

COUR D'APPEL CIVILE

Arrêt du 29 novembre 2017

Composition : M. ABRECHT, président
Mme Kühnlein et M. Perrot, juges
Greffière : Mme Choukroun

Art. 82, 324a CO

Statuant sur l'appel interjeté par **B.**_____, à [...],
défenderesse, et sur l'appel joint interjeté par **N.**_____, à [...],
demanderesse, contre le jugement rendu le 30 septembre 2016 par le
Tribunal civil de l'arrondissement de La Côte dans la cause qui les divise,
la Cour d'appel civile du Tribunal cantonal considère :

En fait :

A. Par jugement du 30 septembre 2016, le Tribunal civil de l'arrondissement de la Côte a dit que la défenderesse B._____ était la débitrice de la demanderesse N._____ et lui devait immédiat paiement de 15'000 fr., sous déduction des charges sociales, avec intérêts à 5% l'an dès le 1^{er} décembre 2014 (I), a mis les frais judiciaires par 5'383 fr. (deux tiers de 8'075 fr.) à charge de la demanderesse et par 2'692 fr. (un tiers de 8'075 fr.) à la charge de la défenderesse (II), la défenderesse devant restituer 1'907 fr. d'avance de frais à la demanderesse (III), et a dit que la demanderesse devait verser à la défenderesse la somme de 10'000 fr. à titre de dépens (IV), toutes autres ou plus amples conclusions étant rejetées (V).

En droit, les premiers juges ont considéré que N._____ était en incapacité de travail lorsqu'elle avait retiré la lettre de résiliation du 3 avril 2014, de sorte que le congé donné ce jour-là était nul. La seconde lettre de résiliation, du 4 septembre 2014, était valable car à ce moment, selon certificat de travail de la Dresse S._____ du 24 octobre 2014, N._____ était en mesure de travailler pour un autre employeur. Compte tenu du délai de résiliation, la fin du contrat devait être fixée au 30 novembre 2014. Conformément aux conditions d'emploi du B._____, il appartenait à celui-ci de mettre en œuvre son médecin conseil s'il entendait contester le certificat médical établi le 24 octobre 2014 par la Dresse S._____, dont il ressortait que N._____ ne pouvait plus travailler au sein du B._____. Il n'y avait dès lors pas eu abandon de poste ni demeure de la travailleuse, qui était en droit de réclamer son salaire jusqu'à la fin des rapports contractuels de travail. Conformément aux conditions d'emploi du B._____, N._____ avait droit à 100% de son salaire jusqu'au 3 août 2014 puis à 80% de son salaire jusqu'au 30 novembre 2014, soit à 10'720 fr. brut pour les mois d'octobre et novembre, ainsi qu'à 6'141 fr. 65 de treizième salaire, réduit à 4'280 fr. pour ne pas statuer *ultra petita*. Pour le même motif, la prétention en paiement des jours vacances n'a pas été examinée. Pour le surplus, les magistrats ont considéré qu'il ne s'agissait

pas d'un congé représailles et aucune indemnité pour licenciement abusif n'a été accordée. Quant aux termes du certificat de travail, ils étaient conformes à la réalité des prestations fournies.

B. **a)** Par acte du 29 mars 2017, le B._____ a interjeté appel contre ce jugement en concluant, avec suite de frais et dépens, au rejet de toutes les prétentions de N._____.

b) Dans ses déterminations du 19 juin 2017, N._____ a conclu principalement au rejet de l'appel et reconventionnellement à ce que le B._____ soit condamné à lui verser le montant de 43'550 fr. avec intérêts et doive lui délivrer un certificat de travail dont la teneur correspond à la pièce 40.

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

1. B._____ est une association inscrite au Registre du commerce dont le but est notamment [...]. Son siège est à [...].

2. **a)** Le 17 décembre 2017, B._____, représentée par [...] et K._____, qui étaient à l'époque respectivement présidente et secrétaire général, a engagé N._____ en qualité de cheffe de vente et marketing avec _____ effet _____ au 1^{er} janvier 2013. Les parties ont convenu d'un salaire mensuel brut de 6'700 fr., sous déduction des assurances sociales, le contrat renvoyant aux conditions d'emploi de l'employeur.

 Sur proposition de K._____, N._____ a travaillé à son domicile dans la mesure où aucun poste n'était disponible dans les locaux de [...].

b) Les conditions d'emploi auxquelles renvoie le contrat de travail prévoient notamment que B._____ protège la personnalité, la

santé et la sécurité de ses collaborateurs. Elle encourage des relations de respect et de confiance dans l'entreprise et garantit à chaque collaborateur un traitement équitable, afin de prévenir, notamment, le harcèlement sexuel ou psychologique. Les collaborateurs sont tenus de se conformer au règlement adopté à ce sujet (art. 2.2.2), qu'après l'expiration de la période d'essai, les rapports de travail peuvent être résiliés par chacune des parties pour la fin d'un mois en respectant les délais de résiliation suivants: durant la première année de service : 1 mois, dès la seconde année de service : 2 mois, dès la 10^e année de service : 3 mois. Les parties peuvent convenir de délais de résiliation plus longs dans le contrat de travail. Dans ce cas, les délais contractuels priment ceux des présentes conditions d'emploi (art. 3.2.2). S'agissant du paiement du salaire en cas de maladie et d'accident, les conditions d'emploi prévoient que le salaire entier est versé au collaborateur empêché de travailler, déjà pendant le temps d'essai, par cas de maladie ou d'accident pendant 120 jours (week-end et jours fériés compris) pour les collaborateurs ne totalisant pas plus de 15 années de service auprès de B. _____ et pendant 180 jours (week-end et jours fériés compris) pour les collaborateurs totalisant plus de 15 années de service à B. _____ (art. 8.1). En cas de maladie, si l'incapacité de travail dépasse les limites fixées à l'art. 8.1, le collaborateur a droit à une indemnité journalière correspondant au 80% du salaire effectif brut jusqu'au 730^e jour d'incapacité de travail. Cette indemnité lui est allouée conformément au contrat collectif conclu par B. _____ (art. 8.2.1). Si l'incapacité de travail est partielle, l'indemnité journalière est réduite en conséquence. Les jours d'incapacité de travail partielle sont considérés comme jours entiers (art. 8.2.2). La prime pour cette assurance est prise en charge intégralement par l'employeur (art. 8.2.3). En cas d'incapacité de travail prolongée pour cause de maladie ou d'accident, l'employeur se réserve le droit de mandater, à ses frais, un médecin-conseil pour effectuer un examen et/ou demander des rapports médicaux au sujet de la capacité de travail. Le refus de s'y soumettre est considéré comme une violation du devoir d'observer les instructions de l'employeur au sens de l'art. 321d du Code des Obligations (art. 8.6.3).

B._____ a conclu un contrat collectif d'assurance perte de gain en faveur de ses employés auprès du H._____.

c) N._____ a signé un cahier des charges pour un poste de "chef(fe) vente et marketing" en décembre 2012. Le but du poste était la promotion et les ventes "des prestations de formation et de perfectionnement ainsi que des contrôles techniques de B._____ auprès des entreprises, [...]", avec un rayon d'action sur la Suisse romande.

Ses tâches de bases étaient décrites de la manière suivante : "Etude du marché cours de perfectionnement et [...]; Etablir une stratégie commerciale; Etablissement d'un fichier client; Elaboration et suivi des offres; Elaboration des documents de ventes et de marketing; Acquisition de nouveaux clients potentiels; Suivi des clients existants; Présence dans les expositions spécifiques telles que [...], etc...; Prospection dans les salons ou expositions; Analyse des expositions potentielles; Etablissement budgétaire de la vente; Prospection téléphonique; Prospection en externe chez la clientèle; Etablissement des prévisions de vente court, moyen et long terme; Exécution des rapports de visite; Soutien des points d'accueils."

Le cahier des charges contenait également trois tâches particulières à savoir l'entretien du site Internet pour les pages entreprises, Facebook et la validation des pages Internet du site de B._____.

3. a) Durant le premier semestre de l'année 2013, B._____ a connu une crise. Un article paru dans le journal [...] a qualifié cette crise de psychodrame et relevait que l'ancienne présidente n'avait pas laissé tout le monde indifférent avec son programme basé sur une exigence de transparence et de gestion professionnelle.

b) En juin 2013, une nouvelle présidente, P._____, ainsi qu'un nouveau directeur opérationnel, V._____, ont été nommés. V._____ a demandé à N._____ de ne plus faire de télétravail et lui a dit

qu'elle n'avait pas à aller au siège du marketing en Suisse allemande ([...]) ni au siège général à [...], comme elle l'avait fait jusqu'à présent.

N._____ a eu dans un premier temps un poste de travail qui était situé dans l'espace de réception, à proximité de la cafétéria et des halls techniques. Elle a ensuite été déplacée dans un autre poste qui se situait dans un passage à un mètre de la cuisine. Elle a été transférée à un troisième poste de travail qui avait été occupé auparavant par la comptable. Sur ce poste de travail, elle disposait d'un téléphone dont le numéro ne lui était pas attribué et recevait donc également des appels pour [...]. Elle devait y répondre lorsque celui-ci sonnait. En effet, la politique était que lorsqu'une personne n'était pas là, c'était une autre qui répondait à sa place, étant précisé que cela concernait tous les collaborateurs; ainsi, le directeur pouvait être amené à devoir répondre à la place d'une secrétaire.

c) Des tensions sont apparues entre certains employés de B._____, en particulier G._____, instructeur, C._____, chef technique et V._____, qui était directeur opérationnel, d'une part, et N._____, d'autre part. Cette dernière se plaignait en substance de ne pas avoir un cahier des charges clair de sorte qu'elle ne savait pas ce qu'elle devait faire et qu'elle n'avait pas été traitée de manière respectueuse par sa hiérarchie et par certains employés. B._____ a, quant à elle, considéré que cette employée voulait imposer sa vision des choses sans se remettre en question, qu'elle n'avait pas su se faire apprécier de son équipe et qu'elle s'organisait difficilement, se retrouvant à la dernière minute à devoir faire face elle-même à certaines tâches, alors qu'elle aurait dû s'y prendre à l'avance pour solliciter des forces vives.

4. a) Dans ce climat, N._____ a été convoquée le 24 février 2014 par V._____ pour parler d'un incident qui s'était produit le 20 février 2014. En effet, ce jour-là, N._____ avait mis sur silence le téléphone qui se trouvait sur son bureau, et, lorsque V._____ lui avait demandé de s'en expliquer à la suite d'une plainte d'une secrétaire, elle avait répondu que ce n'était pas son travail de répondre au téléphone et

qu'elle devait se concentrer sur un document qu'elle était en train de rédiger.

b) Le 4 mars 2014, V. _____ a remis en mains de N. _____ un avertissement daté du 28 février 2014, dont il ressort ce qui suit :

« Nous nous référons à l'incident survenu le jeudi 20 février écoulé, ainsi qu'à l'entretien que vous avez eu le lundi 24 février avec le soussigné accompagné de Mme W. _____, assistante de direction.

B. _____ attend de toutes ses collaboratrices et de tous ses collaborateurs non seulement des compétences professionnelles et des prestations correspondant aux exigences de leur fonction, mais également une collaboration permettant de garantir une efficacité sans faille vis-à-vis de ses sociétaires.

Par conséquent, nous déplorons que vous ayez, pour votre confort personnel, pris la liberté de mettre votre téléphone sous silence et ceci pendant les heures d'ouverture du secrétariat de [...]. De plus, votre comportement à l'égard de vos collègues vous en ayant fait la remarque n'est pas admissible. Cette attitude ne garantit donc pas un climat de travail serein et des relations basées sur le respect mutuel et la courtoisie. Au vu de ce qui précède, nous qualifions cette façon de faire comme étant un manquement grave aux responsabilités de votre fonction et nous ne saurions le tolérer plus longtemps.

Si, dans le cadre professionnel, nous devons constater de votre part des faits tels que ceux cités, nous nous verrions alors contraints de mettre un terme à votre contrat de travail.

En espérant que cet événement reste unique, nous vous prions d'en prendre bonne note et vous prions d'agréer, Madame, l'expression de nos sentiments les meilleurs».

c) Par courrier du 17 mars 2014, N. _____, par l'intermédiaire de son conseil, a contesté l'avertissement du 28 février 2014 en ces termes :

« (...)

Ma cliente m'a remis une copie du courrier d'avertissement qui lui a été adressé le 28 février dernier sous votre signature.

Ce courrier se réfère à un non-événement au sujet duquel ma mandante vous a par ailleurs donné les explications utiles. Elle était occupée à la rédaction du plan marketing 2014 et a cherché à s'isoler pour ce faire, dans un premier temps dans une salle de cours (en informant le secrétariat où elle était), puis en revenant au bureau. Après avoir pris un ou deux téléphones pour rendre service, elle s'est mise en condition pour terminer sa rédaction. En aucune manière elle n'a débranché la centrale téléphonique ni même coupé le B. _____ des contacts extérieurs. A aucun moment son comportement n'a été déplacé. Le lendemain elle a

donné des explications purement factuelles à sa collègue, laquelle a répondu de manière agressive, ma mandante décidant de ne pas donner suite par gain de paix.

Aussi l'avertissement du 28 février 2014 doit être considéré comme nul et non avenu, aucun reproche ne pouvant être adressé à Mme N._____.

On s'étonne par ailleurs que le courrier ne soit pas contresigné par R._____, directeur administratif et financier.

Il est d'autant plus inadéquat qu'il intervient dans un climat de travail très difficile pour ma mandante, laquelle est régulièrement confrontée à des situations qui mettent en lumière un manque de respect dû à sa personnalité et par conséquent une violation de l'article 328 du Code des obligations.

(...) ».

B._____ n'a pas répondu à ce courrier.

5. a) Le 17 mars 2014, N._____ a adressé à R._____ un courriel dans lequel elle avait fait une liste de points à traiter concernant le plan d'action 2014. Elle a fini son message en ces termes:

"Il devient vraiment très urgent de finaliser le plan d'action 2014 afin de déterminer quelles actions vont être menées ou pas, quelles sont nos priorités pour 2014 et en fonction de cela déterminer le personnel qui doit être alloué à ces tâches.

Comme rappelé déjà plusieurs fois, les tâches que je me suis vue attribuer au fil de l'année qui vient de s'écouler sont toujours en augmentation malgré le fait que je vous ai souvent demandé de revoir mon cahier des tâches et d'obtenir de l'aide avec du personnel supplémentaire (notamment lors de mon entretien de fin d'année dont je n'ai toujours pas eu le rapport écrit)."

b) Par courriel du 19 mars 2014, N._____ a informé R._____ qu'un employé de B._____, Q._____, lui avait posé des questions concernant des domaines qu'il ne maîtrisait pas, sur des dossiers que V._____ lui avait confiés et dont elle n'avait absolument pas connaissance. Elle a conclu ce message dans les termes suivants:

" (...) Il n'est plus possible, et constructif, de travailler de la sorte, il faut que cela cesse. Si la hiérarchie doit être respectée, je considère que ce n'est pas à Q._____ de me faire part de ce type d'information et je ne devrais pas avoir à être mise devant le fait accompli. La façon de travailler à [...] aurait-elle changé ? Mon cahier des charges aurait-il déjà évolué ? N'en suis-je pas au courant ? Merci de me dire une bonne fois pour toutes ce que je dois faire, ce que je ne dois pas faire, avec qui j'ai le droit de

parler et/ou travailler, tout cela sans avoir à accuser des remontrances ou des allusions déplacées.

Mon cahier des charges est toujours en suspens depuis une année. Personne ne sait ce que je fais ou dois faire, j'ai le sentiment que même la Présidente commence à me parler comme à une incapable et douter de mes capacités. Idem pour cette suspicion incessante que je ne fais pas mon travail, je suis harcelée de demandes quotidiennes pour traiter des dossiers dans l'urgence, dossiers dont je ne suis pas au courant et auxquels il faut donner ou faire une réponse dans la seconde.

Ce matin j'ai également à nouveau été agressée par M. V. _____ qui souhaitait, textuellement, que je sois capable de réaliser l'annonce pour [...] et répondre au mail de Mme la Présidente dans le même temps, alors que mon programme initial était consacré au [...]. Cela en devient aberrant. Mon temps de travail n'est pas extensible et je n'ai que 2 mains, et ce malgré mes demandes répétées d'avoir du personnel supplémentaire pour accomplir ma mission ou de me voir décharger de responsabilités.

Maintenant je vous serai gré de bien vouloir donner une réponse claire ainsi que l'évolution que vous voulez donner à ce poste dès cette fin de semaine.

(...) ».

c) R. _____ lui a répondu par courriel du même jour, se voyant désolé de ces circonstances « malheureuses », et l'informant qu'il allait tenter de régler cela à son avantage et empoigner son cahier des charges pour essayer d'être dans ses délais.

Le 20 mars 2014, R. _____ a adressé à N. _____ un courriel faisant état des tâches « qui pourraient/devraient être confiées au département marketing et qui était susceptible d'être modifié ou complété », précisant « qu'à ce stade, rien n'était gravé dans le marbre, tout pouvant être discuté, négocié ou ajusté ». Il a en outre précisé qu'il manquait à ce document des « directives » de fonctionnement de tous et du responsable marketing pour la mise en place des diverses actions marketing.

6. Le 3 avril 2014, N. _____ a été convoquée à une séance de travail à laquelle participaient P. _____ (PRG), V. _____ (AG), et R. _____ (JP).

L'objectif de cette réunion, selon la note de séance établie par la secrétaire de direction W. _____, était d'examiner le bilan du [...], le

plan marketing 2014 de [...] (événements, implications, personnel, etc.), la fonction de responsable du marketing de la section, le cahier des charges de cette fonction et l'application qui devait en être faite, ainsi que les relations de travail de N._____ avec la direction/le personnel de B._____.

Il ressort des notes de séances ce qui suit :

« (...) Sans connaître les motivations du profil dressé et du choix fait par la précédente direction, P._____ constate selon le dossier de N._____ qu'il y a un écart entre l'offre d'emploi (CFC d'empl. comm. avec expérience vente-marketing) et l'engagement effectué (cheffe de marketing avec formation supérieure). P._____ tente d'obtenir des précisions quant aux conditions orales faites au moment de l'engagement, aux promesses qui auraient pu être faites à N._____ et aux priorités que cette responsable se fixe aujourd'hui dans son activité.

(...)P._____ ne peut que constater la nette cassure entre l'action de l'une et les attentes des autres ; les derniers événements démontrent que l'écart grandit tous les jours, et cela au moment où [...] investit dans son développement et a un besoin fondamental de réunir toutes les forces présentes pour atteindre le but commun. N._____ précise que la situation est détestable, au point qu'elle n'a pas l'intention de diffuser ou utiliser son réseau et son carnet d'adresses pour la bonne marche de B._____ ».

P._____ a en outre reproché à N._____, lors de cette séance, d'avoir des problèmes relationnels avec le reste de son équipe.

7. a) Par courrier recommandé du jeudi 3 avril 2014, B._____ a résilié le contrat de travail de N._____ pour le 30 juin 2014, sans libérer l'employée de son obligation de travailler. À l'appui de cette résiliation, elle a invoqué « des relations de travail qui, comme vous l'avez admis avec nous ce matin, se sont dégradées au fil des derniers mois et qui sont devenues impossibles à poursuivre sans mettre en péril - outre votre santé - le bon fonctionnement de l'entreprise ».

N._____ a retiré ce courrier auprès de l'office de poste le mardi

8 avril 2014, l'avis de retrait du recommandé ayant été déposé dans sa boîte aux lettres le vendredi 4 avril 2014.

b) Le 9 avril 2014, B._____ a reçu deux certificats médicaux établis les 4 et 8 avril 2014, indiquant que N._____ était en incapacité totale de travailler du 4 au 30 avril 2014 pour cause de maladie.

c) Le 5 mai 2014, le conseil de N._____ a contesté le congé en ces termes:

« (...)

Dans ces conditions, il m'apparaît tout à fait manifeste que le congé signifié à Madame N._____ est une mesure de représailles. Ma cliente est une des rares voix qui a récemment osé s'élever contre divers dysfonctionnements internes du B._____, ce qui vous a à l'évidence déplu, quand bien même Madame N._____ a formulé des remarques légitimes et constructives. Les problèmes relationnels évoqués dans votre courrier du 3 avril 2014, s'ils existent, sont de la responsabilité de l'employeur que vous êtes.

Force est de constater, sur la base des informations que m'a remises ma mandante, que B._____ n'a pas assumé son rôle et les devoirs qui sont les siens en vertu de l'article 328 CO.

Par la présente et au nom de ma cliente, je fais opposition au congé, lequel est considéré comme abusif au sens de l'article 336 lettres a et d CO.

(...)

Par ailleurs, la lettre de licenciement ne mentionnant rien à ce sujet, je vous remercie de bien vouloir m'indiquer par retour de courrier si vous êtes disposé à libérer immédiatement ma cliente de son obligation de travailler.

(...) ».

d) Par courrier du 19 mai 2014, B._____ a précisé ce qui suit

:

« (...) [n]ous n'avons pas réagi à votre courrier du 17 mars car nous sommes d'avis que l'avertissement donné l'a été à bon escient, dûment circonstancié, et que nous ne voulons pas nous engager dans de vains palabres avec vous.

(...)

Madame N._____ ne répondant pas aux demandes de ses collègues sur des objets dont elle est responsable et qui sont nécessaires pour pouvoir assurer la continuation du service, nous pensons que c'est elle qui signifie un « abandon de poste » à ses employeurs, en l'occurrence B._____. D'aucune façon nous n'entendons libérer Madame N._____ de ses obligations contractuelles et nous sollicitons à ce qu'elle intègre son poste immédiatement. Nous tiendrons nos engagements contractuels et nous attendons la réciprocité de sa part ».

e) Le 22 mai 2014, le conseil de N._____ a écrit ce qui suit :

" (...) Quant à vos remarques au sujet d'un prétendu abandon de poste, elles démontrent votre méconnaissance de la situation tant factuelle que juridique.

Vous n'êtes pas sans savoir en effet que ma mandante est en arrêt maladie. Je joins à toutes fins utiles à la présente une copie des certificats qui vous ont été adressés par ma mandante par courriers recommandés, avec les quittances y relatives. Dans ces conditions, vos propos apparaissent comme une nouvelle violation de vos obligations d'employeur et un manque d'égards choquant à un moment où Mme N._____ est fortement fragilisée."

f) Le 27 juin 2014, B._____ a délivré un certificat de travail à N._____, signé par V._____ et R._____, retenant que « Mme N._____ s'est acquittée de ses différentes tâches à notre satisfaction ».

8. a) Le 16 juillet 2014, N._____, par son conseil, a informé B._____ du fait que l'assurance perte de gain lui avait indiqué une cessation d'activité au 30 juin 2014. Elle a rappelé qu'elle était arrêtée pour maladie - que partant le délai de congé était suspendu - et a requis que les correctifs nécessaires soient immédiatement faits auprès de l'assurance.

b) Par courrier du 4 septembre 2014, B._____, par l'intermédiaire de son conseil, a confirmé et réitéré à toutes fins utiles le licenciement de N._____.

c) Le 7 octobre 2014, l'assureur H._____ a informé N._____ qu'il avait soumis son dossier concernant son incapacité de travail qui avait débuté le 4 avril 2014 à leur médecin-conseil et qu'après analyse, ce dernier avait constaté que la reprise du travail était raisonnablement envisageable à 100% trois mois après le début de l'incapacité, soit le 5 juillet 2014. Le H._____ a conclu son courrier en ces termes : « Au vu de ce qui précède, nous sommes disposés exceptionnellement à verser les indemnités journalières jusqu'au 31 juillet 2014. Les jours indemnisés en trop devront être remboursés. »

d) Par conseils interposés, les parties ont échangé diverses écritures entre le 7 et le 15 octobre 2014, desquelles il ressort que B._____ a requis de N._____ qu'elle réintègre son poste dans la mesure où elle avait recouvré une capacité de travail depuis le 1^{er} août 2014 et qu'elle n'avait jamais été libérée de son obligation de travailler, ajoutant qu'il n'y avait aucune raison de le faire. N._____ a, quant à elle, précisé qu'elle avait requis de l'assureur H._____ des explications, notamment copie du rapport et des conclusions du médecin-conseil. Elle a réitéré son souhait d'être libérée immédiatement de l'obligation de travailler, expliquant qu'une reprise du travail était non seulement inenvisageable mais aussi sans aucun intérêt pour l'employeur.

9. Le 22 octobre 2014, le conseil de N._____ a transmis au conseil de B._____ une attestation datée du 30 septembre 2014 dans laquelle la Dresse S._____, psychothérapeute FMH, a indiqué ce qui suit:

« (...) N._____ a été en incapacité de travail depuis le 4 avril 2014. La symptomatologie concernant les diagnostics établis dans le certificat du 3 septembre 2014 est en voie de rétablissement actuellement et même la patiente éprouve le besoin de reprendre peu à peu une activité. En raison d'un environnement de travail qui s'est montré fortement défavorable à sa santé, ma patiente Mme N._____, qui est suivie depuis plusieurs mois, ne doit plus poursuivre son activité dans le précédent emploi; pour raison médicale elle doit en être libérée sans délai. (...) ».

Dans un certificat du 24 octobre 2014, transmis à l'employeur le même jour, la Dresse S._____ a encore indiqué ce qui suit:

« Mme N._____ a été suivie par mes soins pendant plusieurs mois et, en particulier a été affectée par un burn out. Le déroulement de son activité dans son milieu de travail n'est pas étranger à cette décompensation dépressivo-anxieuse. Une lettre de licenciement est parvenue à la patiente pour un terme à son travail le 30 juin 2014. Dès cette date, et d'ailleurs quel que soit le terme du rétablissement de santé de la patiente, celle-ci ne peut plus poursuivre son travail dans cette même entreprise, elle devra retrouver un emploi ailleurs. Cette raison de santé est impérative. (Il conviendra également d'en informer l'Office du chômage). »

Le 22 décembre 2014, la Dresse S._____ a certifié que « Mme N._____ a subi des troubles de la santé et n'a pas pu exercer son travail, ceci du 4 avril 2014 au 30 novembre 2014. »

Dans une « attestation à qui de droit » datée du 28 octobre 2015, la Dresse D._____, médecine interne FMH à [...] a indiqué ce qui suit:

« Par la présente, je déclare suivre la patiente sus nommée pour un état de fatigue depuis le 18 novembre 2013. Cet état de fatigue physique est dû à une carence en fer avec une hémoglobine à la limite inférieure de la norme suite à des saignements d'origine utérine.

De plus à ce moment la patiente subissait un état de stress au travail sous forme de tension avec divers collaborateurs. Ceci a nécessité l'augmentation de son traitement anti dépresseur et l'introduction d'un anxiolytique afin qu'elle puisse poursuivre son activité et résister aux tensions de son environnement professionnel.

Au vu de l'ambiance délétère qui régnait au niveau de son travail et malgré l'augmentation de la médication, Mme N._____ s'est épuisée tant physiquement que moralement ce qui m'a conduit à la mettre à l'arrêt de travail dès le 4 avril 2014. »

10. a) Selon l'attestation de l'employeur remplie le 15 décembre 2014 à l'attention de la Caisse de chômage, le dernier salaire mensuel de N._____ était de 6'700 fr. et a été versé jusqu'au 30 septembre 2014.

b) Par courrier du 19 janvier 2015, la Caisse cantonale de chômage, office de [...], a écrit à N._____ pour qu'elle fournisse ses explications écrites et détaillées concernant la fin de son rapport de travail, retenant ce qui suit :

« (...)

Vous avez été licenciée par B._____ et les raisons invoquées par votre ancien employeur sont les suivantes : incompatibilité d'humeur et manque de compétences pour un travail d'équipe. Manque de satisfaction, délais non tenus et valeur du travail fourni pas à la hauteur du poste.

Ces motifs peuvent vous exposer à une suspension dans l'exercice de votre droit aux indemnités.

(...) »

11. a) Une autorisation de procéder a été délivrée le 21 novembre 2014 à N._____, la procédure de conciliation introduite le 4 septembre 2014 n'ayant pas abouti.

b) Par demande du 9 mars 2015, N._____ a conclu, avec suite de frais judiciaires et dépens, à ce que B._____ soit reconnue sa débitrice et lui doive immédiat paiement d'un montant de 43'550 fr., à titre d'indemnité pour congé abusif (I), ainsi qu'un montant non inférieur à 15'000 fr. à titre de solde de salaire (II) avec intérêts à 5% l'an dès le 1^{er} décembre 2014, et à ce que B._____ soit sommée de lui délivrer un certificat de travail dont la teneur serait précisée en cours d'instance (III).

Par réponse du 10 juillet 2015, B._____ a conclu, avec suite de frais judiciaires et dépens, au rejet des conclusions prises par N._____.

Par déterminations du 2 octobre 2015, N._____ a confirmé les conclusions prises au pied de sa demande du 9 mars 2015.

c) Les 7 et 8 juin 2016 le Tribunal d'arrondissement a tenu les audiences de débats principaux et de plaidoiries finales, en présence de N._____, personnellement, et de [...], directeur de B._____, chacun assisté de son conseil. À cette occasion, plusieurs témoins ont été entendus. Il s'agit notamment de M._____, réceptionniste à B._____, de R._____, ancien directeur ad intérim de B._____, de [...], directeur de [...], de J._____, ancienne collègue de N._____ à B._____, de Z._____, ancien responsable de la coordination marketing au siège de Suisse allemande ([...]), de [...], employée au siège du marketing en Suisse allemande ([...]), de E._____, instructeur à B._____, de Q._____, [...], K._____, W._____, assistante de direction à B._____, de G._____, instructeur auprès de B._____, de C._____, chef technique à B._____ et de V._____, ancien directeur technique et opérationnel à B._____.

[...] a notamment confirmé avoir eu des relations professionnelles avec N._____ entre 2000 et 2003, alors que cette dernière travaillait pour d'autres employeurs. Il a indiqué que les prestations qu'elle avait fournies dans le cadre des activités professionnelles qu'il avait eues avec elle à cette époque étaient tout à fait satisfaisantes. Il ne pouvait en revanche se prononcer sur la qualité du travail fourni par N._____ au sein de B._____ car il n'avait eu que très peu d'interaction avec elle. Selon lui, l'appréciation « à la satisfaction de » indiquée sur un certificat de travail était neutre et non pas le signe de prestations médiocres.

J._____ a expliqué avoir travaillé durant une année avec N._____. Elle a estimé que cette dernière n'avait pas été traitée de manière bienveillante par sa hiérarchie. Elle a trouvé que le reproche fait à N._____ de ne pas avoir su développer de bonnes relations avec son équipe était infondé dans la mesure où elle n'avait pas de problème relationnel sauf avec trois personnes, notamment V._____ et G._____.

M._____ a en substance confirmé que N._____ avait des problèmes relationnels avec son équipe, ajoutant qu'il n'y avait rien dans le comportement de cette dernière qu'on puisse lui reprocher. Selon elle, le problème venait du caractère de N._____, dans le sens que lorsqu'elle avait besoin de quelque chose « elle se débrouillait pour trouver la porte à laquelle frapper » et que « certains lui mettaient des bâtons dans les roues. » À titre d'exemple du climat peu respectueux auquel N._____ avait été confrontée en sa présence, elle a expliqué qu'il lui arrivait de poser des questions et que soit on ne lui répondait pas, soit on lui répondait par une autre question.

R._____ a notamment déclaré qu'il avait occupé la fonction de directeur ad interim de B._____ de juillet 2013 à juin 2014. Il a contesté que pendant son emploi N._____ aurait été confrontée à une organisation interne déficiente ou un climat peu respectueux. Il a confirmé avoir discuté avec N._____ de difficultés dans le cadre de l'organisation du travail en général, sans que les questions relatives à la charge de

travail, à la permanence ou à son état de santé ne soient abordées. Selon lui, la mention « à satisfaction » dans le certificat de travail sera lue comme ne répondant pas entièrement à l'attente de l'employeur, sans que cela signifie que les prestations étaient médiocres. Il a ajouté que cette appréciation correspondait à la réalité du travail de N._____ au sein de B._____, précisant qu'il y avait toujours eu un écart entre la mission que N._____ pensait avoir reçue, celle que l'ancienne direction avait définie et celle enfin que l'employeur tentait de mettre en place. Il a expliqué que si N._____ était bien la responsable du marketing, plusieurs personnes avaient des tâches qui concernaient ce domaine. La difficulté était de faire fonctionner hiérarchiquement toutes ces personnes ensemble, les discussions tournant autour de qui devait décider quoi, chacun étant amené à faire des choses qui sortaient de son domaine d'activité. N._____ avait ainsi dû monter des stands dans des manifestations et elle avait peut-être quelques fois dû assurer une permanence téléphonique. Le témoin a confirmé que c'était en raison de la difficulté à définir ce qui était de sa compétence que N._____ avait demandé qu'un cahier des charges soit établi. À propos du courriel qu'elle lui avait adressé le 17 mars 2014, le témoin a indiqué ne pas se souvenir de la suite qu'il y avait donné. Il a confirmé qu'il était dans l'attente de certaines choses que N._____ faisait avec retard. Il a admis que cette dernière était demandeuse de certaines choses car il y avait beaucoup de tâches à accomplir. Selon lui, N._____ s'organisait difficilement et se retrouvait à la dernière minute à devoir faire ces tâches elle-même alors qu'elle aurait dû s'y prendre à l'avance pour solliciter des forces vives. À titre d'exemple, il a expliqué qu'elle avait dû monter un stand avec moins de main d'œuvre qu'elle aurait été en droit d'obtenir si elle avait effectué la démarche plus tôt.

Z._____ a expliqué avoir travaillé au siège de février 2012 à avril 2015 et avoir été amené à rencontrer N._____ alors qu'il était responsable de la coordination marketing des différentes sections locales, dont B._____. Il a confirmé avoir vu les conditions cadres de travail de N._____ se dégrader sans pour autant avoir été le témoin direct d'un fait marquant ou d'un problème particulier entre elle et V._____. Il a précisé avoir travaillé intensément avec N._____ et l'a décrite comme une

personne très professionnelle et engagée qui avait fait l'unanimité dans l'équipe qu'il dirigeait à [...], tant sur le plan de son comportement que s'agissant de ses compétences. Il a déclaré avoir de la peine à imaginer que N._____ aurait pu être la source du problème et a confirmé qu'à partir du départ de l'ancien directeur, K._____, il avait constaté beaucoup de tensions et un clivage entre les collaborateurs de B._____. Il a indiqué que N._____ s'était confiée à lui concernant les difficultés qu'elle rencontrait avec sa hiérarchie, lui avouant qu'elle s'était sentie seule et abandonnée au moment du départ de l'ancien directeur. Il a également confirmé avoir croisé N._____ dans des bureaux peu adaptés au travail conceptuel et intellectuel, alors que sa fonction impliquait que l'on puisse s'isoler. Sur le plan marketing, il a expliqué que les différentes sections du [...] avaient des projets communs, mais également des projets distincts sur lesquels elles gardaient une complète autonomie. N._____ lui avait soumis un plan marketing qu'il avait validé, ajoutant que ce qu'elle avait fait, elle l'avait fait parfaitement. Selon lui, la mention « à la satisfaction de l'employeur » figurant dans le certificat de travail serait lue par tout employeur potentiel comme le signe de prestations médiocres, ce qui ne correspondait pas à la réalité.

[...] a confirmé avoir travaillé avec N._____ en sa qualité de personne de contact entre le siège à [...] et B._____. Elle a indiqué que la mention « à la satisfaction de l'employeur » était le signe pour tout employeur potentiel qui lirait cette appréciation que l'employé avait fourni des prestations médiocres ce qui, selon elle, ne correspondait pas à N._____. Elle a expliqué que dans le cadre de sa collaboration avec cette dernière, elle l'avait considérée comme une personne très ouverte et très compétente, qui avait toujours répondu aux demandes qui venaient du siège, et qu'elle avait toujours cherché la collaboration.

E._____ a indiqué avoir travaillé avec N._____, précisant qu'il était toujours employé à 40% en qualité d'instructeur à B._____. Il a confirmé l'existence de problèmes relationnels avec certains cadres. À son arrivée, N._____ avait un cahier des charges très vaste sur des activités de marketing et de développement de vente de cours à l'extérieur.

Lorsqu'elle était venue assister à des cours pour approfondir ses connaissances dans les différents secteurs dont elle s'était vu attribuer la responsabilité (formation, technique, points de contact, membres), certains collaborateurs, dont G._____ et C._____ avaient eu des discussions « à la cantonade » disant que N._____ voulait se mêler de tout et qu'elle voulait tout régenter. C'est à partir de ce moment-là que des tensions étaient apparues entre N._____ et les cadres, y compris avec V._____. Le témoin a précisé que, selon lui, le reproche fait à N._____ était infondé et il a déclaré qu'il s'agissait d'une personne avenante, souriante et très travailleuse.

Q._____ a notamment confirmé avoir travaillé avec N._____ dans des expositions et n'avoir pas eu de problèmes relationnels avec elle, ni en avoir constaté entre elle et son équipe. Il a confirmé que des tensions avaient existé entre N._____ et la hiérarchie, qui seraient dues à de l'incompréhension et au fait que tout le monde ne partageait pas la ligne de conduite de N._____.

K._____ a en substance confirmé avoir engagé N._____ à un poste qui venait d'être créé et lui avoir remis un cahier des charges validé par lui-même et les membres qui constituaient la direction. Selon lui, c'était une collaboratrice très agréable, une fonceuse qui l'avait très bien déchargé et avec qui d'autres employés s'entendaient à merveille. Il a expliqué que de par sa mission, elle n'était pas acceptée par ses collègues directs et qu'il y avait « un conflit féminin-masculin. » Il a ajouté que certains de ces collègues directs, dont notamment G._____, se sentaient bousculés dans leurs habitudes et s'étaient plaint auprès de lui qu'ils ne supportaient plus la façon de faire de N._____. Le témoin n'avait cependant lui-même jamais constaté qu'elle se serait montrée agressive ou irrespectueuse envers ses collaborateurs.

W._____ a notamment indiqué que N._____ avait toujours été traitée normalement par sa hiérarchie, ce qui signifiait de façon ni bienveillante, ni malveillante. Elle a confirmé que cette dernière avait des difficultés à s'organiser et a indiqué, à titre d'exemple, que cela faisait plus

d'un an qu'elle devait fournir des brochures qu'on lui avait demandé de réaliser. De même, quand bien même elle lui avait demandé de lui fournir des dossiers, soit quelque chose d'administratif comme des contacts, des contrats, des documents, N._____ ne le faisait pas. Le témoin a également évoqué une exposition qui s'était tenue à [...] à la fin de l'automne 2013, qui n'avait pas été effectuée dans les règles d'un chef marketing, qui devait prendre « le lead sur le personnel engagé sur le stand, sur le matériel, sur les animations et sur le concept global. » Elle a ajouté, sans pouvoir donner d'exemple précis, ni avoir constaté qu'elle aurait eu des problèmes relationnels, que de manière générale, on avait de la peine à collaborer avec N._____.

Notamment interrogé sur les difficultés d'organisation reprochées à N._____, G._____ a cité plusieurs situations à titre d'exemple; alors qu'elle avait été informée qu'elle devrait faire un discours pour l'entreprise [...], il avait finalement dû le faire car elle n'était pas prête le moment venu, elle avait pris beaucoup de retard pour faire des offres à la ville de [...], au point que ce client a, dans un premier temps, été perdu. Il a encore évoqué le retard pris par N._____ pour annoncer à un partenaire le refus de sa demande de sponsoring, ce qui avait en définitive obligé B._____ d'accepter cette demande de sponsoring.

C._____ a en substance confirmé qu'avec lui, et de manière plus générale avec les membres du département technique, les contacts avec N._____ étaient bons. En revanche, au niveau professionnel cela l'était moins, le témoin expliquant qu'il avait formulé pas mal de demandes que cette dernière n'avait pas traitées.

V._____ a quant à lui déclaré que tant lui que R._____ avaient toujours traité N._____ avec bienveillance. S'agissant de la dégradation de la qualité du travail et du comportement de cette dernière, il a expliqué avoir eu beaucoup de peine à savoir ce que faisait N._____ et où elle était. Selon lui, ce qui avait créé des conflits avec les autres cadres c'est qu'elle rencontrait seule des gens et faisait de la prospection de son côté sans en avertir la direction qui devait

« sauver la situation sans avoir eu la possibilité de préparer les choses » lorsque les clients venaient à la section. Lorsqu'il faisait une remarque à N._____, elle avait toujours réponse à tout et lui faisait comprendre qu'elle faisait juste et qu'il avait tort. Il lui avait rappelé qu'elle travaillait pour B._____ et non pas pour le siège central et lui avait dit de ne plus aller à [...] ou à [...] dans la mesure où c'était au directeur qu'il revenait de traiter avec le siège et non pas à elle. Il a également évoqué une manifestation que N._____ avait organisée en août 2013 au centre B._____, avec l'accord de l'ancien directeur K._____, et à l'occasion de laquelle des problèmes de logistique et de fonctionnement avaient été constatés. Cela avait créé des tensions au point que les cadres de B._____ avaient décidé de renoncer à l'avenir à l'organisation de cette manifestation sur leur site si cela devait se faire sous la direction de N._____.

En droit :

1.

1.1 L'appel est recevable contre les décisions finales de première instance (art. 308 al. 1 let. a CPC [Code de procédure civile du 19 décembre 2008 ; RS 272]), dans les causes non patrimoniales et dans les causes patrimoniales dont la valeur litigieuse au dernier état des conclusions est de 10'000 fr. au moins (art. 308 al. 2 CPC). Le délai pour l'introduction de l'appel est de trente jours à compter de la notification de la décision motivée (art. 311 al. 1 CPC).

En vertu de l'art. 313 al. 1 CPC, la partie adverse peut former un appel joint dans la réponse, si la décision querellée a été rendue en application de la procédure ordinaire ou simplifiée (art. 314 al. 2 CPC a contrario).

1.2 Formés en temps utile par des parties ayant un intérêt digne de protection et portant sur des conclusions qui sont supérieures à 10'000 fr., l'appel de B._____ et l'appel joint de N._____ sont recevables.

2. L'appel peut être formé pour violation du droit ou pour constatation inexacte des faits (art. 310 CPC). L'autorité d'appel peut revoir l'ensemble du droit applicable, y compris les questions d'opportunité ou d'appréciation laissées par la loi à la décision du juge, et doit le cas échéant appliquer le droit d'office conformément au principe général de l'art. 57 CPC (Tappy, Les voies de droit du nouveau Code de procédure civile, JdT 2010 III 134). Elle peut revoir librement la constatation des faits sur la base des preuves administrées en première instance (ibidem, p. 135).

3. Dans un premier moyen, l'appelante fait valoir que l'intimée avait été en incapacité de travail du 4 avril au 30 novembre 2014. Le contrat collectif d'assurance perte de gain auprès de H. _____ respectait l'art. 324a CO et l'employeur était tenu au paiement du salaire pendant 120 jours seulement, le travailleur percevant les indemnités journalières de l'assurance ensuite. Dès lors que l'appelante s'était acquittée du salaire dû pendant les 120 premiers jours, l'intimée devait faire valoir ses droits auprès du H. _____.

Contrairement à ce que soutient l'appelante, l'intimée n'a pas été en incapacité de travail sans discontinuer du 4 avril au 30 novembre 2014. Il ressort de la pièce requise 151 que l'assurance H. _____ a soumis le dossier de l'intimée à son médecin-conseil et que la reprise du travail était envisageable dès le 5 juillet 2014, les indemnités étant versées exceptionnellement jusqu'au 31 juillet 2014. De plus, une incapacité de travail totale et sans interruption entre le 4 avril et le 30 novembre 2014 reviendrait à admettre que la lettre de licenciement adressée _____ le 4 septembre 2014 est nulle et que les rapports de travail n'ont pas été résiliés, ce qui n'est pas plaidé par l'appelante qui confirme avoir licencié l'intimée _____ par _____ lettre _____ du 4 septembre 2014. Elle a en outre versé le salaire dû à son employée pour le mois de septembre 2014 selon attestation remplie par ses soins à l'attention de la Caisse de chômage. Enfin, les certificats médicaux établis

par la Dresse S._____, qui n'invoquent pas un autre motif d'incapacité que celui retenu par l'assurance H._____, sont moins probants que l'attestation du médecin-conseil et sont sujets à interprétation voire contradictoires, si bien qu'il y a lieu d'admettre que l'intimée avait recouvré une capacité de travail et son droit au salaire à compter du 1^{er} septembre 2014, sous réserve de ce qui suit.

4. Dans un deuxième moyen, l'appelante invoque l'*exceptio non adimpleti contractus* régie par l'art. 82 CO. L'intimée n'aurait ainsi pas droit à son salaire pour la période du 1^{er} octobre au 30 novembre 2014 dès lors qu'elle n'avait pas offert d'exécuter sa propre obligation.

4.1 Il y a abandon d'emploi selon l'art. 337d CO lorsque le travailleur quitte son poste abruptement sans justes motifs. L'application de cette disposition présuppose un refus du travailleur d'entrer en service ou de poursuivre l'exécution du travail confié. Dans ce cas, le contrat de travail prend fin immédiatement, sans que l'employeur doive adresser au salarié une résiliation immédiate de son contrat (Stahelin, Commentaire zurichois, n. 5 ad art. 337d CO; moins clair: Rehbinder, Commentaire bernois, n. 1 ad art. 337d CO; Brühwiler, Kommentar zum Einzelarbeitsvertrag, 2^e éd., p. 392). L'employeur a droit, aux conditions fixées par l'art. 337d CO, à une indemnité et, le cas échéant, à la réparation du dommage supplémentaire (ATF 121 V 277 consid. 3a). Lorsque l'abandon d'emploi ne résulte pas d'une déclaration expresse du salarié, il faut examiner s'il découle du comportement adopté par l'intéressé, c'est-à-dire d'actes concluants. Dans cette hypothèse, on se demandera si, compte tenu de toutes les circonstances, l'employeur pouvait, objectivement et de bonne foi, comprendre que le salarié entendait quitter son emploi (sur le principe de la confiance: ATF 123 III 165 consid. 3a; ATF 122 III 106 consid. 5a, 420 consid. 3a). Le salarié est engagé pour travailler (art. 319 al. 1 et 321 CO). S'il se dispense de remplir cette obligation, il doit prévenir son employeur afin de sauvegarder fidèlement les intérêts de ce dernier (art. 321a al. 1 CO). L'employeur peut donc légitimement s'attendre que le

salarié qui quitte abruptement son emploi l'informe spontanément de ses intentions.

4.2 En l'espèce, si l'on retient ci-dessus, comme l'ont fait les premiers juges, que l'intimée avait recouvré une capacité de travail au mois de septembre 2014, on ne voit pas pour quel motif elle ne pouvait pas offrir sa prestation de travail à l'appelante. Or, soit elle était malade et percevait les prestations de l'assurance H._____, soit elle ne l'était pas et devait retourner travailler. Elle ne peut se prévaloir de n'avoir reçu l'avis du médecin conseil qu'au mois d'octobre dès lors qu'elle savait que son incapacité de travail était remise en cause et que son propre médecin avait mentionné dans deux avis successifs qu'elle était en voie de rétablissement et qu'elle avait été affectée par un burn out. Au demeurant, il n'est pas possible d'admettre une capacité de travail ciblée ou conditionnée, comme semble le faire la Dresse S._____ et les premiers juges, en ce sens que l'intimée aurait pu travailler mais seulement dans une autre entreprise. Cela aurait pour conséquence que l'intimée recouvre un droit à un plein salaire, sans avoir l'obligation d'offrir sa prestation, en contournant le mécanisme de l'art. 324a CO. Il y a dès lors lieu de considérer que l'intimée n'a pas offert ses prestations alors qu'elle était en mesure de le faire. Si, de son point de vue, elle n'était pas à même de retourner travailler au sein de l'appelante, il lui appartenait de contester le courrier de l'assureur H._____ du 7 octobre 2014 lui annonçant sa pleine et entière capacité de travail. En conséquence, l'intimée n'ayant pas exécuté sa prestation pendant les mois de septembre et octobre 2014, les conditions de l'art. 337d CO sont réunies et l'appelante n'est pas tenue de payer les salaires afférents à ces mois-ci. L'appel doit être admis sur ce point.

5. L'intimée et appelante par voie de jonction invoque une violation de l'art. 336 CO. Son licenciement serait abusif car le motif du licenciement serait inconsistant et non crédible tant B._____ aurait varié à ce sujet. Elle soutient que le réel motif de son licenciement serait discriminatoire parce qu'elle est une femme, qui plus est compétente, ce qui dérangeait les dirigeants. La raison inhérente à la personnalité qui

aurait conduit au licenciement serait, en réalité, sans aucune influence directe et claire sur la qualité des prestations qu'elle avait fournies. Selon elle, B._____ aurait en outre manqué à ses devoirs découlant de l'art. 328 CO et le licenciement serait intervenu dans un contexte de dysfonctionnements internes importants.

5.1 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 prévaut la liberté de résiliation, de sorte que, pour être valable, un congé n'a en principe pas besoin de reposer sur un motif particulier. Le droit fondamental de chaque cocontractant de mettre unilatéralement fin au contrat est cependant limité par les dispositions sur le congé abusif (art. 336 ss CO; ATF 131 III 535 consid. 4.1).

L'art. 336 al. 1 et 2 CO énumère des cas dans lesquels la résiliation est abusive; cette liste n'est toutefois pas exhaustive et une résiliation abusive peut aussi être admise dans d'autres circonstances. Il faut cependant que ces autres situations apparaissent comparables, par leur gravité, aux cas expressément envisagés par l'art. 336 CO (ATF 132 III 115, 116 s., consid. 2 ; ATF 131 III 535, 538, consid. 4.2). Ainsi, un congé peut être abusif en raison de la manière dont il est donné (ATF 132 III 115, 117, consid. 2.2 ; ATF 131 III 535, 538, consid. 4.2), parce que la partie qui donne le congé se livre à un double jeu, contrevenant de manière caractéristique au principe de la bonne foi (ATF 135 III 115, 117, consid. 2.2 ; ATF 131 III 535, 538, consid. 4.2 ; ATF 125 III 70, 73, consid. 2b), lorsqu'il est donné par un employeur qui viole les droits de la personnalité du travailleur (ATF 132 III 115, 117, consid. 2.2 ; ATF 131 III 535, 538 s., consid. 4.2) ou quand il y a une disproportion évidente des intérêts en présence ou lorsqu'une institution juridique est utilisée contrairement à son but (ATF 132 III 115, 118, consid. 2.4 ; ATF 131 III 535, 539, consid. 4.2). Pour dire si un congé est abusif, il faut se fonder sur son motif réel (TF 4C.282/2006 du 1^{er} mars 2007 consid. 4.3).

Est notamment abusif le congé donné parce que l'autre partie a fait valoir de bonne foi des prétentions résultant du contrat de travail (art. 336 al. 1 let. d CO).

L'art. 336 al. 1 let. d CO suppose la réunion de quatre conditions :

1° l'émission préalable de prétentions par la partie qui s'est vu notifier le congé,

2° l'existence de prétentions résultant du contrat de travail, 3° la bonne foi de la partie qui émet de telles prétentions et 4° un lien de causalité entre la formulation de la prétention et la résiliation. S'agissant de la dernière condition, la jurisprudence n'exige pas que les prétentions émises par le travailleur aient été seules à l'origine du licenciement ; elles doivent néanmoins avoir essentiellement influé sur la décision de l'employeur de licencier (Wyler/Heinzer, Droit du travail, 3^e éd., 2014, p. 637, réf. cit. sous note infrapaginale n° 2997). Quant aux prétentions susceptibles de fonder l'application de l'art. 336 al. 1 let. d CO, elles peuvent être de nature diverse. Le congé peut aussi être abusif parce qu'il a été donné en violation des droits de la personnalité du travailleur (ATF 136 III 513, 515, consid. 2.3 ; Wyler/Heinzer, op. cit., p. 638 et les réf. cit.).

En ce qui concerne l'atteinte aux droits de la personnalité qui peut rendre un congé abusif, il faut rappeler que l'employeur doit protéger et respecter, dans les rapports de travail, la personnalité du travailleur (art. 328 al. 1 CO). Il doit s'abstenir de porter une atteinte injustifiée aux droits de la personnalité du travailleur et, dans les rapports de travail, il doit protéger son employé contre les atteintes émanant de supérieurs, de collègues ou même de tiers (ATF 132 III 115, 117, consid. 2.2 ; ATF 132 III 257, 259, consid. 5.1). Ainsi, s'il surgit un conflit entre travailleurs, l'employeur doit s'efforcer de désamorcer le conflit (ATF 125 III 70, 74, consid. 2c ; TF 8C_340/2009 du 24 août 2009 consid. 4.3.3; TF 1C_245/2008 du 2 mars 2009 consid. 4.2 ; TF 4C_253/2001 du 18 décembre 2001 consid. 2c). Dans les conflits interpersonnels, le caractère abusif du licenciement dépend des mesures préalables que l'employeur a ou n'a pas prises pour

tenter de mettre fin au conflit et ainsi protéger la personnalité de ses travailleurs dans les rapports de travail. Le Tribunal fédéral a notamment jugé insuffisant le fait pour un employeur d'avoir mis sur pied une seule discussion, de surcroît de façon tardive, tendant à l'amélioration de l'ambiance de travail, sans prendre aucune autre mesure pour mettre un terme au conflit (TF 1C_354/2008 du 4 mai 2009 consid. 2.5). L'employeur dispose cependant d'un large pouvoir d'appréciation dans le choix des mesures à prendre (TF 8C_340/2009 déjà cité consid. 4.3.2 ; TF 4A_384/2014 du 12 novembre 2014 consid. 4.2.2, qui recense également des exemples de mesures envisageables ; Wyler/Heinzer, op. cit., pp. 648-649). Savoir s'il a pris les mesures adéquates est une question de droit (TF 4C.189/2003 du 23 septembre 2003 consid. 5.1).

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

le juge à se montrer prudent dans l'admission de la preuve par indices, préconisant que la vraisemblance des faits permettant de retenir le caractère abusif du congé soit très grande, voire confine à la certitude (Wyler/Heinzer, op. cit., pp. 643-644).

5.2 En l'espèce, dans son moyen, l'appelante par voie de jonction renvoie à différents témoignages desquels il ressortirait qu'elle n'était pas inadéquate dans son travail. C'est le lieu de rappeler que le motif du licenciement, tel qu'il ressort du courrier du 3 avril 2014 est : « des relations de travail qui, comme vous l'avez admis avec nous ce matin, se sont dégradées au fil des derniers mois et qui sont devenues impossibles à poursuivre sans mettre en péril - outre votre santé - le bon fonctionnement de l'entreprise ».

Le témoin [...] a dit ne pas pouvoir se prononcer sur les rapports de travail entre les parties. Pour le témoin J._____, N._____ avait été rapidement confrontée à une organisation interne déficiente et à un climat peu respectueux (all. 16) et n'avait pas bénéficié d'un poste de travail correct et adéquat compte tenu de ses fonctions (all. 29) ; elle n'avait pas de problèmes relationnels, si ce n'est avec MM. V._____, G._____ et [...], et n'avait pas été traitée de manière bienveillante par sa hiérarchie. Il résulte du témoignage M._____ que N._____ était très autonome et qu'elle se « débrouillait pour trouver la porte à laquelle frapper [et que] certains lui mettaient des bâtons dans les roues ». Le témoin R._____, qui a été directeur ad intérim à l'époque, indique qu'il était dans l'attente de certaines choses de la part de l'appelante par voie de jonction, qui en avait la charge, mais que cela ne se faisait pas car elle avait manifestement des difficultés à s'organiser. Cela ressort également des témoignages W._____ et V._____ qui ont déclaré que des tâches d'importance n'avaient pas été exécutées à temps par N._____.

De manière plus générale, il ressort de tous les témoignages qu'il y avait des tensions entre N._____ et les cadres, ou la nouvelle direction, et une discordance manifeste entre ce que N._____ pensait devoir entreprendre et les tâches qui lui étaient confiées. Il en est résulté

un climat de tension qui n'a pas pu être résorbé, malgré la réunion du 3 avril 2014. Les motifs invoqués à l'appui de la lettre de résiliation sont parfaitement conformes à ce qui résulte de l'ensemble des témoignages. Le licenciement n'a pas été donné en contravention du principe de la bonne foi, ou par représailles, ni même dans des circonstances qui le rendraient lui-même abusif. Il a été précédé d'un avertissement et d'une discussion, lors de laquelle les parties se sont manifestement accordées sur le fait que cela ne pouvait plus continuer ainsi. Dans ces circonstances, le licenciement n'est pas abusif et le moyen doit être rejeté.

6. L'intimée et appelante par voie de jonction demande en outre la rédaction d'un certificat de travail conforme à la réalité.

6.1 Aux termes de l'art. 330a CO, le travailleur peut demander en tout temps à l'employeur un certificat portant sur la nature et la durée des rapports de travail, ainsi que sur la qualité de son travail et sa conduite (al. 1). A la demande expresse du travailleur, le certificat ne porte que sur la nature et la durée des rapports de travail (al. 2).

Le certificat doit d'une part, favoriser l'avenir professionnel du travailleur en étant formulé de manière bienveillante et, d'autre part, donner au futur employeur un reflet le plus exact possible de l'activité, des prestations et de la conduite du travailleur, si bien qu'il doit être complet et conforme à la vérité (ATF 129 III 177 cons. 3.2, JdT 2003 I 342, 344-345 ; ATF 136 III 510 cons. 4.1, JdT 2010 I 437).

Le travailleur qui n'établit pas avoir fourni des prestations d'une qualité au-dessus de la moyenne ne peut pas prétendre à un certificat de travail mentionnant qu'il a œuvré « à notre entière satisfaction » (Favre/Munoz/Tobler, Le contrat de travail, Code annoté, 2001, n. 1.5 ad art. 330a CO, et les références citées ; en ce sens, cf. également Bühler/Lefèbure, De l'élaboration à la remise du certificat de travail, Conseils, bases légales et règles utiles, 2003, p. 55).

6.2 Il résulte de ce qui est exposé ci-dessus (cf. consid. 5.2 supra) que les prestations de l'employée, en termes de travail et de conduite, ne justifient pas qu'il soit indiqué autre chose que « à satisfaction de l'employeur. » Le moyen doit également être rejeté par adoption des motifs de première instance.

7. En définitive, l'appel de B._____ doit être admis et l'appel joint de N._____ rejeté. La décision sera réformée en ce sens que la demande de N._____ est rejetée, les frais judiciaires de première instance, arrêtés à 8'075 fr. (5'383 fr. + 2'692 fr.), devant être mis à sa charge. N._____ devra en outre verser à B._____ la somme de 12'000 fr. à titre de dépens de première instance.

Au vu de l'issue du litige, les frais judiciaires de deuxième instance, arrêtés à 2'180 fr. (art. 62 TFJC [tarif du 28 septembre 2010 des frais judiciaires civils ; RSV 270.11.5]), seront mis à la charge de l'intimée et appelante par voie de jonction, qui succombe (art. 106 al. 1 CPC). N._____ versera à B._____ le montant de 750 fr. à titre de restitution de l'avance de frais de deuxième instance.

En deuxième instance, les dépens à charge de N._____ ne sont dus que sur la valeur litigieuse de l'appel principal, soit 15'000 fr., l'appel joint étant manifestement mal fondé. Ils peuvent être arrêtés à 2'000 fr. (art. 7 TDC [tarif des dépens en matière civile du 23 novembre 2010 ; RSV 270.11.6]).

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

- I.** L'appel est admis.
- II.** L'appel joint est rejeté.
- III.** Il est statué à nouveau comme il suit:

I. La demande déposée par N._____ est rejetée.

II. Les frais judiciaires, arrêtés à 8'075 fr. (huit mille septante-cinq francs), sont mis à la charge de la demanderesse N._____.

III. La demanderesse N._____ doit verser à la défenderesse B._____, la somme de 12'000 fr. (douze mille francs) à titre de dépens.

IV. Toutes autres ou plus amples conclusions sont rejetées.

IV. Les frais judiciaires de deuxième instance, arrêtés à 2'180 fr. (deux mille cent huitante francs), sont mis à la charge de l'intimée et appelante par voie de jonction N._____.

V. L'intimée et appelante par voie de jonction N._____ doit verser à l'appelante et intimée par voie de jonction B._____ la somme de 2'750 fr. (deux mille sept cent cinquante francs), à titre de dépens et de restitution d'avance de frais de deuxième instance.

VI. 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 Natasa Djurdjevac Heinzer, avocat (pour B. _____),
- Me Alexandre Curchod, avocat (pour N. _____),

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

- Mme la Juge président le Tribunal civil de l'arrondissement de La Côte.

La Cour d'appel civile considère que la valeur litigieuse est supérieure à 15'000 francs.

Le présent arrêt peut faire l'objet d'un recours en matière civile devant le Tribunal fédéral au sens des art. 72 ss LTF (loi du 17 juin 2005 sur le Tribunal fédéral; RS 173.110), le cas échéant d'un recours constitutionnel subsidiaire au sens des art. 113 ss LTF. Dans les affaires pécuniaires, le recours en matière civile n'est recevable que si la valeur litigieuse s'élève au moins à 15'000 fr. en matière de droit du travail et de droit du bail à loyer, à 30'000 fr. dans les autres cas, à moins que la contestation ne soulève une question juridique de principe (art. 74 LTF). Ces recours doivent être déposés devant le Tribunal fédéral dans les trente jours qui suivent la présente notification (art. 100 al. 1 LTF).

La greffière :