

**COUR D'APPEL CIVILE**

---

---

Arrêt du 5 février 2024

---

Composition : Mme CRITTIN DAYEN, présidente  
M. de Montvallon, juge, et Mme Dietschy, juge suppléante  
Greffière : Mme Cottier

\*\*\*\*\*

**Art. 328 al. 1 et 336 al. 1 let. a CO**

Statuant sur l'appel interjeté par **Z.**\_\_\_\_\_, à [...],  
demanderesse, contre le jugement rendu le 2 mai 2022 par le Tribunal  
civil de l'arrondissement de La Côte dans la cause divisant l'appelante  
d'avec **F.**\_\_\_\_\_**SA**, anciennement **F.**\_\_\_\_\_**SA**, à [...], défenderesse, la  
Cour d'appel civile du Tribunal cantonal considère :

**En fait :**

**A.** Par jugement du 2 mai 2022, motivé le 6 janvier 2023, le Tribunal civil de l'arrondissement de La Côte (ci-après : le tribunal ou les premiers juges) a rejeté les conclusions prises par Z.\_\_\_\_\_ contre F.\_\_\_\_\_SA (anciennement F.\_\_\_\_\_SA), selon demande déposée le 29 avril 2013 (I), a laissé les frais judiciaires, arrêtés à 13'968 fr. 05, pour Z.\_\_\_\_\_, à la charge de l'Etat (II), a arrêté l'indemnité d'office de Me Françoise Trümpy-Waridel, conseil de Z.\_\_\_\_\_, à 23'634 fr. 80, débours et TVA inclus (III), a rappelé la teneur de l'art. 123 CPC (IV), a dit que Z.\_\_\_\_\_ devait verser à F.\_\_\_\_\_SA la somme de 7'000 fr. à titre de dépens (V) et a rejeté toutes autres ou plus amples conclusions (VI).

En droit, les premiers juges ont retenu, s'agissant de l'existence d'un mobbing et de la prétention en paiement d'une indemnité pour tort moral de 30'000 fr. à l'encontre de l'employeur F.\_\_\_\_\_SA, que les moqueries que Z.\_\_\_\_\_ alléguait n'avaient pas été prouvées, que seules des boutades et des taquineries avaient été rapportées par des témoins, qui en avaient eux-mêmes reçues, de sorte que ces comportements, certes peu professionnels, ne constituaient pas du mobbing. Globalement, le tribunal a estimé que les comportements visant à exclure Z.\_\_\_\_\_ n'étaient pas établis et que sa mésentente avec certains collègues et son sentiment d'exclusion n'étaient objectivement pas dus au comportement de ses collègues, mais plutôt par sa mauvaise intégration dans l'équipe, ses sautes d'humeur et sa rigidité. S'agissant du prétendu manque de soutien de la part de sa hiérarchie, les premiers juges ont à nouveau considéré qu'il n'était pas prouvé et était contredit par des témoignages et des courriels. Quant au clan formé par certains collègues, les premiers juges ont estimé que celui-ci n'avait pas pour habitude d'exclure certaines personnes en particulier et que, même si l'existence d'un groupe d'employés partageant des liens familiaux peut être inconfortable pour les autres, elle tenait de la liberté contractuelle de l'employeur. Le tribunal a encore tenu compte du rapport d'expertise judiciaire selon lequel le vécu de Z.\_\_\_\_\_ avait participé à la création

d'un terrain de vulnérabilité traumatique prédisposant. En conséquence, les juges ont nié l'existence d'un mobbing.

Concernant le caractère abusif du congé, le tribunal a retenu que Z.\_\_\_\_\_ s'était mal intégrée à l'équipe et avait adopté un comportement qui rendait les relations difficiles, de sorte que le motif de congé, à savoir les « hauts et les bas » de l'appelante, était en rapport avec le contrat de travail et n'était pas abusif.

Enfin, s'agissant de la prétention visant à indemniser le préjudice matériel correspondant à la différence entre le salaire et les indemnités perte de gain perçues, les premiers juges l'ont rejetée, ayant nié l'existence d'un mobbing et d'un congé abusif.

**B.** Par acte du 2 mai 2022, Z.\_\_\_\_\_ (ci-après : l'appelante) a interjeté appel en concluant, avec suite de frais et dépens, à sa réforme en ce sens qu'F.\_\_\_\_\_SA (ci-après : l'intimée) soit astreinte à lui verser les sommes de 42'300 fr., avec intérêt à 5 % l'an dès le 21 décembre 2012, à titre de réparation du tort moral et indemnité pour résiliation abusive, et de 28'954 fr. 90, avec intérêt à 5 % l'an dès le 1<sup>er</sup> mai 2013, à titre de dommages-intérêts pour perte de salaire jusqu'en avril 2014. Subsidiairement, elle a conclu à l'annulation du jugement et au renvoi de la cause à l'autorité précédente pour nouvelle décision dans le sens des considérants. Elle a également requis le bénéfice de l'assistance judiciaire.

Par ordonnance du 10 mars 2023, le Juge délégué de la Cour de céans (ci-après : le juge délégué) a accordé à l'appelante le bénéfice de l'assistance judiciaire.

L'intimée n'a pas été invitée à déposer de réponse.

Par avis du 29 juin 2023, le juge délégué a informé les parties que la cause était gardée à juger, qu'il n'y aurait pas d'autre échange

d'écritures et qu'aucun fait ou moyen de preuve nouveau ne serait pris en compte.

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

**1. Des parties et du contrat de travail**

**a)** L'appelante, née le [...] 1977, est réceptionniste d'hôtel. Après avoir obtenu un baccalauréat « technologique » le [...] 1999, elle a suivi un stage d'anglais. Elle a ensuite travaillé pendant plus de dix ans dans la vente et l'hôtellerie, notamment pour le groupe [...].

L'intimée est une société commerciale qui exploite entre autres l'F. \_\_\_\_\_ SA, à [...].

**b)** L'appelante a été engagée à 100 % en qualité de *night auditor* au sein de l'intimée du 18 octobre 2009 au 31 octobre 2012. Elle désirait le poste de réceptionniste de nuit, dès lors que son ami d'alors travaillait aussi de nuit. Son travail consistait à accueillir les clients ; effectuer la clôture journalière de l'hôtel et des restaurants ; prendre les réservations ; exécuter divers travaux administratifs, contrôles et régularisations ; éditer les rapports pour les département et équipes de jours, et veiller à la surveillance et au maintien de la sécurité de l'établissement pendant la nuit.

L'appelante a notamment eu pour supérieur hiérarchique directe, X. \_\_\_\_\_, assistant du chef de réception, et successivement, en tant que cheffe de réception, J.B. \_\_\_\_\_, puis R. \_\_\_\_\_.

**c)** Le contrat de travail prévoit que le salaire mensuel brut de l'appelante s'élève à 4'000 fr., versé treize fois l'an.

Dès avril 2011, le salaire mensuel brut de l'appelante a été augmenté à 4'100 francs. Le témoin E. \_\_\_\_\_, directeur général de l'intimée de mars 2005 à juin 2013, a précisé que ces gratifications ou

augmentations de salaire ne sont nullement dues à des qualités exceptionnelles d'un employé, mais sont distribuées à l'ensemble soit du personnel, soit d'un département déterminé.

En mars 2012, l'appelante a reçu une prime de 300 francs.

## **2. De la qualité du travail de l'appelante**

L'appelante a fait l'objet de deux évaluations annuelles, dont il ressort des appréciations globales de 4 pour un maximum de 5.

## **3. De l'avertissement**

Le 3 décembre 2010, l'intimée a adressé un avertissement à l'appelante, en invoquant le non-respect de procédures relatives à la gestion de son fond de caisse, d'une part, et de nombreux retards, d'autre part. Le témoin W.\_\_\_\_\_, responsable des ressources humaines, a confirmé que l'appelante était arrivée 125 fois en retard nonobstant une tolérance de 5 minutes. L'appelante a ensuite émis par écrit des commentaires au sujet de cet avertissement, auxquels l'intimée a répondu par écrit le 14 décembre 2010.

## **4. Des rapports entre l'appelante et ses collègues**

**a)** L'appelante travaillait seule de nuit au sein de l'équipe de réception. Le témoin X.\_\_\_\_\_ a précisé que lorsqu'on travaille de nuit, on ne voit pas beaucoup de monde et que par la force des choses, on est un peu mis à part.

**b)** L'appelante avait tendance à considérer que ses collègues de travail étaient incompetents et considérait qu'il fallait les renvoyer. Le témoin E.\_\_\_\_\_ a précisé qu'il considérait que l'appelante n'était pas à même d'évaluer les compétences de ses collègues. Interrogée en qualité de témoin, K.B.\_\_\_\_\_, réceptionniste, a indiqué que l'appelante pensait qu'elle travaillait mieux que tout le monde, ce qui n'était pas le cas selon elle.

Le témoin X.\_\_\_\_\_ a déclaré que K.B.\_\_\_\_\_ ne parlait pas couramment anglais, alors qu'il s'agissait selon l'intéressé d'une compétence nécessaire pour une réceptionniste. Il a en outre indiqué que K.B.\_\_\_\_\_ et X.\_\_\_\_\_, également réceptionniste auprès de l'intimée, avaient du mal à se concentrer lorsqu'il fallait écouter les consignes et

manquaient de productivité lorsqu'elles travaillaient ensemble, de sorte qu'il essayait d'éviter cette situation. Il a également indiqué qu'on lui avait rapporté sans lui donner de noms que certains collaborateurs mangeaient et bavardaient. Il a pu arriver selon lui que les clés ne soient pas à leur place au sein de la réception, que des taxis soient commandés à double ou que des erreurs au niveau des réservations surviennent. Il a confirmé que certaines de ces erreurs – que l'on décelait lorsque l'on faisait le bouclage la nuit – lui avaient été signalées par l'appelante et que dites erreurs revenaient régulièrement. X.\_\_\_\_\_ a précisé que le problème du *night auditor* est que l'on est dépendant d'autres services dont on ne s'occupe pas, mais que « ce sont des choses qui arrivent » et que plus l'entreprise est grande plus les sources d'erreurs sont grandes.

**c)** L'intimée ainsi que les collègues de l'appelante devaient supporter les nombreuses sautes d'humeur de cette dernière, rendant les relations difficiles, et chacun cherchait toutefois à entretenir des relations agréables. Interrogé sur ce point en qualité de témoin, E.\_\_\_\_\_ a indiqué qu'on lui avait rapporté des difficultés d'attitude et de comportement de l'appelante, et ce de façon durable. Les témoins W.\_\_\_\_\_, K.B.\_\_\_\_\_ et F.\_\_\_\_\_ ont relevé que le moindre incident, la moindre contrariété, la plus petite remarque d'un collègue donnaient lieu à des drames. A ce sujet, E.\_\_\_\_\_ a précisé en substance que plus le temps avançait plus la sensibilité de l'appelante était exacerbée.

**d)** L'appelante avait des difficultés à travailler en équipe. Le témoin E.\_\_\_\_\_ a précisé que c'était sans doute pour cela qu'elle n'avait pas souhaité rejoindre une équipe de jour, préférant une certaine autonomie. Le témoin R.\_\_\_\_\_ a indiqué que les passations de consignes étaient compliquées.

Le témoin J.B.\_\_\_\_\_ a déclaré que compte tenu de la personnalité et du caractère de l'appelante, elle s'intégrait difficilement à l'ambiance de l'hôtel et était souvent sur sa défensive ce qui pouvait nuire à l'entente avec les autres membres du personnel.

**e)** L'appelante allègue qu'un groupe de collègues dont K.B.\_\_\_\_\_, G.\_\_\_\_\_, responsable des petits-déjeuners, et F.\_\_\_\_\_ se moquaient d'elle. Les témoignages d'X.\_\_\_\_\_ et de J.B.\_\_\_\_\_ ne permettent cependant pas de retenir des moqueries à l'encontre de

l'appelante. Le témoin X.\_\_\_\_\_ a déclaré que K.B.\_\_\_\_\_ et F.\_\_\_\_\_ étaient « très expressives » et « faisaient des boutades », soit des plaisanteries, ce qui selon les personnes pouvait être bien ou mal accueilli. Quant à R.\_\_\_\_\_, elle a indiqué à cet égard que les employés de la réception avaient pour habitude de se taquiner « mais rien de méchant ».

Interrogé par commission rogatoire sur la question de savoir si lui-même ou certains de ses collègues avaient été moqués, critiqués et poussés à bout par d'autres, le témoin C.\_\_\_\_\_, *barman* auprès de l'intimée, a déclaré : « Je ne vois pas. A part quelques situations. Je suis homosexuel, j'ai eu quelques remontrances, des réflexions. Je n'ai pas mal pris cette situation. Je l'ai prise à la rigolade même si d'autres auraient pu mal le prendre. Le peu de fois où je suis allé au réfectoire, quand il y avait la famille [...], c'était moqueur ». A la question de savoir si la direction en avait été informée, l'intéressé a répondu : « Une fois, j'ai eu une réflexion sur mon homosexualité par le PDG mais je n'ai pas relevé. S'agissant des filles, il arrivait qu'il y ait des réflexions, des regards sur leur physique (fesses, jambes...). ». Il a toutefois précisé qu'il avait pour sa part eu des différends avec la responsable des ressources humaines, W.\_\_\_\_\_, et que cette dernière n'avait de respect pour personne. A cet égard, il a déclaré avoir reçu des menaces de la part d'A.\_\_\_\_\_, assistant du directeur E.\_\_\_\_\_, après avoir envisagé de porter l'affaire devant les tribunaux à la suite de son licenciement. Ce dernier lui avait « fait comprendre qu'il ne fallait pas tenter quelque chose parce que la Suisse est un petit pays et que tout ce (sic) sait ».

Interrogé sur le sentiment d'exclusion alléguée par l'appelante, E.\_\_\_\_\_ a précisé qu'on « rentrait dans le côté émotionnel et subjectif des relations » et qu'il n'était pas là « pour constater quoi que ce soit 24 heures sur 24 ». Il était certes au courant des mésententes entre employés, mais n'en connaissait pas la cause.

## **5. Du prétendu effet de clan**

**a)** K.B.\_\_\_\_\_, réceptionniste, est la fille de N.B.\_\_\_\_\_, responsable technique, et demi-sœur de M.\_\_\_\_\_ de l'équipe technique. G.\_\_\_\_\_ a épousé M.\_\_\_\_\_. Quant à A.\_\_\_\_\_, assistant du directeur, il est ami avec la famille [...]. Ces personnes entretenaient des rapports professionnels et privés.

**b)** Les personnes susmentionnées formaient une sorte de « clan » au sein de l'intimée. Le témoin C.\_\_\_\_\_ a précisé que « le noyau » était décideur de tout et que « leurs » décisions n'étaient pas prises dans l'intérêt de l'entreprise. A la question de savoir si ses relations étaient bonnes ou s'il s'était heurté à ce clan, le témoin a déclaré : « en fait, les relations étaient normales, ni bonnes ni mauvaises et je ne me suis jamais heurté à ces clans ; on savait qu'il fallait être bien avec eux et surtout si on disait quelque chose à l'un sur un autre on savait que cela serait rapporté ». Le témoin X.\_\_\_\_\_ a indiqué que K.B.\_\_\_\_\_ et F.\_\_\_\_\_ « étaient un peu difficiles à gérer ».

Les deux témoins précités ont nié avoir perdu leur emploi à la suite d'un prétendu heurt à ce clan. Quant à T.\_\_\_\_\_, responsable des petits-déjeuners, l'instruction n'a pas permis d'établir que son licenciement aurait été en lien avec une altercation avec ledit clan. La prénommée a adressé un courriel, le 14 octobre 2011, au directeur E.\_\_\_\_\_, au sujet de sa rétrogradation professionnelle au poste de responsable, puis co-responsable, des petits-déjeuners, en se référant à une altercation avec A.\_\_\_\_\_ et mentionnant dans ce contexte des « remarques blessantes ou méchantes » et expliquant qu'elle ne pouvait « plus accepter une humiliation, un mensonge de plus... ».

**c)** L'appelante a été priée de ne plus se servir gratuitement de café le matin à la brasserie « Bistrot ». L'appelante y a vu une injustice et a souhaité se justifier en dénonçant une pratique courante. Selon elle, il y avait discrimination. Par courriel du 1<sup>er</sup> mai 2012, l'appelante a notamment indiqué à E.\_\_\_\_\_ ne pas être contre le fait de payer un café, mais qu'elle avait l'impression que d'autres employés se servaient de café, fruits, yaourt, etc., sans payer, ce qu'on ne leur aurait pas reproché.

Par courriel du 1<sup>er</sup> mai 2012, E.\_\_\_\_\_ a écrit ce qui suit aux chefs de service de l'hôtel : « Voilà un cas typique d'injustice ressentie par un(e) employé(e) et raison pour laquelle je vous demande avec insistance de régler dans vos départements les passes droits d'un petit nombre, sinon par ce (sic) que un (sic) ou une le fait alors tout le monde peut se permettre ce qu'il veut ».

## **6. Des rapports entre l'appelante et sa hiérarchie**

**a)** Par un courrier du 11 février 2011, l'intimée a indiqué à l'appelante ce qui suit :

« Nous prenons acte que vous exercez une activité professionnelle indépendante à votre domicile et nous nous n'y opposons pas. Afin de nous assurer que cette dernière n'entrave en rien au bon exercice de votre travail chez nous ainsi qu'à votre temps de repos journalier et hebdomadaire, nous aimerions connaître le nombre d'heure (sic) passé (sic) à cette activité. Dans l'espoir que vous n'y verrez rien d'intrusif mais uniquement un devoir de protection nous vous souhaitons, Mademoiselle Z.\_\_\_\_\_, bonne réception de la présente et vous adressons nos sincères salutations ».

Le témoin W.\_\_\_\_\_ a déclaré que lorsqu'elle avait demandé à l'appelante des précisions quant à cette activité, l'intéressée se serait emportée, estimant qu'elle n'avait pas à rendre de compte à ce sujet.

**b)** Par courriel du 5 août 2011, l'appelante a fait part au directeur E.\_\_\_\_\_ de problèmes d'attitudes et de comportement chez ses collègues, de consignes non respectées, du désordre du poste de travail et d'erreurs récurrentes. Par courriel du 15 août 2011, E.\_\_\_\_\_ a proposé à l'appelante de fixer un rendez-vous avec sa responsable d'alors, J.B.\_\_\_\_\_, afin de pouvoir en discuter.

**c)** L'appelante a notamment eu pour supérieure hiérarchique R.\_\_\_\_\_, laquelle s'est beaucoup occupée d'elle selon les témoins W.\_\_\_\_\_ et E.\_\_\_\_\_. Le témoin W.\_\_\_\_\_ a précisé que R.\_\_\_\_\_ était attentive et aurait toujours cherché à donner satisfaction et déployait des « trésors de diplomatie et de patience ». Le témoin E.\_\_\_\_\_ a indiqué à cet égard qu'il avait rarement vu R.\_\_\_\_\_ s'exciter et ne pas être patiente.

Par message du 13 mars 2012, l'appelante a écrit à R.\_\_\_\_\_ « Merci pour ton mot et tout ce que tu fais pour améliorer les choses ».

**d)** L'appelante s'est adressée à plusieurs reprises au directeur E.\_\_\_\_\_. Elle a envoyé de très nombreux courriels auxquels la direction a répondu dans la plupart des cas. Les témoins E.\_\_\_\_\_, R.\_\_\_\_\_ et W.\_\_\_\_\_ ont indiqué que la direction et les cadres de l'hôtel avaient porté une attention toute particulière aux remarques et doléances de l'appelante. L'appelante exigeait des réponses très rapides de la direction, cette dernière s'étant toujours efforcée de donner suite aux interventions

de sa collaboratrice, même s'il n'était pas toujours possible de s'exécuter immédiatement.

**e)** La fonction de *night auditor* implique notamment un travail de contrôle des recettes et des revenus (boucllements journaliers, encaissements, etc.) afin de faire des corrections si nécessaire.

Le témoin J.B.\_\_\_\_\_ a indiqué que la direction avait été amenée à rencontrer l'appelante à plusieurs reprises en réaction à ses remarques sur les dysfonctionnements concernant notamment les boucllements journaliers, les recettes et encaissements ainsi que le carnet des consignes. Elle a également indiqué que l'appelante s'emportait de manière disproportionnée tant sur le carnet de consignes que verbalement et par courriels notamment concernant les membres de l'équipe (réceptionnistes de jour ou bagagistes) et qu'après avoir reçu dans son bureau les bagagistes et les réceptionnistes, elle recevait l'appelante pour lui expliquer la nécessité de travailler dans une bonne ambiance.

**f)** Par courrier du 11 avril 2011, l'intimée a informé l'appelante qu'un examen médical était obligatoire dans son cas afin de vérifier qu'elle n'avait pas de problème à exercer le travail de réceptionniste de nuit. Par certificat du 9 mai 2011, la Dre D.\_\_\_\_\_, médecin généraliste, a certifié que l'appelante ne présentait pas de contre-indication cliniquement décelable au travail de nuit.

**g)** Le 15 décembre 2011, un intrus s'est introduit par la porte d'accès au Sauna/Douche, ce que l'appelante a indiqué à sa responsable R.\_\_\_\_\_. L'intimée a immédiatement pris des mesures afin que cette porte reste fermée. Ainsi, R.\_\_\_\_\_ a, le 15 décembre 2011, écrit ce qui suit à environ vingt collaborateurs (sic) : « Merci de fermer la porte qui donne accès au Sauna si jamais vous allez le brancher, c'est la 2<sup>ème</sup> porte ou c'est écrit Sauna/Douche. Suite à un client inquietant qui traînait hier soir dia Côté du Sauna, le Housekeeping, le nettoyeur et la réception devront faire en sorte que cette porte soit fermée ». Elle a également écrit à l'appelante : « on va essayer de fermer cette porte d'accès au Sauna/Douche pour éviter que les clients se servent du Sauna sans passer par la réception, je suis désolée pour ce qu'il t'es (sic) arrivé hier, j'en ai

informé OLS...BBD... une procédure concernant le Sauna va suivre (selon OLS) [...] ».

**h)** Le 5 février 2012, l'appelante, contrairement aux instructions reçues, est montée dans la chambre d'un client et sans prendre avec elle le boîtier alarme « anti-agression ». Elle a déclaré avoir eu en mains le « téléphone Night » et avoir indiqué à son agresseur qu'il s'agissait du bouton alerte sécurité. Elle s'est plainte d'avoir été importunée par ce client.

Par courriel du 6 février 2012, l'appelante a indiqué à E.\_\_\_\_\_ que le boîtier alarme « anti-agression » ne fonctionnait pas. Les entreprises [...] et [...] ont cependant effectué des tests le 9 février 2012, et ont confirmé que ledit boîtier fonctionnait.

A la suite de ces événements, R.\_\_\_\_\_ a discuté avec l'appelante et lui a proposé de porter plainte. Elle a indiqué lors de son interrogatoire s'être personnellement occupée de cette affaire et que la direction de l'époque en avait pris note, ce que le témoin W.\_\_\_\_\_ a confirmé. Le témoin E.\_\_\_\_\_ a indiqué que « l'épisode du client » avait été porté à son attention et qu'il avait alors rappelé à l'appelante que l'on ne rentrait pas dans la chambre des clients. Il a précisé qu'il ne s'était pas désintéressé de l'épisode et avait vérifié si l'appelante avait son boîtier de sécurité sur elle, ce qui n'était pas le cas.

## **7. Des postes de travail de jour**

Par courriel du 1<sup>er</sup> janvier 2012, l'appelante a indiqué à E.\_\_\_\_\_ ce qui suit :

« [...] »

Je n'ai pas encore reçu votre lettre mais on m'a dit que cette année il n'y aurait pas d'augmentation de salaire pour les employés, ce que je peux comprendre.

Si toutefois au cours de cette année un poste se libère dans l'établissement et pourrait correspondre à mes compétences, sachez que je serais intéressée.

Sur ce, j'en profite pour vous remercier de votre écoute et présence au cours de l'année 2011. ».

L'appelante avait posé sa candidature pour un poste qui nécessitait 50 % de réception et 50 % de réservations. Elle a toutefois

retiré sa candidature en janvier 2012, le témoin R. \_\_\_\_\_ ayant précisé que cela s'était fait par voie orale. C'est F. \_\_\_\_\_ qui a été désignée pour ce poste.

## **8. De la fin des rapports de travail**

**a)** L'appelante a « craqué » la nuit du 4 au 5 mai 2012 et a dû rentrer chez elle à 4 heures du matin. V. \_\_\_\_\_, réceptionniste, a dû alors remplacer l'appelante, précisant que celle-ci était en pleurs au moment où il était arrivé.

**b)** Par courriel du 7 mai 2012, l'appelante a expliqué au directeur E. \_\_\_\_\_ être « à bout » et, pour ce motif, en arrêt de travail.

**c)** La Dre D. \_\_\_\_\_ a attesté d'une incapacité de travail de l'appelante du 7 au 27 mai 2012. L'appelante est revenue travailler le 28 mai 2012.

**d)** L'appelante a reçu son congé le 31 mai 2012, trois jours après son retour.

Par courrier du 15 juin 2012, l'appelante a requis de l'intimée qu'elle lui communique le motif de son licenciement.

Par un courrier du 25 juin 2012, l'intimée a indiqué le motif du licenciement, lequel ne concernait pas les qualités professionnelles de l'intéressée, mais des « hauts et des bas » avec ses collègues.

L'appelante a fait opposition à son licenciement par courrier du 20 juillet 2012. Par courrier du 21 septembre 2012, l'intimée a informé l'intéressée qu'elle mettait un terme à son contrat pour le 31 octobre 2012.

**e)** Pendant le délai de résiliation, l'appelante est retombée en dépression. Elle a ainsi été en arrêt de travail dès le 13 juillet 2012.

Par courrier du 4 octobre 2012, l'appelante a indiqué à l'intimée être encore très affectée par la résiliation des rapports de travail, son état anxio-dépressif apparu en mai 2012 subsistant et l'obligeant à suivre un traitement.

**f)** Par certificat médical du 11 octobre 2012, le Dr P.\_\_\_\_\_, psychiatre, a indiqué que l'appelante souffrait de dépression et d'anxiété, et qu'à la suite de son licenciement, elle avait souffert d'une décompensation et d'une dépression sévère avec isolement social. Il a indiqué comme cause des troubles de l'appelante un investissement important dans le travail. Selon ledit certificat médical, l'appelante présentait des symptômes depuis « avant juin 2012 ».

L'arrêt de travail s'est poursuivi jusqu'au 31 janvier 2014.

## **9. Des indemnités perte de gain**

Au mois de janvier 2013, l'appelante était encore au bénéfice de l'assurance perte de gain.

Il ressort des décomptes d'indemnité perte de gain de l'appelante que pour les mois de janvier, février, mars, juin, août, septembre et novembre 2013, elle a perçu des indemnités journalières de 116 fr. 82, dont il était déduit 8 % d'impôt à la source.

## **10. De la procédure**

**a)** Par demande du 29 avril 2013 déposée auprès du tribunal, l'appelante a conclu, avec suite de frais et dépens, à ce que l'intimée soit astreinte à verser à l'appelante les sommes de 42'300 fr., avec intérêt à 5 % l'an dès le 21 décembre 2012 à titre de réparation du tort moral et indemnité pour résiliation abusive, et de 28'954 fr. 90, avec intérêt à 5 % l'an dès le 1<sup>er</sup> mai 2013 à titre de dommages-intérêts pour perte de salaire jusqu'en avril 2014, toutes prétentions pour préjudices matériels et moraux futurs restant réservées.

Par réponse du 8 juillet 2013, l'intimée a conclu, avec suite de frais et dépens, au rejet de la demande.

Le 19 septembre 2013, l'appelante a déposé des déterminations.

**b)** Le 16 juin 2015, une audience a été tenue par-devant le tribunal. A cette occasion, X.\_\_\_\_\_, G.\_\_\_\_\_, H.\_\_\_\_\_, E.\_\_\_\_\_, R.\_\_\_\_\_, W.\_\_\_\_\_, K.B.\_\_\_\_\_ et F.\_\_\_\_\_ ont été interrogés en qualité de témoins.

Les témoins J.B.\_\_\_\_\_ et C.\_\_\_\_\_ ont quant à eux été entendus par voie de commission rogatoire.

c) Le 19 juin 2019, l'expert L.\_\_\_\_\_ du CHUV, Centre d'expertise psychiatrique, a accepté de procéder à l'expertise ordonnée par la présidente le 3 juin 2019.

Par courrier du 12 février 2021, l'expert L.\_\_\_\_\_ a adressé son rapport d'expertise au tribunal, dont il ressort notamment ce qui suit :

#### « DISCUSSION

[...]

La trajectoire de vie de Madame Z.\_\_\_\_\_ se caractérise notamment par une enfance et une adolescence marquée par un environnement conflictuel, avec de fréquentes disputes au sein du couple parental, qu'elle rapporte avoir vécus péniblement. A cela s'ajoute un vécu d'abandon. De plus, entre l'âge de 3 à 9 ans, elle signale avoir subi « comme des attouchements », ces faits n'ayant été portés à la connaissance de personne et n'ayant pas fait l'objet de dépôt de plainte. Souhaitant faire des études, elle indique avoir dû y renoncer en raison de la situation économique précaire de la famille. Elle travaille ainsi dans différents domaines, en particulier dans celui de l'hôtellerie, en France et dans d'autres pays. Sur le plan sentimental, elle entretient plusieurs relations, dont une de plusieurs années avec un jeune homme d'origine [...], croupier de profession. Sur le plan médical, notamment psychiatrique, hormis la notion d'une tentative de suicide par prise de médicaments durant l'adolescence, nous n'avons pas connaissance d'antécédents psychiatriques particuliers, jusqu'à l'épisode dépressif faisant suite au licenciement de 2012, que nous détaillons plus loin.

Au terme de notre investigation, nous ne mettons pas en évidence chez Madame Z.\_\_\_\_\_ de pathologie psychiatrique du registre de la psychose ou d'un grave trouble récurrent de l'humeur.

En ce qui concerne le mode de fonctionnement psychique, à l'instar des éléments mentionnés dans le rapport d'expertise de 2013, nous relevons chez elle des traits anankastiques de la personnalité avec par exemple une scrupulosité importante, une préoccupation par les règles, l'ordre, l'organisation, une insistance pour que les autres se conforment à sa manière de faire, une certaine rigidité et un entêtement. Nous mettons également en évidence des traits borderline de la personnalité avec notamment des variations de l'humeur, des difficultés dans la gestion des émotions. Ces traits de personnalité se manifestent notamment dans le cadre relationnel.

Contrairement aux conclusions diagnostiques figurant dans le rapport d'expertise de 2013, nous ne retenons pas un diagnostic de trouble de la personnalité constitué au sens de la CIM-10. En effet, comme signalé précédemment, selon les éléments portés à notre

connaissance, hormis la tentative de suicide durant son adolescence, Madame Z.\_\_\_\_\_ n'a pas présenté, jusqu'à la décompensation dépressive sévère faisant suite à son licenciement en 2012, de troubles psychiques marqués lors de confrontations à des facteurs de stress, nécessitant par exemple un suivi spécialisé ambulatoire ou une hospitalisation en milieu psychiatrique, ce qui reflète l'existence de capacités adaptatives suffisantes jusque-là et un fonctionnement psychique relativement satisfaisant.

Sur le plan thymique, lorsque nous voyons Madame Z.\_\_\_\_\_ pour la présente expertise, elle ne présente pas de symptomatologie dépressive correspondant à un épisode dépressif constitué au sens de la CIM-10. Sur le plan diagnostique, nous retenons celui d'antécédents d'épisode dépressif sévère sans symptômes psychotiques, en référence au tableau clinique présenté suite au licenciement en 2012 (cf. infra).

Au mois d'octobre 2009, Madame Z.\_\_\_\_\_ est engagée en tant que réceptionniste de nuit à l'Hôtel [...]. Elle déclare que la situation a, selon elle, commencé à se dégrader suite à des changements au niveau de ses supérieurs hiérarchiques, avec des consignes décrites comme étant peu claires et variables, selon ses dires, décrivant une impression d'être livrée à elle-même. Elle évoque ainsi des changements, des restructurations, avec dans ce contexte, des licenciements et décrit « de plus en plus de stress ». Elle rapporte également des difficultés avec des collègues qui, selon elle, n'exerçaient pas correctement leur activité professionnelle, ne prenaient pas en compte ce qu'elle disait, ses multiples remarques, ses consignes, lui tournaient le dos et lui adressaient des remarques sur son physique, sa situation personnelle, ce qui l'affectait et qu'elle vivait péniblement. Par ailleurs, Madame Z.\_\_\_\_\_ rapporte un sentiment d'exclusion de la part d'un groupe de collègues liés par des liens familiaux ou amicaux. En outre, la relation avec son petit ami d'origine irlandaise se dégrade progressivement, ce qui aboutit finalement à une rupture à sa propre initiative.

La pénibilité du vécu de Madame Z.\_\_\_\_\_, sa difficulté d'accepter ce qu'elle estimait être des manquements de la part de ses collègues, la nature de ses réactions (nombreuses remarques aux collaborateurs, attitude perçue comme entêtée et rigide, etc.), la difficulté dans la gestion des émotions qu'elle semble présenter, peuvent en partie être compris dans le cadre des aspects anankastiques et borderline de la personnalité décrits précédemment, qui ont également pu être vécus comme problématiques par les autres. A cela s'ajoute chez Madame Z.\_\_\_\_\_ une forte sensibilité aux compliments, aux éléments négatifs, à ce que l'autre lui renvoie, aux remarques de ce dernier. Il paraît également exister chez elle une crainte du rejet, de l'abandon.

S'agissant de son état de santé, Madame Z.\_\_\_\_\_ évoque une fatigue, due également au fait qu'après sa nuit de travail, elle peinait à dormir durant la journée (« j'avais l'impression de me traîner »).

Dans ce contexte, son état de santé psychique paraît progressivement se dégrader.

Au mois de février 2012, durant son travail de nuit, Madame Z. \_\_\_\_\_ est victime d'une agression à caractère sexuel de la part d'un client de l'hôtel, ce dernier s'étant plaint de problèmes de chauffage et de télévision et lui ayant demandé de monter dans sa chambre. Selon les informations dont nous disposons, elle ne dépose pas de plainte pénale suite à cet événement.

Trois mois plus tard, durant la nuit du 4 au 5 mai 2012, alors qu'elle se trouve sur son lieu de travail, Madame Z. \_\_\_\_\_, décompensée sur le plan psychique, ne se sent plus en mesure de poursuivre son activité professionnelle et appelle un collègue pour qu'il vienne la remplacer. Par la suite, elle bénéficie d'une incapacité de travail totale durant quelques semaines, en raison d'une décompensation dépressive et anxieuse. Durant cette période, elle indique avoir eu des contacts avec sa supérieure hiérarchique, au sujet d'éventuels allègements d'horaire. Lorsqu'elle reprend son activité professionnelle à la fin mai 2012, Madame Z. \_\_\_\_\_ est licenciée.

Suite à ce licenciement, Madame Z. \_\_\_\_\_ s'effondre sur le plan psychique et présente une symptomatologie dépressive et anxieuse sévère. Cette dernière se caractérise notamment par une humeur dépressive, une tristesse et un découragement, des idées pessimistes d'échec existentiel, un ralentissement intellectuel, une baisse de la concentration, une fatigue intellectuelle, une baisse des performances mentales, une anhédonie psychique et sexuelle. Elle présente également une adynamie, une baisse de l'élan vital, une fatigue et une fatigabilité, une baisse de l'appétit avec un amaigrissement, un ralentissement, ainsi qu'une anhédonie. Elle est isolée socialement, présente une crainte des rencontres, de la conduite automobile. Elle débute une prise en charge psychiatrique auprès du Docteur P. \_\_\_\_\_, sous forme notamment d'entretiens réguliers, avec la prise d'un traitement psychotrope, à base d'un antidépresseur, d'un neuroleptique et d'un hypnotique. Durant quelques mois (de septembre à décembre 2013), elle est prise en charge à l'Hôpital de jour de la Clinique [...], où elle bénéficie d'ateliers thérapeutiques. Elle bénéficie d'une incapacité de travail totale, qui se poursuit jusqu'au mois de janvier 2014

Madame Z. \_\_\_\_\_ présente ainsi un effondrement psychique majeur suite à son licenciement et la question est de comment comprendre cette intense réaction.

Les événements vécus durant son enfance et son adolescence (environnement conflictuel lié aux disputes parentales, violences physiques liées aux attouchements subis) paraissent avoir participé au développement d'un terrain de vulnérabilité traumatique prédisposant.

Une hypothèse serait que l'agression sexuelle, subie en février 2012 dans le cadre de son activité à l'Hôtel [...], ait participé à une réactivation du traumatisme et pu avoir un impact plus marqué que ce qu'elle a pu en dire sur le moment, paraissant ne pas y accorder beaucoup d'importance, durant une période où, selon toute vraisemblance, elle était moins bien sur le plan psychique, relativement isolée, séparée de son ami, sans autre soutien. Elle

décide de ne pas déposer plainte suite à cette agression, ce qui est fréquent dans ce type de situation, afin d'éviter, d'échapper, d'« oublier » le plus vite possible, la victime craignant d'être à nouveau confrontée à l'événement traumatique. Par ailleurs, les victimes d'agression sexuelle ont très fréquemment tendance à se culpabiliser, pensant qu'elles ont fait quelque chose qui ne serait pas juste, ce mécanisme étant d'autant plus fort que la personne a objectivement fait quelque chose qu'elle n'aurait pas dû. Dans un tel contexte, la sensibilité de Madame Z.\_\_\_\_\_ à quoique ce soit comme reproche n'a pu être que décuplée.

Par la suite, elle ne parvient manifestement pas à surmonter cet épisode, avec la poursuite de la péjoration de son état de santé psychique, de probables répercussions sur son fonctionnement professionnel, jusqu'au moment où elle « craque » sur son lieu de travail et bénéficie d'un arrêt de travail.

Lorsqu'elle reprend son activité professionnelle, au moment où elle s'attend à ce qu'un arrangement soit trouvé, on lui annonce la nouvelle de son licenciement. Elle vit cette annonce de manière violente, brutale, soudaine, complètement inattendue, ce qui entraîne une deuxième réactivation de la dimension traumatique et la décompense, permettant, selon toute vraisemblance, de rendre compte de l'effondrement psychique qui suit.

Compte tenu des aspects de fragilité de personnalité présentés par Madame Z.\_\_\_\_\_, le licenciement apparaît ainsi comme une cassure dans sa trajectoire de vie, ce qui continue d'être décrit par son psychiatre actuel. ».

L'expert a en outre précisé que l'appelante ne présentait pas de décompensation psychiatrique en 2009. Il a indiqué que l'intéressée avait déclaré que ses collègues s'étaient moqués d'elle, de sa situation personnelle et de son physique. Durant les entretiens, l'appelante avait répété à plusieurs reprises, avec une forte charge émotionnelle, certains mots qu'elle aurait entendu de la part de ses collègues, comme par exemple « ces mots je les entends... tu as 30 ans... tu es pourrie... ». Si l'expert ne peut que relater les propos de l'appelante concernant son emploi auprès de l'intimée, il a indiqué que dans l'hypothèse où le harcèlement allégué par l'appelante était avéré, cette situation aurait pu contribuer au développement de sa symptomatologie dépressive et anxieuse présentée.

**d)** L'audience de plaidoiries finales a été tenue le 18 janvier 2022. Entendu en sa qualité d'expert, le Dr L.\_\_\_\_\_ a notamment déclaré ce qui suit :

« Madame Z.\_\_\_\_\_ nous a effectivement fait part d'un vécu extrêmement pénible par rapport à ses rapports avec ses collègues. Elle nous a indiqué avoir le sentiment d'être exclue et avoir

beaucoup souffert. Elle nous a donné quelques exemples de son vécu. S'agissant de la partie de la question qui porte sur la crédibilité, j'explique que de manière générale, il n'existe aucune méthodologie spécifique pour évaluer la crédibilité du discours d'un adulte. Au contraire, la crédibilité d'un discours peut être évaluée scientifiquement chez des enfants, référence étant faite notamment à la méthode SVA. [...] s'agissant de Madame Z.\_\_\_\_\_, il n'y a pas d'éléments du registre psychopathologique qui permet de mettre en question la crédibilité de son discours du point de vue médical. ».

## **En droit :**

### **1.**

**1.1** L'appel est recevable contre les décisions finales de première instance (art. 308 al. 1 let. a CPC), dans les causes patrimoniales dont la valeur litigieuse au dernier état des conclusions devant l'autorité précédente est de 10'000 fr. au moins (art. 308 al. 2 CPC). Ecrit et motivé, il doit être introduit auprès de l'instance d'appel – soit, dans le canton de Vaud, la Cour d'appel civile (art. 84 al. 1 LOJV [Loi d'organisation judiciaire du 12 décembre 1979 ; BLV 173.01]) – dans les trente jours à compter de la notification de la décision motivée ou de la notification postérieure de la motivation (art. 311 al. 1 CPC).

**1.2** En l'espèce, l'appel a été formé en temps utile contre une décision finale et porte sur des conclusions supérieures à 10'000 fr., de sorte qu'il 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 la constatation des faits sur la base des preuves administrées en première instance (ATF 138 III 374 consid. 4.3.1 ; TF 5A\_340/2021 du 16 novembre 2021 consid. 5.3.1 ; TF 4A\_215/2017 du 15 janvier 2019 consid. 3.4).

### **3.**

**3.1** L'appelante invoque d'abord une constatation inexacte des faits.

### **3.2**

**3.2.1** Elle soutient qu'il ressort des témoignages d'X.\_\_\_\_\_, de R.\_\_\_\_\_ et de C.\_\_\_\_\_ que des railleries, notamment sur le physique de l'appelante, avaient bien eu lieu, bien que ces témoins les auraient minimisées. Elle se réfère notamment à cet égard aux déclarations du témoin C.\_\_\_\_\_, lequel mentionnait des remarques sur son homosexualité ainsi que sur le physique de certaines collaboratrices de l'intimée. Elle soutient avoir été exclue par ses collègues, ce que le témoin E.\_\_\_\_\_ aurait confirmé, en précisant que l'appelante souffrait de son exclusion et que « plus cela s'installait dans le temps, plus la sensibilité était exacerbée ».

**3.2.2** En l'espèce, l'appelante se contente d'invoquer que les témoignages d'X.\_\_\_\_\_ et R.\_\_\_\_\_ permettraient de retenir l'existence de railleries, sans se référer à un passage de leurs déclarations, ce qui se révèle insuffisant au regard des exigences de motivation (art. 311 al. 1 CPC). Au surplus, on relèvera que le témoin R.\_\_\_\_\_ a certes relevé que les collaborateurs se taquinaient, mais que ces taquineries n'étaient pas méchantes, ce qu'a confirmé le témoin X.\_\_\_\_\_ en déclarant qu'il n'avait pas constaté de railleries, mais des boutades, qui selon les personnes pouvaient être plus ou moins bien accueillies. Quant aux déclarations du témoin C.\_\_\_\_\_ (cf. *supra* Let.C/ch.4), entendu par commission rogatoire, on ne peut pas non plus déduire de celles-ci que l'appelante a été victime de moqueries. Le témoin mentionne avoir fait l'objet de remarques sur son homosexualité en précisant qu'il les avait prises à la rigolade, ce qui confirme l'appréciation des premiers juges, selon laquelle il y avait eu au sein de l'intimée des remarques sous forme de boutades ou de plaisanteries et que ces réflexions, qui n'étaient pas récurrentes (« il arrivait que »), n'avaient pas été dirigées spécialement

contre l'appelante. Par ailleurs, il convient d'opposer à ces déclarations les autres éléments mis en avant par les premiers juges, soit notamment les critiques qu'elle-même formulait à l'encontre de ses collègues, en particulier quant à leurs compétences, et les traits borderline de sa personnalité, mis en évidence par l'expert judiciaire, avec notamment des variations d'humeur et des difficultés dans la gestion de ses émotions. Compte tenu de ces éléments, c'est à bon droit que les premiers juges ont considéré que le sentiment d'exclusion de l'appelante n'était objectivement pas dû au comportement de ses collègues, mais à sa mauvaise intégration. C'est dans ce contexte que le témoin E. \_\_\_\_\_ a reporté les difficultés d'attitude et de comportement de l'appelante, relevant que plus cette situation perdurait, plus la sensibilité de l'appelante s'en trouvait exacerbée.

### **3.3**

**3.3.1** L'appelante revient sur les liens familiaux et amicaux qui unissent des collaboratrices et collaborateurs de l'intimée et sur l'effet de ce « clan ». Elle rappelle à cet égard que le témoin C. \_\_\_\_\_ a déclaré que ledit « clan » était décideur de tout et que ces décisions n'étaient pas prises dans l'intérêt de l'entreprise.

**3.3.2** Il sied d'abord de rappeler que les premiers juges n'ont pas nié l'existence de ce clan et les liens qui unissaient leurs membres (cf. *supra* Let.C/ch.5). Ils ont en revanche considéré que la prétendue synergie dévastatrice de ce clan n'avait pas été prouvée par l'appelante, relevant qu'aucun des anciens collaborateurs auditionnés comme témoins, en particulier X. \_\_\_\_\_ et C. \_\_\_\_\_, n'avaient confirmé avoir perdu leur emploi en raison d'un heurt à ce clan. C. \_\_\_\_\_ a par ailleurs indiqué, en réponse à la question de savoir si ses relations étaient bonnes ou s'il s'était heurté à ce clan, qu'« en fait, les relations étaient normales, ni bonnes ni mauvaises et je ne me suis jamais heurté à ces clans ; on savait qu'il fallait être bien avec eux et surtout si on disait quelque chose à l'un sur l'autre on savait que cela serait rapporté ». Le témoin n'a donc pas confirmé les allégations de prétendues synergies dévastatrices formulées par l'appelante.

### **3.4**

**3.4.1** L'appelante revient encore sur le comportement de W.\_\_\_\_\_, responsable des ressources humaines. Elle soutient avoir fait part à la prénommée ainsi qu'à ses supérieurs de nombreux dysfonctionnements au sein de l'intimée, sans que quelqu'un ne réagisse. Elle rappelle aussi les différends de cette responsable avec C.\_\_\_\_\_, lequel avait été dissuadé par A.\_\_\_\_\_ de porter l'affaire devant les tribunaux.

**3.4.2** En l'espèce, les premiers juges ont retenu que les allégations de l'appelante selon lesquelles W.\_\_\_\_\_ ne répondait pas à ses courriels, ne lui adressait pas la parole depuis mi-2011 et se contentait de lui faire des remarques du genre « c'est ça, barre-toi ! » n'avaient pas été prouvées. Si le témoin C.\_\_\_\_\_ a en effet expliqué que la précitée n'avait de respect pour personne, il n'en demeure pas moins que le comportement précis de W.\_\_\_\_\_ vis-à-vis de l'appelante n'a pas été confirmé. A cela s'ajoute que l'attitude de l'appelante n'était pas irréprochable, les premiers juges ayant relevé que l'appelante s'emportait de manière disproportionnée tant sur les consignes que verbalement ou par mail, qu'elle avait envoyé de nombreux courriels à la direction, auxquels il avait dans la plupart des cas été répondu, que l'appelante exigeait des réponses très rapide et que la supérieure directe de l'appelante, R.\_\_\_\_\_, avait déployé des trésors de diplomatie et de patience à l'endroit de l'appelante. Ces éléments ne sont pas remis en cause par l'appelante. Il en ressort que l'appelante avait pu se confier à sa supérieure et porter ses doléances à la direction, qui lui a répondu directement.

### **3.5**

**3.5.1** L'appelante revient également sur la question du poste de travail de jour. Selon les premiers juges, l'appelante avait posé sa candidature pour un poste qui nécessitait 50 % de réception et 50 % de réservations, mais avait ensuite retiré sa candidature par oral, ce qui avait été confirmé par le témoin R.\_\_\_\_\_. L'appelante conteste avoir retiré sa candidature.

**3.5.2** En l'espèce, l'appelante se réfère à la pièce 44, à savoir au courriel du 1<sup>er</sup> janvier 2012 adressé par l'appelante au directeur E. \_\_\_\_\_ (cf. *supra* Let.C/ch.7), dans lequel elle fait part de son intérêt si un poste correspondant à ses compétences venait à se libérer en 2012. Cette pièce est manifestement impropre à remettre en question l'appréciation des premiers juges, fondée sur le témoignage de R. \_\_\_\_\_, selon laquelle l'appelante avait renoncé à se porter candidate au poste litigieux, étant précisé que l'appelante n'expose de toute manière pas en quoi la prise en compte de ce prétendu fait permettrait de retenir une violation de l'art. 328 CO, ce qui lui appartenait pourtant d'exposer si elle entendait reprocher à son employeur une violation de son devoir de protéger la personnalité de ses employés à cet égard (art. 311 al. 1 CPC ; cf. *infra* consid. 4.4).

### **3.6**

**3.6.1** Enfin, l'appelante revient sur la nuit du 4 au 5 mai 2012, lors de laquelle elle a craqué et est rentrée chez elle à 4 heures du matin, relevant que l'intimée n'aurait rien entrepris pour remédier à cette situation et n'aurait pas pris en compte ses plaintes.

**3.6.2** L'appelante se contente d'opposer sa propre version des faits, sans remettre en question les éléments pris en compte par les premiers juges, ce qui est insuffisant au regard des exigences de motivation (art. 311 al. 1 CPC). En particulier, elle ne conteste pas que ses supérieurs hiérarchiques E. \_\_\_\_\_ et R. \_\_\_\_\_ se seraient entretenus avec l'intéressée au sujet de cet événement et auraient vérifié le fonctionnement du boîtier alarme « anti-agression ».

Par ailleurs, il convient de rappeler que les premiers juges ont retenu que l'existence de railleries n'avait pas été prouvée, mais uniquement des boutades ou plaisanteries. Ils ont également retenu que la direction avait été amenée à rencontrer l'appelante à plusieurs reprises en réaction à ses remarques sur les erreurs commises par ses collègues, relevant que l'appelante s'emportait de manière disproportionnée, que la direction avait la plupart du temps répondu aux très nombreux courriels de l'appelante, que sa supérieure directe, R. \_\_\_\_\_, avait déployé des

trésors de diplomatie et de patience et s'était beaucoup occupée de l'appelante. Il en résulte que, contrairement à ce que prétend l'appelante, l'intimée n'est pas restée passive face à ses doléances. A cela s'ajoute encore les appréciations de l'expert judiciaire sur le mode de fonctionnement psychique de l'appelante, à savoir « des traits anankastiques de la personnalité, avec par exemple une scrupulosité importante, une préoccupation par les règles, l'ordre, l'organisation, une insistance pour que les autres se conforment à sa manière de faire, une certaine rigidité et un entêtement. Nous mettons également en évidence des traits borderline de la personnalité avec notamment des variations d'humeur, des difficultés dans la gestion des émotions. Ces traits de personnalité se manifestent notamment dans le cadre relationnel. ».

**3.7** Au vu de ces éléments, il n'y a pas lieu de revenir sur l'état de fait retenu par les premiers juges.

#### **4.**

**4.1** L'appelante invoque une violation de l'art. 328 CO. Elle soutient que la constatation inexacte et incomplète des faits par les premiers juges (cf. *supra* consid. 3) entraîne une violation de l'art. 328 CO, les nombreux courriels et témoignages démontrant qu'elle aurait été moquée et exclue par ses collègues et que ses supérieurs, avertis de la situation, ne donnaient aucune suite aux réclamations et aux dysfonctionnements qu'elle dénonçait.

**4.2** L'art. 328 al. 1 CO impose à l'employeur de protéger et respecter, dans les rapports de travail, la personnalité du travailleur. Le harcèlement psychologique, ou mobbing, constitue une violation de l'art. 328 CO. La jurisprudence le 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. La victime est souvent placée dans une situation où chaque acte pris individuellement 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. 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, ou encore du fait qu'un supérieur hiérarchique n'a pas satisfait pleinement et toujours aux devoirs qui lui incombent à l'égard de ses collaborateurs. Le harcèlement est généralement difficile à prouver, si bien que son existence peut être admise sur la base d'un faisceau d'indices convergents, tout en gardant 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 justifiées (TF 4A\_215/2022 du 23 août 2022 consid. 3.1 ; TF 4A\_310/2019 du 10 juin 2020 consid. 4.1.1 ; TF 4A\_714/2014 du 22 mai 2015 consid. 2.2 ; 4A\_381/2014 du 3 février 2015 consid. 5.1).

Il faut distinguer le mobbing du conflit, où les torts sont partagés (Lempen, *in* Thévenoz/Werro [édit.], Commentaire romand, Code des obligations I, 3<sup>e</sup> éd., Bâle 2021, n. 23 ad art. 328 CO). Toutefois, un conflit, s'il est mal géré, peut aussi provoquer une atteinte à la personnalité (Ibidem).

**4.3** Les premiers juges ont retenu que les moqueries alléguées n'avaient pas été prouvées, que les boutades, qui n'étaient par ailleurs pas uniquement dirigées contre l'appelante, ne constituaient pas du mobbing et que la mésentente entre l'appelante et certains de ses collègues et son sentiment d'exclusion n'étaient objectivement pas dus au comportement de ses collègues, mais plutôt à sa mauvaise intégration dans l'équipe, ses sautes d'humeur et sa rigidité.

**4.4** En l'espèce, comme il a été retenu ci-dessus (cf. *supra* consid. 3), il n'y a pas lieu de revenir sur l'appréciation des faits retenue par les premiers juges. Il en découle que l'appelante n'est pas parvenue à prouver l'existence de véritables moqueries à son encontre, que ses doléances ont été prises en compte par ses supérieurs, qui ont fait preuve de grande patience et de diplomatie, que l'appelante s'emportait de manière disproportionnée, que ses traits de la personnalité entraînaient une

certaine rigidité et un entêtement, avec des variations d'humeur, des difficultés dans la gestion de ses émotions et des difficultés relationnelles. Il apparaît ainsi que la personnalité de l'appelante lui a fait subjectivement ressentir des moqueries et des dysfonctionnements au sein de l'intimée, sans que ceux-ci ne soient avérés ni ne constituent du harcèlement au sens de l'art. 328 CO.

Partant, il convient de confirmer le jugement de première instance en ce qu'il écarte toute violation de l'art. 328 CO.

## **5.**

**5.1** L'appelante invoque une violation de l'art. 336 al. 1 let. a CO. Elle soutient qu'elle a été licenciée à la suite de nombreux courriers de réclamations et de plaintes dénonçant les dysfonctionnements au sein de l'établissement, et non pour le motif invoqué par l'employeur, à savoir des « hauts et des bas avec ses collègues ». L'appelante revient également sur les avertissements qu'elle aurait reçus au sujet du prétendu non-respect de procédures relatives à la gestion de son fond de caisse et des nombreuses arrivées tardives.

**5.2** Selon l'art. 336 al. 1 let. a CO, le congé est abusif lorsqu'il est donné par une partie pour une raison inhérente à la personnalité de l'autre partie, à moins que cette raison n'ait un lien avec le rapport de travail ou ne porte sur un point essentiel un préjudice grave au travail dans l'entreprise. La maladie est une raison inhérente à la personnalité au sens de la disposition précitée. Toutefois, si elle porte atteinte à la capacité de travail, la maladie n'est en principe pas considérée comme une cause abusive de résiliation. Ce n'est que dans des situations très graves que la résiliation pour cause de maladie persistante doit être qualifiée d'abusives au sens de l'art. 336 al. 1 let. a CO, soit lorsqu'il résulte de manière univoque de l'administration des preuves que l'employeur a directement causé la maladie du travailleur, par exemple lorsqu'il a omis de prendre les mesures de protection du travailleur telles que celles prévues à l'art. 328 al. 2 CO et que le travailleur est devenu malade pour cette raison. Si

la situation n'atteint pas ce degré de gravité, comme c'est souvent le cas en cas d'incapacité de travail en raison d'une maladie psychique, le congé n'est pas abusif. En effet, des difficultés au travail peuvent fréquemment entraîner une dépression ou d'autres troubles psychologiques, qui ne sont pas constitutifs d'une maladie directement causée par l'employeur (ATF 123 III 246 consid. 5 ; TF 4A\_396/2022 du 7 novembre 2023 consid. 3.1.3 ; TF 4A\_215/2022 du 23 août 2022 consid. 4.1 ; TF 4A\_293/2019 du 22 octobre 2019 consid. 3.5.1 ; TF 4A\_437/2015 du 4 décembre 2015 consid. 2.2.2). Qu'il y ait mobbing n'implique pas automatiquement que le congé donné au travailleur est abusif ; il faut examiner les conséquences du mobbing. Si le mobbing a provoqué chez le travailleur une baisse de rendement ou une période de maladie et s'il a été toléré par l'employeur en violation de son obligation résultant de l'art. 328 al. 1 CO, celui-ci ne peut pas en tirer argument pour licencier le travailleur, parce que cela reviendrait à invoquer ses propres fautes, soit l'absence de mesures efficaces contre le mobbing, pour en tirer avantage au détriment du travailleur, ce qui est contraire à la bonne foi (ATF 125 III 70 consid. 2a ; TF 4A\_215/2022 du 23 août 2022 consid. 4.1 ; TF 4A\_159/2016 du 1<sup>er</sup> décembre 2016 consid. 3.1 ; TF 4C.320/2005 du 20 mars 2006 consid. 3.2).

Pour qu'un congé soit abusif, il doit exister un lien de causalité entre le motif répréhensible et le licenciement. En d'autres termes, il faut que le motif illicite ait joué un rôle déterminant dans la décision de l'employeur de résilier le contrat. Lorsque plusieurs motifs de congé entrent en jeu et que l'un d'eux n'est pas digne de protection, il convient de déterminer si, sans le motif illicite, le contrat aurait tout de même été résilié : si tel est le cas, le congé n'est pas abusif (TF 4A\_215/2022 du 23 août 2022 consid. 4.1 ; TF 4A\_437/2015 précité consid. 2.2.3 et les arrêts cités ; TF 4A\_316/2012 du 1<sup>er</sup> novembre 2012 consid. 2.1).

Pour dire si un congé est abusif, il faut se fonder sur son motif réel (TF 4A\_638/2020 du 7 mai 2021 consid. 4 et les réf. citées). Déterminer le motif d'une résiliation est une question de fait (ATF 136 III

513 consid. 2.3). En revanche, savoir si le congé est abusif relève du droit (TF 4A\_714/2014 du 22 mai 2015 consid. 3.3).

**5.3** Les premiers juges ont rappelé qu'ils n'avaient pas retenu l'existence d'un mobbing et que la mésentente entre l'appelante et certains collègues n'était pas due au comportement de ceux-ci, mais aux traits de la personnalité de l'appelante. Dans la mesure où le poste de l'appelante présentait une dimension de travail d'équipe, le motif de congé, à savoir que l'appelante avait des « hauts et des bas » avec ses collègues, était en rapport avec le contrat de travail et n'était pas abusif.

**5.4** En l'espèce, l'appelante revient d'abord sur une prétendue constatation inexacte et incomplète des faits, qui comme on l'a vu, n'est pas retenue (cf. *supra* consid. 3). Quant aux remarques de l'appelante ayant trait à la gestion de son fond de caisse et aux arrivées tardives, celles-ci sont dénuées de pertinence dans le cadre du présent examen, dès lors qu'il ne s'agit pas du motif de résiliation invoqué par l'employeur. Pour le reste, comme l'ont retenu les premiers juges, ce sont bien les traits de personnalité de l'appelante qui l'ont conduite à avoir de mauvaises relations avec certains collègues, rendant le travail d'équipe difficile et son humeur changeante. Contrairement à ce que prétend l'appelante, l'intimée a apporté la preuve des sautes d'humeur de l'appelante, sur la base des témoignages d'E.\_\_\_\_\_, W.\_\_\_\_\_, K.B.\_\_\_\_\_ et F.\_\_\_\_\_ (cf. *supra* Let.C/ch.3) ainsi que l'expertise judiciaire. Partant, c'est à bon droit que les premiers juges ont estimé que le motif invoqué par l'intimée constitue le motif réel de congé. Le fait que la résiliation soit intervenue trois jours seulement après le retour de congé-maladie de l'appelante faisant suite à son départ précipité dans la nuit du 4 au 5 mai 2012 ne fait que corroborer la thèse selon laquelle les variations d'humeur et ses difficultés d'intégration dans l'équipe nuisaient au bon déroulement du travail, fondant la décision de licencier.

Au vu de ces éléments, il y a lieu de confirmer le jugement de première instance en ce qu'il écarte l'hypothèse d'un licenciement abusif.

## **6.**

**6.1** L'appelante invoque un dernier grief tiré du « préjudice matériel ». Selon elle, l'autorité précédente aurait dû considérer que l'appelante avait été victime de mobbing et que, par conséquence, son congé était abusif. Dès lors, le tribunal aurait dû admettre que l'appelante a subi un préjudice matériel de 28'954 fr. 90, correspondant à la différence entre son salaire et les indemnités perte de gain perçues.

**6.2** Dans la mesure où le grief est rattaché à l'existence d'une atteinte à la personnalité, partant à la violation de l'art. 328 CO, dont on a vu qu'elle était niée (cf. *supra* consid. 4 et 5), il peut d'emblée être écarté.

## **7.**

**7.1** En définitive, l'appel, manifestement infondé, doit être rejeté, dans la mesure de sa recevabilité, selon l'art. 312 al. 1 *in fine* CPC et le jugement confirmé.

**7.2** Les frais judiciaires de deuxième instance, arrêtés à 856 fr. (art. 62 al. 1 et 67 al. 3 TFJC [tarif des frais judiciaires civils du 28 septembre 2010 ; BLV 270.11.5]), seront mis à la charge de l'appelante, qui succombe (art. 106 al. 1 CPC), et seront provisoirement supportés par l'Etat compte tenu de l'assistance judiciaire octroyée à l'intéressée.

Il n'y a pas lieu à l'allocation de dépens, l'intimée n'ayant pas été invitée à se déterminer.

## **7.3**

**7.3.1** Le conseil d'office a droit à une rémunération équitable pour ses opérations et débours dans la procédure d'appel (art. 122 al. 1 let. a CPC). L'indemnité d'office est fixée en considération de l'importance de la cause, de ses difficultés, de l'ampleur du travail et du temps consacré par le conseil juridique ; le juge apprécie à cet égard l'étendue des opérations

nécessaires à la conduite du procès et applique un tarif horaire de 180 fr. pour l'avocat (art. 2 al. 1 RAJ).

**7.3.2** Le conseil d'office de l'appelante, Me Véronique Fontana, a indiqué dans sa liste des opérations du 5 juillet 2023 avoir consacré 17 heures et 10 minutes au dossier.

Le temps consacré à la rédaction de l'appel (8 heures et 40 minutes), à l'étude du dossier (4 heures) et aux recherches juridiques (1 heure et 30 minutes), par 14 heures et 10 minutes au total, est excessif. Compte tenu de la nature du litige, des difficultés de la cause et de l'ampleur de l'appel (10 pages), une durée totale de 8 heures sera retenue pour ce poste.

Il ne sera en outre pas tenu compte du courrier adressé à l'autorité de céans le 9 février 2023, par 10 minutes au total, puisque cet envoi s'apparente à un simple envoi de transmission ; on rappelle à cet égard que les avis de transmission ou « mémo », ne sont pas pris en compte à titre d'activité déployée par l'avocat, s'agissant de travail de secrétariat compris dans les frais généraux (cf. not. CACI 6 septembre 2017/402 consid. 9.4.1).

En définitive, on retiendra un temps admissible consacré à la procédure d'appel de 10 heures et 50 minutes (17h10 - 6h10 - 0h10).

Il s'ensuit qu'au tarif horaire de 180 fr., l'indemnité d'office de Me Véronique Fontana sera fixée à 1'950 fr. (10,833h x 180), montant auquel s'ajoutent les débours, équivalant à 2 % du défraiement hors taxe (art. 3bis al. 1 RAJ) - et non à 5 % comme le requiert le conseil d'office -, par 39 fr., et la TVA sur le tout par 153 fr. 15, soit à 2'142 fr. au total en chiffres arrondis.

**7.3.3** La bénéficiaire de l'assistance judiciaire est tenue au remboursement des frais judiciaires et de l'indemnité à son conseil d'office, laissés provisoirement à la charge de l'Etat, dès qu'elle sera en

mesure de le faire (art. 123 CPC). Il incombe à la Direction du recouvrement de la Direction générale des affaires institutionnelles et des communes (anciennement Service juridique et législatif) de fixer le principe et les modalités de ce remboursement (art. 39a du code du 12 janvier 2010 de droit privé judiciaire vaudois [CDPJ ; BLV 121.02]).

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

- I.** L'appel est rejeté.
- II.** Le jugement est confirmé.
- III.** Les frais judiciaires de deuxième instance, par 856 fr. (huit cent cinquante-six francs), sont mis à la charge de l'appelante Z. \_\_\_\_\_ et provisoirement supportés par l'Etat.
- IV.** L'indemnité d'office de Me Véronique Fontana, conseil d'office de Z. \_\_\_\_\_, est arrêtée à 2'142 fr. (deux mille cent quarante-deux francs), TVA et débours compris.
- V.** La bénéficiaire de l'assistance judiciaire remboursera l'indemnité à son conseil d'office et les frais judiciaires de deuxième instance, provisoirement supportés par l'Etat, dès qu'elle sera en mesure de le faire (art. 123 CPC).
- VI.** L'arrêt est exécutoire.

La présidente :

La greffière :

Du

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

- Me Véronique Fontana (pour Z. \_\_\_\_\_),
- Me Blaise Grosjean (pour F. \_\_\_\_\_ SA, anciennement F. \_\_\_\_\_ SA),

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

- Mme la Présidente du Tribunal civil de l'arrondissement de La Côte.

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).

La greffière :