

COUR D'APPEL CIVILE

Arrêt du 24 août 2021

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

Art. 330a al. 1 et 336 CO ; 183 al. 1, 311 al. 1 et 316 al. 3 CPC

Statuant sur l'appel interjeté par **Q.**_____, à [...], demandeur, contre le jugement rendu le 13 octobre 2020 par le Tribunal civil de l'arrondissement de Lausanne dans la cause divisant l'appelant d'avec **T.**_____
SA (anciennement T._____
SA), à [...], défenderesse, la Cour d'appel civile du Tribunal cantonal considère :

En fait :

A. Par jugement du 13 octobre 2020, adressé pour notification aux parties le 6 mai 2021, le Tribunal civil de l'arrondissement de Lausanne (ci-après : le tribunal d'arrondissement) a rejeté les conclusions prises par l'appelant Q._____ contre l'intimée T._____ SA (anciennement T._____ SA), au pied de sa demande du 14 décembre 2017 (I), a mis les frais judiciaires, arrêtés à 5'092 fr. 50, à la charge de Q._____, ces frais étant provisoirement laissés à la charge de l'Etat sous réserve de l'art. 123 CPC (II), a dit que Q._____ devait verser à T._____ SA la somme de 5'000 fr. à titre de dépens (III), a fixé l'indemnité finale de conseil d'office de Q._____, allouée à Me Robert Fox, et a relevé celui-ci de sa mission (IV et V), a rappelé la teneur de l'art. 123 CPC (VI) et a rejeté toutes autres ou plus amples conclusions (VII).

En droit, appelés à statuer sur le caractère abusif de la résiliation d'un contrat de travail, les premiers juges ont confirmé l'existence du motif du congé avancé par l'employeur, à savoir la falsification avérée et avouée des heures de travail, l'employé n'ayant en particulier pas démontré un autre motif crédible de résiliation. En outre, les premiers juges ont considéré que l'employé avait échoué à démontrer qu'il aurait été victime de comportements constitutifs de mobbing, l'employeur l'ayant au contraire accompagné et soutenu dans son ambition de progression professionnelle. A cet égard, l'absence d'augmentation salariale était justifiée par l'absence de droit de l'employé à pouvoir en bénéficier en raison de la qualité de son travail. Pour ces motifs, les prétentions de l'employé au versement d'indemnités pour congé abusif, respectivement pour tort moral ont été rejetées. S'agissant de la prétention de l'employé de bénéficier d'un certificat de travail, les premiers juges ont considéré que le certificat délivré faisait preuve de la bienveillance exigée dans la rédaction d'un tel document et a rejeté la demande de l'employé.

B. Par acte motivé du 7 juin 2021, Q._____ (ci-après : l'appelant) a fait appel de ce jugement, concluant, avec suite de frais et dépens, principalement au renvoi de la cause à l'autorité de première instance pour nouveau jugement dans le sens des considérants et subsidiairement à sa réforme en ce sens que T._____ lui doive un montant de 30'000 fr. (III) ainsi qu'un montant de 10'000 fr. à titre d'indemnité pour tort moral (IV) et qu'un certificat de travail lui soit délivré dans la teneur suivante :

« CERTIFICAT DE TRAVAIL

M. Q._____, né [...] 1980, a été employé dans notre entreprise du 1^{er} mars 2011 au 31 mai 2017 en qualité d'aide-comptable à plein temps. Les fonctions attribuées à M. Q._____ ont principalement consisté en :

- *** Administration de la comptabilité générale ;**
- *** Suivi des comptes clients et fournisseurs ;**
- *** Suivi des comptes de trésorerie ;**
- *** Administration de la caisse centrale ;**
- *** Gestion administrative de la [...] ;**
- *** Gestion des relances clients ;**
- *** Participation aux clôtures mensuelles ;**
- *** Responsable des créanciers pour l'ensemble du groupe ;**
- *** Saisie jusqu'à l'établissement des DTA ;**
- *** Comptabilisation de différentes écritures jusqu'au bouclage ;**
- *** Gestion des accessoires ainsi que passation des écritures provisoires en période de clôture ;**
- *** Gestion des tableaux des immobilisations (activation, cession) ainsi que passation des écritures d'amortissement ;**
- *** Réconciliation bancaire (Poste, BCU, UBS) ;**
- *** Gestion du stock de l'ensemble du groupe, réconciliation mensuelle pour nos clôtures, Ecriture de reclassement ;**
- *** Gestion de la répartition des frais MPR et facturation à l'ensemble des autres sites (Intercos) ;**
- *** Refacturation des Managements Fees (Intercos) ;**
- *** Reporting hebdomadaire des ventes au siège ;**
- *** Divers reporting des clôtures mensuelles avec le programme BPC ;**
- *** Traitement des liasses de Consolidation.**

M. Q._____ a fait montre de connaissances spécialisées étendues et de l'expérience nécessaire dans son domaine de travail. Il a su mettre en pratique les connaissances acquises et maîtriser les nouvelles tâches qui lui ont été confiées. Le travail fourni et les résultats obtenus ont été adéquats et les objectifs respectés dans une large mesure.

Dans le cadre de la formation des apprentis, M. Q._____ a su transmettre les connaissances et le savoir-faire requis de manière ciblée.

M. Q._____ a transmis des informations importantes et s'est manifesté dans les situations difficiles. Il a toléré les avis divergents et les critiques fondées. Il a su travailler en équipe et a adopté une attitude neutre dans les conflits. Nous avons tenu M. Q._____ pour un collaborateur qui a accompli sa tâche avec efficacité.

Nous remercions M. Q._____ de son constant engagement et lui formulons nos meilleurs vœux pour son avenir. »

L'appelant a requis d'être mis au bénéfice de l'assistance judiciaire pour la procédure 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 à la présente procédure

a) L'appelant, né le [...] 1980, est originaire de [...], pays dont il est ressortissant.

b) T._____ SA, anciennement T._____ SA, (ci-après : l'intimée) est une société anonyme de droit suisse inscrite au Registre du commerce du Canton de Vaud depuis le [...] 2008, dont le siège social est situé à [...]. Son but statutaire est l'exploitation de garage, de carrosserie et de station-service, le commerce de voitures neuves et d'occasion et la location de véhicules.

En cours de procédure, la raison sociale de l'intimée a été modifiée, de sorte que la raison « T._____ SA » a succédé à « T._____ SA ».

2. Des relations contractuelles entre les parties

Le 1^{er} mars 2011, les parties ont signé un contrat de travail aux termes duquel l'appelant a été engagé à temps complet en qualité d'aide comptable – avec effet au 1^{er} mars 2011 –, pour un salaire mensuel brut de 4'500 fr., versé treize fois l'an. Le contrat stipulait que le temps d'essai était de trois mois et que le délai de congé était régi par le Code

des Obligations. Le lieu de travail se situait à [...] et les horaires prévus étaient les suivants : 7h30-12h00 et 13h30-18h00 (vendredi 16h00). L'appelant bénéficiait en outre de cinq semaines de vacances par année. Enfin, le chiffre 10 du contrat prévoit ce qui suit :

« l'employé s'engage à effectuer son activité en toute loyauté envers son employeur. Pas de travail annexe. »

L'activité d'aide-comptable de l'appelant consistait principalement à effectuer les tâches suivantes :

- l'administration et la comptabilité générale ;
- le suivi des comptes clients et fournisseurs ;
- le suivi des comptes de trésorerie ;
- l'administration de la caisse centrale ;
- la gestion administrative de la station-service ;
- la participation aux clôtures mensuelles.

3. De l'appréciation de la qualité des prestations fournies par l'appelant

a) L'appelant n'a pas posé de problème particulier au début de son activité. Il était en outre apprécié de ses collègues avec lesquels la collaboration était bonne.

Au mois de février 2014, un entretien professionnel annuel a eu lieu entre l'appelant et ses supérieurs hiérarchiques « N+1 », respectivement « N+2 », P._____ et E._____. Il résulte du procès-verbal signé par les trois participants que l'intimée a relevé que son employé s'investissait beaucoup dans son travail, qu'il était très impliqué et intéressé. Elle a précisé qu'il avait acquis de l'assurance et représentait un employé important au sein du département. S'agissant des points à améliorer, l'intimée a indiqué que l'appelant devait mieux déléguer ses tâches courantes afin de ne pas être débordé par les nouvelles tâches de plus en plus complexes qui lui étaient attribuées. Par ailleurs, l'attention de l'appelant a été attirée sur le manque de retour, alors que sa responsable lui en demandait, et sur le fait qu'il devait bien prendre en

compte les remarques qui lui étaient adressées. Globalement, l'intimée a indiqué que le travail fourni par l'appelant était conforme aux exigences de sa fonction, soit qu'il n'était pas supérieur à celles-ci.

Parmi les objectifs fixés pour l'année 2014, il était prévu que l'appelant réalise une première approche de l'établissement du décompte TVA en collaboration avec X._____.

b) Le 17 mars 2014, les parties ont signé une convention de formation prévoyant que le coût de la formation du brevet fédéral de spécialiste en finance et comptabilité de 11'600 fr. serait pris en charge par l'intimée. Par ailleurs, l'appelant s'est engagé dans le cadre de cette convention à rester au service de son employeur pour une durée minimale de trente-six mois après la fin de la formation. Il était par ailleurs prévu qu'en cas de dénonciation du contrat de travail avant terme, par démission de l'employé ou licenciement pour faute de sa part ou manque de performance, l'appelant devrait rembourser le coût de la formation pris en charge par l'intimée, au prorata.

c) Au mois de janvier 2015, un nouvel entretien professionnel a eu lieu avec l'appelant. Le procès-verbal de celui-ci a été signé par l'intéressé ainsi que par Z._____, supérieure hiérarchique « N+1 », et C._____, supérieur hiérarchique « N+2 » ou directeur fonctionnel ou local.

A cette occasion, il a tout d'abord été relevé que pour l'année 2014, deux des cinq objectifs fixés à l'appelant n'avaient pas été atteints et que, s'agissant des résultats obtenus, l'appelant se situait au même niveau que lors de son engagement. Il a été précisé que le département avait subi un changement de responsable comptable et finance, raison pour laquelle certains objectifs n'avaient pas pu être clairement définis.

La maîtrise de la fonction a été qualifiée de satisfaisante. L'intimée a relevé que l'appelant maîtrisait bien les tâches confiées et les outils nécessaires, mais qu'il devait prendre du recul sur son travail pour

mieux analyser ou détecter les éventuels problèmes et les conséquences d'une erreur. L'appelant a par ailleurs à nouveau été qualifié d'employé très agréable et très investi dans son travail. Z._____, sa responsable directe, a relevé à ce propos qu'il était un collaborateur très engagé et d'humeur très positive. Il lui a été rappelé de veiller à bien respecter les délais, à ne pas se laisser submerger par ses tâches, et, le cas échéant, à en avertir sa hiérarchie.

L'appelant a été rendu attentif à la nécessité d'améliorer son processus d'analyse et de compréhension des situations et d'effectuer un autocontrôle lui permettant d'éviter les erreurs de saisie. Ses responsables ont souligné son attitude générale positive, tout en l'avertissant qu'il devrait rester vigilant et progresser quant à la qualité du travail fourni.

L'appelant a, quant à lui, notamment indiqué avoir bien compris les attentes de son employeur et a souligné que son objectif était d'occuper le poste d'adjoint du responsable comptable et finance. Sa hiérarchie a indiqué à ce propos que l'appelant devait progresser et démontrer son potentiel afin de pouvoir éventuellement accéder à un tel poste.

d) En 2015, l'intimée n'était plus entièrement satisfaite des prestations fournies par l'appelant, estimant qu'elles s'étaient détériorées. Durant cette période, X._____ est devenu le nouveau responsable comptable et finance et, partant, le nouveau supérieur direct de l'appelant.

A la suite d'erreurs à répétition, l'appelant a été convoqué à un entretien valant avertissement le 23 avril 2015 en présence de X._____. Lors de cet entretien, il a été reproché à l'appelant un manque de rigueur et de « compétences métiers », une absence de prise en compte des instructions transmises et le non-respect des délais.

L'appelant a indiqué qu'il ne s'agissait pas d'un manque de compétence, mais d'un manque de communication et de prises d'initiatives parfois inadéquates.

Un délai au 31 décembre 2015 a été imparti à l'appelant pour améliorer la qualité de son travail. Il lui a ainsi été demandé de respecter les délais, de sécuriser les fournisseurs et les « prov. acc. » (sic) et de transmettre les gestions des « immos » (sic) à K._____. L'appelant a également été informé qu'un point de la situation serait fait après la clôture.

Enfin, lors de ce même entretien, l'appelant a été informé que le poste d'adjoint ne serait en l'état pas repourvu à la suite de la promotion de X._____.

e) A la requête de l'appelant, l'intimée a établi une lettre de recommandation datée du 15 juillet 2015, dans le cadre de la recherche d'appartement de l'appelant. L'intimée a alors qualifié ce dernier de « collaborateur exemplaire, par son honnêteté à toute épreuve, sa grande fiabilité et son caractère toujours positif ». Il est en outre indiqué que l'appelant « contribue fortement à la bonne ambiance de travail au sein de l'équipe et à l'amélioration du niveau de qualité de notre département comptable » et que « sa parfaite maîtrise du métier est un réel atout pour notre entreprise et nous permet d'atteindre des objectifs ambitieux ».

f) Par contrat de vente du 6 novembre 2015, l'appelant a fait l'acquisition d'un véhicule automobile de la marque Nissan Qashqai auprès de l'intimée. Le financement de ce véhicule a été fait par le biais d'un contrat de leasing.

Afin d'obtenir un financement pour l'acquisition de son véhicule, l'appelant a dû remplir un formulaire intitulé « demande de financement pour les personnes privées ». Le formulaire indique expressément que par sa signature, l'appelant certifie de l'exactitude des données mentionnées et que toutes données fausses ou incomplètes engagent sa responsabilité. L'appelant a signé ce document le 6 novembre 2015. A l'appui de sa demande de financement, l'appelant a notamment indiqué ne pas avoir eu de poursuites au cours des trois

dernières années, alors qu'il faisait l'objet d'une saisie de salaire, ce qui diminuait le montant de ses revenus.

Le contrat de vente prévoyait qu'un paiement comptant de 459 fr. 15 était dû à la livraison. Dans le cadre d'un achat de véhicule en leasing, il est, selon les parties, usuel que le premier versement de la redevance soit effectué directement en mains du garage qui a vendu le véhicule. L'appelant ne s'est toutefois pas acquitté de ce premier versement auprès de son employeur.

Le 18 décembre 2015, l'appelant a été convoqué à un nouvel entretien d'avertissement par son supérieur hiérarchique, X._____, en raison d'un manquement aux règles de l'entreprise. Il lui a été reproché d'avoir menti sur le formulaire de demande de financement en n'indiquant pas qu'il faisait l'objet de poursuites, soit de saisies de salaire, ainsi que de ne pas s'être acquitté de la première redevance du leasing de 498 fr. 85.

Dans le cadre de ce deuxième avertissement, l'appelant a été informé qu'en cas de troisième avertissement, la sanction serait une lettre de résiliation.

g) Le 15 février 2016, l'appelant a eu un nouvel entretien professionnel annuel. Le procès-verbal de cet entretien a été signé le même jour par l'appelant, son supérieur hiérarchique N+1 X._____, et son supérieur hiérarchique N+2 ou directeur fonctionnel ou local, Z._____.

L'appréciation des prestations de travail fournies par l'appelant ont été jugées inférieures au niveau lors de son engagement. Les performances de l'appelant ont ainsi été qualifiées d'insuffisantes s'agissant de la rigueur, du sens de l'organisation, du respect des « process » et des consignes, de la capacité d'adaptation et de la polyvalence. Le manque de qualité du travail exécuté par l'appelant a été relevé ainsi que son absence de suivi dans les délais et d'autocontrôle. Le procès-verbal souligne également que, pour l'année 2015, il lui avait été

demandé de progresser afin d'être capable d'assumer de nouvelles tâches, mais qu'il manquait de « compétences métiers » et que sa capacité analytique n'était pas en adéquation avec son niveau de formation supérieur. Il a ainsi été constaté qu'il n'était pas possible de lui confier de nouvelles tâches. Il ressort également du procès-verbal qu'au cours de l'année écoulée, la préparation des états financiers pour l'organe de révision avait été transmise à K._____, à la suite de l'engagement de celle-ci.

Quoi qu'il en soit, le procès-verbal souligne que l'appelant est un collaborateur apprécié, toujours de bonne humeur et de bonne volonté.

Dans le cadre de son entretien, l'appelant a fait les commentaires suivants :

« Appréciation (sic) des compétences métiers révèle (sic) une facette de ma personnalité que je devrais améliorer dans le fond afin de développer ma polyvalence et ma disponibilité envers mes collègues. En appliquant mon PPI (ndlr : plan de progrès individuel) à la lettre, je pourrais ainsi combler certaines lacunes qui sont la communication et le respect des délais. Penser à mettre en place un planning agendé afin de pouvoir faire profiter de mes collègues (sic) mes disponibilités pour un travail d'équipe et de qualité. »

Au vu des résultats de l'appelant pour l'année 2015 et des deux avertissements dont il a fait l'objet les 23 avril et 18 décembre 2015, un plan de progrès individuel a été mis en place le 5 février 2016 avec une période d'observation de quatre mois, afin que tout soit mis en œuvre pour aider et accompagner l'appelant à atteindre le niveau attendu.

Dans le cadre de ce plan de progrès individuel, l'appelant a émis les commentaires suivants :

« Plan de progrès très clair avec ligne de conduite cohérente et un probable effet positif sur ma future collaboration avec mon N+1 sur le fait de pouvoir mettre en pratique certains aspects professionnels où l'on me juge insuffisant : Dialogue, Respect des délais. Process (sic) aboutit ... ».

A ce moment, l'appelant n'a pas contesté les reproches à son endroit ni n'a soulevé de problèmes relationnels avec son supérieur direct.

A la fin de la période d'observation, soit le 29 juillet 2016, il a été constaté que, malgré la mise en place du plan de progrès individuel, l'appelant était arrivé au bout de ses capacités de progression et qu'il ne pouvait pas prétendre à davantage de responsabilités ni à une augmentation salariale. En conséquence, il a été décidé du maintien de l'appelant à son poste actuel, soit aide-comptable, avec déclassification.

h) Au dernier trimestre 2015, l'appelant a transmis à son employeur une facture datée du 9 septembre 2015 et émanant de la société [...] SA, en vue de son paiement par l'intimée.

Cette facture a été retournée à l'appelant au motif que cela n'était pas inclus dans la convention de formation signée le 17 mars 2014.

Entre le 4 novembre 2015 et le 5 avril 2016, l'appelant a effectué plusieurs versements bancaires en faveur de [...] SA.

L'instruction n'a pas permis de déterminer si les factures assumées par l'appelant auraient dû être prises en charge par l'intimée. Les pièces produites ne permettent en effet pas de déterminer à quoi se rapportent ces paiements ni quels montants avaient déjà été réglés par l'intimée.

i) L'appelant a échoué à ses examens du brevet fédéral de spécialiste en finance et comptabilité qui ont eu lieu au mois de mars 2016.

Par courrier du 29 juillet 2016, l'intimée a renoncé définitivement à la clause de remboursement figurant dans la convention de formation du 17 mars 2014. Partant, le coût de la formation du brevet fédéral de spécialiste en finance et comptabilité a été pris en charge par l'intimée sans qu'aucune participation ne puisse être demandée à l'appelant en cas de départ de l'entreprise.

j) Il ressort des éléments qui précèdent que l'appelant a atteint sa limite maximale en termes d'évolution professionnelle et que l'intimée a tout mis en œuvre, par le biais notamment du plan de progrès individuel et du financement d'une formation, pour aider son employé à progresser et évoluer professionnellement afin qu'il puisse atteindre ses ambitions personnelles et professionnelles.

Par ailleurs, contrairement à ce qu'allègue l'appelant, il apparaît que les reproches formulés à son endroit par X._____, en lien notamment avec le non-respect des délais et l'absence de prise en compte des remarques, avaient déjà été relevés par ses anciennes responsables, soit P._____ et Z._____.

4. De la saisie du temps de travail

a) Depuis 2013, l'intimée dispose d'un système de timbrage par badge. Les collaborateurs de l'intimée doivent ainsi timbrer leur arrivée et leur départ du lieu de travail au moyen d'un badge. Ils ont aussi la possibilité de modifier ou d'ajouter manuellement des pointages par l'intermédiaire de l'ordinateur. Le pointage manuel est basé sur la confiance, de sorte que le chef de service n'a pas à valider les modifications ou ajouts réalisés.

Lors de la remise du badge électronique aux collaborateurs, ceux-ci ont dû signer une convention par laquelle ils se sont notamment engagés à ne pointer que les heures travaillées. A ce sujet, la convention précisait que toutes les pauses devaient être pointées et que les pointages originaux d'arrivée ou de départ devaient correspondre au début et à la fin du travail effectif. L'appelant a signé cette convention le 2 juillet 2013.

b) La mise en place du système de timbrage a nécessité une intervention de l'intimée afin de clarifier les règles applicables en particulier au sujet des pauses. Il ressort en effet de l'audition des différents témoins entendus lors de l'audience du 4 septembre 2019 que les règles n'étaient pas claires pour certains collaborateurs. C'est ainsi que l'intimée a dû rappeler à ses employés leur obligation de timbrer leurs

pauses, en particulier les « pauses café ou cigarettes », ce que les employés ne faisaient pas systématiquement avant ce rappel à l'ordre. Néanmoins, certains ont conservé leur habitude de ne pas timbrer leurs pauses.

En définitive, l'appelant échoue à démontrer que l'engagement pris par les collaborateurs de l'intimée à ne pointer que les heures effectivement travaillées n'était pas respecté de manière générale au sein de l'entreprise, en particulier s'agissant des heures d'arrivée et de départ. S'il ressort effectivement de l'audition des témoins à l'audience du 4 septembre 2019 que l'obligation du pointage des pauses n'était pas entièrement observée par les employés - malgré un éclaircissement des règles -, les timbrages d'entrée et de sortie étaient respectés de manière générale par tous les collaborateurs. On relève à ce propos que, lors de son audition du 4 septembre 2019, le témoin [...] a déclaré qu'il savait que l'appelant arrivait à une certaine heure mais timbrait une heure différente et qu'il lui avait signalé qu'il était préférable d'indiquer ses heures exactes d'arrivée ou de sortie plutôt que de modifier ses heures en sa faveur ou en sa défaveur. Bien que ce témoin soit employé par l'intimée depuis plusieurs années et ait côtoyé l'appelant dans un cadre professionnel, il n'y a pas lieu d'écarter ces déclarations, dès lors qu'elles sont corroborées par d'autres éléments du dossier, en particulier par la différence de l'heure d'accès au portail et les timbrages dont il sera question ci-dessous.

c) En cas de soupçon ou de preuve de tricherie dans le timbrage des heures travaillées, l'intimée procédait à des vérifications et intervenait en cas d'abus avéré. Le témoin [...], entendu le 4 septembre 2019, a déclaré qu'il avait eu connaissance de deux autres cas de licenciement pour tricherie dans les heures de travail, soit une personne à Zurich ainsi qu'une personne de son propre service. Son témoignage est corroboré par les interrogatoires, en qualité de parties, du 1^{er} octobre 2019 de [...], qui a déclaré avoir procédé au licenciement d'un employé de son propre service pour tricherie dans les timbrages, ainsi que de Z._____, laquelle a affirmé que l'intimée avait licencié trois employés pour ce motif.

A la fin du mois d'août 2016, à l'initiative de X._____, l'intimée a effectué un contrôle des heures de présence des collaborateurs du service du prénommé. Elle a alors constaté des irrégularités dans les timbrages des heures de présence de l'appelant au bureau, a procédé à des vérifications et a constaté que l'appelant avait, à répétitions reprises, modifié manuellement ses heures de timbrage dans le système. Il ressort des pièces produites par l'intimée que l'appelant a notamment, entre les mois d'avril et août 2016, régulièrement inscrit manuellement ses heures d'arrivée au bureau le matin, en indiquant avoir débuté son travail à 7 heures 30. D'autres modifications manuelles ont également été faites par l'appelant. Lors de son interrogatoire du 1^{er} octobre 2019, Z._____ a déclaré qu'elle arrivait toujours au bureau entre 7 heures et 7 heures 30 et qu'elle n'avait jamais vu l'appelant à son poste à cette tranche horaire, ce qui est corroboré par les éléments au dossier, en particulier par la différence de l'heure d'accès au portail et les timbrages dont il sera question ci-dessous.

L'intimée a alors comparé les heures d'arrivée inscrites manuellement par l'appelant pour les mois de juillet à août 2016 aux heures d'entrée au portail du parking, lesquelles faisaient également l'objet d'un timbrage enregistré. Elle a pu constater des écarts importants. L'intimée a établi un tableau, signé par [...], [...] respectivement collaborateur au sein du service des ressources humaines et directeur de l'intimée, et X._____, responsable direct de l'appelant, mettant en évidence les différences entre les relevés des heures timbrées et celles d'accès. Ce tableau se présente comme il suit :

Différence des timbrages entre portail et timbrages manuels			
Madiaw Niang			
Date	Heure entrée portail	Heure timbrée	différence en minutes
07.07.2016	08:12	07:30	00:42
08.07.2016	08:07	07:30	00:37
11.07.2016	08:02	08:04	##### ok
12.07.2016	08:07	07:30	00:37
13.07.2016	08:07	07:30	00:37
15-18.07.2016	vacances		
19.07.2016	07:55	07:58	##### ok
20.07.2016	07:52	07:30	00:22
21.07.2016	Pas d'entrée au portail	07:30	
22.07.2016	07:43	07:30	00:13
26.07.2016	07:56	07:30	00:26
27.07.2016	08:11	07:30	00:41
04.08.2016	08:06	07:30	00:36
09.08.2016	08:13	07:30	00:43
10.08.2016	07:57	07:30	00:27
11.08.2016	08:02	07:30	00:32
15.08.2016	08:03	07:30	00:33
16.08.2016	08:02	07:30	00:32
17.08.2016	08:12	07:30	00:42
18.08.2016	08:02	07:30	00:32
19.08.2016	08:06	07:30	00:36
22-26.08.2016	vacances		
29.08.2016	08:07	07:30	00:37
30.08.2016	07:59	07:30	00:29
31.08.2016	08:12	07:30	00:42
dès 01.09.2016	Résiliation + libération		
Différence d'heures			11:16

Ce tableau correspond effectivement aux heures de timbrage, respectivement d'accès au parking indiquées dans le système informatique ; cela ressort des pièces 108 et 109, soit le relevé des heures d'accès au portail, ainsi que des timbrages de l'appelant.

Aux dates contrôlées, les heures d'arrivée inscrites manuellement par l'appelant ne correspondent pas aux heures d'arrivées effectives, ce à une vingtaine de reprises pour la période concernée. Pour les mois de juillet à août 2016 notamment, la différence totale entre les heures de travail inscrites manuellement par l'appelant et celles d'arrivée effective au portail du parking de la société correspond à 11 heures et 16 minutes, alors que sur cette période, l'appelant était en vacances durant 8 jours et demi.

S'agissant des corrections manuelles apportées par l'appelant entre avril et juin 2016, l'intimée, qui le suspectait d'avoir également falsifié ses timbrages pour cette période, n'a pas pu faire de contrôle comparatif avec les heures d'arrivée au parking, ces données n'étant plus accessibles au moment de la vérification.

d) Dans ses écritures, l'appelant a allégué qu'il lui arrivait d'écourter ses pauses de midi, de réconcilier des heures supplémentaires par l'entrée manuelle de ses horaires et de compenser ses heures de midi avec des arrivées plus tardives le matin. Il a ainsi précisé qu'il réconciliait son horaire le vendredi avant de terminer sa semaine, ce qu'il a confirmé lors de son interrogatoire du 1^{er} octobre 2019.

5. De la résiliation des rapports de travail

a) En raison de la falsification importante des timbrages, l'appelant a été convoqué à un entretien préalable le 1^{er} septembre 2016, en présence de [...], de X. _____ et de Z. _____. Lors de cet entretien, il a été reproché à l'appelant d'avoir triché dans ses heures de présence, ce qu'il a admis devant ses interlocuteurs. A l'occasion de l'interrogatoire de parties du 1^{er} octobre 2019, Z. _____ a confirmé que l'appelant avait ouvertement admis cette faute, tandis que [...] a déclaré qu'ils s'attendaient à ce que l'employé se justifie mais que celui-ci avait simplement reconnu sa tricherie en précisant qu'il ne voyait pas en quoi cela constituait un problème pour l'entreprise dès lors que le travail était fait. Ces déclarations peuvent être retenues dès lors qu'elles sont corroborées par d'autres éléments au dossier, en particulier les écritures, l'interrogatoire de l'appelant ainsi que son courrier du 8 décembre 2016, sur lequel il sera revenu plus en détail ci-dessous.

A ce moment, l'appelant n'avait jamais fait l'objet d'un avertissement pour tricherie dans le pointage de ses heures de travail.

L'intimée a estimé que le comportement de l'appelant constituait une faute particulièrement grave rompant définitivement le rapport de confiance. Dès lors que la faute était avérée et avouée, elle a décidé de mettre un terme aux rapports de travail.

b) Par courrier du 1^{er} septembre 2016, l'intimée a déclaré confirmer la résiliation du contrat de travail de l'appelant pour le 30 novembre suivant, soit un délai de deux mois pour la fin d'un mois. Le

même jour, par courrier séparé, l'intimée a adressé une convention de départ à l'appelant, laquelle est libellée de la manière suivante :

- « 1. Le contrat de travail se terminera le 30 novembre 2016.
2. Le solde de vos jours de vacances est pris dès le 5 septembre 2016.
3. **Vous êtes libéré de votre obligation de travailler dès le 5 septembre 2016, jusqu'au 30 novembre 2016**, mais vous restez dans l'obligation de fournir tous les renseignements utiles et d'apporter votre totale collaboration afin de clôturer vos dossiers en cours.
4. Votre salaire sera versé normalement, chaque mois, jusqu'à la fin du contrat le 30 novembre 2016.
5. Les données appartenant à l'entreprise (liste des clients, offres, etc.) doivent rester sur votre poste de travail et ne doivent en aucun cas être copiées ou transférées sur vos supports privés.
6. De même, nous vous prions de restituer, le 2 septembre 2016, la totalité des objets qui appartiennent à T. _____ SA ; par exemple badge, clés, supports de données, etc.
7. Dans le cas où vous seriez engagé par une autre entreprise avant la fin du délai de congé, vous avez l'obligatoire de nous avertir immédiatement pour déterminer la fin réelle du contrat et votre droit au salaire ».

c) Par courrier recommandé du 8 décembre 2016, l'appelant a contesté la résiliation de son contrat de travail. A l'appui de son opposition, l'appelant a expliqué qu'il corrigeait ses heures manuellement depuis l'introduction des badges électroniques, soit depuis plus de deux ans, et qu'il n'avait jamais été averti à ce sujet. Il a estimé que son employeur n'avait pas établi le caractère grave de la faute qui lui était reprochée dès lors que le bon fonctionnement de l'entreprise n'avait pas été perturbé. Il a expliqué par ailleurs que durant ses années de service, aucun reproche ne lui avait été fait sur la qualité de son travail jusqu'à l'arrivée de X. _____. Il a ajouté que son employeur avait même accepté de financer son brevet fédéral afin de le soutenir dans son évolution professionnelle au sein de l'entreprise ce qui n'était, selon lui, pas compatible avec les reproches qui lui étaient adressés.

Dans son courrier, l'appelant a également indiqué avoir été victime de mobbing, voire de racisme. Il a ainsi expliqué qu'avec l'arrivée du nouveau responsable précité, son cahier des charges avait été drastiquement réduit en raison de l'attribution de certaines de ses tâches à d'autres collaborateurs, notamment à la suite de l'arrivée de sa collègue

K. _____, titulaire du brevet fédéral. Il a par ailleurs soulevé le fait que le paiement certaines factures liées à sa formation lui avait été refusé au motif que le budget était dépassé alors qu'il n'était pas en mesure d'assumer ces frais. Il a par ailleurs expliqué qu'il s'était vu reprocher un manquement dans le règlement de sa première mensualité de leasing en raison de l'exemplarité dans le respect des échéances dont il devait faire preuve en tant qu'aide-comptable, alors que de nombreux clients ne réglaient pas non plus dans les délais leur première redevance. Il a ajouté que contrairement à tous ses collègues, il n'avait pas eu de nouvelle augmentation de salaire.

L'appelant a par ailleurs ajouté que cette période avait été difficile à vivre, d'autant plus qu'il avait également échoué à ses examens. Il a souligné que sa situation professionnelle difficile s'était répercutée sur sa vie privée, à tel point que son épouse avait pris la décision de demander le divorce.

Pour toutes ces raisons notamment, l'appelant a conclu son courrier en contestant son licenciement.

d) A la suite de son licenciement l'appelant a été amené à consulter la Dre [...], spécialiste FMH en médecine interne générale, qui a établi un certificat médical en date du 11 novembre 2016, attestant d'une incapacité totale de travail jusqu'au 9 décembre 2016. Celle-ci a confirmé ce premier certificat par deux nouveaux certificats médicaux faisant état d'une prolongation de cette incapacité de travail jusqu'en date du 6 janvier 2017. Le 3 février 2017, la Dre [...] a à nouveau attesté d'une incapacité de travail complète de l'appelant du 3 au 28 février 2017.

A la suite de l'arrêt de travail de l'appelant pour cause de maladie, le délai de résiliation a été prolongé au 31 mai 2017.

e) A la fin des rapports de travail, le salaire mensuel brut de l'appelant était de 5'000 fr., servi treize fois l'an.

Après son licenciement, l'appelant a retrouvé un emploi auprès de l'Etat de Vaud, soit du 18 décembre 2017 au 14 juin 2018.

6. Des allégations de mobbing

a) L'appelant a allégué avoir subi des comportements dénigrants voire discriminatoires de la part de divers représentants de l'intimée, qui seraient constitutifs de mobbing. Il a fait valoir plusieurs éléments à l'appui de ses allégations.

b) Certaines tâches effectuées par l'appelant ont été transférées à d'autres collaborateurs, notamment à K. _____ ainsi qu'à [...] et [...].

c) Au cours de son engagement, l'appelant a bénéficié d'une unique augmentation de salaire de 500 francs. Il allègue que tous ses collègues auraient bénéficié d'augmentations annuelles, ce qui n'aurait pas été son cas.

ca) Lors de son audition en qualité de témoin le 4 septembre 2019, K. _____ a déclaré avoir bénéficié d'une seule augmentation, ce qui ressort de ses fiches de salaires pour les années 2014, 2015 et 2016. Son salaire mensuel brut est passé de 7'100 fr. à 7'200 fr. en avril 2016, soit une augmentation de 100 fr. par mois.

cb) Lors de son audition le même jour, le témoin [...] a quant à lui exposé ne pas avoir bénéficié d'augmentation de salaire avant sa troisième année de service. Or durant les années 2014 à 2016, son salaire mensuel brut initial de 4'000 fr. est passé à 4'400 fr. en avril 2014, à 4'500 fr. en avril 2015, puis à 4'600 fr. en avril 2016 et enfin à 5'100 fr. en octobre 2016, soit une augmentation du salaire de 1'100 fr. au total. Les pièces produites et les déclarations du témoin ne permettent pas de déterminer les raisons des augmentations salariales listées ci-dessus.

cc) De 2014 à 2016, le salaire mensuel brut de [...] a augmenté de 700 francs. De 4'600 fr., il a été augmenté à 4'700 fr. dès le mois d'avril 2014, puis à 4'900 fr. l'année suivante, soit dès le mois d'avril 2015, puis à 5'100 fr. dès le mois avril 2016, et enfin à 5'300 fr. dès le mois d'octobre 2016.

cd) [...], [...] et [...], qui ont effectué un apprentissage au sein de l'intimée, ont bénéficié des augmentations usuelles dues aux apprentis pour le début de chaque nouvelle année scolaire. A l'issue de leur formation, les deux premiers ont été engagés comme employés, de sorte que leur salaire a été adapté en fonction de leur nouveau statut. Lors de son audition du 4 septembre 2019, [...] a déclaré avoir bénéficié d'une seule augmentation de salaire, ce qui ressort des pièces produites dès lors qu'au mois d'avril 2016, moins d'un an après son engagement fixe, son salaire mensuel brut est passé de 4'200 fr. à 4'260 francs.

ce) Il ressort des pièces produites que l'appelant n'a effectivement pas bénéficié de nouvelle augmentation de salaire annuelle. Néanmoins, les éléments au dossier ne permettent pas de retenir que l'intimée procédait systématiquement à des augmentations de salaire annuelles de chacun de ses collaborateurs. L'appelant a ainsi bénéficié d'une augmentation de 500 fr. en une seule fois, alors que les autres employés ont d'abord bénéficié d'augmentations moindres, soit entre 60 fr. et 100 francs. Ces augmentations ne sont par ailleurs pas systématiques, mais ont pu se révéler plus élevées pour certains collaborateurs par la suite, sans qu'il soit possible de déterminer la justification des différentes augmentations, sous réserve de celles relatives aux apprentis selon leur année de formation.

d) Par attestation médicale du 3 mars 2017, la Dre [...] a attesté suivre régulièrement l'appelant depuis le 11 novembre 2016 « en raison d'un état dépressif majeur d'intensité sévère ». Elle a exposé ce qui suit :

« Les attitudes de sa hiérarchie décrites par le patient (critiques, vexations, humiliations répétées, mise à l'écart, contrôles de son

travail, remise en cause du travail, diminution des tâches à responsabilité, et ce sur plusieurs mois) ont très certainement contribué à cette condition. Je certifie également qu'il serait dommageable à la santé psychique du patient d'être à nouveau confronté à son supérieur hiérarchique direct, notamment dans le cadre d'une procédure juridique. »

e) Le 27 janvier 2016, le Dr [...], psychiatre, psychothérapeute FMH et expert certifié SIM, et [...], psychologue FSP, ont rendu un rapport intitulé *consilium* psychiatrique sur mandat d'Allianz Assurances, concernant l'incapacité de travail de l'appelant. Les spécialistes ont conclu que, d'un point de vue purement psychiatrique, l'appelant présentait des limitations fonctionnelles significatives, dans le sens d'un ralentissement psychomoteur modéré, mais significatif. Ils ont établi le diagnostic suivant :

« Episode dépressif sévère, sans symptômes psychotiques F32.2. actuellement en rémission partielle. Episode dépressif moyen actuellement avec syndrome somatique F32.11. Difficultés liées à l'emploi et au chômage. »

S'agissant de la capacité de travail de l'appelant, les experts ont émis le pronostic suivant :

« Suivant l'évolution actuellement objectivée, une reprise professionnelle médico-théorique d'un point de vue psychiatrique, auprès d'un autre employeur ou du chômage, est attendue pour le 01.03.2017 à 50% et pour le 01.04.2017 à 100%. En cas de rechute dépressive sévère nous recommandons un changement du traitement antidépresseur vers de la venlafaxine et une poursuite des arrêts maladies. »

Il a enfin été rapporté par les experts que, durant l'entretien de *consilium*, l'appelant évoquait avec tristesse le mobbing subi selon ses dires, et le licenciement qu'il avait vécu comme abusif.

7. Du certificat de travail

a) Le 22 mai 2017, l'intimée a établi un certificat de travail en faveur de l'appelant, dont la teneur est la suivante :

« Monsieur Q._____, né le [...] 1980, originaire du [...], a été employé dans notre entreprise du 1^{er} mars 2011 au 31 mai 2017 en qualité d'Aide-comptable, à plein temps.

Les fonctions attribuées à Monsieur Q._____ ont principalement consisté en :

- Administration de la comptabilité générale
- Suivi des comptes clients et fournisseurs
- Suivi des comptes de trésorerie
- Administration de la caisse centrale
- Gestion administrative de la station-service
- Gestion des relances clients
- Participation aux clôtures mensuelles

Monsieur Q._____ a fait montre de connaissances spécialisées étendues et de l'expérience nécessaire dans son domaine de travail. Il a su mettre en pratique les connaissances acquises et maîtriser les nouvelles tâches qui lui ont été confiées. Le travail fourni et les résultats obtenus ont été suffisamment en adéquation et les objectifs ont été la plupart du temps respectés.

Il s'est engagé dans son domaine de travail. Il s'est adapté aux situations nouvelles mais n'a pas toujours réagi avec l'assurance requise dans des circonstances stressantes. Il n'a généralement pris ses décisions qu'après information préalable.

Dans le cadre de la formation des apprenants, Monsieur Q._____ a su transmettre les connaissances et le savoir-faire requis de manière suffisamment ciblée.

Monsieur Q._____ a été assez avare d'informations sur son propre domaine de travail mais a transmis des informations importantes et s'est manifesté dans les situations difficiles. Il a toléré les avis divergents et les critiques fondées. Il a su travailler en équipe et adopter une attitude neutre dans les conflits. Nous avons tenu Monsieur Q._____ pour un collaborateur qui a généralement accompli sa tâche avec efficacité.

Suite à un événement de nature à briser la confiance, nous avons été contraints de résilier les rapports de travail nous liant à Monsieur Q._____. Il a quitté notre entreprise en date du 1^{er} septembre 2016, libéré de son obligation de travailler jusqu'au terme de son contrat, le 31 mai 2017. Nous remercions Monsieur Q._____ de son constant engagement. »

b) Il ressort des auditions des témoins et des parties que le cahier des charges décrit ci-dessus est conforme aux tâches générales qu'effectuait principalement l'appelant. Le certificat de travail ne décrit pas dans le détail certaines tâches effectuées, notamment s'agissant des opérations de clôture qui comprennent de nombreuses tâches, comme les clôtures mensuelles des comptes, les garanties et les accessoires, le suivi des comptes clients et fournisseurs, les comptes d'amortissement et investissements, la consolidation et le *reporting* hebdomadaire et mensuel.

8. De la présente procédure

a) Le 26 juin 2017, l'appelant a, par l'intermédiaire de son conseil, déposé une requête de conciliation auprès du tribunal d'arrondissement.

La procédure de conciliation n'ayant pas abouti, le Président du tribunal d'arrondissement a délivré le 13 septembre 2017 une autorisation de procéder à l'appelant.

b) Par acte du 14 décembre 2017, l'appelant a déposé contre l'intimée une demande en indemnisation pour licenciement abusif, pour tort moral, ainsi qu'en délivrance d'un certificat de travail. Il a conclu, sous suite de frais et dépens, à ce que T._____ SA lui doive à titre d'indemnité de licenciement abusif un montant de 30'000 fr., que celle-ci lui doive un montant de 10'000 fr. à titre d'indemnité pour tort moral et qu'un certificat de travail lui soit délivré selon précisions à fournir en cours d'instance.

L'intimée a déposé sa réponse le 17 avril 2018, concluant, sous suite de frais et dépens, au rejet de la demande.

c) Une ordonnance de preuves a été rendue le 5 juin 2019.

d) Une audience d'audition de témoins s'est tenue le 4 septembre 2019 en présence de [...], responsable des ressources humaines et représentant l'intimée, assistée de son conseil, et du conseil d'office de l'appelant. L'appelant ne s'est pas présenté à cette audience ; dès lors son conseil a requis sa dispense de comparution personnelle, laquelle lui a été accordée sur le siège par le tribunal. A cette occasion, K._____, [...], [...], [...], [...], [...], P._____ et X._____ ont été entendus en qualité de témoins.

Le 1^{er} octobre 2019, une audience a été tenue en présence de l'appelant, de [...] et Z._____, représentants de l'intimée, qui ont tous été entendus en leur qualité de partie.

e) Une ordonnance de preuves complémentaire a été rendue le 6 décembre 2019 refusant notamment la mise en œuvre d'une expertise sur les allégués n^{os} 60 à 62 et 178.

f) Le 30 septembre 2020, Q._____ a précisé sa conclusion en lien avec la délivrance d'un certificat de travail et a produit en annexe un certificat de travail d'une teneur identique aux conclusions prises à l'appui de son appel.

g) Une audience de plaidoiries finales a eu lieu le 2 octobre 2020 en présence de la demanderesse et du représentant de l'intimée, tous deux assistés.

En droit :

1.

1.1 L'appel est recevable contre les décisions finales de première instance dans les affaires patrimoniales (art. 308 al. 1 let. a CPC [Code de procédure civile du 19 décembre 2008 ; RS 272]), pour autant que la valeur litigieuse au dernier état des conclusions de première instance soit de 10'000 fr. au moins (art. 308 al. 2 CPC).

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

1.2 En l'espèce, l'appel a été formé en temps utile par une partie qui a un intérêt digne de protection (art. 59 al. 2 let. a CPC) contre une décision finale rendue dans une cause patrimoniale dont la valeur litigieuse était supérieure à 10'000 fr. en première instance. L'appel est dès lors 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, Commentaire Romand, Code de procédure civile, 2^e éd. 2019, 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).

Selon la jurisprudence constante du Tribunal fédéral, pour satisfaire à son obligation de motivation de l'appel prévue par l'art. 311 al. 1 CPC, l'appelant doit démontrer le caractère erroné de la motivation de la décision attaquée et son argumentation doit être suffisamment explicite pour que l'instance d'appel puisse la comprendre, ce qui suppose une désignation précise des passages de la décision qu'il attaque et des pièces du dossier sur lesquelles repose sa critique (TF 5A_577/2020 du 16 décembre 2020 consid. 5 ; ATF 141 III 569 consid. 2.3.3; 138 III 374 consid. 4.3.1). Même si l'instance d'appel applique le droit d'office (art. 57 CPC), le procès se présente différemment en seconde instance, vu la décision déjà rendue. L'appelant doit donc tenter de démontrer que sa thèse l'emporte sur celle de la décision attaquée. Il ne saurait se borner simplement à reprendre des allégués de fait ou des arguments de droit présentés en première instance, mais il doit s'efforcer d'établir que, sur les faits constatés ou sur les conclusions juridiques qui en ont été tirées, la décision attaquée est entachée d'erreurs. Il ne peut le faire qu'en reprenant la démarche du premier juge et en mettant le doigt sur les failles de son raisonnement. Si ces conditions ne sont pas remplies, l'appel est irrecevable. Tel est notamment le cas lorsque la motivation de l'appel est identique aux moyens qui avaient déjà été présentés en première instance, avant la reddition de la décision attaquée, ou si elle ne contient que des critiques toutes générales de la décision attaquée ou encore si

elle ne fait que renvoyer aux moyens soulevés en première instance (TF 5A_577/2020 précité consid. 5 ; ATF 141 III 69 consid. 2.3.3).

3.

3.1 L'appelant conteste l'état de fait du jugement entrepris et soutient que des actes de mobbing auraient dû être retenus. Il reproche à l'autorité précédente d'avoir refusé à tort de mettre en œuvre une expertise psychiatrique visant à établir que son état de santé, dégradé à partir de 2016, serait le résultat de mobbing dont il aurait été victime sur son lieu de travail (all. 60 à 62 et 178). Un tel refus violerait son droit d'être entendu.

3.2

3.2.1 Conformément à l'art. 316 al. 3 CPC, l'instance d'appel peut librement décider d'administrer des preuves : elle peut ainsi ordonner que des preuves administrées en première instance le soient à nouveau devant elle, faire administrer des preuves écartées par le tribunal de première instance ou encore décider l'administration de toutes autres preuves (ATF 128 III 411 consid. 3.2.1). Cette disposition ne confère toutefois pas au justiciable un droit à la réouverture de la procédure probatoire et à l'administration de preuves. Le droit à la preuve, comme le droit à la contre-preuve, qu'ils découlent de l'art. 8 CC (Code civil suisse du 10 décembre 1907 ; RS 210) ou de l'art. 29 al. 2 Cst. (Constitution fédérale du 18 avril 1999 ; RS 101), n'excluent pas l'appréciation anticipée des preuves (ATF 138 III 374 consid. 4.3.1 et les réf. citées). L'autorité d'appel peut ainsi renoncer à procéder à des mesures d'instruction lorsque les preuves administrées lui ont permis de forger sa conviction et que, procédant d'une manière non arbitraire à une appréciation anticipée des preuves qui lui sont encore proposées, elle a la certitude qu'elles ne pourraient l'amener à modifier son opinion (ATF 145 I 167 consid. 4.1 ; ATF 140 I 285 consid. 6.3.1 ; ATF 138 III 374 consid. 4.3.2 ; sur le tout TF 5A_695/2020 du 26 avril 2021 consid. 3.2.2 et les réf. citées).

L'instance d'appel peut refuser d'administrer un moyen de preuve régulièrement offert en première instance lorsque la partie a renoncé à son administration, notamment en ne s'opposant pas à la clôture de la procédure probatoire (ATF 138 III 374 consid. 4.3.1 ; TF 5A_339/2015 du 18 novembre 2015 consid. 5.2).

3.2.2 En l'espèce, en première instance, l'appelant a offert la preuve par expertise pour établir que par divers comportements dénigrants et discriminatoires, il aurait été victime de mobbing (all. 60), qu'il aurait souffert d'un état dépressif à la suite des événements subis sur son lieu de travail (all. 61) et que ces comportements auraient conduit à un épisode dépressif sévère (all. 62).

L'autorité précédente a refusé de mettre en œuvre l'expertise psychiatrique requise par ordonnance de preuves complémentaire du 6 décembre 2019 dûment motivée. Lors de l'audience de jugement du 2 octobre 2020, l'appelant, assisté de son conseil, n'a pas requis à nouveau la mise en œuvre d'une expertise, laissant l'instruction se clore sans objection.

Pour ce motif déjà, vu le comportement procédural de l'appelant, il convient de rejeter sa requête d'expertise psychiatrique formulée à l'appui de son appel.

3.3

3.3.1 En vertu de l'art. 183 al. 1 CPC, le tribunal peut, à la demande d'une partie ou d'office, demander une expertise à un ou plusieurs experts.

L'expert judiciaire a pour tâche d'informer le juge sur des règles d'expérience ou sur des notions relevant de son domaine d'expertise, d'élucider pour le tribunal des questions de fait dont la vérification et l'appréciation exigent des connaissances spéciales - scientifiques, techniques ou professionnelles - ou de tirer, sur la base de ces connaissances, des conclusions sur des faits existants ; il est

l'auxiliaire du juge, dont il complète les connaissances par son savoir de spécialiste (TF 4A_599/2019 du 1^{er} mars 2021 consid. 6.1 ; TF 5A_802/2014 du 7 novembre 2014 consid. 4.1).

3.3.2 En l'espèce, les troubles dont a souffert l'appelant après avoir quitté l'intimée sont documentés par un certificat médical du 3 mars 2017 ainsi que par divers certificats d'incapacité de travail produits en procédure et non contestés, de sorte qu'une expertise n'est pas nécessaire pour établir cet état dépressif. Le refus du premier juge d'ordonner l'expertise psychiatrique requise ne prête pas le flanc à la critique et doit être confirmé en appel.

En réalité, par le biais de l'expertise psychiatrique requise, l'appelant tente d'établir que son état de santé aurait eu un lien avec les comportements de mobbing dont il aurait souffert sur son lieu de travail. La mise en œuvre d'une expertise impliquait donc déjà que les actes de mobbing invoqués soient établis. Dès lors que l'autorité précédente a estimé - et à juste titre (cf. consid. 3.4 ci-dessous) - que les comportements de harcèlement psychologique au sein de l'intimée n'étaient pas établis et qu'il ne pouvait être reproché à l'intimée un comportement discriminant ou contraire à son obligation de protéger la personnalité de l'employé prévue par l'art. 328 CO, une expertise sur la portée de tels actes, niés, n'avait pas et n'a pas lieu d'être. Pour ces motifs également, il y a lieu de rejeter la requête de mise en œuvre d'une expertise psychiatrique. Dans ces conditions, le refus du premier juge d'en ordonner une au motif de l'appréciation anticipée des preuves ne violait pas le droit d'être entendu de l'appelant.

3.4

3.4.1 L'art. 336 al. 1 et 2 CO (Code des obligations du 30 mars 1911 ; RS 220) énumère une liste - non exhaustive - des cas dans lesquels la résiliation est abusive. Le congé peut ainsi être abusif parce qu'il a été donné en violation des droits de la personnalité du travailleur (ATF 136 III 513 consid. 2.3). L'employeur doit en effet protéger et respecter, dans les rapports de travail, la personnalité du travailleur (art. 328 al. 1 CO). Il doit

s'abstenir de porter une atteinte injustifiée aux droits de la personnalité du travailleur et, dans les rapports de travail, il doit protéger son employé contre les atteintes émanant de supérieurs, de collègues ou même de tiers (ATF 132 III 115 consid. 2.2 ; ATF 132 III 257 consid. 5.1). S'il surgit un conflit entre travailleurs, l'employeur doit s'efforcer de l'apaiser (ATF 125 III 70 consid. 2c). Il dispose cependant d'un large pouvoir d'appréciation dans le choix des mesures à prendre. Savoir s'il a pris les mesures adéquates est une question de droit (TF 4A_309/2010 du 6 octobre 2010 consid. 2.5 et réf. cit.).

Pour juger si le congé est abusif, il faut se fonder sur le motif réel, dont la détermination relève du fait. En application de l'art. 8 CC, c'est en principe à la partie qui a reçu son congé de démontrer que celui-ci est abusif (ATF 130 III 699 consid. 4.1 ; ATF 123 III 246 consid. 4b). En ce domaine, la jurisprudence a cependant tenu compte des difficultés qu'il pouvait y avoir à apporter la preuve d'un élément subjectif, à savoir le motif réel de celui qui a prononcé le licenciement. Selon le Tribunal fédéral, le juge peut présumer en fait l'existence d'un congé abusif lorsque l'employé parvient à présenter des indices suffisants pour faire apparaître comme non réel le motif avancé par l'employeur. Si elle facilite la preuve, cette présomption de fait n'a pas pour résultat d'en renverser le fardeau. Elle constitue, en définitive, une forme de « preuve par indices » (ATF 130 III 699, JdT 2006 I 193 ; JAR 1996, p. 201 ; SJ 1993 360 consid. 3a ; Wyler/Heinzer, Droit du travail, 4^e éd. 2019, pp. 805-806).

3.4.2 En l'espèce, l'autorité précédente a examiné en détail les critiques de l'appelant quant aux comportements reprochés à l'intimée en termes d'augmentations salariales de ses employés, de traitement des tricheries au timbrage, des évaluations de l'appelant, de son cahier des charges ou encore de ses rapports avec son supérieur direct et les a écartées de manière dûment motivée, les jugeant non fondées. Dans son écriture, l'appelant se contente de contester de manière générale que ses allégations de mobbing aient été écartées, sans dire quelle preuve aurait été mal appréciée et aurait dû conduire l'autorité précédente à retenir des comportements discriminants à son endroit. Ce grief ne répond dès lors

pas aux exigences de motivation posées en la matière et rappelées ci-dessus (consid. 2). Pour ce motif, le grief est irrecevable.

Au demeurant, l'appréciation de l'autorité précédente est pleinement convaincante et peut être ici confirmée. Alors que l'appelant a invoqué que la nomination de X. _____ en qualité de responsable de service aurait coïncidé avec des sanctions et avertissements injustifiés ; il est établi que les difficultés de l'appelant et la nécessité d'y remédier avaient déjà été relevées par les précédents supérieurs hiérarchiques à l'occasion des entretiens des mois de février 2014 et janvier 2015. L'appelant n'a donc pas établi son allégation. Au demeurant, au cours des différents entretiens qui ont eu lieu avec son employeur, l'appelant n'a jamais remis en cause les remarques qui étaient formulées ni fait état de difficultés relationnelles avec son supérieur direct. L'appelant n'a pas non plus établi que l'intimée l'aurait privé de manière injustifiée de certaines tâches. En particulier, la réattribution de tâches à une nouvelle collaboratrice s'expliquait par le fait qu'elle disposait des compétences requises pour ces tâches plus complexes. Enfin, s'agissant de l'absence d'augmentation de salaire invoquée par l'appelant, on a pu constater que la pratique n'était pas systématique et les augmentations très variables selon les employés - l'appelant ayant d'ailleurs bénéficié d'une augmentation conséquente de 500 fr. au début de sa carrière au sein de l'intimée. Quoi qu'il en soit, l'absence d'augmentation est motivée par les remarques de l'employeur sur la qualité de son travail qui ressortent du dossier et ne saurait ainsi être jugé discriminatoire.

Enfin, on relève que l'intimée a accompagné et soutenu l'appelant dans son ambition de progresser professionnellement, notamment en finançant une formation, dont elle a d'ailleurs finalement renoncé au remboursement, et en mettant en place des mesures d'accompagnement personnalisées - plan de progrès individuel du 5 février 2016 - pour aider l'appelant à atteindre ses objectifs.

Au vu de tous ces éléments, il convient de considérer que l'appelant a échoué à prouver qu'il aurait subi un harcèlement

psychologique au sein de l'intimée. Dès lors qu'aucun comportement contraire à l'art. 328 CO n'est établi et ne peut être reproché à l'intimée, celle-ci ne saurait être tenue responsable de l'état de santé de l'appelant tel qu'il ressort des certificats produits. Dans ces conditions, le rejet des prétentions de l'appelant en réparation du tort moral invoqué ne prête pas flanc à la critique.

4.

4.1 L'appelant soutient qu'il aurait été injustement puni, par son licenciement, pour avoir triché dans le timbrage de ses heures d'arrivée, dès lors que cela aurait constitué une pratique largement acceptée au sein de son employeur. Il requiert la production d'un « tableau portant sur les différences de timbrage entre le portail et les saisies manuelles pour les mois de janvier à décembre 2016 de l'ensemble des collaborateurs », respectivement la mise en œuvre d'une expertise dans le but d'établir ces différences.

4.2 Le droit à la preuve suppose qu'un fait doive être prouvé (art. 150 al. 1 CPC), qu'il soit pertinent, qu'il ne soit pas déjà prouvé, qu'il soit allégué de manière suffisamment motivée (TF 5A_753/2018 du 1^{er} juillet 2019 consid. 2.1.1.1), que la preuve en ait été régulièrement offerte en temps utile selon les règles de la procédure et que les moyens de preuve soient admissibles et adéquats (TF 5A_753/2018 du 1^{er} juillet 2019 consid. 2.1.1.1 ; TF 5A_113/2018 du 12 septembre 2018 consid. 4.2.1.1, non publié à l'ATF 144 III 541 ; ATF 143 III 297 consid. 9.3.2 ; ATF 135 III 295 consid. 7.1). Il implique en d'autres termes que toute personne a droit, pour établir un fait pertinent contesté, de faire administrer les moyens de preuve adéquats, pour autant qu'ils aient été proposés régulièrement et en temps utile (ATF 144 II 427 consid. 3.1 ; ATF 143 III 297 consid. 9.3.2).

4.3 En l'espèce, vu le comportement procédural de l'appelant, qui ne s'est pas non plus opposé sur ce point à la clôture de l'instruction, dites requêtes doivent être rejetées conformément à la jurisprudence qui précède. Au demeurant, dès lors que la pièce dont la production est

requis n'existe plus, faute pour l'intimée de garder les données de timbrage au-delà de douze mois, qui plus est pour l'ensemble de ses collaborateurs, on ne saurait ordonner la production de dite pièce. La mise en œuvre d'une expertise n'a dans ces conditions aucun sens non plus. Au surplus, et comme le retenait l'ordonnance de preuves complémentaire du 6 décembre 2019, le fait en question ne présente pas un caractère technique de sorte qu'il n'y a pas lieu de mettre en œuvre une expertise le concernant pour ce motif encore.

Pour le surplus, on ne saurait interpréter en faveur de la thèse de l'appelant le refus de l'intimée exprimé le 25 juin 2019 de produire le tableau requis portant sur l'année 2016, les données n'étant conservées que douze mois au plus. En effet, l'appelant ne pouvait compter, qui plus est pour l'ensemble des collaborateurs de l'intimée, que celle-ci garderait durant près de deux ans toutes ces données. Or il n'a demandé la production d'un tel tableau que le 20 août 2018 à l'appui de sa réplique, alors qu'il était déjà trop tard et que la procédure était ouverte depuis plus d'une année. Le refus de l'intimée – en réalité l'impossibilité pour elle de donner suite à la réquisition de pièce – est ainsi dûment justifié au sens de l'art. 165 CPC.

D'autre part et surtout, l'appréciation de l'autorité précédente que l'intimée ne tolérait pas que ses employés trichent dans le timbrage des heures d'arrivée et de départ est dûment fondée sur les témoignages convergents récoltés. Elle ne procède pas d'une appréciation inexacte des preuves et est partagée par la Cour de céans au vu des preuves au dossier. En effet, lors de l'introduction du système de timbrage en 2013, une convention a été établie qui précisait que les pauses devaient être timbrées et que les pointages originaux d'arrivée et de départ devaient correspondre au début et à la fin du travail effectif. L'appelant ne pouvait l'ignorer dès lors qu'il a signé cette convention le 2 juillet 2013. L'intimée a dû clarifier les règles applicables, notamment concernant le timbrage des pauses. S'il est établi que certains employés ont continué à ne pas timbrer les pauses, les employés, de manière générale, respectaient les timbrages de début et de fin de travail. L'intimée ne tolérait d'ailleurs pas

les fraudes dans le timbrage des heures travaillées, plusieurs abus ayant conduit au licenciement des employés indécents. Au surplus, si l'appelant fait valoir que d'autres employés auraient fraudé les règles de timbrage au début ou à la fin de la journée de travail au su de l'intimée, force est de constater qu'il n'en donne aucun détail, notamment quant à l'identité des employés en question, ce alors qu'il travaillait à l'époque avec eux. Cet élément conforte encore l'appréciation de l'autorité précédente qu'une telle tolérance n'existait pas. Dans ces circonstances, un licenciement donné à un aide-comptable car il a triché régulièrement sur ses heures d'arrivée et de départ, modifiant lui-même manuellement les données, n'a rien d'abusif.

Pour le surplus, l'appelant ne formule pas de grief contre le rejet de ses prétentions pour congé abusif, de sorte que le jugement peut être confirmé sur ce point.

5.

5.1 L'appelant reproche à l'autorité précédente de n'avoir pas indiqué pour quel motif elle avait écarté le certificat produit par lui le 30 septembre 2020, plutôt que celui de l'intimée du 22 mai 2017. L'appelant invoque que deux passages du certificat de travail « ne remplissent pas les conditions posées par la loi et la jurisprudence », que ces passages seraient en contradiction avec d'autres parties du certificat et que « l'art. 330 al. 1 CO paraît dès lors violé ».

5.2 Au sens de l'art. 330a al. 1 CO, le travailleur peut demander en tout temps à l'employeur un certificat portant sur la nature et la durée des rapports de travail, ainsi que sur la qualité de son travail et sa conduite. D'une part, un tel certificat de travail qualifié (ou complet) doit favoriser l'avenir professionnel du travailleur, si bien qu'il doit être formulé de manière bienveillante ; mais, d'autre part, il doit aussi donner au futur employeur un reflet le plus exact possible de l'activité, des prestations et de la conduite du travailleur, si bien qu'il doit être sur le principe complet et conforme à la vérité. Par conséquent, un certificat de travail peut et doit

mentionner les faits négatifs concernant les prestations du travailleur, dans la mesure où ceux-ci sont importants pour l'évaluation de l'ensemble de la situation (ATF 144 II 345 consid. 5.2.1). Le motif de la fin des rapports de travail doit être mentionné s'il est nécessaire pour se faire une image d'ensemble du travailleur (TF 4A_228/2015 du 29 septembre 2015 consid. 6 ; TF 4C.129/2003 du 5 septembre 2003 consid. 6.1 ; Wyler/Heinzer, op. cit., p. 527)

En principe, la formulation et le choix des termes utilisés dans un certificat de travail appartiennent à l'employeur. Le travailleur ne peut pas exiger de formulation déterminée ; l'employeur n'est pas conséquent pas tenu de reprendre les formulations proposées par son employé (ATF 144 II 345 consid. 5.2.3).

5.3 A cet égard, l'appelant – dont on souligne qu'il est assisté d'un avocat – ne précise cependant pas quels passages seraient en contradiction avec d'autres, ni en quoi ils ne seraient pas conformes à la jurisprudence, ni enfin pourquoi l'art. 330a al. 1 CO serait violé. Cela ne constitue pas une motivation conforme aux réquisits en la matière, respectivement est impropre à démontrer le caractère infondé de la motivation de première instance (cf. consid. 2). Pour ce motif déjà, ce grief est irrecevable.

Au surplus, l'appelant perd de vue que l'autorité précédente a dûment motivé pour quelles raisons il n'y avait pas lieu de donner suite à sa requête d'obtenir un autre certificat de travail que celui remis par l'intimée. Cette motivation est convaincante et peut ici être confirmée. En effet, par les termes utilisés, l'intimé a fait preuve de la bienveillance exigée pour la rédaction d'un certificat de travail. Le cahier des charges décrit, bien qu'il aurait pu être plus détaillé, correspond à l'activité de l'appelant. La description de l'appelant est conforme à ses compétences et au comportement adopté durant les relations de travail. Enfin, le motif de fin des rapports de travail a été mentionné à juste titre dans la mesure où il est nécessaire à l'appréciation générale du comportement au travail de l'appelant ; elle est en outre conforme à la vérité. Estimant le certificat

remis à l'appelant conforme au droit, l'autorité précédente a refusé de donner suite à la conclusion de l'appelant en l'émission par l'intimée d'un autre certificat « selon les précisions à fournir en cours d'instance » (demande du 14 décembre 2017, conclusion III), ce qui signifiait clairement son refus d'astreindre l'intimée à délivrer un certificat dans la teneur proposée par l'appelant dans son courrier du 30 septembre 2020.

Au vu de ces éléments, le grief doit être rejeté dans la mesure de sa recevabilité.

6.

6.1 En définitive, l'appel, manifestement infondé, doit être rejeté (art. 312 al. 1 *in fine* CPC) et le jugement entrepris confirmé.

6.2 Dès lors que l'appel était d'emblée dépourvu de chances de succès, la demande d'assistance judiciaire présentée par Q._____ en lien avec cette procédure doit être rejetée (art. 117 let. b CPC)

6.3 Les frais judiciaires de deuxième instance doivent être arrêtés à 700 fr. dès lors que la valeur litigieuse en appel est de 40'000 fr. (art. 62 al. 1 et 67 al. 3 TFJC [tarif des frais judiciaires civils du 28 septembre 2010 ; BLV 270.11.5]). Ils sont mis à la charge de l'appelant, qui succombe (art. 106 al. 1 CPC).

L'intimée n'ayant pas été invitée à se déterminer sur l'appel, il n'y a pas matière à l'allocation de dépens de deuxième instance.

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

- I. L'appel est rejeté.
- II. Le jugement est confirmé.
- III. La requête d'assistance judiciaire de l'appelant Q._____ est rejetée.
- IV. Les frais judiciaires de deuxième instance, arrêtés à 700 fr. (sept cents francs), sont mis à la charge de l'appelant Q._____.
- 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 Robert Fox (pour Q._____),
- Me Alexandre Curchod (pour T._____ SA),

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

- Mme la Présidente du Tribunal civil de l'arrondissement de Lausanne.

La Cour d'appel civile considère que la valeur litigieuse est de 40'000 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 :