'APPEL CIVILE**

---

---

Arrêt du 27 mars 2015

---

Composition : M. COLOMBINI, président  
MM. Giroud et Abrecht, juges  
Greffière : Mme Vuagniaux

\*\*\*\*\*

**Art. 335 al. 1 et 336 al. 1 let. d CO**

Statuant à huis clos sur l'appel interjeté par **S.\_\_\_\_\_SA**, à Denges, défenderesse, contre le jugement rendu le 15 mai 2014 par le Tribunal civil de l'arrondissement de La Côte dans la cause divisant l'appelante d'avec **R.\_\_\_\_\_**, à Ropraz, demanderesse, la Cour d'appel civile du Tribunal cantonal considère :

**En fait :**

**A.** Par jugement du 15 mai 2014, dont les considérants écrits ont été envoyés aux parties le 21 novembre 2014 pour notification, le Tribunal civil de l'arrondissement de La Côte (ci-après : le Tribunal d'arrondissement) a admis partiellement la demande du 3 janvier 2013 formée par R.\_\_\_\_\_, demanderesse, contre S.\_\_\_\_\_SA, défenderesse (I), dit que la défenderesse doit immédiat paiement à la demanderesse de la somme de 2'338 fr. 40, sous déduction des cotisations sociales à verser aux assurances concernées, avec intérêts à 5 % l'an dès le 30 avril 2012, échéance moyenne (II), dit que la défenderesse doit immédiat paiement à la demanderesse de la somme de 8'660 fr. (III), ordonné à la défenderesse de fournir à la demanderesse un certificat de travail portant sur la nature et la durée des rapports de travail ainsi que sur la qualité du travail et la conduite de la demanderesse, sous la menace de la peine d'amende prévue à l'art. 292 CP dont la teneur est « Celui qui ne se sera pas conformé à une décision à lui signifiée, sous la menace de la peine prévue au présent article, par une autorité ou un fonctionnaire compétents, sera d'une puni d'une amende » (IV), mis les frais judiciaires, arrêtés à 5'810 fr., à la charge de la demanderesse par 1'037 fr. et à la charge de la défenderesse par 3'873 fr. (V), dit que la défenderesse doit restituer à la demanderesse l'avance de frais que celle-ci a fournie à concurrence de 1'778 fr. (VI), dit que la défenderesse doit verser à la demanderesse la somme de 3'500 fr. à titre de dépens (VII) et rejeté toutes autres ou plus amples conclusions (VIII).

En droit, les premiers juges ont retenu que l'employeuse S.\_\_\_\_\_SA n'avait pas établi que l'employée R.\_\_\_\_\_ s'était absentée de son poste de travail durant 21 jours en 2011 et 2012, ni que son incapacité de travail pour cause de maladie en mars 2012 n'était pas réelle. L'employeuse n'avait pas non plus établi que la version 2012 du règlement de la société était opposable à l'employée, dont le contrat avait été signé en 2009, de sorte que celle-ci avait droit à 100 % de son salaire durant son incapacité pour cause de maladie et non à 80 % comme indiqué dans le règlement. La travailleuse pouvait donc prétendre à la

totalité de son salaire du mois de mars 2012, ainsi que jusqu'à la fin des rapports de travail au 31 mai 2012. Dès lors que l'employée aurait dû percevoir la somme de 12'990 fr. brut pour les mois de mars, avril et mai 2012, mais qu'elle n'avait reçu que 10'503 fr. 60, l'employeuse était sa débitrice de la somme de 2'486 fr. 40. Toutefois, l'employée n'avait droit qu'à 2'338 fr. 40, correspondant à la conclusion prise dans sa demande du 3 janvier 2013.

Les premiers juges ont considéré que S. \_\_\_\_\_ SA n'avait fourni aucune preuve à l'appui des motifs invoqués pour licencier la travailleuse, à savoir que la productivité de son travail aurait diminué drastiquement depuis une année, qu'elle aurait accumulé un nombre important d'absences injustifiées depuis six mois, qu'elle aurait transféré des documents confidentiels à des tiers et que son absence pour cause de maladie du mois de mars était fictive comme évoqué ci-dessus. Cela étant, il n'y avait pas lieu de déterminer le motif réel du congé dans la mesure où l'employeuse avait licencié la travailleuse de manière abusive, notamment en l'accusant à tort de diverses fautes professionnelles graves et en la menaçant d'un licenciement avec effet immédiat. L'employeuse devait donc verser à la travailleuse une indemnité pour résiliation abusive du contrat de travail de 8'660 fr., correspondant à deux mois de salaire.

Le comportement du directeur à l'encontre de R. \_\_\_\_\_ avait été inadéquat, lui faisant subir une certaine pression qu'il exerçait par ailleurs aussi sur d'autres employés. Il avait de nombreuses exigences, voire des défauts. Cela n'était toutefois pas constitutif de harcèlement psychologique au sens de la jurisprudence, de sorte que la travailleuse n'avait pas droit à une indemnité pour tort moral.

Enfin, il y avait lieu d'ordonner à S. \_\_\_\_\_ SA d'établir un certificat de travail tel que l'employée le réclamait, portant sur la nature et la durée des rapports de travail, ainsi que sur la qualité de son travail et de sa conduite.

**B.** Par acte du 22 décembre 2014, S. \_\_\_\_\_ SA a fait appel de ce jugement en concluant, avec suite de frais et dépens, à sa réforme en ce sens que les chiffres III, IV, VI et VII de son dispositif soient supprimés et que le chiffre V dispose que les frais judiciaires, arrêtés à 5'810 fr., sont mis à la charge de la demanderesse par 5'460 fr. et à sa charge par 350 francs. Subsidiairement, S. \_\_\_\_\_ SA a conclu à la réforme du jugement en ce sens que le chiffre VI de son dispositif soit supprimé, que le chiffre V dispose que les frais judiciaires, arrêtés à 5'810 fr., sont mis à la charge de la demanderesse par 4'140 fr. et à sa charge par 1'670 fr. et que le chiffre VII dispose que les dépens sont compensés.

Dans sa réponse du 2 mars 2015, R. \_\_\_\_\_ a conclu au rejet de l'appel dans la mesure de sa recevabilité.

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

**1.** La société S. \_\_\_\_\_ SA, à Denges, est active notamment dans le développement, l'introduction et l'exploitation des réseaux de télécommunications. H. \_\_\_\_\_ est en est l'administrateur-président et le directeur général. Le témoin T8. \_\_\_\_\_ a déclaré que la société avait rencontré des difficultés financières « dans les années 2009 » et que cela s'était traduit par des mesures d'économie au niveau du marketing notamment et par des retards d'investissements techniques. Sauf erreur de sa part, il y avait aussi eu quelques cas de chômage partiel durant une certaine période.

**2.** R. \_\_\_\_\_ a travaillé pour S. \_\_\_\_\_ SA en tant que collaboratrice au sein du département Vente et Marketing du 1<sup>er</sup> mai 2008 au 31 octobre 2009. Elle a requis et obtenu le certificat de travail suivant, daté du 10 septembre 2009 :

« Par la présente, nous certifions que

**Madame R. \_\_\_\_\_**

née le [...] 1979

travaille dans notre société depuis le 1<sup>er</sup> mai 2008 en qualité de Collaboratrice Vente-Marketing.

Dans l'exercice de ses fonctions, Madame R. \_\_\_\_\_ assume les responsabilités suivantes :

- Général
  - Accueil des clients
  - Participation à l'élaboration du rapport mensuel du département
  - Divers travaux administratifs
- Vente
  - Mise en place d'une campagne Google Adwords
  - Création et mise en place de campagnes e-mailing
  - Participation aux campagnes promotionnelles
  - Rédaction d'offres et de contrats
  - Renseignements téléphoniques aux prospects
- Customer Care
  - Coordination avec le département Opérations pour la mise en service des nouveaux clients
  - Elaboration des reportings clientèle et des rapports mensuels

Consciencieuse, intéressée et fiable, Madame R. \_\_\_\_\_ accomplit ses tâches à notre entière satisfaction.

De nature joviale, ouverte, aimant travailler en équipe, Madame R. \_\_\_\_\_ entretient d'excellents contacts avec ses collègues, sa supérieure et nos clients.

Le présent certificat est établi à la demande expresse de l'intéressée [...]. Nous lui souhaitons encore de nombreuses satisfactions professionnelles et personnelles et la remercions pour son engagement. »

**3.** Le 29 octobre 2009, les parties ont conclu un nouveau contrat de travail à durée indéterminée prenant effet au 1<sup>er</sup> novembre 2009. Le contrat était signé par l'employée, par le directeur général H. \_\_\_\_\_ et par P. \_\_\_\_\_, du département des Ressources humaines. R. \_\_\_\_\_ était engagée en tant que collaboratrice Vente-Marketing à 75 % au sein du

département Search & Advertising afin de travailler sur un nouveau produit appelé x.\_\_\_\_\_.

R.\_\_\_\_\_ travaillait 32 heures par semaine les lundis, mercredis, jeudis et vendredis. Elle s'occupait de ses enfants le mardi. Son salaire brut était de 4'330 fr., payable douze fois l'an. Elle était assurée en cas d'accidents professionnels et non professionnels, ainsi qu'en cas de maladie. Le paiement du salaire en cas de maladie s'effectuait selon le règlement de l'entreprise.

**4.** Les témoins suivants ont été entendus en cours de procédure :

Cités par R.\_\_\_\_\_ :

- T1.\_\_\_\_\_, qui a travaillé au sein du département des Ressources humaines de S.\_\_\_\_\_SA du 21 novembre au 2 décembre 2011 ;
- T2.\_\_\_\_\_, employée de commerce, qui a travaillé pour S.\_\_\_\_\_SA du 4 janvier 2010 au 1<sup>er</sup> septembre 2012. Une procédure était sur le point d'être introduite de sa part à l'encontre de son ancien employeur. Elle est maintenant amie avec R.\_\_\_\_\_ ;
- T3.\_\_\_\_\_, informaticien, qui a travaillé pour S.\_\_\_\_\_SA de juillet 2007 à novembre 2010 ;
- T4.\_\_\_\_\_, téléphoniste, qui a travaillé pour S.\_\_\_\_\_SA de 2004 à août 2012 ;
- T5.\_\_\_\_\_, compagnon de R.\_\_\_\_\_, qui la connaît depuis mai 2011 et vit avec elle depuis novembre 2012 ;
- T9.\_\_\_\_\_, qui a tout d'abord déclaré avoir travaillé pour S.\_\_\_\_\_SA en qualité d'informaticien dès fin 2011 pour une durée de cinq mois, puis du 1<sup>er</sup> septembre au 31 décembre 2011 sur question de l'avocat de l'employeuse.

Cités par S.\_\_\_\_\_SA :

- T6.\_\_\_\_\_, employée de commerce, qui travaille pour S.\_\_\_\_\_SA depuis février 2011 en tant que customer care manager. Elle était la supérieure de R.\_\_\_\_\_ depuis le 1<sup>er</sup> décembre 2011 jusqu'à son départ ;
- T7.\_\_\_\_\_, qui a travaillé pour S.\_\_\_\_\_SA de fin 2009 à mars 2012 en qualité d'aide comptable, comptable, puis responsable finance. Elle a précisé que le directeur n'avait pas été très content de la voir partir ;
- T8.\_\_\_\_\_, qui travaille pour S.\_\_\_\_\_SA depuis 1989 en qualité de chef de vente/commercial. Il est présent environ deux heures par semaine dans les bureaux de la société ;
- T10.\_\_\_\_\_, qui travaille pour S.\_\_\_\_\_SA depuis septembre 2011 en tant que web développeur ;
- T11.\_\_\_\_\_, qui travaille pour S.\_\_\_\_\_SA en tant que quality and training manager depuis avril 2007.

Leurs déclarations sont retranscrites ci-dessous en ce qu'elles ont d'utile.

**5.** Par courriel du 20 mai 2011, E.\_\_\_\_\_, alors supérieure hiérarchique de R.\_\_\_\_\_, a informé P.\_\_\_\_\_ que, bien qu'étant elle-même absente, elle avait accordé la demande de congé de R.\_\_\_\_\_ pour le vendredi 3 juin 2011 (le jeudi étant le jour de l'Ascension), sachant que d'éventuels appels x.\_\_\_\_\_ seraient relayés par le call center [...].E.\_\_\_\_\_ a transféré son courriel à H.\_\_\_\_\_ et R.\_\_\_\_\_.

Le 27 mai 2011, P.\_\_\_\_\_ a répondu à E.\_\_\_\_\_, avec copie à H.\_\_\_\_\_ et R.\_\_\_\_\_, que malgré ses recommandations auprès de la direction, H.\_\_\_\_\_ refusait la demande de congé de R.\_\_\_\_\_ en l'absence de T6.\_\_\_\_\_.

Le même jour, E.\_\_\_\_\_ a écrit ce qui suit à P.\_\_\_\_\_, avec copie à H.\_\_\_\_\_ :

« Je note, effectivement, la nécessité de présence au sein de y.\_\_\_\_\_. Néanmoins, sur le cahier des charges de R.\_\_\_\_\_ et d'après les échanges de ces derniers mois, j'avais cru comprendre que R.\_\_\_\_\_ faisait partie intégrante du team x.\_\_\_\_\_ et n'était plus rattachée à S.\_\_\_\_\_SA (...). Il serait nécessaire, compte tenu de l'ensemble des obligations à la charge de R.\_\_\_\_\_, de faire en sorte que l'ensemble des missions (x.\_\_\_\_\_ et y.\_\_\_\_\_) soient assignées dans son cahier des charges.

La motivation, au sein du team, a toujours été de mise, néanmoins redéfinir très clairement les missions et responsabilités de chacun, de sorte à ne plus avoir d'impromptus est plus que nécessaire (...).

R.\_\_\_\_\_ m'a fait part de son incompréhension quant à sa requête refusée (quand quelques mois précédemment, et malgré son investissement sans faille dans l'ensemble de nos projets, il lui a été très clairement indiqué qu'elle ne se verrait plus assignée de mission "y.\_\_\_\_\_")... J'ai bien pris note que sa présence est nécessaire pour y.\_\_\_\_\_ mais ni l'une ni l'autre n'avons été informée de la prise de congé par T6.\_\_\_\_\_. Il en résulte, ici, que très clairement R.\_\_\_\_\_ a sa part de responsabilité au sein de y.\_\_\_\_\_ aussi.

En ce qui concerne les missions attribuées, nous perdons souvent du temps, lors de travaux continus, lorsque R.\_\_\_\_\_ se voit, sans cesse affectée la mission de "service café"... ! Cette dernière affectation ne fait pas partie de son cahier des charges non plus et constitue un "service" qu'elle rend de façon très courtoise à l'ensemble des personnes et lorsque des séances avec des partenaires ou clients (sic). Néanmoins, il serait préférable, et ce afin d'éviter des "pertes de temps", qu'en dehors des séances avec clients ou partenaires, elle ne se voit plus affectée de cette mission (ou alors de façon occasionnelle... si aucune mission en cours - ce qui est très rarement le cas, surtout en ce moment !).

Nos ressources en personnel sont très limitée au sein d'x.\_\_\_\_\_, les personnes pleinement investis et faisant véritablement preuve de bonne volonté, j'aimerais simplement continuer de préserver leurs implications et faire en sorte que notre mission soit pleinement accomplie et, enfin, porter x.\_\_\_\_\_ au succès qu'il mérite. »

**6.** Le 28 novembre 2011, au cours d'une séance relative aux projets pour l'année 2012, R.\_\_\_\_\_ et d'autres employés ont constaté que le département Search & Advertising ne faisait plus partie de l'entreprise.

Le témoin T1.\_\_\_\_\_ a déclaré que cette séance l'avait marquée, car le directeur avait « crié sur tous les employés » et avait annoncé la suppression d'une sous-division de l'entreprise. Plusieurs employés, choqués et concernés par cette suppression, l'avaient approchée pour obtenir de plus amples informations, mais elle n'avait pas pu leur donner de réponse puisqu'elle n'était au courant de rien. Le témoin T2.\_\_\_\_\_ a déclaré qu'elle avait appris lors de la séance que le marketing allait être « outsourcé », en particulier le département « Search & Advertising ». Le témoin T9.\_\_\_\_\_ a déclaré qu'il ne se souvenait pas du détail des annonces, dès lors qu'il était indirectement touché. Il avait eu l'impression que certaines personnes avaient senti que certaines choses allaient changer et n'étaient pas très à l'aise avec cette situation.

Les trois témoins ont confirmé que, malgré leurs demandes, H.\_\_\_\_\_ avait refusé d'informer les collaborateurs du département Search & Advertising au sujet de leur avenir au sein de la société.

**7.** E.\_\_\_\_\_ a été licenciée le jour de la séance précitée.

Le témoin T1.\_\_\_\_\_ a confirmé que, le 30 novembre 2011, elle avait informé R.\_\_\_\_\_ qu'elle ne serait pas licenciée, mais que ses attributions seraient modifiées. Elle a ajouté que le directeur lui avait donné cette information et qu'elle avait été chargée de l'annoncer à l'employée. Elle a confirmé que les principales modifications étaient les suivantes : R.\_\_\_\_\_ était désormais sous les ordres de T6.\_\_\_\_\_, elle ne devait plus avoir de contact quels qu'ils soient avec son ancienne responsable E.\_\_\_\_\_, le directeur devait préalablement lire et valider tous les documents et courriels qu'elle traitait et elle ne devait plus s'occuper que des dossiers existants jusqu'à leur achèvement. Le témoin a ajouté qu'elle avait dû refaire le cahier des charges de R.\_\_\_\_\_ sans

connaître les raisons pour lesquelles le directeur voulait supprimer une partie des tâches de l'intéressée. Le directeur voulait tout contrôler et c'était valable pour tous les employés.

Les témoins T6.\_\_\_\_\_ et T11.\_\_\_\_\_ ont confirmé que S.\_\_\_\_\_SA avait décidé d'attribuer de nouvelles fonctions à R.\_\_\_\_\_, de façon à lui offrir une deuxième chance et à la remotiver. Le témoin T11.\_\_\_\_\_ a ajouté qu'on avait proposé à R.\_\_\_\_\_ de revenir dans le département marketing et de quitter le projet x.\_\_\_\_\_. Le témoin T7.\_\_\_\_\_ a déclaré, sans en être sûre, que R.\_\_\_\_\_ était partie sur un nouveau projet. Le témoin T8.\_\_\_\_\_ a déclaré qu'il avait souhaité que quelqu'un dans la société se spécialise en référencement internet, qu'il avait offert à R.\_\_\_\_\_ de se spécialiser et qu'il avait proposé au directeur de mettre en place ce poste de web-marketing pour elle, ce qu'il avait accepté.

Les témoins T6.\_\_\_\_\_, T10.\_\_\_\_\_ et T11.\_\_\_\_\_ ont confirmé que, dès le 1<sup>er</sup> décembre 2011, R.\_\_\_\_\_ avait pu travailler dans une nouvelle division Ventes/prestations contact center. Le témoin T8.\_\_\_\_\_ a confirmé que R.\_\_\_\_\_ était passée sous les ordres de T6.\_\_\_\_\_.

**8.** Les témoins T1.\_\_\_\_\_ et T9.\_\_\_\_\_ ont confirmé qu'une violente altercation avait eu lieu entre H.\_\_\_\_\_ et E.\_\_\_\_\_ le 2 décembre 2011, qu'ils y avaient assisté et que, choqués par les cris du directeur, plusieurs employés s'étaient rendus dans le bureau open space où l'altercation se produisait. Le témoin T1.\_\_\_\_\_ a précisé que le directeur avait voulu que E.\_\_\_\_\_ signe un courrier, que celle-ci avait voulu le lire avant de le signer, que le directeur s'était emporté et l'avait empoignée et que E.\_\_\_\_\_ était restée calme. Certaines personnes s'étaient interposées, dont R.\_\_\_\_\_, en s'opposant à ce que le directeur jette les affaires de E.\_\_\_\_\_. Cette altercation avait été l'un des motifs de son départ et le directeur lui avait répondu par courriel en s'excusant de ses réactions « vives ». Elle avait mis beaucoup de temps à s'en remettre, car elle avait démissionné pour ce poste. Elle avait cessé de

travailler dans les ressources humaines. Le témoin T9.\_\_\_\_\_ a ajouté qu'il ne se souvenait plus de l'élément déclencheur de cette scène, que cela avait fini en pleurs et qu'on avait demandé à la collaboratrice de partir. Le calme était ensuite revenu, mais plusieurs personnes étaient choquées. Le témoin T7.\_\_\_\_\_ a déclaré qu'elle avait assisté à l'altercation, qu'elle ne s'en souvenait plus en détail, que cela s'était passé de manière violente et inadmissible, que la dispute verbale avait dégénéré et s'était terminée en cris, que le directeur avait mis E. \_\_\_\_\_ dehors d'une façon qui n'était pas du tout délicate, l'ayant saisie par le bras et l'intéressée ayant crié, et que plusieurs employés étaient en larmes. Il y avait souvent eu des disputes, mais cela n'avait jamais été aussi loin. Le témoin T2.\_\_\_\_\_ a déclaré qu'elle n'avait pas assisté à l'altercation, mais qu'en revenant au bureau, elle avait trouvé R. \_\_\_\_\_ et d'autres employés devant les locaux de la société en pleurs et que toutes les personnes qui avaient assisté à cette scène étaient choquées. Le témoin T5.\_\_\_\_\_ a déclaré que sa compagne avait été choquée et qu'elle l'avait appelé afin de lui raconter l'incident.

**9.** Les témoins T1.\_\_\_\_\_ et T2.\_\_\_\_\_ ont confirmé qu'ensuite de cet événement, H. \_\_\_\_\_ avait convoqué R. \_\_\_\_\_ et lui avait interdit d'avoir des contacts avec E. \_\_\_\_\_ ou de lui transmettre des documents. Le témoin T1.\_\_\_\_\_ a ajouté que le directeur avait peur des représailles. Le témoin T2.\_\_\_\_\_ a ajouté qu'au niveau du call center, l'instruction reçue consistait à transférer à H. \_\_\_\_\_ tout téléphone provenant de E. \_\_\_\_\_.

**10.** Le 3 janvier 2012, H. \_\_\_\_\_ a envoyé le courriel suivant à R. \_\_\_\_\_, avec copie à T6. \_\_\_\_\_, T8. \_\_\_\_\_ et T7. \_\_\_\_\_ :

« Je suis très étonné de constater que, malgré le fait qu'aujourd'hui est un jour ouvrable personne n'est présent au bureau.

- ni pour répondre au téléphone
- ni pour préparer le contrat de [...] (RV prévu demain à 0900h)

L'année 2012 va certainement être plein de défis.

On est obligé de nous organiser afin de répondre "présent" aux clients - et aux clients potentiels - au moins pendant les jours ouvrables.

Tout simplement, les entreprises qui ne s'adapte pas aux nouvelles exigences des clients ne vont pas survivre.

Dorénavant je vous prie de vous organiser d'être présente quand T6.\_\_\_\_\_ est en vacances ou absente pour d'autres raisons.

- même si c'est un mardi ! »

**11.** Le témoin T6.\_\_\_\_\_ a déclaré qu'elle était présente en tout cas à un des entretiens, en février 2012, ayant pour but de faire savoir à R.\_\_\_\_\_ qu'elle devait changer d'attitude et s'investir davantage pour l'entreprise. Le témoin T7.\_\_\_\_\_ a déclaré qu'elle savait qu'il y avait eu des entretiens avec le directeur, mais qu'elle ignorait ce qui avait été dit. Le témoin T8.\_\_\_\_\_ a déclaré qu'il savait que des mises en place avaient dû se faire à un certain moment. Le témoin T10.\_\_\_\_\_ a déclaré que T6.\_\_\_\_\_ lui avait parlé de cet entretien, auquel il n'avait pas participé.

**12.** Le témoin T2.\_\_\_\_\_ a confirmé que R.\_\_\_\_\_ lui parlait régulièrement du fait qu'elle accomplissait des tâches très diverses sans lien avec son cahier des charges et que cela pouvait consister par exemple en la vente du véhicule du directeur (ayant elle-même vu l'intéressée prendre des photos de la voiture) ou en l'affectation au « service café ». R.\_\_\_\_\_ lui avait également confié que le directeur annulait continuellement les rendez-vous fixés concernant la validation de son nouveau cahier des charges, qu'elle ne pouvait plus travailler sur les opérations de marketing planifiées, que le directeur la dérangeait constamment dans son travail, qu'elle était sous surveillance constante agrémentée de remarques désobligeantes, que le directeur se montrait toujours plus désagréable avec elle, que le directeur et T6.\_\_\_\_\_ lui donnaient des ordres contradictoires et que le directeur avait refusé à plusieurs reprises un entretien pour en discuter. Le témoin a confirmé que, depuis l'altercation, la collaboration entre le directeur et R.\_\_\_\_\_ était devenue de plus en plus difficile, que celle-ci était exclue des séances de son équipe de travail et que le directeur lui faisait fréquemment commencer une tâche pour ensuite l'arrêter pour en démarrer une

nouvelle. Le témoin T1.\_\_\_\_\_ a déclaré qu'elle avait vu que les tâches de R.\_\_\_\_\_ avaient été restreintes par la société.

Le témoin T8.\_\_\_\_\_ a confirmé que les nouvelles tâches attribuées à R.\_\_\_\_\_ ne lui avaient pas plu. Les témoins T6.\_\_\_\_\_ et T7.\_\_\_\_\_ ont déclaré qu'elles l'avaient ressenti. Le témoin T10.\_\_\_\_\_ a déclaré que R.\_\_\_\_\_ ne s'était pas directement ouverte auprès de lui à ce sujet, mais que cela se voyait car l'atmosphère était un peu descendue entre elle et T6.\_\_\_\_\_ et il y avait des tensions entre elles.

Le témoin T6.\_\_\_\_\_ a déclaré qu'elle avait ressenti que R.\_\_\_\_\_ n'acceptait pas d'être sous les ordres d'une supérieure ayant moins d'ancienneté qu'elle. Le témoin T11.\_\_\_\_\_ a déclaré qu'elle l'avait entendu dire. Le témoin T7.\_\_\_\_\_ a déclaré qu'il lui semblait qu'« on en avait vaguement parlé » et le témoin T8.\_\_\_\_\_ a déclaré qu'il pensait que cela avait été l'élément déclencheur.

**13.** Le témoin T6.\_\_\_\_\_ a confirmé que la direction avait été informée à plusieurs reprises que R.\_\_\_\_\_ était peu productive et qu'elle n'assumait plus ses responsabilités. Le témoin T7.\_\_\_\_\_ a déclaré que cela était arrivé par moment et qu'elle s'en souvenait vaguement.

Le témoin T6.\_\_\_\_\_ a confirmé qu'il avait été reporté à la direction que R.\_\_\_\_\_ passait beaucoup de temps à s'occuper d'affaires privées plutôt que de s'investir dans son travail. Elle a précisé qu'il s'agissait notamment de la préparation d'un voyage à Bali sur internet sur plusieurs semaines, de la consultation de son profil facebook privé, ce qu'on pouvait constater en passant derrière son poste de travail, et de discussions pendant les heures de travail dans d'autres bureaux ou étages de la société. Le témoin T7.\_\_\_\_\_ a déclaré qu'elle l'avait entendu dire. Le témoin T11.\_\_\_\_\_ a déclaré qu'elle en avait eu écho. Elle a précisé qu'elle ne travaillait pas sur le même étage ni dans le même département que R.\_\_\_\_\_, si bien qu'elle ne pouvait pas dire si des reproches lui étaient faits sur la qualité de son travail. Le témoin T7.\_\_\_\_\_ a précisé qu'elle avait vu et entendu quelquefois que R.\_\_\_\_\_ consacrait du temps

pour des choses privées pendant son travail, mais qu'elle ne pouvait pas donner d'exemples précis. Il était exact qu'elle l'avait vue quelquefois sur sa page facebook et qu'elle n'était pas à son poste de travail comme tout le monde. Il lui semblait qu'à un certain moment, il y avait aussi une page facebook professionnelle, à l'époque de la rubrique x.\_\_\_\_\_. Le témoin T8.\_\_\_\_\_ a déclaré qu'il était beaucoup à l'extérieur et qu'il n'avait pas pu constater lui-même si R.\_\_\_\_\_ passait beaucoup de temps à s'occuper d'affaires privées plutôt que de s'investir dans son travail. R.\_\_\_\_\_ avait un contact facile et causait beaucoup. Le témoin T3.\_\_\_\_\_ a déclaré que l'activité de R.\_\_\_\_\_, qui avait en charge des opérations marketing, impliquait qu'elle aille sur internet et sur facebook. Cela lui paraissait évident tant il était vrai que sa fonction était de développer un produit internet, le réseau étant source de prospection. Il lui arrivait aussi régulièrement de donner des accès particuliers aux personnes qui en avaient besoin, dont R.\_\_\_\_\_.

**14.** Le témoin T6.\_\_\_\_\_ a confirmé qu'entre début décembre 2011 et fin février 2012, R.\_\_\_\_\_ s'était absentée à de nombreuses reprises, sans en informer la hiérarchie et sans donner de raisons. Le témoin T7.\_\_\_\_\_ a déclaré qu'elle s'en souvenait, sans pouvoir être précise sur les dates. Le témoin T8.\_\_\_\_\_ a déclaré qu'il en avait entendu parler par le personnel du back office. Le témoin T6.\_\_\_\_\_ a précisé que cela pouvait aller d'une demi-heure à plusieurs heures.

Les témoins T6.\_\_\_\_\_ et T7.\_\_\_\_\_ ont confirmé que R.\_\_\_\_\_ avait commencé à faire des pauses de plus en plus nombreuses, qui dépassaient une durée admissible. Le témoin T8.\_\_\_\_\_ a déclaré qu'il en avait entendu parler. Le témoin T11.\_\_\_\_\_ a déclaré que l'intéressée montait régulièrement au contact center pour discuter avec des collègues, mais elle ne savait pas si elle le faisait sur son temps de pause.

Le témoin T6.\_\_\_\_\_ a confirmé que cet absentéisme avait laissé des appels téléphoniques de clients ou clients potentiels sans réponse. Le témoin T7.\_\_\_\_\_ a déclaré que cela n'avait pas mis la

société en péril et qu'il était faux de dire que des appels téléphoniques avaient été laissés sans réponse, car le système du call center déviait immédiatement les appels non répondus. Le témoin T8.\_\_\_\_\_ a déclaré qu'il ne pouvait pas dire si des appels téléphoniques étaient restés sans réponse, mais que, si cela avait été le cas, il serait immédiatement intervenu parce que c'était vital pour une société et un commercial.

**15.** Le témoin T2.\_\_\_\_\_ a confirmé que, le 1<sup>er</sup> mars 2012, R.\_\_\_\_\_ avait craqué devant elle ensuite d'un énième problème d'organisation entre le directeur et T6.\_\_\_\_\_. Elle avait vu qu'elle n'allait pas bien, elles étaient sorties et l'intéressée avait pleuré. T7.\_\_\_\_\_ était sortie pour voir ce qui se passait et elle avait raccompagné R.\_\_\_\_\_ à son bureau. R.\_\_\_\_\_ lui avait ensuite confié qu'T7.\_\_\_\_\_ lui avait dit qu'elle allait certainement être licenciée et qu'il fallait qu'elle s'envoie ses courriels et tout autre document la concernant sur son adresse e-mail privée. Le témoin T7.\_\_\_\_\_ a déclaré qu'elle ne se rappelait pas du tout de quel incident il s'agissait.

Le témoin T6.\_\_\_\_\_ a confirmé qu'en partant le 1<sup>er</sup> mars 2012, elle avait entendu R.\_\_\_\_\_ déclarer que si ça continuait comme ça, elle allait se mettre à l'assurance. Le témoin T7.\_\_\_\_\_ a tout d'abord confirmé que R.\_\_\_\_\_ le lui avait dit, puis a déclaré, sur question de l'avocat de l'employeuse, que l'intéressée le lui avait dit sans le dire vraiment, mais qu'elle lui avait fait clairement comprendre qu'elle ne reviendrait plus. Le témoin T8.\_\_\_\_\_ a déclaré qu'il l'avait entendu dire. Le témoin T10.\_\_\_\_\_ a tout d'abord déclaré qu'il se souvenait d'une phrase de ce style, puis a indiqué, sur question de l'avocat de la travailleuse, qu'il n'avait pas entendu cette phrase directement de l'intéressée, mais que celle-ci s'était exprimée assez fort dans la cafétéria si bien que plusieurs personnes dans l'open space avaient pu entendre cette phrase. Aucun de ces témoins, y compris le témoin T11.\_\_\_\_\_, ne se souvenait que R.\_\_\_\_\_ présentait des signes de maladie ou d'incapacité de travail en quittant son poste ce jour-là. Le témoin T6.\_\_\_\_\_ a ajouté que, le même jour, R.\_\_\_\_\_ avait expliqué à une de

ses collègues où trouver ses affaires, si bien qu'elle en avait déduit que R.\_\_\_\_\_ savait qu'elle ne serait pas là le lendemain.

**16.** Par courriel du vendredi 2 mars 2012 envoyé à 7h42, R.\_\_\_\_\_ a informé T6.\_\_\_\_\_ et T7.\_\_\_\_\_ qu'elle ne viendrait pas au travail en raison de la maladie de sa fille.

Le 2 mars 2012, le pédiatre de la fille de R.\_\_\_\_\_ a certifié que l'état de santé de l'enfant justifiait la présence indispensable de sa mère auprès d'elle pendant un jour. Le témoin T5.\_\_\_\_\_ a précisé que l'enfant avait eu une double otite.

**17.** Par courriel du lundi 5 mars 2012 envoyé à 7h30, R.\_\_\_\_\_ a informé « [...] RH Mailbox » et T6.\_\_\_\_\_ qu'elle était malade ce jour-là.

Le 6 mars 2012, le Dr K.\_\_\_\_\_, médecin généraliste FMH, a certifié que R.\_\_\_\_\_ était en incapacité de travail pour cause de maladie à 100 % depuis le 5 mars 2012, pour une durée indéterminée. Le témoin T5.\_\_\_\_\_ a déclaré que sa compagne n'arrivait plus à supporter la pression de son employeur et n'arrivait plus à dormir.

Par courriel du 6 mars 2012 envoyé à 21h40, T5.\_\_\_\_\_ a informé « hr [...]» et T6.\_\_\_\_\_ que sa compagne ne pourrait pas se rendre au travail pour une durée indéterminée et que le certificat médical suivrait. Lors de son audition, il a déclaré que l'intéressée était dans un tel état qu'il avait estimé que c'était à lui de transmettre l'information.

Le 7 mars 2012, T7.\_\_\_\_\_ a envoyé un sms à R.\_\_\_\_\_ en lui disant : « Parce que t'es même pas capable d'écrire toi même un email pour ton absence ? ». Le témoin T5.\_\_\_\_\_ a déclaré qu'il avait été extrêmement choqué de ce message et que cela avait encore aggravé l'état de santé de sa compagne.

**18.** Par lettre datée du 1<sup>er</sup> mars 2012, postée le 8 mars 2012, H.\_\_\_\_\_ a reproché à R.\_\_\_\_\_ un nombre important d'absences et le

fait d'avoir quitté son poste de travail durant l'après-midi du 1<sup>er</sup> mars 2012, ce qui avait provoqué un retard important. Il rappelait à l'employée que toute absence devait obtenir l'agrément de sa supérieure ou d'un membre de la direction, indiquant que sa lettre devait être considérée comme un ultime avertissement et que toute prochaine absence injustifiée serait considérée comme un abandon de poste.

Par lettre datée du 6 mars 2012, postée le vendredi 9 mars 2012, la direction de S.\_\_\_\_\_SA a écrit à R.\_\_\_\_\_ qu'elle s'étonnait de son absence, que plusieurs collaborateurs l'avait entendue dire que si cela continuait comme ça, elle allait se mettre à l'assurance-maladie, que cette attitude était illégale et que son absence injustifiée relevait d'une faute professionnelle très grave. La direction de S.\_\_\_\_\_SA invitait l'employée à reprendre le travail le lundi 12 mars 2012, à défaut de quoi elle procéderait à une action en justice. Elle l'informait également qu'elle allait porter à la connaissance de l'assureur-maladie que son arrêt de travail était abusif, afin qu'elle ne perçoive pas d'indemnités.

Le témoin T5.\_\_\_\_\_ a déclaré qu'à la réception de ce courrier, R.\_\_\_\_\_ avait encore « replongé » et qu'il avait dû prendre en charge les enfants de celle-ci.

**19.** Le 13 mars 2012, le Dr K.\_\_\_\_\_ a certifié que R.\_\_\_\_\_ était en incapacité de travail pour cause de maladie à 100 % depuis le 5 mars 2012, pour une durée indéterminée.

**20.** Le 19 mars 2012, R.\_\_\_\_\_ a répondu à son employeur qu'elle était présente l'après-midi du 1<sup>er</sup> mars 2012, que le pédiatre de sa fille avait certifié qu'elle avait dû rester auprès de sa fille malade le 2 mars 2012, qu'elle était elle-même tombée malade le 2 mars 2012, qu'elle avait pris rendez-vous chez le médecin pour le lundi 5 mars 2012 et que son absence pour cause de maladie était certifiée par son médecin depuis le 5 mars 2012. Elle a contesté les affirmations selon lesquelles elle se serait absentée régulièrement de son lieu de travail et aurait déclaré qu'elle allait se faire porter malade sans l'être effectivement. Elle a indiqué

qu'elle était à la disposition du médecin-conseil de l'assureur perte de gain maladie et a réclamé le paiement de son salaire.

**21.** Par lettre du 19 mars 2012, T7.\_\_\_\_\_ a déclaré à H.\_\_\_\_\_ qu'elle avait constaté plusieurs absences de R.\_\_\_\_\_ à son poste de travail, que celle-ci était très souvent occupée sur facebook et sur son e-mail privé, que R.\_\_\_\_\_ lui avait dit qu'elle n'était pas d'accord avec ses remarques, qu'elle avait ouvertement dit qu'elle allait se mettre en arrêt maladie et qu'elle lui avait montré l'ordre de ses dossiers afin qu'elle puisse s'y retrouver. Au cours de son audition, T7.\_\_\_\_\_ a confirmé qu'elle était l'auteure de cette lettre et que H.\_\_\_\_\_ avait beaucoup insisté pour qu'elle la rédige.

**22.** Le 20 mars 2012, le Dr K.\_\_\_\_\_ a certifié l'incapacité de travail de R.\_\_\_\_\_ pour une durée indéterminée.

Le 21 mars 2012, la direction de S.\_\_\_\_\_SA a écrit au Dr K.\_\_\_\_\_ pour lui faire savoir que dans la mesure où R.\_\_\_\_\_ avait dit à ses collègues qu'elle allait se mettre en arrêt maladie, elle considérait que sa demande d'un certificat médical n'était qu'un prétexte pour justifier son absence.

Le 27 mars 2012, le Dr K.\_\_\_\_\_ a certifié que R.\_\_\_\_\_ était en incapacité de travail à 100 % du 5 au 30 mars 2012. Par lettre du même jour, R.\_\_\_\_\_ a informé son employeur qu'elle viendrait travailler le lundi 2 avril 2012.

Par lettre du 30 mars 2012, le Dr K.\_\_\_\_\_ a écrit à l'assurance juridique de S.\_\_\_\_\_SA, à la demande de R.\_\_\_\_\_ et après avoir été délié du secret médical. Il indiquait que sa patiente souffrait d'une réaction dépressive liée à une situation professionnelle difficile, se traduisant par une diminution de l'appétit, des troubles du sommeil, une asthénie, une anhédonie et une thymie triste avec pleurs et interrogations sur le futur. En aucune circonstance, R.\_\_\_\_\_ ne lui avait paru vouloir tirer profit de la situation et il n'avait aucune raison de mettre en doute les

propos de sa patiente, pas plus que d'imaginer une simulation de son état. Il avait par conséquent lui-même proposé de rédiger un certificat d'incapacité de travail. Il attestait avec conviction et bonne conscience professionnelle l'incapacité de travail de sa patiente du 5 au 30 mars 2012, ne craignait aucunement un deuxième avis médical et s'étonnait de l'acharnement de l'employeur sur sa patiente.

**23.** Par lettre du 30 mars 2012, la direction et le département comptabilité de S.\_\_\_\_\_SA ont informé R.\_\_\_\_\_ que le nombre de ses absences injustifiées en 2011 et 2012 s'élevait à 21 jours. Seize jours seraient déduits de son salaire du mois de mars 2012 et les cinq restants pouvaient être soit déduits de ses vacances, soit compensés par les cinq prochains mardis.

**24.** Le samedi 31 mars 2012, par lettre acheminée par coursier et réceptionnée le même jour au domicile de R.\_\_\_\_\_ par T5.\_\_\_\_\_, S.\_\_\_\_\_SA a licencié R.\_\_\_\_\_ avec effet au 31 mai 2012, pour cause de restructuration économique et pour les motifs déjà donnés oralement et par écrit. L'employeur précisait que l'employée devait prendre ses vacances jusqu'au 31 mai 2012 et qu'un certificat de travail lui serait remis à la fin des rapports de service.

**25.** R.\_\_\_\_\_ et H.\_\_\_\_\_ se sont entretenus le 2 avril 2012. Les témoins T2.\_\_\_\_\_ et T5.\_\_\_\_\_ ont confirmé que R.\_\_\_\_\_ leur avait parlé du contenu de cette entrevue, à savoir que H.\_\_\_\_\_ lui aurait dit que si elle démissionnait au 30 avril 2012, il pourrait lui délivrer un bon certificat de travail et que, dans le cas contraire, cela porterait gravement atteinte à sa carrière professionnelle. Le témoin T2.\_\_\_\_\_ a précisé que R.\_\_\_\_\_ n'était pas la seule personne à qui on avait fait un chantage au certificat de travail et qu'elle avait été personnellement confrontée à la même situation.

**26.** Par lettre du 2 avril 2012, S.\_\_\_\_\_SA a informé R.\_\_\_\_\_ avoir appris que cette dernière avait transféré certains courriels et documents confidentiels à son adresse e-mail privée. Considérant qu'il

s'agissait d'une faute professionnelle grave, l'employeur a interdit à l'employée de reprendre son travail et l'a informée qu'une résiliation du contrat de travail avec effet immédiat devait encore être examinée par ses juristes. Le témoin T6. \_\_\_\_\_ a confirmé qu'un contrôle du système informatique avait révélé que R. \_\_\_\_\_ avait transféré des courriels et des documents importants et confidentiels à des tiers, depuis son poste de travail, sauf erreur concernant l'organisation de S. \_\_\_\_\_ SA, d'autres employés et elle-même. Le témoin T5. \_\_\_\_\_ a déclaré que sa compagne ne lui avait transmis aucun courriel à caractère professionnel, dont il n'aurait par ailleurs pas eu l'utilité.

Par lettre du 3 avril 2012, R. \_\_\_\_\_ a pris acte qu'au terme de l'entretien du 2 avril 2012, l'employeur lui avait demandé de rendre son badge d'accès et de prendre ses affaires personnelles et l'avait ainsi libérée de son obligation de travailler.

**27.** Le 12 avril 2012, R. \_\_\_\_\_ a écrit ce qui suit à S. \_\_\_\_\_ SA :

« (...) Je prends acte de la résiliation des rapports de travail que vous m'avez adressée par lettre du 31 mars 2012. Je vous prie de m'indiquer par écrit les motifs vous ayant conduit à la notification du congé.

En tous les cas, nous voudrez prendre note du fait que je fais opposition au congé.

\* \* \* \* \*

Lors de notre entretien du lundi 2 avril 2013, à laquelle (sic) ont participé Madame T6. \_\_\_\_\_, vous-même et moi-même, vous m'avez dit être prêt à retirer le licenciement si j'acceptais de donner ma démission pour le 30 avril 2012, cela sans respecter le délai de congé de deux mois prévu contractuellement ! Vous m'avez expliqué aussi que si je démissionnais vous étiez prêt à me délivrer un bon certificat de travail et à appuyer ma candidature pour le cas où des employeurs potentiels prenaient contact avec vous. Je vous ai fait part du fait que je ne pouvais pas accepter votre proposition de démission.

Par ailleurs, je conteste fermement votre allégation selon laquelle j'aurais porté ou voulu porter un préjudice à l'entreprise en transférant des courriels de mon adresse email professionnelle sur mon adresse email privée.

Comme j'ai déjà eu l'occasion de vous l'exprimer, je n'ai aucunement transféré des documents relatifs à l'entreprise ou relatifs à la clientèle sur ma boîte email privée, qui plus est cela en vue de nuire à l'entreprise pour laquelle j'ai travaillé depuis plusieurs années avec dévouement.

En réalité, et vous le savez, je me suis transférée mes décomptes horaires ainsi que des lettres personnelles. C'est dire que toute crainte - injustifiée d'ailleurs - peut être écartée : il n'y a, dans le présent cas, aucune faute professionnelle qui a été commise et rien ne justifie votre menace de résilier avec effet immédiat les rapports de travail.

\* \* \* \*

Je conteste aussi, encore une fois, la lettre d'un ou d'une collègue que vous m'avez lue lors de notre entretien du 2 avril 2012, selon laquelle j'aurais été régulièrement absente de mon poste de travail pendant plus de 45 minutes durant les dernières semaines, que j'aurais fait autre choix que d'accomplir les tâches qu'il m'incombait de remplir et que j'aurais dit que j'envisageais de me porter malade sans l'être effectivement.

Ces allégations sont toutes mensongères et me portent injustement et gravement préjudice. Vous voudrez avoir l'obligeance de me dire de quel(le) collègue il s'agit afin que je puisse me défendre. Je vous rappelle qu'en tant qu'employeur il vous appartient de faire en sorte que mes droits de la personnalité soient protégés de manière effective.

Aucun cas, je ne peux accepter, comme déjà dit, que vous vous fondiez sur des allégations mensongères pour me délivrer un certificat de travail négatif.

\* \* \* \*

Enfin, venons-en au salaire du mois de mars : je constate que le montant bonifié est inexact. J'ai été malade du 5 au 30 mars 2012 et non depuis le 2 mars 2012, date à laquelle je ne pouvais pas venir

travailler en raison du fait que je devais garder ma fille malade. Le salaire doit être versé à 100 % les 2, 3, et 4 mars 2012. Depuis le 5 mars 2012, veuillez me préciser pour quelle raison seul le 80 % de mon salaire est payé. Sur quelle disposition vous référez-vous ? »

Par lettre du 4 mai 2012, S. \_\_\_\_\_ SA a répondu ce qui suit à R. \_\_\_\_\_ :

« Vos courriers datés des 3 et 12 avril 2012 ont retenu toute notre attention.

Les quelques discussions que nous avons dû avoir avec notre service juridique ont engendré un retard dans notre réponse, pour lequel nous nous excusons.

Suite à ces échanges nous ne pouvons que vous confirmer ce qui suit :

La résiliation de votre contrat de travail au **31 mai 2012**.

Les motifs principaux qui nous ont amenés à cette décision sont les suivants :

- Depuis environ une année votre productivité a baissé de manière dramatique. De nombreux dossiers ont traînés ou ont été laissés en suspens.

Il va sans dire que cette situation a été néfaste à l'entreprise.

- Depuis environ 6 mois vous avez accumulé un nombre important d'absences injustifiées.

Ces absences ont été prises sans explication et sans autorisation de votre supérieur.

- Durant le mois de mars, vous avez transféré divers documents et e-mails appartenant à l'entreprise sur votre adresse privée ; nous ignorons si d'autres personnes étrangères à l'entreprise ont reçu de tels documents.

D'ailleurs vous avez confirmé ce fait lors de notre entretien du 2 avril.

- Vous avez été absente du 2 au 30 mars sans justificatif. Avant votre départ le 1<sup>er</sup> mars, vous avez déclaré devant plusieurs témoins votre intention de vous mettre à l'assurance maladie – ce que vous avez fait.

Lors de notre entretien du 2 avril, tenant compte de la grave faute professionnelle commise, vous avez été suspendue de vos fonctions. Vous comprendrez certainement que nous ne pouvons pas prendre le risque d'autres transferts de documents importants et confidentiels soient effectués.

Pour la bonne forme, nous vous informons que vous n'étiez pas libérée de vos obligations mais suspendue pour raison de faute professionnelle grave.

Nous confirmons vous avoir donné la possibilité de démissionner afin de vous libérer de vos obligations contractuelles avant la date mentionnée dans la présente.

En ce qui concerne votre salaire du mois de mars, un contrôle a été effectué et nous ne pouvons que vous confirmer que le montant versé est correct.

Un certificat de travail vous sera délivré en bonne et due forme. »

**28.** Le 1<sup>er</sup> juin 2012, R. \_\_\_\_\_ a écrit à son employeur qu'elle avait effectué ses tâches avec diligence, qu'elle n'avait pas accumulé d'absences injustifiées, que l'avertissement du 1<sup>er</sup> mars 2012 était infondé, qu'elle était présente au bureau durant toute la journée du 1<sup>er</sup> mars 2012, qu'elle n'avait transféré que ses décomptes horaires et des lettres personnelles à son adresse e-mail privée, qu'elle n'avait été absente pour cause de maladie que du 5 au 30 mars 2012 puisqu'elle avait dû être présente auprès de sa fille malade le 2 mars 2012 et qu'elle n'avait pas dit, le 1<sup>er</sup> mars 2012, qu'elle envisageait de se faire porter malade. Elle demandait le versement de son salaire pour les 2, 3 et 4 mars 2012, ainsi que pour le mois de mai 2012.

**29.** Le 4 juin 2012, S. \_\_\_\_\_ SA a informé R. \_\_\_\_\_ que les 21 jours d'absence injustifiés serait déduits de son salaire du mois de mai au lieu de celui du mois de mars 2012 et qu'elle serait payée à 100 % pour le 2 mars 2012.

**30.** Le 4 juin 2012, S. \_\_\_\_\_ SA a envoyé à R. \_\_\_\_\_ un certificat de travail daté du 31 mai 2012 dont la teneur était la suivante :

« Nous, soussignés, certifions que

**Madame R. \_\_\_\_\_**

née le [...] 1979

originaire de [...]

a travaillé dans notre société depuis le 1<sup>er</sup> mai 2008 jusqu'au 31 mai 2012 en qualité de « **Collaboratrice Vente-Marketing** ». Son dernier jour de travail effectif a été le 1<sup>er</sup> mars 2012.

Dans le cadre de son activité, Madame R. \_\_\_\_\_ était chargée d'effectuer les tâches suivantes :

- Prises de rendez-vous et gestion de l'agenda des responsables commerciaux
- Réception des clients potentiels
- Rédaction d'offres et de contrats
- Fournir des renseignements téléphoniques aux prospects
- Elaboration des rapports
- Divers travaux administratifs
- Gestion et coordination avec le département Opérations pour la mise en service des nouveaux clients
- Gestion et programmation récepteurs

Intéressée et attentive, Madame R. \_\_\_\_\_ a accompli ses tâches à notre satisfaction.

De nature ouverte, aimant travailler en équipe, Madame R. \_\_\_\_\_ a entretenu de bons contacts avec ses collègues, sa supérieure et nos clients.

Pour des raisons de restructuration, nous avons été dans l'obligation de mettre un terme à son contrat de travail. Elle est donc libre de tout engagement, excepté celui du secret professionnel.

Nous formulons nos vœux les meilleurs pour son avenir professionnel. »

**31.** Les parties ont encore échangé plusieurs courriers, chacune maintenant sa position quant aux motifs du licenciement.

**32.** Le témoin T2.\_\_\_\_\_ a confirmé que le directeur n'avait pas hésité à tenir des propos diffamatoires et calomnieux sur l'état de santé de R.\_\_\_\_\_ auprès d'autres membres du personnel. Elle a ajouté que le directeur ne s'était pas gêné d'en parler à sa supérieure hiérarchique, à T11.\_\_\_\_\_ et à T6.\_\_\_\_\_. Elle avait par exemple entendu dire que le directeur disait que la dépression n'était pas une maladie. Le témoin T4.\_\_\_\_\_ a déclaré que certains de ses collègues lui avaient parlé de ces propos, toutefois sans se rappeler précisément des termes utilisés. Elle a ajouté que cela correspondait aux habitudes du directeur. Dès qu'il avait quelqu'un dans le collimateur, il faisait tout pour le rabaisser auprès de ses employés et R.\_\_\_\_\_ avait été clairement dans son collimateur à un moment donné.

**33.** Le témoin T2.\_\_\_\_\_ a déclaré qu'elle avait eu connaissance du certificat de travail de R.\_\_\_\_\_ et que cela ne correspondait pas à ce qu'elle avait obtenu précédemment ou à la réalité, aux tâches qu'elle avait pu faire ou à son investissement dans la société. Le témoin T3.\_\_\_\_\_ a déclaré qu'il n'avait jamais rien entendu de défavorable sur R.\_\_\_\_\_ et que leurs rapports de travail s'étaient bien déroulés. Le témoin T4.\_\_\_\_\_ a déclaré qu'elle n'avait jamais entendu de critiques sur le travail de R.\_\_\_\_\_, qu'elle avait elle-même vécu la même chose en ce sens qu'elle avait obtenu un bon certificat de travail intermédiaire, mais que le certificat de travail final se bornait à constater qu'elle avait travaillé entre deux dates. Le témoin T6.\_\_\_\_\_ a déclaré que R.\_\_\_\_\_ n'avait finalement travaillé que peu de temps sous ses ordres. Elle avait pu constater qu'elle avait tendance à perdre du temps dans certaines tâches et que son travail n'était pas toujours satisfaisant. Le témoin T8.\_\_\_\_\_ a déclaré qu'il avait une bonne relation avec R.\_\_\_\_\_ et qu'il était satisfait de son travail quand elle devait faire quelque chose directement pour lui.

**34.** Les témoins T2.\_\_\_\_\_ et T5.\_\_\_\_\_ ont confirmé que le directeur s'était acharné sur R.\_\_\_\_\_ depuis le départ de E.\_\_\_\_\_. Le témoin T6.\_\_\_\_\_ a déclaré que cela n'avait pas été le cas. Le témoin T7.\_\_\_\_\_ a déclaré que oui et non, que le directeur était beaucoup plus

sur le dos de R. \_\_\_\_\_ après le départ E. \_\_\_\_\_, que le directeur pouvait être très pénible et qu'il y avait des moments très difficiles. Le témoin T1. \_\_\_\_\_ a déclaré qu'elle n'avait pas pu le constater, mais qu'elle n'avait aucune peine à le croire. Il y avait de gros problèmes dans la gestion des employés. Elle était engagée à 60 %, mais le directeur lui demandait de travailler à 100 %. Elle n'avait pas le choix et rentrait tous les soirs en pleurant. Les horaires n'étaient pas respectés. La responsable finance lui avait évoqué le fait que la maladie ou la grossesse n'étaient pas permis. Elle avait une fois dû calculer les jours pour licencier une collaboratrice après son retour de congé maternité et elle avait vu des annotations sur ces points dans les dossiers du personnel. Le directeur voulait avoir ses employés sous sa coupe et ne tolérait pas qu'on s'oppose à lui. Le témoin T8. \_\_\_\_\_ a déclaré qu'il n'avait pas constaté d'acharnement ni entendu parler de comportement qui pourrait correspondre à de l'acharnement et ne pensait pas que la maladie de R. \_\_\_\_\_ y soit liée. Le témoin T9. \_\_\_\_\_ a déclaré qu'après la scène avec E. \_\_\_\_\_, les relations au sein de la société s'étaient tendues. Le témoin T10. \_\_\_\_\_ a déclaré qu'il n'avait rien constaté et qu'il ne se souvenait pas de la maladie de R. \_\_\_\_\_.

Les témoins T1. \_\_\_\_\_, T2. \_\_\_\_\_ et T4. \_\_\_\_\_ ont confirmé que tous les employés subissaient du mobbing et du harcèlement de la part du directeur et que celui-ci avait réalisé le même schéma sur d'autres employés. Le témoin T1. \_\_\_\_\_ a ajouté que le directeur traitait les employés comme des choses, que chaque opposition était considérée comme un affront, que c'était une pression de chaque moment, que tout était contrôlé et qu'il fallait être du côté du directeur pour crier sur les autres, faire du mal ou terroriser, ou alors être contre lui et devenir une cible. Le témoin T2. \_\_\_\_\_ a précisé qu'elle avait elle-même subi du harcèlement de la part du directeur et de la part de T11. \_\_\_\_\_. Le témoin T4. \_\_\_\_\_ a ajouté que Mesdames [...], T2. \_\_\_\_\_, [...], [...], [...], une certaine [...] et encore d'autres personnes dont le nom lui échappait, avaient aussi subi le même sort. Elle avait souffert d'un burn-out qui avait tourné en dépression et elle avait été harcelée par le directeur durant son arrêt maladie. Après trois jours d'arrêt

maladie, elle avait été menacée de licenciement si elle ne revenait pas, alors même qu'elle était au bénéfice d'un certificat médical. Le témoin T3.\_\_\_\_\_ a déclaré qu'il n'avait rien constaté par lui-même s'agissant de harcèlement sur R.\_\_\_\_\_. Le directeur avait de nombreuses exigences, parfois décalées, et il avait lui-même dû y faire face. Outre la démotivation qui en avait résulté, c'était une des raisons pour lesquelles il avait quitté l'entreprise. Il avait pu constater à certains moments et en fonction de plusieurs personnes des pressions fortes du directeur. Il avait lui-même les épaules assez larges pour y résister, mais cela avait pu être plus difficile pour d'autres personnes. Il avait notamment en tête la situation de son prédécesseur, une femme, qui s'était retrouvée en arrêt maladie à cause de cette pression. Les témoins T6.\_\_\_\_\_, T7.\_\_\_\_\_, T8.\_\_\_\_\_ et T10.\_\_\_\_\_ ont déclaré qu'ils n'avaient pas constaté de mobbing ou de harcèlement du directeur à l'encontre de R.\_\_\_\_\_. Le témoin T8.\_\_\_\_\_ a ajouté qu'il connaissait le directeur depuis vingt ans, que celui-ci avait certes des défauts mais que s'il y avait eu du mobbing, il en aurait été la première victime puisque le chiffre d'affaires dépendait de son activité. Le directeur avait plutôt du mal à se séparer du personnel ou à licencier.

**35.** Selon les décomptes de salaire, R.\_\_\_\_\_ a perçu les montants suivants :

- 4'330 fr. brut pour le mois de mars 2012, moins 784 fr. 80 brut sous l'intitulé « maladie du 2 au 30 mars 2012 », soit un montant net de 3'117 fr. 15 ;
- 4'330 fr. brut pour le mois d'avril 2012, soit un montant net de 3'793 fr. 95 ;
- 398 fr. 60 brut pour le mois de mai 2012, plus 37 fr. 40 brut sous l'intitulé « correction journée du 02/03/2012 », soit un montant net de 395 fr. 15 ;
- 2'192 fr. 40 brut pour le mois de « juin 2012 » sous l'intitulé « salaire pour 11 jours ouvrés », soit un montant net de 1'856 fr. 65.

**36.** La procédure de conciliation introduite le 16 juillet 2012 par R.\_\_\_\_\_ auprès du Tribunal d'arrondissement n'a pas abouti. Une autorisation de procéder a été délivrée le 23 octobre 2012.

**37.** Par demande du 3 janvier 2013 adressée au Tribunal d'arrondissement, R.\_\_\_\_\_ a pris, avec suite de frais et dépens, les conclusions suivantes :

- « I.- La défenderesse S.\_\_\_\_\_SA doit immédiat paiement à la demanderesse, R.\_\_\_\_\_, de la somme de Fr. 2'338.40 (deux mille trois cent trente-huit francs et quarante centimes), sous déduction des cotisations sociales à verser aux assurances concernées, avec intérêts à 5 % l'an dès le 30 avril 2012, échéance moyenne.
- II.- La défenderesse S.\_\_\_\_\_SA doit immédiat paiement à la Fondation collective Vita, Zurich Compagnie d'Assurances sur la Vie SA, sur le compte de la demanderesse R.\_\_\_\_\_ n° [...], d'un montant qui sera précisé en cours d'instance.
- III.- La défenderesse S.\_\_\_\_\_SA doit immédiat paiement à la demanderesse, R.\_\_\_\_\_, de la somme de Fr. 25'980.00 (vingt-cinq mille neuf cent huitante francs) correspondant au dommage subi par cette dernière consécutivement à la résiliation abusive du contrat de travail.
- IV.- La défenderesse S.\_\_\_\_\_SA doit immédiat paiement à la demanderesse, R.\_\_\_\_\_, de la somme de Fr. 10'000.00 (dix mille francs) à titre de tort moral.
- V.- Sous la menace de la peine d'amende prévue à l'art. 292 CP, ordre est donné à la défenderesse S.\_\_\_\_\_SA de fournir à la demanderesse, R.\_\_\_\_\_, un certificat de travail portant sur la nature et la durée des rapports de travail ainsi que sur la qualité du travail et la conduite de la demanderesse. »

Dans sa réponse du 8 avril 2013, S.\_\_\_\_\_SA a conclu, avec dépens, au rejet des conclusions de la demande.

**38.** Le 22 avril 2013, R.\_\_\_\_\_ a ajouté la conclusion suivante au fond et à titre de mesures provisionnelles :

« Sous la menace de la peine d'amende prévue à l'art. 292 CP, interdiction est faite à S.\_\_\_\_\_SA de faire usage du nom de R.\_\_\_\_\_ ou de tout autre nom ressemblant à celui de la demanderesse, R.\_\_\_\_\_, pour l'envoi massif de spams, documents publicitaires ou toute autre forme d'actions groupées, que ce soit par courrier, courriel ou tout autre mode de télécommunication. »

**39.** Lors de l'audience de premières plaidoiries du 1<sup>er</sup> mai 2013, la conciliation a abouti partiellement comme il suit :

« I. S.\_\_\_\_\_SA a pris toutes les mesures pour supprimer l'usage du nom de R.\_\_\_\_\_ ou tout autre nom ressemblant dans l'envoi de courriers électroniques, documents publicitaires ou toute autre forme d'action groupée, que ce soit par courrier, courriel ou tout autre mode de télécommunication. Elle s'engage également pour le futur à ne plus utiliser un tel nom. S.\_\_\_\_\_SA précise qu'elle prend cet engagement sans reconnaissance de responsabilité. »

Compte tenu de cet engagement, R.\_\_\_\_\_ a retiré la conclusion prise au fond et à titre provisionnel.

**40.** Les témoins T1.\_\_\_\_\_, T2.\_\_\_\_\_, T3.\_\_\_\_\_, T4.\_\_\_\_\_, T5.\_\_\_\_\_, T6.\_\_\_\_\_, T7.\_\_\_\_\_ et T8.\_\_\_\_\_ ont été entendus lors de l'audience du 12 novembre 2013.

Les témoins T9.\_\_\_\_\_, T10.\_\_\_\_\_ et T11.\_\_\_\_\_ ont été entendus lors de l'audience de jugement du 30 avril 2014. R.\_\_\_\_\_ a produit une proposition de certificat de travail dont la teneur était la suivante :

« Nous, soussignés, certifions que

**Madame R. \_\_\_\_\_**

née le [...] 1979

Originaire de [...]

a travaillé dans notre société depuis le 1<sup>er</sup> mai 2008 jusqu'au 31 mai 2012 en qualité de "**Collaboratrice Vente-Marketing**".

Dans l'exercice de ses fonctions, Madame R.\_\_\_\_\_ a assumé les responsabilités suivantes :

- Général
  - Accueil des clients
  - Elaboration des rapports du département
  - Divers travaux administratifs
- Vente
  - Prises de rendez-vous et gestion de l'agenda des responsables commerciaux
  - Rédaction d'offres et de contrats ainsi que diverses correspondances
  - Renseignements téléphoniques aux prospects
  - Suivi et mise à jour du CRM
- Marketing
  - Préparation des documents de promotion
  - Elaboration, gestion et optimisation des campagnes de liens sponsorisés (Google Adwords)
  - Elaboration de rapports de statistiques et d'audience sur les sites web et réseaux sociaux (Google analytics)
  - Création et mise en place de campagnes de e-mailing
  - Création et mise en place de page Facebook
  - Participation aux campagnes promotionnelles
- Customer Care
  - Coordination avec le département Opérations pour la mise en service des nouveaux clients
  - Elaboration des reportings clientèle et des rapports mensuels
  - Gestion et programmation de récepteurs

Consciencieuse, intéressée et fiable, Madame R.\_\_\_\_\_ a accompli ses tâches à notre pleine et entière satisfaction.

De nature joviale, ouverte, aimant travailler en équipe, Madame R.\_\_\_\_\_ a entretenu d'excellents contacts avec ses collègues, sa

hiérarchie et nos clients. Elle a en outre présenté une grande capacité d'adaptation très appréciée.

Pour des raisons de restructuration, nous avons été dans l'obligation de mettre un terme à son contrat de travail. Elle est donc libre de tout engagement, excepté celui du secret professionnel.

Nous formulons nos vœux les meilleurs pour son avenir professionnel. »

R.\_\_\_\_\_ a retiré sa conclusion II relative au paiement de la prévoyance professionnelle.

Interrogée en tant que partie, R.\_\_\_\_\_ a déclaré ce qui suit :

« Pour répondre à Me Schwab, je confirme qu'après l'épisode avec Mme E.\_\_\_\_\_, M. H.\_\_\_\_\_ a mis une grosse pression sur moi. Il vérifiait tout ce que je faisais, changeait continuellement mes missions, donnait des ordres souvent en contradiction avec ceux de Mme T6.\_\_\_\_\_ ce qui me mettait en porte à faux entre les deux. Je ne compte plus le nombre de fois où je suis sortie de son bureau en pleurant. A cette époque, je ne dormais plus et la situation a commencé à peser sur moi physiquement. Je n'en pouvais plus. J'étais malade de cette situation et j'ai d'ailleurs dit à plusieurs personnes que si ça continuait je ne pourrais plus le supporter longtemps. Une après-midi a été encore pire que d'habitude. J'étais dans un tel état que je pouvais à peine respirer. J'étais angoissée et j'avais peur qu'il fasse finalement ce qu'il avait fait avec Mme E.\_\_\_\_\_. Je tremblais à chaque fois que la porte de son bureau s'ouvrait. Pendant le week-end qui a suivi, j'étais véritablement malade. Il était impossible pour moi de retourner au travail et je n'ai pas eu d'autre choix que de consulter mon médecin auquel je me suis entièrement confiée. La semaine qui a suivi, je suis restée toute la semaine dans mon lit sans contact avec mes filles et dans l'incapacité de m'en occuper. C'est mon ami qui a pris les choses en mains et qui est venu habiter chez moi. Mes filles étaient inquiètes de la situation et ne la comprenaient pas. Par la suite, et dès que je tentais de me relever, je recevais un courrier ou une nouvelle lettre qui m'enfonçait à nouveau et qui contenait des affirmations

complètement fausses. Je vivais dans la terreur de recevoir des nouvelles de mon employeur et je n'arrivais même plus à me rendre à la boîte aux lettres. J'étais également dans une situation où je craignais de ne jamais retrouver d'emploi. C'est d'ailleurs ce que m'avait dit Monsieur H.\_\_\_\_\_, à savoir qu'il ferait tout pour m'entraver dans mes recherches. »

Interrogé en tant que partie, H.\_\_\_\_\_ a déclaré ce qui suit :

« Pour répondre à Me Henzer et pour préciser le contexte de la séance de novembre 2011, j'explique qu'on avait créé une sorte de start up au sein de la société avec une équipe propre dirigée par Mme E.\_\_\_\_\_. Pendant huit ou neuf mois, Mme R.\_\_\_\_\_ a ainsi travaillé sous les ordres de cette dernière. Toutefois, fin 2011, les résultats financiers de cette entité n'étaient pas bons et étaient loin du budget. Il y avait également une dégradation dans la relation entre Mme E.\_\_\_\_\_ et Mme R.\_\_\_\_\_. Mme E.\_\_\_\_\_ se plaignait de Mme R.\_\_\_\_\_ et m'avait demandé même de la licencier. De l'autre côté, Mme R.\_\_\_\_\_ se plaignait également de Mme E.\_\_\_\_\_. Il y a eu une discussion avec Mme E.\_\_\_\_\_, puis la décision a été prise de supprimer cette division ce qui a été communiqué aux employés lors de la séance du 28 novembre 2011. A ce moment là, il avait été convenu d'une séparation avec Mme E.\_\_\_\_\_ et cela s'était fait à l'amiable et en bons termes. Cette séance a aussi permis d'informer le personnel. Le lundi matin suivant, Mme E.\_\_\_\_\_ s'est présentée et m'a directement menacé. Elle avait complètement changé d'état d'esprit par rapport à la séance d'avant le week-end. Elle a émis toutes sortes de prétentions, ne voulait pas partir et a menacé de détériorer le système informatique. Cela a conduit la société à déposer plainte pénale. J'ai dû interdire l'accès à l'informatique à Mme E.\_\_\_\_\_ à qui j'ai demandé de partir immédiatement. Ensuite, j'ai eu un entretien avec Mme R.\_\_\_\_\_. Nous lui avons évoqué son futur dans la société. Elle souhaitait obtenir un poste de web marketing. J'ai estimé que cela était trop tôt et qu'il fallait qu'elle fasse ses preuves avant de l'envisager. Je lui ai donc demandé de travailler sous les ordres de Mme T6.\_\_\_\_\_ et d'essayer quelques mois ainsi. Cela s'est passé fin novembre 2011. Les retours que j'ai reçus

de Mme T6.\_\_\_\_\_ n'ont pas été bons. Elle me disait que Mme R.\_\_\_\_\_ travaillait deux heures sur huit avec une productivité médiocre, qu'elle passait beaucoup de temps sur les réseaux sociaux et qu'elle avait consacré beaucoup de temps à la préparation d'un voyage, qu'elle partait l'après-midi sans que personne ne sache où et qu'elle profitait aussi des absences de Mme T6.\_\_\_\_\_. Cela m'a conduit à avoir un entretien avec elle fin février 2012 où je lui ai signifié un avertissement dans mon bureau. C'est suite à cet entretien qu'elle a dit qu'elle allait se mettre à l'assurance. Je précise qu'en 20 ans comme directeur, je peux compter sur une main le nombre de personnes que j'ai licencié. Il est ressorti ensuite des discussions avec Mme T6.\_\_\_\_\_ que Mme R.\_\_\_\_\_ ne collaborait toujours pas à satisfaction. J'ai dès lors pris la décision de la licencier essentiellement compte tenu de son manque de productivité mais aussi parce qu'il est apparu qu'elle avait envoyé des dossiers par mail privé. C'est par la suite qu'elle a décidé de prendre des « vacances » au frais de la société en prétextant une maladie.

Pour répondre à Me Schwab, vous m'évoquez le temps consacré à la préparation de vacances et à la transmission de dossiers. C'est l'informatique qui m'a informé de cela. Je n'ai pas produit de pièces pour en attester. Il y a effectivement une possibilité de consulter sur les serveurs de la société tous les documents utilisés par l'employé. Cela est nécessaire par exemple en cas de vacances ou d'absence. Il est exact que nous n'avons pas demandé de deuxième avis médical en mars 2012. Suite à cette absence nous avons avisé la Zurich Assurances d'un cas pour nous suspect. L'assureur nous a conseillé de patienter un mois avant de faire quoi que ce soit. Nous avons ensuite écrit directement au médecin et après cette lettre, les certificats médicaux ont cessé. Vous m'évoquez la pièce 24, soit la lettre du 4 mai 2012, qui évoque non pas une transmission de documents à des tiers mais sur la boîte mail privée de l'intéressée. Nous avons su que l'email avait été envoyé sur sa boîte privée ce qui permet de la transmettre à des tiers sans trace pour nous, mais dans les faits, nous n'avons pas de preuve que ce mail ait été transmis plus loin. Vous m'évoquez la pièce 20 et les termes « restructuration économique ». La start up avait consommé beaucoup de ressources de la société qui est une PME. Et nous

avons vu que la productivité de Mme R.\_\_\_\_\_ n'était pas satisfaisante. Nous n'avons rien d'autre à lui proposer Son poste n'a d'ailleurs pas été repourvu. Il est en outre exact que économiquement parlant à cette époque, la situation était difficile pour S.\_\_\_\_\_SA. Aujourd'hui la situation va mieux. On a des perspectives très positives pour la suite. »

### **En droit :**

**1.** 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 2010 ; RS 272]), dans les causes non patrimoniales ou dans les affaires patrimoniales dont la valeur litigieuse, au dernier état des conclusions, est de 10'000 fr. au moins (art. 308 al. 2 CPC). L'appel, écrit et motivé, doit être introduit dans les trente jours à compter de la notification de la décision motivée (art. 311 al. 1 CPC).

En l'espèce, formé en temps utile par une partie qui a un intérêt digne de protection (art. 59 al. 2 let. a CPC) et portant sur des conclusions patrimoniales – d'une valeur supérieure à 10'000 fr. – et non patrimoniales, l'appel est recevable.

**2.** 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 (JT 2011 III 43 c. 2 et les réf.).

**3.** Aux termes de l'art. 317 al. 1 CPC, les faits et moyens de preuve nouveaux ne sont pris en compte que s'ils sont invoqués ou produits sans retard (let. a) et ne pouvaient être invoqués ou produits devant la première instance bien que la partie qui s'en prévaut ait fait

preuve de la diligence requise (let. b), ces deux conditions étant cumulatives. Il appartient à l'appelant de démontrer que ces conditions sont réalisées, de sorte que l'appel doit indiquer spécialement les faits et preuves nouveaux et motiver spécialement les raisons qui les rendent admissibles selon lui (TF 5A\_695/2012 du 20 mars 2013 c. 4.2.1 ; TF 4A\_334/2012 du 16 octobre 2012 c. 3.1 ; JT 2011 III 43 c. 2 et les réf. citées).

En l'espèce, les deux pièces produites par l'intimée (deux extraits internet relatifs à [...] et à la protection des données) sont irrecevables, dès lors qu'elles auraient pu être produites en première instance.

**4.** L'appelante se plaint de ce que les déclarations des témoins T6.\_\_\_\_\_, T7.\_\_\_\_\_ et T8.\_\_\_\_\_, motifs pris de liens étroits de ceux-ci avec elle, ont été écartées à moins qu'elles soient corroborées par d'autres éléments du dossier (cf. jgt, p. 44). Pour elle, cette exclusion n'était pas justifiée par la situation de ces témoins et on ne s'explique pas pourquoi elle n'a été opérée qu'en ce qui concerne les absences de l'intimée.

T6.\_\_\_\_\_ était la supérieure hiérarchique de l'intimée, alors même que son ancienneté dans l'entreprise était moindre. Selon le témoin T10.\_\_\_\_\_, il y avait des tensions entre elles, respectivement des « problèmes d'ordre relationnel » selon l'appelante. Lorsqu'elle a été entendue en qualité de témoin, T6.\_\_\_\_\_ était encore au service de l'appelante. Cela étant, sur la question décisive de savoir si l'intimée avait été absente de façon injustifiée, il était adéquat de considérer que son témoignage était sujet à caution et de ne le retenir que pour autant qu'il soit corroboré par d'autres éléments du dossier. Cela n'empêchait pas les premiers juges de retenir ce témoignage sur d'autres éléments moins importants, comme les nouvelles attributions de l'intimée et l'intérêt qu'elle y trouvait.

Cela vaut également pour T7.\_\_\_\_\_, précédemment « responsable finance » de l'appelante, qui n'était certes plus au service de celle-ci lorsqu'elle a été entendue en qualité de témoin, mais dont le comportement à l'égard de l'intimée a été marqué par une allégeance à l'employeur, ainsi lorsqu'elle lui a reproché de ne pas être capable d'annoncer elle-même son incapacité de travail pour cause de dépression ou a rédigé, sur l'insistance du directeur, une lettre à celui-ci dans laquelle elle se plaignait d'absences de l'intimée.

Cela vaut aussi pour T8.\_\_\_\_\_, chef de vente, compte tenu de ce qu'il était employé de l'appelante depuis plus de vingt ans. De toute manière, ce témoin a déclaré qu'il n'était présent dans les locaux que durant deux heures par semaine et il ne s'est pas exprimé au sujet d'absences de l'intimée.

L'appelante entend qu'il soit retenu que le poste de l'intimée n'a pas été repourvu (ce qui accrédirait sa thèse selon laquelle le congé était économique), cela sur la base de la déclaration de son directeur H.\_\_\_\_\_. On ne saurait cependant tenir un tel fait pour établi, pour les motifs conjugués que le prénommé est lié à l'appelante et qu'on ne peut exclure qu'un remaniement des fonctions au sein de celle-ci soit intervenu après le départ de l'intimée avec l'engagement d'une personne ne remplaçant pas directement celle-ci mais un tiers, éventualité sur laquelle l'instruction n'a pas porté.

L'appelante est d'avis qu'il y a lieu de retenir les déclarations de T6.\_\_\_\_\_, selon lesquelles l'intimée « avait tendance à perdre du temps dans certaines tâches », son travail n'étant « pas toujours satisfaisant ». Pour les motifs exposés ci-dessus, le témoignage de cette supérieure hiérarchique est sujet à caution, de sorte qu'il était adéquat de faire abstraction des déclarations précitées. Il en va de même en ce qui concerne des déclarations relatives à l'envoi de courriels et de « documents importants et confidentiels à des tiers, depuis son poste de travail », pour les mêmes motifs et parce que, comme l'ont retenu les

premiers juges, aucune pièce n'a pu être produite par l'appelante à ce sujet.

**5.** L'appelante soutient que, contrairement à ce qu'ont considéré les premiers juges, les motifs invoqués du congé étaient réels.

Pour ce qui est d'une restructuration économique, elle se réfère à des difficultés économiques traversées depuis 2009 (témoin T8.\_\_\_\_\_) et au fait que le département Search & Advertising auquel appartenait l'intimée a été supprimé à la fin de l'année 2011. Si un licenciement avait eu lieu à ce moment-là, des motifs économiques auraient été plausibles. Il n'en a cependant rien été et, comme l'expose l'appelante, l'intimée a plutôt été transférée au sein d'une nouvelle division Vente/prestations contact center. Compte tenu des dissensions survenues entre l'intimée d'une part et ses supérieurs hiérarchiques d'autre part, ainsi que des circonstances du licenciement, notifié après une absence de l'intimée pour cause de dépression, on ne peut pas attribuer la fin des relations de travail à des circonstances économiques.

Quant à une baisse de la « productivité » de l'intimée, contrairement à ce que prétend l'appelante, il ne s'agit pas d'un fait qui aurait été tenu pour établi par les premiers juges. En page 31 du jugement, ceux-ci se sont bornés à rapporter le point de vue exprimé par les témoins T6.\_\_\_\_\_ et T7.\_\_\_\_\_, dont on a vu que les déclarations étaient sujettes à caution. Au moment de décider si ce point de vue devait être retenu (p. 52), les premiers juges ont pris en considération les déclarations des témoins T8.\_\_\_\_\_ et T11.\_\_\_\_\_, dont il ressort qu'ils n'avaient pas constaté par eux-mêmes si l'intimée passait beaucoup de temps à s'occuper d'affaires privées, du témoin T8.\_\_\_\_\_ qui se déclarait satisfait du travail effectué pour lui par l'intimée et du témoin T7.\_\_\_\_\_, qui, sur les instances de son directeur, avait rédigé une lettre à l'intimée du 19 mars 2012 faisant état d'un manque d'application dans son travail. Dans ces conditions, ils pouvaient tenir une diminution de productivité pour non établie.

En ce qui concerne des absences injustifiées, on ne saurait comme le voudrait l'appelante se fonder sur les seules déclarations des témoins T6.\_\_\_\_\_ et T7.\_\_\_\_\_ afin de les tenir pour établies.

Le « transfert d'e-mails professionnels » est considéré par l'appelante comme une circonstance ayant rompu le lien de confiance avec l'intimée. En réalité, comme l'ont exposé les premiers juges, s'il n'est pas contesté que l'intimée s'est transféré à elle-même certains documents privés, un transfert à des tiers de documents professionnels n'est pas établi, de sorte qu'aucun grief ne peut être adressé à l'intimée.

Enfin, l'appelante fait grand cas de ce que l'intimée aurait déclaré le 1<sup>er</sup> mars 2012 que « si ça continue comme ça », elle allait « se mettre à l'assurance ». Une telle déclaration, émise alors que l'intimée était sur le point d'être tenue par un médecin pour incapable de travailler durant un mois en raison d'une dépression, ne saurait être interprétée en ce sens que l'intimée avait choisi de se soustraire à son obligation de travailler. Il faut plutôt la comprendre en ce sens que, sérieusement affectée par les conditions de travail, elle devait envisager un arrêt d'activité, dont elle avait la faculté de faire reconnaître la nécessité par un médecin, ce qui conduisait à une prise en charge par l'assurance-maladie. L'appelante ne saurait dès lors tirer prétexte de la lettre de cette déclaration en niant ainsi implicitement que l'intimée était sérieusement atteinte dans sa santé.

L'appelante prétend que l'intimée n'a pas établi quel avait été le motif du congé, de sorte que le caractère abusif de celui-ci, dont la preuve lui incombe, ne pourrait pas être retenu. Il est vrai que l'intimée a laissé entendre que le motif du congé devait être recherché dans le fait qu'elle s'était opposée au directeur de l'appelante lorsque celui-ci s'en était pris à une collègue de travail et que la réalité de cette motivation n'a pas été prouvée. Mais ce n'est pas sur ce terrain que se sont placés les premiers juges, qui ont tenu pour déterminantes les circonstances dans lesquelles le congé a été donné, de sorte que l'échec de la preuve au sujet de la motivation est sans portée.

**6. a)** L'appelante nie que les circonstances précitées permettent de retenir un licenciement abusif, puisque sa manière de procéder n'aurait rien eu de vexatoire, contrairement au cas où un travailleur est congédié séance tenante, sans possibilité pour lui de prendre congé de ses collègues, qui ont ainsi l'impression qu'il a commis une faute grave.

**b)** En vertu de l'art. 335 al. 1 CO (Code des obligations du 30 mars 1911 ; RS 220), le contrat de travail conclu pour une durée indéterminée peut être résilié par chacune des parties. Le droit suisse du travail admettant le principe de la liberté de la résiliation, il n'y a en principe pas besoin de motifs particuliers pour justifier un licenciement (ATF 132 III 115, JT 2006 I 152 ; ATF 131 III 535, JT 2006 I 194). Le droit fondamental de chaque cocontractant de mettre unilatéralement fin au contrat est cependant limité par les dispositions sur le congé abusif (art. 336 ss CO). Un licenciement est abusif s'il est prononcé pour des motifs injustifiés qui sont énumérés à l'art. 336 CO, cette énumération n'étant toutefois pas exhaustive (ATF 132 III 115, JT 2006 I 152 ; ATF 131 III 535, JT 2006 I 194 ; ATF 125 III 70 c. 2a ; Wyler/Heinzer, Droit du travail, 3<sup>e</sup> éd., 2014, p. 644). Elle concrétise avant tout la règle générale de la prohibition de l'abus de droit et l'assortit de conséquences adéquates dans le cadre du contrat de travail (ATF 132 III 115, JT 2006 I 152 ; Zoss, La résiliation abusive du contrat de travail, Etude des articles 336 à 336b CO, thèse Lausanne 1997, p. 52). D'autres situations constitutives de congé abusif sont donc également admises par la pratique. Elles doivent toutefois comporter une gravité comparable aux cas expressément mentionnés à l'art. 336 CC (ATF 132 III 115, JT 2006 I 152 ; ATF 131 III 535, JT 2006 I 194 et la réf. citée ; Sattiva Spring, Le licenciement abusif pour des motifs non énumérés à l'art. 336 CO, in Panorama en droit du travail, IDAT, 2009). Dans la pratique toutefois, les restrictions particulières au droit de donner congé dans le domaine du droit du travail laissent peu de place à l'application de la clause générale de la prohibition de l'abus de droit (ATF 121 III 60 c. 3d ; ATF 111 II 242 c. 2a).

Ainsi, un congé peut être abusif en raison de la manière dont il est donné, parce que la partie qui donne le congé se livre à un double jeu contrevenant de manière caractéristique au principe de la bonne foi, ou encore lorsqu'il est donné par un employeur qui viole les droits de la personnalité du travailleur (ATF 132 III 115 c. 2.2, JT 2006 I 152). Un comportement simplement inconvenant ou indigne des relations commerciales établies ne suffit pas (Favre/Munoz/Tobler, *Le contrat de travail*, Code annoté, 2<sup>e</sup> éd., 2010, n. 1.5 ad art. 336 CO).

Selon l'art. 336 al. 1 let. d CO, un congé est également abusif lorsqu'il est donné par une partie parce que l'autre partie fait valoir de bonne foi des prétentions résultant du contrat de travail. Cette disposition vise 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, d'une convention collective, voire de la pratique (Brunner/Bühler/Waeber/Bruchez, *Commentaire du contrat de travail*, 3<sup>e</sup> éd., 2004, n. 7 ad art. 336 CO ; Staehelin/Vischer, *Zürcher Kommentar*, 1996, n. 24 ad art. 336 CO ; Wyler/Heinzer, *op. cit.*, p. 637 ; Zoss, *op. cit.*, p. 200). 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 c. 2, SJ 1995 p. 797 ; TF 4C.262/2003 du 4 novembre 2003 c. 3.1). S'il n'est pas nécessaire que les prétentions émises par le travailleur aient été seules à l'origine de la résiliation, il doit s'agir néanmoins du motif déterminant. En d'autres termes, ce motif doit avoir essentiellement influencé la décision de l'employeur de licencier ; il faut ainsi un rapport de causalité entre les prétentions émises et le congé signifié au salarié (SJ 1993 p. 360 c. 3a). Il faut préciser que la résiliation donnée en raison d'un empêchement de travailler dû à la maladie après l'écoulement du délai de protection de l'art. 336c al. 1 let. b CO n'est pas abusive (ATF 123 III 246, JT 1998 I 300).

c) En l'espèce, alors même qu'elle avait été avisée le 6 mars 2012 de ce que l'intimée serait désormais absente pour raison de santé et qu'un certificat médical lui serait communiqué ultérieurement selon le témoin T5.\_\_\_\_\_, l'appelante lui a déclaré par lettre remise à la poste le 8 mars suivant qu'elle considérait son absence comme un abandon de poste. Elle l'a ensuite invitée par lettre remise à la poste le 9 mars 2012 à reprendre le travail en la menaçant d'une action juridique et en l'informant de ce qu'elle avait fait savoir à son assurance qu'il s'agissait d'un arrêt maladie abusif. Comme l'a déclaré de façon crédible le témoin T5.\_\_\_\_\_, l'intimée a été très affectée par cette correspondance et « a encore replongé ». Ultérieurement, l'intimée lui a donné des explications circonstanciées par lettre du 19 mars 2012 et l'appelante s'est adressée par écrit le 21 mars 2012 au médecin traitant de l'intimée pour lui indiquer, parlant de celle-ci, « que sa demande d'un certificat médical [était] un prétexte pour "justifier" son absence ». Ensuite, alors même qu'elle avait reçu un certificat médical du 27 mars 2012 confirmant une incapacité jusqu'au 31 mars 2012, l'appelante a imposé à l'intimée une déduction de seize jours sur son salaire et lui a proposé de travailler à temps complet sans parler de licenciement. Le licenciement du 31 mars 2012 a ainsi constitué un revirement complet de l'attitude de l'appelante. Au vu de ces circonstances, on constate que celle-ci a fait abstraction du certificat médical produit par l'intimée, ainsi que des explications détaillées qu'elle lui avait fournies par lettre du 19 mars 2012 au sujet de son incapacité de travail, en lui imputant un comportement abusif, alors que cette incapacité était réelle comme en témoigne l'avis détaillé du médecin de l'intimée du 30 mars 2012. Elle n'a ainsi eu aucun égard pour l'intimée, dont l'état de santé en a été péjoré, et a persisté dans son attitude alors même que l'incapacité de travail attestée par un médecin se poursuivait. En prévision de l'issue de cette incapacité, elle a entendu à tort imposer à l'intimée une réduction de son salaire et une augmentation de son temps de travail pour compenser une absence intervenue sans faute de celle-ci, puis a brusquement décidé de la licencier en invoquant des motifs notamment économiques, dont on a vu qu'ils ne sont pas établis. Un tel comportement était certainement irrespectueux de la

personnalité du travailleur et contraire à la bonne foi, ce qui permettait aux premiers juges de le tenir pour abusif.

**7.** Dans sa demande du 3 janvier 2013, la travailleuse avait conclu notamment à ce qu'ordre soit donné à l'employeuse de lui fournir un certificat de travail « portant sur la nature et la durée des rapports de travail ainsi que sur la qualité du travail et la conduite de la demanderesse », cela sous la menace de la peine d'amende prévue à l'art. 292 CP (Code pénal suisse du 21 décembre 1937 ; RS 311.0). Le jugement entrepris a fait droit à cette conclusion au chiffre IV de son dispositif. L'appelante conclut à ce que ce chiffre soit supprimé. Elle fait valoir qu'un certificat de travail du 31 mai 2012, date de la fin des rapports de travail, a déjà été remis à l'intimée et prétend qu'il est suffisant. Ce certificat fait état de la durée des rapports de travail ainsi que des tâches confiées à l'intimée et s'exprime brièvement au sujet de la qualité du travail effectué ainsi que du comportement de l'intimée (« Intéressée et attentive, Madame R. \_\_\_\_\_ a accompli ses tâches à notre satisfaction. De nature ouverte, aimant travailler en équipe, Madame R. \_\_\_\_\_ a entretenu de bons contacts avec ses collègues, sa supérieure et nos clients »). On doit ainsi considérer que ce contenu correspond aux exigences formulées par la conclusion de la travailleuse. Si celle-ci avait entendu que des éléments particuliers figurent dans ledit certificat, elle aurait dû prendre à ce sujet des conclusions plus précises. En effet, un certificat ayant été établi, il appartenait à la travailleuse de prendre des conclusions indiquant précisément et concrètement les modifications demandées, en proposant cas échéant une version de remplacement et en alléguant des faits permettant l'établissement d'un certificat différent de celui qu'elle avait reçu (Wyler/Heinzer, op. cit., pp. 418-419 et réf.). Lorsqu'elle plaide dans sa réponse à l'appel que ses qualités sont supérieures à ce qui est décrit dans le certificat du 31 mai 2012, elle se place sur un terrain qui n'est pas celui de sa conclusion. Les premiers juges n'ont au surplus pas indiqué en quoi le certificat produit aurait été insuffisant. La conclusion de la travailleuse s'avère ainsi sans objet et l'appel doit être admis sur ce point.

**8.** Les frais judiciaires de première instance ont été fixés à 5'810 francs. R.\_\_\_\_\_ et S.\_\_\_\_\_SA ont versé respectivement 9'360 fr. et 2'095 fr. à titre d'avances de frais de première instance.

La travailleuse obtient gain de cause sur le principe du paiement du salaire en mars 2012 et durant le délai de congé et sur l'indemnité pour congé abusif. Elle est en revanche déboutée s'agissant d'une indemnité pour tort moral et d'un certificat de travail. La quotité de ses prétentions a été réduite d'environ 70 %  $([38'318 \text{ fr. } 40 - 10'998 \text{ fr. } 40] / 38'318 \text{ fr. } 40 \times 100)$ . L'appelante se plaint ainsi à juste titre de ce que les premiers juges n'ont fait supporter par l'intimée qu'un tiers environ des frais de justice. Il y a lieu de répartir les frais judiciaires de première instance par moitié entre les parties, soit 2'905 fr. chacune, et de compenser les dépens. L'employeuse doit par conséquent restituer à la travailleuse la somme de 810 fr. (2'905 fr. - 2'095 fr.) et le tribunal doit restituer à la travailleuse la somme de 5'645 fr. (9'360 fr. - 2'905 fr. - 810 fr.).

**9. a)** Il s'ensuit que l'appel de S.\_\_\_\_\_SA doit être partiellement admis et le jugement entrepris réformé aux chiffres IV à VII de son dispositif en ce sens que le chiffre IV est supprimé, que les frais judiciaires de première instance, arrêtés à 5'810 fr., sont mis à la charge de la demanderesse par 2'905 fr. et à la charge de la défenderesse par 2'905 fr. (V), que la défenderesse doit restituer à la demanderesse l'avance de frais que celle-ci a fournie à concurrence de 810 fr. (VI) et que les dépens de première instance sont compensés (VII). Le jugement doit être confirmé pour le surplus.

**b)** Les frais judiciaires de deuxième instance, arrêtés à 700 fr. (art. 62 al. 1 TFJC [tarif des frais judiciaires en matière civile du 28 septembre 2010 ; RSV 270.11.5]), ont été avancés par l'appelante. Celle-ci n'obtient que très partiellement gain de cause sur le point mineur du certificat de travail (cf. c. 7 supra) et très partiellement gain de cause sur les frais de première instance (cf. c. 8 supra). Les frais de deuxième instance peuvent par conséquent être répartis à raison de 9/10 à la charge

de l'appelante, soit 630 fr., et de 1/10 à la charge de l'intimée, soit 70 francs. L'intimée doit ainsi verser 70 fr. à l'appelante à titre de restitution partielle d'avance de frais de deuxième instance (art. 111 al. 2 CPC).

La charge des dépens de deuxième instance est évaluée à 2'000 fr. (art. 7 al. 1 TDC [tarif du 23 novembre 2010 des dépens en matière civile ; RSV 270.11.6]) pour chacune des parties. Compte tenu de ce que les frais – comprenant les frais judiciaires et les dépens (art. 95 al. 1 CPC) – doivent être mis à la charge de l'appelante par 9/10 et de l'intimée par 1/10, l'appelante doit verser à l'intimée la somme de 1'600 fr. à titre de dépens  $([9/10 - 1/10] \times 2'000 \text{ fr.})$ .

Par ces motifs,  
la Cour d'appel civile du Tribunal cantonal  
prononce :

- I. L'appel est partiellement admis.
  
- II. Le jugement est réformé comme il suit aux chiffres IV à VII de son dispositif :
  - IV. Supprimé.
  - V. Dit que les frais judiciaires, arrêtés à 5'810 fr. (cinq mille huit cent dix francs), sont mis à la charge de la demanderesse, par 2'905 fr. (deux mille neuf cent cinq francs), et à la charge de la défenderesse, par 2'905 fr. (deux mille neuf cent cinq francs).
  - VI. Dit que la défenderesse doit restituer à la demanderesse l'avance de frais que celle-ci a fournie à concurrence de 810 fr. (huit cent dix francs).
  - VII. Dit que les dépens sont compensés.

Le jugement est confirmé pour le surplus.

- III.** Les frais judiciaires de deuxième instance, arrêtés à 700 fr. (sept cents francs), sont mis à la charge de l'appelante par 630 fr. (six cent trente francs) et de l'intimée par 70 fr. (septante francs).
- IV.** L'intimée doit verser à l'appelante la somme de 70 fr. (septante francs) à titre de restitution partielle d'avance de frais de deuxième instance.
- V.** L'appelante S. \_\_\_\_\_ SA doit verser à l'intimée R. \_\_\_\_\_ la somme de 1'600 fr. (mille six cents francs) à titre de dépens de deuxième instance.
- VI.** L'arrêt motivé est exécutoire.

Le président :

La greffière :

Du 30 mars 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 Yvan Henzer (pour S. \_\_\_\_\_ SA)
- Me Michèle Meylan (pour R. \_\_\_\_\_)

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, à :

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

La greffière :