

COUR D'APPEL CIVILE

Arrêt du 6 juillet 2021

Composition : Mme GIROUD WALTHER, présidente
Mmes Crittin Dayen et Cherpillod, juges
Greffière : Mme Schwab Eggs

Art. 2 al. 2, 16 al. 1, 18 al. 1, 107 al. 2, 363 ss, 394 ss et 440 ss CO

Statuant sur l'appel interjeté par **U._____ SA**, à [...],
défenderesse, contre le jugement rendu le 24 avril 2020 par la Chambre
patrimoniaire cantonale dans la cause divisant l'appelante d'avec
L._____ SA, à [...], demanderesse, la Cour d'appel civile du Tribunal
cantonal considère :

En fait :

A. Par jugement du 24 avril 2020, adressé pour notification aux parties le 5 août 2020, la Chambre patrimoniale cantonale a dit que la défenderesse U._____ SA doit à la demanderesse L._____ SA la somme de 236'898 fr. 52 avec intérêt à 5 % l'an dès le 12 novembre 2015 (I), a mis les frais judiciaires, arrêtés à 11'875 fr., à la charge de la demanderesse à hauteur de 2'375 fr. et à la charge de la défenderesse à hauteur de 9'500 fr. (II), a dit que la défenderesse remboursera à la demanderesse la somme de 9'275 fr. versée au titre de son avance des frais judiciaires (III), a dit que la défenderesse remboursera à la demanderesse la somme de 960 fr. versée au titre des frais de la procédure de conciliation (IV), a dit que la défenderesse devra verser à la demanderesse la somme de 11'760 fr. à titre de dépens réduits (V) et a rejeté toutes autres ou plus amples conclusions (VI).

En droit, appelée à statuer sur une action en paiement, l'autorité précédente a constaté en substance que les parties n'avaient pas conclu, faute de les avoir signés, les documents préparés pour formaliser leurs relations contractuelles, mais néanmoins exécuté de telles relations. Elle s'est dès lors fondée sur les projets de ces documents pour arrêter le contenu des relations contractuelles et a considéré que le contrat se fondait sur les dispositions du contrat cadre et de son annexe, qui prévoyaient des relations prenant fin au 31 juillet 2019. L'autorité précédente a ensuite analysé la nature du contrat et a conclu qu'il s'agissait d'un contrat de durée possédant les caractéristiques du contrat d'entreprise, soit d'un contrat innommé. Sa fin était par conséquent régie par les dispositions du contrat d'entreprise. Dès lors que la défenderesse n'avait pas démontré disposer de justes motifs pour mettre fin au contrat prématurément, elle devait indemniser la demanderesse pour le gain manqué, mais non pour le dommage en lien avec les salaires en 2016 et des frais de justice avant procès, faute pour cette dernière d'avoir démontré la réalité de ces dommages.

B. Par acte motivé du 14 septembre 2020, U._____ SA a fait appel de ce jugement, concluant, sous suite de frais et dépens de première et deuxième instance, à la réforme des chiffres I à V de son dispositif par le rejet de la demande de L._____ SA.

Par réponse du 20 novembre 2020, L._____ SA a conclu, avec suite de frais et dépens, au rejet de l'appel et à la confirmation du jugement entrepris.

Par acte du 9 décembre 2020, U._____ SA a déposé une réplique.

Par courrier du 15 décembre 2020, L._____ SA s'est référée à sa réponse et a contesté les moyens soulevés par U._____ SA.

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

1. **a)** La demanderesse L._____ SA est une société inscrite au registre du commerce du canton de [...] et dont le but social est l'apport de prestations de service en lien avec la mise en place, l'administration, l'archivage et l'expédition de correspondances électroniques et/ou physiques en relation notamment avec l'activité financière de ses clients.

b) La défenderesse U._____ SA est une société inscrite au registre du commerce du canton de [...]. Son but social est l'apport de prestations de service de tout type et notamment l'apport de services postaux et de transports.

c) La société B._____ SA a son siège à [...].

2. Avant le 1^{er} août 2014, B._____ SA avait confié son service interne de poste et de messagerie sur le site [...] à la société B._____ Sàrl.

Dans l'exécution de ce contrat passé avec B. _____ SA, B. _____ Sàrl avait sous-traité une partie de ses obligations contractuelles à la demanderesse.

B. _____ SA et B. _____ Sàrl ont mis fin à leur relation contractuelle avec effet au 1^{er} août 2014.

Il a alors été convenu que la défenderesse reprendrait à partir de cette date l'activité assumée jusqu'alors par B. _____ Sàrl et qu'elle sous-traiterait cette activité à la demanderesse.

La sous-traitance convenue entre les parties s'inscrivait ainsi dans la continuité de la sous-traitance existante entre la demanderesse et B. _____ Sàrl.

3. Au mois de juillet 2014, les parties sont entrées en négociation en vue de formaliser cette sous-traitance qui débutait le 4 août 2014. Elles ont notamment échangé des courriels, dont X. _____, directeur de la défenderesse pour la partie francophone de la Suisse depuis 2004 et membre de sa direction, a reçu copie.

L'objet de ces négociations a porté sur la conclusion d'un contrat cadre intitulé « *Contrat cadre Mailroom Services [...] entre L. _____ SA et U. _____ SA pour le client B. _____ SA* » (ci-après : le contrat cadre) et sur la conclusion d'une annexe au contrat cadre intitulée « *SLA Services Internes ; Service Level Agreement* » (ci-après : le SLA).

Il ressort des négociations qu'en vue d'exécuter le contrat cadre et le SLA, la demanderesse dépêcherait sur le site [...] 3.5 Equivalent temps plein (ou « Full Time Equivalent » ou « ETP ») et non 4.5 ETP afin de réduire les coûts. La demanderesse indiquait déjà à la défenderesse que [...], [...] et [...] étaient des collaborateurs exerçant à l'époque « *le travail pour la prestation de Mailroom chez B. _____ SA* ».

En contrepartie notamment de la mise à disposition par la demanderesse de 3.5 ETP, la défenderesse s'est engagée pour l'essentiel à lui verser une rémunération annuelle de 385'600 fr. conformément à l'art. 8.1 du SLA.

Dans le cadre de ces négociations, les représentants des parties se sont notamment rencontrés le 25 juillet 2014 afin de discuter de nombreux éléments du contrat encore incertains, comme la question de la durée du contrat cadre. A cette occasion, la demanderesse a proposé de conclure le contrat pour une durée de cinq ans, correspondant à la durée du contrat conclu entre la défenderesse et B. _____ SA, ce que la défenderesse a accepté.

Interrogé en qualité de partie au sujet de la durée du contrat, X. _____ a expliqué que la défenderesse avait toujours clairement exprimé vouloir faire dépendre la durée du contrat avec la demanderesse de celle prévue par le contrat la liant à B. _____ SA, ou, tout au plus, la limiter à une durée maximale de deux ans, car la défenderesse avait pour habitude de calquer la durée du contrat sur celle qu'elle avait avec ses propres clients. X. _____ a toutefois admis qu'en l'occurrence, la durée du contrat liant la défenderesse à B. _____ SA était de 5 ans, mais a précisé qu'à l'été 2015 B. _____ SA avait résilié le contrat de distribution.

Par courriel du 28 juillet 2014, C. _____, Senior Procurement Manager au sein de la défenderesse, a écrit ce qui suit à la demanderesse :

« Cher Monsieur H. _____,
Comme discuté à notre Steering Committee du vendredi 25 juillet, je vous fais parvenir notre décision quant au thème du mailroom d'[...].

U. _____ SA accepte votre offre garantissant le même niveau de service avec 13 % de Savings et un contrat à 5 ans.

Cependant, compte tenu de nos engagements sur la globalité de la durée de notre mandat avec B. _____ SA, nous souhaiterions trouver ensemble des solutions de réductions de coûts qui vont au-delà des 13 %.

Afin de trouver ces économies, nous avons besoin d'analyser la situation, c'est pourquoi nous vous demandons d'effectuer un Reporting mensuel pour les mois d'août à décembre 2014 de sorte que :

- Nous puissions identifier la charge de travail en fonction des heures de la journée et des volumes de courrier/paquets...traités
- Nous puissions identifier le listing précis des activités réalisées au bureau de poste (temps de travail, nombre et type d'activités qui ne sont pas des activités de mailroom proprement dites, photocopies, reliures...)

L'objectif est d'être en mesure en janvier 2015 - après analyse de l'ensemble de vos Reportings - de faire des propositions à notre client.

Nous vous prions donc de nous faire parvenir un contrat de collaboration incluant votre accord de principe sur l'établissement des Reportings ainsi que votre engagement de nous faire des propositions d'optimisation.

Nous attendons votre proposition de contrat dans les meilleurs délais. »

Par courriel du 30 juillet 2014, H._____, responsable de la livraison des services de la demanderesse pour la Suisse romande depuis le milieu de l'année 2013 [ou Client Croup West Manager], a répondu ce qui suit :

« Bonjour,

Vous trouverez ci-joint nos propositions de contrat mis à jour selon notre dernier mail et notre dernière offre. J'ai ajouté les formulations au plus proche de ce que nous avons échangé dans nos mails et offre (ci-jointe).

[...]

Dernière version :

- Le contrat cadre n'a pas été modifié
- SLA Services internes :
 - o Intégration d'un nouveau chapitre 4.2 : Objectifs (selon mail)
 - o Suppression des mentions des casiers pour la distribution du courrier (modification chapitres 4.3, 4.3.1 et 6)
 - o Reporting : ajout 4.6.2 (selon mail)
- Annexe 1 Aperçu Services Courrier
 - o Reprise p.7 de notre dernière offre
- Annexe 2 : pas modifié, il faudrait peut-être ajouter les contacts U._____ SA. On peut aussi faire comme ça et ajouter par la suite.
- Annexe 3 : Rémunération
 - o Montant indiqué dans l'offre et le mail

Pour aller plus vite, j'envoie en parallèle mes modifications pour avoir la validation de mes changements par ma direction.

[...]».

Par courriel du même jour, C._____, pour la défenderesse, a répondu ce qui suit à la demanderesse :

« Bonjour,

Contrat cadre : ce contrat se termine obligatoirement sans nécessité de résiliation avec la fin du mandat IFM pour le client B._____ SA, soit fin juillet 2019. Merci d'adapter le point 12.

[...]

A la fin il doit y avoir 2 documents, le contrat-cadre et une annexe, merci. Les documents seront signés en 4 exemplaires, 2 pour vous, 2 pour U._____ SA. »

Par courriel du 31 juillet 2014 à 9h41, sous l'objet « RE : offre L._____ SA », H._____, pour la demanderesse, a confirmé à la défenderesse que le contrat avait été adapté et qu'il serait dès lors prévu pour une durée de 5 ans s'étendant jusqu'au 31 juillet 2019. Se référant aux annexes, il a notamment indiqué ce qui suit :

- « Annexes : cette forme modulaire permet avant de ne modifier qu'une annexe sans changer la totalité du contrat
- o vous avez mentionné lors de notre dernière séance que les SLA avaient été contrôlés et acceptés par vos services compétents en la matière, donc le format était ok pour U._____ SA. M. [...] me l'avait aussi indiqué.
 - o Cette forme contractuelle est un standard chez L._____ SA et sera validé sans aucun doute.
 - Regrouper les annexes va générer une perte de temps contrairement à quelques signatures
 - Pour permettre la validation de l'ensemble et le début du processus de signature des documents, je suggère de rester sur ce format. »

Il a terminé son courriel en indiquant à la défenderesse que si elle était d'accord avec les changements effectués, il lançait le processus de signature.

Dans un autre courriel du même jour, la demanderesse a transmis à la défenderesse la dernière version du contrat négocié et a indiqué qu'elle attendait l'accord de la défenderesse pour « *lancer le protocole de signature* ».

Par courriel du 4 août 2014 à 11h05, C._____, agissant pour la défenderesse, a accusé réception du courriel susmentionné, a confirmé que la défenderesse acceptait cette version du contrat (« OK pour cette version qui contient tous les correctifs ») et a enjoint son correspondant à « *lancer le protocole de signature* ». Ce protocole de signature impliquait que le contrat soit signé par les représentants autorisés des parties.

Les parties n'ont toutefois pas signé le contrat cadre ni le SLA, version au 31 juillet 2014.

4. a) Le contrat cadre constitue « le fondement juridique du dispositif contractuel, lequel comporte en l'état [le] SLA B._____ SA Services Mailroom (ci-après : SLA), qui définit les prestations de L._____ SA en termes de responsabilité, de qualité, de quantité, de temps et de lieu, ainsi que les prix, les valeurs de référence, les modalités de rapport et les devoirs de collaboration de U._____ SA et du client final (B._____ SA) » (cf. art. 3.1 du contrat cadre).

Le SLA constitue une annexe au contrat cadre.

Sur leurs pages de garde respectives, version au 31 juillet 2014, tant le contrat cadre que le SLA mentionnent comme seules parties la demanderesse et la défenderesse, lesquelles, prises ensemble sont désignées comme « les parties ».

b) L'objet du contrat cadre, délimité à son art. 2.1, est défini comme suit :

« Le présent contrat cadre définit l'obligation faite aux parties de signer les autres éléments du dispositif contractuel. Les parties ont élaboré ensemble ce dernier en se fondant sur les modalités et les conditions négociées entre L._____ SA en sa qualité de mandataire et U._____ SA en sa qualité de client. »

L'art. 3.3 de ce contrat prévoit notamment ce qui suit : « [...] *les SLA existants pourront être modifiés en fonction des circonstances ou supprimés dans le respect des clauses de résiliation adoptées par les parties* ».

L'art. 5 règle quant à lui les « Mandats sous-traités ».

L'art. 8.1 intitulé « Garantie », établit certaines obligations générales de garantie que doit assumer la demanderesse vis-à-vis de la défenderesse. Ainsi, la demanderesse s'engage notamment « à s'acquitter

de ses prestations contractuelles dans la qualité et la quantité convenues, dans les délais fixés et aux lieux prévus. Elles garantissent une sélection méticuleuse d'un personnel compétent possédant le savoir-faire nécessaire. ». L'art. 8.3 prévoit également que la défenderesse impartira par écrit à la demanderesse un délai de trente jours au maximum pour remédier aux défauts. Cette disposition est complétée par l'art. 8.4 qui prévoit ce qui suit : « *si passé ce délai de trente jours, la prestation n'a pas été fournie correctement, U. _____ SA aura le droit d'exiger, à partir de cet instant, une réduction de la rémunération* ».

L'art. 10.1 intitulé « Confidentialité, protection et sécurité des données » prévoit notamment que les parties traitent confidentiellement toutes les informations qui ne sont pas connues du public ou librement accessibles à chacun et qu'au surplus les dispositions relatives au secret postal sont applicables.

Sous l'intitulé marginal « Durée du contrat », l'art. 12 indique ce qui suit :

« 12.1 Le présent contrat cadre prend effet au 1^{er} août 2014 et se termine le 31 juillet 2019.

12.2 Chaque partie peut en tout temps résilier avec effet immédiat le présent contrat ou les SLA pour justes motifs, notamment en cas de violation fautive, grave ou répétée de ceux-ci, ou en cas d'incapacité de paiement de l'autre partie. »

S'agissant de la modification du Contrat cadre, l'art. 14.1 indique que toute adjonction ou modification apportée au présent contrat cadre et aux SLA doit être convenue par écrit pour être valable. L'article 14.3 prévoit également ce qui suit :

« Sitôt que U. _____ SA aura attribué le mandat, L. _____ SA peut proposer et fournir, dans le cadre de projets particuliers, des prestations supplémentaires et des activités de projet qui nécessiteront certaines mesures particulières et, de ce fait, certaines dérogations aux accords passés. [...] »

L'art. 18 institue un for devant les tribunaux ordinaires de Lausanne en cas d'échec de solution amiable qui devra tout d'abord être recherché.

Finalement, l'art. 19, intitulé « Expédition », désigne les signatures des représentants des parties à la présente annexe et précise que la convention de service est établie en deux exemplaires et que chaque partie en reçoit un exemplaire signé.

c) Le préambule du SLA prévoit ce qui suit :

« L. _____ SA prend en charge la responsabilité des services Mailroom de B. _____ SA, pour le compte de U. _____ SA. Ceux-ci correspondent pour l'essentiel au service interne de poste et de messagerie au Siège [...]. »

L'art. 2 SLA intitulé « Objet du contrat », prévoit ce qui suit :

« [c]onstituant l'annexe n°1 du contrat cadre, la présente convention de service (SLA) régit l'étendue des prestations fournies par L. _____ SA, les responsabilités de chacune des parties, l'obligation de collaboration de U. _____ SA ainsi que la rémunération des prestations. »

L'art. 3.1 SLA prévoit que les prestations sont fournies par L. _____ SA selon les procédures de qualité définies par U. _____ SA. Les prestations de la demanderesse consistent, selon l'art. 3.3 SLA, en la prise en charge du courrier entrant de La Poste Suisse et d'autres entreprises courrier et de la distribution de celui-ci ainsi que la collecte du courrier sortant pour le remettre à la Poste. Elle s'occupe également de collecter, traiter et distribuer le courrier interne de B. _____ SA.

Selon l'art. 3.2 SLA, la demanderesse s'engageait à optimiser les rapports effectifs/services dans l'intérêt de B. _____ SA et à faire des propositions dès que cela était possible.

Sous l'intitulé « indices de performance », l'art. 4 SLA établit pour chacune des prestations décrites à l'art. 3 SLA une garantie assumée par la demanderesse à hauteur de 95 % (en moyenne mensuelle). Il s'agit du degré minimum de performance (la garantie) que doit atteindre la demanderesse dans l'exécution de ses obligations.

L'art. 5 intitulé « obligations de mise à disposition et de collaboration de U._____ SA » prévoit en particulier les obligations suivantes pour la défenderesse : mise à disposition des outils informatiques de B._____ SA nécessaires au bon fonctionnement des services et un libre accès à tous les bâtiments concernés par la prestation.

L'art. 11 SLA intitulé « Durée de contrat » indique que la présente convention prend effet le 1^{er} août 2014 pour une période déterminée de 5 ans allant jusqu'au 31 juillet 2019.

L'art. 12 SLA, qui prévoit les signatures des représentants des parties à la présente annexe, précise que la convention de service est établie en deux exemplaires et que chaque partie en reçoit un exemplaire signé.

En dernières pages du contrat cadre et du SLA, les représentants des parties sont invités à signer la documentation contractuelle.

Au bas de chacune des pages de la documentation contractuelle, un espace est réservé pour le visa des parties.

d) Lors de son interrogatoire en qualité de partie, X._____ a déclaré qu'à l'époque des négociations, la défenderesse considérait ces documents comme non finaux. Au vu de son intérêt à la présente procédure et des contradictions existant entre ses propos et les documents au dossier, en particulier les courriels des 28, 30 et 31 juillet 2014 de la défenderesse, les déclarations de X._____ ne seront pas retenues. De manière générale, il sied de relever ici que les déclarations des parties ne seront retenues que lorsqu'elles sont corroborées par un autre élément probant au dossier ou qu'elles concordent.

5. A compter du lundi 4 août 2014, les employés de la demanderesse, à savoir [...], [...], [...] et [...], ont travaillé sur le site [...] et ont assumé un service interne de poste et de messagerie. A partir de cette

date et jusqu'au 31 décembre 2015, la défenderesse a rémunéré annuellement la demanderesse à hauteur de 385'000 fr. pour son activité sur le site [...].

Interrogé en qualité de partie au sujet des prestations exécutées et acceptées durant cette période, H. _____ a déclaré que ces employés avaient commencé à travailler auprès de la défenderesse parce que la demanderesse était convaincue que le contrat allait être signé au terme d'un processus de discussion et que, pour lui, un accord avait de toute façon été tacitement conclu entre les parties.

6. Le 19 septembre 2014, la demanderesse a adressé à la défenderesse un courriel, dont la teneur est notamment la suivante :

« Bonjour Monsieur C. _____,
je fais suite aux différents échanges que je vous ai faits parvenir au sujet du contrat qui nous lie.
Comme indiqué, nous avons besoin du contrat dûment signé par vos soins et ce de façon pressante, car il nous faut être en règle notamment concernant la facturation.
Je vous prie de bien vouloir nous faire un retour d'information à ce sujet. »

Par courriel du même jour, la défenderesse a demandé à la demanderesse de réduire à deux ans la durée du contrat cadre et l'a informée qu'elle lui ferait prochainement parvenir une copie revue de sa dernière version. Lors de son audition, X. _____ a expliqué que ce n'était que lors de la réunion du Steering Comitee de la direction de la défenderesse au mois de septembre 2014 que celle-ci avait pris une décision s'agissant de la durée du contrat.

Le 25 septembre suivant, la demanderesse a accusé réception du courriel précité et lui a répondu notamment ce qui suit :

« Cher Monsieur C. _____,
Nous accusons bonne réception de votre mail du 19 septembre 2014 dont le contenu ne manque pas de nous surprendre.

Nous attirons en effet votre attention sur le fait que par mail du 28 juillet 2014, vous nous aviez communiqué la décision du Steering Comitee d'accepter l'offre pour un contrat d'une durée de 5 ans entre U. _____ SA et notre entreprise.

De plus, vous nous aviez spécifiquement demandé par courriel du 30 juillet 2014 d'adapter le point 12 du contrat (durée du contrat) et de fixer l'échéance du contrat à fin juillet 2019.

Enfin, par mail du 4 août 2014, vous avez donné votre consentement à la version actuelle, laquelle contient tous les correctifs convenus.

A partir du 4 août 2014, nous avons fourni les prestations convenues et celles-ci ont été reçues par B. _____ SA. Le contrat a donc été valablement conclu pour une durée de 5 ans. Vous comprendrez dès lors que nous ne pouvons accepter une offre de modification de la durée du contrat. »

Lors de son audition en qualité de partie, X. _____ a indiqué que les négociations quant à la durée du contrat avaient repris à la suite de ces courriels et que les présidents des conseils d'administration respectifs des parties s'étaient directement entretenus. Sans confirmer ces déclarations, H. _____ a admis que les parties n'avaient jamais réussi à se mettre d'accord sur ce point et qu'en raison de l'échec des négociations les parties avaient renoncé à signer le contrat. La demanderesse avait ainsi connaissance du désaccord de la défenderesse quant à la durée du contrat.

7. Par courrier du 31 août 2015, la défenderesse a indiqué à la demanderesse qu'elle résiliait le contrat cadre et le SLA pour « justes motifs » conformément à l'art. 12 al. 2 « de notre » contrat cadre avec effet au 31 décembre 2015, soit quatre mois plus tard. A l'appui de cette résiliation, la défenderesse s'est prévalu du fait que son client B. _____ SA avait décidé de réorganiser ses activités courrier en Suisse romande. Elle a en outre reproduit l'art. 12 du contrat cadre dans son intégralité. Elle a ajouté que sa résiliation n'était « en aucun cas liée à une mauvaise prestation » de la demanderesse.

Le 4 septembre 2015, la demanderesse a accusé réception de ce courrier et a indiqué à la défenderesse que la réorganisation de B. _____ SA ne constituait pas un juste motif au sens de l'art. 12 du contrat cadre. Elle considérait ainsi être liée contractuellement jusqu'au 31 juillet 2019 comme le prévoyait l'art. 12.1 de ce contrat, reproduit intégralement par la défenderesse dans son précédent courrier. La

demanderesse a finalement indiqué à la défenderesse qu'elle se tenait à sa disposition « pour une discussion ouverte ».

Lors de son audition, X. _____ a confirmé qu'en raison d'une réorganisation chez B. _____ SA, la défenderesse n'avait pas eu d'autre choix que de mettre fin au contrat la liant à la demanderesse, dès lors que le service courrier dont cette dernière avait la charge disparaissait. En effet, sur l'ensemble des activités déployées par la demanderesse dans le cadre du contrat la liant à la défenderesse, seules 10 % allaient être reprises telles quelles selon la réorganisation de la gestion du courrier interne qu'avait choisie B. _____ SA.

Le 12 octobre 2015, sous la plume de son conseil, la demanderesse a réaffirmé qu'elle contestait la résiliation du contrat cadre et du SLA, qu'elle considérait cette résiliation comme infondée et que les parties demeuraient liées par leurs obligations contractuelles jusqu'au 31 juillet 2019. Elle enjoignait par ailleurs la défenderesse à lui faire parvenir toute proposition visant à trouver une solution au litige les divisant.

Par courrier du 26 octobre 2015, le conseil de la demanderesse a informé la défenderesse qu'elle agirait par la voie légale aux fins d'obtenir la réparation de son dommage et qu'elle procéderait au licenciement ordinaire des employés concernés afin d'éviter l'accroissement de son dommage. Elle a toutefois ajouté qu'elle acceptait de libérer de leurs obligations ses employés au 31 décembre 2015 dans l'hypothèse où ceux-ci seraient invités à poursuivre leur activité en étant directement engagé par la défenderesse. La demanderesse a précisé que cette démarche intervenait dans l'intérêt du client B. _____ SA.

Par courrier du 28 octobre 2015, la défenderesse, par son conseil, a indiqué qu'elle estimait ne plus être liée contractuellement à la demanderesse parce que le contrat cadre n'avait pas été convenu pour une durée de cinq ans, mais pour une durée de deux ans uniquement et que la réorganisation de B. _____ SA constituait un juste motif et correspondait à un changement de circonstances au sens de l'art. 3.3 de

ce contrat, ce qui lui permettait de modifier (unilatéralement) le contrat. Elle a expliqué que les prestations de la demanderesse étaient d'emblée comprises par celle-ci comme une opération de sous-traitance en relation avec le contrat de prestations liant la défenderesse à B. _____ SA et que dès lors, les prestations de la demanderesse n'avaient d'utilité et de sens que dans la mesure où la défenderesse devait fournir celles-ci à son propre client. Ainsi, sous la plume de son conseil, la défenderesse a expliqué que pour des raisons indépendantes de sa volonté, le client final B. _____ SA s'était réorganisé si bien que le service courrier sur le site [...] avait disparu et que partant, la défenderesse ne saurait être tenue de rémunérer la demanderesse jusqu'à l'issue du contrat en juillet 2019 des prestations non seulement dépourvues d'utilité, mais dont l'exécution était désormais impossible. A titre de proposition visant à trouver une solution au litige qui divisait les parties, la défenderesse a alors proposé de reprendre un certain nombre d'employés de la demanderesse.

La demanderesse a accepté cette dernière proposition. Ainsi, depuis _____ le 1^{er} janvier 2016, les employés qui travaillaient sur le site [...] jusqu'alors pour le compte de la demanderesse travaillent désormais pour celui de la défenderesse.

Par courrier du 12 novembre 2015, la demanderesse a intégralement contesté l'argumentation développée par la défenderesse dans _____ son _____ courrier _____ du 28 octobre 2015. Elle s'est prévalué du fait que la résiliation de la défenderesse du 31 août 2015 était injustifiée, a pris acte du refus clair de la défenderesse de permettre la continuation de ses obligations contractuelles au-delà de cette date et a dès lors réclamé le paiement de 350'000 fr. à titre de réparation de son dommage.

Le 22 décembre 2015, la défenderesse a contesté devoir payer à la demanderesse la somme de 350'000 fr. arguant que le contrat cadre et le SLA n'avaient jamais été signés par ses soins si bien qu'elle n'était

pas liée contractuellement à la demanderesse, à tout le moins pas pour une durée de 5 ans.

Les discussions qui ont suivi n'ont abouti à aucune solution amiable.

8. Le 20 janvier 2016, la demanderesse a reçu de son conseil une note d'honoraires et de débours non détaillée s'élevant à 12'631 fr.15 pour la période du 8 octobre au 31 décembre 2015.

En cours de procédure, la demanderesse a produit le document intitulé « Tableau des coûts du personnel pour 2015 » et établi par ses soins sur la base des salaires versés à ses employés. Il se présente comme il suit :

Personalkosten bei Swiss Post Solutions AG für Mailroom bei ISS SA im Jahre 2015

Name	Vorname	Arbeitspensum %	Jahressalär	FAK	AHV/ALV	NBU	BU	KT (Krankentaggeld)	Pensionskasse (PK)	Total
Tâche	Joël	100.00	99'060.00	2'371.50	6'536.25	569.45	250.05	507.45	10'092.60	119'387.30
Espinosa	Victoria	100.00	61'805.00	1'169.20	3'223.10	280.90	123.35	250.20	4'017.00	70'868.75
Mamboury	Stéphanie	100.00	39'911.00	913.90	2'519.05	219.45	96.40	195.50	1'264.55	45'119.85
Fernandes Ferreira	Jorge	50.00	48'428.45	1'108.95	3'056.75	266.40	116.85	237.25	1'590.00	54'804.65
Total										290'180.55

Personalkosten bei Swiss Post Solutions AG für Mailroom bei ISS SA im Jahre 2016

Name	Vorname	Arbeitspensum %	Salär 2016	FAK	AHV/ALV	NBU	BU	KT (Krankentaggeld)	Pensionskasse (PK)	Total
Tâche	Joël	100.00	10'427.55	211.10	605.90	49.65	25.15	21.20	0.00	11'340.55
Espinosa	Victoria	100.00	5'803.00	127.10	364.80	29.90	15.15	0.00	0.00	6'339.95
Fernandes Ferreira	Jorge	50.00	8'202.90	146.10	419.40	34.35	17.40	29.30	0.00	8'849.45
Total										26'529.95

Il convient de relever que le salaire annuel de [...] était de 60'300 fr. en 2015 selon ses décomptes de salaire versés au dossier. Aucune pièce au dossier ne démontre le salaire de celui-ci ni celui de [...], par respectivement 8'202 fr. 90 et 5'803 fr. pour l'année 2016.

9. a) L. _____ SA a ouvert action par une requête de conciliation introduite le 27 juin 2017. Une autorisation de procéder lui a été délivrée.

b) Par demande du 25 octobre 2017, L. _____ SA a conclu, sous suite de frais et dépens à ce que U. _____ SA soit condamnée à lui payer les sommes de 236'898 fr. 52 avec intérêt à 5 % dès le 12

novembre 2015, de 26'529 fr. 95 avec intérêt à 5 % dès le 1^{er} avril 2016 et de 12'631 fr. 15 avec intérêt à 5 % dès le 20 janvier 2016.

Par réponse du 5 mars 2018, la défenderesse a conclu, avec suite de frais et dépens, au rejet des conclusions de la demande.

c) Le 4 juin 2019, H. _____ et X. _____ ont été interrogés en qualité de partie.

En droit :

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

En l'espèce, interjeté en temps utile par mémoire écrit et motivé, par une partie qui y a intérêt (art. 59 al. 2 let. a CPC), et portant sur un objet patrimonial dont la valeur litigieuse est supérieure à 10'000 fr., l'appel est recevable.

2. L'appel peut être formé pour violation du droit (art. 310 let. a CPC) et constatation inexacte des faits (art. 310 let. b CPC). L'autorité d'appel dispose d'un plein pouvoir d'examen de la cause en fait et en droit. En particulier, elle contrôle librement l'appréciation des preuves effectuée par le juge de première instance (art. 157 CPC en relation avec l'art. 310 let. b CPC) et vérifie si celui-ci pouvait admettre les faits qu'il a retenus. L'appelant est toutefois tenu de motiver son appel (art. 311 al. 1 CPC), c'est-à-dire de tenter de démontrer dans son mémoire le caractère erroné de la motivation attaquée. Pour satisfaire à cette exigence, il ne lui

suffit pas de renvoyer aux moyens soulevés en première instance, ni de se livrer à des critiques toutes générales de la décision attaquée. Sa motivation doit être suffisamment explicite pour que la cour d'appel puisse la comprendre aisément, ce qui suppose une désignation précise des passages de la décision que l'appelant attaque et des pièces du dossier sur lesquelles repose sa critique (ATF 138 III 374 consid. 4.3.1 et arrêts cités). La cour d'appel n'est dès lors pas tenue d'examiner, comme le ferait une autorité de première instance, toutes les questions juridiques qui se posent si elles ne sont pas remises en cause devant elle, ni de vérifier que tout l'état de fait retenu par le premier juge est exact et complet, si seuls certains points de fait sont contestés devant elle (CACI 2 juillet 2015/608 consid. 2 ; CACI 1^{er} février 2012/57 consid. 2a ; ATF 142 III 413 consid. 2.2.4).

3.

3.1

3.1.1 L'appelante soutient en substance que les parties n'auraient pas réussi à s'entendre par écrit, notamment sur la durée du contrat. Leur relation devrait être qualifiée, au vu des prestations convenues, de mandat, subsidiairement de contrat de transport. Le contrat aurait donc été résiliable en tout temps, nonobstant une durée contractuelle éventuellement convenue entre les parties. Le contrat n'ayant pas été résilié en temps inopportun, l'intimée ne pouvait faire valoir aucune prétention. Au surplus, si l'art. 404 CO n'était pas applicable, le contrat devrait être complété conformément à l'art. 2 al. 2 CO par la limitation de sa durée à celle du contrat conclu entre l'appelante et B. _____ SA, voire « par défaut » à deux ans. L'appelante propose également de compléter le contrat en ce sens que « chaque partie est liée par son point de vue contractuel », soit pour l'appelante par une durée de deux ans.

L'intimée fait pour sa part valoir que les parties auraient été liées par un contrat de sous-traitance d'une durée fixe de cinq ans, qu'il se serait agi d'un contrat *sui generis* d'entreprise de durée - excluant ainsi l'application du droit de révocation en tout temps de l'art. 404 CO - et

qu'en l'absence de juste motifs et faute d'impossibilité d'exécution, l'appelante devrait l'indemniser pour son dommage, en particulier le gain manqué.

3.1.2 Le mandat peut être révoqué ou répudié en tout temps (art. 404 al. 1 CO). Cette disposition est de droit impératif. Elle n'est toutefois applicable que si la relation contractuelle liant les parties est qualifiée de mandat (art. 394 al. 1 CO), voire de contrat de mandat mixte ou, s'il ne s'agit pas d'un mandat, si les règles régissant le contrat y renvoient – ce qui est notamment le cas de l'art. 440 al. 2 CO pour le contrat de transport – ou si les travaux litigieux ne sont pas soumis aux dispositions légales régissant d'autres contrats (art. 394 al. 2 CO).

3.1.3 En l'espèce, les parties s'opposent sur la qualification du contrat qui les lie, laquelle influe sur le mode de résiliation et, par voie de conséquence, sur la prétention de l'intimée. Il convient par conséquent de qualifier les rapports liant les parties, ce qui présuppose d'en déterminer préalablement la teneur.

3.2 En présence d'un litige sur l'interprétation d'un contrat, le juge doit tout d'abord s'efforcer de rechercher la réelle et commune intention des parties, sans s'arrêter aux expressions ou dénominations inexactes dont elles ont pu se servir, soit par erreur, soit pour déguiser la nature véritable de la convention (art. 18 al. 1 CO). Constituent des indices en ce sens non seulement la teneur des déclarations de volonté, mais aussi le contexte général, soit toutes les circonstances permettant de découvrir la volonté des parties, qu'il s'agisse des déclarations antérieures à la conclusion du contrat, des projets de contrat, de la correspondance échangée ou encore de l'attitude des parties après la conclusion du contrat (TF 4A_65/2012 du 21 mai 2012 consid. 10.2 et les auteurs cités). La recherche de la volonté réelle des parties est qualifiée d'interprétation subjective (ATF 131 III 606 consid. 4.1 ; ATF 125 III 305 consid. 2b).

Si la volonté réelle des parties ne peut pas être établie ou si les volontés intimes divergent, le juge doit interpréter les déclarations et

comportements des parties selon le principe de la confiance, en recherchant comment une déclaration ou une attitude pouvait de bonne foi être comprise en fonction de l'ensemble des circonstances (ATF 133 III 61 consid. 2.2.1). Cette interprétation dite objective, qui relève du droit, s'effectue non seulement d'après le texte et le contexte des déclarations, mais également sur le vu des circonstances qui les ont précédées et accompagnées (ATF 131 III 377 consid. 4.2.1 ; ATF 119 II 449 consid. 3a), à l'exclusion des circonstances postérieures (ATF 132 III 626 consid. 3.1). L'application du principe de la confiance est une question de droit que le Tribunal fédéral peut examiner d'office (art. 106 al. 1 LTF [loi du 17 juin 2005 sur le Tribunal fédéral ; RS 173.110]). Cependant, pour trancher cette question, il doit se fonder sur le contenu des manifestations de volonté et sur les circonstances, dont la constatation relève du fait (ATF 135 III 410 consid. 3.2).

En bref, le juge doit s'efforcer de rechercher la réelle et commune intention des parties sur tous les points sur lesquels une telle volonté peut être établie. Lorsque la volonté réelle des parties ne peut pas être établie ou que les volontés intimes divergent, le juge doit interpréter les déclarations et comportements des parties selon le principe de la confiance. Sur la base de l'ensemble de ces éléments, il détermine la nature juridique de la convention en se référant aux éléments constitutifs des types de contrats entrant en considération et aux critères de distinction posés par la jurisprudence et la doctrine (TF 4A_200/2015 du 3 septembre 2015 consid. 4.1).

3.3 Dans son mémoire de réponse déposé en première instance, l'appelante a allégué que « les parties ont convenu », le 24 juillet 2014, de réduire le nombre d'employés de l'intimée travaillant sur le site [...] afin de réduire les coûts (all. 91 et pièce 5, p. 9). La correspondance électronique produite sous pièce 5 a été échangée entre C._____ et H._____. Il faut en conclure, de l'aveu même de l'appelante, assistée dans ses écritures, que C._____ était légitimé à engager l'appelante et à convenir pour elle d'éléments du contrat. Cette légitimation est également étayée par l'allégué 25 de la demande, qui a été admis par l'appelante, ainsi que par

les allégués 94 et 98 de la réponse dans lesquels l'appelante indique expressément que C._____ agissait pour elle. Cela est encore corroboré, comme on le verra ci-dessous, par le fait que l'appelante a exécuté le contrat négocié par [...] pour elle, le ratifiant ainsi pour autant que de besoin, de même qu'elle a déclaré le résilier. Prétendre aujourd'hui comme le fait l'appelante, que C._____ ne pouvait la représenter valablement n'est ainsi pas crédible et accessoirement contraire à l'interdiction de l'abus de droit.

A l'allégué 79 de son mémoire de réponse déposé en première instance, l'appelante a indiqué : « Les négociations portaient sur deux documents qui, ensemble, définissaient les relations contractuelles : d'une part, un « Contrat cadre Mailroom Services [...] entre L._____ SA et U._____ SA pour le client B._____ SA » (le « Contrat cadre ») et d'autre part, une annexe au Contrat cadre intitulé « SLA Services Internes ; Service Level Agreement » (le « SLA ») (conjointement : le « Contrat »). Cet allégué se réfère aux pièces 6 et 7 produites à l'appui de la demande, soit le contrat cadre et le SLA. L'allégué 79 a été admis par l'intimée, de sorte que ces faits doivent être considérés comme établis, en particulier que le contrat cadre et le SLA négociés sont bien ceux produits sous pièces 6 et 7. Ces documents portent par ailleurs tous deux la date du 31 juillet 2014.

Or le 31 juillet 2014, par courriel – produit sous pièce 5, p. 5 – dont l'objet était « re : offre L._____ SA », le représentant de l'intimée a confirmé au représentant de l'appelante que le contrat avait été adapté et qu'il serait dès lors prévu pour une durée de cinq ans s'étendant jusqu'au 31 juillet 2019 (pièce 5 et all. 16 admis). Par courriel du 4 août 2014, C._____ y a répondu par « ok pour cette version qui contient tous les correctifs » (également all. 97 et 98 et pièce 5). Au vu de la pièce 5, mais également de ces derniers allégués provenant de l'appelante elle-même, force est de constater que les parties, par l'intermédiaire de leurs représentants choisis pour cette occasion, se sont mises d'accord, en date du 4 août 2014 à 11 h 05 sur les manifestations de volontés contenues dans le contrat cadre et le SLA.

On veut encore pour preuve de l'accord des parties sur ces documents contractuels que les prestations prévues dans ces documents ont été exécutées dès le jour même par les parties et ce, jour après jour, durant plus d'un an (cf. consid. 3.5.2 ci-dessous).

A cela s'ajoute que lorsque l'appelante a souhaité mettre fin aux relations qu'elle avait avec l'intimée, c'est ce contrat cadre et ce SLA qu'elle a déclaré résilier (all. 47 admis). Cela confirme le fait qu'elle estimait les avoir conclus préalablement avec l'intimée et être liée par eux, sauf à être dénué de sens. Pour autant que de besoin, on souligne que lors de cette résiliation, l'appelante s'est expressément référée à « notre » contrat cadre et à son article 12 (pièce 9 et all. 120). Or le texte de cet article 12 correspond mot pour mot à celui figurant dans le contrat cadre produit en procédure sous pièce 7. C'est encore la preuve, d'une part, que les textes en question sont le contrat cadre et le SLA produits sous pièces 6 et 7, et d'autre part, que les parties s'étaient bien mises d'accord, réciproquement et d'une manière concordante, sur ceux-ci (art. 1 al. 1 CO).

L'interprétation subjective des manifestations de volonté des parties a abouti dans le sens ci-dessus. Au surplus, une interprétation selon le principe de la confiance n'aboutirait pas à un autre résultat au vu des circonstances, de même que des échanges de courriels jusqu'au 4 août 2014.

3.4 L'appelante reproche aux premiers juges d'avoir violé l'art. 2 al. 2 CO en fixant à cinq ans la durée du contrat entre les parties.

3.4.1 Aux termes de l'art. 2 al. 1 CO, si les parties se sont mises d'accord sur tous les points essentiels, le contrat est réputé conclu, alors même que des points secondaires ont été réservés. Selon l'alinéa 2 de cette disposition, à défaut d'accord sur les points secondaires, le juge les règle en tenant compte de la nature de l'affaire.

Le juge requis d'appliquer l'art. 2 al. 2 CO doit statuer selon les règles du droit et de l'équité (art. 4 CC). Il recherchera par conséquent une solution adaptée au cas d'espèce, compte tenu de l'ensemble des circonstances, notamment l'économie et le but du contrat, ainsi que les usages en vigueur en affaires (ATF 84 II 628 consid. 1).

3.4.2 En l'espèce, il résulte de ce qui précède que malgré la volte-face de l'appelante le 19 septembre 2014, les parties étaient bien parvenues à un accord le 4 août 2014 et ce notamment sur la durée du contrat. Comme le stipule le contrat cadre et le SLA, expressément acceptés par le représentant de l'appelante le 4 août 2014, le SLA était conclu pour une durée déterminée de cinq ans pour se terminer le 31 juillet 2019. C'est également à cette date que le texte du contrat cadre prévoyait la fin des relations contractuelles.

3.4.3 L'appelante invoque certes que C. _____ aurait souhaité que les relations contractuelles se terminent sans nécessité de résiliation lorsque le contrat de l'appelante avec B. _____ SA se terminerait.

Une telle clause ne ressort cependant pas du contenu de la correspondance électronique produite et alléguée. Selon ces documents, si C. _____ a bien fait référence au contrat conclu entre l'appelante et B. _____ SA, il n'a toutefois pas demandé que le contrat cadre se termine *ipso facto* en même temps que le contrat liant l'appelante à B. _____ SA. Il a au contraire demandé à ce que le contrat ait une durée de cinq ans (notamment all. 14 admis), soit jusqu'à la fin juillet 2019, comme cela résulte notamment de son courriel du 30 juillet 2014 (pièce 5, p. 6). L'intimée a expressément accepté cette date, indiquant à l'appelante que le contrat avait été adapté afin de prévoir une durée de 5 ans s'étendant jusqu'au 31 juillet 2019, sans autre précision (all. 16 admis et pièce 5 p. 6). Comme déjà exposé, l'appelante a, le 4 août 2014 encore, confirmé son accord avec les textes envoyés, soit le contrat cadre et le SLA, et donc avec la durée contractuelle et le terme fixe qu'ils prévoyaient (pièce 5, p. 5).

Que la date du 31 juillet 2019 ait pu correspondre à la date à laquelle le contrat liant l'appelante avec B. _____ SA devait se terminer est une chose. Que la fin prématurée de ce dernier contrat - auquel l'intimée n'était pas partie et dont elle ne savait rien - implique la fin du contrat liant les parties en est une autre, sur laquelle les parties ne se sont jamais mises d'accord. Le texte des courriels fixant chaque fois le 31 juillet 2019 comme date de fin du contrat et le libellé parfaitement clair des deux documents que sont le contrat cadre et le SLA, que l'appelante, par C. _____, a acceptés expressément, ne font pas mention d'une telle articulation. On ne saurait à cet égard y voir, comme le plaide l'appelante, un « hasard de la rédaction » (mémoire d'appel, p. 12), l'intimée n'ayant aucun intérêt - et tous les risques - à lier le sort de son contrat à la validité d'un autre qui lui était étranger et sur lequel elle n'avait aucune prise. En conséquence, la Cour de céans retient que si l'appelante a éventuellement voulu tabler sur une coordination entre la fin du contrat qui la liait avec B. _____ SA et la fin du contrat la liant avec l'intimée, elle n'a en revanche pas conditionné l'une à l'autre et a au contraire demandé à l'intimée, qui l'a accepté, de prévoir une durée fixe et un terme fixe de contrat. Il convient donc de constater, comme les premiers juges, sur ce point précis, que la volonté réelle des parties était de se lier par un contrat de durée déterminée de cinq ans échéant le 31 juillet 2019.

La volonté des parties de se lier par un tel contrat résulte également des circonstances survenues par la suite. En particulier, en préambule de sa lettre de résiliation du 31 juillet 2015, l'appelante a évoqué non pas la résiliation du contrat la liant à B. _____ SA, mais la « réorganisation » prétendue des activités courrier en Suisse romande de B. _____ SA. L'appelante s'y est ensuite référée expressément à l'art. 12 du contrat cadre et à la notion de « justes motifs » prévue à son alinéa 2. Or si, dans l'esprit des parties, la durée du contrat conclu entre elles avait réellement été conditionnée à celle du contrat conclu par l'appelante avec B. _____ SA, la fin prétendue de ce dernier contrat aurait dû mettre fin *ipso jure* à celui liant les parties. Dans sa lettre de résiliation du 31 juillet 2015, l'appelante elle-même ne l'a pas soutenu, recourant à la notion de justes motifs pour tenter de se libérer de manière anticipée du contrat

prenant fin, selon l'art. 12 al. 1 du contrat cadre qu'elle a cité *in extenso*, le 31 juillet 2019.

Dans ces conditions, le fait que l'appelante ait « demandé » à l'intimée, le 19 septembre 2014, après plus d'un mois d'exécution sans réserve du contrat, de réduire la durée du contrat cadre de cinq ans à deux ans (all. 25 admis par l'appelante) démontre encore que, dans son esprit, il y avait bien eu un accord entre les parties sur une durée contractuelle initiale de cinq ans. La réaction de l'intimée à cette proposition ne laisse d'ailleurs planer aucun doute. Dans son courrier du 25 septembre 2014, l'intimée a en effet rappelé les différentes étapes ayant conduit à l'accord sur la durée du contrat, confirmée par l'appelante le 4 août précédent et que le contrat « avait donc été valablement conclu pour une durée de cinq ans » (all. 26 admis et pièce 5 p. 1). L'intimée n'est pas revenue sur cette version. Ainsi, la Cour de céans retient qu'après le 19 septembre 2014, les parties n'ont pas trouvé d'accord sur la demande de l'appelante de ramener la durée du contrat à deux ans comme l'a confirmé [...] lors de son audition (ad all. 107). Il n'en demeure pas moins qu'elles en avaient trouvé un, confirmé le 4 août 2014 encore, sur une durée initiale de cinq ans (cf. notamment dans ce sens les déclarations de H. _____ ad all. 27), qui n'a été ni modifiée ni révoquée, faute d'accord ultérieur sur ce point.

A l'inverse, on ne saurait suivre les déclarations du représentant de l'appelante X. _____, interrogé en qualité de partie, qui a affirmé que les parties n'auraient jamais réussi à se mettre d'accord sur la durée du contrat. Elles sont, d'une part, infirmées par la déclaration de résiliation elle-même dans laquelle l'appelante rappelle la durée contractuelle de cinq ans. D'autre part et accessoirement, X. _____ semble faire preuve de mauvaise foi dès lors qu'il figurait en copie du courriel du 28 juillet 2014 dans lequel C. _____ a indiqué à l'intimée que l'appelante acceptait un contrat de cinq ans (première acceptation) et qu'il n'a pas réagi à la réception en copie du courriel du 29 juillet 2014 de l'intimée à C. _____ lui indiquant qu'elle modifierait les contrats en conséquence. X. _____ ne s'est pas non plus manifesté lorsqu'il a eu

copie de l'accord de C._____ du même jour (confirmation de l'acceptation), ni lorsqu'il a reçu copie du courriel du lendemain de C._____ à l'intimée indiquant que le contrat cadre se terminait « à fin 2019 » et que le point 12 du contrat cadre devait être adapté en conséquence. Le 31 juillet 2014, X._____ n'a pas plus réagi lorsque le représentant de l'intimée a confirmé son accord avec une durée de cinq ans finissant le 31 juillet 2019. A titre superfétatoire, on relève que d'autres personnes ayant un pouvoir de signature pour l'appelante figuraient en copie de ces courriels.

Pour tous ces motifs, la Cour de céans considère que le 4 août 2014, au plus tard, les parties se sont bien engagées pour une durée de cinq ans devant se terminer le 31 juillet 2019. Dès lors que les parties se sont accordées sur ce point, il n'y a pas lieu de compléter le contrat. Le grief de violation de l'art. 2 al. 2 CO tombe à faux.

3.5 L'appelante invoque toutefois qu'aucun accord ne serait venu à chef dès lors que le contrat cadre et le SLA n'auraient pas été signés.

3.5.1 La conclusion d'un contrat n'est subordonnée à l'observation d'une forme particulière que si une disposition spéciale de la loi le prévoit (art. 11 al. 1 CO) ou si les parties en sont convenues (art. 16 al. 1 CO). A teneur de cette dernière disposition, les parties qui ont convenu de donner une forme spéciale à un contrat pour lequel la loi n'en exige point, sont réputées n'avoir entendu se lier que dès l'accomplissement de cette forme. L'art. 16 CO présume donc que la forme réservée est une condition de la validité du contrat. Cette présomption peut être détruite par la preuve que la forme volontaire ne vise qu'à faciliter l'administration des preuves (ATF 128 III 212 consid. 2b/aa) ou que les parties y ont renoncé subséquentement (TF 4A_663/2012 du 6 mars 2013 consid. 5.2.1).

La partie qui se prévaut de l'inefficacité d'un contrat au motif qu'il ne respecte pas la forme réservée doit établir la conclusion d'une forme volontaire, alors que, si la conclusion d'une forme réservée est établie, le fardeau de la preuve de la modification ou de la suppression

d'une telle forme incombe à la partie qui se prévaut de la validité de l'acte passé oralement ou par actes concluants (TF 4A_663/2012 précité consid. 5.2.1 et la réf. citées). La question de savoir si une forme a été réservée se résout également selon les règles générales en matière de conclusion des contrats (TF 4A_663/2012 précité consid. 5.2.1 et la réf. citées ; Xoudis, Commentaire romand, Code des obligations I, 2^e éd. 2012 [cité ci-après : CO CR I], n. 7 ad art. 16 CO)

Lorsque la forme volontaire est seulement probatoire, le contrat est valablement conclu même si la forme en question n'a pas été respectée (TF 4A_663/2012 précité consid. 5.2.2 et la réf. citée). Il faut de plus considérer que les parties ont renoncé à la forme écrite lorsque les prestations contractuelles sont fournies et acceptées sans réserve, malgré l'inobservation de la forme écrite (4A_431/2019 du 27 février 2020 consid. 5.3 et réf. citées ; TF 4A_416/2012 du 21 novembre 2012 consid. 3.3-3.4 ; ATF 105 II 75 consid. 1 ; Tercier/Bieri/Carron, Les contrats spéciaux, 5^e éd. 2016, n. 1692).

3.5.2 En l'espèce, l'appelante ne prétend à juste titre pas que le contrat l'ayant liée à l'intimée aurait été soumis, de par la loi, à la forme écrite. Certes, les parties souhaitaient que des documents, le contrat cadre et le SLA, soient signés, mention encore exprimée après l'accord trouvé le 4 août 2014, par les représentants des parties, chacune d'elle exprimant le vœu que « le protocole de signature » soit « lancé ». Ces documents n'ont finalement pas été signés par elles à la fin juillet, ni au début août 2014, alors que les échanges de courriels entre les représentants des parties démontrent qu'elles s'étaient mises d'accord sur leur contenu.

Malgré l'absence de signature des documents précité, les parties ont commencé à exécuter sans réserve le contenu stipulé par ces documents dès le 4 août 2014. L'intimée a ainsi dépêché ses employés sur le site dès cette date, sans que l'appelante n'y trouve rien à redire, et ceux-ci ont commencé à fournir les prestations convenues dès cette date, jour après jour, durant à tout le moins un an. L'appelante s'est quant à elle

acquittée des montants dû pour l'activité sur le site, conformément au contrat cadre. Il s'agit-là d'un fort indice que les parties n'ont eu l'intention de réserver la forme écrite qu'à titre probatoire.

A cela s'ajoute que le contrat cadre (art. 12) et le SLA (art. 11) prévoyaient qu'ils prenaient effet non pas à leur signature mais le 1^{er} août 2014. Or la version finale n'a été envoyée par l'intimée à l'appelante que le 31 juillet 2014 et l'appelante l'a acceptée sans mentionner ce point le 4 août 2014 seulement. Cet enchaînement plaide encore dans le sens d'une forme écrite uniquement probatoire. Un tel but sera par ailleurs rappelé par l'intimée dans son courriel du 19 septembre 2014, justifiant le besoin d'un contrat signé notamment pour la facturation. En réponse à celui-ci, le même jour, l'appelante n'a pas indiqué que le contrat ne serait pas valable ou ne serait pas venu à chef (cf. courriel du 19 septembre 2014, pièce 5 p. 4). De plus, lorsque l'intimée a exprimé le 25 septembre 2014 que le contrat « avait été valablement conclu pour une durée déterminée » (all. 26 admis et pièce 5 p. 1), l'appelante ne s'est pas opposée à cette version en soutenant que le contrat cadre et le SLA ne seraient pas valables faute de signature (cf. déterminations ad all. 27, audition de H. _____ sur ce même allégué).

Au contraire, le 31 août 2015 encore, l'appelante a bien confirmé la validité du contrat cadre et du SLA malgré le non-aboutissement du protocole de signature, en résiliant expressément « le contrat-cadre et le SLA » (all. 47 admis). Or si les parties avaient réellement voulu faire de l'exigence de forme une condition de validité de ces documents, il est clair que, sachant ne pas les avoir signés, l'appelante n'aurait pas eu à manifester son intention de résilier les contrats correspondants. A l'appui de sa résiliation du 31 août 2015, l'appelante s'est de plus référée à l'art. 12 du contrat cadre qu'elle a cité dans son intégralité (all. 48 admis), confirmant qu'elle s'estimait liée, malgré l'absence de signature du contrat cadre, par celui-ci et son annexe, le SLA. Si elle ne s'était pas considérée liée, l'invocation de ces textes à l'appui de la résiliation n'aurait eu aucun sens. Enfin, même assistée d'un conseil, le 28 octobre 2015, l'appelante insistait toujours sur son droit de

résilier par de justes motifs le contrat cadre et le SLA, preuve encore qu'elle était liée par ces documents, malgré l'absence de signature.

Les déclarations du représentant de l'intimée, H._____, entendu en qualité de partie au cours de la procédure ne permettent pas une autre interprétation. En effet, l'intéressé, dont il n'a pas été démontré qu'il ait une quelconque formation juridique, a certes considéré comme exact l'allégué 99 voulant que, selon la compréhension partagée par les parties, ce protocole de signature impliquait que le contrat soit signé par les représentants autorisés de l'une des parties, puis par les représentants autorisés de l'autre. Cet allégué est toutefois une tautologie dans la mesure où un protocole de signature implique nécessairement la signature des parties impliquées dans celui-ci. Le terme « autorisé », outre qu'il relève de l'appréciation et non du fait, n'a en outre pas de sens précis ici, qui plus est pour un laïc. Confirmer un tel allégué n'apporte ainsi rien, en particulier sur la portée à donner à l'obtention de dites signatures, probatoire ou constitutive. Cela ne contredit en outre pas le fait, maintes fois répété dans la procédure, que H._____, d'une part, et C._____, d'autre part, étaient, pour ce dossier, les représentants des parties et partant autorisés à les représenter. Cela ne change rien non plus au fait que l'appelante a accepté l'exécution et exécuté un contrat dont elle savait qu'il n'avait pas passé le fameux protocole de signature, sans invoquer la nullité du contrat pour vice de forme, montrant ainsi encore la valeur qu'elle donnait audit protocole.

Au vu de ces éléments, la Cour de céans constate que la volonté réelle des parties était de donner une valeur probatoire seulement à la signature par les parties du contrat cadre et du SLA. Ces documents liaient par conséquent bien les parties, bien que celles-ci ne les aient pas signés.

3.5.3 Dût-on par impossible retenir qu'une forme écrite aurait été convenue dans un premier temps sans être limitée à une simple valeur probatoire que l'on devrait considérer que l'intimée, en fournissant les prestations convenues par le contrat-cadre et le SLA, et l'appelante, en

acceptant dite exécution et en payant l'intimée conformément à ces documents, alors que ces textes n'avaient pas été signés, ont clairement renoncé à cette exigence formelle par actes concluants. A nouveau, le fait que l'appelante se réfère clairement au contrat cadre lors de la résiliation des rapports des parties en indiquant résilier ce contrat cadre et le SLA démontre clairement, pour autant que de besoin, qu'elle avait à tout le moins renoncé à soumettre la validité de cet accord et de son annexe à la forme écrite.

3.5.4 Au surplus, l'appelante ne saurait, sans faire preuve d'abus de droit (art. 2 CC), accepter l'exécution d'un accord par son cocontractant durant des mois, jour après jour, l'exécuter elle-même, déclarer le résilier en invoquant les termes dudit accord puis prétendre, confrontée à des demandes financières fondées sur ce document de la part de son cocontractant, qu'il serait en réalité nul pour vice de forme.

3.5.5 Il résulte de ce qui précède que la teneur de l'accord des parties peut et doit être déterminée à la lumière des dispositions du contrat cadre et du SLA sur lesquelles les parties se sont valablement accordées.

3.6 S'agissant maintenant de qualifier les rapports des parties, il convient en premier lieu d'examiner s'il s'agit d'un contrat de transport au sens des art. 440 ss CO comme le soutient brièvement l'appelante.

3.6.1 L'art. 440 al. 1 CO concernant le contrat de transport dispose que le voiturier est celui qui se charge d'effectuer le transport des choses moyennant salaire.

L'art. 441 al. 2 CO prévoit que l'expéditeur doit indiquer exactement au voiturier l'adresse du destinataire et le lieu de la livraison, le nombre, le mode d'emballage, le poids et le contenu des colis, le délai de livraison et la voie à suivre pour le transport, ainsi que la valeur des objets de prix. L'art. 442 al. 1 CO dispose quant à lui que l'expéditeur veille à ce que la marchandise soit convenablement emballée. L'art. 443

CO prévoit encore que l'expéditeur a en principe le droit de retirer la marchandise tant qu'elle est entre les mains du voiturier, en indemnisant celui-ci de ses débours et du préjudice causé par le retrait.

Aux termes de l'art. 440 al. 2 CO, les règles du mandat sont applicables au contrat de transport, sauf les dérogations résultant du titre régissant le contrat de transport.

3.6.2 Dans le cas d'espèce, l'intimée devait, selon l'accord des parties, prendre en charge, dans les locaux de B. _____ SA, le courrier livré par la Poste suisse et d'autres entreprises courrier et le distribuer sur le site. Elle devait également collecter le courrier sortant pour le remettre à la Poste. Cela dit, l'appelante n'a pas allégué, encore moins établi que les prestations convenues impliqueraient pour l'intimée de transporter le courrier entrant ou sortant notamment hors du site, entre le bâtiment et l'office postal.

Dans ces conditions, les relations contractuelles nouées entre les parties ne sauraient être qualifiées de contrat de transport.

Au surplus, il n'est pas ici question du transport d'un colis déterminé, dont le poids et le contenu seraient connus de l'appelante et indiqués par cette dernière, exactement, à l'intimée. L'appelante ignorait en effet le nombre de courriers concernés, leur émetteur, leur poids, ainsi que leur emballage - ce qui n'était par ailleurs pas de son ressort (contra art. 442 al. 1 CO). L'appelante n'a pas non plus déterminé la voie à suivre pour un transport au sein des bâtiments B. _____ SA et ignorait également la valeur des plis. En réalité, l'appelante ignorait le nombre et la nature des courriers et colis que l'intimée devrait réceptionner. La tâche principale de l'intimée n'apparaît dès lors pas ici être le transport d'un objet, comme le visent les art. 440 ss CO, mais la prise en charge et le traitement du courrier arrivant et sortant. Pour ce motif encore, la qualification proposée par l'appelante à titre subsidiaire tombe à faux.

3.7 Le contrat des parties n'étant pas un contrat de transport, il convient de déterminer s'il doit être qualifié de mandat, comme le plaide l'appelante, ou de contrat d'entreprise innommé comme l'a retenu l'autorité précédente.

3.7.1

3.7.1.1 Selon l'art. 363 CO, le contrat d'entreprise est celui par lequel l'entrepreneur s'oblige à exécuter un ouvrage moyennant un prix que le maître s'engage à lui payer. Du point de vue de l'entrepreneur, l'élément déterminant du contrat est l'exécution, respectivement la livraison de l'ouvrage à laquelle la loi attache des conséquences juridiques très importantes (Guhl, Koller, Schnyder, Druey, Das schweizerische Obligationenrecht, 9^e édition, Zurich 2000, p. 525). L'ouvrage se définit comme le résultat d'une activité, la nature de celle-ci n'intervenant pas dans la définition : elle peut être intellectuelle ou physique, humaine ou mécanique, durable ou non, difficile ou non (ATF 130 III 458 consid. 4).

L'entrepreneur est redevable d'une prestation de travail qui doit produire un certain résultat, qu'il doit livrer au maître en exécution du contrat. Le contrat d'entreprise n'est ainsi pas un contrat de durée (Oetker, Das Dauerschuldverhältnis und seine Beendigung, Tübingen 1994, p. 156 ss ; Cherpillod, La fin des contrats de durée, Lausanne 1988, p. 12). Si la relation juridique à qualifier comporte des éléments qui ne correspondent pas à la définition légale du contrat d'entreprise, au sens de l'art. 363 ss CO, ou si l'un des éléments essentiels de ce dernier fait défaut, il ne s'agit pas d'un contrat d'entreprise mais d'un contrat innommé (Bühler, Commentaire zurichois, éd. 1998, n. 82 ad art. 363 CO et réf. citées). Il s'agit alors d'un contrat *sui generis*, notamment lorsque le devoir d'exécuter l'ouvrage ne dépend pas du temps nécessaire à le produire mais lorsque le contrat s'éteint à l'expiration de la période convenue ou pour cause de résiliation ordinaire, et que pendant celle-là l'entrepreneur est tenu d'exécuter, de façon permanente ou répétée, la prestation de travail avec un résultat déterminé (contrat de durée) – par exemple, la production et la livraison récurrentes d'une presse spécifique ou d'un autre produit (Gauch, der Werkvertrag, 6^e éd. 2019, n. 322). Le

complètement éventuel du contrat innommé obéit aux mêmes principes que celui des contrats énoncés dans la partie spéciale du code des obligations et postule une application analogique des dispositions adéquates des contrats nommés (Gauch, op. cit., n. 324). La sécurité du droit interdit toutefois de s'affranchir complètement de la typicité des contrats nommés prévus par la loi dans l'interprétation des contrats *sui generis* (Bühler, op. cit., n. 83 ad art. 363 CO et les références ; sur le tout TF 4C.387/2001 du 10 septembre 2002 consid. 3.1 et 3.4).

Le Tribunal fédéral a confirmé la qualification cantonale de contrat d'entreprise de durée, soit de contrat innommé, d'un contrat de nettoyage et d'entretien de locaux, contre rémunération mensuelle, conclu pour une durée indéterminée. Elle a également confirmé l'application par analogie à un tel contrat des dispositions légales du droit du contrat d'entreprise sur la garantie des défauts de l'ouvrage (TF 4C.231/2004 du 8 octobre 2004 let. B et consid. 2).

3.7.1.2 L'art. 394 al. 1 CO prévoit que le mandat est un contrat par lequel le mandataire s'oblige, dans les termes de la convention, à gérer l'affaire dont il s'est chargé ou à rendre les services qu'il a promis.

Selon l'alinéa 2 de cette disposition, les règles du mandat s'appliquent aux travaux qui ne sont pas soumis aux dispositions légales régissant d'autres contrats. La portée de cet article est incertaine (Werro, CR CO I, n. 20 ad art. 394 CO). Ce n'est pas la profession du débiteur de service qui détermine la qualification du contrat passé avec lui ; en l'absence de convention des parties, c'est le point de savoir si le résultat attendu est l'objet du contrat ou si, compte tenu de l'aléa qui l'entoure, seuls les efforts en vue de l'obtenir le sont (Werro, op cit., n. 25 ad art. 394 CO).

3.7.1.3 La différence essentielle entre les deux types de contrat - entreprise ou mandat - tient au fait que l'entrepreneur, en plus d'une activité, garanti un résultat dénué de caractère aléatoire. Ainsi lorsque le résultat - que l'ouvrage soit matériel ou immatériel - peut être contrôlé selon des critères objectifs et qualifié de juste ou de faux, on se trouve en

présence d'un contrat d'entreprise. A l'inverse, il y aura contrat de mandat lorsque l'exactitude du résultat ne peut pas être vérifiée de manière objective (TF 4A_51/2007 du 11 septembre 2007 consid. 4.3). C'est ainsi la substance du contrat et, en particulier, le type de prestations qu'une partie s'est engagée à fournir en contrepartie d'un prix, qui sera déterminante et qui prévaudra sur les aspects formels (Jaccard/Robert, Les contrats informatiques in : La pratique contractuelle : actualité et perspectives, 2009, p. 106).

La qualification juridique d'un contrat est une question de droit (ATF 131 III 217 consid. 3). Le juge détermine ainsi librement la nature de la convention d'après l'aménagement objectif de la relation contractuelle (objektive Vertragsgestaltung), sans être lié par la qualification même concordante donnée par les parties (ATF 84 II 493 consid. 2 ; TF 4A_194/2011 du 5 juillet 2011 consid. 5.3, résumé in JdT 2012 II 198). La dénomination d'un contrat n'est ainsi pas déterminante pour évaluer sa nature juridique (art. 18 al. 1 CO ; ATF 129 III 664 consid. 3.1 ; TF 4A_484/2018 du 10 décembre 2019 consid.4).

3.7.1.4 Un contrat-cadre définit généralement les conditions générales de la relation contractuelle entre les parties, le cas échéant peuvent y être joints des contrats de niveau de service (« Service Level Agreements » ou « SLA ») qui définissent la qualité des services attendue pour chacun de ces services (De Werra, Les contrats de niveau de service, in : Internet 2005 : travaux des journées d'étude, Lausanne : CEDIDAC, 2005, p. 114).

Les contrats de niveau de service ont pour but de mettre à disposition des clients, pendant toute la durée du contrat, des instruments fiables de mesure et de vérification de la qualité des prestations effectués par un fournisseur de service IT. Les SLA ont par essence pour objectif de garantir un certain résultat (Jaccard/Robert, Les contrats informatiques, in : La pratique contractuelle : actualité et perspectives, 2009, p. 109). Bien que les SLA ne soient pas des contrats d'entreprise (Tercier/Bieri/Carron, op. cit., 2016, Zürich, n. 3560), l'objectif de résultat rapproche naturellement les SLA du contrat d'entreprise. En effet, comme

précédemment mentionné, un ouvrage faisant l'objet d'un contrat d'entreprise peut être le résultat d'un travail matériel ou intellectuel, la notion d'exécution d'ouvrage - au sens de l'art. 363 CO - comprenant aussi des travaux de montage, de réparation, de nettoyage ou de vérification (ATF 130 III 458 consid. 4). Le Tribunal fédéral a ainsi jugé que l'objet du contrat consistant dans « le bon fonctionnement des extincteurs en cas d'incendie » constituait « une activité dont le résultat, objectivement mesurable peut être garanti ». Dans cette affaire, le Tribunal fédéral a confirmé la qualification du contrat d'entreprise, en relevant toutefois que cette qualification était envisageable en raison de « l'absence de tout élément de durée du contrat pouvant impliquer d'éventuels conseils » (ATF 130 III 458 consid. 4). Or l'élément de durée inhérent aux SLA exclut de les qualifier de contrat d'entreprise (De Werra, op. cit., p. 132). Il faut donc voir dans le SLA un contrat innommé, comme le sont les « contrats d'entreprise de durée » ; le SLA constitue ainsi un contrat *sui generis* (De Werra, op. cit., p. 133). Le renvoi à certaines dispositions légales pourra ou devra intervenir dans le cadre de l'application ou de l'interprétation d'un SLA. Dans ce cadre, la doctrine favorise grandement un rattachement des SLA aux règles du contrat d'entreprise (Jaccard/Robert, op cit., p. 109 ; De Werra, op cit. p. 133).

Dans un arrêt relatif à des prestations de services de communication dans le domaine bancaire, le Tribunal fédéral a jugé que la relation contractuelle entre les parties devait être qualifiée de contrat d'entreprise de durée (« Dauerwerkvertrag »). Les obligations du prestataire ne s'éteignaient en effet pas par la fourniture du ou des travaux mais par le passage du temps ; jusqu'à ce moment, l'activité du prestataire devait continuer à produire les résultats mentionnés dans le contrat. Il s'agissait donc d'un contrat de durée qui, tout en présentant les caractéristiques du contrat d'entreprise en ce qui concernait la nature de la prestation type, était un contrat *sui generis*, innommé (TF 4A_146/2016 du 18 juillet 2016 consid. 4.3).

3.7.2 L'appelante soutient que l'usage du terme « mandat » par les parties constituerait un indice fort sur la nature du contrat. La

dénomination du contrat choisie par les parties n'est cependant pas un critère absolu et ne lie pas le juge, de sorte qu'il convient de se pencher sur les prestations concrètes convenues par les parties, à l'exclusion de la dénomination utilisée.

En l'espèce, comme on l'a vu ci-dessus (cf. notamment consid. 3.6.2), l'intimée devait en substance prendre en charge et traiter - collecte et distribution - le courrier entrant et sortant dans les locaux de B. _____ SA, ainsi que le courrier interne. La Cour de céans fait au demeurant sienne la description de l'activité de l'intimée (cf. jugement p. 25) non contestée par l'appelante, dont il résulte que l'intimée - dont les tâches étaient clairement décrites et qui suivait un protocole établi - s'obligeait à obtenir un résultat en traitant le courrier, ce qui était aisément déterminable et vérifiable, la caractéristique immatérielle de la prestation permettant de retenir la réalisation d'un ouvrage. En effet, l'activité convenue était propre à produire un résultat, soit la distribution du courrier entrant dans les locaux selon un horaire et un mode de faire établi dans le SLA, la collecte du courrier sortant et son traitement, celui-ci consistant notamment à affranchir des lettres, apposer le code-barres sur les colis et le remettre à la Poste. S'agissant du courrier internet, la demanderesse devait le collecter, le traiter et le distribuer également selon un protocole établi. L'appelante a en particulier imposé des « procédures de qualité » à l'intimée dans l'exécution de ses prestations (cf. art. 3.1 SLA) et a prévu une garantie pour ces prestations, une performance minimale de 95 % devant être atteinte par l'intimée dans l'exécution de ses prestations (cf. art. 4 SLA). Tant la procédure de qualité que la garantie étaient propres à exclure un aléa. En outre, par le biais de l'art. 8 du contrat cadre, afin de garantir les exigences de qualité émises par l'appelante, l'intimée s'est notamment engagée « à s'acquitter des prestations contractuelles dans la qualité et la quantité convenues, dans les délais fixés et aux lieux prévus », un délai étant prévu pour remédier à d'éventuels défauts.

La relation contractuelle était en outre appelée à durer, de sorte que les obligations de l'intimée ne s'éteignaient pas par l'exécution

de celles-ci, mais par le déroulement du temps. Les parties se sont en effet entendues sur une durée contractuelle de cinq ans, jusqu'à l'échéance de laquelle l'intimée s'est engagée à assumer les prestations convenues. Il s'agit donc d'un contrat de durée. Contrairement à ce que soutient l'appelante, on ne saurait y déceler des aspects relevant du contrat de mandat, ce qui exclut la qualification de contrat mixte. Au contraire, les prestations convenues entre les parties permettent de retenir la réalisation d'un ouvrage, en particulier vu les exigences de qualité posées à l'intimée dans l'exécutions de ses prestations – cf. art. 3, 4 et 8 SLA –, et se rapprochent donc du contrat d'entreprise. Pour ces motifs, c'est à juste titre que les premiers juges l'ont qualifié de contrat de durée possédant les caractéristiques du contrat d'entreprise et constituant un contrat innommé.

3.8 Il convient désormais d'examiner les circonstances de la fin du contrat et ses conséquences.

3.8.1 Dans le cadre du contrat d'entreprise, le contrat d'entreprise ne peut pas être résilié en tout temps ; le maître peut cependant toujours se départir du contrat, en payant le travail fait et en indemnisant complètement l'entrepreneur (art. 377 CO).

Vu la liberté contractuelle voulue par le législateur (art. 19 al. 1 CO), la fin du contrat est régie par les dispositions convenues en la matière par les parties, sous réserve de dispositions impératives. A défaut de dispositions choisies par les parties sur ce point, la possibilité pour l'une ou l'autre de mettre fin au contrat est déterminée par les dispositions légales applicables, directement ou par analogie, ou par la jurisprudence en la matière (ATF 107 II 144 consid. 3 ; cf. Gauch, op, cit., n. 324).

3.8.2 En l'occurrence, les parties ont expressément convenu que le contrat cadre et le SLA étaient prévus pour une durée fixe de cinq ans, échéant le 31 juillet 2019. Le contrat pouvait toutefois être résilié par chaque partie, en tout temps, avec effet immédiat pour justes motifs, notamment en cas de violation fautive, grave ou répétée du contrat ou en

cas d'incapacité de paiement de l'autre partie (cf. art. 12 du contrat cadre et art. 11 SLA).

3.8.3 La qualification juridique des rapports des parties – contrat innommé avec des caractéristiques du contrat d'entreprise – implique que l'appelante ne peut se prévaloir de la possibilité de résilier en tout temps le contrat comme le prévoit l'art. 404 CO, disposition impérative lorsqu'elle est applicable (ATF 115 II 464, JdT 1990 I 312). Cette disposition ne l'est en effet pas dans le cas d'espèce, faute de se trouver en présence d'un mandat (art. 394 al. 1 CO), d'un contrat de mandat mixte – pouvant donner lieu, lorsque le rapport est personnel, à l'application de l'art. 404 al. 2 CO, malgré les termes de la convention (cf. ATF 115 II 464 consid. b précité) – d'un contrat dont les dispositions applicables y renverraient ou encore d'un contrat non soumis aux dispositions légales régissant d'autres contrats (art. 394 al. 2 CO).

Lorsque le contrat innommé ne présente pas de particularité en ce qui concerne la question juridique à résoudre, le juge chargé de compléter le contrat peut appliquer par analogie les dispositions adéquates du contrat nommé correspondant (Gauch, op. cit., n. 325). Une application directe de l'art. 377 CO au contrat d'entreprise de durée, dont on rappelle qu'il s'agit d'un contrat innommé, est exclue. Il conviendra cependant de se demander si le maître est en droit de résilier de façon anticipée le contrat de durée en se fondant sur cette disposition appliquée par analogie et mettre ainsi fin au contrat avant l'expiration de la durée convenue ou l'entrée en force d'une résiliation ordinaire. Vu le caractère durable du contrat, il ne sera en principe pas possible d'appliquer l'art. 377 CO à un tel contrat (Gauch, op. cit., n. 597).

3.8.4 L'appelante conteste à raison l'application de l'art. 377 CO à la résiliation du contrat. D'une part, dès lors que le contrat conclu entre les parties est un contrat d'entreprise de durée, innommé, on ne peut lui appliquer sans autre l'ensemble des dispositions régissant le contrat d'entreprise, comme semble l'avoir fait l'autorité précédente. L'art. 377 CO ne trouve, d'autre part, pas application dans le cas d'espèce, même par

analogie : les parties ont en effet clairement voulu que leurs rapports contractuels durent non pas comme dans un pur contrat d'entreprise jusqu'à l'exécution de l'ouvrage, mais jusqu'à un terme fixe jusqu'auquel l'exécution de l'ouvrage devrait être répétée jour après jour. Ils ont ainsi clairement exclu la possibilité pour le maître d'œuvre de résilier en tout temps, sans justes motifs, le contrat comme l'art. 377 CO le prévoit. L'appelante qui soutient qu'elle disposerait de justes motifs l'a au demeurant bien compris.

3.8.5 Reste donc la question de savoir si l'appelante, dans la mesure où elle souhaitait résilier le contrat avant le terme convenu du 31 juillet 2019 (art. 12 al. 1 contrat cadre), disposait de justes motifs pour le faire (art. 12 al. 2 contrat cadre).

3.8.5.1 On constate d'emblée que la réalisation d'un des cas de justes motifs énumérés à l'art. 12 al. 2 du contrat cadre - violation fautive, grave ou répétée du contrat ou en cas d'incapacité de paiement de l'autre partie - n'est pas établie, l'appelante soulignant au contraire dans sa lettre de résiliation que la décision n'est en aucun cas liée à une mauvaise prestation de la part de l'intimée.

3.8.5.2 Selon un principe général, les contrats de durée peuvent être résiliés de façon anticipée par une partie lorsque de justes motifs rendent l'exécution du contrat intolérable pour elle (ATF 138 III 304 consid. 7 ; ATF 133 III 360 consid. 8.1 ; ATF 128 III 428 consid. 3). Il existe de justes motifs lorsqu'on ne peut raisonnablement plus exiger d'une partie cocontractante, selon les règles de la bonne foi, la continuation des rapports contractuels jusqu'au terme convenu ou jusqu'au prochain terme ordinaire de résiliation. Les justes motifs peuvent consister dans l'inobservation ou la violation de clauses contractuelles par une partie, mais aussi être d'une autre nature (ATF 138 III 304 consid. 7 ; ATF 128 III 248 consid. 3c ; TF 4A_484/2014 du 3 février 2015 consid. 3.2 ; cf. aussi Tercier/Bieri/Carron, op. cit., n. 7295 s., avec une casuistique, ainsi que Mirfakhraei, Les indemnités de fin de contrat dans le contrat d'agence et le contrat de distribution exclusive, 2014, n. 784). Des violations

contractuelles spécialement graves fournissent généralement un juste motif de résiliation. Des violations moins graves peuvent aussi rendre la continuation des rapports de travail intolérable, lorsqu'elles se sont répétées nonobstant des avertissements ou sommations et que de nouveaux avertissements paraissent vains (ATF 138 III 304 consid. 7 ; TF précité 4A_484/2014 consid. 3.2). La notion de justes motifs est une notion juridique indéterminée qui, comme telle, relève de l'appréciation du juge. Celui-ci apprécie librement, au regard des principes du droit et de l'équité déterminants selon l'art. 4 CC, s'il existe des justes motifs. A cette fin, il prend en considération tous les éléments concrets du cas particulier (ATF 132 III 109 consid. 2 ; ATF 128 III 428 consid. 4) (pour le tout TF 4A_241/2017 du 31 août 2018 consid. 4.1).

Selon la jurisprudence, la partie qui veut résilier le contrat avec effet immédiat doit agir sans tarder à compter du moment où elle a connaissance d'un juste motif, sous peine d'être déchue du droit de s'en prévaloir (ATF 138 I 113 consid. 6.3.1 ; ATF 127 III 310 consid. 4b ; TF 4A_241/2017 du 31 août 2018 consid. 4.2).

Le fardeau de la preuve de l'existence d'un juste motif et de son invocation en temps utile incombe à celui qui s'en prévaut conformément à l'art. 8 CC (cf. ATF 144 III 519 consid. 5.1).

3.8.5.3 En l'occurrence, l'appelante fait valoir que la réorganisation par B._____ SA de ses activités courriers en Suisse romande constituerait un juste motif.

Or l'appelante savait pertinemment, respectivement aurait dû savoir, que les prestations qu'elle sous-traitait à l'intimée correspondait aux prestations qu'elle s'était engagée à fournir à B._____ SA ; par voie de conséquence, si B._____ SA mettait fin au contrat avec elle ou en modifiait la teneur, l'appelante n'aurait plus l'utilité ou plus la même utilité à l'exécution du contrat avec l'intimée. Cela étant, l'appelante n'a pas lié le contrat principal au contrat de sous-traitance ; elle a au contraire demandé puis accepté que le contrat conclu avec l'intimée soit conclu

pour une durée de cinq ans et finisse le 31 juillet 2019, y trouvant probablement plusieurs avantages, en particulier la continuité de la relation de sous-traitance ainsi que le coût moindre de la prestation vu son déroulement sur la durée. L'appelante ne saurait aujourd'hui se prévaloir d'un risque qu'elle a pris consciemment pour le faire supporter par l'intimée. Ainsi, la fin du contrat principal liant l'appelante à B. _____ SA ne constitue pas un juste motif permettant de mettre fin de manière anticipée au contrat de durée, sauf à pouvoir le faire à chaque fois qu'un pari commercial s'avère erroné.

Au demeurant, dans son courrier de résiliation, l'appelante a uniquement mentionné la réorganisation de B. _____ SA. En procédure, elle a allégué la fin des rapports entre elle et B. _____ SA. Lors de son audition en qualité de partie, X. _____ a invoqué une « résiliation partielle » (cf. déclarations ad all. 113). Dans son écriture d'appel, l'appelante invoque « la fin des rapports avec B. _____ SA » (appel, p. 14), la résiliation du « contrat principal entre l'appelante et B. _____ SA » (appel, p. 16). On relève que l'appelante n'a pas établi la teneur du contrat la liant avec B. _____ SA. On ne connaît ainsi pas l'objet de ce contrat ni les conditions de résiliation ou de modification. L'appelante n'a pas non plus allégué ni établi la résiliation donnée par B. _____ SA et dont elle se prévaut. On ignore ainsi si cette résiliation a réellement eu lieu - ou s'il s'agissait d'un accord entre l'appelante et B. _____ SA -, respectivement si elle était valable. Son objet n'est pas non plus établi, étant précisé que l'appelante a finalement admis qu'il s'agissait d'une résiliation partielle. On ignore encore si cette résiliation portait en particulier sur la partie du travail que l'appelante devait fournir à B. _____ SA et qu'elle avait sous-traitée à l'intimée. Il est à cet égard exclu d'admettre ces points sur les seules déclarations du représentant de l'appelante, alors qu'il aurait été aisé de produire des documents probants, respectivement de faire entendre des témoins. Les contestations de l'intimée sur les allégués de l'appelante ne sauraient au surplus être interprétées comme l'admission d'une partie de ces allégués. Contrairement à ce que soutient l'appelante, il n'incombait pas à l'intimée de contester rapidement, sous peine de forclusion, le motif invoqué pour justifier la résiliation prématurée ; il

revenait au contraire à l'appelante de démontrer sa réalité et son invocation sans retard, ce qu'elle a échoué à faire. L'appelante tente ici de renverser le fardeau de la preuve contrairement à la jurisprudence en la matière.

Dans ces conditions, on ne peut admettre qu'une résiliation prétendue et non établie, qui plus est partielle, d'un contrat liant l'appelante à un tiers – contrat dont la Cour de céans ne sait rien – puisse justifier la résiliation prématurée du contrat de durée conclu entre l'appelante et l'intimée. Au demeurant, on ignore quand et pour quelle date cette résiliation aurait été donnée, ce qui ne contribue pas à clarifier le motif invoqué. On ne saurait partant retenir que l'appelante aurait fait valoir le motif invoqué auprès de l'intimée sans tarder.

3.8.5.4 Force est ainsi de constater que l'appelante n'a pas établi avoir disposé de justes motifs lui permettant de se libérer prématurément du contrat la liant avec l'intimée, ni avoir invoqué ces prétendus justes motifs en temps utile.

3.8.5.5 L'appelante invoque encore l'application de l'art. 378 CO.

Aux termes de cette disposition, si l'exécution de l'ouvrage devient impossible par suite d'un cas fortuit survenu chez le maître, l'entrepreneur a droit au prix du travail fait et au remboursement des dépenses non comprises dans ce prix (al. 1). Si c'est par la faute du maître que l'ouvrage n'a pu être exécuté, l'entrepreneur a droit en outre à des dommages-intérêts (al. 2).

En l'occurrence, les faits établis ne permettent pas de retenir – dans l'hypothèse où l'art. 378 CO serait applicable au contrat à caractéristiques d'entreprise innommé et de durée conclu par les parties –, que les conditions en seraient remplies. On ignore en effet tout de la manière dont B. _____ SA et l'appelante auraient prétendument modifié leurs relations et si cela rendait impossible la continuation du contrat entre les parties. On ne voit à cet égard pas que B. _____ SA ait décidé de se

passer de gestion de son courrier entrant et sortant. Cela apparaît d'autant moins plausible que l'appelante ne conteste pas employer les anciens employés de l'intimée sur le site après la résiliation, par elle, du contrat conclu avec cette dernière. Cela suffit pour exclure l'application de cette disposition.

3.9 Pour tous ces motifs, il s'ensuit que l'appelante, faute d'avoir résilié valablement le contrat, reste tenue par la durée contractuelle convenue entre les parties, de cinq ans.

A défaut d'application par analogie de disposition régissant le contrat d'entreprise en cas de résiliation induite d'un contrat de durée, on doit rechercher la solution dans les dispositions générales du Code des obligations, soit les art. 102 ss CO. L'art. 107 al. 2 CO prévoit que si l'exécution n'est pas intervenue à l'expiration du délai imparti pour s'exécuter, le droit de la demander et d'actionner en dommages-intérêts pour cause de retard peut toujours être exercé, que cependant, le créancier qui en fait la déclaration immédiate peut renoncer à ce droit et réclamer des dommages-intérêts pour cause d'inexécution ou se départir du contrat (Thévenoz, CR COI, op. cit., nn. 1 ss ad art 107 CO).

Conformément à cette dernière disposition – dont les conditions ont été respectées –, l'intimée pouvait obtenir le paiement de son gain manqué dont à déduire les économies effectuées, principe que l'appelante reconnaît par ailleurs, certes sur une durée limitée (appel, p. 13). En effet, à la suite de la résiliation – dont on a vu qu'elle n'était pas justifiée – et sur laquelle l'appelante n'a pas entendu revenir –, l'intimée était en droit de renoncer à l'exécution du contrat et de demander des dommages-intérêts positifs, correspondant au gain manqué, ce qui résulte de son courrier du 26 octobre 2015 ; on relève qu'à cette occasion, elle a minimisé son dommage en libérant ses employés, pour l'hypothèse où ils pourraient être invités à poursuivre leur activité par le biais de l'appelante.

Il n'en irait pas autrement si l'on devait, comme les premiers juges, considérer que l'art. 377 CO trouvait ici application, vu l'absence de

motifs fondés de l'appelante de résilier le contrat. En effet, dans ce cas de figure, l'appelante devrait également indemniser l'intimée en lui versant des dommages-intérêts positifs, dont on a vu qu'ils correspondaient au gain manqué.

Au demeurant, l'appelante ne remet pas en question le calcul effectué par les premiers juges, de sorte que le montant du gain manqué, par 236'898 fr. 52, doit être confirmé par la Cour de céans.

4. Pour ces motifs, l'appel doit être rejeté et le jugement querellé confirmé.

Vu l'issue du litige, les frais judiciaires de deuxième instance, arrêtés à 5'000 fr. (art. 6 al. 1 et 62 al. 1 TFJC [tarif des frais judiciaires civils du 28 septembre 2020 ; BLV 270.11.5]) vu la difficulté de la cause et l'ampleur de la tâche, doivent être mis à la charge de l'appelante qui succombe (art. 106 al. 1 CPC).

Pour les mêmes motifs, l'intimée a droit à de pleins dépens de deuxième instance, arrêtés à 10'000 fr. (art. 7 TFC [tarif des dépens en matière civile du 23 novembre 2010 ; BLV 270.11.6]) et mis à la charge de l'appelante.

Par ces motifs,
la Cour d'appel civile
p r o n o n c e :

- I. L'appel est rejeté.
- II. Le jugement est confirmé.

III. Les frais judiciaires de deuxième instance, arrêtés à 5'000 fr. (cinq mille francs), sont mis à la charge de l'appelante U._____ SA.

IV. L'appelante U._____ SA versera à l'intimée L._____ SA la somme de 10'000 fr. (dix mille francs) à titre de dépens de deuxième instance.

V. 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 Daniel Kinzer (pour U._____ SA),
- Me Daniel Tunik (pour L._____ SA),

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

- M. le Président de la Chambre patrimoniale cantonale.

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

Le présent arrêt peut faire l'objet d'un recours en matière civile devant le Tribunal fédéral au sens des art. 72 ss LTF (loi du 17 juin 2005 sur le Tribunal fédéral ; RS 173.110), le cas échéant d'un recours

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

La greffière :