

COUR D'APPEL CIVILE

Arrêt du 12 avril 2019

Composition : M. ABRECHT, président
Mmes Crittin Dayen et Giroud Walther, juges
Greffier : M. Clerc

Art. 97, 321c, 323b al. 2, 335 al. 1, 336 al. 1 et 2 CO

Statuant sur l'appel interjeté par **I.**_____, à Mex, demanderesse, contre le jugement rendu le 21 décembre 2017 par le Tribunal civil de l'arrondissement de La Broye et du Nord vaudois dans la cause divisant l'appelante d'avec **N.**_____, à Orbe, défenderesse, la Cour d'appel civile du Tribunal cantonal considère :

En fait :

A. Par jugement du 21 décembre 2017, le Tribunal civil de l'arrondissement de La Broye et du Nord vaudois (ci-après : le tribunal ou les premiers juges) a admis partiellement la demande formée par I._____ contre N._____ le 31 octobre 2016 (I), a dit que N._____ était la débitrice de I._____ et lui devait immédiat paiement de la somme de 10'000 fr. bruts, sous déduction des charges sociales, avec intérêts à 5 % l'an dès le 30 novembre 2015, à titre de paiement du salaire du mois de novembre 2015 (II), a dit que N._____ était la débitrice de I._____ et lui devait immédiat paiement de la somme de 4'196 fr. 85 nets, avec intérêts à 5 % l'an dès le 29 février 2016, à titre de paiement du salaire du mois de février 2016 (III), a dit que l'opposition formée par la défenderesse au commandement de payer qui lui avait été notifié par la demanderesse en date du 15 décembre 2015, par l'intermédiaire de l'Office des poursuites du district du Jura-Nord vaudois, était définitivement levée à hauteur des montants figurant sous chiffres II et III ci-dessus (IIIbis), a arrêté les frais de justice, frais de conciliation compris, à 3'580 fr. 80 à la charge de I._____ et à 895 fr. 20 à la charge de N._____ (IV), a dit que I._____ était la débitrice de N._____ et lui devait immédiat paiement de la somme de 5'000 fr., TVA et débours compris, à titre de dépens (V), et a rejeté toutes autres ou plus amples conclusions (VI).

En droit, les premiers juges étaient appelés à statuer sur une demande en paiement introduite par I._____ contre son ancien employeur, tendant en substance à obtenir une indemnité pour licenciement abusif, la rémunération d'heures supplémentaires, le remboursement de retenues de salaire prétendument injustifiées ainsi que le paiement du salaire afférent aux vacances et du dommage causé par la mauvaise exécution par la défenderesse de son obligation de verser le salaire. Ils ont considéré que la demanderesse n'était pas parvenue à démontrer que la défenderesse s'était fondée sur un motif de licenciement abusif au regard de l'art. 336 CO ni que la manière dont ledit licenciement avait été communiqué à l'ex-employée prêtait le flanc à la critique, si bien

qu'un droit à une indemnité était exclu. Le tribunal a retenu que la demanderesse n'avait pas établi la véracité des heures supplémentaires comptabilisées, ni la nécessité d'en effectuer. Il a estimé que la demanderesse avait pris, en 2015, deux jours de vacances de trop, en sus de congés en compensation des heures supplémentaires dont l'authenticité était remise en question, ce qui justifiait de rejeter ses prétentions en paiement des vacances non prises. Les premiers juges ont enfin considéré que les retenues effectuées par la défenderesse sur les salaires de la demanderesse étaient justifiées.

B. Par acte du 2 juillet 2018, I._____ a interjeté appel du jugement qui précède, en concluant, sous suite de frais et dépens, principalement à sa réforme en ce sens que N._____ lui doive immédiat paiement des sommes de 3'945 fr. 25 avec intérêts à 5% l'an dès le 30 septembre 2015, de 3'945 fr. 25 avec intérêts à 5% l'an dès le 31 octobre 2015 et de 1'647 fr. 85 avec intérêts à 5% l'an dès le 31 juillet 2015, que l'opposition formée par N._____ au commandement de payer qui lui avait été notifié le 15 décembre 2015 soit définitivement levée à hauteur des montants figurant sous le chiffre II tel que réformé, que N._____ lui doive immédiat paiement de la somme de 30'000 fr. avec intérêts à 5% l'an dès le 31 octobre 2016, à titre d'indemnité pour licenciement abusif, que les frais de justice, frais de procédure de conciliation compris, soient arrêtés à 3'580 fr. 80 N._____ à 895 fr. 20 pour I._____, que N._____ doive immédiat paiement à I._____ de la somme de 4'000 fr., TVA et débours compris, à titre de dépens réduits. Subsidiairement, I._____ a conclu à l'annulation du jugement entrepris et au renvoi de la cause à la première instance pour nouvelle décision. Plus subsidiairement, I._____ a conclu à la réforme du chiffre V du dispositif du jugement précité en ce sens que N._____ lui doive immédiat paiement de la somme de 4'000 fr., TVA et débours compris, à titre de dépens réduits.

Par réponse du 26 septembre 2018, N._____ a conclu au rejet de l'appel.

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 N. _____ est une société ayant pour but l'exploitation d'agences immobilières et toutes activités dans le domaine de la gérance, du courtage et des affaires immobilières. Q. _____ en est l'associé-gérant.

b) Par contrat du 12 juin 2012, la défenderesse a engagé la demanderesse I. _____ dès le 1^{er} septembre 2012 en qualité de responsable de la comptabilité et de l'administration générale. Ce contrat a été conclu pour une durée indéterminée. Le taux d'occupation était de 50 % et le salaire mensuel brut se montait à 5'000 francs. L'horaire de travail à temps plein était arrêté à 8.5 heures, soit 8 heures et 30 minutes par jour. La demanderesse bénéficiait de vingt jours de vacances par année, *pro rata temporis*.

c) A compter du 1^{er} janvier 2014, le taux d'activité de la demanderesse a été augmenté à 90 % pour un salaire mensuel brut de 10'000 fr., soit un salaire journalier brut de 460 fr. 80. Pour le surplus, le contrat de travail du 12 juin 2012 restait applicable. Le taux d'activité de 90% correspondait à 7.65 heures, soit 7 heures et 39 minutes par jour.

2. A son arrivée, la demanderesse a dû rattraper du retard dans la comptabilité. Elle a également formulé des plaintes au sujet du classement et a relevé des erreurs dans l'attribution des comptes dans le cadre du paiement des factures. La demanderesse s'est d'ailleurs entretenue avec son employeur au sujet de ces difficultés. Dans l'ensemble, la demanderesse a effectué ses tâches à la satisfaction de Q. _____ et était considérée comme compétente par ses collègues.

En revanche, la demanderesse a accumulé un retard dans l'exécution de son travail, en particulier dans l'établissement des décomptes de chauffage et de la comptabilité de certains immeubles,

ce qui a notamment créé des difficultés pour le fiduciaire de la défenderesse et a causé des erreurs comptables. A ce propos, la défenderesse lui avait fait des reproches sur la qualité de son travail. Certains propriétaires et locataires appelaient pour se plaindre de manquements de la part de la demanderesse et réclamaient de parler à celle-ci, qui demandait parfois qu'on leur réponde qu'elle n'était pas là.

Par ailleurs, il existait quelques tensions entre la demanderesse et l'épouse de Q._____ qui était également employée de la société. Un témoin a précisé que le terme « inimitié » allait peut-être un peu loin pour les définir. Les témoins ont indiqué que, dans l'ensemble, l'ambiance au travail était plutôt bonne.

3. a) La comptabilisation des heures supplémentaires au sein de la défenderesse était fondée sur la confiance, en ce sens que chaque employé notait les heures de travail qu'il effectuait quotidiennement et remettait à l'employeur ledit décompte. La demanderesse consignait donc les heures dépassant son taux de travail contractuel dans des décomptes mensuels. Elle pouvait ensuite soit bénéficier de congés à hauteur des heures supplémentaires effectuées, soit être rémunérée *pro rata temporis*.

Le témoin P._____, qui a fait son apprentissage auprès de la défenderesse de 2010 à 2015, a indiqué qu'en tant qu'apprenti, il ne devait si possible pas faire d'heures supplémentaires. Le témoin C._____, employée par la défenderesse depuis 2013, a précisé qu'en général, les employés ne devaient pas faire d'heures supplémentaires.

b) Il ressort des décomptes de la demanderesse qu'elle a effectué les heures supplémentaires suivantes :

- du 22 décembre 2014 au 22 janvier 2015 : 39.90 heures (soit 39 heures et 54 minutes),

- du 23 janvier au 27 février 2015 : 14.90 heures (soit 14 heures et 54 minutes),

- du 2 mars au 31 mars 2015 : 16.85 heures (soit 16 heures et 51 minutes),
- du 1^{er} avril au 30 avril 2015 : un solde négatif de 26 heures,
- du 1^{er} mai au 29 mai 2015 : 17.65 heures (soit 17 heures et 39 minutes),
- du 1^{er} juin au 30 juin 2015 : 8.45 heures (soit 8 heures et 27 minutes) et
- du 1^{er} juillet 2015 au 31 juillet 2015 : un solde négatif de 13.50 heures (soit 13 heures et 30 minutes).

c) Sur demande de Q._____, Z._____, informaticien au sein de la défenderesse, a établi un tableau qui recensait les heures auxquelles la demanderesse s'était loguée à son poste, s'en était déloguée et avait éteint son ordinateur en début et en fin de journée, sans indication cependant sur les heures relatives à la pause de midi, ni comparaison avec les heures indiquées par la demanderesse. Il ressort de ce décompte les différences suivantes avec les heures annoncées par la demanderesse :

- du 22 décembre 2014 au 22 janvier 2015 : 17 heures et 59 minutes supplémentaires de moins que celles annoncées par la demanderesse, étant précisé qu'une erreur figure à la cinquième colonne du 31 décembre 2014, puisque ce sont 15.15 heures qui auraient dû être indiquées et non 15.25 heures,
- du 23 janvier au 27 février 2015 : 8 heures et 8 minutes supplémentaires de moins que celles annoncées par la demanderesse, étant précisé qu'une erreur figure à la cinquième colonne du 5 février puisque ce sont 16.15 heures qui auraient dû être indiquées et non 17.15 heures,
- du 2 mars au 31 mars 2015 : 9 heures et 46 minutes supplémentaires de moins que celles annoncées par la demanderesse, étant précisé que trois erreurs figurent à la cinquième colonne des 26, 27 et 30 mars puisque ce sont 17.45, 17.15 et 18.15 heures qui auraient dû être indiquées et non 17, 17.45 et 17.15 heures,

- du 1^{er} avril au 30 avril 2015 : 11 heures et 36 minutes supplémentaires de moins que celles annoncées par la demanderesse,

- du 1^{er} mai au 29 mai 2015 : 7 heures et 56 minutes supplémentaires de moins que celles annoncées par la demanderesse.

Les heures indiquées sous la rubrique « pauses minimums » de ce document ne correspondent pas à celles figurant dans les décomptes de la demanderesse.

Selon le décompte de l'informaticien, corrigé selon les précisions fournies ci-dessus, la demanderesse a fait état de 55 heures et 35 minutes de plus par rapport au temps effectivement travaillé.

d) S'agissant des vacances, l'appelante a indiqué dans ses décomptes avoir pris en 2015 seize jours de vacances et quatorze jours de récupération d'heures supplémentaires, déjà déduites de son décompte d'heures supplémentaires. En outre, en janvier 2015, la demanderesse a reçu un montant de 2'000 fr. qui lui a été remis en main propre en paiement partiel des heures supplémentaires effectuées. Aussi, au 31 juillet 2015, il lui restait, conformément à ses décomptes, un solde d'heures supplémentaires de 27.35 heures (soit 27 heures et 21 minutes).

4. a) Par courrier du 30 juillet 2015, alors qu'elle revenait de trois semaines de vacances, la demanderesse s'est vu notifier son congé pour le 30 septembre 2015. Les motifs de ce licenciement étaient ainsi libellés :

« 1) Raison économique ; vous êtes bien placée pour voir que nous subissons une importante diminution du chiffre d'affaires en raison de la conjoncture actuelle.

2) La qualité de votre travail ne correspond plus à ce que j'attends d'une employée payée 10'000.- [...] par mois pour un travail à 90% soit :

a) Remise des comptes de toutes les sociétés début juillet, alors que nous avons convenu ensemble mi-février, qu'ils seraient remis à la fiduciaire au 15 mai afin qu'il puisse les réviser et les remettre à la banque [...] pour fin mai au plus tard.

b) De plus en plus de réclamations de la part de propriétaires et de locataires qui attendent leurs comptes d'immeubles 2014 ou les décomptes de chauffage 2013-2014 !! et surtout qui vous reprochent de ne jamais les rappeler. »

La demanderesse a été libérée de son obligation de travailler le jour même. Le courrier de résiliation précisait en outre ce qui suit : « Nous devons encore régler les heures supplémentaires et les vacances ».

b) Les collègues de la demanderesse ont été surpris voire sous le choc de son départ immédiat.

5. Depuis le départ de la demanderesse, les tâches qui lui revenaient ont été effectuées par R._____, employée du fiduciaire de la défenderesse dès fin août 2015, qui y consacre entre 40 % et 50 % de son temps de travail. R._____ a dû récupérer du travail de la demanderesse qui accusait un certain retard et reprendre des comptabilités qui avaient été mal faites, n'avaient pas été terminées ou pas établies du tout. Elle a en outre dû mettre en place une certaine structure en essayant de répartir les tâches entre les gérants et la comptabilité, estimant que la répartition des tâches au sein de la défenderesse n'était pas bien effectuée.

Ce travail de rattrapage a duré environ six mois, voire davantage.

6. a) A partir du mois d'août 2015, la demanderesse a été suivie par son médecin traitant et par une psychothérapeute. Elle a subi une première incapacité de travail du 28 août au 31 octobre 2015, reportant ainsi le délai de congé au 31 décembre 2015.

Le 12 novembre 2015, la demanderesse a fait opposition à son licenciement, considérant que celui-ci était abusif.

b) Le 2 octobre 2015, la défenderesse a versé à la demanderesse un acompte de 4'000 fr. sur le salaire du mois de septembre 2015.

Le 26 octobre 2015, la défenderesse a établi un décompte de salaire pour le mois de septembre 2015. Sur la base d'un salaire journalier de base de 328 fr. 77, la défenderesse a arrêté le montant mensuel brut du salaire à 8'548 fr., dont elle a déduit les charges sociales par 1'645 fr. 25. Elle a ajouté ensuite les indemnités journalières maladie pour la période du 27 au 30 septembre 2015 par 1'115 fr. 20. Elle en a déduit les allocations familiales pour la période du 27 au 30 septembre 2015 par 80 fr. - au motif qu'elles étaient versées à la demanderesse directement par la Caisse AVS de l'employeur -, ainsi qu'une « retenue vacances » par 3'945 fr. 25 - au motif que la demanderesse avait pris quarante-quatre jours de vacances alors qu'elle avait droit à vingt jours. La défenderesse a enfin déduit le montant de 4'000 fr. versé à titre d'acompte le 2 octobre 2015. En définitive, selon ce décompte, la demanderesse devait encore 7 fr. 30 à la défenderesse.

c) Le 25 novembre 2015, la défenderesse a établi un décompte de salaire pour le mois d'octobre 2015. Du total des indemnités journalières maladie pour la période du 1^{er} au 31 octobre d'un montant de 8'642 fr. 80, la défenderesse a déduit les allocations familiales pour la même période par 600 fr., une « retenue vacances » par 3'945 fr. 25 et le solde du montant de 7 fr. 30 dû par la demanderesse selon le décompte du mois de septembre 2015. C'est ainsi un montant de 4'090 fr. 25 que la défenderesse a versé à la demanderesse à titre de salaire pour le mois d'octobre 2015.

d) La demanderesse n'a perçu aucun salaire pour le mois de novembre 2015.

e) La demanderesse a subi une nouvelle incapacité de travail du 1^{er} décembre 2015 au 31 janvier 2016, reportant ainsi le délai de

congé au 29 février 2016. Conformément à l'accord intervenu entre la défenderesse et l'assurance perte de gain, les indemnités ont été directement versées à la demanderesse pour la période de décembre 2015 à janvier 2016.

f) A la requête de la demanderesse, l'Office des poursuites du district du Jura-Nord vaudois a notifié le 15 décembre 2015 à la défenderesse, dans la poursuite n° 7700970, un commandement de payer la somme de 17'040 fr. 85. La défenderesse y a fait opposition totale.

g) Pour le mois de février 2016, la demanderesse n'a perçu aucun salaire de la part de la défenderesse. Elle a toutefois été engagée par « [...] » au taux de 60 %. Elle a perçu à ce titre un salaire mensuel net de 4'005 fr. 40.

7. a) Par demande du 31 octobre 2016, I. _____ a pris les conclusions suivantes, avec suite de frais et dépens :

« I. N. _____ est reconnue débitrice de Madame I. _____ et lui doit prompt et immédiat paiement de la somme nette de Fr. 21'095.48, avec intérêt à 5% l'an dès le 30 septembre 2015 sur la somme de Fr. 4'143.83, dès le 31 octobre 2015 sur la somme de Fr. 4'552.55, dès le 30 novembre 2015 sur la somme de Fr. 8'202.25 et dès le 29 février 2016 sur la somme de Fr. 4'196.85.

II. N. _____ est reconnue débitrice de Madame I. _____ et lui doit prompt et immédiat paiement de la somme brute de Fr. 3'647.85, sous déduction des charges sociales et conventionnelles, avec intérêt à 5% l'an dès le 31 juillet 2015 sur la somme de Fr. 1'647.85 et dès le 29 février 2016 sur la somme de Fr. 2000.-.

III. N. _____ est reconnue débitrice de Madame I. _____ et lui doit prompt et immédiat paiement de la somme de Fr. 12'478.45, avec intérêt à 5% l'an dès le 30 novembre 2015 (échéance moyenne).

IV. N. _____ est reconnue débitrice de Madame I. _____ lui (sic) doit immédiat paiement de la somme de Fr. 30'000.- à titre d'indemnité pour licenciement abusif, avec intérêt à 5% l'an dès le 31 octobre 2016.

V. N. _____ est condamnée à remettre à Madame I. _____ un certificat de travail selon teneur de la pièce 20 du Bordereau du 25 octobre 2016 sous la menace de la peine d'amende prévue par l'art. 292 CP qui réprime l'insoumission à une décision de l'autorité.

VI. Faute d'exécution dans un délai de 10 jours dès l'entrée en force de la décision, N. _____ sera condamnée, sur requête de I. _____, à une amende d'ordre de Fr. 500.- au plus pour chaque jour d'inexécution.

VII. Faute d'exécution dans un délai de 10 jours dès l'entrée en force de la décision, N._____ sera condamnée, sur requête de I._____, à une amende d'ordre de Fr. 500.- au plus pour chaque jour d'inexécution. (sic)

VIII. L'opposition au commandement de payer n° 7700970 de l'Office des poursuites du district du Jura-Nord vaudois notifié le 15 décembre 2015 à N._____ sur requête de I._____ est définitivement levée, libre cours étant laissé à dite poursuite. »

A l'appui de sa procédure, la demanderesse a produit un extrait des registres la concernant établi par l'Office des poursuites du district du Gros-de-Vaud le 26 octobre 2016. Il en ressort que la demanderesse a fait l'objet de 28 poursuites entre le 20 mai 2014 et le 1^{er} septembre 2016, à divers stades, pour plusieurs types de créances, tels que des impôts, des primes d'assurances, ou encore des honoraires, pour un montant total de poursuites de 63'951 fr. 70. Elle a produit en outre un « décompte débiteur » de l'Office des poursuites et faillites du district de Sierre du 10 octobre 2016 ainsi que le compte détaillé faisant état de diverses poursuites datant entre le 1^{er} décembre 2014 et le 9 juin 2016, dont le montant total des poursuites s'élève à 40'716 fr. 30.

b) Par réponse du 6 février 2017, N._____ a conclu, sous suite de frais et dépens, au rejet intégral des conclusions prises par la demanderesse au pied de sa demande du 31 octobre 2016.

c) A l'audience du 22 août 2017, les témoins S._____, K._____, D._____, L._____, R._____ et Z._____ ont été entendus.

A l'audience du 14 décembre 2017, il a été procédé à l'audition des témoins P._____ et C._____ ainsi qu'à l'interrogatoire de la demanderesse et de Q._____ pour la défenderesse.

Les déclarations des témoins ont été intégrées à l'état de fait ci-dessus, dans la mesure de leur crédibilité et de leur pertinence.

En droit :

1.

1.1 L'appel est recevable contre les décisions finales de première instance (art. 308 al. 1 let. a CPC) au sens de l'art. 236 CPC, dans les causes patrimoniales dont la valeur litigieuse au dernier état des conclusions devant l'autorité précédente est de 10'000 fr. au moins (art. 308 al. 2 CPC).

L'appel doit être introduit auprès de l'instance d'appel, soit de la Cour d'appel civile (art. 84 al. 1 LOJV [Loi vaudoise d'organisation judiciaire du 12 décembre 1979 ; RSV 173.01]), dans les trente jours à compter de la notification de la décision motivée ou de la notification postérieure de la motivation (art. 311 al. 1 CPC).

1.2 En l'espèce, formé en temps utile par une partie qui a un intérêt digne de protection (art. 59 al. 2 let. a CPC) et portant sur des conclusions supérieures à 10'000 fr., l'appel est recevable.

2. L'appel peut être formé pour violation du droit ou pour constatation inexacte des faits (art. 310 CPC). L'autorité d'appel peut revoir l'ensemble du droit applicable, y compris les questions d'opportunité ou d'appréciation laissées par la loi à la décision du juge, et doit le cas échéant appliquer le droit d'office conformément au principe général de l'art. 57 CPC (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 (JdT 2011 III 43 consid. 1 et les références citées).

3.

3.1 Dans un premier grief, l'appelante I._____ réclame de l'intimée N._____ la rémunération de son solde positif d'heures.

3.2 Pour trancher la question du droit de l'appelante à la rémunération des heures qu'elle estime avoir effectuées en trop, il convient de procéder en plusieurs étapes : déterminer le type d'horaire de travail qui s'appliquait à l'appelante (consid. 3.3 *infra*), établir le solde exact d'heures que l'appelante aurait éventuellement effectuées au-delà de son horaire contractuel (consid. 3.4 *infra*) et examiner si cet éventuel solde positif pourrait faire l'objet d'une rémunération (consid. 3.5 *infra*).

3.3

3.3.1 L'horaire de travail peut être fixe, c'est-à-dire que tous les temps de travail sont déterminés à l'avance, ou flexible. En cas d'horaire flexible, les parties conviennent que le travailleur, dans un cadre prédéfini, déterminera librement la durée de son temps de travail journalier, pourvu qu'à l'issue d'une période de référence, il ait accompli le nombre d'heures contractuellement dues (Witzig, Droit du travail, Genève 2018, n. 1089 p. 368). Généralement, des heures de présence obligatoire doivent être respectées, le travailleur pouvant s'organiser librement le reste du temps (TF 4A_611/2012 du 19 février 2013 consid. 3.2).

3.3.2 A compter du 1^{er} janvier 2014, l'appelante a augmenté son taux d'activité à 90% et devait donc fournir 7.65 heures, soit 7 heures et 39 minutes, de travail par jour. Elle n'était pas tenue de travailler durant des plages définies mais pouvait organiser son temps de travail librement pour autant qu'elle ait accompli le nombre d'heures contractuellement dues, ce qui peut être constaté dans les horaires de présence variables qui figurent dans ses décomptes mensuels. Elle bénéficiait ainsi d'un horaire de travail flexible, de sorte que ce sont les règles y relatives qui seront appliquées dans le cadre du présent litige.

3.4

3.4.1 L'appelante estime en substance que, l'intimée n'ayant jamais remis en question le système du décompte d'heures de travail, celle-ci ne pourrait pas de bonne foi contester *a posteriori* celles déclarées par l'appelante dans lesdits décomptes. Elle fait valoir à ce titre que les contrôles internes effectués par l'informaticien n'auraient pas valeur

d'expertise mais constitueraient de simples déclarations de partie, alors que le tribunal aurait arbitrairement donné à ce moyen de preuve une portée décisive. L'appelante soutient que, compte tenu du fait qu'elle remettait régulièrement ses décomptes d'heures de travail à son employeur, celui-ci ne pouvait pas ignorer qu'elle avait un solde positif d'heures qui dépassait son horaire contractuel et ne s'y était d'ailleurs jamais opposé.

3.4.2 Il incombe au travailleur de prouver la quotité des heures dont il réclame la rétribution. Lorsqu'il n'est pas possible d'en établir le nombre exact, le juge peut, par application analogique de l'art. 42 al. 2 CO, procéder à une estimation. Si elle allège le fardeau de la preuve, cette disposition ne dispense pas le travailleur de fournir au juge, dans la mesure raisonnablement exigible, tous les éléments constituant des indices du nombre d'heures accomplies ; la conclusion selon laquelle les heures ont été réellement effectuées dans la mesure alléguée doit s'imposer au juge avec une certaine force (TF 4A_611/2012 du 19 février 2013 consid. 2.2 et les arrêts cités ; TF 4A_482/2017 du 17 juillet 2018 consid. 2.1).

La preuve des heures effectuées par l'employé peut être apportée par titre, par témoignage ou par expertise (Dunand/Mahon, Commentaire du contrat de travail, Berne 2013, op. cit., n. 47 ad art. 321c CO). Les rapports de travail établis par le travailleur ne peuvent servir de preuve des heures que ce dernier prétend avoir accomplies que si l'employeur les a contresignés ou s'ils lui ont été remis régulièrement (Favre/Munoz/Tobler, Le contrat de travail annoté, Berne 2010, n. 1.22 ad art. 321c CO).

3.4.3 En l'espèce, les premiers juges, se basant sur les contrôles effectués par la défenderesse, ont retenu que I. _____ avait fait état dans ses décomptes d'heures personnels de 56 heures et 30 minutes de plus que le temps effectivement travaillé. Ils ont considéré que, les décomptes fournis par l'appelante n'ayant pas été contresignés par la défenderesse, il s'agissait de décomptes personnels, sans force probante. Le tribunal a dès

lors estimé que l'appelante n'avait pas établi à satisfaction le nombre d'heures allégué.

Les parties ont admis que chaque employé de l'intimée remettait à celle-ci un document qui recensait les heures de travail effectuées quotidiennement. Aussi, on peut considérer que l'appelante s'est conformée à cette pratique et qu'elle a régulièrement soumis ses décomptes à son employeur, qui en avait dès lors connaissance, à défaut de quoi il lui en aurait fait la remarque. L'intimée n'a jamais remis en question la vraisemblance des décomptes fournis par l'appelante mais lui a au contraire versé en janvier 2015 la somme de 2'000 fr. conformément aux heures qu'elle avait indiquées. Aussi, quand bien même ces décomptes ne sont ni signés ni datés, on ne peut pas leur dénier toute valeur probante.

En revanche, le tableau établi par l'informaticien de l'intimée ne convainc pas. En premier lieu, les « pauses minimums » recensées ne correspondent pas à celles figurant dans les décomptes de l'appelante, sans qu'on dispose d'aucune autre information sur l'horaire de la pause de midi de l'intéressée. Aussi, les chiffres retenus ne peuvent pas être comparés. En outre et surtout, l'informaticien Z._____ s'est fondé uniquement sur les heures auxquelles l'appelante s'est loguée sur son ordinateur, sans tenir compte des tâches que l'appelante aurait effectuées sans l'aide d'un support informatique. Aussi, ce document n'est pas représentatif des heures de travail effectives de l'appelante.

L'appelante était engagée en qualité de responsable de la comptabilité et de l'administration générale, elle assumait donc une certaine position hiérarchique et on pouvait s'attendre à ce qu'elle consacre à ses tâches un effort supplémentaire. Le fait que R._____, qui a repris le travail de l'appelante, n'y consacrait que 40 % à 50 % de son temps de travail ne suffit pas à renverser cette appréciation. En effet, elle a indiqué qu'ils avaient dû mettre en place une certaine structure et qu'ils avaient partagé les tâches entre les gérants et le service de la comptabilité. Aussi, des tâches initialement exécutées par l'appelante ont

été transférées à d'autres services, de sorte que la masse et le taux de travail de l'appelante ne sont pas comparables avec ceux de son successeur. Le solde positif d'heures allégué par l'appelante ne paraît donc pas invraisemblable.

En conséquence, on peut retenir le nombre d'heures effectuées au-delà de l'horaire contractuel allégué par l'appelante, à savoir un solde positif de 27.35 heures, soit 27 heures et 21 minutes.

3.5

3.5.1 Dans le cadre d'un horaire de travail flexible, il convient d'opérer une distinction entre des heures supplémentaires et des heures librement accumulées.

Il revient au travailleur de veiller à trouver un équilibre dans ses horaires de travail afin de lisser sur une période son temps de travail moyen afin qu'il corresponde à son temps de travail contractuel. Concrètement, le travailleur mis au bénéfice d'un horaire flexible doit en principe compenser, par un congé équivalent et dans un délai raisonnable, les heures qu'il a effectuées au-delà de l'horaire contractuel (Dunand/Mahon, op. cit., n. 10 ad art. 321c CO). En d'autres termes, en contrepartie de l'autonomie que lui confère l'horaire flexible, le travailleur a la responsabilité de récupérer à temps l'éventuel solde positif d'heures qui dépassent son horaire contractuel (TF 4A_227/2016 du 24 octobre 2016 consid. 4.2).

Si la compensation de ce solde positif par un congé équivalent est rendue impossible en raison des besoins de l'entreprise ou des instructions de l'employeur, les heures effectuées au-delà de l'horaire contractuel doivent être qualifiées d'heures supplémentaires, et l'employé pourra en réclamer la rémunération. En revanche, si l'employé n'a pas été empêché de compenser son solde positif par un congé, alors il s'agit d'un solde librement accumulé, qui ne donne pas droit à une rémunération (Rehbinder/Stöckli, Berner Kommentar, 2010, n. 7 ad art. 321c CO ;

Streff/Von Kaenel/Rudolph, *Arbeitsvertrag*, 7^e éd., Zurich/Bâle/Genève 2012, n. 4 ad art. 321c CO ; ATF 123 III 469, JdT 1999 I 23).

Selon le Tribunal fédéral, dans un horaire de travail flexible, le travailleur doit être attentif à ses heures dépassant l'horaire contractuel et ne pas en cumuler un solde tel qu'il serait dans l'impossibilité de les équilibrer dans le délai de résiliation ordinaire applicable. La Haute Cour estime que s'il laisse croître son solde positif d'heures dans une mesure importante, le travailleur assume le risque de ne pas pouvoir le compenser en cas de résiliation du contrat, laquelle peut survenir en tout temps (Witzig, op. cit., n. 1094 pp. 370 et 371 ; TF 4A_395/2015 du 2 novembre 2015 consid. 4.2.1).

Le Tribunal fédéral est encore plus strict lorsque les rapports de travail sont résiliés et que l'employé est libéré de son obligation de travailler pendant le délai de congé. Dans un tel cas, le travailleur doit compenser un éventuel solde positif d'heures dépassant l'horaire contractuel pendant le temps libre mis à sa disposition, pour autant que les jours de vacances qu'il doit prendre le lui permettent. Si le travailleur avait accumulé un solde positif tel qu'il n'est plus en mesure de les compenser en congé avant l'issue du délai de congé qui lui a été mis à disposition, alors ce solde ne sera en principe pas rémunéré (même s'il s'agissait d'heures supplémentaires, soit d'heures que l'employé n'avait pas pu récupérer en congé pendant son emploi en raison d'instructions de son employeur ou de besoins de l'entreprise) (Dunand/Mahon, op. cit., n. 10 ad art. 321 c CO ; ATF 123 III 469 consid. 3.b ; JdT 1999 I 23).

C'est à l'employé qu'incombe le fardeau de prouver qu'il n'a pas pu compenser son solde positif par des congés compte tenu des besoins de l'entreprise ou des instructions de son employeur (TF 4A_227/2016 déjà cité, consid. 5).

En particulier, on retient qu'il y a eu « empêchement » de récupérer son solde positif en congé équivalent si le travail devait être terminé pour une échéance précise, mais pas simplement si la

compensation par des congés ne servait pas les intérêts de l'employeur (Rehbinder/Stöckli, op. cit., n. 7 ad art. 321c CO).

3.5.2 Il est établi que l'employeur de l'appelante ne lui a pas donné de directives quant à son temps de travail. Il ne lui a en particulier pas enjoint de travailler davantage et ne lui a pas interdit de prendre des congés. Au contraire, les témoins ont confirmé que les employés n'étaient pas autorisés à effectuer des heures supplémentaires.

Certes, l'appelante s'est plainte de problèmes de classement et d'erreurs dans l'attribution des comptes. Toutefois, elle n'a pas établi que ces difficultés étaient telles qu'elles l'auraient empêchée de prendre 27.35 heures de congé, soit l'équivalent de moins de 4 jours. Par ailleurs, bien qu'à son arrivée elle ait dû rattraper du retard dans la comptabilité, ce retard remonte à 2012 et on ne doute pas qu'il ait été entièrement absorbé en 2015.

En tout état de cause, même à considérer que l'appelante ait prouvé à satisfaction de droit qu'elle aurait été empêchée de compenser son solde positif d'heures dépassant l'horaire contractuel par des congés, il n'en demeure pas moins que l'intimée l'a libérée de son obligation de travailler au jour de son licenciement, le 30 juillet 2015. Aussi, en tenant compte de ses périodes d'incapacité de travail, l'appelante a disposé de deux mois de délai de congé, ce qui était largement suffisant pour récupérer en congé son solde de 27.35 heures, même en tenant compte du temps consacré aux recherches d'emploi. Ainsi, en renonçant au travail de son employée pendant le délai de congé, l'intimée a permis à l'appelante de compenser entièrement son solde d'heures dépassant l'horaire contractuel.

En conséquence, compte tenu de la jurisprudence et de la doctrine exposées ci-dessus, l'appelante n'a pas le droit à une quelconque rémunération pour le solde d'heures positif.

Le grief doit être rejeté.

4.

4.1 L'appelante considère qu'il serait manifestement insoutenable de retenir qu'elle aurait pris 24 jours de vacances de manière indue puisque son décompte d'heures - dont la véracité ne devrait pas être questionnée - permet d'affirmer le contraire. Subsidièrement, si les décomptes d'heures devaient être remis en question, l'appelante soutient que son employeur les aurait ratifiés par actes concluants puisqu'il ne les avait jamais contestés et avait, lors du licenciement, reconnu devoir lui payer les vacances. En définitive, elle estime que les retenues de salaire de deux fois 3'945 fr. 25 effectuées par l'intimée seraient injustifiées.

4.2 Dans les limites fixées par l'art. 323b al. 2 CO, l'employeur peut compenser le salaire dû au travailleur avec une créance qu'il a envers celui-ci. Conformément aux règles générales sur la compensation qui s'appliquent à cette hypothèse, il faut en tous les cas que la créance de l'employeur soit exigible (TF 4C.2/2003 du 25 mars 2003, consid. 5.1).

4.3 Les premiers juges ont retenu que l'appelante avait échoué à établir la nécessité des heures supplémentaires ainsi que la véracité des décomptes qu'elle avait établis. Aussi, ils ont considéré que tous les congés pris par l'appelante constituaient des vacances et non pas des congés de récupération. En conséquence, le tribunal a constaté que l'appelante avait pris 44 jours de vacances, soit 24 de trop, et que les retenues effectuées par l'intimée pour ce motif étaient dès lors justifiées.

L'appelante a admis en appel que son droit aux vacances s'élevait à 15 jours pour l'année 2015 et à 3 jours pour l'année 2016 compte tenu de ses périodes d'incapacité.

Il a été d'ores et déjà établi que les décomptes de l'appelante ont été régulièrement remis à son employeur, qui ne pouvait donc pas ignorer ses horaires ni ses vacances. Or, il ressort de ces décomptes que l'appelante a pris, en 2015, 16 jours de vacances et 14

jours de récupération de solde d'heures positif. A l'inverse, ils ne font pas état des 44 jours, tous types de congés confondus, allégués par l'intimée.

Comme indiqué ci-dessus, l'appelante bénéficiant d'un horaire flexible, elle était tenue de compenser, par un congé équivalent et dans un délai raisonnable, les heures qu'elle accumulait au-delà de son horaire contractuel. Aussi, les jours que l'appelante a pris en récupération desdites heures ont été déduits de son solde d'heures positif en conformité avec les règles sur l'horaire flexible dont elle bénéficiait. Il ne s'agissait donc pas de vacances mais bien de récupération d'heures excédentaires. Ces 14 jours ne peuvent donc pas faire l'objet d'une réduction de salaire pour vacances indues.

S'agissant des vacances, le nombre de jours pris par l'appelante est inférieur au nombre de jours auxquels elle avait droit, de sorte que l'intimée ne pouvait pas opérer de retenue sur son salaire à ce titre.

Il en résulte que les retenues de salaire opérées par l'intimée par deux fois 3'945 fr. 25 n'étaient pas justifiées. Il sera donc fait droit aux conclusions IIbis et IIter de l'appelante, en ce sens que l'intimée lui devra paiement des montants de 3'945 fr. 25, avec intérêts à 5% l'an dès le 30 septembre 2015, et de 3'945 fr. 25, avec intérêts à 5% l'an dès le 31 octobre 2015.

En conséquence, l'opposition formée par l'intimée au commandement de payer qui lui a été notifié par l'appelante le 15 décembre 2015 devra être définitivement levée à hauteur desdits montants.

5.

5.1 L'appelante soutient que l'intimée aurait violé ses obligations salariales envers elle en tant qu'elle aurait versé tardivement les indemnités journalières, qu'elle n'aurait pas payé les salaires des mois de

novembre 2015 et février 2016, qu'elle aurait procédé à des retenues salariales injustifiées et qu'elle n'aurait pas rémunéré les heures supplémentaires de son ancienne employée. L'appelante allègue que cette violation contractuelle lui aurait causé un dommage important puisqu'elle n'aurait pas été en mesure d'acquitter ses factures courantes, ce qui aurait généré des frais de poursuite importants, dont elle réclame le paiement. Elle considère que le lien de causalité serait prouvé par le fait que l'écrasante majorité des poursuites dont elle a fait l'objet serait postérieure au défaut de versement des salaires par l'intimée et qu'elle concernerait le paiement de dettes courantes qui seraient, de l'expérience générale de la vie, acquittées au moyen du salaire.

5.2 L'employeur qui ne respecte pas ses obligations voit sa responsabilité engagée, aux conditions du droit commun. Le travailleur peut alors réclamer des dommages-intérêts aux conditions de l'art. 97 al. 1 CO, à savoir : la violation d'une obligation contractuelle, un dommage, un rapport de causalité et une faute, étant précisé que la faute est présumée en matière contractuelle (Witzig, op. cit., n. 1712 p. 573 ; TF 4A_564/2008 du 26 mai 2009 consid. 3.2 ; TF 4A_446/2008 du 3 décembre 2008, consid. 4).

Aux termes de l'art. 319 al. 1 CO, par le contrat individuel de travail, le travailleur s'engage, pour une durée déterminée ou indéterminée, à travailler au service de l'employeur et celui-ci à payer un salaire fixé d'après le temps ou le travail fourni (salaire aux pièces ou à la tâche). Le salaire est la rémunération que l'employeur est tenu de payer à l'employé pour le temps ou le travail que celui-ci a consacré à son service, et qui est fixé soit directement par contrat individuel, soit indirectement par un contrat-type de travail ou par une convention collective (art. 322 al. 1 CO).

5.3 Les premiers juges ont estimé que l'intimée avait violé son obligation contractuelle en versant tardivement les salaires des mois de septembre et octobre 2015, auxquels pouvait prétendre l'appelante. Néanmoins, selon eux, l'appelante avait échoué à démontrer le rapport de

causalité entre le dommage qu'elle alléguait avoir subi et la violation de ses obligations contractuelles par l'intimée, car il était établi qu'elle était déjà endettée bien avant son licenciement. En outre, le tribunal a relevé que l'appelante avait finalement perçu ses indemnités journalières, de sorte qu'il n'était pas possible d'affirmer que les frais de poursuite, d'encaissement et les intérêts moratoires découlaient du seul retard dans le versement du salaire.

Il est établi que l'intimée a effectivement tardé à verser les indemnités journalières, n'a pas payé les salaires des mois de novembre 2015 et février 2016 et a, conformément à ce qui a été exposé ci-dessus, procédé à des retenues salariales injustifiées (cf. consid. 4.3 *supra*). Ce faisant, l'intimée a violé ses obligations contractuelles découlant des rapports de travail la liant à l'appelante.

Cependant, l'appelante n'apporte pas la preuve d'un lien de causalité entre ces violations et les nombreux frais causés par les poursuites dont elle a fait l'objet. Les décomptes produits par l'appelante démontrent seulement que des poursuites sont ou ont été ouvertes contre elle, mais elle n'a pas produit les factures en souffrance, ni les dates de celles-ci. En effet, il est constant qu'une facture est généralement antérieure de plusieurs mois à l'introduction d'une poursuite, compte tenu du délai de paiement, d'un éventuel rappel, puis d'un traitement par le service contentieux de l'entreprise créancière. Aussi, on ignore si les difficultés de paiement sont bien postérieures aux violations par l'intimée de ses obligations salariales.

En conséquence, ces pièces ne permettent aucunement de démontrer que ce sont les violations contractuelles par l'intimée qui ont empêché l'appelante de payer ses factures et qui ont causé ces frais de poursuite. Aussi, compte tenu de l'absence de lien de causalité, les conditions de l'art. 97 al. 1 CO ne sont pas réalisées et le grief de l'appelante doit être rejeté.

6.

6.1 L'appelante soutient que, contrairement à ce qui a été retenu par les premiers juges, elle aurait été victime d'un licenciement abusif. Elle estime que les pièces au dossier ne permettraient pas de retenir que la situation économique de l'intimée aurait nécessité son licenciement. Elle fait valoir en outre qu'elle aurait dû faire face à une surcharge de travail qui l'aurait empêchée de tenir certains délais, ce dont elle aurait tenté d'avertir l'intimée. Selon elle, l'employeur aurait laissé la situation se dégrader pour finalement la licencier, ce qui rendrait le licenciement abusif. Elle allègue que le véritable motif du licenciement aurait en réalité résidé dans le conflit personnel qui divisait l'appelante d'avec l'épouse de l'associé-gérant unique de l'intimée, ce qui constituerait un licenciement abusif.

6.2

6.2.1 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 (ATF 132 III 115 consid. 2.1 ; ATF 131 III 535 consid. 4.1 ; ATF 127 III 86 consid. 2a).

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 136 III 513 consid. 2.3 ; ATF 132 III 115 consid. 2.1 ; ATF 131 III 535 consid. 4.1 ; ATF 130 III 699 consid. 4.1).

6.2.2 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 136 III 513 consid. 2.3 ; ATF 132 III 115 consid. 2.1 ; ATF 131 III 535 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). Déterminer le motif d'une résiliation est une question de fait (ATF 136 III 513 consid. 2.4 ; ATF 131 III 535 consid. 4.3 ; ATF 130 III 699 consid. 4.1). Il incombe en principe au travailleur d'apporter la preuve d'un motif abusif ; le juge peut cependant présumer un abus lorsque le motif avancé par l'employeur semble mensonger et que celui-ci ne parvient pas à en apporter la confirmation (ATF 130 III 699 consid. 4.1). 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. Si elle facilite la preuve, cette présomption de fait n'a pas pour résultat d'en renverser le fardeau. Elle constitue, en définitive, une forme de « preuve par indices ». 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).

Pour qu'un congé soit abusif, il doit exister un lien de causalité entre le motif répréhensible et le licenciement. En d'autres termes, il faut que le motif illicite ait joué un rôle déterminant dans la décision de l'employeur de résilier le contrat. Lorsque plusieurs motifs de congé entrent en jeu et que l'un d'eux n'est pas digne de protection, il convient de déterminer si, sans le motif illicite, le contrat aurait tout de même été résilié : si tel est le cas, le congé n'est pas abusif. La jurisprudence a précisé qu'en cas de pluralité de motifs, dont l'un au moins s'avère abusif, il incombe à l'employeur de démontrer qu'il aurait licencié le travailleur même en l'absence du motif abusif (TF 4A_437/2015 du 4 décembre 2015 consid. 2.2.3 et 2.2.5 et les références citées).

6.2.3 S'agissant des cas de congés abusifs prévus spécialement par la loi, l'art. 336 al. 1 let. d CO dispose que le congé est abusif lorsqu'il est donné pour une raison inhérente à la personnalité de l'autre partie, à moins que cette raison ait un lien avec le rapport de travail ou porte sur un point essentiel un préjudice grave au travail dans l'entreprise. Cette disposition protectrice ne s'applique donc pas lorsque le travailleur

présente des manquements ou des défauts de caractère qui nuisent au travail en commun, sans qu'il y ait à se demander si de telles caractéristiques constituent ou non une « raison inhérente à la personnalité » au sens de l'art. 336 al. 1 let. a CO (ATF 136 III 513 consid. 2.5 ; ATF 127 III 86 consid. 2b ; ATF 125 III 70 consid. 2c). Ainsi, il a été jugé que le congé n'était pas abusif lorsqu'il était donné au travailleur qui, en raison de son caractère difficile, créait une situation conflictuelle qui nuisait notablement au travail en commun (ATF 136 III 513 consid. 2.5 ; ATF 132 III 115 consid. 2.2 ; ATF 125 III 70 consid. 2c ; TF 4A_309/2010 du 6 octobre 2010 consid. 2.4). Le licenciement d'un directeur d'une association présentant des troubles de la mémoire, un caractère brouillon ainsi qu'une certaine incapacité de décision nuisant gravement à la bonne marche de cette association et souffrant d'un état dépressif de longue durée, de sorte que celle-ci se trouvait, en fait privée de directeur, n'a pas non plus été considéré comme abusif (TF 4A_309/2010 du 6 octobre 2010 consid. 2.6 ; Wyler/Heinzer, Droit du travail, 3^e éd., Berne 2014, p. 628).

6.2.4 En ce qui concerne l'atteinte aux droits de la personnalité qui peut rendre un congé abusif, il faut rappeler que l'employeur doit protéger et respecter, dans les rapports de travail, la personnalité du travailleur (art. 328 al. 1 CO). Il doit s'abstenir de porter une atteinte injustifiée aux droits de la personnalité du travailleur et, dans les rapports de travail, il doit protéger son employé contre les atteintes émanant de supérieurs, de collègues ou même de tiers (ATF 132 III 115 consid. 2.2 ; ATF 132 III 257 consid. 5.1).

S'il surgit un conflit entre travailleurs, l'employeur doit s'efforcer de l'apaiser (ATF 125 III 70 consid. 2c). Il dispose cependant d'un large pouvoir d'appréciation dans le choix des mesures à prendre. Savoir s'il a pris les mesures adéquates est une question de droit (TF 4A_309/2010 du 6 octobre 2010 consid. 2.5 et les références). On ne peut pas reprocher à un employeur de ne pas avoir pris les mesures adéquates pour apaiser un conflit lorsque l'attitude du travailleur est la cause de la tension et que la mesure appropriée était – comme cela avait été fait – de

l'inviter à faire un effort et à changer d'attitude (ATF 136 III 513 consid. 2.6).

6.2.5 S'agissant de la manière dont le congé est donné – qui peut constituer une atteinte aux droits de la personnalité –, il ne suffit pas, pour que le congé soit abusif, de constater que le comportement adopté n'était pas convenable ou qu'il était indigne des relations contractuelles (ATF 132 III 115 consid. 2.3 ; ATF 131 III 535 consid. 4.2).

La protection de la personnalité du travailleur et la prohibition des comportements contradictoires n'interdisent pas à l'employeur de changer d'avis ; ainsi, il a été jugé que le fait, pour l'employeur, d'avoir affirmé à son collaborateur qu'il ne serait pas licencié et de lui notifier son congé une semaine plus tard est un comportement qui n'est certes pas correct, mais qui ne rend pas, à lui seul, le congé abusif (ATF 131 III 535 consid. 4.2 ; TF 4A_309/2010 du 6 octobre 2010 consid. 2.5 ; TF 4C.234/2001 du 10 décembre 2001 consid. 3b, publié in SJ 2002 I p. 389).

6.3 Les premiers juges ont retenu que les pièces produites démontraient la baisse de bénéfice de l'intimée et qu'il ressortait des déclarations de divers témoins que l'appelante avait accumulé un certain retard dans l'accomplissement de ses tâches. Ils ont estimé que la libération immédiate de l'obligation de travailler ne constituait pas un manque d'égards. Ils ont écarté le licenciement abusif et l'atteinte illicite à la personnalité de l'appelante.

Cette appréciation peut être confirmée.

Quelle que soit l'interprétation qui peut être faite des comptes 2015 de l'intimée, il faut constater que l'employeur a également justifié le licenciement par son insatisfaction de la qualité du travail de l'appelante, en particulier du retard dans la remise des comptes et des décomptes de chauffage, plusieurs propriétaires et locataires s'étant plaints. Or s'il a été établi que l'appelante avait globalement effectué ses tâches à la satisfaction de son employeur et était comme considérée comme

compétente, les témoins ont cependant confirmé qu'elle avait accumulé un retard dans l'exécution de son travail, en particulier dans l'établissement des décomptes de chauffage et de la comptabilité de certains immeubles, qui avait eu des conséquences néfastes pour l'entreprise puisqu'il avait créé des difficultés pour la fiduciaire de l'intimée et avait causé des erreurs comptables. L'intimée avait d'ailleurs fait des reproches à l'appelante sur la qualité de son travail.

Certes, à son arrivée, l'appelante avait dû elle-même rattraper du retard dans la comptabilité. Toutefois, ce retard remontait à 2012 et on pouvait raisonnablement attendre de l'appelante qu'elle l'ait entièrement absorbé en 2015. De même, les problèmes relatés par l'appelante - s'agissant du classement et de l'attribution des comptes - n'étaient pas suffisamment importants pour renverser cette appréciation. L'appelante n'a d'ailleurs pas apporté la preuve des requêtes qu'elle aurait adressées à son employeur s'agissant des difficultés auxquelles elle prétend avoir fait face, ni du contenu de l'entretien qui aurait suivi.

Il est au contraire avéré que certains propriétaires et locataires appelaient pour se plaindre de manquements de la part de l'appelante et réclamaient de parler à celle-ci, qui demandait parfois qu'on leur réponde qu'elle était absente, ce qui lui est expressément reproché dans sa lettre de licenciement.

R._____ a effectivement dû récupérer le travail de l'appelante qui accusait un certain retard. Il est toutefois impossible de déterminer si ce retard trahissait une surcharge de travail due à une mauvaise direction par l'employeur ou si elle était liée à des difficultés d'organisation et de gestion de son travail par l'appelante, qui accumulait les heures supplémentaires. Dans tous les cas, cet élément à lui seul ne suffit pas à apprécier la qualité du travail de l'appelante. En revanche, R._____ a précisé avoir été confrontée à des comptabilités pas terminées, mal ou pas faites, ce qui était imputable à l'appelante et trahissait une mauvaise exécution de ses tâches par celle-ci.

Enfin, l'appelante assumait une certaine position hiérarchique, puisqu'elle était responsable de la comptabilité et de l'administration générale, et bénéficiait d'un salaire plutôt confortable. Ainsi, il paraît normal que les attentes à l'égard de son travail aient été proportionnellement élevées.

En définitive, l'appelante n'est pas parvenue à présenter des indices suffisants pour faire apparaître comme non réelles les raisons avancées par l'employeur pour mettre un terme aux relations de travail. Au contraire, les éléments au dossier confirment les motifs invoqués par l'intimée pour justifier le licenciement de l'appelante.

On ne perçoit pas non plus de violation des droits de la personnalité de l'appelante dans les circonstances de son licenciement. Ni la remise d'un courrier sur le lieu de travail, ni la libération de son obligation de travailler ne constituent un manquement aux obligations de l'employeur, qui avait d'ailleurs déjà reproché à l'appelante la qualité de son travail. Le fait que les collègues de l'appelante aient été surpris voire sous le choc de son départ immédiat n'est pas déterminant, puisque tel serait le cas dans la grande majorité des situations, sans qu'on puisse retenir pour autant un abus dans la manière de licencier.

Enfin, même si cet examen n'est pas nécessaire dès lors que les motifs invoqués par l'intimée sont avérés, on peut préciser que l'appelante n'a pas prouvé que les tensions entre elle et l'épouse de Q._____ auraient pu fonder son licenciement. A la lecture des témoignages, ce différend n'est pas apparu d'une ampleur telle qu'il aurait eu des répercussions importantes, l'ambiance au travail ayant été qualifiée par les témoins de « plutôt bonne ». Un témoin a d'ailleurs estimé que le terme « inimitié » était « peut-être un peu fort » pour désigner les tensions entre l'appelante et l'épouse de Q._____.

En conséquence, la résiliation par l'intimée du contrat de travail n'est pas abusive et le grief de l'appelante tendant au paiement d'une indemnité pour licenciement abusif doit être rejeté.

7. A titre subsidiaire, l'appelante conteste le montant de dépens qui a été mis à sa charge par les premiers juges. Dès lors que le jugement entrepris doit être réformé sur le fond, la question des dépens sera incidemment réexaminée ci-dessous.

8. En définitive, l'appel doit être partiellement admis et le jugement réformé dans le sens des considérants.

Compte tenu de ce qui précède, les frais judiciaires de première instance, arrêtés à 4'476 fr., seront répartis à hauteur d'un tiers, soit 1'492 fr., pour l'intimée, et à hauteur de deux tiers, soit 2'984 fr., pour l'appelante, puisqu'elle a obtenu gain de cause sur les retenues de salaire pour vacances et le paiement de ses salaires des mois de novembre 2015 et février 2016, mais a succombé sur le licenciement abusif, le paiement des heures supplémentaires, le solde de ses vacances, le paiement de l'indemnité journalière et des allocations familiales, la responsabilité contractuelle pour le dommage causé par la mauvaise exécution de ses obligations par l'employeur, ainsi que la délivrance d'un certificat de travail modifié (art. 106 al. 2 CPC). Compte tenu du montant de 745 fr. 50 que l'intimée a versé en première instance à titre d'avance de frais, celle-ci devra verser 746 fr. 50 à l'appelante à titre de restitution de l'avance de frais judiciaires de première instance (art. 111 al. 2 CPC).

L'appelante versera à l'intimée un montant de 4'000 fr. à titre de dépens réduits de première instance (art. 95 al. 1 let. b CPC et art. 3, 4 et 19 al. 2 TDC [Tarif des dépens en matière civile du 23 novembre 2010, BLV 270.11.6]).

Les frais judiciaires de deuxième instance, arrêtés à 780 fr. (art. 62 al. 1 et 2 et 67 al. 3 TFJC [tarif des frais judiciaires en matière civile du 28 septembre 2010 ; BLV 270.11.5]), seront répartis à hauteur d'un cinquième, soit 156 fr., pour l'intimée et à hauteur de quatre

cinquièmes, soit 624 fr., pour l'appelante, puisqu'elle obtient gain de cause sur les retenues de salaire pour vacances, mais succombe sur le paiement des heures supplémentaires, sur la responsabilité contractuelle pour le dommage causé par la mauvaise exécution de ses obligations par l'employeur et sur le versement d'une indemnité pour licenciement abusif (106 al. 2 CPC). L'intimée devra verser 156 fr. à l'appelante à titre de restitution de l'avance de frais judiciaires de deuxième instance (art. 111 al. 2 CPC). L'appelante devra en outre verser à l'intimée des dépens réduits de deuxième instance qu'il convient d'arrêter, compte tenu des difficultés de la cause, de la valeur litigieuse, de l'ampleur du travail et du temps consacré par les conseils, à 3'000 fr. (art. 3 et 7 al. 1 TDC).

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

I. L'appel est partiellement admis.

II. Il est statué à nouveau comme il suit :

I. La demande formée par I._____ contre N._____ le 31 octobre 2016 est partiellement admise.

II. N._____ doit payer à I._____ la somme de 10'000 fr. (dix mille francs) bruts, sous déduction des charges sociales, avec intérêts à 5 % l'an dès le 30 novembre 2015, à titre de paiement du salaire du mois de novembre 2015.

III. N._____ doit payer à I._____ la somme de 4'196 fr. 85 (quatre mille cent nonante-six francs et huitante-cinq centimes) nets, avec intérêts à 5 % l'an dès le 29 février 2016, à titre de paiement du salaire du mois de février 2016.

IV. N._____ doit payer à I._____ la somme de 3'945 fr. 25 (trois mille neuf cent quarante-cinq francs et vingt-cinq centimes), avec intérêts à 5% l'an dès le 30 septembre 2015.

V. N._____ doit payer à I._____ la somme de 3'945 fr. 25 (trois mille neuf cent quarante-cinq francs et vingt-cinq centimes), avec intérêts à 5% l'an dès le 31 octobre 2015.

VI. L'opposition formée par N._____ au commandement de payer qui lui a été notifié par I._____ en date du 15 décembre 2015 par l'intermédiaire de l'Office des poursuites du district du Jura-Nord vaudois (poursuite n° 7700970), est définitivement levée à hauteur des montants figurant sous chiffres II, III, IV et V ci-dessus.

VII. Les frais judiciaires de première instance, arrêtés à 4'476 fr., sont mis à la charge de I._____ par 2'984 fr. (deux mille neuf cent huitante-quatre francs) et à la charge de N._____ par 1'492 fr. (mille quatre cent nonante-deux francs).

VIII. N._____ doit payer à I._____ la somme de 746 fr. 50 (sept cent quarante-six francs et cinquante centimes) à titre de restitution partielle de l'avance de frais judiciaires de première instance.

IX. I._____ doit payer à N._____ la somme de 4'000 fr. (quatre mille francs), à titre de dépens réduits de première instance.

X. Toutes autres ou plus amples conclusions sont rejetées.

III. Les frais judiciaires de deuxième instance, arrêtés à 780 fr. (sept cent huitante francs), sont mis à la charge de l'appelante I._____ par 624 fr. (six cent vingt-quatre francs) et à la

charge de l'intimée N._____ par 156 fr. (cent cinquante-six francs).

IV. L'intimée N._____ doit verser à l'appelante I._____ la somme de 156 fr. (cent cinquante-six francs) à titre de restitution partielle de l'avance de frais de deuxième instance.

V. L'appelante I._____ doit verser à l'intimée N._____ la somme de 3'000 fr. (trois mille francs) à titre de dépens réduits de deuxième instance.

VI. L'arrêt est exécutoire.

Le président :

Le greffier :

Du

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

- Me Alain Vuithier (pour I._____),
- Me Franck Ammann (pour N._____),

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

- M. le Président du Tribunal civil de l'arrondissement de La Broye et du Nord vaudois.

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

Le présent arrêt peut faire l'objet d'un recours en matière civile devant le Tribunal fédéral au sens des art. 72 ss LTF (loi du 17 juin

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

Le greffier :