

COUR D'APPEL CIVILE

Arrêt du 14 février 2018

Composition : M. ABRECHT, président
Mmes Kühnlein et Giroud Walther, juges
Greffière : Mme Schwab Eggs

Art. 321c, 335 al. 1, 336 al. 1 let. d, 336 al. 1 let. b CO

Statuant sur l'appel interjeté par **V.**_____, à [...],
demanderesse, contre le jugement rendu le 8 mai 2017 par la Chambre
patrimoniale cantonale dans la cause divisant l'appelante d'avec
M._____ **SA**, à Lausanne, défenderesse, la Cour d'appel civile du
Tribunal cantonal considère :

En fait :

A. Par jugement du 8 mai 2017, dont les considérants ont été adressés aux parties le 4 août 2017, la Chambre patrimoniale cantonale a dit que la défenderesse [...] devait fournir à la demanderesse V._____ un certificat de travail conforme aux exigences du Code des obligations (I), a arrêté les frais judiciaires à 24'815 fr. et mis ceux-ci à charge de la demanderesse (II), a dit que celle-ci devait verser à la défenderesse la somme de 16'575 fr. à titre de dépens (III) et a rejeté toutes autres ou plus amples conclusions (IV).

Les premiers juges ont considéré que l'employée n'avait pas réussi à présenter des indices suffisants pour faire apparaître comme non réel le motif avancé par l'employeur pour la licencier, qu'elle n'avait pas établi le lien entre le licenciement et des prétentions en protection de la personnalité qu'elle aurait formulées et qu'elle n'avait pas non plus prouvé que sa vie, sa santé ou son intégrité personnelle auraient été atteintes par l'attitude de sa supérieure hiérarchique. L'employée n'avait d'ailleurs pas pris de conclusion en versement d'une indemnité de l'art. 328 CO (Code des obligations ; RS 220) mais invoquait la violation de cette disposition pour prouver le caractère abusif de son licenciement. Malgré le certificat de travail produit, les parties avaient toutes les deux allégué que l'incapacité de travail avait duré jusqu'au 31 octobre 2012 ; cette date était dès lors déterminante. Dès lors que l'employée ne s'était pas présentée à son travail le 1^{er} novembre 2012, qu'elle n'avait pas non plus offert ses services et que rien au dossier ne prouvait qu'elle aurait été libérée de l'obligation de travailler, elle était en demeure et ne pouvait pas prétendre au paiement du salaire pour le mois de décembre 2012.

Quant aux heures supplémentaires, les premiers juges ont retenu que l'employée soutenait avoir effectué 7'980,25 heures supplémentaires pendant toute la durée des rapports de travail. Or le règlement prévoyait que les heures supplémentaires devaient être requises de l'employeur ou annoncées par l'employé. Aucun témoin n'avait confirmé que l'employée avait effectué des heures

supplémentaires et, s'il pouvait être retenu qu'elle avait travaillé plus que ses collègues, la quotité des heures supplémentaires ne pouvait pas être établie. L'employée n'avait en sus jamais annoncé à son employeur qu'elle effectuait des heures supplémentaires avant d'être licenciée. Après son licenciement, elle avait réclamé 100'000 fr. à ce titre, puis 385'645 fr. 60 dans sa demande. Elle n'avait pas droit au paiement des vacances pour les mois de novembre et décembre 2012 dès lors que les rapports de travail avaient pris fin au 31 octobre 2012. La conclusion de l'employée en délivrance d'un certificat de travail a été admise dès lors qu'elle n'en avait pas reçu. La fourniture d'une attestation LACI n'avait par contre pas lieu d'être dès lors qu'aucune des prétentions salariales de l'employée n'avait été admise.

B. Par appel du 14 septembre 2017, V._____ a conclu à l'annulation du jugement de la Chambre patrimoniale cantonale, à la condamnation de M._____ SA à lui verser les sommes brutes de 340'418 fr. 40 à titre d'heures supplémentaires, de 6'077 fr. 75 à titre de complément de salaire pour le mois de décembre 2012 et de 25'000 fr. à titre d'indemnité pour licenciement abusif, le tout avec intérêts moratoires à 5 % dès le 31 décembre 2012. Elle a également requis la délivrance d'un certificat de travail conforme aux exigences du Code des obligations ainsi que celle d'une attestation LACI, sous suite de frais et dépens.

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

1. M._____ SA est une société anonyme dont le siège est à Lausanne et dont le but est « la gérance d'immeubles, le courtage immobilier, l'administration de propriétés par étage, la gestion de coopératives d'habitation ou de construction, la gestion de fondations d'utilité publiques pour l'habitation ou la construction d'immeubles d'habitation, l'expertise immobilière, le conseil immobilier, le contentieux, les recouvrements, les liquidations, les consultations juridiques en matière immobilière ».

M. _____ SA emploie deux catégories de gérants : les juniors et les seniors. Les gérants juniors gèrent un portefeuille d'immeubles réduit. Ainsi, ils ne disposent d'aucun assistant et sont administrativement autonomes. Les gérants seniors sont en revanche appelés à s'occuper d'un portefeuille d'immeubles plus conséquent. Afin de les décharger de la charge de travail supplémentaire, notamment administrative, ils sont épaulés par un assistant.

M. _____ SA n'oblige pas ses collaborateurs à timbrer.

2.

2.1 V. _____ exerce la profession de gérante d'immeubles.

Par contrat de travail signé le 30 août 2007, V. _____ a été engagée par M. _____ SA, à Lausanne, en qualité d'assistante technique location, à partir du 3 septembre 2007. Le 1^{er} mars 2008, V. _____ a été promue gérante junior. Le 1^{er} juillet 2008, elle a été promue gérante d'immeubles (senior) pour un salaire brut de 5'500 fr., versé treize fois l'an, auquel s'ajoutaient des montants mensuels forfaitaires de 400 fr. pour les frais de déplacements professionnels et de représentation et de 100 fr. pour les frais de téléphone portable. Le contrat prévoyait en outre un horaire de travail de 42 heures par semaine et quatre semaines de vacances par année. Le lieu de travail était à Lausanne. Le contrat prévoyait en outre un délai de résiliation de sept jours pendant le temps d'essai, d'un mois la première année, puis de trois mois dès la deuxième année.

Par la suite, le salaire de V. _____ a été régulièrement augmenté et son droit aux vacances a été porté à vingt-cinq jours par année. Le 30 novembre 2009, elle avait un solde de vacances 2009 de 27,5 jours. Elle a demandé à se faire payer 20 jours, reportant les 7,5 jours restants sur 2010. Ces 20 jours de vacances lui ont été payés avec son salaire du mois de décembre 2009.

Par courrier du 5 janvier 2010, M. _____ SA a informé son employée que son salaire mensuel brut passerait, dès le 1^{er} janvier 2010, à 6'090 fr., en profitant de la remercier de sa « très bonne collaboration ».

2.2 Le règlement de travail (réf. CH-GROUPE/04/05) applicable aux trois fonctions exercées successivement par V. _____ prévoit notamment ce qui suit :

« 3. HEURES SUPPLEMENTAIRES

En règle générale, le travail doit être accompli durant l'horaire convenu. L'employé est tenu d'accomplir le travail supplémentaire que l'employeur demande.

N'est reconnu, et rémunéré ou compensé, que le travail supplémentaire commandé par l'employeur ou lorsqu'il est imposé par les circonstances annoncées (sic) par oral ou écrit à l'employé [recte : employeur] dans la semaine. »

L'horaire habituel de travail des employés était plus ou moins de 7h30 à 17h00 avec une pause d'environ une heure à midi. M. _____ SA laissait une certaine marge de manœuvre à ses employés, qui étaient libres d'organiser leur temps de travail.

Plusieurs personnes ont été entendues pour établir les horaires pratiqués par V. _____. Entendu en qualité de partie, Y. _____, directeur de M. _____ SA, a déclaré en substance que celle-ci était souvent présente lorsqu'il arrivait au travail entre 6h30 et 7h00, qu'elle faisait partie des gens qui travaillaient plus que la moyenne mais refusait l'aide qu'on lui proposait, qu'elle mangeait majoritairement dans son bureau et qu'il n'y avait pas de décompte d'heures pour les employés. Y. _____ a encore précisé ne pas savoir s'il y avait des dispositions sur les heures supplémentaires dans le règlement. Le témoin [...], qui a travaillé pour la société de 1998 à 2015 et a été un collègue de V. _____ dès 2009, a également indiqué que celle-ci arrivait tôt le matin, souvent vers 6h30-6h45, en même temps que lui et qu'elle restait souvent après 17h00. [...], l'assistant de V. _____ jusqu'au 31 janvier 2014, a également confirmé que celle-ci se rendait régulièrement au travail le matin entre 6h30 et 7h00, qu'elle était encore là lorsqu'il s'en allait vers 17h45 et qu'elle ne prenait pas de vraie pause à midi. [...], directrice de gérance, a indiqué qu'elle savait que l'appelante faisait beaucoup d'heures. Le témoin [...],

qui était également gérant senior au sein de M. _____ SA, a déclaré avoir quitté son poste en état d'épuisement après avoir fait 10 à 15 heures de travail tous les jours pour compenser de plein gré une certaine autonomie qu'il avait. Il y régnait une ambiance « école enfantine » qui était exécrable et qui expliquait selon lui son état d'épuisement.

Aucune des personnes entendues n'a pu confirmer le fait que V. _____ travaillait le samedi.

3. Au mois de juin 2010, la charge de travail de V. _____ a été augmentée par la gestion de deux immeubles supplémentaires à Lausanne et [...], représentant septante-six objets locatifs à gérer en plus de son portefeuille. Lors de son interrogatoire en qualité de partie, Y. _____ a confirmé que le transfert de ces dossiers à V. _____ avait généré plus de travail et de retard, précisant toutefois que celle-ci avait refusé que certains autres de ses dossiers soient transférés à d'autres gérants pour alléger sa tâche.

4. Le 1^{er} février 2011, J. _____, de la Fondation [...], a adressé à Y. _____, avec copie notamment à V. _____, un courriel dont la teneur est la suivante :

« (...) Je vous prie de trouver, ci-joint, copie des avis de résiliation, reçus ce jour, nous demandant de confirmer des loyers pour un appartement et une place de parc résiliés au 01.02.2011. De plus, vous constaterez qu'il manque les informations les plus importantes pour le suivi dans nos dossiers. Je vous remercie donc de bien vouloir faire le point avec les personnes concernées afin de nous informer de la raison de ce retard et leur rappeler l'importance de l'envoi de ces avis de résiliations dans les temps.
(...) »

Par courriel du lendemain, Y. _____ a demandé à V. _____ de répondre et de justifier les points évoqués, en le mettant en copie.

Le 21 mars 2011, J. _____ a adressé à V. _____ un courriel dont le contenu est notamment le suivant :

« Selon mon courriel du 17 janvier 2011 à M. [...], dont vous avez reçu copie, vous deviez adresser ces notifications de nouvelles prétentions mi-février 2011. Les notifications sont parties le 18 mars 2011 sans stipuler clairement les frais accessoires, malgré le téléphone que nous avons eu durant lequel, je vous rappelais la jurisprudence du 10 juin 2009 qui veut que les frais accessoires soient stipulés dans le bail à loyer afin d'être valable. Le délai étant à ce jour, vous voudrez bien rectifier cette erreur, faute de quoi nous n'assumerons pas les frais que nous ne pourrions pas facturer au locataire. »

Le 8 avril 2011, J. _____ a adressé à V. _____ deux courriels libellés notamment comme suit :

« Par votre email du 31 mars 2011, vous nous informiez nous redonner des informations au plus tard le 1^{er} avril 2011, nous sommes le 8 avril 2011 et n'avons toujours rien reçu. »

« Je me réfère à nos courriers du 2 février 2011 et 14 mars 2011 restés sans nouvelles de votre part. Vous voudrez bien nous faire part d'ici au 15 avril 2011, dernier délai, de vos réponses. »

5. Le 12 avril 2011, Y. _____ a adressé à V. _____ un courriel dont la teneur est la suivante :

« Merci dès maintenant de poser vos vacances de cette année, il est indispensable que vous en preniez assez rapidement et que vous fixiez le tout jusqu'à la fin de cette année. Nous ne pouvons pas chaque année vous les payer et que vous ne le preniez pas, vous y avez droit et devez les prendre. Merci de faire le nécessaire, il y va également de votre santé. »

6. Le 1^{er} juin 2011, G. _____ a été engagée par M. _____ SA en qualité de gérante brevetée, responsable de gérance et PPE. Elle était alors la supérieure hiérarchique directe de V. _____. Perçue comme une personne dynamique et autoritaire, parfois un peu expéditive, il lui incombait en particulier de surveiller les activités de V. _____ et d'encadrer son travail.

G. _____ a remarqué que V. _____ avait accumulé un retard conséquent. Le témoin [...], ancien assistant de V. _____, a déclaré que lorsqu'il y avait des retards, y compris de son propre fait, G. _____ s'en prenait à V. _____, qu'elle considérait comme responsable. Y. _____ a déclaré, lors de son interrogatoire en tant que partie, que G. _____ avait

haussé le ton avec V._____, car elle était exaspérée que celle-ci ne se mette jamais à jour, précisant qu'il pouvait lui arriver de s'exprimer de façon agressive et vulgaire envers ses subordonnés.

7. Le 23 juin 2011, H._____, locataire de la Fondation [...], a adressé un courriel à J._____. Elle s'y plaignait en substance du comportement de V._____ à l'occasion de l'état des lieux d'entrée dans un appartement dégradé, voire insalubre. La locataire indiquait que V._____ aurait procédé à un état des lieux en l'absence des locataires sortante et entrante, puis qu'elle aurait refusé que les locataires prennent connaissance de ses constatations avant de les signer, qu'alors que les locataires s'étaient entendues sur une remise anticipée des clés pour qu'il soit procédé à de menus travaux, cela n'aurait pas été possible du fait que V._____ aurait tardé dans les démarches administratives et refusé de remettre les clés à la nouvelle locataire. Cette dernière relevait enfin que V._____ n'avait pas fait procéder au remplacement d'un lavabo et de stores cassés, ni à la réfection du sol de deux pièces, alors qu'elle aurait été informée de la nécessité de ces interventions plus de deux mois avant le changement de locataire.

8. Par courriel du 8 août 2011, [...] a relancé V._____ dont elle n'avait toujours pas de nouvelles à la suite de son courriel du 3 juillet 2011, dans lequel elle lui demandait une copie d'un état des lieux réalisé en 1996.

9. Le 22 août 2011, N._____, locataire, a adressé à V._____ un courriel dont la teneur est notamment la suivante :

« A la suite de nos divers échanges, et après presque deux mois d'attente depuis l'incendie, je commence à être particulièrement agacé par la gestion de ce remplacement de cuisine. Le menuisier est censé être revenu de vacances, or je n'ai toujours aucune nouvelle. De plus, je trouve qu'il était de votre responsabilité de trouver un autre menuisier si ce dernier n'était pas disponible. Cela rallonge d'autant plus la procédure, alors même que vous n'êtes pas rentrée en matière concernant une baisse de mon loyer. J'estime dès à présent que la chose louée présente un défaut manifeste qui n'a pas été réglé dans un délai raisonnable.

J'attends donc de votre part une date précise à laquelle les divers travaux devront impérativement être effectués. Sans nouvelles de votre part d'ici vendredi 26 août, je me verrai dans l'obligation d'entamer une procédure de consignation de loyer, comme me l'autorise le code des obligations, article 259g, alinéa 1. »

10. La société I. _____ SA est un fournisseur agréé par M. _____ SA depuis 2008, donnant toute satisfaction. V. _____ travaillait souvent avec cette société ; cela a provoqué des tensions avec G. _____, qui considérait ces collaborations trop fréquentes.

G. _____ n'a toutefois pas interdit à V. _____ de recourir aux services de l'entreprise, mais lui a rappelé les règles pratiquées par leur employeur pour l'attribution de travaux. Selon les directives de Y. _____, M. _____ SA mandatait en priorité des maîtres d'état qui faisaient partie de son portefeuille de propriétaires, s'il en existait. En l'absence de propriétaires actifs dans le domaine concerné, elle travaillait avec un maître d'état choisi par le gestionnaire du dossier, en procédant à une répartition entre les divers maîtres d'état d'un même corps de métier.

11. V. _____ est allée voir Y. _____ au sujet des problèmes rencontrés avec G. _____. Il lui a répondu qu'il allait parler à celle-ci pour mettre les choses à plat.

Le 9 novembre 2011, V. _____ a adressé à Y. _____, un courriel dont la teneur est notamment la suivante :

« Voilà trois ans que j'ai mis en place les maîtres d'état avec qui j'ai trouvé la collaboration, communication, transparence et confiance. Bien entendu, je favorise les propriétaires qui sont maîtres d'état, toutefois, avec l'arrivée de G. _____, tous mes maîtres d'état sont remis en question.

[...]

Quant à l'entreprise I. _____ SA qui a l'air de poser problème à G. _____ du fait que je travaille avec cette société, je me permets de vous transmettre mes commentaires à ce sujet. Un mail nous a été adressé par G. _____ qu'I. _____ SA avait un chiffre d'affaires trop conséquent pour 2011, ce que j'admets tout à fait. Deux bons de commandes avec compétence de Fr. 500.00 ont été annulés sur demande de G. _____, me disant qu'elle ne veut plus que je travaille avec cette entreprise. Elle rajoute qu'elle ne connaît pas la société, ni même M. [...]. Je lui ai mentionné que sur le mail, elle n'avait pas stipulé que l'on ne devait plus travailler avec I. _____ SA, raison de mes deux bons de commandes. A ce sujet, quand elle

prétend que je l'ai mal comprise quant à ses propos de m'interdire de travailler avec I. _____ SA, c'est totalement erroné. Elle m'a dit de vive voix qu'elle ne voulait plus que je travaille avec cette entreprise et ce à plusieurs reprises. D'ailleurs, elle a relevé que j'étais la seule à travailler avec I. _____ SA (ce n'est pas tout à fait exact) et qu'elle ne comprenait pas pourquoi je travaille avec elle. A chaque fois, elle a trouvé un prétexte différent et quand elle parle, il y a beaucoup d'agressivité et s'exprime avec une telle rage et colère, état de fait que je ne saisis pas à ce jour. [...] Chaque jour qui passe me donne l'impression qu'elle a une rage, une colère du fait que vous ne m'interdisiez pas de travailler avec I. _____ SA, d'où sa réaction pour 2012 ! Ce qui m'interpelle, c'est son acharnement sur cette entreprise qu'elle prétend ne pas connaître. Ce qui me surprend également, c'est que la directive de ne plus travailler sur 2011 avec I. _____ SA n'est pas la même pour tout le monde. Pour votre information, je ne prends parti de personne, j'essaie juste de comprendre le pourquoi de ces réactions vives tant à mon égard qu'à l'égard de certaines entreprises avec qui je collabore depuis quelques années. »

Au mois de novembre 2011, Y. _____ a confirmé qu'I. _____ SA à faire partie des cocontractants agréés de M. _____ SA pour l'année 2012.

Toujours en novembre 2011, un litige est survenu entre I. _____ SA et M. _____ SA en raison de propos tenus par G. _____. I. _____ SA a déposé contre celle-ci une plainte pénale pour diffamation, pour finalement la retirer lors de l'audience du Tribunal de police de l'arrondissement de Lausanne du 17 mars 2014.

12. Le 16 janvier 2012, [...], directeur de [...], a adressé un courriel à G. _____. Il s'y plaignait notamment qu'il avait dû envoyer maints courriels pour obtenir un premier projet de contrat de bail – plus de vingt courriels adressés par lui à V. _____ et [...], autant par son adjoint, ainsi que de nombreux téléphones –, qu'alors que tout devait être réglé à la fin du mois de novembre 2011, il avait fallu appeler avec insistance pour recevoir finalement un contrat de bail le 13 janvier 2012, adressé par courriel et non par courrier, qu'il n'avait dès lors pas été possible de verser la garantie pour l'état des lieux fixé au lundi 16 janvier 2012. [...] a ajouté ce qui suit :

« A cela, ajoutez qu'une demande d'augmentation de l'ampérage de mon autre dépôt pris mi-juin à la même adresse vous a été adressée lors de la signature du bail concerné, afin de pouvoir faire

fonctionner la seule machine de production présente, a été exécutée mi décembre avec qui plus est un email évoquant la surprise que je vous stresse afin de pouvoir travailler ; la non réception du contrat de bail de la halle de stockage à ce jour ; le changement, à trois reprises, du prix de la halle de stockage (...); j'ai demandé une séance avec Messieurs [...] et [...] et Madame V._____, dont seuls ces messieurs et moi-même nous sommes réunis à table ; la non réponse à mon envoi en recommandé du 8 décembre 2011 afin de préparer l'état des lieux et la remise en état malgré un mail de votre part qui annonce une réponse ; la transmission fin décembre des bvr pour payer les loyers du dépôt et des bureaux à 3-4 jours d'intervalle, alors même que j'ai mentionné à trois reprises, au minimum, que cela doit m'être parvenu avant le 15 pour que je paie quoi que ce soit !!! »

13. Le 31 janvier 2012, Y._____ a adressé à V._____ un courriel dont la teneur est la suivante :

« Je prends les devants !
Merci de planifier dès maintenant l'entier de vos vacances 2011-2012, cette fois je veux être certain que vous allez tout prendre.
Merci par avance. »

14. Le 29 mars 2012, G._____ et Y._____, pour M._____ SA, ont remis en mains propres à l'assistant de V._____, [...], un courrier dont la teneur est notamment la suivante :

« [...] les réclamations suivantes ont été soulevées avec une grande intensité, soit :
Objectifs non atteints
Performance insuffisante
Constant retard dans le travail
En effet, le rattrapage dans le traitement des anciens dossiers, lequel était réparti en trois échéances (fin décembre 2011, fin janvier 2012 et mi-mars 2012) n'est pas respecté. Le retard dans le classement n'a pas évolué. L'établissement des baux à loyer pour les futurs bâtiments sis à [...] ne sont pas encore envoyés.
Nous vous fixons un délai jusqu'au 30 avril 2012 pour être à jour dans les correspondances et réponses diverses. Pour le classement, nous portons le délai au 31 mai 2012, quant aux baux pour [...], le délai est au 2 avril 2012. Au cas où vous n'y parviendrez pas, nous serons obligés d'envisager d'autres mesures. »

15. Au cours de ses années de travail auprès de M._____ SA, V._____ gérait 830 lots. Il s'agissait là d'une quantité normale. En effet, à la même période, M. [...] s'occupait de 524 lots, sans l'aide d'un assistant, M. [...] était responsable de 848 objets et M. [...] gérait 1'094 lots. V._____ a toutefois accumulé des retards conséquents dans le traitement de ses dossiers. G._____, entendue comme témoin, a précisé que celle-ci avait hérité ce retard d'autres gérants, mais que le retard se

creusait. Certains dossiers accusaient même un retard de plus d'une année.

V._____ était très méticuleuse et pointilleuse, ce qui contribuait à l'augmentation de sa charge de travail et à l'accumulation de retard. Elle faisait refaire à ses assistants des courriers qu'elle avait à cœur de corriger plusieurs fois, les surveillait et contrôlait tout de manière générale. En cinq ans, pas moins de cinq de ses assistants se sont succédé, à savoir [...], [...], [...], [...] et [...]. V._____ était la seule gérante à connaître un tel taux de rotation. Les départs successifs des assistants étaient en grande partie dus au comportement de V._____. Ils ont de surcroît contribué aux retards qui lui ont été reprochés.

16. Le 25 avril 2012, M._____ SA a adressé à V._____ un courrier confirmant la résiliation de son contrat de travail pour la prochaine échéance, soit pour le 31 juillet 2012. L'employeur y a notamment indiqué à son employée que « les retards récurrents dans votre travail ainsi que l'insatisfaction de votre principal client nous contraignent à cette décision ».

V._____ s'est opposée à son licenciement par lettre du 25 juillet 2012, estimant que le motif invoqué était « erroné et par conséquent abusif » et réclamant, sur la base de l'art. 336a CO, une indemnité correspondant à cinq mois de salaire, ainsi que le montant de 100'000 fr. à titre de remboursement de ses heures supplémentaires.

17. V._____ a été en incapacité de travail à 100% du 26 juin au 31 octobre 2012.

Par courrier du 16 novembre 2012, la société a confirmé à son employée avoir pris note de son incapacité de travail et a indiqué avoir versé son salaire du 26 juin au 25 juillet 2012 (trente jours) avec les salaires de juin et de juillet 2012 et la perte de gain maladie du 26 juillet au 30 septembre 2012 en date du 25 octobre 2012, la perte de gain maladie du 1^{er} au 31 octobre 2012 devant être versée le 23 novembre

2012. Elle a en outre précisé qu'à sa connaissance, V._____ était à nouveau pleinement apte au travail depuis le 1^{er} novembre 2012 et qu'elle était donc surprise de n'avoir eu aucune nouvelle de sa part. Elle l'a informée que, comme elle ne s'était pas présentée chez son employeur, son salaire ne lui serait plus versé après le 31 octobre 2012. Elle a encore précisé que, le délai de congé de V._____ ayant recommencé à courir dès le 1^{er} novembre 2012, la nouvelle date de fin de son contrat de travail était le 31 décembre 2012.

18. Le 16 novembre 2012, [...] a adressé au conseil de M._____ SA un courrier dont la teneur est notamment la suivante :

« Madame V._____ reste toutefois encore dans l'attente des versements, à réception de la présente, pour le mois d'octobre 2012, ainsi que du décompte final, lequel devra tenir compte du fait que le délai de congé avait été suspendu durant l'incapacité de travail, et qu'il n'a recommencé à courir que le 1^{er} novembre 2012, pour finalement se terminer le 31 décembre 2012. Il s'agira par ailleurs de tenir compte du 13^{ème} salaire.
Je prends note que Madame V._____ est libérée de son obligation de travailler. »

Par courrier du 20 novembre 2012, le conseil de M._____ SA a répondu que V._____ n'avait pas été libérée de son obligation de travailler, ce sur quoi son attention avait déjà été attirée.

19. Le 14 décembre 2012, M._____ SA a adressé à V._____ son décompte de salaire et vacances pour le mois de décembre 2012. Elle lui a ainsi versé un montant brut de 9'909 fr. 90, soit 436 fr. 15 de 13^e salaire et 9'473 fr. 75 de solde de vacances (soit 26,5 jours).

M._____ SA n'a versé aucune prestation pour la période courant du 7 au 31 décembre 2012, soit vingt-cinq jours de calendrier (dix-sept jours ouvrés) et n'a pas tenu compte du droit aux vacances de V._____ au-delà du 31 octobre 2012.

20. Dans un certificat médical du 10 janvier 2013, le Dr [...] a indiqué que V._____ était tombée malade à la suite d'un conflit dans son milieu de travail. Il a ajouté que son état de santé s'était amélioré et

qu'elle était en mesure de reprendre une activité professionnelle à 100% chez un nouvel employeur dès le 16 décembre 2012, à l'exclusion de son ancien employeur M._____ SA, tenant compte de son état encore vulnérable, de la situation vécue chez ce dernier et du risque de récurrence de sa maladie si elle se retrouvait dans le même milieu.

21. En cours d'instance, une expertise a été confiée à Romain Roubaty, du CINC (Centre d'investigation numérique et de cryptologie). L'expert a rendu son rapport, qui a été reçu au greffe de céans le 4 mai 2016.

Les démarches entreprises et décrites dans son rapport n'ont pas permis à l'expert de confirmer ou d'infirmer les allégués qui lui ont été soumis. L'expert est arrivé à la conclusion qu'il n'existait en l'état aucune trace informatique permettant de retracer l'activité de V._____ de manière à constater une durée de travail quotidienne, hebdomadaire ou annuelle.

22. Par requête de conciliation du 29 juin 2013, V._____ a ouvert action contre M._____ SA auprès de la Chambre patrimoniale cantonale. La conciliation n'ayant pas abouti, une autorisation de procéder lui a été délivrée le 20 août 2013.

Par demande du 15 novembre 2013, V._____ a conclu à ce que M._____ SA soit condamnée à lui verser 25'000 fr. net à titre d'indemnité pour licenciement abusif, 385'645 fr. 60 brut à titre d'heures supplémentaires, 6'077 fr. 75 brut à titre de complément de salaire pour décembre 2012 et 1'430 fr. brut à titre de vacances non prises, le tout sous suite d'intérêts moratoires à 5 % dès le 31 décembre 2012 et à lui fournir un certificat de travail conforme aux exigences du Code des obligations, ainsi qu'une attestation LACI conforme à ses revenus, M._____ SA étant déboutée de toutes autres ou plus amples conclusions.

Par réponse du 20 mai 2014, M._____ SA a conclu, avec suite de frais et dépens, au rejet des conclusions de la demande du 15 novembre 2013.

La demanderesse a déposé des déterminations le 30 septembre 2014.

Dans la phase d'instruction, trois personnes ont été interrogées en qualité de parties et douze témoins ont été entendus.

L'audience de plaidoiries finales a eu lieu le 26 avril 2017 en présence de V._____, assistée de son conseil, et de Y._____, pour M._____ SA, assisté de son conseil.

En droit :

1. L'appel est recevable contre les décisions finales de première instance pour autant que la valeur litigieuse, dans les causes exclusivement patrimoniales, soit de 10'000 fr. au moins (art. 308 al. 1 let. a et al. 2 CPC [Code de procédure civile du 19 décembre 2008 ; RS 272]). L'appel doit être introduit dans les trente jours à compter de la notification de la décision motivée auprès de l'instance d'appel (art. 311 CPC), soit en l'occurrence de la Cour d'appel civile (art. 84 al. 1 LOJV [loi d'organisation judiciaire du 12 décembre 1979 ; RS 173.01]).

Formé en temps utile par une partie qui a un intérêt digne de protection (art. 59 al. 2 let. a CPC), dans une cause patrimoniale dont la valeur litigieuse est 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. Elle peut revoir librement l'appréciation des faits sur la base des preuves administrées en première instance (JdT 2011 III 43 consid. 2 et les références).

3.

3.1 L'appelante soutient que le congé serait abusif, car il lui aurait été signifié parce qu'elle s'était plainte du harcèlement qu'elle aurait subi de la part de sa supérieure, notamment en ce qui concernait l'adjudication de travaux à la maison I. _____ SA. Contrairement à ce qui a été retenu par les premiers juges, l'atteinte à sa personnalité aurait été établie car elle résulterait du certificat médical produit sous pièce 19. Pour l'appelante, une maladie dont la conséquence est une incapacité de travail de six mois constituerait une atteinte à l'intégrité. En outre, le motif invoqué par l'intimée à l'appui du licenciement, à savoir à cause du mandat [...], serait manifestement faux. Enfin, l'intimée se serait accommodée des retards accumulés.

3.2

3.2.1 Selon l'art. 335 al. 1 CO, le contrat de travail conclu pour une durée indéterminée peut être résilié par chacune des parties. En droit suisse du travail, la liberté de la résiliation prévaut, de sorte que, pour être valable, un congé n'a en principe pas besoin de reposer sur un motif particulier. Le droit de chaque cocontractant de mettre unilatéralement fin au contrat est toutefois limité par les dispositions sur le congé abusif (art. 336 ss CO) (ATF 132 III 115 consid. 2.1 ; ATF 131 III 535 consid. 4.1).

L'art. 336 al. 1 et 2 CO contient une liste non exhaustive de cas dans lesquels la résiliation est abusive (ATF 132 III 115 consid. 2.1). Un abus du droit de mettre un terme au contrat de travail peut également se rencontrer dans d'autres situations, qui apparaissent comparables, par leur gravité, aux cas expressément envisagés à l'art. 336 CO (ATF 132 III 115 consid. 2.1 ; ATF 131 III 535 consid. 4.1 et 4.2).

Le caractère abusif d'une résiliation peut découler non seulement de ses motifs, mais également de la façon dont la partie qui met fin au contrat exerce son droit. Même lorsqu'elle résilie un contrat de manière légitime, la partie doit exercer son droit avec des égards. En particulier, elle ne peut pas se livrer à un double jeu, contrevenant de manière caractéristique au principe de la bonne foi. Ainsi, une violation grossière du contrat, par exemple une atteinte grave au droit de la personnalité (cf. art. 328 CO) dans le contexte d'une résiliation, peut faire apparaître le congé comme abusif (ATF 132 III 115 consid. 2.2 ; ATF 131 III 535 consid. 4.2 ; ATF 125 III 70 consid. 2b). Une incapacité de travail subséquente à l'annonce de résiliation ne suffit toutefois pas à établir l'illicéité du comportement de l'employeur (CACI 14 mars 2014/128 consid. 4.d).

3.2.2 Afin de pouvoir dire si un congé est abusif, il faut se fonder sur son motif réel (TF 4A_408/2010 du 7 octobre 2010 consid. 2.3). Déterminer le motif d'une résiliation est une question de fait (ATF 136 III 513 consid. 2.3 ; ATF 131 III 535 consid. 4.3 ; ATF 130 III 699 consid. 4.1).

Il n'y a pas de présomption légale du caractère abusif d'un congé lorsque la motivation invoquée est fautive. La violation de l'obligation de motiver (art. 335 al. 2 CO) ne peut entraîner que des sanctions indirectes dans le procès opposant employeur et travailleur, que ce soit au niveau de la répartition des frais et dépens ou de l'appréciation des preuves (ATF 121 III 60 consid. 3b). Sur ce dernier point, le Tribunal fédéral a admis précisément que le juge pouvait présumer en fait l'existence d'un congé abusif lorsque l'employé parvenait à présenter des indices suffisants pour faire apparaître comme non réel le motif avancé par l'employeur. Cet allègement de la preuve permet de tenir compte des difficultés qu'il peut y avoir à apporter la preuve du motif réel du licenciement (ATF 130 III 699 consid. 4.1 et les arrêts cités ; TF 4C.282/2006 du 1^{er} mars 2017 consid. 4.3).

Si cette présomption facilite la preuve, elle n'a cependant pas pour effet d'en renverser le fardeau. Elle constitue, en définitive, une sorte

de « preuve par indices ». 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 4A_485/2016 et 4A_491/2016 du 28 avril 2017 consid. 2.3 ; TF 4A_190/2011 du 6 juin 2011 consid. 2.2 et les références, publié in JdT 2012 II 206).

De son côté, l'employeur ne peut pas rester inactif ; il n'a pas d'autre issue que de fournir des preuves à l'appui de ses propres allégations quant au motif du congé (ATF 130 III 699 consid. 4.1 ; TF 4C.27/1992 du 30 juin 1992, publié in SJ 1993 p. 360, consid. 3a, confirmé in TF 4C.262/2003 du 4 novembre 2003, consid. 3.2 ; TF 4C.121/2001 du 16 octobre 2001, consid. 3b).

Si l'employé parvient à faire apparaître les motifs invoqués par l'employeur comme non réels, et si, en plus, le motif véritable du licenciement est établi, c'est bien ce motif-ci qui est déterminant pour juger du caractère abusif ou non de la résiliation. Le fait que les motifs avancés par l'employeur étaient des prétextes ne revêt alors plus aucune pertinence. En particulier, un licenciement signifié pour un motif, par hypothèse licite, ne saurait devenir abusif parce que l'employeur a invoqué - faussement - d'autres motifs (TF 4C.282/2006 du 1^{er} mars 2017 consid. 4.3).

3.2.3 Aux termes de l'art. 336 al. 1 let. d CO, le congé est abusif lorsqu'il est donné par une partie parce que l'autre partie fait valoir de bonne foi des prétentions résultant du contrat de travail. Cette disposition vise le congé-représailles (Brunner/Bühler/Waeber, Commentaire du contrat de travail, 3^e éd., Lausanne, 2011, n° 7 ad art. 336 CO) et tend en particulier à empêcher que le licenciement soit utilisé pour punir le salarié d'avoir fait valoir de bonne foi des prétentions auprès de son employeur, peu importe du reste qu'elles soient réellement fondées (TF 4C.237/2005 du 27 octobre 2005 consid. 2.2 et les nombreuses références). S'il n'est pas nécessaire que les prétentions émises par le travailleur aient été seules à l'origine de la résiliation, il doit s'agir néanmoins du motif déterminant. En d'autres termes, ce motif doit avoir essentiellement

influencé la décision de l'employeur de licencier ; il faut ainsi un rapport de causalité entre les prétentions émises et le congé signifié au salarié (TF 4C.27/1992 du 30 juin 1992 consid. 3a, in SJ 1993 p. 360). L'incidence respective des divers motifs de résiliation en concours est une question qui relève de la causalité naturelle (ATF 130 III 699 consid. 4.1).

En résumé, un travailleur n'est protégé contre un congé-représailles (art. 336 al. 1 let. d CO) que s'il peut supposer de bonne foi que les prétentions qu'il fait valoir sont fondées. Il n'est pas nécessaire qu'elles le soient effectivement. La résiliation n'est toutefois pas abusive dès lors que l'employé fait valoir des prétentions qui n'ont joué aucun rôle causal dans la décision de le licencier (ATF 136 III 513 consid. 2.4 et 2.6).

3.3 En l'espèce, les causes du licenciement invoquées par l'employeur sont les retards récurrents dans le travail et l'insatisfaction du principal client. Contrairement à ce que semble soutenir l'appelante, la lettre de licenciement ne mentionne pas le mandat [...], si bien que les déclarations du témoin G. _____ ne sont d'aucune utilité. L'insatisfaction de certains clients ressort à tout le moins de l'ensemble du dossier – notamment les courriels J. _____ des 1^{er} février, 21 mars et 8 avril 2011, le courriel de H. _____ à sa propriétaire le 23 juin 2011, celui de N. _____ le 22 août 2011, etc. –, de même que le retard chronique de l'intéressée dans la gestion de ses dossiers. Ces motifs sont donc bien réels.

Contrairement aux allégations de l'appelante, le simple fait qu'elle se soit retrouvée en incapacité de travail après la signification du congé ne démontre pas que le licenciement serait abusif sur le fond ou quant à la manière dont il a été signifié, conformément aux principes exposés ci-dessus.

Il est enfin inexact de prétendre que l'intimée se serait accommodée des retards accumulés, étant noté à cet égard que l'appelante ne conteste pas avoir accumulé du retard. D'une part, l'intimée avait proposé à l'appelante de transférer certains de ses dossiers à d'autres gérants pour alléger sa tâche, ce que cette dernière avait

refusé. D'autre part, il ressort d'un courrier de l'intimée du 29 mars 2012 que des délais ont été impartis à l'assistant de l'appelante en vue de combler le retard pris dans le traitement des dossiers.

Au vu de ce qui précède, c'est à juste titre que les premiers juges ont retenu que le licenciement n'était pas abusif. La prétention de l'appelante tendant à l'octroi d'une indemnité doit dès lors être rejetée.

4.

4.1 L'appelante fait valoir que ce serait à tort que les premiers juges ont retenu que les salaires des mois de novembre et décembre 2012 n'étaient pas dus. Elle invoque une mauvaise appréciation des preuves et fait valoir que si elle n'était pas venue travailler durant cette période, ce serait parce qu'elle était encore en incapacité de travail, comme l'établirait le certificat médical produit sous pièce 19.

4.2 Aux termes de l'art. 336c al. 1 let. b CO, après le temps d'essai, l'employeur ne peut pas résilier le contrat pendant une incapacité de travail totale ou partielle résultant d'une maladie ou d'un accident non imputables à la faute du travailleur, et cela, durant 30 jours au cours de la première année de service, durant 90 jours de la deuxième à la cinquième année de service et durant 180 jours à partir de la sixième année de service (al. 1 let. b). Le congé donné pendant cette période est nul (art. 336c al. 2 CO).

4.3 En l'espèce, contrairement aux affirmations de l'appelante, les premiers juges ont tenu compte du certificat médical du 10 janvier 2013. Ils ont en effet expliqué pour quel motif ils ne retenaient pas une incapacité de travail pendant ces deux mois, à savoir que les parties avaient toutes les deux allégué et admis en procédure que l'appelante avait été en incapacité de travail à 100 % du 26 juin au 31 octobre 2012, ce que cette dernière ne conteste d'ailleurs pas. Cela résulte en particulier du courrier du 16 novembre 2012 de la protection juridique de l'appelante. Le certificat de travail en cause, établi plus de deux mois après la fin de

l'incapacité de travail, n'était par conséquent pas susceptible de changer la durée de l'incapacité admise par les parties.

L'appelante ne peut pas prétendre au paiement du salaire au-delà du 31 octobre 2012 et le jugement querellé peut être confirmé sur ce point.

5.

5.1 L'appelante conteste enfin qu'elle n'aurait pas établi le nombre d'heures supplémentaires effectuées. Elle relève que la citation du règlement afférent au travail supplémentaire serait erronée. Elle a en outre requis de l'intimée l'apport des données informatiques relatives à son activité en ses locaux, pièces que l'intimée a admis détenir. Or la destruction de ces pièces par l'intimée serait restée sans conséquence. L'appelante y voit dès lors une violation de son droit à la preuve. Le directeur de l'intimée aurait admis qu'il voyait bien qu'elle travaillait plus que la moyenne, sans pouvoir quantifier le nombre d'heures réelles. Sa supérieure ne lui aurait jamais dit de ne pas faire d'heures supplémentaires alors qu'elle savait qu'elle en faisait. Si la quotité ne pouvait pas être établie précisément par le Tribunal, alors il lui appartenait d'« établir une cote mal taillée et trancher la prétention en tenant compte du refus injustifié de M. _____ SA de collaborer à l'administration des preuves ».

5.2

5.2.1 Les heures supplémentaires représentent la différence positive entre le temps de travail convenu ou habituel et le temps de travail effectif (ATF 116 II 69 consid. 4a, résumé in JdT 1990 I 384 ; Müller, Die rechtliche Behandlung der Überstundenarbeit, thèse Zurich 1986, p. 4 ; Rehbindler, Commentaire bernois, n. 1 ad art. 321c CO). La rétribution des heures supplémentaires dépassant l'horaire contractuel est réglée par l'art. 321c CO. Lorsque l'accomplissement d'heures supplémentaires est expressément ordonné par l'employeur, il n'y a pas de place pour une contestation relative à leur justification et à leur ampleur. Le travailleur

agit en conformité avec une instruction expresse de son employeur, au vu et au su de ce dernier. A cette situation, il faut assimiler le cas où des heures supplémentaires sont objectivement nécessaires et où l'employeur a suffisamment d'indices lui permettant de constater que le temps de travail convenu ou habituel ne suffit pas pour exécuter les tâches confiées. Dans ce cas, les heures supplémentaires doivent être traitées comme si elles avaient été expressément ordonnées par l'employeur (TF 4A_46/2008 du 30 avril 2008 ; TF 4A_464/2007 du 8 janvier 2008 consid. 3 ; Carruzzo, Le contrat individuel de travail, Commentaire des art. 319 à 341 du Code des obligations, n. 4 ad art. 321c CO).

Ce n'est que si le travailleur prend l'initiative d'accomplir des heures supplémentaires contrairement à la volonté de son employeur ou à son insu que la qualification d'heures supplémentaires au sens de l'art. 321c CO prête à discussion (ATF 116 II 69 consid. 4b, résumé in JdT 1990 I 384 ; Staehelin, Commentaire zurichois, n. 10 ad art. 321c CO). Elles ne constituent alors des heures supplémentaires que si elles sont objectivement accomplies dans l'intérêt de l'employeur, qu'elles sont justifiées et qu'elles sont portées à la connaissance de ce dernier ou qu'il ne peut ignorer leur accomplissement. Ne constituent pas des heures supplémentaires celles qui sont accomplies spontanément par le travailleur, contrairement à la volonté de l'employeur ou à son insu, sans que des circonstances exceptionnelles les justifient dans l'intérêt de l'employeur. Par exemple, le travailleur soucieux et inquiet, qui travaille régulièrement le soir, le week-end ou durant ses vacances, par seul souci de méticulosité, n'effectue pas des heures supplémentaires (TF 4C.92/2004 du 13 août 2004 consid. 3.2 ; Wyler/Heinzer, Droit du travail, 3^e éd., Berne 2014, pp. 93 et 101).

Dans l'hypothèse où l'employeur n'a pas connaissance de la nécessité d'effectuer des heures supplémentaires et où il n'a pas de raison de savoir que de telles heures supplémentaires ont été effectuées, le Tribunal fédéral admet que le fait d'accepter sans réserve le salaire habituel revient à renoncer à une indemnité pour les heures supplémentaires effectuées (ATF 129 III 171 consid. 2.3, JdT 2003 I 241).

Lorsque des heures supplémentaires sont objectivement nécessaires et justifiées, mais que l'employeur l'ignore, le travailleur doit les annoncer dans un délai utile, soit en principe avant la prochaine échéance de paiement du salaire (« in der ersten Lohnperiode »), de manière à ce que l'employeur puisse prendre les mesures organisationnelles pour éviter un travail supplémentaire à l'avenir, pour approuver lesdites heures ou s'y opposer (TF 4A_86/2007 du 5 juin 2007 consid. 4.2 ; ATF 129 III 171 consid. 2.3 ; TF 4C.337/2001 du 1^{er} mars 2002 consid. 2 ; Wyler/Heinzer, op. cit., p. 100). Au contraire, si l'employeur a connaissance de la nécessité d'effectuer des heures supplémentaires, le travailleur ne doit pas nécessairement les annoncer avant la prochaine échéance de paiement ; dans un tel cas, il est autorisé à attendre, avant d'annoncer les heures supplémentaires, de savoir si et dans quelles proportions à long terme il aura besoin de temps supplémentaire pour accomplir les tâches confiées (ATF 129 III 171 consid. 2.4).

5.2.2 Le fardeau de la preuve des heures de travail supplémentaires accomplies incombe au travailleur (TF 4C.14112006 du 24 août 2006 consid. 4.2.2). Il appartient au travailleur de prouver qu'il a effectué des heures supplémentaires et qu'elles ont été annoncées à l'employeur ou que celui-ci avait connaissance ou devait avoir connaissance de leur existence. Concrètement, le travailleur doit prouver que des heures dépassant l'horaire normal ont réellement été effectuées et qu'elles étaient nécessaires, dans l'intérêt de l'employeur, pour accomplir le travail demandé (Wyler/Heinzer, op. cit., p. 102).

Une preuve stricte étant à cet égard impossible, ou pouvant difficilement être exigée du travailleur, le fardeau de la preuve peut être allégé, par application analogique de l'art. 42 al. 2 CO ; dans un tel cas, le travailleur doit rendre vraisemblable le nombre d'heures accomplies (TF 4C_142/2005 du 15 juin 2006 consid. 5, publié in Jahrbuch des Schweizerischen Arbeitsrechts [JAR] 2007 pp. 281 ss). Afin toutefois de ne pas détourner la règle de la preuve résultant de l'art. 321c CO, le travailleur est tenu, en tant que cela peut être raisonnablement exigé de lui, d'alléguer et de prouver toutes les circonstances propres à évaluer le

nombre desdites heures supplémentaires. La conclusion que les heures supplémentaires ont été effectuées dans la mesure alléguée doit s'imposer au juge avec une certaine force (TF 4A_431/2008 du 12 janvier 2009 consid. 5.2.1 ; TF 4A_86/2008 du 23 septembre 2008 consid. 4.2 ; TF 4C_141/2006 du 24 août 2006 consid. 4.2.2 et les références citées).

5.2.3 L'art. 321c CO prévoit que les heures supplémentaires sont compensées en nature ou en espèces ; plus précisément, l'employeur peut, avec l'accord du travailleur, compenser les heures de travail supplémentaires par un congé d'une durée au moins égale, qui doit être accordé au cours d'une période appropriée (al. 2). L'employeur est tenu de rétribuer les heures de travail supplémentaires qui ne sont pas compensées par un congé (al. 3). L'employeur ne peut pas imposer unilatéralement la compensation en nature (ATF 123 III 84 consid. 5a). Un accord du travailleur est nécessaire. Il incombe à l'employeur de prouver l'existence d'une telle convention, qui peut être tacite (TF 4A_611/2012 du 19 février 2013 consid. 3.2).

Selon la jurisprudence, en l'absence d'un accord formellement valable et antérieur à l'accomplissement des heures supplémentaires en cause, le droit à la rémunération de telles heures revêt un caractère impératif, si bien que l'art. 341 al. 1 CO (en lien avec l'art. 321c al. 3 CO) s'oppose à ce que le travailleur renonce à ses prétentions à ce titre pendant le contrat et le mois qui suit la fin de celui-ci (TF 4C.364/2001 du 19 juillet 2002 consid. 2.2 ; ATF 124 III 469 consid. 3a ; ATF 126 III 337 consid. 7b ; CACI 14 avril 2016/182 consid. 4.2).

5.2.4 Enfin, une distinction doit être faite entre les heures supplémentaires et le solde positif accumulé dans le contexte d'un horaire de travail flexible. Les parties peuvent convenir que le travailleur, dans un cadre prédéfini, détermine librement la durée de son temps de travail journalier, pourvu qu'à l'issue d'une période de référence, il ait accompli le nombre d'heures contractuellement dues. Généralement, des heures de présence obligatoire (plages « bloquées ») doivent être respectées, le travailleur pouvant s'organiser librement le reste du temps (TF

4A_611/2012 du 19 février 2013 consid. 3.2 ; Subilia/Duc, Droit du travail, 2010, n. 12 ad art. 321 CO). En contrepartie de cette autonomie, le travailleur a la responsabilité de récupérer à temps le solde de travail excédentaire qu'il a librement accumulé. S'il laisse croître ce solde positif dans une mesure importante, il assume le risque de ne pas pouvoir le compenser en cas de résiliation du contrat, laquelle peut survenir en tout temps. Une indemnisation du travail effectué en plus n'entre en considération que si les besoins de l'entreprise ou des directives de l'employeur empêchent le travailleur de récupérer ses heures en dehors des plages bloquées. Il ne s'agit alors plus de solde positif dans l'horaire flexible, mais de véritables heures supplémentaires (TF 4A_611/2012 du 19 février 2013 consid. 3.2 ; ATF 130 V 309 consid. 5.1.3). En pratique, il est souvent délicat de tracer la frontière entre les heures supplémentaires et le solde bénéficiaire dans le cadre d'un horaire flexible ; il faut garder à l'esprit que les premières sont imposées par les besoins de l'entreprise ou les directives de l'employeur, tandis que le solde excédentaire est librement accumulé par la volonté du travailleur. Et dans ce cas, une indemnisation du travail effectué en plus n'entre en considération que si les besoins de l'entreprise ou des directives de l'employeur empêchent le travailleur de récupérer ses heures en dehors des plages bloquées (TF 4A_611/2012 du 19 février 2013 consid. 3.2 et les références citées).

Dans l'arrêt ATF 130 V 309, le Tribunal fédéral a considéré qu'en présence d'un horaire flexible et vu la souveraineté du travailleur quant à l'organisation de son temps de travail, il appartenait à ce dernier de s'assurer qu'il fournissait son travail dans le cadre du nombre d'heures contractuellement dues. Ainsi, dans le cas où il effectuait, de sa propre initiative, du travail supplémentaire qui n'était pas ordonné par l'employeur ni rendu nécessaire par les besoins de l'entreprise, il devait compenser celui-ci pendant la période de référence. Un accord entre les parties aux termes duquel seul un nombre déterminé d'heures pouvait être reporté d'une période à l'autre était admissible : dans l'hypothèse où le travailleur dépassait cette marge, ses prétentions correspondantes (en compensation ou indemnisation) étaient ainsi perdues.

5.3 L'appelante a allégué en procédure qu'elle devait rattraper un retard important accumulé dans ses dossiers, qu'elle ne disposait pas de soutien efficace, ce qu'elle aurait mentionné à son supérieur sans qu'il y donne suite, et qu'elle travaillait de 5h45 jusqu'à 20h00 sans prendre de pause du lundi au vendredi et le samedi de 7h00 à 12h00 en sus. Elle aurait dûment averti l'intimée de ses dépassements. L'appelante aurait été dans l'impossibilité de prendre des vacances ou de compenser les heures supplémentaires en raison de sa charge de travail.

Pour tous ces allégués, l'appelante a offert la preuve par témoin et audition des parties, par la réquisition de production de la pièce 51 - soit l'impression de ses calendriers Outlook - et par expertise. L'expert mis en œuvre en cours de procédure n'a pas pu confirmer ou infirmer les allégués qui lui étaient soumis ; il a constaté qu'il n'existait en l'état aucune trace informatique permettant de retracer l'activité de l'employée de manière à constater une durée de travail quotidienne, hebdomadaire ou annuelle. Quant à la pièce requise, l'intimée a expliqué que les calendriers Outlook étaient des documents personnels qui avaient été détruits dans le mois suivant la fin des rapports de travail, conformément aux directives internes dont l'appelante avait connaissance. Ces deux éléments de preuves n'ont ainsi pas permis de prouver les allégués de l'appelante.

Il résulte des auditions anticipées des parties et des témoignages que l'appelante arrivait entre 6h30 et 7h00 le matin, qu'elle ne prenait pas une véritable pause à midi et qu'elle était souvent encore là après 17h00. Aucun n'a toutefois pu confirmer la présence de l'appelante le samedi matin. L'intimée avait par conséquent suffisamment d'indices pour constater que le temps de travail convenu de 42 heures ne suffisait pas à accomplir les tâches confiées. Un autre gérant senior s'est d'ailleurs trouvé dans la même situation que l'appelante. Il semblerait qu'il s'agissait d'une culture d'entreprise, ce qui pourrait expliquer que l'appelante n'ait pas souhaité être déchargée d'un certain nombre de dossiers. Elle n'a donc pas pris l'initiative d'accomplir ces heures contre la volonté de son employeur mais bien avec son accord tacite, celui-ci ne

pouvant pas ignorer la charge de travail qui incombait à son employée – l'appelante gérait un parc immobilier important, avec mission de résorber le retard accumulé par ses prédécesseurs.

D'un autre côté, l'appelante avait le profil de l'employé soucieux et méticuleux et, dans une certaine mesure, les heures de travail supplémentaires effectuées n'étaient pas indispensables. Il résulte en effet des déclarations des témoins que l'appelante faisait refaire à ses assistants des courriers qu'elle corrigeait à plusieurs reprises, qu'elle les surveillait et contrôlait tout de manière générale. En cinq ans, au vu de son comportement, l'appelante a eu cinq assistants différents – soit un taux de rotation supérieur à celui de ses collègues –, ce qui a contribué aux retards qui lui étaient reprochés.

Cela étant, si l'on peut admettre que l'employeur avait suffisamment d'indices sur la nécessité des heures supplémentaires effectuées par l'appelante et que celle-ci n'avait donc pas à les annoncer dans la première période de salaire (« in der ersten Lohnperiode »), l'appelante ne pouvait toutefois pas attendre aussi longtemps, soit la fin des rapports de travail, pour réclamer plus de 7'000 heures de travail supplémentaires effectuées depuis 2007 (cf. ATF 129 III 171 consid. 2.3, cité *supra* consid. 5.2.1).

Ce dernier moyen doit également être rejeté.

6. Pour ces motifs, l'appel doit être rejeté selon le mode procédural de l'art. 312 al. 1 CPC et le jugement entrepris confirmé.

Les frais judiciaires de deuxième instance, arrêtés à 4'714 fr. (art. 62 al. 1 TFJC [tarif du 28 septembre 2010 des frais judiciaires civils ; RSV 270.11.5]), seront mis à la charge de l'appelante, qui succombe (art. 106 al. 1 CPC).

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

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 4'714 fr., sont mis à la charge de l'appelante V._____.
- IV.** L'arrêt est exécutoire.

Le président :

La greffière :

Du

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

- Me Yves Nidegger (pour V._____),
- Me Christian Favre (pour M._____ SA),
et communiqué, par l'envoi de photocopies, à :
- Mme la Présidente de la Chambre patrimoniale cantonale.

La Cour d'appel civile considère que la valeur litigieuse est supérieure à 30'000 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 :