

COUR D'APPEL CIVILE

Arrêt du 23 septembre 2021

Composition : Mme GIROUD WALTHER, présidente
M. Hack, juge, et Mme Dietschy, juge suppléante
Greffière : Mme Logoz

Art. 328, 337c al. 3 CO

Statuant sur l'appel interjeté par **X.**_____, à [...],
défenderesse, et l'appel joint interjeté par **I.**_____, à [...],
demanderesse, contre le jugement rendu le 16 septembre 2020 par la
Chambre patrimoniale cantonale dans la cause divisant les parties entre
elles et d'avec la **E.V.**_____, à [...], intervenante, la Cour d'appel civile
du Tribunal cantonal considère :

En fait :

A. Par jugement du 16 septembre 2020, dont les considérants écrits ont été adressés pour notification aux conseils des parties le 11 novembre 2020, la Chambre patrimoniale cantonale a dit que la défenderesse X._____ devait immédiat paiement à la demanderesse I._____ des sommes suivantes : 26'747 fr. 45 à titre de salaire durant le délai de congé, sous déduction des charges sociales, avec intérêt à 5% l'an dès le 28 octobre 2015 ; 8'821 fr. 70 à titre de 13^e salaire pour les années 2015 et 2016, sous déduction des charges sociales, avec intérêt à 5% l'an dès le 28 octobre 2015 ; 28'260 fr. 15 à titre d'indemnité pour résiliation immédiate injustifiée, avec intérêt à 5% l'an dès le 28 octobre 2015 ; 113'040 fr. 60 à titre d'indemnité brute de départ (I), a dit que la défenderesse devait immédiat paiement à la partie intervenante E.V._____ de la somme de 31'760 fr. 15, avec intérêt à 5% dès le 1^{er} novembre 2016 (II), a dit que la défenderesse était tenue de délivrer à la demanderesse, dès jugement définitif et exécutoire, un nouveau certificat de travail dont la teneur devrait être la suivante (III) :

« Madame I._____, née le [...] 1966, a été employée dans notre entreprise du [...] 1994 au [...] 2015, en qualité d'animatrice pour notre chaîne de radio [...].

En charge des tranches du matin 09h00-12h00, I._____ a également produit, durant une quinzaine d'années, les émissions radio hebdomadaires [...] et [...]. Dotée de grandes connaissances de la scène suisse romande, elle est à l'origine de la chronique quotidienne [...], créée en 2006 et dédiée à la présentation d'album d'artistes de notre région. Sollicitée pour animer des émissions [...] en direct et en public depuis le début de ce festival, elle a également présenté la soirée des [...] et apporté sa contribution à l'occasion de plusieurs fêtes de la musique ainsi que lors des deux soirées d'anniversaire des [...] en 2014. Animatrice expérimentée, elle a suivi avec constance les nouveautés et l'actualité des artistes diffusés sur notre chaîne.

Dès janvier 2010, elle a opéré en qualité de coproductrice de l'émission hebdomadaire [...] et a aussi mené à bien des magazines de festivals en direct et en public comme [...], [...] ou encore [...]. I._____ a développé un savoir-faire en termes de réalisation d'émissions d'interviews d'artistes francophones, avec lesquels elle

a noué des relations privilégiées. Elle a présenté durant 11 ans [...] dans l'émission de télévision éponyme et a co-animé la finale de [...] 2013 et 2014 aux côtés [sic] de [...].

Enfin, s'appuyant sur son expérience de plusieurs années, elle a contribué à la formation des nouveaux animateurs.

Nous avons apprécié les excellentes compétences professionnelles de [...], son intégrité et son dévouement pour les différents projets qu'il a été possible de lui proposer. Elle les a mis en œuvre avec beaucoup d'aisance, notamment s'agissant des émissions en direct et en public, et a démontré une grande faculté d'adaptation au changement, tout en restant autonome et volontaire. De nature ambitieuse et créative, elle a de plus toujours souhaité s'ouvrir à de nouvelles activités en faveur de notre entreprise.

I. _____ a par ailleurs toujours entretenu des relations ouvertes avec sa hiérarchie. Elle a quitté notre entreprise à la fin du mois d'octobre 2015, libre de tout engagement à notre égard hormis celui lié au secret de fonction. »

Au surplus, la Chambre patrimoniale cantonale a dit que les frais judiciaires, arrêtés à 14'755 fr., étaient mis par 1'475 fr. 50 à la charge de la demanderesse et par 13'279 fr. 50 à la charge de la défenderesse (IV), a dit que la défenderesse rembourserait à la demanderesse la somme de 10'924 fr. 50 au titre de son avance des frais judiciaires pour la procédure au fond et les auditions de parties et de témoins (V), a dit que la défenderesse restituerait à la demanderesse la somme de 1'080 fr. au titre d'une partie de son avance de frais pour la procédure de conciliation (VI), a dit que la défenderesse devait verser à la demanderesse la somme de 26'460 fr. à titre de dépens (VII) et a rejeté toutes autres ou plus amples conclusions (VIII).

En droit, la Chambre patrimoniale cantonale, appelée à statuer sur une demande déposée par I. _____ ensuite de son licenciement avec effet immédiat prononcé par la X. _____, a d'abord retenu que ce congé était injustifié. En effet, la résiliation des rapports de travail était motivée par les actes de mobbing que la demanderesse aurait commis à l'encontre d'une de ses collègues, B. _____, actes mis en évidence dans un rapport d'enquête rendu le 22 octobre 2015. Or, aucun grief ne pouvait être élevé contre la demanderesse s'agissant de son comportement au sein de la

défenderesse entre 1994 et début 2014. Il en allait de même en 2014, le rapport établi le 18 juillet 2014 dans le cadre d'une première enquête menée à la suite de la plainte de B._____ à l'encontre de deux de ses collègues n'ayant pas mis en cause la demanderesse. Par ailleurs, ni le rapport d'enquête du 22 octobre 2015, ni les pièces au dossier ne permettaient d'imputer à la demanderesse des actes de malveillance autres que des paroles commises à l'encontre de B._____. Certes, des propos désobligeants et vexatoires avaient été tenus par la demanderesse à l'égard de B._____. Ces remarques dénigrantes et cyniques n'étaient guère acceptables, de même que le geste consistant à montrer du dégoût ou le fait de parler d'ondes négatives au passage de cette collègue. De tels propos ou actes étaient d'autant moins tolérables qu'ils avaient été tenus ou commis après qu'une première enquête avait été diligentée. Toutefois, ces actes s'inscrivaient dans un long conflit entre les deux collaboratrices, qui ne se saluaient plus depuis longtemps. Rien n'indiquait par ailleurs que lesdits actes ou propos aient été tenus de manière fréquente ou avec une forte intensité durant l'année ayant précédé la seconde enquête. Par conséquent, les premiers juges ont considéré, au terme d'une appréciation globale de la situation, que le licenciement immédiat n'était pas justifié, un avertissement ou un licenciement ordinaire ayant pu être suffisant. Considérant qu'en cas de licenciement ordinaire, les rapports de travail auraient dû prendre fin le 30 avril 2016, ils ont accordé à la demanderesse un montant de 26'747 fr. 45 à titre de salaire durant le délai ordinaire de congé, plus 8'821 fr. 70 à titre de 13^e salaire pour les années 2015 et 2016, le tout sous déduction des charges sociales, avec intérêt à 5% l'an dès le 28 octobre 2015. S'agissant des vacances non prises, les premiers juges ont considéré que le paiement des salaires durant le délai ordinaire de congé incluait le droit aux vacances, la demanderesse n'ayant pas travaillé durant cette période. Sa prétention en paiement de son droit aux vacances non prises devait donc être rejetée.

Concernant l'indemnité pour licenciement immédiat injustifié, dont le principe et le montant sont contestés dans le cadre de la présente procédure, les premiers juges ont alloué à la demanderesse un montant net de 28'260 fr. 15, équivalant à trois mois de salaire brut, avec intérêt à 5%

l'an dès le 28 octobre 2015. Ils ont tenu compte de l'ancienneté de la demanderesse au sein de la défenderesse, de ses excellents rapports d'évaluation et de son parcours professionnel exemplaire durant plus de vingt ans, de l'absence de possibilité pour la demanderesse de se déterminer sur les accusations émanant du rapport de 2015 avant que son licenciement ne soit prononcé, ni après d'ailleurs, mais aussi de l'attitude de la demanderesse non exemplaire et critiquable à l'endroit de B._____.

Quant à l'indemnité de départ prévue par la convention collective réglant les conditions de travail du personnel de la défenderesse (art. 55.4 CCT [...]), dont le principe du paiement est également remis en cause dans le cadre de la présente procédure, les premiers juges ont retenu que la disposition précitée excluait le droit à une telle indemnité en cas de licenciement pour faute grave ou avec effet immédiat. Or, si certains aspects de la personnalité de la demanderesse avaient été décrits comme problématiques par plusieurs collègues et que la demanderesse avait fait des remarques déplacées et avait eu des attitudes négatives à l'égard de B._____ après l'enquête de 2014, l'instruction avait démontré qu'il s'agissait d'actes isolés, commis dans un contexte professionnel conflictuel. Les mises en cause apparaissaient ponctuelles, peu précises et, pour certaines, douteuses. Les propos et gestes imputés à la demanderesse, à la lumière de son comportement irréprochable pendant 20 ans, ne pouvaient pas être considérés comme une faute grave faisant obstacle au paiement de l'indemnité de départ ordinaire prévue par la convention collective de travail. La défenderesse a ainsi été condamnée à verser à la demanderesse une indemnité brute de 113'040 fr. 60, correspondant à douze mois de salaire.

S'agissant de la délivrance du certificat de travail, prétention qui n'est plus remise en cause dans le cadre de la présente procédure, les premiers juges ont considéré que le certificat déjà remis à la demanderesse devait être complété avec plusieurs éléments requis par cette dernière, notamment sur la qualité de son travail et sa bonne relation avec la hiérarchie. Les qualificatifs sollicités en lien avec les relations entretenues

par la demanderesse avec ses collègues ont en revanche été écartés par les premiers juges.

Enfin, concernant la prétention de la E.V._____, les premiers juges y ont fait droit, compte tenu de la subrogation de celle-ci à concurrence des indemnités versées à l'intimée, par 31'760 fr. 15, avec intérêt à 5% l'an dès le 1^{er} novembre 2016.

B. a) Par acte du 14 décembre 2020, X._____ a interjeté appel contre ce jugement, en concluant, sous suite de frais et dépens de deuxième instance, à sa réforme, en ce sens qu'elle ne soit pas reconnue débitrice de I._____ des montants de 28'260 fr. 15 à titre d'indemnité pour résiliation immédiate injustifiée et de 113'040 fr. 60 à titre d'indemnité brute de départ et que les frais de la procédure de première instance soient entièrement mis à la charge de I._____, aucun remboursement des avances de frais consenties par celle-ci ni dépens n'étant mis à la charge de X._____.

Le 22 janvier 2021, l'appelante a versé l'avance de frais requise à hauteur de 2'413 francs.

b) Le 5 mars 2021, la E.V._____ a déposé une réponse par laquelle elle a conclu au rejet de l'appel et à la confirmation du jugement querellé.

c) Par réponse et appel joint du 12 mars 2021, I._____ a conclu, avec suite de frais et dépens, au rejet de l'appel et à la réforme du jugement querellé en ce sens que l'indemnité pour résiliation immédiate injustifiée soit fixée à 47'100 fr. 25.

L'avance de frais de 788 fr. requise pour le dépôt de l'appel joint a été versée le 25 mars 2021.

d) Le 26 avril 2021, X._____ a déposé une réponse sur l'appel joint, concluant au rejet des conclusions prises au pied de cette écriture et à l'admission des conclusions prises dans son mémoire d'appel.

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

1. Des parties et des relations contractuelles

a) X._____ (ci-après : l'appelante ou l'intimée par voie de jonction) est une association inscrite au Registre du commerce du canton de [...] depuis le [...] 1994.

I._____ (ci-après : l'intimée ou l'appelante par voie de jonction) est née le [...] 1966.

b) L'appelante a notamment employé l'intimée par sa succursale, X.A._____ (ci-après : X.A._____), dont le siège se situe à [...] et qui est inscrite au Registre du commerce du canton de Vaud depuis le [...] 1996. Le but de cette succursale est la production et diffusion de programmes de radio et de télévision, d'offres en lignes et d'offres multimédias et toutes les autres activités qui leur sont directement ou indirectement liées.

L'intimée a débuté son activité pour l'appelante le [...] 1994. Selon contrat de travail de durée déterminée daté du 14 mars 1994, elle a été engagée dans un premier temps en qualité d'animatrice. Dès le 1^{er} janvier 1995, elle a été mise au bénéfice d'un contrat de travail de durée indéterminée, contrat daté du 19 décembre 1994 et qui indique qu'elle a été engagée en qualité de speakerine-animatrice.

c) Les relations de travail des parties ont été soumises dès le 1^{er} janvier 1995 à la Convention collective de travail régissant les conditions de travail du personnel de la X. _____ (ci-après : CCT 1995).

Trois autres conventions collectives de travail ont ensuite remplacé celle de 1995 : celle de 2004, entrée en vigueur le 1^{er} janvier 2004 (ci-après : CCT 2004), celle de 2009, entrée en vigueur le 1^{er} janvier 2009 (ci-après : CCT 2009), et celle de 2013, entrée en vigueur le 1^{er} janvier 2013 (ci-après : CCT 2013). La CCT 2013 constitue la dernière version de la convention collective de travail applicable au présent litige.

En ce qui concerne le droit au salaire, l'art. 17 CCT 2013 fixe la base de calcul de ce droit et l'art. 18 le droit au salaire en cas de maladie ou d'accident ; l'art. 18.3 prévoit notamment que l'employeur complète ses prestations à hauteur du montant défini à l'art. 17.2, cette dernière disposition prévoyant précisément que le droit au salaire (art. 19, 19 et 20) est calculé sur la base des composantes suivantes : salaire de fonction ; forfait catégorie B, indemnités pour travail le soir, la nuit, le dimanche et les jours fériés des catégories A et C ; indemnités de fonction mensuelles et/ou variables ; allocations familiales (allocation pour enfant et allocation de formation) ; allocation pour charge d'assistance ou allocation pour charge d'assistance versée aux stagiaires. Quant à l'art. 21, il traite de la fin du droit au salaire en cas d'absence sans faute de la personne.

L'art. 51 CCT 2013 traite pour sa part des délais de congé et prévoit en particulier sous l'art. 51.2 que, passé la période d'essai, les rapports de travail de durée indéterminée peuvent être résiliés pour la fin d'un mois, moyennant un préavis de 6 mois à partir de la 15^e année d'engagement, pour autant que la personne ait 50 ans.

Quant à l'art. 55 CCT 2013, intitulé « *Indemnité de départ* », il est ainsi libellé aux chiffres 1 et 4 :

« 55.1 Le droit à l'indemnité de départ en cas de licenciement commence à 40 ans. Le montant de l'indemnité de départ correspond à 6 mois de salaire pour 10 ans de service ininterrompus. S'y ajoute un mois de salaire pour chaque année de service en plus ; l'indemnité totale ne peut excéder 12 mois de salaire.

55.4 Si le licenciement est imputable à une faute grave de la personne ou s'il est prononcé avec effet immédiat, l'indemnité de départ n'est pas due ».

La question de l'indemnité de départ était précédemment réglementée à l'art. 47.4 CCT 2004 qui avait la teneur suivante : « si le licenciement est principalement imputable à la personne concernée ou s'il est prononcé avec effet immédiat, l'indemnité de départ n'est pas due. (...) ». Lors de la négociation de la CCT 2009, les parties signataires ont estimé nécessaire de préciser la notion de « principalement imputable » : il y avait désormais une gradation entre la faute grave et le licenciement immédiat pour justes motifs, les deux motifs ne donnant pas droit à l'indemnité de départ. Ainsi, l'art. 47.4 CCT 2004, devenu l'art. 55.4 CCT 2009, était rédigé comme suit : « si le licenciement est imputable à une faute grave de la personne ou s'il est prononcé avec effet immédiat, l'indemnité de départ n'est pas due ». L'art. 55.4 CCT 2009 a été repris tel quel dans la CCT 2013.

Quant à l'art. 41 CCT 2013, concernant le droit d'être entendu, il a la teneur suivante, étant précisé que l'abréviation [...] signifie [...] :

« 41 Le droit de prendre connaissance des dossiers et d'être entendu est garanti à toute personne faisant l'objet d'une enquête de l'employeur. La personne concernée a le droit de se faire assister par le [...] ou par un tiers de son choix ».

L'art. 54 CCT 2013, intitulé « Protection en cas de licenciement », prévoit sous ch. 8 qu'il ne s'applique pas en cas de licenciement avec effet immédiat.

L'art. 42 CCT 2013, qui traite de la protection de la personnalité, a la teneur suivante en son chiffre 1 :

« 42.1 La X. _____ protège et respecte la personnalité de chacun. Elle manifeste les égards voulus pour sa santé, veille au maintien de la moralité et ne tolère aucune forme de harcèlements sexuel et professionnel (mobbing). Les unités d'entreprise s'efforcent de créer un climat de respect et de confiance qui exclut toute manifestation de harcèlements sexuel et professionnel ».

Enfin, la question des vacances est réglementée à l'art. 33 CCT 2013. Cette disposition prévoit notamment que les vacances s'élèvent chaque _____ année à _____ à 32 jours ouvrables dès l'année civile des 50 ans.

d) Le salaire mensuel brut de l'intimée s'élevait à 8'821 fr. 70, versé treize fois l'an. Elle bénéficiait en sus d'indemnités de fonction et de forfait catégorie B, pour un montant mensuel de 598 fr. 35, versé douze fois l'an.

2. De la Directive de l'appelante concernant les harcèlements psychologique et sexuel

a) En date du 15 août 2011, l'appelante a adopté une directive intitulée « *Directive concernant les harcèlements psychologique et sexuel* » (ci-après : la Directive). La Directive encourage les employés et employées à faire part le plus rapidement possible des éventuels sentiments de malaise ressentis dans le cadre professionnel. A teneur du chiffre 2 de la Directive, « *la personne qui se sent victime de harcèlement ou d'autres formes de comportement inadéquat est encouragée à faire savoir clairement et sans tarder à l'auteur ou aux auteurs de ces actes qu'elle considère être harcelée ou traitée de manière inadéquate, et que leurs comportements doivent cesser* ». Le chiffre 2 prévoit également que « *les personnes qui se sentent victimes de harcèlement ou d'autres formes d'abus peuvent demander conseil auprès de leur Responsable RH ou de la Chargée de relations sociales* ». Une plainte formelle peut également être adressée au Directeur de la X.A. _____ (chiffre 2). La Directive indique également que « *lorsqu'une enquête est nécessaire, elle est conduite par une personne externe à l'entreprise, choisie d'un*

commun accord entre la Direction Ressources Humaines et Formation et le syndicat ». Il est également précisé que pendant toute la procédure d'enquête, chaque partie peut se faire accompagner de la personne de son choix.

La plainte formelle dont la directive fait état peut viser aussi bien une ou des personnes nommément désignées qu'un ou des auteurs inconnus. Lorsque le ou les auteurs des actes ayant fait l'objet d'une plainte ne sont pas nommément désignés, l'appelante autorise les personnes entendues à se faire accompagner, si elles le souhaitent, par la personne de leur choix.

Le chiffre 3 de la Directive prévoit en outre que la Direction de la X.A. _____ s'engage à sanctionner le harcèlement et les autres formes de comportement inadéquat conformément aux dispositions légales et réglementaires en vigueur, de manière à les faire cesser immédiatement et à éviter que les atteintes se répètent.

b) Il n'est pas certain que la Directive ait été communiquée à tous les employés de la X.A. _____ lors de sa promulgation, l'instruction n'ayant pas permis de l'établir. Seul R.T. _____, entendu en tant que représentant de l'appelante, a pu l'affirmer.

3. De l'évolution de la situation professionnelle de l'intimée

a) Durant les plus de vingt années passées au sein de l'appelante, la situation de l'intimée a évolué.

Ainsi, la fonction de l'intimée est devenue celle d'« [...] » dès le 1^{er} juillet 1997 (avenant au contrat de travail du 7 novembre 1997), celle d'« [...] » dès le 1^{er} janvier 2001 (avenant du 1^{er} février 2001), celle d'« [...] » dès le 4 mars 2003 (avenant du 4 mars 2003), celle d'« [...] » dès le 1^{er} février 2009 (avenant du 20 avril 2009), et enfin celle d'« [...] » dès le 1^{er} janvier 2012 (avenant du 7 février 2012).

Ces fonctions constituent toutes des fonctions-clé.

b) Tout au long de son activité pour l'appelante, l'intimée a œuvré dans le cadre de la chaîne [...]. Elle est d'ailleurs entrée en fonction auprès de l'appelante pour le lancement de cette chaîne au printemps 1994, avec la tranche horaire 13h00-15h00, puis la tranche 09h00-12h00.

c) Il ressort de l'instruction et notamment de l'audition de O._____, employée au sein de l'appelante depuis 2001, en charge des Ressources Humaines d'[...] depuis 2010, que l'intimée a atteint le niveau 4 en tant qu'animatrice, étant précisé qu'il existerait un niveau 5 dans le métier d'animation. D'après O._____, ce niveau 4 nécessite de multiples compétences en radio et en télévision, un esprit d'initiative et la faculté de travailler en équipe. Toujours selon O._____, ce qui est important pour l'appelante, c'est le savoir-faire ; par ailleurs, le travail au sein d'[...] ne constitue pas une configuration de rédaction où les gens doivent véritablement collaborer en équipe, chaque animateur ayant sa tranche horaire. Le témoin D._____, actuellement à la retraite mais ancienne cheffe d'antenne au sein de l'appelante qu'elle a quittée le 1^{er} novembre 2016, n'a pas confirmé le niveau 4 atteint par l'intimée, mais a exposé qu'il n'y avait que 4 niveaux dans l'animation et que le niveau 3, atteint par l'intimée, constituait le plus élevé dans le domaine de la radio, à quelques rares exceptions.

d) Il ressort également de l'instruction et notamment de l'audition du témoin W._____, animatrice radio au sein de l'appelante dès 2000, que l'intimée possédait une grande expérience, divers talents et d'excellentes connaissances professionnelles. Elle travaillait à l'intérieur et à l'extérieur de l'appelante et avait également un rôle de production. D._____ lui confiait l'essentiel des interviews des artistes francophones.

O._____ a par ailleurs confirmé qu'il n'y avait pas eu de problème de hiérarchie avec l'intimée et, qu'au moment de l'évaluation de sa carrière jusqu'au stade 4, il n'y avait pas eu, à sa connaissance, de

problèmes d'entente entre collègues. D. _____ a également confirmé que cela se passait en général bien avec la hiérarchie, relatant seulement quelques conflits entre l'intimée et certains employés, notamment un qui s'est déroulé lors des [...] de la chaîne [...], en [...]. Le témoin A. _____, retraitée depuis 2014 après plus de vingt ans au sein de l'appelante, notamment pour la chaîne [...] entre 1995 et 2014, se souvient quant à elle que l'intimée recevait chaque année des primes pour la bonne qualité de son travail. En tant qu'assistante de production de l'appelante, toutes deux ont étroitement collaboré et à sa connaissance, l'intimée n'a pas eu de conflit avec des collaborateurs, adoptant toujours une attitude neutre. Enfin, W. _____ a précisé n'avoir pas eu connaissance de conflits entre l'intimée et d'autres employés au sein de la défenderesse.

e) Des entretiens d'évaluation ont régulièrement eu lieu avec l'intimée entre 2002 et 2014 et des rapports ESP (entretien de situation professionnelle) correspondant à chaque évaluation ont été établis par l'appelante.

e/a) Le rapport ESP pour les années 2002-2003 mentionne sous « *Appréciation générale* » : « *Année de transition où la performance de I. _____ est excellente. Le travail de I. _____ est rigoureux et régulier* » ; sous « *Points particuliers* », il est indiqué que l'engagement de l'intimée, sa disponibilité et sa maîtrise à la fois de l'animation et de la technique en font une collaboratrice exceptionnelle.

e/b) Le rapport ESP pour les années 2004-2005 mentionne sous « *Appréciation générale* » un « *Engagement maximum, larges compétences professionnelles. Peu de créativité cette année par trop d'occupations* ». Sous la rubrique « *Période à venir* », il est en outre indiqué que l'intimée doit travailler sur l'amélioration des relations avec les tiers.

e/c) Le rapport ESP pour les années 2008-2009 indique sous « *Appréciation générale* » que « *I. _____ est une collaboratrice très professionnelle, disponible et capable de réagir très vite à la nouveauté et*

aux imprévus. (...) Discussion ouverte et constructive sur le quotidien et l'avenir d'[...]».

e/d) Le rapport ESP pour l'année 2011 mentionne quant à lui sous « *Objectifs/Partenaires* » « *Travailler davantage en « équipe » sur les projets relatifs à [...]* » ; sous « *Appréciation générale* », le rapport indique qu'elle est une très bonne professionnelle de l'animation, qu'elle se lance volontiers dans de nouveaux projets et qu'elle s'est construit une image de « *référence* » pour les artistes romands de la chanson.

e/e) Le rapport ESP pour l'année 2012 indique notamment que l'intimée doit travailler davantage en équipe sur les projets relatifs à [...]; il mentionne en outre qu'elle a fait un énorme travail de savoir être au sein de l'équipe, qu'elle est à l'écoute des autres, qu'elle donne ses conseils et fait profiter les plus jeunes de son expérience au sein de la chaîne.

e/f) Le rapport ESP de 2013 relève quant à lui les points suivants :

- les excellentes compétences professionnelles de l'intimée ;
- son relationnel adéquat avec sa hiérarchie, les choses pouvant lui être dites et entendues ;
- sa grande faculté d'adaptation au changement, son autonomie ;
- qu'elle prend volontiers des initiatives et est une personne intègre ;
- qu'elle soigne ses relations avec les autres.

Au sujet de cette dernière remarque, l'appelante a précisé que « *c'est davantage marqué à l'externe qu'à l'interne. Suite à notre échange, le ressenti de l._____ diffère de celui émis, ses arguments sont valables. Elle est néanmoins consciente que le relationnel n'est pas identique avec tous et fait remarquer que ce n'est pas exceptionnel à sa propre situation* ».

e/g) Enfin, le rapport ESP de 2014 indique que l'intimée a une grande force de travail et est à l'écoute de ce qui est demandé. Le rapport mentionne également que « ... *Bien que l'ambiance dans l'espace dédié aux animateurs soit difficile selon les jours, il est demandé des efforts de cohabitation* ». Sous « *Compétences sociales* », il est noté que « *quelques incidents et discussions vives en 2014 ont semé certaines tensions. Nous avons parlé de mon constat. I._____ ressent elle aussi mal certaines attitudes au sein de l'équipe* ».

L'intimée n'a jamais reçu d'avertissement formel de la part de l'appelante.

f) Il ressort de l'audition de O._____ et D._____ qu'en parallèle à son activité principale d'animatrice, l'intimée a mis en œuvre de nombreuses activités annexes pour le compte de l'appelante. Le témoin A._____ se souvient également que l'intimée a été régulièrement sollicitée pour le prix [...] de la chanson, pour des festivals à l'étranger, de grandes interviews, des directs et des concerts.

Les différents rapports ESP attestent également que l'intimée a produit et animé diverses émissions, notamment pour la chaîne [...], de même qu'elle a animé et participé à des émissions télévisées. D._____ a même expliqué que quelques artistes lui avaient demandé d'être interviewés par l'intimée, car ils avaient un bon contact avec elle, ce que A._____ a également confirmé. Quant au certificat de travail établi le 27 novembre 2015 par l'appelante, il atteste en particulier que l'intimée a produit, durant une quinzaine d'années, les émissions radio « [...]» et « [...]» et qu'elle est à l'origine de la chronique hebdomadaire « [...]», dédiée à la présentation d'albums d'artistes de la région. Lors de son audition, l'intimée a ajouté qu'elle avait participé à la sélection du nouvel hymne national suisse, qu'elle avait co-animé la finale [...] 2013 et 2014 aux côtés de [...] et qu'elle avait participé aux[...] pendant une dizaine d'années.

g) L'instruction a également permis d'établir que l'intimée était très appréciée par les artistes qu'elle côtoyait dans le cadre de son activité et par les auditeurs de l'appelante. Etant la doyenne d'[...], elle a pu tisser des liens avec des artistes au fil des années. En date du 22 décembre 1998, [...], un fidèle auditeur d'[...], a écrit un courrier à F.S._____, directeur de programme, dans lequel il s'exprime non seulement sur la qualité du programme de la chaîne, mais également sur la voix de l'intimée, qui représente pour lui une musique à elle toute seule. Le témoin A._____ se souvient avoir eu de bons retours au sujet de l'intimée de la part d'artistes comme [...] et [...]; elle se souvient aussi de réguliers courriers d'auditeurs qui félicitaient l'équipe de production à laquelle participait l'intimée.

L'intimée a donc beaucoup apporté à la chaîne [...], ce que O._____ a confirmé. Pour cette dernière, ce qui pouvait manquer chez l'intimée, c'était des compétences relationnelles, sans que cela n'ait toutefois d'impact sur la qualité de son travail. Selon elle, l'intimée avait les compétences pour transmettre son savoir, mais travaillait de manière individuelle et autonome et ne partageait pas volontiers ses compétences. Il y avait des formats d'émissions qu'elle se réservait avec l'accord de sa hiérarchie. O._____ se souvient d'entretiens de collaborateurs qui se plaignaient d'avoir des tranches ou des activités moins intéressantes ou valorisées que celles de l'intimée. Quant au témoin A._____, elle a expliqué que l'intimée avait eu des primes quasiment chaque année en raison de son investissement, son apport étant important pour la société.

h) De 2001 à 2015, en guise de remerciements pour son travail au sein de l'appelante, l'intimée a bénéficié de diverses primes et d'augmentations de salaires.

4. De B._____

a) B._____ est entrée au service de l'appelante en 1985. Durant de nombreuses années, elle a été louée pour ses talents d'animatrice, son professionnalisme, son « *bagou* » et son sens de

l'humour prononcé. Cependant, suite au décès tragique de son fils dans un accident de train, elle s'est renfermée sur elle-même. De plus, dès 2013, elle a dû lutter contre un cancer, ce qui a eu pour conséquence de la tenir éloignée de son travail durant de nombreux mois. O. _____ se souvient que ces événements tragiques ont eu pour conséquence que, vers la fin de carrière, B. _____ s'est repliée sur elle-même et sa personnalité a drastiquement changé.

Contrairement à ce qu'allègue l'appelante, il ressort de l'instruction que seul le décès de son fils était connu de ses supérieurs hiérarchiques et de la plupart de ses collègues. Même si la maladie était connue de ses supérieurs hiérarchiques, elle ne l'était pas initialement de ses collègues ; elle ne l'a été que par la suite.

b) B. _____ ayant été gravement atteinte dans sa santé tant physique que psychique, elle a multiplié les périodes d'incapacité de travail. Le témoin A. _____ se souvient de très longues durées d'absence, notamment lors du décès de son fils, mais sans qu'elle ne donne d'explication sur ses absences à ses collègues. Le témoin W. _____ se souvient également de longues périodes d'incapacité de travail.

5. De l'évolution du climat de travail au sein de l'appelante

a) Le climat de travail au sein de l'appelante s'est dégradé en 2014. Les parties et les témoins entendus à ce sujet ont tous confirmé qu'il y avait des craintes au sein de l'équipe que la chaîne [...] ne ferme et ce en raison de l'évolution de la technique, en particulier des outils de production, s'agissant d'un domaine où l'évolution des performances est décisive. Des restructurations ont ainsi été inévitables, ce qui a provoqué des difficultés qui ont contribué à générer une forme d'anxiété. Cela a été discuté en séances et des communications ont été faites, mais la restructuration a joué un rôle dans la dégradation du climat, car le risque qui pesait sur la chaîne a été difficile à vivre pour les équipes d'[...]. L'intimée soutient avoir eu le sentiment que certains membres de l'équipe se plaignaient qu'il y avait deux poids deux mesures, car les anciens producteurs comme elle avaient beaucoup de choses à faire et les autres avaient moins d'opportunités, cette répartition étant le fait de la hiérarchie.

L'intimée a parlé de cette situation lors de son entretien d'évaluation en 2014. Le rapport ESP établi pour cette année-là indique d'ailleurs sous « *Compétences sociales* » : « *Quelques incidents et discussions vives en 2014 ont semé certaines tensions. Nous avons parlé de mon constat. I. _____ ressent aussi mal certaines attitudes au sein de l'équipe* ».

b) Le climat de travail s'est également dégradé en raison de tensions entre les membres de l'équipe. Cela ne ressort pas clairement du dossier mais l'intimée a évoqué les noms de C. _____ et N. _____, ce dernier s'étant beaucoup plaint de l'évolution du cahier des charges et du manque d'évolution salariale.

c) Enfin et hormis O. _____, pour laquelle B. _____ était certes introvertie, extrêmement discrète et peu communicante, mais néanmoins une victime, les parties et les témoins ont tous confirmé que

les dissensions au sein de l'équipe avaient également été causées par la personnalité particulière de B._____, sa souffrance, ses absences répétées, sa distanciation de l'équipe, et son habitude de ne jamais dire bonjour.

Le témoin A._____ a même parlé d'elle en disant qu'elle était compliquée à vivre, dépressive, qu'elle consommait de l'alcool et qu'elle était fréquemment absente. Elle se souvient que l'équipe avait beaucoup d'empathie pour elle, mais cela ne suffisait pas ; la collaboration était difficile avec elle, sauf pour C._____, toutes deux ayant toujours eu de bonnes relations.

Le témoin D._____ se souvient que, durant de nombreuses années, B._____ avait eu des rapports compliqués avec les différents employés et responsables de l'appelante, mais pas avec tous ses collègues. Elle a dit avoir été sa supérieure hiérarchique et a confirmé avoir eu des problèmes avec elle, surtout en 2016 à la fin de son activité pour le compte de l'appelante. Selon D._____, B._____ acceptait mal les remarques. Elle se souvient également qu'avant elle, B._____ avait eu d'autres responsables et que cela ne s'était pas toujours bien passé. Elle a d'ailleurs personnellement entamé des démarches en 2016 auprès des RH au sujet des désaccords professionnels qu'elles rencontraient toutes deux. Elle ignore toutefois si, de son côté, B._____ avait également entamé de telles démarches.

Le témoin W._____ se souvient de B._____ comme d'une personne en souffrance, toujours de mauvaise humeur sur son lieu de travail, solitaire, bougonne et agressive.

L'intimée a quant à elle évoqué les remarques acerbes, voire dédaigneuses de B._____ à l'encontre d'employés, traitant certains de connards et ne disant pas bonjour, notamment lorsqu'elle entrait dans le studio pour son émission après la sienne.

d) L'instruction a par ailleurs permis d'établir que l'intimée avait effectivement parlé à plusieurs de ses supérieurs, en 2014, des difficultés causées par B._____ et qu'il lui avait été répondu tant par F.S._____ qu'en entretien de fin d'année qu'elle ne devait pas s'en faire, mais qu'elle devait composer avec la personnalité particulière de cette personne. Le rapport ESP de l'intimée mentionne qu'il lui a été demandé de faire un effort de cohabitation par rapport à l'équipe, cet objectif n'étant que partiellement atteint.

e) L'intimée a enfin évoqué que B._____ aurait occupé à de nombreuses reprises ses supérieurs par de multiples plaintes pour mobbing ou harcèlement contre diverses personnes. Sous réserve des faits décrits ci-dessous (cf. *infra* ch. 6 et 7), cette allégation n'est pas prouvée. Il ressort certes de l'audition de plusieurs témoins que B._____ se plaignait souvent et demandait régulièrement des entretiens aux ressources humaines. Toutefois, et hormis les plaintes dont il sera question par la suite, il ne semble pas qu'il y ait eu d'autre plainte émanant de B._____. La plainte déposée pour mobbing contre F.S._____ émanait du témoin A._____, qui a expliqué que toute l'équipe l'avait suivie dans cette démarche, que le directeur de l'époque avait diligenté une enquête anonyme et que tous les collaborateurs avaient été entendus anonymement, B._____ comprise.

6. De la plainte de B._____ du 28 mai 2014 et de la première enquête consécutive, de 2014

a) En 2014, B._____ a accusé de mobbing deux employés de l'appelante, dont L._____. En effet, en date du 28 mai 2014, une altercation s'était produite entre B._____ et l'un de ses collègues, L._____. L'altercation avait pour objet l'utilisation du bureau et du poste de travail de la première nommée par le second, dont le bureau était lui-même occupé par une autre collègue, étant précisé que les animateurs sont tenus de se partager les bureaux et ordinateurs en raison du fait qu'ils ne sont jamais tous présents en même temps. A la suite de cette altercation, B._____ a adressé à la responsable RH, O._____, un

courriel pour l'informer des faits qui s'étaient produits, mentionnant expressément le fait qu'elle se sentait harcelée par L._____ depuis plusieurs mois et qu'elle déposait une plainte auprès des Ressources humaines. Dans un courriel subséquent adressé à sa supérieure hiérarchique, B._____ s'est également plainte d'un autre collègue, Y._____, au motif qu'il ne cessait de la dénigrer et de se moquer d'elle.

b) Ces accusations ont encore aggravé le climat de travail au sein de la chaîne [...]. En particulier, le témoin W._____ se souvient que B._____ était en souffrance et en conflit avec L._____ et qu'elle faisait ressentir par son humeur qu'elle n'allait pas bien, insistant à ce sujet.

c) Par courriel du 5 juin 2014, D._____ s'est adressée aux collaborateurs de la chaîne [...] pour les convoquer à une réunion le lendemain, en présence de O._____. La réunion s'est tenue le 6 juin 2014, hors la présence de B._____, qui a refusé d'y participer, avec l'accord de sa supérieure.

d) Le 10 juin 2014, ensuite de la plainte déposée le 28 mai 2014 par B._____ et de la séance du 6 juin 2014, la Direction Ressources humaines et Formation (ci-après : la Direction RHF), par O._____, a confié à S._____, consultante juridique indépendante, le soin de mener une enquête externe, d'entente avec le syndicat O.N._____, lequel représentait B._____.

e) S._____ a procédé à l'audition de 16 personnes, soit la totalité des collaborateurs d[...]. Toutes les auditions ont fait l'objet d'un procès-verbal. Elle a déposé son rapport le 18 juillet 2014.

e/a) P._____, animatrice, a été entendue le 20 juin 2014. Elle a notamment déclaré ceci :

« Depuis que je suis là, je réalise qu'il y a des choses qu'on se permet de dire sur B._____ qui sont une sorte de refrain mais qui ne reflètent pas la réalité. On en a fait tellement une chose malfaisante qu'on se permet de dire des choses méchantes. Je parle de toute l'équipe. Donc,

je comprends que lorsque B. _____ entend des petites narquoiseries elle le prenne mal. Elle est devenue le mouton noir ». Puis, elle a encore ajouté : « Par rapport à B. _____, je ne trouve pas normal qu'on dise qu'elle est nulle, car elle est très professionnelle et elle fait de très bonnes chroniques. Je ne suis pas sûre que les gens qui la critiquent systématiquement s'en rendent compte. A force de le répéter, ça devient une vérité...fausse ».

e/b) C. _____, animatrice, a été entendue le 27 juin 2014. Elle a notamment déclaré ceci, étant précisé qu'elle a confirmé la teneur de ses propos lors de son audition en procédure :

- « *Par rapport à B. _____ et L. _____; j'ai assisté à de nombreuses scènes et de nombreuses remarques sur le comportement, l'attitude, la manière d'être, la voix et le travail de B. _____. Par exemple qu'elle n'était pas assez enjouée, qu'elle était négative ou encore qu'elle partait directement après son antenne etc ... Personnellement, je n'ai pas remarqué un tel comportement chez B. _____, simplement pour moi on n'est pas obligé de se faire des amis au travail » ;*

- « *Je trouve que B. _____ n'est pas du tout comme L. _____ la décrit. Elle fait son travail et ne demande rien à personne. Elle n'embête personne » ;*

- « *Pour vous donner une image de la situation de B. _____, c'est comme si nous étions dans une cour de récréation et qu'il y avait une bande qui jetait des pierres sur leur camarade, en l'occurrence B. _____ et que la maîtresse ne dit rien » ;*

- « *B. _____ a vécu des choses terribles et elle est revenue (recte) travailler. Je ne sais pas comment elle a fait et elle a fait correctement son travail » ;*

- « *B. _____ a été prise en grippe par l'équipe » ;*

- « *... les commentaires sur B. _____ de la part de Y. _____ et L. _____ m'ont vraiment choquée. Pour illustrer cela, peu avant le clash, j'étais avec une collègue à l'extérieur et L. _____ et Y. _____ sont sortis en imitant la voix de B. _____ d'une manière peu flatteuse et en disant : « énergie négative », je tiens à dire que B. _____ est sortie une minute après et il est possible qu'elle ait entendu. Je trouve ça très dur » ;*

- « *L. _____ et Y. _____ se comportent de cette manière qu'avec B. _____. Ils la déshumanisent, oui ils se sont comportés avec*

B._____ comme si ce n'était pas un humain. Concernant les autres collègues, ils mettent de l'huile sur le feu ;

Lors de son audition, C._____ s'est également exprimée au sujet de l'intimée : « I._____ a une attitude de princesse, elle ne dit presque jamais bonjour. (...) Pour moi le comportement de I._____ est plus dérangeant que le comportement de B._____. En effet, B._____, on ne l'entend pas et on ne la voit pas. Elle fait simplement son travail alors que I._____ est très présente et met une ambiance pas très joyeuse ; c'est difficile de communiquer avec. C'est quelqu'un de lunatique. Elle ne dit pas bonjour et elle snobe les autres. »

e/c) H._____, animateur, a été entendu le 27 juin 2014. Il a notamment déclaré ceci : « Un jour j'ai demandé à B._____ comment elle allait, et I._____ m'a fait une remarque à ce propos, elle trouvait surprenant que je demande des nouvelles de B._____. C'est pour illustrer à quel point on a déshumanisé B._____ ».

e/d) R._____ est un animateur externe ; l'appelante est l'une de ses clientes ; quant à l'intimée, elle est l'une de ses anciennes collègues de travail. Entendu le 27 juin 2014, il a notamment déclaré ceci :

- « J'ai eu une altercation avec B._____ au début pour une affaire professionnelle. Cela a duré 2 jours et ensuite cela s'est arrangé. Elle a très bien pris la différence entre un reproche professionnel ou un reproche sur elle » ;

- « Par contre, elle prend très mal lorsqu'on l'attaque personnellement. Pour vous répondre, ce genre d'attaques peut arriver dans l'équipe, en effet j'ai entendu des choses à son encontre comme « la vieille », « la mal-baisée » ;

e/e) L'intimée a été entendue le 19 juin 2014. Elle a notamment déclaré ceci : « pour conclure, pour moi c'est clairement un conflit entre deux personnes. Je trouve étonnantes (recte) les proportions de ce conflit ».

f) Dans son rapport d'enquête du 18 juillet 2014, l'enquêtrice a notamment relevé ce qui suit au sujet de B. _____ et de la manière de l'appelante de gérer les conflits en son sein :

- « *L'attitude de Mme B. _____ provoque ainsi un rejet global de l'équipe à son égard, dans une sorte de spirale qui finit par la transformer en bouc émissaire, légitimé à se sentir mobbé par Y. _____, L. _____ et certainement d'autres plus tard* » ;

- au sujet du courriel posté par B. _____, l'enquêtrice a relevé qu' « *en postant ce mail sur la toile, B. _____ a provoqué une véritable polémique au sein de l'équipe, contribuant à détériorer le climat de travail et à accroître le rejet à son égard* » ;

- « *... le style de management de la responsable d'antenne, bien qu'objectivement louable, a contribué à envenimer les relations et à favoriser la situation conflictuelle qui nous occupe* ».

g) Sous « *Synthèse de la question du mobbing* » du rapport d'enquête du 18 juillet 2014, l'enquêtrice a notamment déclaré que « *... si la souffrance de la plaignante est bien réelle, les actes de L. _____ et Y. _____ à son égard ne sont pas constitutifs de mobbing pour autant* ».

h) L'enquêtrice a répondu comme suit aux trois objectifs du mandat :

« *1. Nous avons conclu que, bien que la situation ait pu être ressentie douloureusement par la plaignante, ni L. _____, ni Y. _____ n'étaient coupables de mobbing.*

2. Nous avons conclu que la nature du litige relevait en réalité du conflit personnel entre Mme B. _____ et son collègue L. _____, respectivement Y. _____.

3. Nous avons détecté quatre facteurs de dysfonctionnement connexes ayant favorisé la situation conflictuelle : l'attitude de la plaignante elle-même, l'envoi du mail condamnant le sexisme, certaines inégalités de traitement au sein de la chaîne, notamment en faveur de la plaignante, et enfin le style de management appliqué par la responsable ».

i) L'intimée n'a fait l'objet d'aucune accusation dans le cadre de cette enquête. En d'autres termes, ce rapport d'enquête ne relève pas

que l'intimée pourrait être impliquée dans des comportements répréhensibles.

j) L'enquêtrice a en outre fait les recommandations suivantes :

- « 1. *Rencontrer individuellement les trois parties*
- 2. *Table ronde entre [...] et L._____ (médiateur : Mme O._____ ? La soussignée ?*
- 3. *Discussion avec Mme D._____ au sujet de son management*
- 4. *Restitution à l'équipe ».*

L'appelante a pris en compte ces recommandations et les a mises en œuvre. En effet, il ressort d'un courrier adressé le 29 septembre 2014 par l'appelante à Q._____, secrétaire du [...], que B._____, L._____ et Y._____ ont participé individuellement à un débriefing de l'enquête, en présence de O._____, de D._____ et de l'enquêtrice. L._____ et Y._____ ont été sommés de mettre un terme immédiat à leurs blagues potaches et graveleuses, à tous propos sexistes, de même qu'à toute forme d'intrusion informatique. B._____ a été invitée à se montrer plus cordiale et à réintégrer l'espace de travail commun. D._____ a pour sa part bénéficié d'un accompagnement dans le management de son équipe et ce pour l'aider à ramener de la sérénité en son sein.

Le courrier adressé le 29 septembre 2014 par l'appelante à Q._____ du [...] atteste également que les règles de comportement entre collègues, ainsi que les directives liées aux questions de harcèlement et à l'utilisation des outils informatiques ont été rappelées formellement à l'ensemble de l'équipe. Toutefois, il n'est pas démontré que D._____ aurait distribué à tous les collaborateurs de la chaîne [...] un exemplaire de la Directive, ni qu'il aurait été précisé aux collaborateurs de la chaîne que tout manquement aux règles de comportement entre collègues serait sanctionné. En outre et contrairement à ce qu'allègue l'appelante, l'instruction n'a pas permis d'établir que S._____ aurait rencontré l'ensemble des collaborateurs de la chaîne [...] pour un entretien de restitution des résultats de l'enquête.

7. Des suites de la première enquête de 2014

a) En date du 27 mai 2015 à 12h24, D._____ a écrit un courriel à l'ensemble de l'équipe en raison du fait que, « ... *depuis plusieurs semaines, des objets, feuillets, vaisselle et autres sont laissés, manifestement volontairement, sur le bureau de B._____* ». Elle a expliqué en outre avoir alerté O._____, ce que celle-ci a confirmé, et J._____ et a informé l'équipe que l'appelante ne laisserait pas perdurer cette situation.

b) Le même jour à 14h14, B._____ a adressé le courriel suivant à D._____, ainsi qu'à toute l'équipe de la chaîne [...] :

« *Bonjour,*

Ce n'est pas depuis des semaines mais des mois que ça dure et ces personnes je les connais. J'ai également subi des malveillances en studio et à la prise d'antenne, là aussi par des personnes connues, je ne peux plus travailler dans ces conditions, je pense que c'était le but recherché. »

O._____ a vu des photos du bureau de B._____ avec des petits mots renvoyant à la médiation, ainsi que de la vaisselle. Selon elle, des objets avaient été posés sur son bureau et ce de façon récurrente et fréquente ; B._____ ne s'est pas plainte au départ, se contentant de retirer les objets en question, mais elle a « *craqué* » un jour auprès de sa responsable, D._____, sans accuser une personne en particulier.

c) Peu après mais à une date inconnue, quelques employés de l'appelante, dont l'intimée, ont adressé à la « *ligne hiérarchique et des RH* » une lettre commune ayant le contenu suivant :

« *Depuis Mai 2014, l'ambiance de travail au sein d'[...] est perturbée. Alors que la situation semblait enfin en voie d'apaisement, de nouveaux incidents reviennent alourdir l'ambiance de travail dans un contexte déjà difficile.*

Le mail envoyé par D._____ le 27 mai jette la suspicion sur chacun d'entre nous. En réponse à cet envoi groupé, B._____ vous a dit avoir les noms... Cette énième affaire ne concerne donc manifestement pas toute l'équipe.

Il serait de bon aloi que la situation se règle avec les personnes concernées selon B._____ et les responsables compétents. En effet, quand un véhicule est mal garé dans la rue, on ne mentionne pas à toutes les voitures stationnées le long du trottoir que le stationnement illégal d'un véhicule mérite des sanctions.

Après les longues procédures de l'année 2014 et diverses discussions pesantes autour du sentiment d'inégalité dans l'équipe, il serait souhaitable que l'entreprise rétablisse à court terme un sentiment de confiance. Nous comptons sur vous pour que la situation s'éclaircisse très rapidement, afin que nous puissions enfin travailler dans de meilleures conditions ».

d) Au vu de cette nouvelle situation, la direction de la X.A._____ a convoqué les collaborateurs de la chaîne [...] à une séance, qui _____ s'est _____ tenue _____ le 23 juin 2015. Tous les collaborateurs de la chaîne [...] ont pris part à cette séance, à l'exception de Z._____, C._____, G._____ et B._____, en incapacité de travail depuis le 27 mai 2015 mais représentée par Q._____, secrétaire [...].

En préambule, J._____, Chef du département RHF, a lu à l'assemblée un courriel qu'il avait reçu le jour même de C._____, absente à la séance. Par ce courriel, C._____, bonne collègue de B._____, expliquait qu'elle avait observé le harcèlement dont B._____ était victime depuis plus d'un an. Puis, un délai de 48 heures a été imparti à quiconque souhaitait se dénoncer de son plein gré. Les collaborateurs ont ensuite été informés qu'à l'issue de ces 48 heures et en l'absence de démarche entreprise, une enquête serait diligentée, avec pour objectif de découvrir le/les auteur(e)s de ces malveillances dans les meilleurs délais. Il a également été expliqué aux collaborateurs que *« les sanctions qui seront prises à l'encontre du/de la/des coupable(s), que ce soit à l'issue de ces 48 heures ou à l'issue de l'enquête, seront proportionnelles à la nature de ces agissements inadmissibles ».*

En date du 26 juin 2015, un procès-verbal de la séance a été établi. L'instruction n'a pas permis d'établir qu'il aurait été adressé à tous les collaborateurs de la chaîne [...]. Il indique toutefois sous « *Remarques de collaborateurs* » que « ... *la sanction du ou des responsables permettra de retrouver une sérénité* » et « ... *Soulagement de savoir que la situation est prise au sérieux et que la Direction s'engage à ce sujet* ».

La teneur de ce procès-verbal n'a pas été remise en cause.

8. De la seconde enquête

a) Personne ne s'est annoncé dans le délai imparti de 48 heures. Ainsi, un enquêteur externe en la personne de K._____, ancien magistrat judiciaire vaudois, a été mandaté par l'appelante, représentée par O._____, et chargé d'établir les faits.

Cette nouvelle enquête n'était pas nommément dirigée contre l'intimée.

Les collaborateurs de la chaîne [...] ont été informés de cette nouvelle enquête par un courriel qui leur a été adressé en date du 3 juillet 2015 par D._____, avec la précision qu'ils seraient entendus individuellement par l'enquêteur. On ignore si le [...] a été aussitôt informé du mandat confié à K._____; en tout état de cause, il n'a formulé ni objection ni réserve quant au choix de l'enquêteur.

b) K._____ a rendu son rapport d'enquête le 22 octobre 2015. Le mandat, oral, confié à l'enquêteur était le suivant : « *Etablir la réalité des faits qui se sont déroulés du 1^{er} septembre 2014 au 27 mai 2015 et (d') en découvrir le ou les auteurs afin que la Direction puisse prendre des sanctions à leur encontre. Il s'agissait de l'abandon volontaire sur le bureau de B._____ de vaisselles sales, de flyers, affichettes et cartes de visite relatives à la médiation notamment ; d'intervention malveillante sur l'outil de travail, console de mixage, ordinateur, etc ...,*

ainsi que tout élément de fait ayant conduit B._____ à sa mise en arrêt-maladie ». Selon le rapport d'enquête, les opérations d'enquête ont consisté presque exclusivement en l'audition de tous les collaborateurs d'[...], dont l'intimée. Les témoignages ont été protocolés dans un procès-verbal d'audition individuel et signé par chacun sous la mention « *Lu et confirmé* », à l'exception des témoignages de R._____, M._____ et V._____, dont les auditions n'ont pas été consignées par écrit. L'enquêteur a également pris quelques photos dans l'espace ouvert de la chaîne.

9. Du contenu de cette seconde enquête

a/aa) G._____ a été entendu le 13 juillet 2015. Il a notamment déclaré ceci : « *I._____ en voulait à B._____ des proportions importantes qu'avait pris un conflit qu'elle estimait ne concerner que deux personnes, c'est-à-dire B._____ et L._____.* Malgré le fait qu'il avait été demandé aux collaborateurs de cesser les « *pointes* » ou les « *allusions* » au conflit ayant amené à la précédente enquête, *I._____ ne se privait pas de continuer à lancer des réflexions ironiques du type : « attention, ça va monter aux RH » ou « ça va finir au 4^{ème} ».*

a/ab) C._____ a été entendue le 13 juillet 2015. Elle a notamment fait les déclarations suivantes :

- « *Peu après ce lundi de (recte) Pâques, je travaillais dans l'espace ouvert lorsque j'ai entendu deux (recte) de mes collègues, soit I._____ et L._____ parler de B._____ en ce que j'ai qualifié de manière libérée, éhontée et méchante. Ils portaient des appréciations négatives sur le son de B._____ et mettaient sur le compte du fait qu'elle distillait des ondes mauvaises, ce qui avait des conséquences néfastes sur le son* » ;

- « *I._____ a pénétré dans l'espace où je me trouvais moi-même en continuant de parler et elle a dit : « ah de toute façon on peut y aller, elle n'est pas là »* ;

- « *Sauf erreur au mois de mai de cette année, j'ai assisté à une scène que je considère comme dérisoire, mais qui montre quand*

même un certain état d'esprit : il faut savoir que B._____ fume passablement. Lorsqu'elle est sortie de l'espace ouvert, elle a croisé I._____. Lorsque celle-ci s'est trouvée derrière B._____, elle s'est pincée le nez en faisant des gestes grandiloquents montrant son dégoût. En résumé, elle montrait clairement que B._____ puait » ;

- « Les personnes qui disaient qu'il fallait faire attention, sinon ça allait monter aux RH, étaient principalement M._____, L._____, N._____, I._____, et aussi E._____ » ;

- « Mon sentiment est que L._____ est à l'origine du fait que cela a continué malgré l'enquête précédente et que I._____ entretient cet état d'esprit ».

a/ac) H._____ a été entendu le 15 juillet 2015 ; il a fait en particulier les déclarations suivantes :

- « A l'époque, j'avais confié à D._____ mon intuition sur l'affaire du document de médiation posé sur le bureau de B._____ avec la vaisselle sale. Pour moi, cette démarche avait plutôt un caractère féminin » ;

- « Il y a deux mois environ, je venais de terminer mon émission lorsque B._____ est arrivée pour faire la sienne. Nous avons échangé normalement quelques mots. A un moment donné, j'ai vu I._____ regarder par la petite fenêtre qui sépare les studios. Je suis sorti pour regagner le studio B et lorsque j'ai croisé I._____, elle m'a dit : « alors comme ça tu parles avec B._____ » ;

- « Pour répondre à votre question, le même jour que l'affaire des cartes jetées par terre, B._____ et I._____ se sont croisées aux toilettes. I._____ a débarqué dans le bureau en demandant si il est possible qu'un claquement de porte occasionne une lésion aux tympans. Je lui ai répondu qu'un bruit violent pouvait occasionner une lésion à l'oreille. Dès ce moment-là, elle s'est tenue l'oreille gauche sauf erreur ».

a/ad) W._____ a été entendue le 15 juillet 2015 également. Elle a notamment déclaré que pour elle et quelles que soient les difficultés de caractère de B._____, en aucun cas il ne se justifiait de la faire souffrir.

a/ae) Z._____, devenue « [...] », animatrice radio au service de l'appelante, a été entendue le 15 juillet 2015. Elle a en particulier fait les déclarations suivantes :

« I._____ a, à l'égard de pas mal de collaborateurs, des réflexions sur un ton méprisant. Elle peut avoir une attitude hautaine et dédaigneuse. A titre d'exemple, une fois que B._____ a passé, I._____ s'adresse aux personnes présentes en demandant si elles ne ressentent pas des ondes négatives ».

a/af) L._____ a été entendu le 16 juillet 2015. Il a notamment déclaré ceci :

« Je n'ai pas vu I._____ parler d'ondes négatives, mais c'est un fait qu'on m'a rapporté ».

a/ag) D._____ a été entendue à deux reprises, soit le 5 août 2015 et le 11 août 2015. Elle a confirmé la teneur des propos qu'elle a tenus à ces deux dates lors de son audition dans le cadre de la présente procédure. Lors de sa première audition, elle a notamment fait les déclarations suivantes :

- *« Il est difficile de déterminer si I._____ attaque B._____ par des actes ; c'est généralement des attitudes et des petites remarques qui sont des attaques personnelles indirectes » ;*

- *« B._____ avait un projet de feuilleton-radio. Un jour qu'elle était dans mon bureau et que nous en discussions, B._____ a fait preuve d'un certain humour et nous avons ri ensemble. Un peu plus tard, I._____, qui avait perçu la bonne ambiance qu'il y avait entre nous m'a dit : « maintenant B._____ a fait amie-amie avec toi ». C'était sur le ton de la raillerie » ;*

- *« Je pense que c'est I._____ qui la première a eu l'idée de dire ou de laisser entendre que B._____ diffusait de mauvaises ondes, ce qui a d'ailleurs été repris par plusieurs personnes après » ;*

- *« Pour répondre à votre question, je pense que I._____ est très manipulatrice et qu'elle s'entoure facilement de gens faibles » ;*

- « Personnellement, je n'ai jamais assisté à des actes ouvertement dirigés contre B._____, hormis peut-être le fait que quand I._____ passe derrière elle, elle jette sur celle-ci un regard un peu méprisant (...) ;

- « Si, physiquement, I._____ n'aurait rien fait, je pense qu'elle serait tout-à-fait satisfaite que B._____ ne revienne pas dans cette équipe ».

Lors de sa seconde audition, D._____ a fait également les déclarations suivantes :

- « Quant à I._____, elle est crainte par l'équipe. On lui reproche principalement de prendre de la place, d'écraser les autres, d'être méprisante, de parler mal de certaines personnes à d'autres, de mettre une mauvaise ambiance et d'avoir une attitude dédaigneuse » ;

- « Lors de la séance du 23 juin, M. J._____ a lu intégralement la lettre de C._____. Dans la lettre, C._____ ne citait pas les deux personnes qui avaient accusé B._____ de répandre des ondes négatives, mais elle a donné leur identité à M. J._____ et à moi-même. Il s'agissait de I._____ et de L._____. Lors de la réunion du 23 juin, ces deux personnes n'ont pas été citées. Elles ne se sont pas manifestées non plus. W._____ m'a confié que, à l'issue de la réunion, I._____ lui avait dit : « ouf je l'ai échappé belle ».

a/ah) L'intimée a été entendue le 5 août 2015, de 14h00 à 16h10, non de manière libre comme les autres personnes entendues, mais sous la forme d'un interrogatoire question-réponse dont les réponses et les questions ont été dûment protocolées.

A la question « Est-il exact que vous avez dit que Mme B._____ dégageait des mauvaises (recte) ondes ? », l'intimée a répondu : « Je dirais plutôt des ondes négatives, puisque mauvaises ondes n'appartient pas à mon vocabulaire. Si tel est le cas, je ne m'en souviens pas ». Lors de son audition dans le cadre de la présente procédure, l'intimée a indiqué que, lors de la signature du procès-verbal de son audition devant l'enquêteur, elle avait fait la remarque que sa réponse ne correspondait pas à ce qu'elle avait dit. Cette information n'a pas pu être vérifiée, étant précisé qu'elle a signé son procès-verbal d'audition.

A la question « *Comment avez-vous apprécié les résultats de l'enquête précédente ?* », l'intimée a répondu : « *Le résultat étant [...] officiellement qu'il s'agissait d'un conflit de personnes. Cela me semblant assez évident, je n'ai pas été surprise et nous avons tous bénéficié des mesures mises en place à la suite de cette enquête, puisqu'il nous a à tous été rappelé les règles collectives de travail* ».

A la question de savoir si ces règles ont été appliquées, l'intimée a répondu : « *Comme il s'agissait de la responsabilité de chacun de les faire appliquer, chacun les a appliquées à sa manière* ». A ce sujet, lors de son audition dans le cadre de la présente procédure, l'intimée a précisé que L._____, qui devait faire des efforts, en a fait, que B._____ n'avait pas changé de comportement, ne disant toujours pas bonjour, et que Y._____ se plaignait toujours du comportement de B._____.

A la question « *Vous est-il arrivé de passer une fois derrière B._____ en mimant une sorte de dégoût invoquant qu'elle sentait mauvais ?* », l'intimée a répondu : « *Je suis consternée par votre question et si elle fait suite à quelque chose que l'on vous a raconté, j'en suis stupéfaite* ».

A la question « *Y a-t-il des groupes antagonistes au sein de l'équipe ?* », l'intimée a répondu notamment : « *Il me semble que la première enquête a resserré certains liens de l'équipe, dont les membres se sont montrés encore plus respectueux qu'auparavant* ».

A la question « *Qui peut en vouloir à B._____ ?* », l'intimée a répondu : « *A ma connaissance personne* ».

A la question « *Que pouvez-vous dire s'agissant de l'arrêt de la console de mixage ?* », l'intimée a répondu notamment : « *Il m'est arrivé quelques fois d'éteindre malencontreusement l'ordinateur, plutôt que de fermer la session. Il faut*

2 à 3 minutes pour le réinitialiser, mais cela n'a aucune incidence sur le programme ».

En l'absence de preuve contraire, il convient d'admettre que l'intimée n'a, avant ou au moment de son audition, ni demandé à consulter le dossier, ni demandé à être entendue accompagnée de la personne de son choix.

a/ai) Il ressort en outre du rapport d'enquête de K. _____ qu'V. _____ a confirmé oralement l'attitude de l'intimée consistant à accumuler au fil des jours des remarques d'apparence anodines mais toujours ironiques et dont la répétition créait une ambiance désagréable.

a/aj) Y. _____ a été entendu le 11 août 2015. Il a notamment fait les déclarations suivantes :

- « *Je ne pense pas que le ou les auteurs qui s'en sont pris à B. _____ l'on [sic] fait pour qu'elle parte de la radio. C'était certainement pour l'embêter, la taquiner, lui montrer qu'elle n'est pas appréciée* » ;

- « *Je sais que B. _____ et I. _____ ne se saluaient pas depuis plus d'une année. La seconde nommée joue plutôt la diva, tandis que la première est plus intériorisée et plus sombre* ».

a/ak) B. _____ a été entendue le 3 septembre 2015. Elle a notamment fait les déclarations suivantes :

- « *Dès mon retour de vacances, (...) la plaisanterie en vogue était : « il ne faut pas dire ça, ça va finir aux RH », avec diverses variantes et reprise par bon nombre de personnes, devant moi et souvent de manière ironique. On disait cela devant moi ou derrière moi, et je n'ai jamais rien dit. Je l'ai entendu cela principalement de I. _____, E. _____ et d'autres* » ;

- « *I. _____ et moi ne nous parlions pas, sinon de manière très épisodique et professionnelle. Je pense qu'elle a un problème avec les femmes. Il est vrai qu'elle a souvent une attitude hautaine et méprisante* ».

Lors de son audition dans le cadre de la présente procédure, B._____ a précisé que l'intimée ne saluait jamais, adoptait une attitude hautaine et que toutes deux n'avaient jamais eu de bonnes relations ; elles travaillaient certes dans le même espace, soit l'espace ouvert, mais par sur les mêmes projets. Leurs horaires n'étaient pas exactement les mêmes, raison pour laquelle elles ne se croisaient pas et ne se côtoyaient pas. B._____ succédait parfois à l'antenne à l'intimée mais celle-ci n'avait pas d'émission quotidienne, contrairement à elle.

B._____ a par ailleurs expliqué ce qui suit au sujet de l'intimée :

- « *Il lui arrive d'avoir des remarques perfides, venimeuses, allusives. Elle a largement, selon moi contribué à la détérioration de l'ambiance qui règne dans ce bureau* » ;

- « *A 5 ou 6 reprises, et chaque fois que je succédais à l'antenne à I._____, il y avait des problèmes divers et variés techniques, par exemple suppression de la barre outils de Digas, de sorte que je ne pouvais plus sortir mon indicatif. Une autre fois, l'AVT avait été éteint alors qu'il ne doit jamais l'être. En gros, tous ces petits ennuis techniques étaient faits pour embêter et bien évidemment, que je le sache* » ;

- « *Quant à I._____, j'ignore pourquoi elle me hait à ce point et je préfère ne pas le savoir, car c'est forcément de mauvaises raisons* ».

b) Le rapport d'enquête du 22 octobre 2015 mentionne en outre les points suivants :

- « *... c'est sur demande de l'employeur et non de B._____ qui refusa tout contact avec lui et l'enquêteur, jusqu'à récemment, que ces investigations ont été décidées* » ;

- « *Les réponses des personnes interrogées sont restées relativement vagues et certaines explications se sont révélées aussi fantaisistes que peu crédibles* » ;

- « *Un sentiment quasi général de lassitude, voire de mauvaise humeur, face à une nouvelle enquête, était palpable, même si les*

personnes interrogées ont montré une certaine apparence de collaboration et se sont pliées aux entretiens avec une apparente bonne volonté ».

c) Sous « *Analyse et conclusions* », le rapport d'enquête indique notamment les points suivants :

- « I. _____, par ses gestes ou ses remarques méprisants et répétés directement ou indirectement à l'endroit de B. _____ ont [sic] non seulement contribué sérieusement à déstabiliser cette dernière, voire en incitant, de manière que l'on peut qualifier de sournoise, d'autres collaborateurs à en faire de même » ;

- « Bien qu'elle le conteste formellement, I. _____ a éteint ou modifié, à plusieurs reprises, l'ordinateur lorsque B. _____ la suivait à l'antenne (suppression de la barre d'outils de DIGAS empêchant la sortie de l'indicatif...) » ;

- « On ne peut exclure en outre qu'elle ait participé au dépôt sur le bureau de B. _____, sinon de la vaisselle sale, du moins des affichettes relatives à la médiation, voire qu'elle ait encouragé cette pratique » ;

- « En conclusion, les deux personnes principalement impliquées dans les actes de mobbing à l'endroit de B. _____ sont I. _____ et L. _____ (...) ».

d) Il ressort de l'instruction que tous les collaborateurs de la chaîne [...] ont souffert de cette seconde enquête, y compris l'intimée. Le témoin D. _____ se souvient que cette enquête avait ennuyé tout le monde ; c'était difficile à vivre car il fallait se libérer pour des interviews et des entretiens.

10. Des suites de la seconde enquête, plus particulièrement du licenciement avec effet immédiat de l'intimée

a) L'appelante a pris connaissance du rapport d'enquête du 22 octobre 2015 en date du 26 octobre 2015. Elle fait valoir que c'est sur la base des déclarations concordantes de plusieurs collaborateurs et des constatations de l'enquêteur qu'elle a pris la décision de licencier avec

effet immédiat l'intimée, ainsi qu'un autre collaborateur, L._____. Quatre autres collaborateurs, dont les manquements étaient moins graves, ont fait l'objet d'un avertissement ; il s'agissait d'N._____, F._____, E._____ et Y._____.

L'appelante soutient que la décision avait été également prise de recevoir individuellement les six personnes qui seraient sanctionnées, et ce dans la matinée du 28 octobre 2015 ; c'était O._____ qui avait été chargée d'adresser les six convocations. L'instruction a toutefois permis d'établir que cela ne s'était finalement pas fait.

b) L'intimée a été en incapacité de travail à 100% dès le 27 octobre 2015. Elle avait encore travaillé le 26 octobre 2015, selon l'horaire qui était prévu.

Selon l'intimée, elle avait rendez-vous le soir même chez son médecin, qui l'a arrêtée. Toutefois et dès lors qu'elle n'avait jamais reçu de reproche, elle ne pouvait avoir pressenti son licenciement. D'ailleurs, elle a expliqué que le lundi ou le mardi précédent, elle avait reçu sa planification pour la semaine suivante ; elle devait notamment se rendre au [...] le 29 octobre pour enregistrer un concert et produire une émission qui avait été enregistrée à [...] le 19 octobre et qui devait être diffusée fin octobre. L'intimée a encore précisé lors de son audition qu'au moment où elle a été mise en arrêt maladie, elle n'avait connaissance ni du rapport du 22 octobre 2015, ni de ses conclusions.

A la connaissance de l'appelante, l'intimée ne s'est plainte d'aucune incapacité de travail durant la journée de travail du 26 octobre 2015 et elle était donc apte au travail ce jour-là encore. L'appelante ignore tout de la maladie pour laquelle l'intimée a été suivie depuis le 26 octobre 2015 en fin de journée. L'appelante ne peut exclure qu'elle ait pressenti son licenciement le 26 octobre 2015 en fin de journée. Entendu à ce sujet pour l'appelante, R.T._____ a confirmé qu'il ne pouvait exclure que l'intimée ait pressenti son licenciement ; il était en effet pour lui troublant

qu'elle soit absente la veille du jour où l'appelante avait prévu de la convoquer pour son licenciement.

c) En date du 27 octobre 2015, précisément au moment de préparer les convocations pour la réunion prévue le lendemain, O._____ a été informée par D._____ que l'intimée était en arrêt de travail depuis le jour même. Ayant pris acte de cette absence et ignorant la durée de celle-ci, l'appelante a décidé de lui notifier son licenciement. Selon elle, elle se devait d'agir sans tarder, sous peine d'être forclosée du droit de prononcer le licenciement immédiat. La convocation de l'intimée à la réunion prévue le lendemain pour lui annoncer son licenciement n'a pas été possible en raison de son arrêt maladie.

d) Le même 27 octobre 2015, lors d'un entretien, J._____ a communiqué à Q._____ du [...] le détail des sanctions disciplinaires prévues à l'encontre des collaborateurs de la chaîne [...]. Contrairement à ce qu'allègue l'appelante, il n'est pas établi que la question du retour au travail de B._____ ait été abordée, la pièce produite par l'appelante à ce sujet ne le prouvant pas.

e) Le 28 octobre 2015 avant midi, une séance a eu lieu entre les cinq autres collaborateurs concernés, Q._____ du [...], J._____ et O._____.

f) Par courriel du 28 octobre 2015 adressé à J._____ à 17h01, Q._____ a requis que le rapport d'enquête K._____ lui soit adressé aussi rapidement que possible, partant du principe qu'il serait également adressé aux six personnes concernées par les mesures prises, sous une forme permettant de protéger la personnalité des collaborateurs ; elle a également déploré la décision du licenciement immédiat, quelle que soit la gravité des actes relevés par l'enquête.

J._____ s'est déterminé par courriel du même jour à 20h36. Il a notamment écrit à Q._____ qu'il avait personnellement apprécié leur discussion de la veille au soir et son attitude « *ce midi lors de la séance* ». Il lui a également indiqué qu'il ne partageait pas son avis concernant les licenciements immédiats.

g) Par courrier recommandé du 28 octobre 2015 adressé par porteur à l'intimée, l'appelante l'a licenciée avec effet immédiat.

Le courrier de résiliation a la teneur suivante :

« *Madame,*

Nous vous confirmons, par la présente, la résiliation immédiate de votre contrat de travail.

Cette décision est motivée par les actes de mobbing que vous avez commis à l'encontre de Madame B._____, tels que mis en évidence par les investigations de l'expert que nous avons mandaté à la suite de notre _____ séance _____ du 23 juin 2015.

Cet expert aboutit à la conclusion, d'une part, qu'il ne fait absolument aucune doute que l'on se trouve en présence d'un cas de mobbing caractérisé et, d'autre part, que vous en êtes l'un des auteurs principaux.

Le rapport relève, notamment, que par vos remarques et comportements méprisants, vous avez non seulement contribué sérieusement à la déstabilisation de Madame B._____, mais que vous avez aussi, d'une manière sournoise, incité d'autres collaborateurs à en faire de même.

Compte tenu de la gravité des actes qui vous sont attribués, la poursuite des rapports de travail n'est pas envisageable, de sorte que nous y mettons un terme immédiat.

(...) ».

h) Pour rappel, l'intimée n'avait pas reçu d'avertissement de la part de l'appelante avant la résiliation immédiate de son contrat de travail.

i) Peu après le licenciement mais à une date inconnue, l'intimée a contacté téléphoniquement O._____ au sujet de son licenciement. Puis, en date du 30 octobre 2015, par courriel adressé à O._____, l'intimée a demandé l'accès immédiat à son dossier personnel et au rapport d'enquête. O._____ lui a répondu par courriel du même jour que son dossier personnel lui serait envoyé par courrier, de même qu'une copie anonymisée du rapport d'enquête. Ces documents ont été expédiés à l'intimée par courrier prioritaire du 3 novembre 2015, celle-ci ne recevant qu'une version caviardée du rapport d'enquête ; seuls les noms des personnes étaient caviardés, étant précisé qu'on ignore si le sien l'était également.

Pour l'intimée, le rapport d'enquête ainsi caviardé le rendait illisible et incompréhensible. Elle n'a obtenu une version littérale du rapport qu'en mars 2017, dans le cadre de la présente procédure.

j) Le 3 novembre 2015, B._____ a repris le travail à 80%, après plus de 5 mois d'incapacité de travail. Il n'est pas exclu que cette incapacité était due aux comportements malveillants qu'elle avait endurés ; c'est du moins ce que l'appelante prétend, ainsi que O._____ et le témoin D._____. B._____ a pour sa part précisé que son incapacité était due à un burn-out, une dépression, en lien avec le climat de travail. L'instruction faite ne permet toutefois pas d'arriver assurément à cette conclusion. O._____ a bien expliqué que B._____ avait été ébranlée et effondrée par le comportement de ses collègues et qu'à son souvenir, son médecin avait fait état d'une incapacité de travail due à un contexte professionnel impossible. Elle a néanmoins concédé que ce praticien n'était jamais venu sur le lieu de travail de sa patiente et n'avait jamais rencontré de responsable RH, se basant sur les seules déclarations de B._____ pour établir son certificat.

k) Contrairement à ce qu'allègue l'appelante, B._____ n'a pas exécuté son travail dans un climat serein depuis lors. Lors de son audition en cours de procédure, l'intéressée a effectivement expliqué qu'elle avait certes assumé ses responsabilités professionnelles, mais qu'elle avait demandé sans cesse un changement d'affectation. Elle n'était plus agressée et les malveillances avaient pris fin mais elle considérait que toute l'équipe était responsable. Elle se sentait toujours très angoissée ; dès le 1^{er} janvier 2016, elle a diminué son temps de travail car elle était sujette à des crises d'angoisse et il était très difficile pour elle de venir travailler. Elle n'avait plus envie d'être là.

De même et contrairement à ce qu'allègue l'appelante, les mesures prises le 28 octobre 2015 n'ont pas permis de rétablir un climat de respect et de confiance au sein de la chaîne [...]. O._____ l'a confirmé, de même que le témoin D._____, selon laquelle les collaborateurs étaient déstabilisés. Le climat de travail n'était pas serein et ne s'est pas amélioré immédiatement après les licenciements. Il y avait certes un certain soulagement car l'affaire était réglée, mais l'ambiance au sein de l'équipe n'était pas meilleure. Le témoin Z._____ se souvient que les conflits et l'enquête avaient plombé l'ambiance de travail et que les collaborateurs ne comprenaient pas pourquoi les problèmes ne se résolvaient pas entre les personnes concernées et pourquoi tous les collaborateurs étaient intégrés dans la résolution du litige. Le témoin R._____ se souvient que le retour à la normale avait pris du temps. Après les licenciements, il y avait eu un processus de ressoudage d'équipe avec un prestataire externe, notamment des séances de teambuilding. Puis, il y a eu un changement de directrice et c'est à ce moment-là que les choses se sont complètement apaisées. Pour le témoin W._____, le climat ne s'est amélioré que du fait du départ à la retraite de B._____, fin 2017, précisant qu'entre fin 2015 et fin 2017, le climat de travail était resté mauvais.

l) Lors d'une rencontre le 4 novembre 2015, Q._____ du [...] a notamment requis de l'appelante quelques modifications du texte des avertissements qui avaient été notifiés à quatre collaborateurs, dont un

délégué syndical. L'appelante lui a répondu par courrier du 5 novembre 2015.

m) Le 10 novembre 2015, par courrier adressé à O._____, l'intimée a requis son décompte de salaire, ainsi qu'une copie de la police d'assurance conclue par l'appelante auprès de T._____. O._____ lui a répondu par mail du même jour.

n) Par courrier du 9 novembre 2015, le conseil de l'intimée a adressé à l'appelante une copie des certificats d'incapacité de travail au nom de l'intimée. Puis, il a expressément contesté la résiliation de son contrat de travail, résiliation intervenue de façon immédiate et présentant vraisemblablement, selon lui, un caractère abusif. Il a également requis de l'appelante la communication d'un certain nombre de documents, notamment le rapport d'enquête établi le 22 octobre 2015 par K._____, « *dans sa version complète et non caviardée* ». Le courrier indiquait que l'intimée souhaitait être réintégrée à son poste de travail, celle-ci offrant dès lors ses services, et restait à la disposition de l'appelante dès la fin de son incapacité de travail. Le conseil de l'intimée a encore requis, d'une part, la délivrance d'un certificat de travail intermédiaire en faveur de sa mandante et, d'autre part, que l'appelante prenne toute mesure pour que les informations concernant sa mandante et son licenciement demeurent confidentielles, des articles de presse étant parus à ce sujet dans l'intervalle.

L'appelante s'est déterminée par courrier de son conseil du 17 novembre 2015. Elle a notamment refusé de communiquer au conseil de l'intimée une version non caviardée du rapport d'enquête établi par K._____, ainsi que les procès-verbaux d'audition tenus par l'enquêteur.

Dans un courrier daté du 19 novembre 2015 adressé à l'appelante, le conseil de l'intimée a maintenu la demande de sa mandante tendant à obtenir le rapport d'enquête de K._____ dans sa version complète et non caviardée, ainsi que les procès-verbaux d'audition qui s'y rapportaient. Ce courrier préconisait également que les parties

entement des discussions au sujet de la réintégration de l'intimée dans son poste de travail, mais également de manière plus générale au sujet des faits à l'origine du litige qui opposait les parties, précisant que, contrairement à ce que prétendait l'appelante, les faits reprochés à l'intimée n'étaient de loin pas explicites.

Par courrier du 23 novembre 2015, l'appelante a confirmé que la réintégration de l'intimée à son poste de travail n'avait pas lieu d'être et qu'elle n'entendait pas revenir sur sa décision, selon elle, pleinement fondée et justifiée. Elle s'est encore déterminée sur la question des évaluations professionnelles de l'intimée avant de renvoyer à ses lignes du 17 novembre 2015.

L'intimée n'a pas été entendue par l'appelante à la suite de son licenciement.

En date du 4 décembre 2015, le conseil de l'intimée a requis du conseil de l'appelante la délivrance sans délai d'un certificat de travail. En fait, l'appelante s'était exécutée dans l'intervalle par courrier du 3 décembre 2015, faisant parvenir à l'intimée un certificat de travail daté du 27 novembre 2015. Par courrier du 18 décembre 2015, faisant suite à un courrier du conseil de l'appelante du 10 décembre 2015, le conseil de l'intimée a observé, d'une part, que le certificat de travail n'avait été adressé que le 3 décembre 2015 à sa mandante, celle-ci réservant dès lors ses prétentions pour tardiveté, et, d'autre part, que le document adressé était incomplet en ce sens qu'il ne mentionnait que de manière imprécise les tâches et activités qu'elle avait effectuées et qu'il ne contenait aucune appréciation de son travail. Le conseil de l'intimée a également rappelé au conseil de l'appelante la nécessité de rédiger un nouveau certificat de travail conforme au projet annexé audit courrier, et de mettre en œuvre une rencontre entre parties, rappelant que sa mandante n'avait pas encore été en mesure de se déterminer sur le rapport de K._____.

Par courrier du 18 janvier 2016, le conseil de l'appelante a accepté, à bien plaisir, de modifier quelque peu le contenu du certificat de travail daté du 27 novembre 2015 et a donc fait parvenir au conseil de l'intimée un nouveau certificat de travail daté du 12 janvier 2016, annulant et remplaçant celui du 27 novembre 2015. Le conseil de l'intimée s'est déterminé par courrier du 19 janvier 2016. Il a expliqué que le certificat de travail ne contenait toujours aucune appréciation du travail de sa mandante, a mis dès lors l'appelante en demeure d'établir et de faire parvenir à sa mandante, par son intermédiaire, un certificat de travail conforme au projet annexé à son courrier du 18 décembre 2015, un délai au 29 janvier 2016 lui étant imparti pour s'exécuter, et a requis une détermination de l'appelante quant à la mise en œuvre d'une rencontre avec l'intimée.

Le 22 janvier 2016, par courrier de son conseil, l'appelante a fait savoir au conseil de l'intimée que, sauf à commettre un faux dans les certificats, elle n'entendait pas établir un certificat de travail reprenant *in extenso* le contenu de l'annexe jointe au courrier du 18 décembre 2015. Dans ledit courrier, l'appelante a en particulier refusé d'attester que l'intimée « *a en outre fait en sorte de soigner ses relations avec ses collègues et tenu compte de leur avis, en favorisant l'esprit d'équipe au sein de notre chaîne* ». Elle a par ailleurs informé le conseil de l'intimée que sa cliente ne voyait pas l'utilité d'une rencontre.

o) Le 9 mars 2016, l'intimée a écrit un courriel au directeur général de l'appelante, J.E._____, et a sollicité un entretien avec lui afin d'évoquer sa situation et la résiliation immédiate intervenue. A l'époque de la réception de ce courrier, l'appelante avait déjà mandaté son conseil actuel. J.E._____ n'a pas répondu au courrier de la demanderesse. En effet, pour l'appelante et conformément à sa pratique, son directeur général n'avait pas souhaité interférer dans un dossier qui faisait déjà l'objet d'échanges épistolaires par avocats interposés.

11. Des suites du licenciement avec effet immédiat

a) L'intimée a été en incapacité de travail à 100% du 27 octobre 2015 jusqu'au 1^{er} mai 2016, à 70% du 2 mai 2016 au 15 mai 2016, à 50% du 16 mai 2016 au 2 janvier 2017, à 40% du 3 janvier 2017 au 31 mars 2017, toujours à 40% du 1^{er} juin 2017 au 30 juin 2017, puis à 30% du 1^{er} juillet 2017 au 31 août 2017. Depuis lors, elle a recouvré une capacité de travail pleine et entière.

b) L'intimée allègue avoir été sévèrement touchée dans sa santé par le licenciement intervenu. Elle a expliqué que c'était d'abord son médecin de famille qui l'avait mise à l'arrêt mais qu'il l'avait redirigée vers un psychiatre qu'elle avait vu régulièrement depuis lors. Les certificats médicaux produits attestent certes d'une incapacité de travail mais ils ne mentionnent aucun détail sur l'état de santé de l'intimée. On peut très raisonnablement supposer qu'il y ait eu un rapport entre le licenciement et son incapacité de travail, mais ce n'est pas démontré à satisfaction. D'ailleurs, à ce sujet, R.T._____ a précisé que les motifs de l'arrêt maladie de l'intimée n'avaient jamais été communiqués à l'appelante, qui ignorait dès lors si son état de santé avait été aggravé par son licenciement. L'appelante ignore également les raisons pour lesquelles l'intimée a été suivie par un autre médecin dès février 2017. Elle s'est d'ailleurs étonnée que l'intimée se soit encore trouvée en incapacité à cette période-là dès lors qu'elle assumait un talk-show quotidien de 4 heures, pour lequel il faut prévoir environ 4 heures de préparation.

c) La T._____, soit l'assurance d'indemnités journalières en cas de maladie pour entreprises de l'appelante, a procédé à des investigations sur le plan médical. Se basant notamment sur le rapport d'expertise du Dr [...], son courrier du 21 avril 2016 atteste que l'intimée a recouvré une capacité de travail à 50% dès le 1^{er} mai 2016, à 80% dès le 1^{er} août 2016, puis à 100% dès le 1^{er} septembre 2016. En résumé, l'incapacité de travail de l'intimée a été évaluée à 100% du 27 octobre 2015 au 30 avril 2016, à 50% du 1^{er} mai 2016 au 31 juillet 2016 et à 20% pour le mois d'août 2016. La décision de la T._____ n'a pas été contestée par l'intimée.

Postérieurement à l'établissement du courrier de la T._____, le Dr U._____ a établi en date du 28 octobre 2016 un nouvel arrêt de travail pour l'intimée, à 50% du 1^{er} octobre 2016 au 15 décembre 2016. Puis, une « *attestation d'incapacité de travail* », datée du 2 décembre 2015 mais probablement complétée au-delà de cette date par le Dr U._____, indique encore un arrêt à 50% dès le 27 septembre, vraisemblablement 2016, puis une ultime date, le 28 octobre, mais sans indication de pourcentage d'arrêt et sans indication d'année.

d) L'indemnité journalière a été fixée à 268 fr. pour une pleine incapacité de travail ; du 27 octobre 2015 au 30 avril 2016, la demanderesse a perçu la somme totale de 42'076 francs. De mai à juillet 2016, compte tenu d'une indemnité journalière de 134 fr., elle a perçu le montant de 12'328 francs. Pour le mois d'août 2016 et compte tenu du taux de 20% ne donnant pas droit à des prestations, elle n'a pas perçu la somme de 1'661 fr. 60 ; cela représente donc la somme totale de 54'404 fr. 60 du 27 octobre 2015 au 31 juillet 2016.

12. De l'intervention de l'assurance-chômage

a) En date du 29 octobre 2015, l'intimée a présenté une demande d'indemnité de chômage.

b) Par courrier du 18 décembre 2015, la E.V._____ a informé l'appelante de sa subrogation dans les droits de l'intimée, précisant qu'elle allait être amenée à lui verser des indemnités de chômage pour la période allant du 29 octobre 2015 au 30 avril 2016.

Le gain assuré de l'intimée a été chiffré à 10'162 fr. et son indemnité journalière à 327 fr. 80 brut. Du 29 octobre 2015 au 31 octobre 2016, la E.V._____ a versé à l'intimée un montant net de 31'760 fr. 15 à titre d'avance.

Pour le mois de novembre 2015, l'intimée a bénéficié d'indemnités journalières de l'assurance chômage à concurrence de 3.9 jours. D.Z._____, juriste auprès de la E.V._____, a expliqué qu'il y avait eu un délai d'attente de 15 jours dans le cas de l'intimée. Des jours avaient déjà été amortis en octobre 2015. Le délai cadre d'indemnisation a débuté le 29 octobre 2015. Les 3.9 jours découlent d'un calcul fondé sur les APG touchées par l'intimée. L'aptitude au placement de l'intimée a été reconnue, raison pour laquelle des indemnités ont été versées en vertu de l'art. 28 LACI (loi sur l'assurance-chômage du 25 juin 1982 ; RS 837).

c) Pour les mois de juin et juillet 2016, l'intimée a exercé une activité en gain intermédiaire en tant qu'animatrice auprès de deux entreprises sises à [...]. L'intimée a précisé qu'elle était en recherche d'emploi à 50% durant cette période et qu'elle avait décroché deux contrats : l'un pour une participation à la remise de diplômes dans une école lausannoise, et l'autre pour faire la voix d'un film du CICR. Quant à D.Z._____, elle a confirmé qu'en juin et juillet 2016, des gains intermédiaires avaient été retenus, à concurrence de 773 fr. 35 pour juin et de 266 fr. 65 pour juillet.

13. De l'activité de l'intimée auprès de G.L._____SA

a) A compter du 3 janvier 2017, l'intimée a été engagée par G.L._____SA en qualité d'animatrice, à un taux de 60%. [...], une animatrice et bloggeuse, a effectué une interview de l'intimée fin janvier 2017. Le compte-rendu de cet interview nous apprend que, dès le 16 janvier 2017, l'intimée a animé en qualité d'animatrice radio et productrice à G.L._____SA l'émission « [...] », un talk-show en direct du lundi au vendredi, de 16h00 à 20h00. En cours d'interview, [...] a évoqué la « *nouvelle émission* », la « *nouvelle vie* » et le « *sacré rythme* » de l'intimée, lui demandant si elle avait « *un truc forme* ». A la question de savoir comment on passait de la X.A._____, avec les contraintes d'une chaîne [...], à G.L._____SA, l'intimée a expliqué avoir fait d'un événement une opportunité.

La question se pose de savoir si l'intimée était en incapacité de travail à ce moment-là. Elle n'a pas vraiment répondu à cette question mais elle a expliqué avoir conclu le contrat en janvier 2017 et avoir débuté son activité dans la foulée à 60%, taux qui correspond au temps d'antenne. Comme son émission durait 4h, on lui avait proposé un contrat à 60%, l'idée de base à G.L._____SA étant de rémunérer le temps d'antenne et très faiblement le temps de préparation, contrairement à la pratique de la X.A._____ qui rémunérait également le temps de préparation. Ce n'était toutefois pas vraiment pertinent en l'espèce dès lors que, dans les faits, elle était en arrêt à 40%, ce qui justifiait qu'elle occupe un 60% en parallèle. Elle a d'ailleurs déclaré qu'elle était très contente d'avoir décroché un nouveau travail après son licenciement, étant précisé que la X.A._____ était l'employeur principal pour un animateur radio.

b) A compter du 12 février 2018, l'intimée a été engagée par G.L._____SA en qualité de journaliste RP, à un taux de 100%. Lors de son audition, l'intimée a expliqué que depuis le mois de février 2019, elle travaillait à temps plein en tant que journaliste.

14. Du O.N._____

a) Le O.N._____ est le partenaire contractuel de l'appelante dans le cadre de la CCT qui régit les conditions de travail du personnel de l'appelante assujetti à la CCT. En sus de son activité syndicale, le O.N._____ conseille et assiste ses membres en cas de difficultés personnelles liées à l'activité professionnelle.

b) L'appelante estime que tant en 2014 qu'en 2015, le O.N._____ fut étroitement associé aux enquêtes qui ont été menées. De même, durant ces deux années, le O.N._____ est intervenu auprès de l'appelante en tant que représentant de B._____, laquelle a confirmé qu'elle était syndiquée depuis plusieurs années et que la représentante du O.N._____ était certainement en contact avec les RH concernant sa

situation, notamment pour appuyer ses demandes en changement de poste. Quant aux employés sanctionnés, ils n'avaient pas sollicité le O.N._____ et n'étaient pas représentés par le O.N._____.

c) Le O.N._____ n'a pas représenté l'intimée dans le cadre de la présente cause.

15. De la présente procédure

a) Par demande du 22 décembre 2016, l'intimée a conclu à ce que l'appelante soit reconnue sa débitrice et lui doive immédiat paiement de la somme brute de 186'991 fr. 60, sous déduction des charges sociales usuelles, avec intérêt à 5% l'an dès le 28 octobre 2015 (I), que l'appelante soit reconnue sa débitrice et lui doive également immédiat paiement de la somme nette de la somme nette de 56'520 fr. 30, avec intérêt à 5% l'an dès le 28 octobre 2015 (II), et à ce que l'appelante soit tenue de lui délivrer un certificat de travail conforme à l'art. 330a al. 1 CO reprenant le texte prévu en pièce 49 produite en annexe, dans les dix jours dès jugement définitif et exécutoire (III), le tout sous suite de frais et dépens (IV).

L'appelante s'est déterminée par réponse du 24 mars 2017. Elle a conclu principalement à libération, avec suite de frais et dépens ; subsidiairement, elle a conclu à ce qu'il lui soit donné acte qu'elle s'engageait à payer à l'intimée un solde de rémunération de 49'255 fr. 65 net, toutes autres ou plus amples conclusions devant être rejetées.

Dans sa réplique du 28 août 2017, l'intimée a modifié la conclusion I prise à l'appui de sa demande du 22 décembre 2016, en ce sens que l'appelante soit reconnue sa débitrice et lui doive immédiat paiement de la somme brute de 188'653 fr. 20, sous déduction des charges sociales usuelles, avec intérêt à 5% l'an dès le 28 octobre 2015.

b) Par demande du 27 juillet 2017, la E.V._____, en qualité d'intervenante, a notamment conclu, avec suite de frais et dépens, à ce qu'il soit constaté qu'elle était subrogée à l'intimée dans ses droits, y compris le privilège légal que cette dernière détenait à l'encontre de l'appelante, et ce à concurrence de la somme de 31'760 fr. 15, avec intérêt à 5% dès le 1^{er} novembre 2016, somme qui correspondait aux indemnités de chômage versées à l'intimée pour la période du 29 octobre 2015 au 31 octobre 2016, et à ce que l'appelante soit

condamnée au paiement immédiat en ses mains de la somme de 31'760 fr. 15, avec intérêt à 5% dès le 1^{er} novembre 2016.

Par décision du 3 octobre 2017, le juge délégué de la Chambre patrimoniale cantonale de céans a admis l'intervention de la E.V._____.

c) En date du 4 octobre 2017, l'appelante a déposé une duplique. Elle a conclu principalement, avec suite de frais et dépens, au rejet des conclusions prises tant par l'intimée que par la E.V._____; subsidiairement, elle a conclu à ce qu'il lui soit donné acte qu'elle s'engageait à payer à l'intimée un solde de rémunération de 50'917 fr. 25 tout au plus, sous imputation du revenu que l'intimée avait tiré de l'activité exercée en gain intermédiaire en juin/juillet 2016, et, cas échéant, du montant à payer en main de l'intervenante, toutes autres, plus amples ou contraires conclusions devant être rejetées.

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 exclusivement patrimoniales pour autant que la valeur litigieuse, au dernier état des conclusions devant l'autorité inférieure, soit de 10'000 fr. au moins (art. 308 al. 2 CPC).

L'appel, écrit et motivé, est introduit auprès de l'instance d'appel, soit la Cour d'appel civile (art. 84 al. 1 LOJV [loi vaudoise du 12 septembre 1979 d'organisation judiciaire ; BLV 173.01]) dans les trente jours à compter de la notification de la décision ou de la notification postérieure de la motivation (art. 311 al. 1 CPC).

La partie adverse peut former un appel joint dans sa réponse, qui doit être déposée dans un délai de trente jours (art. 312 al. 2 et 313 al. 1 CPC). L'appel joint n'est jamais soumis à des exigences quant à la valeur litigieuse (Jeandin, Commentaire romand, Code de procédure civile, 2^e éd., Bâle 2019 [ci-après : CR-CPC], n. 6 ad art. 313 CPC).

1.2 En l'espèce, interjeté en temps utile, déposé par une partie qui a un intérêt digne de protection (art. 59 al. 2 let. a CPC) et dirigé contre une décision finale de première instance rendue dans une cause patrimoniale dont la valeur litigieuse des conclusions, dans leur dernier état devant le tribunal de première instance, est supérieure à 10'000 fr., l'appel principal est recevable.

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

2. L'appel peut être formé pour violation du droit ou pour constatation inexacte des faits (art. 310 CPC). Il offre à l'autorité de deuxième instance un plein pouvoir d'examen (Jeandin, op. cit., n. 1 ad art. 310 CPC). Celle-ci 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 129, spéc. p. 134). Elle peut revoir librement la constatation des faits sur la base des preuves administrées en première instance (Tappy, op. cit., p. 135).

3.

3.1 L'appelante principale invoque le caractère incomplet de l'état de fait en ce qu'il ne tient pas compte de l'analyse et des conclusions du rapport d'enquête du 22 octobre 2015 établi par K._____, selon lesquelles on se trouverait en présence d'un mobbing caractérisé à

l'endroit de B. _____ par un cercle de collaborateurs dont l'intimée et L. _____ étaient les personnes principalement impliquées.

3.2 L'appelante principale sollicite un complètement de l'état de fait par la retranscription dans celui-ci de certains passages du rapport d'enquête établi par K. _____ le 22 octobre 2015.

La force probante de ce rapport doit toutefois être relativisée. On ne saurait en effet tenir pour avérés tous les éléments - allégués - contenus dans le rapport, et encore moins retenir, comme le voudrait l'appelante, que le mobbing serait prouvé sur la base de ce seul rapport. En effet, celui-ci se fonde sur des faits reportés par les collaborateurs lors des différentes auditions menées par l'enquêteur K._____ - dont certaines, de manière inexplicée, n'ont pas été protocolées sur procès-verbal - et non sur des faits directement constatés par l'enquêteur. Par ailleurs, le rapport n'a pas été rendu accessible de façon transparente aux collaborateurs accusés de mobbing, qui n'ont donc pas eu l'occasion de se déterminer à son sujet.

Que l'enquêteur retienne dans les conclusions de son rapport l'existence d'un mobbing caractérisé ne suffit donc pas pour considérer cet élément comme prouvé, étant par ailleurs relevé que le rapport d'enquête _____ précédent, _____ du 18 juillet 2014, ne retenait pas l'existence d'un mobbing à l'endroit de B._____. L'appelante ne s'appuie au demeurant sur aucun autre élément du dossier, récolté dans le cadre de l'administration des preuves, pour corroborer ladite appréciation. Le grief de constatation inexacte des faits doit donc être rejeté sur ce point.

De surcroît, une partie des faits que l'appelante principale souhaiterait voir retenus figure déjà dans le jugement (p. 28). Il y est en effet indiqué que selon l'enquêteur, les deux personnes principalement impliquées dans les actes de mobbing à l'endroit de B._____ sont I._____ et L._____, que I._____ - par ses gestes ou ses remarques méprisants et répétés à l'endroit de B._____, voire en incitant d'une manière que l'on peut qualifier de surnoise d'autres collaborateurs à faire de même - a sérieusement contribué à déstabiliser cette dernière, que bien qu'elle le conteste formellement, I._____ a éteint ou modifié à plusieurs reprises l'ordinateur lorsque B._____ la suivait à l'antenne et qu'on ne peut exclure qu'elle ait participé au dépôt sur le bureau de B._____, sinon de la vaisselle sale, du moins des affichettes relatives à la médiation, voire qu'elle ait encouragé cette pratique.

Quant aux autres extraits que l'appelante voudrait voir figurer dans l'état de fait, ils n'ont pas été allégués. Sur ce point, les premiers juges ont scrupuleusement suivi les allégués de la réponse, de sorte que le grief de l'appelante principale - tiré de « l'état de fait incomplet du jugement » - doit être rejeté.

3.3. L'appelante principale se plaint également d'une présentation subjective et déplacée des faits sous chiffre 10, lettres j) et k) du jugement querellé. Elle avance d'abord que les expressions telles que « *contrairement à ce qu'allègue la défenderesse* » et « *la défenderesse prétend* » n'auraient rien à faire dans la partie en fait et devraient même provenir des écritures de la partie adverse. Si l'on peine à saisir ce que l'appelante principale entend tirer de ce grief, il y a lieu de relever qu'il n'est pas inhabituel que le jugement expose une position tenue par une partie, en particulier lorsque la preuve stricte de l'allégation n'est pas rapportée, comme c'est le cas en l'occurrence.

L'appelante principale invoque ensuite que l'appréciation des premiers juges, selon laquelle il existerait d'éventuelles causes étrangères au mobbing s'agissant de l'incapacité de travail de B._____, est contraire aux preuves apportées au dossier. Elle soutient, en référence au certificat médical du médecin de la précitée, que l'incapacité de B._____ faisait suite à un burn-out « *dû à son contexte professionnel impossible* ». Les premiers juges ont considéré que cet élément n'avait pas été prouvé à satisfaction dans la mesure où le praticien en question n'était jamais venu sur le lieu de travail de sa patiente, n'avait jamais rencontré de responsable RH et s'était basé sur les seules déclarations de sa patiente. L'appelante principale ne critique pas cette appréciation et se contente d'y opposer sa propre appréciation. Une fois de plus, l'appelante se borne à présenter les faits tels qu'elle souhaiterait les voir figurer dans le jugement, sans s'appuyer de manière précise et détaillée sur les éléments du dossier et sans reprendre la démarche des premiers juges pour se livrer à une critique substantiée de leur raisonnement, contrairement à

son obligation de motivation de l'appel. Le grief tiré de la « présentation subjective et déplacée des faits » doit donc également être rejeté.

4.

4.1 L'appelante principale conteste en premier lieu que l'intimée n'ait pas commis d'actes de mobbing à l'endroit de B._____.

4.2 En vertu de l'art. 328 al. 1 CO (Code des obligations du 30 mars 1911 ; RS 220), l'employeur protège et respecte, dans les rapports de travail, la personnalité du travailleur. Les actes de mobbing sont prohibés par cette disposition (TF 4A_245/2009 du 6 avril 2010 consid. 4.2 et l'arrêt cité). L'employeur qui n'empêche pas que son employé subisse un mobbing contrevient à l'art. 328 CO (TF 4A_439/2016 du 5 décembre 2016 consid. 5.2). Selon la définition donnée par la jurisprudence, le harcèlement psychologique (ou mobbing) se définit comme un enchaînement de propos et/ou d'agissements hostiles, répétés fréquemment pendant une période assez longue, par lesquels un ou plusieurs individus cherchent à isoler, à marginaliser, voire à exclure une personne sur son lieu de travail (TF 4D 72/2017 du 19 mars 2018 consid. 8.2 ; TF 4A_439/2016 du 5 décembre 2016 consid. 5.2 et les arrêts cités). La victime est souvent placée dans une situation où chaque acte pris individuellement, auquel un témoin a pu assister, peut éventuellement être considéré comme supportable, alors que l'ensemble des agissements constitue une déstabilisation de la personnalité, poussée jusqu'à l'élimination professionnelle de la personne visée (TF 4A_714/2014 du 22 mai 2015 consid. 2.2 ; TF 4A_245/2009 du 6 avril 2010 consid. 4.2 et l'arrêt cité ; TF 2A.770/2006 du 26 avril 2007 consid. 4.3 et les arrêts cités). Les attaques ne sont généralement pas virulentes, mais de faible intensité, et c'est par leur caractère répétitif qu'elles constituent du harcèlement et en deviennent illicites. Il peut s'agir d'actes banals, comme ne pas saluer quelqu'un, ne plus lui adresser la parole, l'interrompre, ne pas tenir compte de ce qu'il dit, terminer une conversation au moment où il veut y prendre part, qui ne dépassent jamais la limite admise et qui ne sont ainsi pas punissables pénalement. Il

peut également s'agir de la critique régulière d'un employé en présence de ses collègues, du dénigrement de la qualité de son travail, de la prise à partie systématique du travailleur concerné, de l'attribution de nouvelles tâches sans discussion préalable, de l'attribution de tâches nettement inférieures ou nettement supérieures à ses compétences aux fins de discréditer le travailleur (Carron, Mobbing et demeure de l'employeur, in Panorama en droit du travail, Wyler [éd.], 2009, n. 37 ad art. 328 CO, p. 117 ; Wyler/Heinzer, Droit du travail, 4^e éd., Berne 2019, p. 450).

Il n'y a toutefois pas harcèlement psychologique du seul fait d'un conflit dans les relations professionnelles, d'une mauvaise ambiance de travail, ou d'une incompatibilité de caractères (TF 4A_310/2019 du 10 juin 2020 consid. 4.1.1). Il résulte des particularités du mobbing que ce dernier est généralement difficile à prouver, si bien qu'il faut éventuellement admettre son existence sur la base d'un faisceau d'indices convergents. Il sied cependant de garder à l'esprit que le mobbing peut n'être qu'imaginaire et qu'il peut même être allégué abusivement pour tenter de se protéger contre des remarques ou mesures pourtant justifiées (TF 4A_439/2016 du 5 décembre 2016 consid. 5.2 et les arrêts cités ; TF 4A_714/2014 du 22 mai 2015 consid. 2.2 ; TF 4A_245/2009 du 6 avril 2010 consid. 4.2 et les arrêts cités ; TF 4A_128/2007 du 9 juillet 2007 consid. 2.1 ; Wyler/Heinzer, op. cit., p. 448). L'appréciation de l'existence d'un harcèlement psychologique ou de son inexistence présuppose une appréciation globale des circonstances (Wyler/Heinzer, op. cit., p. 448 s.).

4.3 En l'espèce, les premiers juges ont considéré qu'une attitude hautaine ou dédaigneuse ou encore un ton méprisant ne constituaient pas des actes de mobbing. Ils ont admis que l'intimée avait tenu des propos critiquables, à savoir désobligeants et vexatoires, à l'endroit de B._____, sans que ceux-ci ne puissent cependant s'inscrire dans du mobbing. Ils ont notamment relevé qu'un long conflit existait entre les intéressées, lesquelles ne se saluaient plus depuis longtemps, et que B._____ ne supportait plus l'intimée. Les premiers juges ont encore tenu compte du fait que rien n'indiquait que les propos litigieux aient été tenus de manière

fréquente ou avec une forte intensité, les éléments rapportés par les collaborateurs faisant toujours référence aux mêmes situations, qui étaient dès lors restées relativement isolées.

L'appelante principale conteste cette appréciation en se fondant d'abord sur les conclusions du rapport de 2015 qui retiennent un « *mobbing caractérisé* ». Il s'agit cependant d'une appréciation personnelle de l'enquêteur qui, comme on l'a vu, ne lie pas la Cour de céans, et qui est contredite par le rapport d'enquête de 2014 qui concluait à l'absence de harcèlement psychologique à l'endroit de B._____, en tout cas du fait de l'intimée, qui n'est pas visée par le rapport de 2014.

L'appelante principale se réfère par ailleurs aux événements relatés par H._____ et par D._____. Le premier, pour expliciter la « *déshumanisation* » dont avait été victime B._____, a exposé que l'intimée s'était une fois étonnée du fait que le précité ait demandé à B._____ comment elle allait ou, une autre fois, qu'il ait échangé quelques mots avec elle. Quant à D._____, elle a raconté une situation où l'intimée lui reprochait, sur le ton de la raillerie, de faire « *ami-ami* » avec B._____. Contrairement à ce que soutient l'appelante principale, rien n'indique que ces éléments n'aient pas été pris en compte par les premiers juges. Ils s'inscrivent en effet dans les « *remarques dénigrantes ou cyniques* », que les premiers juges ont tenues pour prouvées, sans pour autant que celles-ci ne constituent des actes de *mobbing*. Il y a lieu de confirmer l'appréciation des premiers juges à cet égard. En effet, il est ressorti de l'instruction que les dissensions au sein de l'équipe avaient aussi été causées par la personnalité particulière de B._____, sa souffrance, ses absences répétées, sa distanciation de l'équipe et son habitude de ne jamais dire bonjour. Lors de son audition en qualité de témoin, B._____ a d'ailleurs déclaré n'avoir jamais eu de bonnes relations avec l'intimée et que cet aspect n'était pas le coeur du problème. Il a également été constaté qu'aussi bien l'intimée que B._____ avaient pour habitude de ne pas se saluer et étaient en conflit depuis plusieurs années. Or, comme le relève la jurisprudence, il n'y a pas harcèlement psychologique du seul fait qu'un conflit existe dans les

relations professionnelles ou qu'il règne une mauvaise ambiance de travail.

L'appelante principale se réfère ensuite aux déclarations de Z._____ qui a mis en évidence le ton méprisant avec lequel l'intimée faisait des réflexions aux collaborateurs, ainsi que son attitude dédaigneuse et hautaine. Cette attitude, qui visait l'ensemble de l'équipe et non B._____ en particulier, ne permet pas de retenir l'existence d'un mobbing, celui-ci supposant des agissements visant à marginaliser ou à isoler un collaborateur par rapport à d'autres.

L'appelante principale conteste encore que les agissements reprochés à l'intimée ne puissent lui être imputés qu'à partir du dépôt du premier rapport en 2014. Elle soutient que, si les faits ont été dévoilés à cette occasion, ils dataient de plusieurs mois, voire plusieurs années auparavant. Il convient d'abord de relever que le rapport de 2014 n'a nullement mis en cause l'intimée en particulier, mais l'équipe en général, évoquant un rejet collectif à l'endroit de B._____. Il faut ensuite concéder que les éléments relatés dans le cadre de cette enquête se rapportent à des faits antérieurs, bien que ceux-ci n'aient pas été datés précisément, ni dans le cadre de l'enquête, ni dans le cadre de la présente procédure. Il y a par ailleurs lieu de relever que le rapport de 2014 ne relève aucun propos particulier de l'intimée à l'encontre de B._____, mais uniquement une attitude snob et hautaine à l'égard de l'équipe. Ce n'est que dans le cadre du rapport de 2015 que des propos ciblés de l'intimée à l'endroit de B._____ ont été relayés. Le fait que l'intimée ait eu une attitude hautaine et dédaigneuse au sein de l'équipe avant 2014 n'est, comme déjà relevé, cependant pas constitutif d'une situation de mobbing, dans la mesure où ce comportement ne visait pas B._____ en particulier mais l'équipe en général.

Il faut en conclure qu'il existait un conflit relationnel entre l'intimée et B._____, dont les torts étaient partagés, notamment en raison de la personnalité particulière de la précitée. Comme l'ont relevé les premiers juges, hormis un témoin, tous les autres ont confirmé que les

dissensions au sein de l'équipe avaient également été causées par la personnalité particulière de B._____, sa souffrance, ses absences répétées, sa distanciation de l'équipe et son habitude de ne jamais dire bonjour. Ces éléments permettent d'écarter l'existence d'un harcèlement psychologique de l'intimée à l'égard de B._____.

Au vu de ces éléments, il convient de confirmer l'appréciation des premiers juges selon laquelle aucun acte de mobbing ne peut être reproché à l'intimée à l'encontre de B._____.

5.

5.1 L'appelante principale invoque une violation de l'art. 337c al. 3 CO en ce sens que la faute concomitante de l'intimée, à savoir son comportement au sein de l'équipe et à l'endroit de B._____, justifierait de supprimer, ou à tout le moins de réduire, le montant de l'indemnité pour licenciement immédiat injustifié accordée par les premiers juges.

De son côté, l'intimée et appelante par voie de jonction invoque une violation de la même disposition en ce sens que l'indemnité devrait être augmentée et fixée à l'équivalent de cinq mois de salaire. D'après elle, les premiers juges n'auraient pas suffisamment tenu compte de la durée particulièrement longue des rapports de travail, des appréciations extrêmement positives à l'égard de son travail, de sa progression au sein de l'entreprise, de son dévouement, du caractère abrupt de la fin du contrat, de la péjoration de son état de santé à la suite de cet événement, de la difficulté à retrouver du travail dans un domaine où l'appelante principale se trouve en quasi-monopole, ou encore du refus de cette dernière de fournir un certificat de travail conforme à ses droits. A l'inverse, les premiers juges auraient pris en considération de manière trop importante le comportement non exemplaire qui lui avait été imputé.

5.2 L'art. 337c al. 3 CO prévoit qu'en cas de résiliation immédiate injustifiée, le juge peut allouer au travailleur une indemnité dont il fixera librement le montant, en tenant compte de toutes les circonstances, mais

sans dépasser l'équivalent de six mois de salaire. Cette indemnité revêt une double finalité, à la fois réparatrice et punitive, quand bien même elle ne consiste pas en des dommages-intérêts au sens classique, car elle est due même si la victime ne subit ou ne prouve aucun dommage ; revêtant un caractère *sui generis*, elle s'apparente à la peine conventionnelle (TF 4A_173/2018 du 29 janvier 2019 consid. 5.1). En principe, elle est due en cas de résiliation immédiate et injustifiée du contrat de travail, sauf circonstances exceptionnelles (ATF 12I III 64 consid. 3c ; ATF 120 II 243 consid. 3e ; ATF 116 II 300 consid. 5a ; TF 4C.74/2000 du 16 août 2001, consid. 5a). Les exceptions, qui doivent être fondées sur les circonstances de chaque cas particulier, supposent l'absence de faute de l'employeur ou d'autres motifs qui ne sauraient être mis à la charge de celui-ci (ATF 116 II 300 consid. 5a ; TF 4C.74/2000 du 16 août 2001, consid. 5a ; TF 4C.137/2000 du 16 août 2001 consid. 4 et les références citées).

Le juge doit fixer le montant de l'indemnité en équité, en tenant compte de toutes les circonstances, notamment de la gravité de l'atteinte à la personnalité du travailleur, de son âge, de sa situation sociale, de l'intensité et de la durée des relations de travail antérieures au congé et de la faute concomitante du travailleur, notamment lorsque son comportement a joué un rôle décisif sur la décision de résilier (cf. ATF 123 III 391 consid. 3 ; ATF 121 III 64 consid. 3c ; TF 4A_161/2016 du 13 décembre 2016 consid. 3 ; Carruzzo, *Le contrat individuel de travail*, 2009, p. 574 ; Wyler/Heinzer, *op. cit.*, pp. 765 ss). S'agissant de l'impact d'une éventuelle faute concomitante du travailleur, celle-ci est l'un des nombreux critères qui doivent être pris en compte, comme facteur de réduction ou de suppression de l'indemnité (ATF 120 H 243).

Statuant selon les règles du droit et de l'équité (art. 4 CC [Code civil suisse du 10 décembre 107 ; RS 210]), le juge dispose d'un large pouvoir d'appréciation, tant sur le principe que sur l'ampleur de l'indemnité.

5.3 En l'espèce, il convient d'abord de rappeler que l'appelante principale ne conteste plus, au stade de l'appel, que le congé immédiat ne

soit pas justifié. Pour fixer l'indemnité à l'équivalent de trois mois de salaire, les premiers juges ont tenu compte des circonstances suivantes : la durée particulièrement longue des relations de travail (plus de vingt ans), le fait que le travail de l'intimée n'avait donné lieu à aucune critique ou presque, que celle-ci n'avait jamais fait l'objet du moindre avertissement, qu'elle avait bénéficié d'augmentations de salaire et de diverses primes, qu'elle avait gravi les échelons jusqu'à être nommée au niveau le plus élevé dans le domaine de l'animation, que l'enquête de 2015 s'était déroulée dans des conditions discutables, que l'appelante principale n'avait pas entendu l'intimée avant de prononcer son licenciement ni après d'ailleurs, et enfin l'attitude de cette dernière, non exemplaire et critiquable au regard des remarques déplacées envers B._____.

En premier lieu, il convient d'écarter la possibilité d'exclure toute indemnité pour licenciement immédiat injustifié dans le cas présent. Il faut rappeler que, selon la jurisprudence, cette indemnité, vu son caractère de peine conventionnelle, est due pour tout licenciement immédiat dénué de justes motifs, sous réserve de cas exceptionnels, ceux-ci supposant l'absence de faute de l'employeur ou d'autres motifs qui ne sauraient être mis à la charge de celui-ci. Aucune de ces hypothèses n'est toutefois réalisée en l'espèce. En effet, l'appelante principale a commis une faute en licenciant l'intimée sur-le-champ sans avoir préalablement donné l'opportunité à celle-ci de se déterminer sur les conclusions du rapport de 2015, ce que l'appelante principale admet d'ailleurs expressément dans son mémoire d'appel. Il ne saurait donc être question d'un cas d'absence de faute de l'employeur, ou d'un autre motif non imputable à celui-ci, justifiant exceptionnellement le refus d'une indemnité fondée sur l'art. 337c al. 3 CO.

En second lieu, se pose la question de la quotité de l'indemnité fixée à trois mois de salaire par les premiers juges. L'appelante principale sollicite une réduction de celle-ci, alors que l'intimée et appelante par voie de jonction en réclame une augmentation.

Comme on l'a vu, les premiers juges ont tenu compte de différents critères pour fixer l'indemnité litigieuse. Ils ont non seulement pris en compte la durée particulièrement longue des rapports de travail et la qualité du travail fourni par l'intimée et appelante par voie de jonction, mais aussi les circonstances de l'enquête de 2015 et la manière dont le licenciement avait été prononcé, à savoir sans entendre l'employée sur les conclusions de ladite enquête, ni avant, ni après avoir prononcé le licenciement. Ils ont également pris en considération l'attitude critiquable de l'intimée au sein de l'équipe et à l'égard de B._____.

Les premiers juges, qui bénéficient d'un large pouvoir d'appréciation, ont tenu compte correctement des circonstances d'espèce. On ne saurait dire qu'ils se sont fondés sur des faits qui, dans le cas d'espèce, ne devaient jouer aucun rôle ou qu'ils ont omis de considérer un ou plusieurs faits topiques. En particulier, ils ont suffisamment tenu compte de la faute concomitante de l'intimée, à savoir son attitude critiquable au sein de l'équipe en général et à l'encontre de B._____ en particulier, l'indemnité ayant été fixée à la moitié du maximum légal autorisé.

L'intimée et appelante par voie de jonction invoque les difficultés de retrouver un emploi dans le domaine de la radio où l'appelante principale oeuvre en situation de quasi-monopole. Cet élément est sans pertinence, dans la mesure où, comme on le verra ci-après, le comportement de l'intimée aurait pu fonder un congé ordinaire, de sorte que celle-ci aurait de toute manière perdu son emploi. Il faut par ailleurs relever que l'intimée a retrouvé du travail auprès de [...] en janvier 2017 et qu'elle a bénéficié, au terme de la procédure de première instance, de sa rémunération durant les douze mois ayant suivi son licenciement, ce qui contribue à réparer le dommage économique résultant de la résiliation immédiate injustifiée. Quant à son état de santé, il n'a pas été démontré que les incapacités de travail de l'intimée avaient eu un lien avec son licenciement immédiat. Par ailleurs, les premiers juges ont tenu compte de la très longue durée des rapports de service et de la qualité du travail effectué par cette dernière, tout comme de la manière critiquable dont le

licenciement avait été prononcé, à savoir sans entendre l'employée ni avant, ni après avoir donné congé.

On ne conçoit en particulier pas que l'intimée, qui aurait pu et dû se comporter bien mieux après la première enquête en 2014, mais ne l'a délibérément pas fait en faisant fi des instructions données par l'employeuse de cesser les propos et agissements hostiles à l'égard de B._____, puisse prétendre à une indemnité supérieure à trois mois de salaire. En continuant à tenir des propos ironiques et vexatoires à l'encontre de celle-ci, l'intimée a gravement violé son devoir de diligence : toute l'équipe avait été remise à l'ordre à la suite de l'enquête de 2014, mais l'intimée a refusé de modifier son comportement, ce qui a d'ailleurs nécessité la mise en place d'une nouvelle enquête. Elle s'est même moquée du fait qu'une première enquête avait été initiée par des allusions du style « *attention ça va monter aux RH* », ce qui est inadmissible. Que les propos désobligeants et les remarques ironiques n'aient pas été tenus de manière fréquente ou avec une forte intensité importe peu, il suffit que l'intimée et appelante par voie de jonction ait montré par son attitude – qui ne se résume du reste pas à un ou deux actes isolés mais à des situations diverses (geste de dégoût, remarques sur le fait de faire « *ami-ami* », allusions aux RH, etc.) – qu'elle n'entendait pas se soumettre à l'instruction et à la volonté de son employeuse de rétablir un climat sain et serein au sein de l'équipe.

Partant, l'indemnité limitée à trois mois de salaire tient compte adéquatement de toutes les circonstances du cas d'espèce. On ne discerne aucune violation des règles relatives à la libre appréciation des juges quant à la quotité du montant de l'indemnité pour licenciement immédiat injustifié, par conséquent aucune violation de l'art. 337c al. 3 CO.

6.

6.1 L'appelante principale soutient que le comportement de l'intimée constituerait une faute grave, excluant le paiement de l'indemnité de départ prévue par l'art. 55 CCT [...] 2013.

6.2 L'art. 55.1 CCT 2013 octroie à l'employé congédié une indemnité de départ, qui commence à 40 ans et dont le montant correspond à six mois de salaire pour dix ans de service ininterrompus, plus un mois de salaire supplémentaire pour chaque année de service en plus, l'indemnité ne pouvant toutefois excéder l'équivalent de douze mois de salaire. Selon l'art. 55.4 CCT 2013, si le licenciement est imputable à une faute grave de la personne ou s'il est prononcé avec effet immédiat, l'indemnité n'est pas due.

L'art. 47.4 CCT 2004 prévoyait que l'indemnité n'était pas due en cas de licenciement « *principalement imputable* » à l'employé ou prononcé avec effet immédiat. Lors de l'adoption de la CCT 2009, le texte a été modifié en ce sens que le licenciement ne devait pas être « *imputable à une faute grave* » de la personne congédiée ; il a été maintenu ainsi dans la version de 2013.

Il est évident que l'art. 55.4 CCT 2013 distingue le licenciement prononcé pour faute grave du congé immédiat. Il en découle une gradation entre la faute grave et le juste motif de licenciement immédiat. Ainsi, un motif ne justifiant certes pas un licenciement immédiat peut néanmoins apparaître suffisamment grave pour écarter tout droit à une indemnité de départ. Il convient d'interpréter la notion de faute grave.

En droit du travail, la distinction entre faute grave, moyenne et légère est pertinente au regard de l'étendue de la réparation du préjudice en cas de violation de la diligence incombant au travailleur au sens de l'art. 321e al. 2 CO (Dunand in Dunand/Mahon (éd.), Commentaire du contrat de travail, Berne 2013, n. 25 ad art. 321e CO). Il y a faute grave lorsque le comportement de l'employé est objectivement et subjectivement inexcusable (ATF 115 II 283, JdT 1989 I 707 ; Dunand, *ibidem*). La faute légère est caractérisée par

un comportement objectif ou un manquement subjectif qui, sans être acceptable, n'est pas particulièrement répréhensible, alors que la faute moyenne se définit de manière négative comme une faute qui n'est ni légère ni grave (Dunand, *ibid.*). En principe, un dommage causé de manière intentionnelle constitue une faute grave, celui causé par négligence pouvant en revanche relever d'une faute légère, moyenne ou grave, suivant les circonstances (Dunand, *op. cit.*, n. 41 ad art. 321e CO ; Streiff/von Kaenel/Rudolph, *Arbeitsvertrag – Praxiskommentar zu art. 319-362 OR*, 7^e éd., Zurich 2012, n. 2 ad art. 321e CO). Selon la jurisprudence, constitue une négligence grave la violation des règles élémentaires de prudence dont le respect se serait imposé à toute personne raisonnable placée dans les mêmes circonstances (ATF 146 III 326 consid. 6.2 ; ATF 128 III 76 consid. lb ; ATF 119 II 443 consid. 2).

Il découle du devoir de diligence et de fidélité inscrit à l'art. 321a CO que l'employeur peut légitimement s'attendre à ce que ses employés adoptent un comportement correct envers leurs collègues et qu'ils respectent leur personnalité (Dunand, *op. cit.*, n. 70 ad art. 321a CO). Lorsque l'attitude du travailleur engendre des conflits ou tensions avec plusieurs collègues, attitude qui demeure inchangée malgré les remarques ou avertissements, créant une atmosphère difficile, le licenciement de l'employé s'avère en principe justifié (Wyler/Heinzer, *op. cit.*, p. 458). Un congé immédiat pour juste motif peut même être exceptionnellement admis en cas de conflit interpersonnel aigu, en particulier en cas de violence physique (Wyler/Heinzer, *ibid.*).

6.3 En l'espèce, il a été retenu que le licenciement immédiat n'était pas justifié, ce que l'appelante principale ne conteste plus au stade de l'appel. Il convient dès lors de se demander si le comportement de l'intimée et appelante par voie de jonction ayant fondé le licenciement était constitutif d'une faute grave.

Il a été démontré que cette dernière avait eu un comportement hautain et dédaigneux à l'endroit de l'équipe en général et avait tenu des propos désobligeants et vexatoires à l'égard de B. _____

en particulier. Alors qu'une première enquête avait été diligentée en 2014 dans le cadre de dissensions entre B. _____ et deux autres collègues, l'intimée ne s'est pas privée, par la suite, de faire des remarques déplacées et des insinuations malveillantes (« *ça va finir au 4e* » ou « *ça va monter au RH* »), démontrant une absence totale de volonté de rétablir un climat sain et serein au sein de l'équipe, mais, au contraire, d'entretenir le conflit et l'état d'esprit antérieur. Or on peut attendre d'une collaboratrice avec autant d'ancienneté au sein de l'entreprise et qui tient une position importante, voire dominante, au sein de l'équipe qu'elle adopte un comportement exemplaire. Pareille attitude est d'autant moins compréhensible que l'intimée avait elle-même expliqué à l'enquêteur [...] que toute l'équipe avait bénéficié des mesures mises en place à la suite de l'enquête de 2014 et que les règles collectives du travail avaient été rappelées à tous à cette occasion. L'intimée et appelante par voie de jonction, qui avait bel et bien saisi le sens et le but de l'enquête précitée, a fait fi du rappel à l'ordre adressé à l'équipe à cette occasion et s'est même moquée des mesures prises par des insinuations du type « *ça va monter au 4e* » ou « *ça va monter aux RH* ».

En tenant, de manière intentionnelle, des propos désobligeants et vexatoires, en faisant des remarques dénigrantes et cyniques ou encore des gestes suggestifs de dégoût à l'endroit de B. _____, même si ce n'est qu'en rapport avec l'odeur de tabac, alors que son employeuse avait marqué sa volonté d'apaiser les choses et de rétablir une ambiance saine et respectueuse au sein de l'équipe, l'intimée a gravement violé son devoir de diligence. Elle devait comprendre que son comportement n'était pas tolérable. Son attitude est objectivement et subjectivement inexcusable et relève d'une faute grave, excluant le paiement d'une indemnité de départ au sens de l'art. 55.4 CCT 2013. Il convient également de tenir compte du but visé par le paiement d'une telle indemnité, à savoir compenser les conséquences de la perte d'un emploi, lequel ne se justifie plus lorsque le comportement de l'employé est à l'origine de son licenciement.

Par conséquent, il convient de retenir que l'intimée, de par son comportement au sein de l'équipe en général et à l'endroit de B. _____ en particulier, a commis une faute grave, ce qui exclut le paiement de l'indemnité de départ prévue à l'art. 55 CCT 2013. Le jugement doit être réformé sur ce point.

7.

7.1 Au vu de ce qui précède, l'appel principal doit être partiellement admis en ce que la prétention visant au paiement d'une indemnité de départ doit être rejetée, le jugement devant être confirmé pour le surplus.

L'appel joint doit quant à lui être rejeté.

7.2

7.2.1 Si l'instance d'appel statue à nouveau, elle se prononce sur les frais – soit les frais judiciaires et les dépens (art. 95 al. 1 CPC) – de la première instance (art. 318 al. 3 CPC).

L'art. 106 al. 1 CPC prévoit que les frais sont mis à la charge de la partie succombante ; il s'agit du demandeur lorsque le tribunal n'entre pas en matière et en cas de désistement d'action et du défendeur en cas d'acquiescement. A teneur de l'alinéa 2 de cette disposition, lorsqu'aucune des parties n'obtient entièrement gain de cause, les frais sont répartis selon le sort de la cause. L'art. 106 al. 2 CPC confère au juge un large pouvoir d'appréciation. Il peut en particulier prendre en compte l'importance des conclusions sur lesquelles gagne une partie dans l'ensemble du litige, comme du fait qu'une partie gagne sur une question de principe, sinon sur la quotité. Une réduction de quelques pourcents dans l'allocation des conclusions du demandeur peut être négligée dans la répartition des frais, qui pourront être entièrement mis à charge de la partie intimée (TF 4A_207/2015 du 2 septembre 2015 consid. 3.1, RSPC 2015 p. 484).

En application de l'art. 107 al. 1 let. f CPC, le tribunal peut s'écarter des règles générales et répartir les frais selon sa libre appréciation, notamment lorsque des circonstances particulières rendent la répartition en fonction du sort de la cause inéquitable. L'application de cette disposition peut intervenir soit en cas de disparité économique importante des parties, soit lorsque la partie qui ne succombe pas doit répondre des frais injustifiés dus à son comportement (ATF 139 III 33 consid. 4.2).

7.2.2 Compte tenu de l'inégalité économique particulièrement importante entre les parties (art. 107 al. 1 let. f CPC), les frais judiciaires de première instance, arrêtés à 14'755 fr., seront répartis par moitié entre elles. Ils doivent être mis à la charge de la demanderesse par 7'377 fr. 50 et à la charge de la défenderesse par 7'377 fr. 50. La défenderesse ayant versé une avance de frais de 2'355 fr., elle doit rembourser à la demanderesse 5'022 fr.50 à titre de son avance de frais.

S'agissant de la procédure de conciliation, la demanderesse a versé une avance de frais de 1'200 fr. La défenderesse doit donc lui rembourser 600 fr. sur ce montant.

Vu la clé de répartition des frais retenue ci-dessus en application de l'art. 107 al. 1 let. f CPC, les dépens de première instance seront compensés.

7.3 Les frais judiciaires de deuxième instance seront arrêtés à 3'201 fr., soit 2'413 fr. pour l'appel principal et 788 fr. pour l'appel joint (art. 62 al. 1 et 2 TFJC [tarif des frais judiciaires civils du 28 septembre 2010 ; BLV 270.11.5). En application de l'art. 107 al. 1 let. f CPC, ils seront répartis par moitié entre les parties, soit 1'600 fr. 50 chacune. L'intimée et appelante par voie de jonction doit donc verser à l'appelante et intimée par voie de jonction la somme de 812 fr. 50 à titre de restitution partielle de l'avance de frais (art. 111 al. 2 CPC).

Les dépens de deuxième instance seront également compensés.

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

- I. L'appel principal est partiellement admis.
- II. L'appel joint est rejeté.
- III. Le jugement rendu le 16 septembre 2020 par la Chambre patrimoniale cantonale est réformé comme il suit :
 - I. La défenderesse X. _____ doit immédiat paiement à la demanderesse I. _____ des sommes suivantes :
 - 26'747 fr. 45 (vingt-six mille sept cent quarante-sept francs et quarante-cinq centimes) à titre de salaire durant le délai de congé sous déduction des charges sociales, avec intérêt à 5% l'an dès le 28 octobre 2015 ;
 - 8'821 fr. 70 (huit mille huit cent vingt et un francs et septante centimes) à titre de 13^e salaire pour les années 2015 et 2016, sous déduction des charges sociales, avec intérêt à 5% l'an dès le 28 octobre 2015 ;
 - 28'260 fr. 15 (vingt-huit mille deux cent soixante francs et quinze centimes) à titre d'indemnité pour résiliation immédiate injustifiée, avec intérêt à 5% l'an dès le 28 octobre 2015 ;
 - Supprimé.
 - II. Inchangé.

- III. Inchangé
 - IV. Les frais judiciaires, arrêtés à 14'755 fr., sont mis à la charge de la partie demanderesse par 7'377 fr. 50 (sept mille trois cent septante-sept francs et cinquante centimes) et à la charge de la partie défenderesse par 7'377 fr. 50 (sept mille trois cent septante-sept francs et cinquante centimes).
 - V. La défenderesse remboursera à la demanderesse la somme de 5'022 fr.50 (cinq mille vingt-deux francs et cinquante centimes) au titre de restitution partielle de son avance de frais judiciaires pour la procédure au fond et les auditions de parties et de témoins.
 - VI. La défenderesse restituera à la demanderesse la somme de 600 fr. (six cents francs) au titre de restitution partielle de son avance de frais pour la procédure de conciliation.
 - VII. Supprimé.
 - VIII. Inchangé.
- IV.** Les frais judiciaires de deuxième instance, arrêtés à 3'201 fr., sont mis à la charge de l'appelante principale X. _____ par 1'600 fr. 50 (mille six cents francs et cinquante centimes) et à la charge de l'intimée et appelante par voie de jonction I. _____ par 1'600 fr. 50 (mille six cents francs et cinquante centimes).
- V.** L'intimée et appelante par voie de jonction I. _____ doit verser à l'appelante principale X. _____ le montant de 812 fr. 50 (huit cent douze francs et cinquante centimes) à titre de restitution partielle d'avance de frais de deuxième instance.
- VI.** Les dépens de deuxième instance sont compensés.

VII. L'arrêt est exécutoire.

La présidente :

La greffière :

Du

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

- Me Patrick Spinedi (pour X. _____),
- Me David Parisod (pour I. _____),
- E.V. _____,

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

- M. le Juge président la Chambre patrimoniale cantonale.

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

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

La greffière :