

**COUR D'APPEL CIVILE**

---

---

Arrêt du 4 mai 2016

---

Composition : M. ABRECHT, président  
Mmes Merkli et Crittin Dayen, juges  
Greffier : Mme Logoz

\*\*\*\*\*

**Art. 328 al. 1, 336 al. 1 let. d CO**

Statuant sur l'appel interjeté par **L.**\_\_\_\_\_, à Chamblon, demanderesse, contre la décision finale rendue le 18 novembre 2015 par le Tribunal civil de l'arrondissement de la Broye et du Nord vaudois dans la cause divisant l'appelante d'avec **Y.**\_\_\_\_\_, à Treycovagnes, défenderesse, la Cour d'appel civile du Tribunal cantonal considère :

## **En fait :**

**A.** Par décision finale du 18 novembre 2015, dont les motifs ont été adressés pour notification aux conseils des parties le 4 février 2016 et reçus par elles le lendemain, le Tribunal civil de l'arrondissement de la Broye et du Nord vaudois a notamment rejeté la demande formée le 7 janvier 2013 par L. \_\_\_\_\_ contre Y. \_\_\_\_\_ (I), arrêté les frais judiciaires à 4'597 fr. pour L. \_\_\_\_\_ (II), dit que L. \_\_\_\_\_ est la débitrice d'Y. \_\_\_\_\_ et lui doit paiement de la somme de 10'000 fr. , TVA et débours compris, à titre de dépens (IV), dit que les sûretés en garantie des dépens fournies à concurrence de 4'000 fr. par L. \_\_\_\_\_ seront versées à Y. \_\_\_\_\_ (V) et rejeté toutes autres ou plus amples conclusions (VI).

S'agissant des prétentions encore litigieuses en appel, les premiers juges ont retenu que le contrat de travail de L. \_\_\_\_\_ avait été résilié par Y. \_\_\_\_\_ pour des raisons liées à la qualité de son travail, et non comme allégué par la demanderesse en raison de ses difficultés relationnelles avec une collègue ; ils ont dès lors rejeté sa conclusion tendant au paiement d'une indemnité de 30'000 fr. pour résiliation abusive du contrat de travail (art. 336 CO [Code des obligations du 30 mars 1911 ; RS 220]). Par ailleurs, les premiers juges ont considéré que L. \_\_\_\_\_ n'avait ni démontré, ni rendu plausible par un faisceau d'indices convergents, qu'elle aurait subi un harcèlement psychologique ou une autre atteinte illicite à sa personnalité dans le cadre de son engagement auprès d'Y. \_\_\_\_\_ et que celle-ci aurait ainsi violé son devoir de protéger la personnalité de ses employés (art. 328 CO), de sorte que la conclusion de la demanderesse tendant à l'allocation d'une indemnité de 20'000 fr. pour tort moral a également été rejetée.

**B.** Par acte du 4 mars 2016 adressé à la Cour d'appel civile du Tribunal cantonal, L. \_\_\_\_\_ a fait appel de cette décision en concluant, sous suite de frais et dépens de première et deuxième instances, à sa réforme en ce sens qu'Y. \_\_\_\_\_ soit condamnée à lui payer

immédiatement la somme nette de 50'000 fr., avec intérêts à 5% l'an dès le 1<sup>er</sup> juin 2012.

Le 24 mars 2016, L.\_\_\_\_\_ a effectué l'avance de frais requise à hauteur de 750 francs.

**C.** La Cour d'appel civile retient les faits pertinents suivants, sur la base de la décision complétée par les pièces du dossier :

**1.** Y.\_\_\_\_\_ est une société anonyme dont le siège est à [...]. Elle a notamment pour but la fabrication, la vente, la pose et l'entretien de stores en tout genre. A l'époque des faits, elle avait pour administrateur [...] et pour directeur [...], nommé depuis lors directeur général, tous deux au bénéfice de la signature individuelle.

**2.** Par contrat de travail signé le 22 février 2010, Y.\_\_\_\_\_ a engagé L.\_\_\_\_\_ en qualité d'employée de commerce, la date d'entrée en fonction étant fixée au 1<sup>er</sup> avril 2010. Le taux d'activité prévu était de 60 % du 1<sup>er</sup> avril au 31 mai 2010, puis de 100 % dès le 1<sup>er</sup> juin 2010. Le salaire brut a été fixé à 4'800 fr. par mois, douze fois l'an, puis à 5'000 fr. par mois, douze fois l'an, dès le 1<sup>er</sup> janvier 2011.

L'engagement a été conclu pour une durée indéterminée et le temps d'essai fixé à trois mois. Les délais de résiliation du contrat étaient d'une semaine pendant le temps d'essai, d'un mois après le temps d'essai et jusqu'à la fin de la première année de service, de deux mois de la deuxième à la neuvième année de service et de trois mois dès la dixième année de service.

**3.** Dans le cadre d'expériences professionnelles précédentes, L.\_\_\_\_\_ s'est vu délivrer les certificats de travail suivants :

- Certificat de travail délivré par [...] le 25 août 1997 :

« Madame L. \_\_\_\_\_, née le [...] (sic), a été employée dans notre filiale [...] chez [...] à [...] en tant que vendeuse à temps partiel du 16 avril 1993 au 31 août 1997. (...) »

Ayant fait preuve de beaucoup d'intérêt et d'un grand engagement personnel, Madame L. \_\_\_\_\_ dispose de connaissances spécialisées approfondies et a réalisé de bons résultats de vente. Elle a toujours accompli les tâches confiées selon nos indications et à notre entière satisfaction.

La filiale [...] chez [...] doit malheureusement être fermée pour des raisons de gestion commerciale et Madame L. \_\_\_\_\_ perd ainsi son emploi. (...) »

- Certificat de travail délivré par [...], non daté :

« Nous certifions par le présent que

Madame L. \_\_\_\_\_

née le [...] 1967, originaire de [...] et [...], a travaillé [...] en qualité de réceptionniste-téléphoniste sur le site de [...], du 1<sup>er</sup> juin 2005 au 20 novembre 2006.

Parmi ses activités principales, nous citons :

- Accueil des patients hospitalisés et des visiteurs ;
- Gestion des formalités d'entrée et de sortie des patients ;
- Tenue de la caisse de la réception et des comptes privés des patients ;
- Gestion des alarmes techniques aboutissant à la réception ;
- Divers travaux de secrétariat.

Madame L. \_\_\_\_\_ s'est révélée être une collaboratrice consciencieuse, ponctuelle et efficace. De nature calme et chaleureuse, de caractère très agréable et toujours d'humeur égale, elle s'est appliquée à instaurer une bonne collaboration au sein de son équipe.

Madame L. \_\_\_\_\_ est une collaboratrice compétente qui sait prendre des initiatives et organiser son travail de manière indépendante. Possédant le sens des responsabilités, elle a toujours cherché à développer ses connaissances et a manifesté de l'intérêt pour son travail par sa motivation dans l'accomplissement des tâches qui lui ont été confiées.

Madame L. \_\_\_\_\_ a été appréciée tant par ses supérieurs et collègues que par les patients. Elle nous a donné entière satisfaction dans l'accomplissement des tâches qui lui ont été confiées.

Madame L. \_\_\_\_\_ nous quitte à sa demande, libre de tout engagement à notre égard (...) »

- Certificat de stage délivré par [...] le 18 septembre 2008 :

« Madame L. \_\_\_\_\_, née le [...] 1967, de nationalité suisse a effectué un stage au sein de notre société du 14 juillet 2008 au 25 juillet 2008 en qualité de conseillère en personnel stagiaire.

Dans le cadre de son activité, Madame L. \_\_\_\_\_ a effectué les tâches suivantes :

- Prospection téléphonique et contact clientèle.
- Saisie et mise à jour dans notre base de données de Curriculum vitae de candidats, ainsi que d'informations concernant ces derniers.
- Réception, accueil des candidats, prises des appels téléphoniques.
- Préparation de dossiers de candidats en vue de leur présentation auprès de clients.
- Diverses tâches administratives

Elle possède également de bonnes connaissances informatiques telles que les logiciels Word, Excel, Outlook, Internet, Power-Point, etc...

Collaboratrice de confiance, Madame L. \_\_\_\_\_ s'est rapidement adaptée à nos techniques de travail. Elle a entretenu d'excellents rapports de travail avec ses collègues ainsi que ses supérieurs et a entrepris toutes les tâches confiées à notre entière satisfaction.

Nous la recommandons à tout employeur susceptible de l'engager et lui souhaitons meilleures (sic) vœux pour son avenir professionnel. »

- Certificat de travail délivré par [...] le 15 décembre 2009 :

« Par la présente nous certifions que Madame L. \_\_\_\_\_ née le [...] 1967, a travaillé dans nos succursales de [...] et [...], pour une mission temporaire du 22 septembre au 23 décembre 2008, en qualité de

#### Réceptionniste — Assistante des Ventes

Dans le cadre de ses fonctions, Madame L. \_\_\_\_\_ a eu à sa charge notamment la réception téléphonique, l'accueil de nos clients, les renseignements à notre clientèle.

L. \_\_\_\_\_ est une personne dynamique et serviable. Elle a fait preuve d'empathie et d'enthousiasme et a accompli les tâches que nous lui avons confiées à notre entière satisfaction. De caractère agréable, elle a entretenu d'excellents contacts avec tous les interlocuteurs avec lesquels elle a eu à faire.

Elle nous quitte libre de tout engagement à notre égard (...) »

**4. a)** Dès son entrée en service auprès de l'entreprise Y.\_\_\_\_\_, L.\_\_\_\_\_ a partagé le bureau de l'employée N.\_\_\_\_\_, qui travaillait déjà depuis plusieurs années pour cette société. Cette employée, qui avait les mêmes attributions que L.\_\_\_\_\_ et qui était la seule à maîtriser le poste de celle-ci, a reçu la charge de la former.

Q.\_\_\_\_\_, entrée au service d'Y.\_\_\_\_\_ en 1995 et responsable du personnel au moment des faits, est intervenue ponctuellement dans la formation de L.\_\_\_\_\_, en complément de N.\_\_\_\_\_. Il en va de même de J.\_\_\_\_\_, entré au service de cette entreprise en 1984, qui occupait alors le poste de chef d'atelier, responsable de la production. Q.\_\_\_\_\_ a quitté la société en 2012 ; J.\_\_\_\_\_ en est désormais le directeur.

Le travail de L.\_\_\_\_\_ au sein d'Y.\_\_\_\_\_ consistait en la saisie des commandes des clients pour la production. Elle assumait également les tâches usuelles de réception et d'accueil téléphonique. Initialement, L.\_\_\_\_\_ et N.\_\_\_\_\_ se partageaient la même clientèle, c'est-à-dire tant la clientèle privée, soit les particuliers, que professionnelle, soit les revendeurs. Ultérieurement, mais à une date que l'instruction n'a pas permis de déterminer avec clarté, L.\_\_\_\_\_ s'est vu attribuer l'ensemble de la clientèle professionnelle, tandis que N.\_\_\_\_\_ a été chargée de l'ensemble de la clientèle privée. Cette répartition du travail a eu lieu par souci d'efficacité, les responsables d'Y.\_\_\_\_\_ estimant plus simple qu'une même personne s'occupe d'un client tout au long de la relation commerciale plutôt que deux personnes se partagent les mêmes tâches.

**b)** L.\_\_\_\_\_ a rapidement présenté des difficultés d'assimilation et de compréhension des tâches, notamment en ce qui concerne l'aspect technique de son travail. Malgré les explications répétées qui lui ont été données, elle peinait par exemple à convertir des unités de mesure, confondant centimètre et millimètre, hauteur, longueur et largeur, ou à lire des plans d'architecte, afin d'y retrouver les dimensions en vue de l'établissement de devis. En dépit de

problèmes de mémorisation, L.\_\_\_\_\_ ne prenait pas de notes lorsqu'elle recevait des conseils ou des consignes, de sorte qu'elle reposait par la suite les mêmes questions. Elle a ainsi été priée de prendre des notes par Q.\_\_\_\_\_ et J.\_\_\_\_\_, mais compte tenu de ce qu'elle les prenait sur des feuillets différents qu'elle ne retrouvait pas, Q.\_\_\_\_\_ a rédigé à son intention une marche à suivre. L.\_\_\_\_\_ ne s'y est cependant pas référée et a continué à poser systématiquement les mêmes questions à N.\_\_\_\_\_, J.\_\_\_\_\_ et Q.\_\_\_\_\_. Celle-ci a ainsi eu avec L.\_\_\_\_\_ une discussion au cours de laquelle elle lui a expressément demandé de prendre le temps nécessaire à rechercher la marche à suivre, à la lire et à trouver la réponse par elle-même plutôt que de déranger ses collègues par la répétition des mêmes questions. N.\_\_\_\_\_ et J.\_\_\_\_\_ l'ont également renvoyée à consulter ses notes. Outre ces difficultés de mémorisation, L.\_\_\_\_\_ manquait d'autonomie dans l'exécution de ses tâches et avait des lacunes en matière de gestion des priorités, de capacité à corriger ses propres erreurs et d'assiduité.

Les difficultés de L.\_\_\_\_\_ ont été constatées durant le temps d'essai déjà et J.\_\_\_\_\_ a rapidement eu une discussion avec la prénommée à ce sujet. En juillet 2010, soit après trois mois d'activité, Y.\_\_\_\_\_ a cependant décidé de donner à L.\_\_\_\_\_ une chance en lui laissant davantage de temps pour se familiariser avec ses tâches et les assimiler, cette employée s'avérant par ailleurs, nonobstant les problèmes rencontrés dans son travail, une collaboratrice au caractère affable et appréciée de la clientèle en raison de son amabilité et de son abord très agréable et souriant. Elle s'entendait également bien avec Q.\_\_\_\_\_ et J.\_\_\_\_\_.

N.\_\_\_\_\_ a progressivement manifesté de l'agacement à l'endroit de L.\_\_\_\_\_, à force de devoir souvent répéter les mêmes consignes et répondre aux mêmes interrogations ; cette situation a généré des tensions et a occasionné des disputes entre les deux femmes. A quelques occasions, Q.\_\_\_\_\_ est intervenue lors de discussions au cours desquelles N.\_\_\_\_\_ exagérait quant au ton employé à l'égard de L.\_\_\_\_\_. Elle a tenté d'apaiser le conflit en

demandant à N.\_\_\_\_\_ de modérer ses propos et en indiquant à L.\_\_\_\_\_ qu'elle pouvait venir lui poser des questions de temps à autre.

**c)** En septembre 2010, L.\_\_\_\_\_ a été convoquée à un entretien avec Q.\_\_\_\_\_ et J.\_\_\_\_\_. Lors de cet entretien, les qualités de L.\_\_\_\_\_ ont été évoquées, mais il s'agissait surtout de la rendre attentive à ses lacunes et à ses points faibles, qu'elle devait impérativement combler et améliorer. Au cours de cet entretien, L.\_\_\_\_\_ a fait état de la méchanceté dont N.\_\_\_\_\_ faisait preuve à son égard. Q.\_\_\_\_\_ et J.\_\_\_\_\_, qui désiraient régler cette situation, en ont ensuite discuté avec N.\_\_\_\_\_, à qui ils ont demandé d'être plus polie et de s'abstenir de paroles blessantes. L.\_\_\_\_\_ a toutefois continué à poser les mêmes questions à N.\_\_\_\_\_ et celle-ci a continué à s'en agacer.

Au cours de son engagement, L.\_\_\_\_\_ a, à quelques reprises, fait état à Q.\_\_\_\_\_ de ce que N.\_\_\_\_\_ lui parlait mal. Celle-ci s'est quant à elle plainte auprès de Q.\_\_\_\_\_ de ce que L.\_\_\_\_\_ n'avait toujours pas assimilé certaines tâches après presque deux ans. Entendue en qualité de témoin, N.\_\_\_\_\_ a déclaré qu'elle n'avait pas de grief contre la personne de L.\_\_\_\_\_, mais que ses compétences posaient problème. Elle a en outre indiqué qu'elle avait dit à L.\_\_\_\_\_ que c'était à l'école que l'on apprenait à calculer les mètres carrés.

**d)** Dans un souci d'adaptation de son poste de travail, le cahier des charges de L.\_\_\_\_\_ a été modifié en tout cas deux fois durant son engagement. L'instruction n'a toutefois pas permis de déterminer quand ces adaptations avaient eu lieu ni l'évolution précise du cahier des charges de L.\_\_\_\_\_. Au vu des aptitudes respectives de L.\_\_\_\_\_ et de N.\_\_\_\_\_, il a été décidé à un moment donné que la première s'occuperait davantage des tâches relevant des aspects relationnels du poste, soit notamment du contact avec l'ensemble de la clientèle, y compris la clientèle privée et les gérances immobilières, et que la seconde serait quant à elle plutôt chargée des travaux techniques et de l'établissement des devis.

En mars 2011, les prestations de travail de Q.\_\_\_\_\_ ne s'étaient, aux yeux des responsables d'Y.\_\_\_\_\_, qu'insuffisamment améliorées au vu du temps écoulé depuis son engagement. Un deuxième entretien a dès lors été organisé entre la prénommée, Q.\_\_\_\_\_ et J.\_\_\_\_\_. Lors de cette entrevue, ces derniers ont indiqué à L.\_\_\_\_\_ qu'ils n'étaient toujours pas satisfaits de son travail. Ils ont cependant voulu lui donner une chance supplémentaire, compte tenu de la sympathie qu'ils éprouvaient à son endroit, et ont dans cette optique évoqué une modification de son cahier des charges à intervenir au mois d'août 2011.

Dès août 2011, L.\_\_\_\_\_ a ainsi été chargée de la planification des tournées de monteuses, des livraisons, de la facturation, de l'accueil et de la réception téléphonique. Q.\_\_\_\_\_ a passé une semaine avec elle pour lui montrer et lui expliquer tous les aspects nécessaires à ses nouvelles fonctions, soit en particulier la saisie des bons de travail, la prise de rendez-vous, l'établissement des listes journalières des interventions et l'établissement des dossiers remis aux monteuses.

**e)** Les erreurs de L.\_\_\_\_\_, qui ont été constatées tout au long de son engagement, se sont répercutées sur le travail des autres collaborateurs de l'entreprise : les monteuses se sont assez fréquemment plaintes auprès de Q.\_\_\_\_\_ de plannings de rendez-vous erronés ; le chauffeur s'est souvent plaint de ne pas disposer de toutes les informations nécessaires pour mener à bien sa mission de livraison ; les ouvriers de production se sont plaints que plus d'une année après son entrée en service, elle leur communiquait des ordres de production comportant toujours des erreurs, notamment à l'occasion de commandes simples comme celle d'un accessoire ou d'un profilé préfabriqué qu'il n'y avait qu'à couper à la mesure désirée. Par ailleurs, lorsque ces erreurs étaient rapportées à L.\_\_\_\_\_, elle n'admettait pas qu'elle s'était trompée et présentait une excuse qui impliquait des tiers.

Malgré l'adaptation du cahier des charges intervenu en août 2011, Q.\_\_\_\_\_ a continué à recevoir des réclamations de ses collaborateurs au sujet de la qualité du travail de L.\_\_\_\_\_. T.\_\_\_\_\_, J.\_\_\_\_\_ et Q.\_\_\_\_\_ ont ainsi constaté qu'il y avait encore trop d'erreurs dans son travail : livraisons erronées à la suite d'erreurs de mesure, liste d'intervention des monteuses ne correspondant pas avec les dossiers qui leur avaient été remis, clients non avisés à la suite de l'annulation de rendez-vous, absence de prise en compte des aspects géographiques lors de la planification des rendez-vous, lenteur dans l'utilisation du logiciel informatique, difficultés à se référer et à mémoriser les consignes données, difficultés d'autocontrôle, ou encore manque d'assiduité. L.\_\_\_\_\_ n'était toujours pas autonome dans l'exécution de certaines tâches, ni capable de gérer les priorités.

La décision a ainsi été prise de la licencier, Y.\_\_\_\_\_ ayant entrepris les démarches de rechercher une nouvelle collaboratrice avant de donner le congé à L.\_\_\_\_\_. Un entretien a eu lieu le 15 décembre 2011 entre T.\_\_\_\_\_, Q.\_\_\_\_\_ et L.\_\_\_\_\_, lors duquel ces premiers ont signifié à cette dernière qu'elle était congédiée et lui en ont expliqué les raisons, soit ses lacunes, ses difficultés et la qualité insuffisante de ses prestations de travail qui en découlait. Lors de cet entretien, L.\_\_\_\_\_ n'a pas parlé de N.\_\_\_\_\_, ni de difficultés relationnelles, de mobbing ou de pressions psychologiques.

Après son licenciement, L.\_\_\_\_\_ a été remplacée par une nouvelle collaboratrice qui a rapidement donné satisfaction, jusqu'au jour où elle a également été licenciée, pour avoir tenté de voler de l'argent dans la caisse de l'entreprise.

**5. a)** Interrogée à propos de la personnalité de l'employée N.\_\_\_\_\_, le témoin Q.\_\_\_\_\_ a indiqué que l'intéressée avait un caractère particulier, en ce sens qu'il s'agissait d'une femme aigrie mais très compétente et consciencieuse. Elle avait toutefois besoin de travailler seule et avait de la difficulté à s'intégrer dans une équipe.

Le témoin J.\_\_\_\_\_ a confirmé que N.\_\_\_\_\_ avait un caractère fort, qu'elle s'emportait vite mais qu'elle était très efficace. S'agissant des relations de celle-ci avec ses collègues de travail, le témoin a expliqué qu'elle était certes critiquée, car excessive, mais qu'elle avait à coeur de fournir des prestations de qualité, afin d'éviter des erreurs et des pertes d'argent pour l'entreprise. J.\_\_\_\_\_ a indiqué qu'il ne considérait pas qu'Y.\_\_\_\_\_ ménageait la susceptibilité de N.\_\_\_\_\_ au détriment des autres employés. Il a par ailleurs confirmé que deux ou trois clients s'étaient plaints de ce que N.\_\_\_\_\_ leur répondait sèchement au téléphone.

Le témoin V.\_\_\_\_\_, qui a précédé L.\_\_\_\_\_ dans ses fonctions au sein d'Y.\_\_\_\_\_, a déclaré avoir rencontré des difficultés relationnelles avec N.\_\_\_\_\_, qui lui parlait de manière inadmissible. V.\_\_\_\_\_ et N.\_\_\_\_\_ s'étaient disputées de plus en plus régulièrement jusqu'à ce que la situation devienne pénible pour la première, V.\_\_\_\_\_ ayant le sentiment que celle-ci l'avait prise en grippe. Cela avait pour finir empoisonné ses relations avec tout le bureau, y compris avec Q.\_\_\_\_\_ avec laquelle elle s'entendait très bien auparavant. On lui disait de « faire le poing dans [sa] poche » ; elle avait toutefois l'impression que ses supérieurs ne voyaient pas clair et qu'ils ne se rendaient pas compte de la façon dont sa collègue la traitait. V.\_\_\_\_\_ a expliqué qu'elle ne pouvait toutefois affirmer qu'en raison de son caractère, N.\_\_\_\_\_ entretenait des relations tendues et conflictuelles avec de nombreux collègues de travail. L'intéressée se montrait régulièrement désobligeante et dénigrante à son égard mais elle n'avait pas constaté que celle-ci adoptait cette attitude avec d'autres collègues, sauf peut-être avec l'apprentie ; le témoin a particulièrement dénié que N.\_\_\_\_\_, convaincue d'avoir toujours raison, ait systématiquement reproché aux autres collaborateurs de faire des erreurs et d'être incapables. V.\_\_\_\_\_ a été licenciée parce qu'Y.\_\_\_\_\_ estimait nécessaire qu'elle augmente son taux d'activité et qu'elle avait refusé, jugeant cette augmentation incompatible avec sa situation familiale. Sur le moment, elle avait pensé que son licenciement n'était en réalité pas motivé par un besoin accru de taux d'activité mais

qu'il s'était agi en réalité de choisir entre N.\_\_\_\_\_, et elle-même, afin de préserver la paix de l'entreprise, et que N.\_\_\_\_\_, qui connaissait bien sa situation de famille, avait bien manœuvré pour la faire partir. Rétrospectivement, V.\_\_\_\_\_ a indiqué qu'il y avait lieu de croire qu'Y.\_\_\_\_\_ avait de réels besoins supplémentaires, puisque le poste était depuis lors occupé à 100%.

Entendu à propos de sa relation avec N.\_\_\_\_\_, le témoin A.D.\_\_\_\_\_, actuellement employé en qualité de magasinier auprès d'Y.\_\_\_\_\_ et également livreur au moment des faits, a indiqué qu'il y avait eu "des hauts et des bas", tout en soulignant l'absence de conflit important. Il a surtout évoqué un manque occasionnel de communication entre le bureau et l'atelier. S'il a déclaré que N.\_\_\_\_\_ ne s'était pas montrée impolie ou méprisante avec lui ou d'autres employés, il a relevé qu'elle était souvent convaincue d'avoir raison et qu'elle avait tendance à reprocher aux autres de commettre des erreurs. A.D.\_\_\_\_\_ n'avait pas rencontré de problème particulier ni relevé d'erreurs du fait de L.\_\_\_\_\_ ; à la question de savoir s'il n'y avait vraiment jamais eu de problème à la livraison du fait d'un planning établi par L.\_\_\_\_\_ ou d'instructions de production données par elle, A.D.\_\_\_\_\_ a répondu que s'il y avait une erreur, il allait voir directement avec L.\_\_\_\_\_ au bureau ou la rectifiait lui-même.

B.D.\_\_\_\_\_, épouse d'A.D.\_\_\_\_\_ et employée d'usine auprès d'Y.\_\_\_\_\_ depuis 25 ans, a déclaré qu'elle n'était pas au courant de conflits entre N.\_\_\_\_\_ et les collaborateurs de l'atelier, malgré le fait qu'elle y travaillait. Elle n'avait pas assisté à un quelconque événement lui permettant d'affirmer que celle-ci se montrait impolie ou rabaissante avec des collègues de travail et qu'elle leur reprochait d'être des incapables. Elle n'avait pas de conflit avec N.\_\_\_\_\_ et n'avait pas à se plaindre d'elle.

B.\_\_\_\_\_, qui a effectué son apprentissage chez Y.\_\_\_\_\_ et qui y est revenue en 2012 en tant que responsable de bureau, en remplacement de Q.\_\_\_\_\_, a déclaré qu'elle n'avait pas eu de problèmes

relationnels avec N.\_\_\_\_\_, si ce n'est quelques accrochages qui pouvaient arriver entre collègues. N.\_\_\_\_\_ travaillait alors à la réception, en collaboration avec la réceptionniste. A l'arrivée de B.\_\_\_\_\_, l'occupation des bureaux avait été revue et tous les collaborateurs avaient changé de place, à l'exception de la réceptionniste. Vu la tâche de chiffrage des devis, qui impliquait de la concentration, B.\_\_\_\_\_ avait proposé, en accord avec la direction, que N.\_\_\_\_\_ occupe un bureau seule. Ce n'était donc pas pour éloigner N.\_\_\_\_\_ de ses collègues qu'elle avait fait cette proposition. Par ailleurs, B.\_\_\_\_\_ a confirmé que N.\_\_\_\_\_ avait du caractère, mais que cela ne lui avait jamais posé de problème particulier et qu'elle ignorait ce qu'il en était s'agissant des autres collaborateurs. Pour le surplus, elle a indiqué que depuis son retour, elle n'avait pas constaté que N.\_\_\_\_\_ se montrait désobligeante ou dénigrante ; une collaboratrice avait été engagée en septembre 2013 et cela se passait bien entre elles.

**b)** S'agissant du comportement de N.\_\_\_\_\_ à l'égard de L.\_\_\_\_\_, Q.\_\_\_\_\_ a déclaré que celle-ci lui avait indiqué quelquefois qu'il était dur de travailler avec N.\_\_\_\_\_, qui n'avait pas bon caractère et lui répondait sèchement ; elle n'avait toutefois pas eu de discussion formelle à ce sujet. L.\_\_\_\_\_ avait bien fait état à quelques reprises de ce que N.\_\_\_\_\_ lui répondait mal ; Q.\_\_\_\_\_ n'avait cependant pas le souvenir que L.\_\_\_\_\_ ait fait état de l'importance particulière qu'avait cette situation à ses yeux ni de la souffrance qu'elle aurait engendrée. Q.\_\_\_\_\_ a confirmé qu'il lui était arrivé d'intervenir lors de discussions ente L.\_\_\_\_\_ et N.\_\_\_\_\_, en demandant à celle-ci de modérer ses propos. Lors de l'entretien de décembre 2011, L.\_\_\_\_\_ n'avait évoqué aucun mobbing ni aucune pression psychologique de la part de quelque collaborateur que ce soit.

J.\_\_\_\_\_ a expliqué que L.\_\_\_\_\_ s'était effectivement plainte à lui de ce que N.\_\_\_\_\_ était parfois dure, qu'elle était très virulente et en colère contre elle. Il a confirmé que lors de la première séance en présence de Q.\_\_\_\_\_, L.\_\_\_\_\_ s'était plainte du comportement de N.\_\_\_\_\_, faisant état de sa méchanceté à son égard.

J.\_\_\_\_\_ et Q.\_\_\_\_\_ avaient alors essayé de régler cette situation en demandant à N.\_\_\_\_\_ d'être plus polie et de s'abstenir de paroles blessantes. J.\_\_\_\_\_ a encore indiqué qu'à une occasion, L.\_\_\_\_\_ lui avait rapporté que N.\_\_\_\_\_ lui avait en substance conseillé de retourner à l'école ; il n'avait alors pris aucune mesure car il n'avait aucun pouvoir hiérarchique sur L.\_\_\_\_\_ ou N.\_\_\_\_\_.

**6. a)** L.\_\_\_\_\_ a été en arrêt de travail à 100 % du 31 octobre au 9 novembre 2011, puis à 50 % du 10 au 13 novembre 2011. Elle a été en incapacité de travail à 100 % pour une durée indéterminée depuis le 16 décembre 2011. Elle a par ailleurs été hospitalisée au [...] du 21 décembre 2011 au 5 janvier 2012, du 15 au 17 février 2012 et du 5 au 14 septembre 2012.

**b)** Dans le cadre de l'examen de la demande de prestations de l'assurance-invalidité déposée le 9 août 2012 par L.\_\_\_\_\_, les docteurs [...] et [...], médecins auprès du [...], ont établi un rapport médical le 22 octobre 2012, indiquant que la cause de l'incapacité de travail de L.\_\_\_\_\_ était la maladie, soit un épisode dépressif moyen, avec syndrome somatique, depuis le mois de décembre 2011, et une anxiété généralisée depuis de « nombreuses années ». Ce rapport contient une anamnèse dont il ressort en substance que dans son parcours de vie, L.\_\_\_\_\_ a été atteinte d'un cancer du sein, qu'il en est résulté des difficultés conjugales et finalement le divorce du couple, qu'elle s'est également trouvée confrontée à des litiges familiaux et à des difficultés au travail, « se sentant harcelée par les clients, sa collègue secrétaire et les monteurs de stores », l'intéressée indiquant « ne plus pouvoir gérer la situation, ni au travail ni à la maison », « avouant des idées suicidaires scénarisées très présentes » et « disant ne pas se sentir soutenue ni entendue par son entourage familial ». Sous la rubrique « Constat médical », le rapport relève une dégradation de son état de santé « avec des idées suicidaires toujours présentes non scénarisées, une tristesse, une fatigabilité, une aboulie, une anhédonie importante et un sentiment d'être trahie », les médecins indiquant que « elle se présente toujours comme la victime de tout le monde, avec

l'impression que personne de l'apprécie pas (sic), ce qui péjore encore son moral. »

Par ailleurs, dans un courrier adressé le 19 mars 2012 à la Doctoresse [...] de l'Unité urgences-crise [...], signé par les Docteurs [...] et [...], on peut lire le passage suivant au sujet de L. \_\_\_\_\_ :

« La patiente se positionne dans ses réflexions comme une victime vis-à-vis de plusieurs événements dans son existence et semble être convaincue que sa vie est une série d'épreuves qu'elle subit et sur lesquelles elle n'a pas de possibilité d'influence. Elle évoque souvent son besoin que les autres changent d'attitude et a du mal à accepter une part de responsabilité dans les événements de sa vie ».

c) Par décision du 16 octobre 2013, l'office de l'assurance-invalidité a octroyé une rente entière à L. \_\_\_\_\_, dès le 1<sup>er</sup> février 2013, en raison d'un degré d'invalidité de 100 %.

**7. a)** Le 9 janvier 2012, Y. \_\_\_\_\_ a adressé à L. \_\_\_\_\_ un courrier lui confirmant la résiliation de son contrat de travail avec effet au 29 février 2012, conformément à l'entretien du 15 décembre 2011.

Toujours en date du 9 janvier 2012, Y. \_\_\_\_\_ a adressé un second courrier à L. \_\_\_\_\_ lui indiquant qu'en raison de son incapacité de travail survenue pendant le délai de congé, la résiliation de son contrat de travail était en l'état reportée au 31 mars 2012.

**b)** Par courrier du 23 janvier 2012, L. \_\_\_\_\_ a formé opposition au congé qui lui avait été notifié par courrier du 9 janvier 2012, en en demandant la motivation.

Par courrier du 26 janvier 2012, Y. \_\_\_\_\_ a notamment répondu ce qui suit :

« (...) »

En date du 15 décembre 2011, nous avons eu un entretien avec Mme L. \_\_\_\_\_ en présence de notre directeur M. T. \_\_\_\_\_ et notre

responsable du personnel Mme Q.\_\_\_\_\_. Lors de cet entretien nous lui avons signifié son congé oralement ainsi que les raisons de son licenciement.

Madame L.\_\_\_\_\_ a été engagée au 1<sup>er</sup> avril 2010 en qualité d'employée de commerce. Ses tâches consistaient à (sic) la saisie de commandes clients pour la production ainsi que les tâches usuelles de réception et accueil téléphonique. En juillet 2010, avant la fin de la période d'essai, nous nous sommes déjà rendu compte de problèmes d'assimilation, de mémorisation et de lenteur. Nous avons voulu lui donner une chance et lui laisser un peu plus de temps pour se familiariser et assimiler ses tâches. En [s]eptembre 2010, nous l'avons convoquée pour un entretien en présence de notre responsable du personnel Mme Q.\_\_\_\_\_ et notre responsable de production M. J.\_\_\_\_\_. Nous lui avons à ce moment communiqué les problèmes évoqués plus haut et lui avons donné encore quelques mois pour qu'elle puisse améliorer la qualité de son travail.

En mars 2011, nous constatons que la situation ne s'est pas améliorée. Nous lui communiquons lors d'un deuxième entretien en présence de notre responsable du personnel Mme Q.\_\_\_\_\_ et notre responsable de production M. J.\_\_\_\_\_, que nous ne sommes pas satisfait[s] de son travail, mais néanmoins nous souhaitons lui donner encore une chance et lui proposons de changer de poste au mois d'août avec des tâches demandant moins de rigueur et moins d'assimilation de termes techniques.

En [a]oût 2011, le poste d'employée de commerce en charge de la planification des tournées de monteur, des livraisons, de la facturation, de l'accueil et la réception téléphonique lui est donc attribué. Elle a été personnellement formée par notre responsable du personnel, Mme Q.\_\_\_\_\_. A fin août, Mme Q.\_\_\_\_\_ a déjà pu constat[er] la répétition des problèmes survenus auparavant, mais avons tenu à attendre quelques mois encore afin qu'elle puisse se familiariser avec ses nouvelles tâches. En [n]ovembre 2011, 4 mois après, Mme Q.\_\_\_\_\_ reçoit des réclamations des collaborateurs et collaboratrices qui viennent confirmer son sentiment. La décision est alors prise avec la direction de lui signifier son congé pour les raisons qui lui ont été évoquées de vives voix lors [de] notre entretien du 15 décembre 2011, soit pour son manque d'assimilation et de mémorisation des consignes, son manque de rigueur, de contrôle et d'assiduité, son incapacité à gérer les priorités, ses lacunes en informatique et sa lenteur dans l'exécution des tâches et dans le maniement des outils informatique[s], pour les répétitions des mêmes erreurs et son manque d'autonomie.

(...) »

**c)** Par courrier du 26 mars 2012, Y.\_\_\_\_\_ a résilié le contrat de travail de L.\_\_\_\_\_ pour le 31 mai 2012, le délai de protection venant à échéance le 15 mars 2012, compte tenu de son incapacité de travail ayant débuté le 16 décembre 2011.

Le 28 mars 2012, L.\_\_\_\_\_ a contesté la motivation du congé contenue dans le courrier du 26 janvier 2012. Elle a notamment invoqué que son licenciement résultait manifestement des tensions d'ordre personnel existant avec N.\_\_\_\_\_, sans que l'employeur ait au préalable pris la moindre mesure pour résoudre cette situation conflictuelle.

Par courrier du 16 avril 2012, Y.\_\_\_\_\_ a contesté les prétentions de L.\_\_\_\_\_, arguant que la résiliation était intervenue en raison des prestations de travail insatisfaisantes de la demanderesse.

**8.** Par demande adressée le 7 janvier 2013 au Tribunal civil de l'arrondissement de la Broye et du Nord vaudois, L.\_\_\_\_\_ a conclu, avec suite de frais et dépens, à ce qu'Y.\_\_\_\_\_ soit condamnée à lui verser la somme nette de 50'000 fr., avec intérêts à 5% l'an dès le 1<sup>er</sup> juin 2012, ainsi que la somme de 3'409 fr. 55, sous déduction des charges sociales usuelles, également avec intérêts à 5% l'an dès le 1<sup>er</sup> juin 2012. Cette demande tendait au paiement d'une indemnité pour licenciement abusif, d'une indemnité pour tort moral et d'une indemnisation due à raison d'un solde de vacances et d'un solde de salaire.

Dans sa réponse du 8 avril 2013, Y.\_\_\_\_\_ a conclu au rejet de la demande du 7 janvier 2013, sous suite de frais et dépens.

### **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 2008 ; RS 272]) au sens de l'art. 236 CPC, dans les causes patrimoniales dont la valeur litigieuse est supérieure à 10'000 fr. (art. 308 al. 2 CPC).

L'appel, écrit et motivé, doit être introduit auprès de l'instance d'appel dans les 30 jours à compter de la notification de la décision motivée ou de la notification postérieure de la motivation (art. 311 al. 1 CPC).

En l'espèce, formé en temps utile par une partie qui y a intérêt (art. 59 al. 2 let. a CPC), contre une décision finale de première instance rendue dans une cause patrimoniale dans laquelle la valeur litigieuse est incontestablement supérieure à 10'000 fr., 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 (Jeandin, CPC commenté, Bâle 2011, nn. 2 ss ad art. 310 CPC). Elle peut revoir librement l'appréciation des faits sur la base des preuves administrées en première instance (ibid., n. 6 ad art. 310 CPC ; JdT 2011 III 43 et les références).

**3.**

**3.1** L'appelante fait grief aux premiers juges d'avoir retenu que son licenciement n'était pas abusif, et d'avoir en conséquence rejeté sa conclusion tendant au versement d'un montant de 30'000 fr. à ce titre. Elle soutient que la qualité insuffisante de ses prestations de travail, ses lacunes et ses difficultés ne constitueraient pas le véritable motif du congé et que celui-ci résiderait en réalité dans l'absence de volonté de l'intimée d'intervenir dans le conflit interpersonnel persistant entre elle-même et N.\_\_\_\_\_.

**3.2** La résiliation ordinaire du contrat de travail est abusive lorsqu'elle intervient dans l'une des situations énumérées de façon non exhaustive à l'art. 336 CO. Est notamment abusif le congé donné parce

que l'autre partie a fait valoir de bonne foi des prétentions résultant du contrat de travail (art. 336 al. 1 let. d CO). L'art. 336 al. 1 let. d CO suppose la réunion de quatre conditions : 1° l'émission préalable de prétentions par la partie qui s'est vu notifier le congé, 2° l'existence de prétentions résultant du contrat de travail, 3° la bonne foi de la partie qui émet de telles prétentions et 4° un lien de causalité entre la formulation de la prétention et la résiliation. S'agissant de la dernière condition, la jurisprudence n'exige pas que les prétentions émises par le travailleur aient été seules à l'origine du licenciement ; elles doivent néanmoins avoir essentiellement influé la décision de l'employeur de licencier (Wyler/Heinzer, Droit du travail, 3<sup>e</sup> éd., Berne 2014, p. 637, réf. citées sous note infrapaginale n. 2997). Quant aux prétentions susceptibles de fonder l'application de l'art. 336 al. 1 let. d CO, elles peuvent être de nature diverse. Le congé peut aussi être abusif parce qu'il a été donné en violation des droits de la personnalité du travailleur (ATF 136 III 513 consid. 2.3 ; Wyler/Heinzer, op. cit., p. 638, réf. citées sous note infrapaginale n. 3001).

En ce qui concerne l'atteinte aux droits de la personnalité qui peut rendre un congé abusif, il faut rappeler que l'employeur doit protéger et respecter, dans les rapports de travail, la personnalité du travailleur (art. 328 al. 1 CO). Il doit s'abstenir de porter une atteinte injustifiée aux droits de la personnalité du travailleur et, dans les rapports de travail, il doit protéger son employé contre les atteintes émanant de supérieurs, de collègues ou même de tiers (ATF 132 III 115 consid. 2.2 et 5.1). Ainsi, s'il surgit un conflit entre travailleurs, l'employeur doit s'efforcer de désamorcer le conflit (TF 4A\_309/2010 du 6 octobre 2010 consid. 2.5 ; ATF 125 III 70 consid. 2c ; TF 8C\_340/2009 du 24 août 2009 consid. 4.3.3 ; TF 1C\_245/2008 du 2 mars 2009 consid. 4.2 ; TF 4C\_253/2001 du 18 décembre 2001 consid. 2c). Dans les conflits interpersonnels, le caractère abusif du licenciement dépend des mesures préalables que l'employeur a ou n'a pas prises pour tenter de mettre fin au conflit et ainsi protéger la personnalité de ses travailleurs dans les rapports de travail. Le Tribunal fédéral a notamment jugé insuffisant le fait pour un employeur d'avoir mis sur pied une seule discussion, de surcroît de façon tardive, tendant à

l'amélioration de l'ambiance de travail, sans prendre aucune autre mesure pour mettre un terme au conflit (TF 1C\_354/2008 du 4 mai 2009 consid. 2.5). L'employeur dispose cependant d'un large pouvoir d'appréciation dans le choix des mesures à prendre (TF 4A\_384/2014 du 12 novembre 2014 consid. 4.2.2, qui recense également des exemples de mesures envisageables ; ATF 136 III 513 consid. 2.6 ; TF 4A\_309/2010 précité consid. 2.5 ; TF 8C\_340/2009 du 24 août 2009 consid. 4.3.2 ; Wyler/Heinzer, op. cit., pp. 648-649). Savoir s'il a pris les mesures adéquates est une question de droit, car elle revient à examiner si l'employeur s'est conformé aux devoirs que lui impose l'art. 328 CO (TF 4A\_714/2014 du 22 mai 2015 consid. 2.2 ; TF 4C.189/2003 du 23 septembre 2003 consid. 5.1).

Dire si le congé est abusif au sens de l'art. 336 CO relève du droit. A l'inverse, déterminer le motif du congé est une question de fait. Pour juger si le congé est abusif, il faut se fonder sur le motif réel, dont la détermination relève du fait. Le fardeau de la preuve incombe à la partie qui entend en déduire un droit (art. 8 CC), soit le plus souvent (sous réserve de l'hypothèse visée à l'art. 336 al. 1 let. b CO, non pertinente dans le cas d'espèce) au travailleur. Le fait à établir étant de nature psychique, sa preuve est difficile à rapporter. C'est pourquoi la jurisprudence admet que le juge peut présumer en fait l'existence d'un congé abusif lorsque l'employé parvient à présenter des indices suffisants pour faire apparaître comme non réel le motif avancé par l'employeur. Il s'agit d'une présomption destinée à faciliter la preuve en rendant admissible la preuve par indices, non d'un renversement du fardeau de la preuve. Le point de savoir si une telle présomption est établie ou non relève de l'appréciation des preuves et non de l'application du droit fédéral (TF 4C.121/2001 du 16 octobre 2001 consid. 3 ; TF 4C.27/1992 du 30 juin 1992 consid. 3a, in SJ 1993 p. 360). De son côté, l'employeur ne peut rester inactif : il doit apporter des preuves à l'appui de ses propres allégations quant au motif du congé. Dans la mesure où, au moment de licencier, un état de tension ou de mécontentement prévaut le plus souvent, une partie de la doctrine invite le juge à se montrer prudent dans l'admission de la preuve par indices, préconisant que la vraisemblance des

faits permettant de retenir le caractère abusif du congé soit très grande, voire confine à la certitude (Wyler/Heinzer, op. cit., pp. 643-644).

**3.3** Les premiers juges ont considéré qu'il n'y avait pas de raison de penser que les lacunes, les difficultés et la qualité insuffisante des prestations de travail de l'appelante ne constituaient pas le véritable motif de son licenciement. Il avait en effet été prouvé qu'elle avait des difficultés d'assimilation de ses tâches, qu'elle ne se référait pas aux consignes et instructions reçues et qu'elle commettait de ce fait des erreurs qui se répercutaient sur le travail des autres collaborateurs. Par ailleurs, il ne ressortait aucunement de l'administration des preuves que le réel motif du licenciement résiderait dans le problème relationnel avec sa collègue N.\_\_\_\_\_. Ils ont ainsi tenu pour constant qu'après vingt mois et demi d'activité de l'appelante au sein de l'entreprise, l'intimée avait décidé de se séparer d'elle pour des raisons liées à la qualité de son travail, l'appelante ayant au demeurant pu bénéficier d'un encadrement et d'une formation et son poste de travail ayant été adapté à deux reprises pour mieux tenir compte de ses aptitudes. Les premiers juges ont également retenu qu'il n'y avait pas de grief à faire valoir quant à la manière dont le congé avait été donné ou aux circonstances entourant celui-ci.

### **3.4**

**3.4.1** Pour soutenir sa version des faits, l'appelante se réfère tout d'abord au contenu des certificats de travail produits, lesquels font tous état des compétences de l'appelante, de son caractère consciencieux, de ses capacités à être autonome et indépendante et du fait qu'elle a donné entière satisfaction à chacun de ses employeurs, pour soutenir qu'il paraît inconcevable qu'elle soit soudainement devenue incompétente et non autonome au sein de l'intimée, élément que ni cette dernière ni les premiers juges n'expliquent. L'appelante fait ensuite état de l'absence de document écrit attestant des manquements reprochés et de l'absence d'avertissement. Elle relève qu'il est étonnant de constater que l'intimée n'a résilié les rapports de travail de l'appelante qu'après plus de vingt mois d'engagement, alors qu'elle aurait rapidement montré des difficultés.

L'appelante remet en cause la réalité des manquements retenus, sur la base des témoignages de Q. \_\_\_\_\_ et J. \_\_\_\_\_, tous deux cadres, dès lors que lesdits témoignages entrent en contradiction avec les déclarations du témoin A.D. \_\_\_\_\_. Ces éléments, dont le tribunal de première instance aurait dû tenir compte, seraient pleinement à même, selon l'appelante, d'infirmer le motif de résiliation avancé par l'intimée, le réel motif de licenciement résidant dans l'absence de volonté de l'intimée d'intervenir dans le conflit interpersonnel persistant entre elle-même et N. \_\_\_\_\_ et dans le refus de prendre de véritables mesures à l'encontre de cette collègue, dont les compétences professionnelles excuseraient tous les travers, référence faite aux témoignages de Q. \_\_\_\_\_, J. \_\_\_\_\_ et V. \_\_\_\_\_. L'appelante insiste sur le fait qu'aucune mesure n'aurait été prise face au conflit interpersonnel existant entre elle-même et N. \_\_\_\_\_ et que, même si, par impossible, le mobbing devait être dénié, le congé aurait été de ce fait donné en violation de l'art. 328 CO. Par surabondance, l'appelante indique que l'intimée ne saurait se prévaloir de l'insuffisance de l'amélioration de ses performances pour justifier le licenciement, dès lors qu'elle aurait elle-même mis l'appelante entre les mains d'une collaboratrice dont elle savait qu'elle était hostile et dénigrante et qu'elle n'aurait eu aucune intention de contribuer à l'augmentation des connaissances de l'appelante. Elle dénonce aussi les modalités de licenciement de l'appelante, qui seraient des plus choquantes.

### **3.4.2**

**3.4.2.1** Le fait que l'appelante ait rempli à satisfaction son travail auprès d'employeurs précédents ne signifie pas encore qu'elle ne pourrait faire l'objet de critiques dans le cadre d'un nouveau travail, dès lors qu'il s'agit d'emplois différents exercés auprès d'employeurs différents. Le contenu des certificats de travail produits n'est pas à même de réduire à néant le fait que l'appelante avait des difficultés d'assimilation de ses tâches au sein de la société intimée, qu'elle ne se référait pas aux consignes et instructions reçues et qu'elle commettait de ce fait des erreurs qui se répercutaient sur le travail des autres collaborateurs. Il a à cet égard été précisé par les premiers juges, sans que ce point soit remis en cause, que les difficultés d'assimilation et de compréhension des

tâches découlaient notamment de l'aspect technique de son travail, comme la maîtrise du langage technique, la conversion des unités de mesure ou la lecture de plans d'architecte afin d'y retrouver les dimensions en vue de l'établissement de devis. L'appelante devait suivre certaines consignes, et c'est aussi dans ce cadre que des difficultés sont apparues, puisqu'elle ne se référait pas aux marches à suivre et continuait de poser systématiquement les mêmes questions, points sur lesquels l'appelante ne revient pas. A lire les témoignages figurant au dossier, l'appelante aurait été à plusieurs reprises mise face à ses difficultés et invitée à suivre une procédure bien déterminée. Les premiers juges ont retenu que l'appelante avait été priée de prendre des notes par Q. \_\_\_\_\_ et J. \_\_\_\_\_, mais compte tenu de ce qu'elle les prenait sur des feuillets différents qu'elle ne retrouvait pas, Q. \_\_\_\_\_ avait rédigé à son intention une marche à suivre. L'appelante ne s'y était cependant pas référée et avait continué à poser systématiquement les mêmes questions à N. \_\_\_\_\_, J. \_\_\_\_\_ et Q. \_\_\_\_\_. Cette dernière avait ainsi eu une discussion avec l'appelante au cours de laquelle elle lui avait expressément demandé de prendre le temps nécessaire à rechercher la marche à suivre, à la lire et à trouver la réponse par elle-même plutôt que de déranger ses collègues par la répétition des mêmes questions.

Or, ces éléments factuels ne sont pas remis en cause par l'appelante, qui se contente de faire état d'absence de documents écrits attestant des manquements reprochés et de l'absence d'avertissement. A toutes fins utiles, on rappellera qu'en septembre 2010, l'appelante a été convoquée à un entretien avec Q. \_\_\_\_\_ et J. \_\_\_\_\_. Lors de cet entretien, les qualités de l'appelante ont été évoquées, mais il s'agissait surtout de la rendre attentive à ses lacunes et à ses points faibles, qu'elle devait impérativement combler et améliorer ; en mars 2011, un deuxième entretien a été organisé, au cours duquel il a été communiqué à l'appelante que l'employeur n'était toujours pas satisfait, mais qu'une chance supplémentaire lui était accordée, ce qui impliquait une modification de son cahier des charges à intervenir au mois d'août 2011.

S'agissant du temps mis par l'intimée avant de résilier le contrat de travail, il a été retenu, de manière convaincante, que l'employeur avait voulu donner une chance à l'employée en lui laissant davantage de temps pour se familiariser avec ses tâches et les assimiler, ce dont on ne pourrait lui faire grief, l'employée étant, nonobstant les problèmes rencontrés dans son travail, une collaboratrice au caractère affable et appréciée de la clientèle en raison de son amabilité et de son abord très agréable et souriant ; elle s'entendait par ailleurs bien avec Q.\_\_\_\_\_ et J.\_\_\_\_\_.

La prétendue contradiction relevée par l'appelante entre les témoignages de Q.\_\_\_\_\_ et J.\_\_\_\_\_ et celui d'A.D.\_\_\_\_\_ ne permet pas d'infirmer l'existence de manquements de la part de l'employée. Si A.D.\_\_\_\_\_ a déclaré n'avoir pas rencontré de problème particulier ni relevé d'erreurs du fait de l'appelante, on constate, à bien lire son témoignage, que l'existence d'erreurs n'est pas exclue, puisque sur question de la magistrate qui lui demandait s'il n'y avait vraiment jamais eu de problème à la livraison du fait d'un planning établi par l'appelante ou d'instructions de production données par elle, le témoin a déclaré que « s'il y avait une erreur, j'allais voir directement avec Mme L.\_\_\_\_\_ au bureau ou la rectifiais moi-même », ce qui permet de relativiser la déclaration selon laquelle le témoin n'aurait pas relevé « d'erreurs du fait de Mme L.\_\_\_\_\_ ».

On ne saurait donc dire, au vu de ce qui précède, qu'il n'existait pas de problèmes en lien avec l'exécution du travail de l'appelante, les arguments avancés par l'appelante pour tenter de mettre en doute le raisonnement des premiers juges étant infondés.

**3.4.2.2** L'appelant fait état d'un conflit interpersonnel existant entre elle-même et l'employée N.\_\_\_\_\_. Cet état de fait - reconnu - ne saurait reléguer au second plan les problèmes liés aux compétences de l'appelante, dûment établis.

Il ressort de l'état de fait – sans que l'appelante parvienne à démontrer le contraire – que si l'employée N.\_\_\_\_\_, dont la réputation n'était certes pas d'être tendre avec ses collègues, s'est montrée virulente envers l'appelante, c'était parce que ses compétences étaient discutables. Les éléments à disposition ne permettent pas de retenir que, par ses actes et paroles, elle ait cherché à dénigrer l'appelante, sans motifs valables. Bien plus, il ressort clairement du témoignage d'A.D.\_\_\_\_\_, du reste mis en avant par l'appelante, que N.\_\_\_\_\_ ne s'était pas montrée impolie et n'avait pas rabaissé des employés. Si le témoin V.\_\_\_\_\_ parle de problèmes relationnels ayant existé entre elle-même et N.\_\_\_\_\_, problèmes apparemment connus de l'employeur qui lui aurait demandé de « faire le poing dans sa poche», elle n'a pas été en mesure d'affirmer que son licenciement n'était pas dû à un besoin d'un taux d'activité accru, mais à la volonté de choisir entre elle et N.\_\_\_\_\_ pour préserver la paix de l'entreprise ; elle tend même à opter pour la première option, constatant que depuis lors, le poste qu'elle occupait est repourvu à plein temps ; on observera d'ailleurs que le témoin V.\_\_\_\_\_ n'a pas contesté son licenciement, en dénonçant l'existence d'un éventuel abus ou mobbing. Quant au témoin B.\_\_\_\_\_, employée de commerce qui a effectué son apprentissage de 2008 à 2010 chez l'intimée, elle a nié l'existence de problèmes relationnels existant entre elle-même et N.\_\_\_\_\_ ; elle a par contre confirmé que l'intéressée avait du caractère, sans que cela pose de soucis particuliers ; elle a indiqué qu'une nouvelle collaboratrice avait été engagée en septembre 2013, laquelle devait collaborer avec N.\_\_\_\_\_ et que cela se passait bien. A ces considérations s'ajoute que ni le témoin V.\_\_\_\_\_ ni le témoin B.\_\_\_\_\_ ne se sont exprimés sur la situation propre à l'appelante. En outre, la teneur de leur déclaration s'agissant de l'attitude de N.\_\_\_\_\_ est contradictoire : si la première confirme que l'intéressée s'est montrée régulièrement désobligeante et dénigrante à son seul égard, la seconde affirme n'avoir jamais constaté qu'elle se montrait désobligeante ni dénigrante.

**3.4.2.3** Au demeurant, il a été retenu par les premiers juges qu'en août 2011, le poste de l'appelante avait été modifié comme annoncé lors de l'entretien du mois de mars 2011, l'appelante ayant été chargée depuis

lors de la planification des tournées de monteuses, des livraisons, de la facturation, de l'accueil et de la réception téléphonique et qu'après l'adaptation du poste de l'employée, Q.\_\_\_\_\_ avait passé une semaine avec elle pour lui montrer et lui expliquer tous les aspects nécessaires à ses nouvelles fonctions, soit en particulier la saisie des bons de travail, la prise de rendez-vous, l'établissement des listes journalières des interventions et l'établissement des dossiers remis aux monteuses.

La formation de l'appelante n'incombait donc pas uniquement à N.\_\_\_\_\_, Q.\_\_\_\_\_ ayant également contribué à l'instruire sur ce qu'elle devait faire. C'est dès lors en vain que l'appelante indique que l'intimée ne saurait se prévaloir de l'insuffisance des performances de l'appelante pour justifier son licenciement, ayant elle-même mis l'appelante entre les mains d'une collaboratrice dont elle savait qu'elle était hostile et dénigrante et qu'elle n'aurait aucune intention de contribuer à l'augmentation des connaissances de l'appelante.

**3.4.2.4** Enfin, le fait d'avoir cherché un successeur à l'appelante avant même que celle-ci soit mise au courant de son licenciement ne rend pas le licenciement abusif.

**3.4.3** Force est dès lors de constater que les éléments à disposition ne permettent pas de retenir l'existence d'un licenciement abusif, comme plaidé par l'appelante.

#### **4.**

**4.1** L'appelante conteste en second lieu le rejet de toutes indemnités pour tort moral, sur la base de l'art. 328 al. 1 CO. Elle reproche aux premiers juges d'avoir considéré que l'attitude de N.\_\_\_\_\_ ne constituait pas une violation de l'art. 328 CO et que les mesures prises par l'intimée étaient suffisantes. Selon l'appelante, une appréciation correcte des preuves aurait dû conduire à admettre l'existence d'un harcèlement psychologique de N.\_\_\_\_\_ à son encontre ou, à tout le moins, d'une atteinte à sa personnalité, référence faite aux témoignages

de V.\_\_\_\_\_, Q.\_\_\_\_\_ et J.\_\_\_\_\_. L'appelante souligne ainsi que le témoin V.\_\_\_\_\_ avait confirmé la nature du comportement que N.\_\_\_\_\_ avait à son égard, le témoin ayant déclaré avoir rencontré des difficultés relationnelles avec cette dernière, qui s'était montrée « très froide » avec elle. En outre, N.\_\_\_\_\_ a été décrite par la responsable du personnel de l'intimée, Q.\_\_\_\_\_, comme une femme aigrie, ayant besoin de tranquillité, de travailler seule et ayant de la difficulté à s'intégrer dans une équipe. Quant au témoin J.\_\_\_\_\_, il a relevé que N.\_\_\_\_\_ avait un caractère fort et qu'elle s'emportait vite, ajoutant qu'elle était également excessive. Pour l'appelante, aucune mesure suffisante n'aurait été prise par l'employeur, lors même que le mobbing subi aurait duré plus de 20 mois, ce qui aurait provoqué plusieurs incapacités de travail, dont la dernière avait conduit à une hospitalisation au [...] durant plusieurs semaines, puis à une invalidité à 100% à compter du 1<sup>er</sup> février 2013. Ces éléments permettraient de soutenir, aux yeux de l'appelante, qu'elle a été gravement affectée par les atteintes subies et qu'un montant de 20'000 fr. se justifie à titre de réparation.

## **4.2**

**4.2.1** Selon l'art. 328 CO, l'employeur protège et respecte, dans les rapports de travail, la personnalité du travailleur. En cas de violation de l'art. 328 al. 1 CO, l'employé a droit à une indemnité pour tort moral aux conditions fixées par l'art. 49 al. 1 CO. Cette norme prévoit que celui qui subit une atteinte illicite à sa personnalité a droit à une somme d'argent à titre de réparation morale, pour autant que la gravité de l'atteinte le justifie et que l'auteur ne lui ait pas donné satisfaction autrement ; l'ampleur de la réparation morale dépend avant tout de la gravité des souffrances consécutives à l'atteinte subie par la victime et de la possibilité de l'adoucir sensiblement par le versement d'une somme d'argent ; la fixation de l'indemnité pour tort moral est une question d'appréciation (TF 4A\_117/2013 du 31 juillet 2013 consid. 2 et réf. ; ATF 137 III 303 consid. 2.2.2 ; ATF 130 III 699 consid. 5.1). N'importe quelle atteinte légère à la réputation professionnelle, économique ou sociale d'une personne ne justifie pas réparation (ATF 130 III 699 consid. 5.1). Il faut encore que l'atteinte ait une certaine gravité objective et qu'elle ait

été ressentie par la victime, subjectivement, comme une souffrance morale suffisamment forte pour qu'il apparaisse légitime qu'une personne, dans ces circonstances, s'adresse au juge afin d'obtenir réparation (TF 4A\_714/2014 du 22 mai 2015 consid. 2.2 et les réf. citées ; TF 4A\_495/2007 du 12 janvier 2009 consid. 6.2.1 ; TF 4A\_123/2007 du 31 août 2007 consid. 7.1). En d'autres termes, l'indemnité est due lorsque la victime a subi un tort considérable qui doit se caractériser par des souffrances qui dépassent par leur intensité celles qu'une personne doit être en mesure de subir selon les conceptions actuelles en vigueur (Favre/Munoz/Tobler, Le contrat de travail code annoté, 2<sup>e</sup> éd, Lausanne 2010, n. 1.41 ad 328 CO) (CACI 17 février 2016/107, consid. 5.2).

**4.2.2** Le harcèlement psychologique, ou mobbing, se définit comme un enchaînement de propos et/ou d'agissements hostiles, répétés fréquemment pendant une période assez longue, par lesquels un ou plusieurs individus cherchent à isoler, à marginaliser, voire à exclure une personne sur son lieu de travail (TF 4A\_245/2009 du 6 avril 2010 consid. 4.2 ; TF 2P.39/2004 du 13 juillet 2004 consid. 4.1 ; TF 2P.207/2002 du 20 juin 2003 consid. 4.2 et les réf. citées). La victime est souvent placée dans une situation où chaque acte pris individuellement, auquel un témoin a pu assister, peut éventuellement être considéré comme supportable alors que l'ensemble des agissements constitue une déstabilisation de la personnalité, poussée jusqu'à l'élimination professionnelle de la personne visée (TF 1P.509/2001 du 16 octobre 2001 consid. 2b et les réf. citées). Il n'y a pas harcèlement psychologique du seul fait qu'un conflit existe dans les relations professionnelles, qu'il règne une mauvaise ambiance de travail, du fait qu'un membre du personnel serait invité - même de façon pressante, répétée, au besoin sous la menace de sanctions disciplinaires ou d'une procédure de licenciement - à se conformer à ses obligations résultant du rapport de travail, ou encore du fait qu'un supérieur hiérarchique n'aurait pas satisfait pleinement et toujours aux devoirs qui lui incombent à l'égard de ses collaboratrices et collaborateurs. Il résulte des particularités du mobbing que ce dernier est généralement difficile à prouver, si bien qu'il faut savoir admettre son existence sur la base d'un faisceau d'indices convergents, mais aussi garder à l'esprit qu'il peut

n'être qu'imaginaire, sinon même être allégué abusivement pour tenter de se protéger contre des remarques et mesures pourtant justifiées (TF 4A\_714/2014 du 22 mai 2015 consid. 2.2 ; TF 4A\_381/2014 du 22 février 2015 consid. 5.1 ; TF 4A\_245/2009 du 6 avril 2010 consid. 4.2 ; TF 2P.39/2004 du 13 juillet 2004 consid. 4.1 ; TF 2P.207/2002 du 20 juin 2003 consid. 4.2 et les réf. citées). L'examen de la jurisprudence indique que les exigences en matière de preuve sont strictes, le faisceau d'indices exigé par le Tribunal fédéral devant être non seulement convergent, mais aussi probant (Wyler, Droit du travail, 3<sup>e</sup> éd., Berne 2014, p. 324).

L'employeur qui n'empêche pas que son employé subisse un mobbing contrevient à l'art. 328 CO. L'employeur répond du comportement de ses collaborateurs (art. 101 CO). Il doit prendre des mesures adéquates si la personnalité du travailleur fait l'objet d'atteintes notamment de la part d'autres membres du personnel. L'employé victime d'une atteinte à sa personnalité contraire à l'art. 328 CO peut prétendre à une indemnité pour tort moral aux conditions fixées par l'art. 49 al. 1 CO. Encore faut-il que l'atteinte subie soit en rapport de causalité naturelle et adéquate avec le dommage invoqué (TF 4A\_680/2012 du 7 mars 2013 c. 5.2 et les réf. citées).

**4.3** Les premiers juges ont retenu que si l'appelante avait établi que N.\_\_\_\_\_ pouvait dans certains cas être désagréable ou même blessante, les circonstances propres au cas d'espèce (ne pas tenir compte des instructions, ne pas prendre note des consignes, ne pas se référer aux marches à suivre édictées par la responsable des ressources humaines, poser systématiquement les mêmes questions à sa formatrice et rejeter sa propre faute sur autrui) ne permettaient pas de voir, dans les excès généraux de caractère reconnus de N.\_\_\_\_\_, une violation de l'art. 328 CO par l'intimée. De même, s'agissant du devoir de l'employeur de prendre les mesures adéquates afin de protéger la personnalité du travailleur, la juridiction précédente a considéré que la teneur des propos adressés par N.\_\_\_\_\_ à l'appelante, ainsi que les circonstances dans lesquelles ces propos étaient intervenus, ne permettaient pas de retenir que les interventions spontanées de Q.\_\_\_\_\_, ses discussions

ponctuelles avec N.\_\_\_\_\_ et l'entretien avec elles et J.\_\_\_\_\_ constituaient d'insuffisantes réponses aux plaintes de l'appelante au sujet du comportement de N.\_\_\_\_\_.

**4.4** L'appréciation des premiers juges peut être ici confirmée, le témoignage de V.\_\_\_\_\_ - cité par l'appelante - ne permettant pas d'extraire le comportement de N.\_\_\_\_\_ du contexte particulier décrit ci-dessus ; le contenu de ce témoignage doit d'ailleurs être relativisé, puisqu'il a été infirmé à certains égards par les témoignages d'A.D.\_\_\_\_\_ et de B.\_\_\_\_\_, comme cela a été indiqué ci-dessus (cf. supra, consid. 3.4.2.2).

On ne saurait en tout cas dire, sur la base des éléments à disposition, que les propos de N.\_\_\_\_\_ avaient pour but de marginaliser l'appelante sur son lieu de travail, dès lors que les remarques formulées étaient faites en réaction au comportement de l'appelante qui ne donnait pas satisfaction dans le cadre de son travail, sans qu'il soit établi que ces remarques étaient injustifiées, tel qu'analysé précédemment sous l'angle de l'examen du caractère abusif du licenciement (cf. supra, consid. 3.4.2.2). Les témoignages de Q.\_\_\_\_\_ et J.\_\_\_\_\_ - cités par l'appelante - ne permettent pas d'établir le contraire.

D'ailleurs, la situation conflictuelle qui existait entre l'appelante et N.\_\_\_\_\_ - qui ne saurait à elle seule être constitutive d'un harcèlement psychologique - a été repérée et des mesures ont été prises, puisque l'employeur est intervenu à plusieurs reprises auprès de N.\_\_\_\_\_. Il ressort par ailleurs expressément du témoignage de B.\_\_\_\_\_ qu'une réorganisation a eu lieu dans les locaux, N.\_\_\_\_\_ ayant été placée seule dans un bureau. Ainsi, même si les raisons évoquées pour justifier ce déplacement tiennent à une question de concentration nécessaire à la tâche de chiffrage des devis - ce qui n'a pas été dûment contesté -, force est de constater que l'employeur n'est pas resté inactif et a profité d'un changement organisationnel à l'interne pour placer les personnes employées au mieux, compte tenu de leur caractère

respectif et de leur affectation. On ne saurait donc dire que l'employeur est resté inactif face à la situation.

On ajoutera encore que la gravité objective de l'atteinte n'a pas été établie à satisfaction. Les premiers juges ont notamment relevé qu'il n'était pas établi que le licenciement de l'appelante intervenu le 15 décembre 2011 et son hospitalisation du 21 décembre 2011 étaient liés, relevant qu'elle avait déjà été en arrêt maladie dès le 31 octobre 2011, l'appelante se bornant à affirmer, sans le démontrer, que le mobbing aurait provoqué plusieurs incapacités de travail, dont la dernière avait conduit à une hospitalisation au [...] durant plusieurs semaines, puis à une invalidité à 100%. Or, il a notamment été constaté que les sources potentielles de la maladie de l'appelante sont nombreuses, au vu des difficultés, notamment familiales et relationnelles, qu'elle rencontre dans sa vie et qui ressortent notamment du rapport du 22 octobre 2012 du [...] et du courrier du 19 mars 2012 des docteurs [...] et [...] - ces considérations n'étant pas remises en cause par l'appelante, qui n'en fait pas état dans son appel.

C'est donc à bon droit que les premiers juges ont rejeté la conclusion tendant à l'allocation d'une indemnité pour tort moral, le grief de l'appelante s'avérant à cet égard infondé.

**5.** En conclusion, l'appel doit être rejeté selon le mode procédural de l'art. 312 al. 1 CPC et la décision attaquée confirmée.

Les frais judiciaires de deuxième instance, arrêtés à 750 fr. (art. 62 al. 1 et 67 al. 3 TFJC [tarif des frais judiciaires civils du 28 septembre 2010 ; RSV 270.11.5]), seront mis à la charge de l'appelante, qui succombe (art. 106 al. 1 CPC).

L'intimée n'ayant pas été invitée à se déterminer sur l'appel, il n'y a pas lieu de lui allouer de dépens.

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

- I.** L'appel est rejeté.
- II.** Le jugement est confirmé.
- III.** Les frais judiciaires de deuxième instance, arrêtés à 750 fr. (sept cent cinquante francs), sont mis à la charge de l'appelante L.\_\_\_\_\_.
- IV.** L'arrêt motivé est exécutoire.

Le président :

Le greffier :

Du 9 mai 2016

Le dispositif du présent arrêt est communiqué par écrit aux intéressés.

Le greffier :

Du

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

- Me Boris Heinzer (pour L. \_\_\_\_\_),
- Me Marcel Paris (pour Y. \_\_\_\_\_),

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

- Mme la Présidente du Tribunal civil de l'arrondissement de la Broye et du Nord vaudois.

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), 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).

Le greffier :