

COUR D'APPEL CIVILE

Arrêt du 18 février 2019

Composition : M. ABRECHT, président
M. Colombini et Mme Kühnlein, juges
Greffière : Mme Logoz

**Art. 106 al. 1 et 2, 152 al. 1 CPC ; 42 al. 2, 49 al. 1, 104 al. 1, 321c,
336, 336a al. 1 et 2, 339 al. 1 CO**

Statuant sur l'appel interjeté par **J.**_____, à [...],
demanderesse, et sur l'appel joint interjeté par **B.**_____, à [...],
défenderesse, contre le jugement rendu le 17 janvier 2018 par la Chambre
patrimoniale cantonale dans la cause divisant les parties entre elles, la
Cour d'appel civile du Tribunal cantonal considère :

En fait :

A. Par jugement du 17 janvier 2018, dont les considérants écrits ont été adressés pour notification aux conseils des parties le 21 mars 2018, la Chambre patrimoniale cantonale a dit que la défenderesse B._____ devait immédiat paiement à la demanderesse J._____ des sommes de 5'588 fr. 50, avec intérêts à 5% l'an dès le 1^{er} novembre 2013 (I), de 7'200 fr., avec intérêts à 5% l'an dès le 1^{er} novembre 2013 (II), et de 5'000 fr., avec intérêts à 5% l'an dès le 1^{er} novembre 2013 (III), a dit que les frais judiciaires, arrêtés à 13'330 fr., étaient laissés à la charge de l'Etat, pour la demanderesse, à hauteur de 8'886 fr. 65, et mis à la charge de la défenderesse à hauteur de 4'443 fr. 35 (IV), a dit que la défenderesse rembourserait à la demanderesse la somme de 400 fr. versée au titre des frais de la procédure de conciliation (V), a dit que l'indemnité d'office de Me Christian Giauque, conseil de la demanderesse, était arrêtée à 10'971 fr., débours et TVA inclus, pour la période du 7 décembre 2015 au 10 janvier 2018 (VI), a dit que la demanderesse, bénéficiaire de l'assistance judiciaire, était, dans la mesure de l'art. 123 CPC (Code de procédure civile du 19 décembre 2008 ; RS 272), tenue au remboursement des frais judiciaires et de l'indemnité à son conseil d'office, mis à la charge de l'Etat (VII), a dit que la demanderesse verserait à la défenderesse la somme de 6'737 fr. 50 à titre de dépens (VIII) et a rejeté toutes autres ou plus amples conclusions (IX).

En droit, les premiers juges ont retenu, s'agissant des heures supplémentaires accomplies par la demanderesse, que la défenderesse n'avait pas établi l'accord de la demanderesse relatif à la compensation des heures supplémentaires pendant la période de libération de travailler qui avait suivi le congé. La demanderesse avait dès lors droit à la rétribution, majorée d'un quart (art. 321c al. 3 CO [Code des obligations du 30 mars 1911 ; RS 220]), des heures supplémentaires figurant dans les décomptes produits par la défenderesse et signés par la demanderesse, ce qui correspondait à une créance de 5'588 fr. 50 pour les 158.36 heures

supplémentaires effectuées du 28 avril 2009 au 16 août 2013, la créance de la demanderesse pour les heures accomplies avant cette période étant prescrite (art. 128 ch. 3 CO). Pour le surplus, l'accomplissement des prétendues heures supplémentaires dépassant les 158.36 heures précitées n'avait pas été expressément ordonné par la défenderesse. Certes, celle-ci avait conscience de la surcharge de travail de la demanderesse, voire de l'accomplissement d'heures supplémentaires. La demanderesse n'avait cependant aucunement suivi la procédure interne relative à la rétribution des heures supplémentaires effectuées, qui figurait pourtant dans le règlement des rapports internes qu'elle avait signé, et n'avait notamment pas indiqué les heures supplémentaires réclamées en sus dans le programme informatique de décompte des heures supplémentaires. Elle avait bien indiqué qu'elle avait beaucoup d'étudiants lors des séances informelles de l'équipe d'« *internship* » mais pas qu'elle faisait des heures supplémentaires, et n'avait pas davantage fait état d'une surcharge de travail ou d'heures supplémentaires lors de ses entretiens d'évaluation annuels des années 2010 à 2012, indiquant au contraire être satisfaite, voire très satisfaite de sa situation dans son emploi et de ses collègues. Il y avait dès lors lieu de considérer que la demanderesse avait renoncé à la rétribution des heures supplémentaires dépassant celles consignées dans les décomptes précités.

En ce qui concerne le licenciement abusif invoqué par la demanderesse, les premiers juges ont retenu que le motif avancé par la défenderesse, à savoir la restructuration de l'équipe d'« *internship* », constituait un prétexte pour congédier la demanderesse et que c'était bien plutôt l'incertitude quant au retour de la demanderesse au travail en raison de sa maladie - et donc de ses incapacités successives de travail - qui avait décidé la défenderesse à se séparer de la demanderesse. Dès lors que cette dernière s'était trouvée en état d'épuisement professionnel par la faute de la défenderesse, qui n'avait pas pris les mesures lui incombant pour protéger la santé de la demanderesse, il y avait lieu d'admettre qu'elle avait été licenciée de manière abusive. Compte tenu du comportement relativement grave de la défenderesse, consistant à ignorer les plaintes de son employée relatives à sa surcharge de travail

puis à s'en séparer dès qu'elle montrait des signes de faiblesse, du fait qu'aucune faute ne pouvait être imputée à la demanderesse, de la durée des rapports de travail ainsi que de l'atteinte à la santé de la demanderesse, il se justifiait de lui allouer une indemnité de trois mois de salaire, ainsi arrêtée à 7'200 francs.

Quant à l'indemnité pour tort moral, il convenait de retenir qu'elle était réclamée en raison de la surcharge de travail que la demanderesse avait ressentie pendant son activité au sein de la défenderesse et du fait que cette dernière était, du moins partiellement, responsable de son burn-out. Dans la mesure où il ne ressortait pas du dossier que l'indemnité viserait à compenser les désagréments du congé lui-même, une indemnité pour tort moral pouvait lui être allouée en sus de l'indemnité pour licenciement abusif. Compte tenu des conséquences, sur la santé psychique de la demanderesse, de la violation par la défenderesse de son obligation de respecter la personnalité du travailleur, de la durée de l'atteinte ainsi que de sa gravité, il convenait de lui allouer une indemnité pour tort moral d'un montant de 5'000 francs.

B. **a)** Par acte du 4 mai 2018, J._____ a interjeté appel contre ce jugement, en concluant, sous suite de frais et dépens de première et deuxième instances, à la réforme des chiffres I à III de son dispositif en ce sens que B._____ soit condamnée à lui verser immédiatement un montant de 135'000 fr. bruts au titre des heures supplémentaires, sous déduction des charges sociales, plus intérêts à 5% l'an dès le 1^{er} janvier 2011 (I), ainsi qu'un montant de 16'200 fr. nets au titre d'indemnité pour licenciement abusif, plus intérêts à 5% l'an dès le 1^{er} novembre 2013 (II), et de 5'000 fr. nets au titre d'indemnité pour tort moral, plus intérêts à 5% l'an dès le 6 septembre 2011 (III). Subsidiairement, elle a conclu à l'annulation du jugement et au renvoi de la cause à l'autorité intimée pour complément d'instruction et nouvelle décision dans le sens des considérants.

Par avis du 11 mai 2018, la Juge déléguée de la Cour de céans a dispensé l'appelante de l'avance de frais et a réservé la décision définitive sur la demande d'assistance judiciaire contenue dans l'appel.

b) Le 20 juin 2018, B._____ a déposé un mémoire de réponse ainsi qu'un appel joint par lequel elle a conclu à la réforme des chiffres I à V et VIII de son dispositif en ce sens que l'indemnité qu'elle doit verser à la demanderesse au titre des heures supplémentaires soit fixée à 4'473 fr. 70 bruts, sous déduction des charges sociales, plus intérêts à 5% l'an dès le 1^{er} novembre 2013 (I), que les chiffres II et III soient supprimés (II et III), que les frais judiciaires de première instance soient mis à la charge de l'Etat, pour la demanderesse, à hauteur de 11'970 fr., et à la charge de la défenderesse à hauteur de 1'130 fr. (IV), que la défenderesse doive rembourser à la demanderesse la somme de 120 fr. versée au titre des frais de la procédure de conciliation (V) et que la demanderesse doive verser à la défenderesse la somme de 17'000 fr. à titre de dépens (VIII). Subsidiairement, elle a conclu à l'annulation du jugement et au renvoi de la cause aux premiers juges pour nouvelle décision dans le sens des considérants.

Le 9 juillet 2018, l'appelante par voie de jonction a versé l'avance de frais requise à hauteur de 733 francs.

Au pied de sa réponse du 12 novembre 2018, J._____ a confirmé les conclusions prises dans son mémoire d'appel et a conclu au rejet de celles prises dans l'appel joint déposé le 20 juin 2018.

Le 30 novembre 2018, B._____ a déposé des déterminations spontanées par lesquelles elle a confirmé les conclusions prises dans son appel joint du 20 juin 2018.

Le 19 décembre 2018, J._____ a déposé à son tour des brèves déterminations complémentaires.

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

1. a) La défenderesse B._____ est une société anonyme inscrite au Registre du commerce depuis le 14 octobre 1991, dont le siège se trouve à [...]. Elle a pour but l'exploitation d'écoles hôtelières, avec préparation et diffusion d'un enseignement théorique et pratique dans le domaine de l'hôtellerie, au sens le plus large, l'administration, la gérance, la vente et l'exploitation en tout genre dans le secteur de l'hôtellerie, de la restauration et du tourisme.

b) La demanderesse J._____ a été engagée par B._____, en qualité de professeure d'anglais à 50%, dès le 25 septembre 2006 et a signé à ce titre un premier contrat de travail le 2 octobre 2006, puis un deuxième le 16 janvier 2007. Les parties ont ensuite conclu le 3 mars 2008 un troisième contrat, par lequel la demanderesse a pris la fonction d'« *Internship Coordinator* » au sein de la défenderesse, soit de coordinatrice des stages d'étudiants à l'étranger, à un taux d'activité de 50% à compter du 1^{er} mars 2008.

Les rapports de travail étaient régis par un « *Règlement des rapports de travail* », établi par l'employeur en octobre 2006 et signé par la demanderesse le 12 octobre 2006, qui prévoyait à son art. 1^{er} que « *la durée du travail hebdomadaire est mentionnée dans le contrat* » et que « *les heures supplémentaires ne seront uniquement prises en considération que lorsqu'il y aura eu préalablement un accord avec le Doyen Académique. Elles seront rétribuées au tarif horaire convenu, sans supplément* ».

Ce règlement a ensuite été modifié en février 2008. Son art. 1^{er} prévoyait que « *la durée du travail hebdomadaire est de 42:30 heures, répartie sur 5 jours pour un taux d'occupation de 100%* » - soit de 21 heures et 15 minutes pour un temps partiel à 50% -, que « *en cas de surcroît de travail, l'employé est tenu d'exécuter des heures supplémentaires qui seront obligatoirement compensées en congé*

supplémentaire d'une durée équivalente » et que « les heures supplémentaires ne seront uniquement prises en considération que lorsqu'il y aura eu préalablement un accord avec le Doyen Académique ».

2. En sa qualité d'« *Internship Coordinator* », la demanderesse réalisait, à 50%, un salaire brut de 2'400 fr. par mois et percevait en outre une part variable de salaire pour les rapports de stage qu'elle rédigeait.

3. Lorsque la demanderesse travaillait pour la défenderesse, les étudiants de l'école devaient effectuer, durant leurs deux premières années, quatre mois de stage dans un établissement hôtelier, en Suisse ou à l'étranger. Les coordinateurs avaient pour mission principale de soutenir l'étudiant dans ses recherches et démarches auprès des établissements de la région de son intérêt, de lui trouver une place de stage et pendant son stage, d'assurer la coordination entre les étudiants et les divers établissements hôteliers.

4. Avant l'engagement de la demanderesse, la défenderesse employait trois coordinatrices à plein temps, deux pour les stages en Suisse et une pour ceux à l'étranger.

Par ailleurs, 50% du temps d'un stagiaire « *in house* » employé par la bibliothèque de la défenderesse était consacré au bureau des stages, afin de soutenir les coordinateurs, en particulier pour les stages internationaux. La demanderesse pouvait, tout comme ses collègues, faire appel à ce stagiaire pour lui déléguer des tâches. Une redistribution du suivi des stages s'effectuait de manière régulière entre les coordinateurs en fonction de leur charge de travail respective. Des séances informelles de l'équipe d'« *internship* » étaient régulièrement organisées, durant lesquelles les coordinateurs échangeaient sur leurs activités et leurs besoins d'aide. A ces occasions, la demanderesse a indiqué qu'elle avait beaucoup d'étudiants mais pas qu'elle faisait des heures supplémentaires.

5. La défenderesse ne favorise pas, dans la mesure du possible, l'accomplissement d'heures de travail en dehors des murs de

l'école, mais si de telles heures supplémentaires sont effectuées, elles peuvent être comptabilisées dans un programme informatique. En ce qui concerne le poste de coordinateur de stages occupé par la demanderesse, aucune raison particulière n'imposait l'accomplissement d'heures supplémentaires en dehors de l'horaire habituel de travail ou de l'enceinte de l'école, ce d'autant moins que les employés du bureau des stages devaient suivre des horaires fixes afin de répondre aux besoins des étudiants. La demanderesse n'a jamais formulé à son supérieur hiérarchique la requête de pouvoir effectuer son travail à domicile, faute de temps disponible à son bureau. Usuellement, elle arrivait à son bureau à 8h30 et n'était plus présente au retour de ses collègues après leur pause de midi.

6. Par courrier électronique du 7 janvier 2010, la demanderesse a écrit à O._____, son supérieur direct et directeur académique de la défenderesse, pour lui indiquer qu'elle avait en charge à mi-temps 56 étudiants, alors qu'un coordinateur à plein temps gérait en moyenne 41 étudiants, et qu'elle se sentait surchargée et sous-payée. Elle rappelait en outre dans ce courriel son cahier des charges et s'interrogeait sur la solution à trouver, sollicitant de O._____ ses commentaires.

7. Au début de l'année 2012, la demanderesse a demandé et obtenu un entretien avec Q._____, assistante au département des ressources humaines de la défenderesse, et lui a expliqué qu'elle trouvait qu'elle faisait trop d'heures. Cette dernière lui a indiqué qu'elle allait en faire rapport à O._____. Entendue en qualité de témoin, elle a déclaré ne pas se souvenir si elle l'avait fait et s'il y avait eu une suite.

8. Lors de ses entretiens d'évaluation annuels de 2010 et 2012, la demanderesse n'a pas fait état d'une surcharge de travail ou d'heures supplémentaires. Elle n'a en outre pas mentionné être victime de mobbing ou d'autres violations de sa personnalité par la défenderesse, indiquant au contraire être satisfaite - voire très satisfaite - de sa situation dans son emploi et de ses collègues (« *very happy with job and people I work with ; very comfortable ; overall happy with job and people I work*

with ; very comfortable»). S'agissant de l'organisation de son travail, O._____ a indiqué dans ces deux évaluations que malgré son temps partiel, la demanderesse réussissait à faire son travail à temps et à respecter les délais, qu'elle travaillait très efficacement (« *In spite of working part time, J._____ manages to get the work done on time and meeting the deadlines. She works very efficiently* »), accomplissait une grande charge de travail (« *Accomplished a huge work load* ») et supervisait le même nombre - si ce n'est davantage - d'étudiants que ses collègues à 100% (« *Supervising the same number (if not more) students as my colleagues who are 100%* »). Il indiquait également que la demanderesse changeait constamment ses heures de travail pour s'adapter aux événements de l'école ainsi qu'aux agendas des étudiants (« *Constantly changing working hours to accommodate [...] events and students agenda* »), mentionnant dans son évaluation de 2012 qu'elle gérait bien les imprévus et était ouverte au changement, parfois au détriment de sa vie familiale (« *Sylvia manages the unexpected well and remains open to change, sometimes at the expense of family life* »). Il indiquait enfin dans ces deux évaluations que le nombre de stages en Asie allait en augmentant (« *the number of internships in Asia is increasing* »).

9. En 2011, la demanderesse a consulté son médecin généraliste, la Dresse C._____, une première fois le 8 février pour une asthénie et une fatigue. Elle a consulté le 6 septembre suivant pour des douleurs thoraciques atypiques, probablement d'origine musculaire, dans un contexte de stress. Enfin, le 27 septembre 2011 et durant l'année 2012 (consultations peu fréquentes), elle a consulté pour des céphalées, des cervicalgies et un contrôle général.

10. a) La conférence « *International Recruitment Forum* » (« *IRF* ») est une conférence de recrutement pour l'ensemble des étudiants de toutes les écoles du groupe « [...]» (ci-après : [...]), dont la défenderesse fait partie. Plus d'une soixantaine de représentants de l'industrie hôtelière au sens large, des professionnels, ainsi que des recruteurs de petits et grands hôtels viennent deux fois par an à cette foire organisée en mars et en octobre. A cette occasion, des étudiants sur

le point de décrocher leurs diplômes sont recrutés pour des postes juniors et les étudiants en cours de formation sont engagés pour les postes de stages qui sont obligatoires dans leur cursus. Les coordinateurs de stages de toutes les écoles du groupe [...] sont impliqués dans cette conférence et y participent. De par la préparation et l'accompagnement des étudiants, ainsi que la très grande opportunité de contact et de réseau pour l'entretien de relations d'affaires fortes, il est important pour les coordinateurs de stages d'être présents à ces conférences, dont les dates sont connues plusieurs mois à l'avance.

b) Par courriel du 7 septembre 2012, la demanderesse a écrit à Z._____, responsable au niveau du groupe [...] des relations avec l'industrie hôtelière et notamment de la conférence IRF, qu'elle aimerait beaucoup assister à cette conférence qui offrait beaucoup de « *buzz* », de travail d'équipe et d'amusement (« *so much buzz, team-work and fun* »), mais qu'elle ne pourrait malheureusement pas participer à celle d'octobre 2012, précisant qu'elle avait essayé de modifier son agenda et de réarranger sa charge de travail mais que cela n'était pas possible. La défenderesse l'a convoquée à une conférence téléphonique pour en discuter. Z._____ a déploré son refus, estimant que cela n'était pas du tout dans l'esprit de l'entreprise.

11. Le 27 janvier 2013, la demanderesse s'est plainte par écrit auprès de la défenderesse d'avoir été dévalorisée et insultée par une collègue directe, expliquant que cette dernière l'avait accusée de ne travailler qu'à 30%, alors qu'elle estimait pour sa part que durant 6 ans, elle avait travaillé davantage qu'à 50% et que sa charge de travail était équivalente à celle d'un coordinateur de stages employé à 100%.

12. Le 1^{er} février 2013, la demanderesse a requis de K._____, responsable du Département développement de carrière du groupe [...] et employée dudit groupe depuis 2009, qu'elle lui communique le nombre moyen d'étudiants par coordinateur. Cette dernière lui a répondu que cela dépendait du semestre et du marché mais qu'en moyenne, un coordinateur supervisait 120 stagiaires pour l'Asie, 100 pour la Suisse, 80 pour l'Europe, 30 pour le Moyen-Orient et 40 pour les autres

marchés, précisant qu'un coordinateur ne devrait pas placer activement plus de 70 étudiants (« *each coordinator should not place actively more than 70 students* »). A cette époque-là, la demanderesse supervisait une cinquantaine d'étudiants pour l'Asie, une vingtaine pour l'Europe, une vingtaine pour le Moyen-Orient, 3 pour les Etats-Unis et 35 pour la Suisse.

13. A partir du 31 janvier 2013, la demanderesse a été suivie par la Dresse C._____ à un rythme mensuel, voire plus souvent. Elle a consulté fin janvier pour des symptômes d'épuisement et d'insomnie dans un contexte de conflit au travail. Son médecin l'a encouragée à débiter un suivi psychiatrique et la demanderesse s'est rendue à la consultation « *souffrance au travail* » du CHUV.

La demanderesse s'est trouvée en incapacité totale de travail du 1^{er} au 6 février 2013.

14. Le 7 février 2013, soit dès le retour au travail de la demanderesse, une séance avec sa hiérarchie a été organisée, avec pour objectif de trouver des solutions aux problèmes relationnels évoqués le 27 janvier 2013. La hiérarchie de la demanderesse a également rencontré, en date du 8 février 2013, sa collègue qui l'avait mise en cause et une nouvelle séance entre toutes les parties s'est encore tenue le 15 février 2013.

15. La demanderesse s'est trouvée en incapacité de travail partielle du 8 au 17 février 2013, puis totale d'un mois à compter du 14 mars 2013.

16. Par courriels du 21 avril 2013 adressés à O._____, la demanderesse lui a indiqué qu'elle réalisait maintenant qu'elle avait assumé durant sept ans la charge de travail d'un coordinateur de stages employé à 100%, ce qui était peut-être l'une des raisons de sa maladie, et lui a exposé qu'elle s'occupait de 75 étudiants à mi-temps, alors que ses trois collègues à plein temps avaient la charge de respectivement 75, 82 et 89 étudiants.

17. La demanderesse s'est ensuite trouvée en incapacité de travail totale d'un mois à compter du 22 avril 2013, d'un mois à compter du 10 mai 2013, d'un mois à compter du 10 juin 2013, ainsi que du 5 juillet au 15 août 2013.

Par certificat médical du 5 juillet 2013, que la demanderesse a adressé par courriel à la défenderesse le 12 juillet 2013, la Dresse C._____ a estimé que la demanderesse pouvait reprendre le travail dès le 16 août 2013.

18. Le 21 juillet 2013, la demanderesse s'est rendue à sa place de travail pour prendre un effet personnel et a été surprise de constater que son bureau avait été vidé et que toutes ses affaires se trouvaient dans une boîte. Elle s'en est plainte le lendemain par courriel à la défenderesse et cette dernière lui a répondu avoir agi de la sorte pour faire de la place, mais ne lui a à aucun moment laissé entendre qu'elle envisageait de la licencier.

19. a) La demanderesse a informé la défenderesse être passée au bureau le 25 juillet 2013 et avoir discuté avec ses collègues, en précisant que tout allait pour le mieux, et a sollicité un entretien pour discuter de son retour au travail, lequel a été fixé au 16 août 2013 à 14h30 dans le bureau de O._____.

b) C'est lors de cet entretien, qui a finalement eu lieu à 9h00 dans la salle de conférence, que O._____ et X._____, responsable depuis août 2013 des ressources humaines au sein du groupe [...], ont signifié son licenciement à la demanderesse, avec effet au 31 octobre 2013, invoquant des motifs de restructuration de l'équipe d'« *internship* » en raison du nombre croissant d'étudiants. A ce sujet, le témoin O._____ a indiqué que compte tenu de la prévision de croissance importante des étudiants, ils savaient qu'il leur fallait un poste à 100% afin de prendre en charge cette croissance, que le fait d'engager une personne à 50% en plus de la demanderesse aurait été une option, mais que la tendance de l'époque au sein du groupe était d'avoir davantage de postes à temps

plein et moins de postes à temps partiel, que depuis le licenciement de la demanderesse, « *la plupart des employés travaillent à 100%* », que la situation avait changé, qu'actuellement, le bureau des stages comportait cinq collaborateurs, qu'une personne était revenue de congé maternité, qu'une autre avait eu de graves problèmes de santé, qu'ils avaient dû « *s'adapter à ces situations* » et qu'il lui « *sembl[ait]* » que tout le monde travaille à temps complet depuis le départ de la demanderesse et ce jusqu'en 2015 compris. Quant à X. _____, il a indiqué que les motifs du licenciement n'avaient « *aucun lien avec les performances de la demanderesse ou les tensions passées mais avec l'incertitude quant à son retour au travail et avec le nombre croissant d'étudiants* ».

c) La défenderesse a remis le jour même à la demanderesse une lettre de licenciement qui indiquait que son contrat était résilié pour le 31 octobre 2013, que son dernier jour de travail était le 16 août 2013 et que son solde de vacances et d'heures supplémentaires était considéré comme pris pendant la période de résiliation.

d) Lors de cet entretien, la défenderesse a également indiqué à la demanderesse qu'elle lui viendrait en aide en cas de besoin. Cette dernière lui a alors demandé si, compte tenu de son expérience, un autre emploi au sein de la société pouvait lui correspondre, mais la réponse a été négative.

20. La demanderesse n'a pas été remplacée durant ses absences pour cause de maladie jusqu'à son licenciement en août 2013, de sorte que ce sont ses collègues directs qui ont ressenti une augmentation de leur charge de travail durant cette période.

21. Par certificats médicaux des 20 août et 19 septembre 2013, le Dr N. _____, spécialiste FMH en psychiatrie et psychothérapie qui a suivi la demanderesse de juillet 2013 à mars 2015, a attesté de son incapacité totale de travail du 1^{er} septembre au 31 octobre 2013.

22. Le Dr G._____, spécialiste FMH en psychiatrie et psychothérapie qui a examiné la demanderesse le 15 juillet 2013 sur mandat de [...], assurance perte de gain maladie de la défenderesse, a attesté qu'à cette date, elle était apte au travail, de sorte que les prestations de cette assurance ont pris fin au 31 juillet 2013.

23. La défenderesse a restitué à la demanderesse ses affaires personnelles, à l'exception d'un livre et d'une photographie, que cette dernière lui a réclamés par la suite et qui lui ont été rendus. Elle s'est également plainte par courriel du 25 septembre 2013 du peu d'égards auxquels elle avait eu droit de la part de la société.

24. Le 28 octobre 2013, la demanderesse a prié la défenderesse de bien vouloir adresser à tous ses collègues un message de remerciements et d'au revoir qu'elle avait préparé, démarche qui lui tenait particulièrement à cœur. La défenderesse n'y a toutefois pas donné suite, expliquant, dans le cadre de la présente procédure, que la pratique d'envoi de courriels en nombre, soit via une liste de distribution globale, venait d'être abandonnée par la société, qui limitait ce type d'envois à des messages particuliers.

25. Par correspondance du 30 octobre 2013, la demanderesse s'est opposée au congé signifié le 16 août 2013 et a invoqué un licenciement abusif.

Par courrier du 19 décembre 2013, la défenderesse a refusé d'entrer en matière et de discuter de la rétribution d'heures supplémentaires, au motif que celles-ci s'élevaient, selon un décompte annexé, à 13.25 jours au 16 août 2013 et que, par conséquent, elles pouvaient être intégrées dans le préavis de résiliation.

26. En novembre 2013, la demanderesse a perçu des indemnités de l'assurance-chômage.

27. La demanderesse a signé des décomptes annuels d'heures relatifs aux années 2008 à 2012, attestant qu'elle avait effectué respectivement 4, 48.85, -28.1, 13.6 et 140.30 heures supplémentaires durant ces années.

Interrogée à propos des heures supplémentaires effectuées, la demanderesse a expliqué qu'elle n'avait pas noté ses heures supplémentaires car lorsqu'elle avait commencé en 2006 comme enseignante, elle n'était payée que pour les heures d'enseignement et pas pour la préparation. Lorsqu'elle avait ensuite commencé comme coordinatrice, elle avait décompté les heures supplémentaires et il lui avait été dit qu'elle devait les reprendre en vacances. Cela n'avait toutefois pas été possible. Dès lors que ces heures n'étaient ni payées ni ne pouvaient effectivement être reprises en vacances, ces décomptes servaient uniquement à attester que les heures auxquelles elle était astreinte contractuellement étaient exécutées.

28. Le 18 septembre 2014, la demanderesse a sollicité de la défenderesse qu'elle motive le licenciement par écrit, ce que celle-ci a fait par courrier du 7 octobre 2014, dans les termes suivants :

« (...)

Le licenciement de Mme J._____ a été motivé par des impératifs de restructuration de l'équipe « d'internship ». L'absence de longue durée de Mme J._____ sans une perspective de reprise de son emploi à une date précise, couplée à l'approche de la rentrée académique et d'une très forte augmentation du nombre d'étudiants a imposé une réorganisation au niveau des ressources humaines de l'équipe d'encadrement des stages.

Ces conditions et le nécessaire besoin d'anticiper l'organisation d'une rentrée académique ont justifié l'engagement d'un nouveau collaborateur afin de décharger l'équipe « d'internship » dans laquelle travaillait Mme J._____. Il sied de rappeler que cette dernière n'avait pas été remplacée durant son absence pour maladie, créant une surcharge de travail pour ses collègues.

L'augmentation importante du nombre d'étudiants pour la rentrée académique de l'été 2013 a également fait naître le besoin d'engager un coordinateur des stages occupant un poste à 100%,

besoin qui était totalement incompatible avec le désir répété et affirmé de Mme J. _____ de maintenir un poste à mi-temps (...) ».

29. Par demande du 11 novembre 2014 adressée à la Chambre patrimoniale cantonale, J. _____ a conclu à ce que B. _____ soit condamnée, avec suite de frais judiciaires et dépens, à lui verser immédiatement un montant de 144'000 fr. au titre de rémunération des heures supplémentaires, sous déductions des charges sociales, plus intérêts à 5% l'an dès le 1^{er} janvier 2011 (I), ainsi qu'un montant de 14'400 fr. au titre d'indemnité pour licenciement abusif, plus intérêts à 5% l'an dès le 1^{er} novembre 2013 (II), et de 15'000 fr. au titre d'indemnité pour tort moral, plus intérêts à 5% l'an dès le 1^{er} janvier 2011 (III).

Par réponse du 16 mars 2015, B. _____ a conclu au rejet de la demande.

Le 10 juillet 2015, J. _____ s'est déterminée sur les alléguées de la réponse de la défenderesse, a modifié un allégué de sa demande et a augmenté la conclusion II de sa demande en ce sens que l'indemnité pour licenciement abusif soit arrêtée à 32'400 fr., plus intérêts à 5% l'an dès le 1^{er} novembre 2013.

Le 18 août 2015, la défenderesse s'est déterminée sur la modification de la demande et a conclu au rejet de l'ensemble des conclusions de la demanderesse.

La défenderesse a déposé des novae le 11 novembre 2015, sur lesquels la demanderesse s'est déterminée le 7 décembre 2015.

30. En ce qui concerne les problèmes de santé rencontrés par la demanderesse, on retient ce qui suit :

a) Dans un courrier du 24 octobre 2014, le Dr N. _____, spécialiste FMH en psychiatrie et psychothérapie, a indiqué ce qui suit :

« Madame J. _____, que je suis à ma consultation depuis le 2 juillet 2013, m'a prié de vous transmettre les quelques éléments ci-dessous concernant son état de santé, à faire valoir au besoin dans le cadre du litige qui l'oppose à son ancien employeur, la B. _____ à [...].

Elle a souffert d'un Trouble de l'adaptation, réaction mixte anxieuse et dépressive (F34.22), troubles psychiques importants apparus dans le contexte en particulier de conflits avec des collègues de travail et avec son supérieur hiérarchique par lequel elle ne s'est pas sentie soutenue, ainsi que d'une surcharge professionnelle,

Ces troubles ont entraîné une incapacité de travailler de plusieurs mois.

Bien que l'évolution des troubles ait été favorable, avec un recouvrement de la capacité de travailler à partir du 1^{er} décembre 2013, je constate aujourd'hui un risque de rechute conséquent pour cette patiente fragilisée qui n'a pas encore retrouvé toute sa confiance en soi et en ses capacités, encore souvent au bord des larmes lorsqu'elle évoque les problèmes rencontrés sur son ancien lieu de travail, décrivant encore une fatigabilité avec troubles de l'attention, une hypersensibilité au stress avec encore des sentiments de désarroi et d'anxiété face à certaines situations qui ne lui posaient autrefois pas de problèmes particuliers (conduire la nuit, recevoir un courrier recommandé, défendre son point de vue face à un particulier).

(...) »

Entendu en qualité de témoin, le Dr N. _____ a indiqué que lorsque le suivi s'était terminé en mars 2015, la demanderesse n'était pas remise. Son état de santé restait fluctuant ; elle pouvait envisager des projets d'avenir mais avait encore des moments de doute et de fragilité et restait très vulnérable au stress. Il a précisé que la demanderesse n'avait pratiquement évoqué que des problèmes professionnels ou en lien avec le chômage, rencontrant en particulier des difficultés à se faire entendre par le conseiller ORP. Il lui était cependant difficile d'affirmer que ces difficultés étaient en lien avec les difficultés rencontrées dans le cadre professionnel. Le diagnostic avait toujours été le même, à savoir le trouble de l'adaptation évoqué dans le courrier précité. A sa connaissance, elle n'avait pas présenté d'autres troubles de l'adaptation avant le début des difficultés qu'elle avait rapportées en lien avec le travail.

b) Le 12 novembre 2014, la Dresse C._____ a certifié ce qui suit :

« (...)

A partir du 31 janvier 2013, j'ai suivi Mme J._____ à un rythme mensuel, voir plus souvent. Elle a consulté fin janvier pour des symptômes d'épuisement et d'insomnie dans un contexte de conflit au travail. Je lui ai accordé un bref arrêt de travail et la prescription d'un somnifère à courte durée.

En février 2013, elle a essayé de reprendre son travail à un petit pourcentage (4h/semaine), s'y rendant le soir et le week-end pour essayer d'accomplir des tâches urgentes, mais sans devoir faire face à ses collègues. Pendant cette période, elle présentait une symptomatologie somatique importante avec une tachycardie, une oppression thoracique, la bouche et la gorge serrées et l'impression d'avoir une maladie grave, clairement d'origine anxieuse. Elle a décrit des exemples de « mobbing » au travail. Il y a eu une tentative de discussion avec son supérieur par rapport au conflit avec un collègue.

En mars 2013, elle a essayé d'augmenter son taux de travail à 6h/semaine mais ressent une grande angoisse devant ses collègues.

A partir du 16 avril 2013, elle est mise en incapacité de travail à 100%, devant des symptômes dépressifs et d'angoisses. Elle décrit une remise en question et une désécurisation de ses compétences, ainsi que des troubles du sommeil persistants (seconde prescription de somnifère). En raison d'un arrêt de travail probablement prolongé, je l'adresse à la Consultation Souffrance du Travail (IST) à Lausanne.

Elle bénéficie de deux consultations à Lausanne les 15 mai et 04 juillet avec le diagnostic de troubles de l'adaptation, réaction mixte, anxieuse et dépressive. Ils proposent de prolonger l'arrêt de travail, de débiter une psychothérapie (commencée parallèlement avec le Dr N._____ à [...]). Ils cherchent avec elle des solutions. A la consultation du mois de juillet, elle décrit une légère amélioration avec l'éloignement de son travail, mais toujours un manque de confiance en soi et une grande fatigue.

Le 23 juillet 2013, elle demande un renouvellement de somnifères pour des troubles du sommeil persistants.

Peu de temps après, lors d'une réunion avec son supérieur, il lui montre une lettre d'accord de démission à signer, chose qu'elle refuse de faire.

Depuis septembre 2013, elle est suivie régulièrement par son psychiatre, le Dr N. _____. C'est lui qui reprend le suivi clinique et l'arrêt de travail.

Mme J. _____ reprend contact avec moi en mars 2014, me décrivant son parcours et ayant été inscrite au chômage depuis novembre 2013. Elle décrit une persistance des symptômes physiques (céphalées, cervicalgies), pour lesquels je prescris des séances de physiothérapie. Elle a toujours un manque de concentration, un problème de confiance en elle, moins de résistance contre le stress. Elle commence à aller un peu mieux, mais se rend compte en même temps «à quel point j'étais malade.»

En résumé, je peux confirmer le diagnostic de troubles de l'adaptation avec réaction anxieuse et dépressive, clairement en lien avec un conflit au travail. Les problèmes étaient surtout présents en 2013 et début 2014 avec une amélioration partielle depuis, permettant ainsi d'entreprendre actuellement des cours avec le chômage.

La dernière consultation date du 7 octobre 2014.

Ce certificat est rédigé à la demande de la patiente »

Entendue en qualité de témoin, la Dresse C. _____ a expliqué que la demanderesse avait fait un burn-out sévère qui avait débouché sur un état dépressif. Interrogé à propos du lien de causalité des problèmes de santé physiques et psychiques de la demanderesse avec son activité professionnelle déployée au sein de la défenderesse, le témoin a indiqué que dans les cas de burn-out, on parlait de facteurs intrinsèques et extrinsèques, que les problèmes de santé en question étaient partiellement liés à l'environnement de travail et que la demanderesse ne présentait pas de problèmes de santé auparavant. Elle avait revu la demanderesse quatre fois en 2015 et une fois en 2016 et avait pu constater qu'il subsistait des traces et symptômes de stress somatiques, soit des maux de tête, ainsi que des douleurs cervicales et musculaires. Elle a ajouté que le diagnostic décrit au pied de son certificat médical du 12 novembre 2014 avait également été posé par l'IST.

c) A. _____, psychologue clinicienne, a délivré l'attestation suivante :

« Mme J. _____ est en suivi de psychothérapie à la consultation couple & famille à [...] depuis le 13.08.2015 à raison d'une fois par semaine.

Actuellement, la patiente présente des symptômes psychiatriques modérés à sévères et montre un état de fragilité psychologique. Décompensée sur un mode anxieux. A la suite de ce constat nous avons établi un certificat d'incapacité de travail.

La source d'instabilité semble remonter à son burn-out qui a conduit au licenciement il y a deux ans. Ce qui semblerait d'avoir été particulièrement préjudiciable est le manque de soutien de ses supérieurs et de ses collègues.

(...). »

Egalement interrogée en qualité de témoin à propos de l'existence d'un lien de causalité entre les problèmes de santé de la demanderesse et son activité professionnelle au sein de la défenderesse, A. _____ a indiqué qu'il lui était difficile de répondre à cette question dès lors qu'elle n'avait rencontré la demanderesse que deux ans après son licenciement. Ce qui revenait très systématiquement, c'était que son état de santé s'était péjoré au fil du temps, depuis déjà avant son licenciement. Aux dires de la patiente, c'était notamment en lien avec l'ambiance au travail, la surcharge et le manque de soutien lorsqu'elle demandait de l'aide. La demanderesse lui avait expliqué qu'elle travaillait à mi-temps et qu'elle avait la même charge de travail que ses collègues à plein temps. Malgré l'aide demandée à ses collègues et à ses supérieurs hiérarchiques, elle n'avait rien obtenu. A la connaissance du témoin, il n'y avait pas d'autres facteurs responsables de son état ; elle n'avait pas relevé d'autre élément flagrant pouvant expliquer ses problèmes de santé.

d) Entendue sur les faits de la cause, la demanderesse a exposé qu'elle avait souffert de problèmes de santé depuis 2011 ou 2012 et que tel était toujours le cas. Elle avait par exemple toujours l'impression d'avoir une montagne de choses à faire, même s'il ne s'agissait en fait que d'une petite chose, et que cela n'était pas le cas avant. Elle n'avait plus de tolérance au stress et lorsqu'elle avait trop à faire, elle commençait à avoir des douleurs dans la nuque et dans la tête. Ces problèmes, qui

avaient commencé à fin 2012, trouvaient leur cause dans son activité antérieure ; elle n'avait connu auparavant aucun problème de santé.

En droit :

1.

1.1 L'appel est ouvert contre les décisions finales de première instance pour autant que la valeur litigieuse, au dernier état des conclusions devant l'autorité inférieure, soit de 10'000 fr. au moins (art. 308 al. 1 let. a et al. 2 CPC). L'appel, écrit et motivé, doit être introduit auprès de l'instance d'appel dans les 30 jours à compter de la notification de la décision motivée (art. 311 al. 1 CPC).

La partie adverse peut former un appel joint dans sa réponse, qui doit être déposée dans un délai de trente jours (art. 312 al. 2 et 313 al. 1 CPC).

1.2 En l'espèce, formé en temps utile par une partie qui a un intérêt digne de protection (art. 59 al. 2 let. a CPC), contre une décision finale de première instance rendue dans une cause patrimoniale dont la valeur litigieuse est supérieure à 10'000 fr., l'appel est recevable.

L'appel joint a été déposé dans le délai imparti pour le dépôt de la réponse, de sorte qu'il est également recevable.

2.

2.1 L'appel peut être formé pour violation du droit ainsi que pour constatation inexacte des faits (art. 310 CPC). L'autorité d'appel peut revoir l'ensemble du droit applicable, y compris les questions d'opportunité ou d'appréciation laissées par la loi à la décision du juge, et doit, le cas échéant, appliquer le droit d'office conformément au principe général de l'art. 57 CPC (Jeandin, Commentaire romand, Code de procédure civile, Bâle 2019, 2^e éd., n. 2 *ss ad* art. 310 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 réf. cit.; Jeandin, *op. cit.*, n. 6 *ad* art. 310 CPC).

2.2 La maxime des débats, applicable au présent litige puisque la valeur litigieuse est supérieure à 30'000 fr. (art. 247 al. 2 let. b ch. 2 CPC a contrario), se caractérise par l'obligation pour les parties d'alléguer les faits à l'appui de leurs prétentions et d'offrir les preuves permettant d'établir ces faits (Haldy, Commentaire romand, Code de procédure civile, Bâle 2019, 2^e éd., n. 3 ad art. 55 CPC). La question du degré de précision de l'allégation donne lieu à interprétation. A titre d'exemple, lorsqu'une partie invoque un article d'un contrat ou des conditions générales, il n'est pas nécessaire qu'elle reproduise leur contenu dans les écritures; il suffit qu'elle s'y réfère en produisant la pièce (ibidem, n. 5 ad art. 55 CPC). L'art. 221 al. 1 let. d CPC exige des allégations détaillées, qui doivent permettre de préciser les preuves offertes pour chaque fait (art. 221 al. 1 let. e CPC), et donc de faciliter la rédaction d'ordonnances de preuves, mais aussi de faciliter les déterminations de la partie adverse (Tappy, Commentaire romand, Code de procédure civile, 2^e éd, Bâle 2019, n. 17 ad art. 221 CPC).

Appel de J. _____

3.

3.1 L'appelante reproche aux premiers juges d'avoir rejeté sa requête tendant à la mise en œuvre d'une expertise ayant pour objectif d'établir, semestre après semestre, la charge effective de travail de l'appelante et de ses collègues, en se basant sur le nombre d'étudiants pour lesquels celles-ci préparaient, suivaient, puis corrigeaient les rapports de stage, pour ensuite procéder à une comparaison entre collègues. Elle soutient que ce faisant, les premiers juges l'auraient empêchée d'établir plus précisément les nombres d'heures supplémentaires effectuées fondant sa prétention salariale à leur rétribution et qu'ils auraient ainsi violé son droit à la preuve, dans la mesure où la pièce « *liste des rapports de stage, semestre par semestre, corrigés par les coordinateurs de stage* », dont la production a été ordonnée par la Juge déléguée de la Chambre patrimoniale cantonale, s'avérait, selon l'appelante, incompréhensible pour un magistrat.

L'intimé relève l'argumentation contradictoire de l'appelante qui, tout en soutenant que son droit à la preuve aurait été violé, considère que ses prétentions seraient suffisamment établies sur la base des pièces et témoignages du dossier. Elle soutient que c'est par une juste appréciation anticipée de la preuve par expertise que la Juge déléguée a rejeté la mise en œuvre d'un tel moyen de preuve, tant les faits établis par les premiers juges permettent de trancher toutes les questions de droit à satisfaction.

3.2 L'art. 152 CPC, qui garantit le droit – non absolu – à la preuve, fixe les conditions minimales auxquelles une partie a droit de faire administrer une preuve qu'elle propose, « toutes maximes confondues ». Le tribunal doit administrer une preuve offerte pour autant qu'elle soit adéquate, autrement dit qu'elle soit apte à forger la conviction du tribunal sur la réalité d'un fait pertinent, à savoir dont la démonstration peut avoir une incidence sur l'issue du litige (adéquation objective). Une mesure probatoire peut en outre être refusée à la suite d'une appréciation anticipée des preuves, c'est-à-dire lorsque l'autorité parvient à la conclusion que l'administration de la preuve sollicitée ne pourrait plus modifier sa conviction parce que le fait pertinent a déjà été prouvé (ATF 131 I 153 consid. 3 ; ATF 129 III 18 consid. 2.6). Ainsi, le moyen de preuve offert ne doit pas être superfétatoire, ce qui signifie que la preuve n'est pas inutile parce que le juge, après avoir pris connaissance des autres preuves, est déjà convaincu de l'existence ou de l'inexistence du fait à prouver (adéquation subjective).

3.3 Pour qu'il y ait matière à expertise, le tribunal doit s'estimer insuffisamment outillé intellectuellement pour élucider seul un point de fait pertinent et considérer que des personnes tierces disposent de connaissances leur permettant d'émettre un avis plus fiable sur la question. Si le juge estime que l'appel à un expert n'est pas nécessaire parce qu'il dispose de connaissances suffisantes pour juger ou qu'une expertise ne serait pas de nature à apporter une quelconque lumière, il peut rejeter une telle offre de preuve sans violer le droit d'être entendu

des parties (Schweizer, Commentaire romand, Code de procédure civile, Bâle 2019, 2^e éd., n. 4 ad art. 183 CPC).

3.4 L'appelante a requis dans sa demande du 11 novembre 2014 la mise en œuvre d'une expertise portant en substance sur sa charge effective de travail auprès de l'intimée et sur les heures supplémentaires accomplies. Après avoir considéré dans son ordonnance de preuves du 26 août 2015 qu'il y avait lieu de surseoir à cette mise en œuvre, la Juge déléguée a refusé dans son ordonnance de preuves du 13 mai 2016 l'expertise requise au motif que des connaissances spéciales n'étaient pas nécessaires pour examiner la question de la charge de travail de la demanderesse et que d'autres preuves étaient pour le surplus offertes pour les allégués en question, soit l'interrogatoire de la demanderesse, l'examen des pièces produites et requises, ou encore l'audition de témoins. Dans son ordonnance de preuves rendue le 30 novembre 2016, la Juge déléguée a à nouveau refusé la mise en œuvre d'une telle expertise, pour les mêmes motifs que ceux invoqués dans son ordonnance de preuve précédente.

Cette appréciation ne prête pas le flanc à la critique. En effet, les allégués que la demanderesse entendait soumettre à l'expert concernent sa charge de travail auprès de la défenderesse et ne présentent pas un caractère technique. Ils ne nécessitaient pas de connaissances particulières et étaient susceptibles d'être établis par témoins et/ou par pièces. Au surplus, on voit mal comment l'expert pourrait se prononcer sur le contenu des allégués soumis à la preuve par expertise, dans la mesure où ils concernent en substance le nombre d'heures effectuées par la demanderesse. L'appelante, qui se borne à alléguer que la pièce 52 (« *liste des rapports de stages, semestre par semestre, corrigée par les coordinateurs de stage* ») serait incompréhensible pour un juge, n'expose d'ailleurs pas que l'expert aurait pu disposer d'éléments supplémentaires que ceux qui ont été soumis à l'autorité intimée, de sorte que, par appréciation anticipée des preuves, les premiers juges pouvaient à bon droit ne pas ordonner d'expertise.

4.

4.1 L'appelante se plaint d'une constatation inexacte des faits en relation avec le nombre d'heures supplémentaires retenues par le premier juge et invoque une violation des art. 321c, 341 et 42 al. 2 CO. Elle rappelle que lorsque le travailleur ne peut pas prouver dans le détail toutes les heures supplémentaires effectuées, la jurisprudence autorise le juge à procéder par estimation, par application analogique de l'art. 42 al. 2 CO. En l'occurrence, elle estime avoir allégué et prouvé dans la mesure du possible toutes les circonstances qui permettraient d'apprécier le nombre d'heures supplémentaires exécutées. Les premiers juges n'auraient ainsi pas tenu compte de nombreux éléments de faits attestés par pièce ou témoignage démontrant que l'intimée connaissait la charge de travail de l'appelante, partant qu'elle savait ou devait savoir que celle-ci effectuait de nombreuses heures supplémentaires. Elle expose notamment avoir démontré qu'elle s'occupait d'autant d'étudiants, voire même de davantage d'étudiants que ses deux collègues coordinatrices travaillant à 100%, alors que son taux d'occupation contractuel se montait à 50%, et que l'intimée connaissait parfaitement sa charge de travail en terme de nombre d'étudiants à suivre, de sorte qu'elle ne pouvait pas douter que l'appelante devait forcément effectuer des heures supplémentaires. Dans la mesure où ces heures supplémentaires étaient objectivement nécessaires selon l'appelante et effectuées au su de l'intimée, elle ne pouvait renoncer à leur rétribution en vertu de l'art. 341 CO. Elle estime dès lors qu'en ayant travaillé à tout le moins à 100% d'avril 2009 à décembre 2012, soit 45 mois, son salaire afférent aux heures supplémentaires, majoré de 25%, s'élèverait à 135'000 fr. ([2'400 x 125%] x 45).

L'intimée considère pour sa part que l'instruction et les pièces au dossier permettent de nier toute réalisation d'heures supplémentaires excédant celles inscrites sur les décomptes d'heures produits, de sorte que ce serait à bon droit que les premiers juges ont écarté l'application de l'art. 42 al. 2 CO. Elle relève qu'aucun des collègues ou supérieurs de l'appelante, entendus en qualité de témoins, n'ont remarqué, directement

ou indirectement, les heures supplémentaires alléguées ni n'ont rapporté avoir entendu l'appelante se plaindre d'une importante et constante surcharge de travail. Enfin et surtout, le fait que l'appelante n'ait pas inscrit dans le logiciel ad hoc les heures supplémentaires qu'elle aurait effectuées et ait signé durant plusieurs années les décomptes d'heures ne faisant pas état des heures supplémentaires alléguées exclurait le recours à l'art. 42 al. 2 CO et imposerait au juge l'établissement d'une contre-preuve solide démontrant que les décomptes en question ne seraient pas véridiques.

4.2

4.2.1 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, Berne 2010, 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, Zurich 2009, 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, Zurich 2006, 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, Berne 2014, 3^e éd., 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).

4.2.2 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).

4.3 En l'espèce, il est constant que l'appelante n'a pas inscrit dans le logiciel prévu à cet effet, en violation de son devoir de diligence et de fidélité (art. 321a CO), les heures supplémentaires qu'elle prétend avoir effectuées, privant l'intimée, pendant plusieurs années, de toute possibilité de contrôler la réalisation des prétendues heures supplémentaires. Quoi qu'en dise l'appelante, elle n'a pas expliqué de manière convaincante pour quelle raison elle n'aurait pas satisfait à cette

incombance, alors même que le règlement des rapports de travail, adopté en février 2008, prévoit à son art. 1^{er} que les heures supplémentaires ne seront prises en considération que si elles ont fait préalablement l'objet d'un accord avec la hiérarchie. En particulier, le fait qu'elle y aurait renoncé de guerre lasse parce qu'elle estimait qu'elle ne pourrait jamais compenser les heures supplémentaires par un congé de même durée ne saurait justifier un allègement du fardeau de la preuve incombant à l'appelante en ce qui concerne l'existence des heures supplémentaires alléguées, l'art. 42 al. 2 CO ne dispensant pas le travailleur de prouver les heures supplémentaires qu'il prétend avoir accomplies et ne jouant finalement de rôle qu'en ce qui concerne l'étendue des heures supplémentaires dont il réclame l'indemnisation. En l'occurrence, il convient de se montrer particulièrement exigeant sur le degré de la preuve requise, dès lors que l'intimée a mis en place un système de contrôle des horaires et que l'appelante a signé de sa main les décomptes d'heures établis annuellement.

Les premiers juges ne se sont pas prononcés sur l'existence et l'étendue des heures supplémentaires prétendument accomplies. Relevant que l'appelante n'avait aucunement suivi la procédure interne relative à la rétribution des heures supplémentaires effectuées, qu'elle n'avait pas saisi les heures alléguées dans le programme informatique mis en place par l'intimée, qu'elle avait signé les décomptes annuels d'heures supplémentaires mentionnant qu'elle avait effectué durant les années 2008 à 2012, respectivement 4, 48.85, -28.1, 13.6 et 140.30 heures supplémentaires, qu'elle n'avait fait état d'une surcharge de travail ou d'heures supplémentaires ni lors des séances informelles de l'équipe d'« *internship* » ni lors de ses entretiens d'évaluation, les premiers juges ont retenu que l'appelante avait renoncé durant cinq années consécutives à la rétribution de ses éventuelles heures supplémentaires, de sorte qu'elle n'avait droit à aucun montant supplémentaire à ce titre.

L'appelante fait toutefois valoir qu'elle ne pouvait pas valablement renoncer à la rétribution des heures supplémentaires (art. 341 CO), dans la mesure où elles étaient objectivement nécessaires et où

elles auraient été effectuées au su de l'intimée. Elle soutient, vu le nombre d'étudiants à sa charge pour un taux d'occupation de 50%, nombre régulièrement connu de l'intimée, que ces heures s'avéraient effectivement nécessaires et que l'intimée savait ou devait savoir qu'elle effectuait de nombreuses heures supplémentaires pour accomplir ce travail, qui correspondait en proportion à plus du double de celui de ses collègues. Force est cependant de constater qu'en omettant d'annoncer régulièrement le nombre d'heures précises qu'elle estimait avoir effectuées, l'appelante a privé son employeur de la possibilité d'approuver et de contrôler celles-ci au fil des mois, de sorte qu'il n'existe aucune trace permettant de déterminer la durée de travail quotidienne, hebdomadaire ou annuelle de l'activité de l'appelante. De surcroît, le fait que l'appelante ait signé durant plusieurs années les décomptes d'heures supplémentaires ne faisant pas état des heures supplémentaires alléguées impose l'établissement d'une contre-preuve solide démontrant que ces décomptes ne correspondraient pas à la réalité.

Quoi qu'en dise l'appelante, l'instruction et les pièces au dossier ne permettent pas de retenir que des heures supplémentaires excédant celles inscrites dans les décomptes annuels signés de la main de l'appelante auraient été effectuées. En effet, s'il est établi que l'appelante avait, en termes de nombre d'étudiants à suivre, une charge correspondant à celle de ses collègues travaillant à plein temps, les témoignages recueillis ne permettent pas de confirmer qu'elle aurait pour autant travaillé à plein temps du 1^{er} janvier 2009 au 31 décembre 2012, avec des pics à 130%, voire 150% (all. 95) et qu'elle aurait ainsi effectué en moyenne, chaque semaine, 21h15 heures supplémentaires. Cela ne ressort en tout cas pas de ses horaires de travail, puisqu'il ressort de l'interrogatoire de X._____, représentant la partie défenderesse, et des témoignages de H._____ et de R._____, coordinatrices au bureau des stages, que l'appelante arrivait à son bureau vers 8h30 le matin et qu'elle n'était plus présente au retour de ses collègues après leur pause de midi, vers 11h45, midi au maximum (all. 172 et 173 de la réponse). Certes, le témoin H._____, qui travaillait jusqu'à 17h00, a indiqué qu'il arrivait occasionnellement que l'appelante revienne l'après-midi mais que cela

n'était pas régulier. Cela ne permet pas encore de retenir que l'appelante déployait une activité à plein temps, ce d'autant qu'en terme d'heures de présence au bureau (en moyenne 3h30), le nombre d'heures passées par l'appelante ne correspond pas même à une activité à mi-temps (21h15 : 5 = 4h23). Pour le surplus, l'appelante a allégué en procédure qu'elle s'était rapidement retrouvée submergée de travail, effectuant de nombreuses heures supplémentaires (all. 21) et qu'elle avait régulièrement travaillé le week-end ou en soirée (all. 92). Aucun des témoins entendus à propos de ces allégués, hormis le mari de l'appelante, n'a cependant été en mesure de les confirmer. W. _____, alors coordinatrice au bureau des stages, a expliqué qu'elle n'était pas présente le soir et s'est bornée à rapporter les dires de l'appelante à ce propos et à indiquer qu'elles devaient parfois travailler le week-end mais qu'à son souvenir elles pouvaient récupérer ces heures. Quant à [...] et S. _____, toutes deux « *residence supervisor* », elles ont déclaré ignorer à quel taux d'activité travaillait l'appelante et ne pas se souvenir que celle-ci ait régulièrement travaillé le week-end et en soirée. Au surplus, les seules affirmations du mari de l'appelante confirmant les allégations d'heures supplémentaires importantes ne sauraient suffire à convaincre de la réalisation de celles-ci. Il y a lieu d'autre part de rappeler que l'appelante aurait eu la possibilité d'apporter la preuve de l'existence des heures supplémentaires invoquées en les déclarant dans le logiciel de contrôle des horaires mis en place par l'intimée et qu'elle n'a jamais fait valoir d'heures supplémentaires voire de surcharge ni lors des séances informelles de l'équipe d'« *internship* », ni lors des entretiens d'évaluation, ce qui parle à l'encontre de l'accomplissement de telles heures. En définitive, compte tenu de l'ensemble des éléments de preuve précités plaidant en défaveur de la réalisation des heures supplémentaires alléguées, on ne saurait retenir, en se fondant uniquement sur le fait que l'appelante a démontré qu'elle suivait autant d'étudiants, sinon plus que ses collègues à plein temps, qu'elle aurait effectivement accompli les très nombreuses heures supplémentaires alléguées et que leur quotité correspondrait à une activité supplémentaire à mi-temps. En effet, un employé efficace peut parfaitement accomplir une même tâche dans un laps de temps inférieur à ses collègues, sans pour autant devoir accomplir des heures

supplémentaires. Autre est la question de savoir si l'intensité du travail ainsi accompli est susceptible de provoquer une surcharge et un burn-out comme en l'espèce et si l'employeur doit assumer une responsabilité de ce chef, ce qui sera examiné ci-dessous (consid. 9.3).

Mal fondé, le grief de l'appelante sera dès lors rejeté.

5.

5.1 L'appelante se plaint d'une violation des art. 104 et 323 CO et conteste le *dies a quo* des intérêts moratoires à 5% l'an sur l'indemnité afférente aux heures supplémentaires, lequel a été fixé par les premiers juges à la fin des rapports de travail (art. 339 CO). Elle soutient que cette disposition n'affecterait pas les créances exigibles avant la fin du contrat, telles que les salaires impayés, ce à quoi il y aurait lieu d'assimiler les heures supplémentaires, qui seraient exigibles à la fin de chaque mois lors duquel elles auraient été effectuées. En tenant compte d'un intérêt moyen sur la période concernée (d'avril 2009 à décembre 2012), l'intérêt moratoire devrait commencer à courir le 1^{er} janvier 2011, et non le 1^{er} novembre 2013.

5.2 Le débiteur en demeure pour le paiement d'une somme d'argent doit, en vertu de l'art. 104 al. 1 CO, l'intérêt moratoire à 5% l'an. Selon l'art. 339 al. 1 CO, à la fin du contrat, toutes les créances qui en découlent deviennent exigibles. Parmi celle-ci figurent en tout cas les créances en paiement d'heures supplémentaires (cf. Brunner/Bühler/Waeber/Bruchez, Commentaire du contrat de travail, Lausanne 2004, 3^e éd., n. 1 ad art. 339 CO ; Wyler/Heinzer, op. cit. p. 698, Carruzzo, op. cit., n. 1 ad art. 339 CO ; contra Bohnet, Les actions civiles, Bâle 2019, 2^e éd., vol. II § 32 N. 60 p. 425). La doctrine considère que l'indemnité pour licenciement immédiat injustifié de l'art. 337c al. 3 CO constitue également une créance tombant sous le coup de l'art. 339 al. 1 CO (Brunner/Bühler/Waeber/Bruchez, op. cit, n. 1 ad art. 339 CO; Wyler/Heinzer, op. cit, p. 698 ; Streiff/von Kaenel, Arbeitsvertrag, Zurich

2012, 7^e éd., n. 4 ad art. 339 CO). Par analogie, on peut en déduire qu'il en va de même s'agissant de l'indemnité pour licenciement abusif de l'art. 336a CO, dès lors qu'elle a une nature identique à l'indemnité de l'art. 337c al. 3 CO (ATF 123 III 391 consid. 3). Dans ces cas, il convient d'admettre, avec la doctrine majoritaire, que ces créances portent intérêt dès la fin des rapports de travail, sans qu'il soit nécessaire d'interpeller le débiteur (sur le tout : TF 4C.414/2005 du 29 mars 2006 consid. 6).

5.3 En l'espèce, les premiers juges ont retenu que la créance en paiement des heures supplémentaires portait intérêt dès le 1^{er} novembre 2013, soit dès l'échéance des rapports de travail. En l'absence de mise en demeure préalable, il n'y a pas lieu de s'écarter du principe posé par l'art. 339 al. 1 CO. C'est dès lors à juste titre que le montant alloué à titre de rémunération des heures supplémentaires a été assorti d'un intérêt moratoire à 5% dès le 1^{er} novembre 2013, les rapports de travail ayant pris fin le 31 octobre 2013.

6.

6.1 L'appelante, qui ne conteste pas la quotité de l'indemnité pour licenciement abusif allouée par les premiers juges à hauteur de trois mois de salaire, soutient que cette indemnité aurait dû être calculée en tenant compte non seulement du salaire contractuel mais également des suppléments afférents aux heures supplémentaires, soit sur la base d'un salaire mensuel global de 5'400 fr. par mois, comprenant 2'400 fr. de salaire de base et 3'000 fr. de salaire supplémentaire afférent aux heures supplémentaires.

6.2 Aux termes de l'art. 336a CO, la partie qui résilie abusivement le contrat doit verser à l'autre une indemnité (al. 1). Celle-ci est fixée par le juge, compte tenu de toutes les circonstances ; toutefois, elle ne peut pas dépasser le montant correspondant à six mois de salaire du travailleur. Sont réservés les dommages-intérêts qui pourraient être dus à un autre titre (al. 2). Le salaire de référence est le salaire brut, auquel s'ajoutent les autres prestations de l'employeur revêtant un caractère

salarial, comme les provisions ou le treizième salaire (Wylér/Heizer, op. cit., p. 659).

L'indemnité prévue à l'art. 336a CO a une double finalité, punitive et réparatrice, quand bien même elle ne consiste pas en des dommages-intérêts au sens classique, car elle est due même si la victime ne subit ou ne prouve aucun dommage ; revêtant un caractère *sui generis*, elle s'apparente à la peine conventionnelle. Le juge fixe l'indemnité en équité en fonction de toutes les circonstances (art. 4 CC ; ATF 131 III 243 consid. 5.2; 123 III 391 consid. 3c) ; il doit notamment tenir compte de la gravité de la faute de l'employeur, d'une éventuelle faute concomitante du travailleur, de la manière dont s'est déroulée la résiliation, de la gravité de l'atteinte à la personnalité du travailleur licencié, de la durée des rapports de travail, de leur étroitesse, des effets économiques du licenciement, de l'âge du travailleur, d'éventuelles difficultés de réinsertion dans la vie économique et de la situation économique des parties (TF 4C.370/2006 consid. 3.1.1 et les arrêts cités).

6.3 En l'espèce, les premiers juges se sont fondés sur le salaire contractuel de 2'400 fr. pour calculer l'indemnité pour licenciement abusif. L'appelante prétend que la notion de « *mois de salaire* » figurant à l'alinéa 2 de l'art. 336a CO devrait être interprétée de la même manière que celle des art. 324 et 324a CO relatifs au droit au salaire en cas d'empêchement de travailler, de sorte qu'elle comprendrait tous les éléments de rémunération. C'est toutefois oublier que le juge jouit d'un large pouvoir d'appréciation pour la fixation de l'indemnité, qui n'est limité que dans la mesure où cette indemnité ne doit pas dépasser l'équivalent de six mois de salaire au maximum. La notion de « *mois de salaire* » ne s'avère ainsi déterminante qu'en ce qui concerne le montant maximal de l'indemnité (cf. consid 9.2.3 infra). Pour le surplus, le juge doit fixer l'indemnité en équité, en tenant compte de toutes les particularités du cas d'espèce. En l'occurrence, il n'apparaît pas que les premiers juges aient abusé de leur pouvoir d'appréciation en la matière et l'appelante ne le soutient d'ailleurs pas. Ils ont en particulier tenu compte de tous les éléments pertinents, à savoir de la faute relativement grave de l'intimée, de

l'absence de faute concomitante de l'appelante, de la durée des rapports de travail et de l'importance de l'atteinte à la personnalité de l'appelante, pour finalement arrêter l'indemnité à 7'200 francs. Au surplus, l'appelante, qui a été engagée à mi-temps, n'a pas établi qu'elle aurait effectué des heures supplémentaires correspondant à une activité à plein temps.

7.

7.1 L'appelante conteste le *dies a quo* des intérêts moratoires de l'indemnité pour tort moral. Elle soutient que celle-ci serait exigible dès la survenance de l'événement dommageable et que l'intérêt compensatoire courrait dès cette même date. En l'occurrence, le burn-out de l'appelante se serait manifesté à la fin de l'été 2011, plus précisément le 6 septembre 2011 selon l'attestation de la Dresse C._____, de sorte que l'indemnité pour tort moral devrait porter intérêt à 5% l'an à compter de cette date.

7.2 L'indemnité pour tort moral réservée par l'art. 336a al. 2 in fine CO est celle de l'art. 49 CO. Il est généralement reconnu qu'en matière de réparation du dommage, y compris du tort moral, l'intérêt perçu est un intérêt compensatoire qui vise à remettre le lésé dans la situation qui aurait été la sienne si la réparation du dommage avait eu lieu immédiatement. Il court donc du jour où le dommage a été subi (Bohnet, op. cit., vol. II, § 33 N. 5 p. 431 ; cf. Werro, La responsabilité civile, Berne 2017, 3^e éd., n. 1050 ss pp. 302-303 ; Tercier/Pichonnaz, Le droit des obligations, 5^e éd., Genève 2012, n. 1117 p. 248). Il en va ainsi notamment des intérêts de l'action en tort moral du travailleur (Bohnet, op. cit., § 33 N. 16 p. 434).

7.3 En l'espèce, l'appelante veut faire partir l'indemnité pour tort moral de sa consultation auprès de la Dresse C._____ le 6 septembre 2011, date à laquelle elle a commencé à souffrir de palpitations cardiaques en raison de son état de fatigue avancé. Le dommage justifiant l'indemnité allouée est cependant le burn-out qu'a subi l'appelante, survenu dès le 1^{er} février 2013, qui a entraîné un suivi conséquent de la

Dresse C._____. Il y a donc lieu de faire partir l'intérêt dès cette date et non dès le 6 septembre 2011, qui concernait une consultation restée isolée.

L'appel de J._____ doit donc en définitive être très partiellement admis en ce qui concerne ce grief uniquement.

Appel joint de B._____

8.

8.1 L'appelante par voie de jonction conteste la rémunération des heures supplémentaires sur la base du salaire normal majoré d'un quart au moins (art. 321c al. 3 CO) et se réfère à cet égard au « *Règlement des rapports de travail* » de B._____, annexé au contrat de travail litigieux, prévoyant que les heures supplémentaires sont rétribuées au tarif horaire convenu, sans supplément.

8.2

8.2.1 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 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).

L'employeur est tenu de rétribuer les heures de travail supplémentaires qui ne sont pas compensées par un congé en versant le salaire normal majoré d'un quart au moins, sauf clause contraire d'un accord écrit, d'un contrat-type de travail ou d'une convention collective (art. 321c al. 3 CO). L'art. 321c al. 3 CO n'est ainsi qu'en partie impératif ; les parties peuvent y déroger, mais seulement dans le cadre d'un accord écrit, d'un contrat-type de travail ou d'une convention collective de travail

(ATF 124 III 469 consid. 2a et les références citées). La jurisprudence précise encore qu'en application de l'art. 321c al. 3 CO, les parties peuvent, sous l'une des formes prescrites, prévoir que les heures supplémentaires accomplies à l'avenir seront rémunérées sans supplément ou ne seront pas rémunérées, à tout le moins lorsque la rémunération des heures supplémentaires est forfaitairement comprise dans le salaire de l'intéressé (ATF 124 III 469 consid. 3a et les références citées ; TF 4A_178/2017 du 14 juin 2018 consid. 6 ; TF 4A_73/2011 du 2 mai 2011 consid. 2).

8.2.2 Celui qui signe un texte comportant une référence expresse à des annexes ou à des conditions générales est lié au même titre que celui qui appose sa signature sur le texte même des annexes ou des conditions générales. Peu importe donc, en principe, qu'il ait réellement lu le texte qu'il a signé ou auquel se référait le document signé de sa main (ATF 108 II 476). L'application de ces règles de principe doit cependant être limitée lorsque le cocontractant a su – ou, selon l'expérience générale de la vie, aurait dû raisonnablement savoir – que le contenu de la déclaration n'était pas voulu (ATF 76 I 350, et arrêts cités).

8.3 En l'espèce, le contrat litigieux, signé par les parties les 21 février et 3 mars 2008, ne contient aucune clause en ce qui concerne la rémunération des heures supplémentaires mais prévoit sous la rubrique « *Autres conditions* » figurant au bas de ce contrat que ces conditions sont régies par le « *Règlement des rapports de travail* » annexé audit contrat. L'appelante par voie de jonction, qui ne conteste pas l'interdiction pour l'employeur d'imposer la compensation des heures supplémentaires par du temps de congé durant la période de libération de l'obligation de travailler, prétend tirer argument du « *Règlement des rapports de travail* » adopté par l'employeur en octobre 2006, lequel prévoit à son art. 1^{er} que les heures supplémentaires sont rétribuées au tarif horaire convenu, sans supplément. Force est cependant de constater que ce règlement a été contresigné par l'intimée par voie de jonction le 12 octobre 2006 dans le cadre du premier contrat de travail conclu par les parties les 25 septembre et 2 octobre 2006, portant sur l'engagement de l'intimée par voie de

jonction en qualité d'enseignante, et que les parties ont depuis lors signé un nouveau contrat de travail, objet du présent litige, lequel prévoit, toujours sous la rubrique « *Autres conditions* », qu'il remplace tous les contrats précédents. Il paraît dès lors douteux que le règlement en question, adopté par les parties pour faire partie intégrante du premier contrat de travail, soit applicable au présent litige, ce d'autant que l'appelante par voie de jonction a depuis lors adopté une nouvelle mouture de ce règlement en février 2008. Certes, contrairement au règlement des rapports de travail annexé au premier contrat de travail, le règlement de février 2008 n'a pas été contresigné par l'intimée par voie de jonction. On peut cependant inférer du fait que ce dernier a été produit par l'intimée par voie de jonction que celle-ci en a effectivement eu connaissance et qu'il s'agit bien du règlement auquel fait référence le contrat litigieux. De surcroît, il ressort de la jurisprudence précitée que celui qui signe un texte se référant expressément à des annexes est lié comme s'il avait signé ces dernières, sous réserve éventuellement des clauses inhabituelles. Ce sont donc les prescriptions contenues dans le règlement de février 2008 qui obligent les parties au même titre que celles figurant dans le corps du contrat litigieux, et non celles ressortant du règlement d'octobre 2006.

En ce qui concerne la rémunération des heures supplémentaires, le règlement de février 2008 ne prévoit pas de dispositions particulières, contrairement au règlement d'octobre 2006. C'est donc à juste titre que les premiers juges ont fait application de l'art. 321c al. 3 CO et ont retenu que les heures supplémentaires seraient rémunérées en versant le salaire normal majoré de 25%.

Cela étant, l'appelante par voie de jonction relève à juste titre que les premiers juges n'ont pas précisé la nature du montant dû au titre des heures supplémentaires. S'agissant d'une composante du salaire, le montant reconnu à ce titre doit être brut, sous déduction des charges sociales et conventionnelles.

Le grief de l'appelante par voie de jonction sera en conséquence admis sur ce point uniquement.

9.

9.1 L'appelante par voie de jonction fait grief aux premiers juges d'avoir retenu que l'état de santé de l'intimée par voie de jonction était imputable au fait de l'employeur et que par conséquent le licenciement prononcé était abusif. Elle nie l'existence de tout rapport de causalité entre la souffrance physique et psychologique de l'intimée par voie de jonction et les manquements qui lui sont reprochés en lien avec son obligation de protéger la personnalité du travailleur et soutient que la chronologie des événements ne saurait suffire à retenir l'existence d'un rapport de causalité en l'absence d'autres éléments. Elle fait valoir que les certificats médicaux produits ne constitueraient pas un moyen de preuve mais des simples allégués de partie et qu'ils ne démontreraient nullement une responsabilité de l'employeur. Compte tenu du refus d'instruire plus avant la question des causes de la maladie de la demanderesse au moyen de l'expertise requise par la défenderesse, les premiers juges ne pouvaient pas, au vu des preuves déjà apportées dans la procédure, retenir sur la base des seules allégations de la demanderesse un lien de causalité entre ses problèmes de santé et des actes ou une omission de la défenderesse et, partant, le caractère abusif du licenciement prononcé. Au vu de leur juste appréciation des faits en ce qui concerne les prétendues heures supplémentaires accomplies, ils ne pouvaient pas davantage retenir que la demanderesse aurait subi une surcharge de travail si importante que la défenderesse en venait à porter atteinte à la personnalité de son employée. Dès lors que le licenciement serait intervenu pour des motifs de restructuration de l'équipe de coordinateurs de stage, l'intimée par voie de jonction ayant toujours déclaré ne pas vouloir travailler à plus de 50%, il y aurait ainsi lieu de retenir que le licenciement prononcé n'est pas abusif, l'incertitude quant au moment du retour de l'intimée par voie de jonction à l'issue de ses arrêts de travail ayant pour le surplus été un facteur venant s'ajouter à l'impératif de réorganisation de l'équipe.

L'appelante par voie de jonction requiert à titre de mesure d'instruction, si la Cour de céans ne devait pas suivre son argumentation, que soit ordonnée, à titre de mesure d'instruction, l'expertise judiciaire, refusée par les premiers juges, portant sur les rapports de causalité entre la maladie de l'intimée par voie de jonction et les actes ou omissions qui lui sont reprochés.

9.2

9.2.1 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).

La résiliation des rapports de travail en raison d'une incapacité prolongée perdurant au-delà du délai de protection de l'art. 336c CO n'est pas abusive, à moins notamment que l'incapacité trouve sa cause dans une violation de ses obligations par l'employeur (ATF 123 III 246 consid. 5 ; TF 4A_437/2015 du 4 décembre 2015 consid. 2.2.2, TF 4A_329/2011 du 11 octobre 2011 consid. 5 et 4C.320/2005 du 20 mars 2006 consid. 3.2).

9.2.2 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).

9.2.3 Aux termes de l'art. 336a CO, la partie qui résilie abusivement le contrat doit verser à l'autre une indemnité, qui peut aller jusqu'à six mois de salaire (al. 1). L'indemnité est fixée par le juge, compte tenu de toutes les circonstances ; toutefois, elle ne peut pas dépasser le montant correspondant à six mois de salaire du travailleur (al. 2).

Le salaire de référence est le salaire brut, auquel s'ajoutent les autres prestations de l'employeur revêtant un caractère salarial, comme les provisions ou le treizième salaire. Il convient de se fonder sur le salaire du dernier mois ou la moyenne des salaires de la dernière année (TF 4A_348/2010 du 8 octobre 2010 consid. 6.5 ; TF 4A_571/2008 du 5 mars 2009 consid. 5.1).

La loi impose au juge de tenir compte de toutes les circonstances. Il jouit ainsi d'un large pouvoir d'appréciation (cf. art. 4 CC [Code civil suisse du 10 décembre 1907 ; RS 210]) qui n'est limité que dans la mesure où il ne peut allouer au maximum qu'un montant correspondant à six mois de salaire (TF 4A_194/2011 du 5 juillet 2011

consid. 7.2 ; ATF 119 II 157 consid. 2a, JdT 1994 I 293 ; Wyler/Heinzer, op. cit., p. 659 et les réf. citées ; Dunand/Mahon, Commentaire du contrat de travail, Berne 2013, n. 13 ad art. 336a CO). La jurisprudence (cf. notamment TF 4A_69/2010 du 6 avril 2010 consid. 5 ; TF 4A_279/2008 du 12 septembre 2008 consid. 4.1 ; ATF 123 III 391 consid. 3, JdT 1998 I 126, Sj 1998 91, ATF 123 III 246 consid. 6a, JdT 1998 I 300) retient notamment les éléments suivants :

- la gravité de la faute de l'employeur ;
- la faute concomitante éventuelle du travailleur ;
- la manière dont s'est déroulée la résiliation ;
- la gravité de l'atteinte à la personnalité du travailleur ;
- l'intensité et la durée des rapports de travail ;
- les effets économiques du licenciement pour le travailleur ;
- l'âge du travailleur ;
- les conditions existantes sur le marché du travail ;
- la situation économique des parties.

9.2.4 L'art. 328 al. 1 CO prévoit que l'employeur protège et respecte, dans les rapports de travail, la personnalité du travailleur; il manifeste les égards voulus pour sa santé et veille au maintien de la moralité. Pour protéger la vie, la santé du travailleur et l'intégrité personnelle de celui-ci, il prend les mesures commandées par l'expérience (art. 328 al. 2 CO). L'art. 6 LTr (loi sur le travail dans l'industrie, l'artisanat et le commerce du 13 mars 1964 ; RS 822.11) confirme également ce devoir.

L'employeur doit ainsi s'abstenir de porter une atteinte injustifiée aux droits de la personnalité du travailleur et, dans les rapports de travail, il doit protéger son employé contre les atteintes émanant de supérieurs, de collègues ou même de tiers (ATF 132 III 257 consid. 5.1, JdT 2007 I 274; ATF 132 III 115 consid. 2.2, JdT 2006 I 152). L'employeur doit en particulier veiller à ce que le travailleur ne soit pas harcelé psychologiquement ou sexuellement, ni désavantagé par de tels actes. Il doit prendre toutes les mesures pour garantir la santé physique et

psychique des travailleurs (ATF 130 II 425, JAR 2005 p. 215 consid. 3.1), tout en disposant d'un large pouvoir d'appréciation dans le choix de ces mesures (TF 8C_340/2009 du 24 août 2009 consid. 4.3.2). A défaut, il viole son devoir d'assistance (ATF 132 III 257 consid. 6, JdT 2007 I 274). En cas de situations conflictuelles de mobbing ou d'actes de harcèlement sexuel, le licenciement est considéré comme abusif lorsque l'employeur n'a pas lui-même pris les mesures que lui impose l'art. 328 CO pour désamorcer les tensions dans l'entreprise ou empêcher le harcèlement et qu'il finit par licencier soit le salarié semeur de trouble soit la victime d'actes de mobbing. Si des actes de mobbing ont provoqué chez le salarié qui en a été victime une baisse de rendement ou une période de maladie, l'employeur ne peut pas utiliser ces éléments pour résilier le contrat, car 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 (Aubry Girardin, Licenciement abusif et jurisprudence récente, in SJ 2007 II 51 et les références citées à la note infrapaginale n. 103).

Dans un cas tranché par la Cour d'appel des prud'hommes de Genève, il a été décidé qu'une surcharge de travail liée à un manque chronique de personnel peut constituer une violation par l'employeur de son devoir de protéger et de respecter la personnalité du travailleur. Dans le cas en question, le travailleur avait dû faire face durant des années à une surcharge de travail et à une incertitude sur son avenir professionnel ; l'employeur n'avait pas pris de mesures pour y remédier; il en était résulté un « burn-out », qualifié de « tort considérable » par la Cour d'appel (JAR 2009 pp. 506 à 510).

9.3

9.3.1 L'appelante par voie de jonction conteste l'existence d'un lien de causalité entre les problèmes de santé de l'intimée par voie de jonction et les manquements qui lui sont reprochés sous l'angle de la protection de la personnalité du travailleur. En l'occurrence, il est constant que les problèmes de santé de l'intimée par voie de jonction ont commencé à se faire sentir dès 2011 et qu'ils se sont accentués dès le début de l'année

2013. Si le fait que les troubles se sont développés en cours d'emploi ne suffit effectivement pas à retenir qu'ils seraient imputables à l'employeur, force est cependant de relever que l'intimée par voie de jonction travaillait pour l'appelante par voie de jonction depuis plus de quatre ans (septembre 2006) au moment de l'apparition des premiers troubles et que l'intimée par voie de jonction n'avait jusqu'alors souffert d'aucun problème de santé.

Les témoignages de la Dresse C._____, du Dr N._____ et de la psychologue A._____ confirment tous trois le burn-out sévère de l'intimée par voie de jonction ayant débouché sur un état dépressif. Dans son courrier du 24 octobre 2014, le Dr N._____ relève les troubles psychiques importants de l'intimée par voie de jonction apparus « *dans le contexte en particulier de conflits avec des collègues de travail et avec son supérieur hiérarchique par lequel elle ne s'est pas sentie soutenue, ainsi que d'une surcharge professionnelle.* » Dans son témoignage du 8 novembre 2016, le Dr N._____ a indiqué également que l'intimée par voie de jonction n'avait pratiquement évoqué que des problèmes professionnels ou en lien avec le chômage. A sa connaissance, elle n'avait pas présenté d'autres troubles de l'adaptation avant le début des difficultés qu'elle avait rapportées en lien avec le travail. Pour sa part, la psychologue A._____ a expliqué qu'aux dires de l'intimée par voie de jonction, son état de santé s'était péjoré en lien avec l'ambiance au travail, la surcharge et le manque de soutien de sa hiérarchie lorsqu'elle demandait de l'aide et qu'il n'y avait à sa connaissance pas d'autres facteurs responsables de son état. Quant à la Dresse C._____, elle a confirmé sur le vu du dossier médical établi par son prédécesseur que l'intimée par voie de jonction ne présentait pas de problèmes de santé auparavant et qu'elle avait pu constater une fragilité à compter de 2013. Il est vrai qu'interrogés sur l'existence d'un lien de causalité entre les problèmes de santé de l'intimée par voie de jonction et les manquements reprochés à l'appelante par voie de jonction en lien avec son obligation de protéger la personnalité de ses employés, les témoins C._____ et A._____ se sont montrés plus réservés, la première expliquant qu'on parlait dans les cas de burn-out de facteurs intrinsèques et de facteurs

extrinsèques et la seconde exposant qu'il lui était difficile de répondre à cette question car elle n'avait rencontré l'intimée par voie de jonction que deux ans après son licenciement. La Dresse C._____ a cependant ajouté que l'intimée par voie de jonction ne présentait pas de problème de santé auparavant. Quant à la psychologue A._____, elle a précisé qu'elle n'avait pas relevé d'autre élément flagrant pouvant expliquer de tels problèmes. Certes, l'appelante par voie de jonction a requis à titre de mesure d'instruction, au pied de son mémoire de réponse et d'appel joint, la mise en œuvre d'une expertise judiciaire sur le rapport de causalité entre la maladie de l'intimée par voie de jonction et les actes ou omissions de l'appelante par voie de jonction. Compte tenu de ce qui précède, on ne voit pas comment un expert médical serait en mesure d'apporter des éléments supplémentaires, plus de cinq ans après la fin des rapports de travail, concernant l'état de santé préexistant de l'intimée par voie de jonction et l'existence d'un lien de causalité entre la détérioration de son état de santé et son activité professionnelle. Le moyen de preuve n'apparaissant pas adéquat (art. 152 CPC), il sera refusé et c'est à bon droit que les premiers juges ont retenu un lien de causalité.

Cela étant, l'existence d'une surcharge de travail de l'intimée par voie de jonction n'apparaît guère contestable au vu du nombre de dossier de stagiaires dont elle s'occupait en comparaison avec ses collègues travaillant à plein temps. L'intimée par voie de jonction se plaint notamment de cette surcharge de travail dans un courrier électronique du 7 janvier 2010 adressé à O._____, son supérieur direct, où elle indique s'occuper à mi-temps de 56 étudiants alors qu'un coordinateur à plein temps gérait en moyenne 41 étudiants, aucune suite n'ayant été donnée à ce courrier. Au début de l'année 2012, elle s'en est également plainte auprès de Q._____, assistante au département des ressources humaines de l'appelante par voie de jonction, lui expliquant qu'elle trouvait qu'elle faisait trop d'heures. Cette surcharge ressort également d'un courrier du 27 janvier 2013 où l'intimée par voie de jonction expose à son employeur que durant six ans, elle aurait travaillé davantage qu'à 50% et que sa charge de travail était équivalente à celle d'un coordinateur de stages employé à 100%, ainsi que d'un courrier du 21 avril 2013, également

adressé à son employeur, où elle indique qu'elle réalisait maintenant qu'elle avait assumé la charge de travail d'un coordinateur de stages à plein temps. Certes, si l'intimée par voie de jonction n'est pas parvenue à démontrer sous l'angle de la rétribution des heures supplémentaires qu'elle avait effectivement travaillé à un taux d'activité à 100%, il n'en demeure pas moins que le nombre de dossiers traités témoigne d'une charge de travail importante, en tout cas supérieure à celle qu'elle était en mesure d'absorber dans le cadre de son activité à mi-temps. C'est ce qui ressort également d'un échange de courriels intervenu début février 2013 avec K._____, responsable du Département développement de carrière du groupe [...], où la prénommée indique que chaque coordinateur ne devrait pas superviser plus de 70 étudiants, alors qu'à cette époque l'intimée par voie de jonction avait en charge une cinquantaine d'étudiants en Asie, une vingtaine pour l'Europe, une vingtaine pour le Moyen-Orient, 3 pour les Etats-Unis et 35 pour la Suisse. Le supérieur direct de l'intimée par voie de jonction, O._____, a également reconnu dans ses évaluations de 2010 et 2012 que l'intimée par voie de jonction accomplissait une grande charge de travail et supervisait le même nombre, si ce n'est davantage, d'étudiants que ses collègues à plein temps.

Compte tenu de ce qui précède et au vu en particulier des témoignages des thérapeutes de l'intimée par voie de jonction, c'est à juste titre que les premiers juges ont retenu l'existence d'un lien de causalité entre ses problèmes de santé survenus en cours d'emploi et sa situation professionnelle. Si l'appelante par voie de jonction a pris en considération les demandes de l'intimée par voie de jonction en ce qui concerne le conflit survenu avec une collègue de travail, il n'en va pas de même en ce qui concerne sa surcharge de travail, aucune mesure n'ayant été prise pour y remédier. L'appelante par voie de jonction ne pouvait pourtant pas ignorer cette surcharge de travail puisque l'intimée par voie de jonction avait attiré son attention à tout le moins à quatre reprises sur cette problématique. De surcroît, il ressort des entretiens d'appréciation précités que l'appelante par voie de jonction avait conscience du nombre important de stagiaires que l'intimée par voie de jonction était appelée à

suivre nonobstant son taux d'activité à mi-temps. En ne prenant pas les mesures pour réduire la charge de travail de l'intimée par voie de jonction et protéger ainsi sa santé et en laissant la situation s'enliser, l'appelante par voie de jonction s'est bel et bien rendue coupable d'une violation de son devoir de protéger la personnalité du travailleur au sens de l'art. 328 CO.

9.3.2 Quant aux motifs invoqués pour justifier le licenciement, force est de constater avec les premiers juges que les impératifs de restructuration de l'équipe de coordinateurs ne sont pas avérés, l'audition de O._____ n'apparaissant guère convaincante sur ce point et l'appelante par voie de jonction échouant pour le surplus à démontrer par tout moyen de preuve utile qu'elle entendait remplacer l'intimée par voie de jonction par l'engagement d'un nouveau collaborateur à plein temps. Reste que lors de son interrogatoire le 1^{er} novembre 2016, X._____, responsable RH du groupe [...], a indiqué que le licenciement de l'intimée par voie de jonction était également motivé par les incertitudes régnant quant à son état de santé et à son retour au travail, ce que l'appelante par voie de jonction reconnaît d'ailleurs également dans son mémoire de réponse et d'appel. Dès lors que le licenciement a donc en définitive été prononcé pour un motif imputable à la violation de ses obligations par l'appelante par voie de jonction, en l'occurrence son obligation de protéger la santé du travailleur, c'est à juste titre que les premiers juges ont retenu le caractère abusif du licenciement prononcé.

9.3.3 Il reste à examiner la question de la quotité de l'indemnité pour licenciement abusif, fixée par les premiers juges à trois mois de salaire. Selon l'appelante par voie de jonction, il y aurait lieu de réduire le montant de l'indemnité allouée à deux mois de salaire, compte tenu du fait que les rares demandes de l'intimée par voie de jonction concernant sa charge de travail ont été formulées en 2010 et début 2012, alors que les incapacités de travail ont eu lieu au printemps et durant l'été 2013, qu'elle a signé dans l'intervalle plusieurs décomptes d'heures ne faisant pas état de la surcharge de travail alléguée et qu'elle a indiqué lors des évaluations annuelles qu'elle se sentait bien dans son travail.

En fixant l'indemnité pour licenciement abusif à trois mois de salaire, les premiers juges n'ont cependant pas méconnu l'art. 336a CO, qui impose au tribunal de prendre en compte toutes les circonstances. Au vu de l'importance de l'atteinte à la personnalité de l'intimée par voie de jonction, qui s'est trouvée en arrêt de travail du 1^{er} février au 15 août 2013 et qui n'était pas totalement rétablie au moment où le jugement litigieux a été rendu, de la relative gravité de la faute de l'appelante par voie de jonction qui n'a pris aucune mesure en dépit des plaintes de l'employée quant à sa surcharge de travail et de la durée des rapports de travail (près de sept ans), l'indemnité équivalant à trois mois de salaire n'apparaît pas excessive. Dès lors qu'il ressort de l'instruction de la cause que l'appelante par voie de jonction ne pouvait ignorer les difficultés auxquelles se trouvait confrontée l'intimée par voie de jonction en terme de masse de travail, il importe finalement peu que celle-ci ait signé les décomptes d'heures supplémentaires qui ne faisaient pas état de la surcharge de travail alléguée et qu'elle ait déclaré lors des entretiens d'évaluation qu'elle se sentait bien au travail. Ces circonstances ne sauraient en tout cas justifier une réduction de l'indemnité qui s'avère globalement fondée et raisonnable au vu de la limite fixée à six mois de salaire par le législateur. Enfin, bien que cet élément n'ait pas été pris en compte par les premiers juges dans la fixation de l'indemnité, on relèvera de manière générale le manque d'égards de l'appelante par voie de jonction à l'endroit de l'intimée par voie de jonction, en particulier le fait que son bureau ait été vidé et ses affaires personnelles rangées dans une boîte sans qu'elle en soit informée et avant même qu'elle ait été licencié et le fait que le message d'adieux qu'elle avait préparé pour ses collègues n'ait jamais été transmis par sa hiérarchie.

Le moyen sera dès lors rejeté et l'indemnité pour licenciement abusif confirmée.

10.

10.1 L'appelante par voie de jonction fait valoir qu'une indemnité supplémentaire pour tort moral serait exclue compte tenu de l'aspect réparateur déjà reconnu à l'indemnité pour licenciement abusif. Elle soutient que les conditions restrictives permettant l'octroi d'une indemnité pour tort moral en sus de l'indemnité fondée sur l'art. 336a CO, à savoir lorsque l'atteinte serait à ce point grave qu'un montant correspondant à six mois de salaire ne suffirait pas à la réparer ou en cas de violation d'une autre norme contractuelle se distinguant nettement de celle résultant du licenciement abusif, ne seraient pas réalisées en l'espèce.

10.2

10.2.1 Selon l'art. 49 al. 1 CO, celui qui subit une atteinte illicite à sa personnalité a droit à une somme d'argent à titre de réparation morale, pour autant que la gravité de l'atteinte le justifie et que l'auteur ne lui ait pas donné satisfaction autrement. L'ampleur de la réparation morale au sens de l'art. 49 CO dépend avant tout de la gravité des souffrances physiques ou psychiques consécutives à l'atteinte subie par la victime et de la possibilité d'adoucir sensiblement, par le versement d'une somme d'argent, la douleur morale qui en résulte. N'importe quelle atteinte légère à la réputation professionnelle, économique ou sociale d'une personne ne justifie pas une réparation. Une indemnité est par exemple due au travailleur qui a été victime, dans l'entreprise de l'employeur, de harcèlement psychologique ou mobbing, lorsque, d'un point de vue objectif, il a subi une humiliation particulièrement sévère (ATF 125 III 70 consid. 3a ; ATF 130 III 699 consid. 5.1 ; TF 4A_607/2011 du 10 novembre 2011 consid. 3). Là également, le juge apprécie selon les règles du droit et de l'équité (art. 4 CC) si une indemnité se justifie au regard des circonstances particulières de la cause (ATF 129 III 715 consid. 4.4 ; TF 4A_578/2011 du 12 janvier 2012 consid. 6.2).

10.2.2 Lorsque l'atteinte à la personnalité du salarié congédié abusivement découle du licenciement, l'indemnité de l'art. 336a CO comprend en principe la réparation du tort moral subi par le travailleur licencié (TF 4C.310/1998 du 8 janvier 1999, in SJ 1999 I 277 consid. 4a ; ATF 123 III 391 consid. 3). Du fait de sa finalité réparatrice, cette

indemnité ne laisse guère de place à une application cumulative de l'art. 49 CO, car elle embrasse toutes les atteintes à la personnalité du travailleur qui découlent de la résiliation abusive du contrat (TF 4C.310/1998 déjà cité consid. 4a). Le Tribunal fédéral ne l'exclut cependant pas dans des situations exceptionnelles, lorsque l'atteinte serait à ce point grave qu'un montant correspondant à six mois de salaire ne suffirait pas à la réparer (consid. 9c non publié de l'ATF 126 III 395; TF 4C_310/1998 précité, in SJ 1999 I 277 consid. 4a). En revanche, comme l'art. 336a al. 2 in fine CO réserve les dommages-intérêts qui pourraient être dus à un autre titre, le travailleur conserve le droit de réclamer la réparation du préjudice résultant d'une cause autre que celle liée au caractère abusif du congé (ATF 123 III 391 consid. 3c), par exemple le tort moral résultant d'un harcèlement antérieur au congé abusif (TF 4C_177/2003 du 21 octobre 2003 consid. 4.1).

10.3 Les premiers juges ont retenu que la réparation morale réclamée l'était en raison de la surcharge de travail que l'intimée par voie de jonction avait ressentie pendant son activité au sein de l'appelante par voie de jonction et du fait que cette dernière était - du moins partiellement - responsable de son burn-out. Dès lors que cette indemnité ne visait pas à compenser les désagréments du congé lui-même, une indemnité pour tort moral pouvait être allouée en sus de l'indemnité pour licenciement abusif. Les conséquences de la violation par l'appelante par voie de jonction de son obligation de protéger la personnalité de l'intimée par voie de jonction sur sa santé psychique étant établies, ils ont considéré que les souffrances de l'intimée par voie de jonction, qui avaient perduré au-delà de la fin des rapports de travail, et la gravité de l'atteinte, qui avait duré à tout le moins jusqu'à l'audition des médecins de l'intimée par voie de jonction en dates des 2 et 6 novembre 2016, justifiait l'allocation d'une indemnité pour tort moral d'un montant de 5'000 francs.

Une telle appréciation ne prête pas le flanc à la critique et peut être confirmée. Les motifs pour lesquels les premiers juges ont alloué une indemnité pour tort moral ne sont pas les mêmes que ceux qui ont motivé l'allocation d'une indemnité pour licenciement abusif. La première vise à

réparer les conditions de travail imposées durant plusieurs années par l'appelante par voie de jonction à l'intimée par voie de jonction en termes de charge de travail, la seconde vise à sanctionner le caractère abusif du congé, lié en l'occurrence au comportement de l'appelante par voie de jonction, qui n'a pas hésité à licencier l'intimée par voie de jonction en raison des incertitudes liées à son état de santé et à ses périodes successives d'incapacité de travail, alors même que la détérioration de son état de santé trouvait sa cause, du moins partiellement, dans la violation par l'appelante par voie de jonction de son obligation de protéger la personnalité du travailleur. L'indemnité pour tort moral trouve ainsi son fondement dans une cause distincte de celle qui résulte de la résiliation abusive. C'est dès lors à juste titre que les premiers juges ont alloué à l'intimée par voie de jonction une indemnité pour tort moral en sus de l'indemnité en cas de licenciement abusif. Pour le surplus, l'appelante par voie de jonction ne conteste pas la quotité de l'indemnité pour tort moral, arrêtée à 5'000 fr., laquelle apparaît correcte et proportionnée.

11.

11.1 L'appelante par voie de jonction conteste la répartition des frais de première instance, à raison de deux tiers pour la demanderesse (8'886 fr. 65) et d'un tiers pour la défenderesse (4'443 fr. 35). Elle considère qu'il aurait fallu prendre en compte une clé de répartition mathématique fondée sur les conclusions prises par la demanderesse et les montants qui lui ont été finalement alloués, ces derniers représentant environ 10% de ses prétentions, de sorte que les premiers juges auraient dû mettre les frais de première instance à la charge de la défenderesse à hauteur de 1'330 fr. seulement. Elle conteste également la quotité des dépens qui lui ont été alloués à hauteur de 6'737 fr. 50 et fait valoir que compte tenu de l'importance de la cause, de la complexité de la procédure et de la longueur de la procédure probatoire, ces dépens auraient dû se monter à 17'000 fr. (55 h de travail au tarif horaire de 350 fr. [x 90%]).

11.2 A teneur de l'art. 106 al. 1 CPC, les frais – qui comprennent les frais judiciaires et les dépens (art. 95 CPC) – sont mis à la charge de la

partie succombante. Lorsqu'aucune des parties n'obtient entièrement gain de cause, les frais sont répartis selon le sort de la cause (art. 106 al. 2 CPC). Cette disposition suppose une répartition des frais judiciaires et des dépens en fonction de l'issue du litige comparé avec les conclusions prises par chacune des parties (TF 4A_226/2013 du 7 octobre 2013 consid. 6.2, publié in RSPC 2014 p. 19). Pour déterminer dans quelle mesure chaque partie a succombé, il faut en principe comparer ce que chaque partie obtient par rapport à ses conclusions (Tappy, op. cit., n. 34 ad art. 106 CPC). Il faut tenir compte de l'ensemble des conclusions prises, qu'elles soient principales ou reconventionnelles, condamnatoires ou constatatoires, y compris des conclusions en rejet des conclusions adverses ou en négation de droit (Tappy, op. cit., n. 14 ad art. 106 CPC).

L'art. 106 al. 2 CPC confère ainsi au juge un large pouvoir d'appréciation. Il peut en particulier prendre en compte l'importance des conclusions sur lesquelles gagne une partie dans l'ensemble du litige, comme du fait qu'une partie gagne sur une question de principe, sinon sur la quotité. Un calcul mathématique des prétentions en argent est concevable, mais une certaine pondération selon l'appréciation du juge, tenant compte d'un gain sur une question de principe ou du fait qu'une question était plus importante qu'une autre, est également justifiée (Tappy, op. cit., nn. 33-34 ad art. 106 CPC).

11.3

11.3.1 En l'espèce, la demanderesse obtient, sur le principe, gain de cause en ce qui concerne la rémunération des heures supplémentaires, le caractère abusif de son licenciement et l'allocation d'une indemnité pour tort moral en raison de la violation par la défenderesse de son obligation de protéger la personnalité du travailleur. Elle perd en revanche sur la question de la quotité des indemnités allouées à ce titre (elle obtient un montant de 5'588 fr. 50 à titre de rémunération des heures supplémentaires alors qu'elle réclamait 144'000 fr., de 7'200 fr. à titre d'indemnité pour licenciement abusif alors qu'elle réclamait 32'400 fr. et de 5'000 fr. à titre d'indemnité pour tort moral alors qu'elle avait conclu à l'allocation d'un montant de 15'000 fr.), se voyant allouer un montant de

17'788 fr. 50 au total alors qu'elle réclamait 191'400 fr., ce qui représente, en chiffres arrondis, 10 % de ses prétentions.

Si une répartition purement mathématique des frais de première instance n'apparaît guère envisageable eu égard au fait que la demanderesse obtient gain de cause sur le principe tant des heures supplémentaires que du licenciement abusif et de l'indemnité pour tort moral, force est de reconnaître que la répartition opérée par les premiers juges, à raison de deux tiers pour la demanderesse et d'un tiers pour la défenderesse, ne prend pas suffisamment en considération la faible quotité des prétentions finalement allouées à la demanderesse. On lui préférera donc une répartition plus mathématique, que l'on pondérera toutefois, compte tenu du sort du litige, à hauteur de 80% (10'664 fr.) pour la demanderesse et de 20% (2'666 fr.) pour la défenderesse, cette clé de répartition devant également s'appliquer aux frais de la procédure de conciliation, arrêtés à 1'200 francs.

11.3.2 L'appelante par voie de jonction conteste également la quotité de l'indemnité qui lui a été allouée à titre de dépens de première instance, laquelle se monte à 6'737 fr. 50. Compte tenu de la valeur litigieuse de quelque 190'000 fr., elle expose que cette indemnité se situe dans le bas de la fourchette de l'art. 4 TDC (tarif des dépens en matière civile du 23 novembre 2010 ; BLV 270.11.6), lequel prévoit un défraiement entre 6'000 et 25'000 fr. pour les causes dont la valeur litigieuse est de 100'001 à 250'000 francs. Au vu de l'importance de la cause (les parties ont échangé une demande et une réponse comportant plusieurs centaines d'allégués), de ses difficultés (dépôts de nova, commission rogatoire, etc), de l'ampleur du travail (longueur de la procédure probatoire en raison des très nombreuses auditions de témoins et des parties) et du temps consacré au mandat (art. 3 al. 2 TDC), elle estime que cette indemnité aurait dû correspondre au haut de la fourchette prévue par le tarif.

Pour fixer l'indemnité due au conseil d'office de la partie adverse, les premiers juges ont considéré que le temps indiqué dans sa liste des opérations, par 50h40 (50.66 h), apparaissait correct et justifié,

de sorte que la charge des dépens de première instance, à raison d'un tarif horaire de base de l'avocat de 350 fr., peut être évaluée à un montant de quelque 18'000 fr. pour chacune des parties. Compte tenu de la répartition des frais à raison de 80% pour la demanderesse et de 20% pour la défenderesse, on obtient des dépens de première instance de 14'400 fr. en faveur de la défenderesse et de 3'600 fr. en faveur de la demanderesse. Il se justifie dès lors, vu le sort de la cause, de fixer à 10'800 fr. le montant dû par la demanderesse à titre de dépens réduits de première instance, le chiffre VIII du dispositif du jugement attaqué devant être modifié en conséquence.

12.

12.1 En conclusion, l'appel interjeté par J._____ doit être très partiellement admis en ce qui concerne le point de départ des intérêts compensatoires sur l'indemnité pour tort moral. Le chiffre III du dispositif du jugement attaqué sera réformé en ce sens que la défenderesse doit immédiat paiement à la demanderesse de la somme de 5'000 fr. avec intérêts à 5% l'an dès le 1^{er} février 2013.

L'appel joint interjeté par B._____ doit également être très partiellement admis en ce sens que le montant de 5'588 fr. 50 alloué par les premiers juges au titre des heures supplémentaires est un montant brut sur lequel il convient de prélever les charges sociales et contractuelles, le chiffre I du dispositif du jugement devant être complété en ce sens. L'appel joint sera également admis s'agissant des frais et dépens de première instance, les chiffres IV, V et VIII du dispositif du jugement devant être réformés dans le sens du consid. 11 ci-devant.

12.2 J._____ requiert l'assistance judiciaire pour la procédure d'appel. La cause ne paraissant pas dépourvue de toute chances de succès et l'appelante ne disposant pas de ressources suffisantes (art. 117 CPC), le bénéfice de l'assistance judiciaire lui sera accordé, l'avocat Christian Giauque étant désigné en qualité de conseil d'office.

Au vu de sa situation financière, elle sera astreinte à payer une franchise mensuelle de 50 fr. (dès et y compris le 1^{er} mars 2019) à verser auprès du Service juridique et législatif.

12.3 Les frais judiciaires de deuxième instance seront arrêtés à 1'384 fr. pour l'appel et à 733 fr. pour l'appel joint (art. 62 al. 1 TFJC [tarif des frais judiciaires civils du 28 septembre 2010 ; BLV 270.11.5]). Vu en substance l'adjudication respective des conclusions libératoires des parties, celles-ci supporteront chacune les frais judiciaires afférents à l'appel qu'elles ont interjeté (art. 106 al. 1 CPC), les frais judiciaires de J. _____ étant provisoirement laissés à la charge de l'Etat dès lors qu'elle plaide au bénéfice de l'assistance judiciaire.

Pour les mêmes motifs, les dépens de deuxième instance seront compensés.

12.4 Le conseil juridique commis d'office a droit au remboursement de ses débours et à un défraiement équitable (art. 122 al. 1 let. a CPC), qui est fixé en considération de l'importance de la cause, de ses difficultés, de l'ampleur du travail et du temps consacré par le conseil juridique (art. 2 al. 1 RAJ [règlement sur l'assistance judiciaire en matière civile du 7 décembre 2010 ; BLV 211.02.03]).

Il ressort de la liste des opérations de l'avocat Christian Giauque qu'il a consacré 26h50 à la procédure d'appel, dont notamment 14h45 entre le 29 mars et le 2 mai 2018 pour la rédaction de l'appel, 6h30 entre les 8 et 12 novembre 2018 pour la rédaction de la réponse à l'appel joint et 1h30 entre les 13 et 19 décembre 2018 pour la rédaction des déterminations complémentaires, les recherches juridiques représentant près de 6h00 de travail. Ce temps apparaît excessif, les recherches juridiques d'une telle ampleur ne se justifiant pas, vu la connaissance du dossier de première instance par le conseil d'office et les temps de rédaction déjà largement comptés. On admettra dès lors 11h00 pour l'appel, 5h00 pour la réponse à l'appel joint, 1h00 pour les déterminations complémentaires et une réserve de 5h00 pour toutes les autres opérations

(correspondances et entretiens divers avec la cliente, courriers à la partie adverse ainsi qu'au tribunal, opérations postérieures à la notification de l'arrêt sur appel, etc.), soit un temps d'activité totalisant 22h00. Au tarif horaire de 180 fr., l'indemnité d'office de Me Giauque doit être arrêtée à 3'960 fr., plus 100 fr. pour ses débours, TVA (7.7%) par 312 fr. 60 en sus, soit une indemnité totale de 4'372 fr. 60.

La bénéficiaire de l'assistance judiciaire est tenue, dans la mesure de l'art. 123 CPC, au remboursement de l'indemnité à son conseil d'office, mise à la charge de l'Etat.

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

- I. L'appel de J._____ est partiellement admis.
- II. L'appel joint de B._____ est partiellement admis.
- III. Il est statué à nouveau comme il suit :
 - I. La défenderesse B._____ doit payer à la demanderesse J._____ la somme de 5'588 fr. 50 (cinq mille cinq cent huitante-huit francs et cinquante centimes), sous déduction des charges sociales et contractuelles, avec intérêt à 5% l'an dès le 1^{er} novembre 2013 ;
 - II. La défenderesse doit payer à la demanderesse la somme de 7'200 fr. (sept mille deux cents francs), avec intérêt à 5% l'an dès le 1^{er} novembre 2013 ;

- III. La défenderesse doit payer à la demanderesse la somme de 5'000 fr. (cinq mille francs), avec intérêt à 5% l'an dès le 1^{er} février 2013 ;
 - IV. Les frais judiciaires de première instance, arrêtés à 13'330 fr. (treize mille trois cent trente francs), sont laissés à la charge de l'Etat, pour la demanderesse, à hauteur de 10'664 fr. (dix mille six cent soixante-quatre francs), et mis à la charge de la défenderesse à hauteur de 2'666 fr. (deux mille six cent soixante-six francs) ;
 - V. La défenderesse remboursera à la demanderesse la somme de 240 fr. (deux cent quarante francs) versée au titre des frais de la procédure de conciliation ;
 - VI. L'indemnité d'office de Me Christian Giauque, conseil de la demanderesse, est arrêtée à 10'971 fr. (dix mille neuf cent septante et un francs), débours et TVA inclus, pour la période du 7 décembre 2015 au 10 janvier 2018 ;
 - VII. La demanderesse, bénéficiaire de l'assistance judiciaire est, dans la mesure de l'art. 123 CPC, tenue au remboursement des frais judiciaires et de l'indemnité de son conseil d'office, mis à la charge de l'Etat ;
 - VIII. La demanderesse versera à la défenderesse la somme de 10'800 fr. (dix mille huit cents francs) à titre de dépens ;
- IV.** La requête d'assistance judiciaire de J._____ est admise, Me Christian Giauque étant désigné en qualité de conseil d'office dans la procédure d'appel et J._____ étant astreinte à payer une franchise mensuelle de 50 fr. (cinquante francs) dès et y compris le 1^{er} mars 2019, à verser auprès du Service juridique et législatif, case postale, à 1014 Lausanne.

- V.** Les frais judiciaires de deuxième instance afférents à l'appel principal, arrêtés à 1'384 fr. (mille trois cent huitante-quatre francs) pour l'appelante J._____, sont laissés provisoirement à la charge de l'Etat.
- VI.** Les frais judiciaires de deuxième instance afférents à l'appel joint, arrêtés à 733 fr. (sept cent trente-trois francs), sont mis à la charge de l'appelante par voie de jonction B._____.
- VII.** L'indemnité de Me Christian Giauque, conseil d'office de l'appelante J._____, est arrêtée à 4'372 fr. 60 (quatre mille trois cent septante-deux francs et soixante centimes), débours et TVA compris.
- VIII.** La bénéficiaire de l'assistance judiciaire est, dans la mesure de l'art. 123 CPC, tenue au remboursement de l'indemnité à son conseil d'office et des frais judiciaires provisoirement assumés par l'Etat.
- IX.** Les dépens de deuxième instance sont compensés.
- X.** 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 Christian Giauque (pour J._____),
- Me Michel Chavanne (pour B._____),

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

- Mme la Juge président la Chambre patrimoniale cantonale.

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 :