

COUR D'APPEL CIVILE

Arrêt du 10 mars 2026

Composition : Mme CRITTIN DAYEN, présidente
 Mme Rouleau et M. de Montvallon, juges
Greffière : Mme Neurohr

* * * * *

Art. 8 CC ; art. 18 CO ; art. 88, 311 et 312 al. 1 CPC

Statuant sur l'appel interjeté par **B._____ SÀRL**, à Q***,
contre le jugement rendu le 23 mai 2025 par la Chambre patrimoniale
cantonale dans la cause divisant l'appelante d'avec **C._____ SA**, à R***,
la Cour d'appel civile du Tribunal cantonal considère :

En fait :

A. Par jugement du 23 mai 2025, motivé le 31 juillet 2025, la Chambre patrimoniale cantonale (ci-après : la Chambre patrimoniale ou les premiers juges) a admis la demande déposée le 23 octobre 2020 par C._____ SA (ci-après : C._____ ou l'intimée) à l'encontre de B._____ Sàrl (ci-après : B._____ ou l'appelante) (I), a constaté que C._____ n'avait pas outrepassé son droit de bénéficier du produit du travail de B._____ prévu à l'art. 6 du *Master Services Agreement* du 1^{er} janvier 2010 conclu entre les parties (II), a constaté que C._____ n'avait pas violé d'obligation de confidentialité prévue à l'art. 7 du *Master Services Agreement* (III), a constaté que B._____ n'avait aucune prétention envers C._____ couverte par le *Master Services Agreement* (IV), a constaté que C._____ n'avait ni harcelé ni porté atteinte à la réputation de B._____ dans le cadre de leurs relations liées au *Master Services Agreement* (V), a constaté que C._____ ne s'était pas enrichie de manière illégitime dans le cadre de ses relations avec B._____ liées au *Master Services Agreement* (VI), a dit que B._____ devait remettre à C._____, dans les trente jours suivant l'entrée en force de la présente décision, (i) tous les plans d'échantillonnage et les « boîtes à outils » (segmentation des villes, feuilles de route et autres instructions de travail sur le terrain) liés aux enquêtes menées pour C._____, (ii) toutes les images et les informations correspondantes (telles que celles liées au processus d'identification des emballages) des emballages mis au rebut, collectés pour l'enquête menée en vue de leur utilisation, (iii) toutes les fiches de données compilant les données et informations relatives aux emballages jetés et collectés pour les enquêtes menées pour C._____, (iv) tous les rapports relatifs aux enquêtes menées pour C._____, (v) tous les produits de travail en cours ou achevés à la date de résiliation du *Master Services Agreement*, et (vi) tout autre matériel ou information jugé confidentiel conformément à l'art. 1.3 du *Master Services Agreement* (VII), a dit que faute d'exécution dans les trente jours suivant l'entrée en force de la décision et sur requête de C._____, B._____ serait condamnée à une amende d'ordre de 500 fr. pour chaque jour d'inexécution (VIII), a arrêté les frais de la décision à

24'416 fr. 15 et les a mis à la charge de B._____ (IX), a dit que B._____ rembourserait à C._____ son avance de frais judiciaires et les frais de conciliation (X et XI), a condamné B._____ à verser à C._____ la somme de 50'000 fr. à titre de dépens (XII) et a rejeté toutes autres ou plus amples conclusions (XIII).

En droit, saisie d'une action en constatation négatoire de droit et d'une action condamnatoire portant sur la restitution de matériel, la Chambre patrimoniale a rappelé que la question de la recevabilité de l'action en constatation négative de droit avait déjà été tranchée à titre préjudiciel le 2 juillet 2021, de sorte qu'il n'y avait pas lieu d'y revenir, ajoutant tout de même des motifs « par surabondance ». Au fond, s'agissant de savoir si les données de segmentation constituaient un « Produit du Travail » ou du « Matériel du Consultant », la Chambre patrimoniale a relevé que si B._____ soutenait en procédure que les données de segmentation constituaient du « Matériels du Consultant », elle s'était toujours comportée, avant cela, comme si ces données constituaient du « Produit du Travail », de sorte qu'il pouvait être retenu qu'il y avait, au moment de la signature de l'*Agreement*, une volonté commune et concordante de considérer ces données comme du « Produit du Travail ». Elle a ajouté qu'une interprétation objective du contrat, selon le principe de la confiance, aboutirait au même résultat. Aussi, elle a constaté que C._____ n'avait pas outrepassé son droit de disposer du « Produit du Travail », ni violé ses obligations de confidentialité en communiquant les données de segmentation à d'autres agences puisqu'il ne s'agissait pas de « Matériels de Consultant », ni harcelé ou porté atteinte à la réputation de B._____ en posant des questions. La Chambre patrimoniale a retenu qu'en signant un contrat avec D._____ C._____ n'avait pas violé l'*Agreement* dans la mesure où elle ne savait pas que D._____ était un sous-traitant de B._____, la société n'ayant pas été identifiée comme telle et ses employés ayant toujours été présentés comme ceux de B._____. La Chambre patrimoniale a ajouté que C._____ avait toujours payé les études commandées, n'avait accordé aucune exclusivité à B._____ et ne s'était donc pas enrichie de manière illégitime au détriment de cette dernière. Aussi, conformément à l'*Agreement*, B._____ devait restituer tout

« Produit du Travail » à C._____, ce qui signifiait ne pas en garder de copie pour elle-même, ainsi que toutes les « Informations Confidentielles » qu'elle avait reçues.

B. Par acte du 3 septembre 2025, l'appelante a interjeté appel de ce jugement et a conclu principalement, avec suite de frais judiciaires et dépens, à son annulation et, ainsi, à ce que l'intimée soit déboutée de l'intégralité de ses conclusions et à ce qu'il soit constaté l'incompétence de la Chambre patrimoniale à statuer sur les litiges entre elle et le Groupe M._____ INC. Subsidiairement, elle a conclu à l'annulation du jugement entrepris et au renvoi de la cause à l'autorité compétente pour nouvelle instruction et nouvelle décision au sens des considérants. Plus subsidiairement encore, elle a conclu à ce qu'elle soit acheminée à prouver par toutes voies de droit utiles les faits allégués dans les écritures. A l'appui de son appel, elle a produit la copie du jugement attaqué, du dispositif du 23 mai 2025 et de son courrier du 30 mai 2025.

L'intimée n'a pas été invitée à déposer une réponse.

Par courrier du 25 novembre 2025, les parties ont été informées que la cause était gardée à juger, qu'il n'y aurait pas d'échange d'écritures et qu'aucun fait ou moyen de preuve nouveau ne serait pris en compte.

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

1. **a)** L'intimée est une société dont le but social est la « production [...] » et dont le siège se trouve à R***. Elle dispose d'une succursale à V***.

aa) L'intimée est une filiale du groupe M._____ (ci-après : M._____), dont le siège se trouve aux Etats-Unis et qui possède son centre opérationnel international à V***. M._____ possède des filiales dans le monde entier.

ab) N._____ SA (ci-après : N._____) était une société dont le but social était les prestations de services se rapportant à [...]. La raison sociale de N._____ était anciennement F._____ SA (ci-après : F._____). N._____ avait son siège à V*** et était une filiale de M._____.

A la suite d'un contrat de fusion du 8 janvier 2019, l'intimée a repris les actifs et passifs de N._____.

b) L'appelante est une société dont le but social est « l'étude et analyse [...] ».

ba) L'appelante a actuellement son siège à Q***. Elle a été enregistrée au registre du commerce du canton de Q*** le *** 2001 et a changé trois fois de raison sociale, se nommant successivement BC._____, BD._____ et B._____ Sàrl. Elle est contrôlée par BF._____ qui en est l'associé gérant.

bb) Avant de créer l'appelante, BF._____ contrôlait une autre société, G._____ (ci-après : G._____), inscrite le *** 2000 au T***.

2. Le 1^{er} mai 2002, les parties ont conclu un *Consulting Agreement*. Il s'agit du premier contrat signé entre elles. Celui-ci a été renouvelé les 1^{er} janvier 2003 et 3 janvier 2005.

3. Le 1^{er} janvier 2006, les parties ont conclu un *Master Consulting Services Agreement* (ci-après : MSA), qu'elles ont renouvelé le 1^{er} janvier 2008.

4. Le 1^{er} janvier 2010, les parties, soit alors N._____ SA et BM._____ Sàrl (B._____), ont renouvelé leur accord par le biais d'un *Master Services Agreement* (ci-après : MSA 2010), lequel prenait effet à cette date. Le MSA 2010 a été conçu comme un contrat-cadre régissant la relation contractuelle entre les parties. Il a introduit le système des bons de

commande (*Purchase Orders*). Il en ressort notamment ce qui suit (traduction libre des parties) :

« 1. DÉFINITIONS

- 1.1. « **Affilié** » désigne toute personne physique, société, partenariat, société à responsabilité limitée, association, fiducie ou autre entité qui contrôle, est contrôlée par ou est sous contrôle commun avec une partie, et « contrôle » désigne la capacité directe ou indirecte, à diriger les affaires d'une autre partie par le biais de la propriété, d'un contrat ou autrement.

[...]

- 1.3. « **Informations Confidentielles** » inclut toute information commerciale et/ou technique (i) concernant les conditions du présent Contrat-Cadre et de tout Ordre d'Achat, (ii) concernant les produits, opérations, efforts de recherche et développement, inventions, secrets industriels, logiciels informatiques, plans, intentions, opportunités de marché, procédés, recettes, formules, relations fournisseurs et clients, finances et autres opérations et affaires commerciales de M. _____ et de ses Affiliés, et (iii) de tiers que M. _____ détient à titre confidentiel, divulgués au Consultant sous forme écrite et/ou sur d'autres supports, par le biais de l'accès par le Personnel du Consultant aux locaux, équipements ou installations de M. _____ ou de l'un de ses Affiliés ou par une communication orale avec les employés, consultants ou agents de M. _____ ou de ses Affiliés, et tous les modes tangibles de reproduction de ces informations.

- 1.4. « **Matériels du Consultant** » désigne les propres méthodes, techniques, procédés, formules, questions et/ou questionnaires exclusifs du Consultant (mais pas les données identifiées y figurant), ainsi que les méthodes d'échantillonnage, les systèmes d'analyse, les logiciels (y compris le code source), les tableaux de calcul, les produits de marque, les composants ou inventions, les innovations et le savoir-faire exclusifs utilisés dans le cadre de l'activité du Consultant et toute amélioration ou invention liée à l'un quelconque des matériels détenus par le Consultant et qui ne sont pas des résultats des Services fournis en vertu du présent Contrat-Cadre.

- 1.5. « **Personnel du Consultant** » désigne tout employé, agent ou représentant du Consultant et ses Sous-traitants.

[...]

- 1.9. « **Ordre d'Achat** » désigne un accord écrit entre M. _____ et le Consultant sur la base d'une commande de Services émise par M. _____ et acceptée par le Consultant, en vertu duquel le Consultant fournira les Services.

- 1.10. « **Services** » désigne l'ensemble des travaux devant être exécutés par le Consultant ou un Affilié du Consultant en vertu d'un Ordre d'Achat.

1.11. « **Sous-traitant** » désigne un cocontractant, y compris les Affiliés de ce contractant, qui a été (i) mandaté par le Consultant pour fournir certains Services, (ii) identifié à M. _____ par le Consultant et (iii) autorisé à l'avance par écrit par M. _____ à exécuter de tels Services.

1.12. « **Produit du Travail** » signifie tous les résultats tangibles ou intangibles, ébauches, processus, plans, recommandations et tout autre matériel et idées, spécifiquement préparés ou développés par le Personnel du Consultant pour, au nom de, ou en collaboration avec M. _____ ou ses affiliés, par la fourniture de Services.

[...]

2. SERVICES

2.1. De temps à autre pendant la durée du présent Contrat-Cadre, M. _____ et le Consultant peuvent convenir que le Consultant fournira des Services en vertu d'un Ordre d'Achat.

Le présent Contrat-Cadre n'oblige pas M. _____ à obtenir des services auprès du Consultant et n'oblige pas le Consultant à fournir des services à M. _____ dans le cadre d'un projet particulier, à moins qu'un Ordre d'Achat ne soit conclu par les parties.

2.2. Chaque Ordre d'Achat précisera l'étendue des Services devant être fournis par le Consultant et la rémunération devant être versée au Consultant par M. _____.

2.3. Les Services seront fournis conformément aux conditions du présent Contrat-Cadre, de l'Ordre d'Achat applicable et de tout calendrier y figurant. Si aucun calendrier n'est prévu dans un Ordre d'Achat, les Services seront fournis rapidement à la demande de M. _____.

[...]

3. PERSONNEL DU CONSULTANT

[...]

3.7. Le Consultant s'interdit de sous-traiter ou autrement déléguer tout ou partie de ses obligations en vertu des présentes sans le consentement écrit préalable de M. _____. Un tel consentement écrit n'exonèrera pas le Consultant de toute responsabilité ou obligation en vertu des présentes. Le Consultant sera responsable des actes, omissions et manquements de tout Sous-traitant comme s'il s'agissait des actes, omissions ou manquements du Consultant. Le Consultant veillera à ce que chaque Sous-traitant approuvé signe des accords de confidentialité sur le modèle figurant à l'Annexe 2.

3.8. M. _____ s'engage à ne pas avoir recours, de quelque manière que ce soit, aux Services des Sous-traitants du Consultant dans le

cadre des Services fournis en vertu du présent Contrat, à moins que M. _____ ou l'un de ses Affiliés n'ait une relation antérieure avec l'entreprise pour des services similaires avant la signature du présent Contrat. Le présent article survivra et restera en vigueur pendant un (1) an après l'expiration ou la résiliation du présent Contrat.

[...]

5. DURÉE ET RÉSILIATION

[...]

- 5.5. À la résiliation du présent Contrat-Cadre ou d'un Ordre d'Achat, le Consultant devra :
- (a) cesser immédiatement tous les Services décrits dans l'Ordre d'Achat concerné ou tous les Ordres d'Achat (en cas de résiliation du Contrat-Cadre) en vigueur à la date de cette résiliation, n'engager aucuns autres frais ou dépenses en lien avec les Services concernés sans l'accord écrit préalable de M. _____, et fournir à M. _____ tous les Produits de Travail en cours et / ou achevés jusqu'à la date de résiliation ; et
 - (b) envoyer des factures détaillées à M. _____ reflétant les Services fournis de manière satisfaisante et les dépenses dûment engagées dans le cadre du ou des Ordres d'Achat concernés jusqu'à la date de résiliation, et M. _____ paiera tous les montants non contestés dus au Consultant dans les trente (30) jours suivant la réception par M. _____ de ces factures.

[...]

6. PROPRIÉTÉ DU PRODUIT DU TRAVAIL ET DROITS DE PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

- 6.1. Le Consultant convient qu'en contrepartie des honoraires devant être payés au Consultant par M. _____ comme indiqué ci-dessus, M. _____ a acheté tous les droits, titres et intérêts relatifs à tous les Produits du Travail créés, écrits, développés ou conçus au nom de M. _____ par le Consultant, le Personnel du Consultant ou tout Sous-traitant. M. _____ deviendra le propriétaire unique et exclusif du Produit du Travail dans le monde entier, libre et quitte de tout privilège, réclamation ou autre charge, à compter de sa création.
- 6.2. Par les présentes, le Consultant cède irrévocablement à M. _____ tous les droits, titres et intérêts mondiaux relatifs à et tous les Droits de Propriété Intellectuelle concernant tous les Produits du Travail dès leur création, libres et quittes de tout privilège, réclamation ou autre charge, et renonce à ses droits moraux dans toute la mesure permise par la loi.

[...]

7. CONFIDENTIALITÉ

[...]

- 7.4. Dans les trente (30) jours suivant la résiliation ou l'expiration du présent Contrat-Cadre pour quelque raison que ce soit (ou toute date antérieure demandée par M. _____), le Consultant doit retourner à M. _____ tout le matériel, sous quelque forme que ce soit, contenant des Informations Confidentielles, ainsi que toute reproduction de celui-ci.

[...] »

5. Est disputée la question de savoir ce qu'il faut comprendre par « Matériels du Consultant », respectivement « Produit du Travail ».

a) Entendu en qualité de partie pour le compte de l'appelante, BF. _____ a déclaré que le plan d'échantillonnage, qui intègre la volonté du client dans ce qu'il recherche au niveau du profilage, par exemple s'agissant des villes qu'il souhaite étudier, devait être distingué du plan de segmentation, qui représente une base de données et qui appartient au consultant. Il a par ailleurs confirmé que l'appelante souhaitait pouvoir conserver la propriété des données de segmentation et s'assurer que la réalisation de toutes études comparatives sur un même secteur ou pays passe par ses services, raison pour laquelle elle a souhaité que la base de données de segmentation figure dans le MSA 2010 comme « Matériels du Consultant ».

Il convient ici, pour des raisons de clarté, de préciser que par « données de segmentation », l'appelante entend, en substance, les plans de segmentation des villes/quartiers, les itinéraires de ramassage et les points de collecte des paquets vides. Lorsqu'il sera fait référence à ce terme, c'est ainsi qu'on le comprendra.

b) Entendu en qualité de partie pour le compte de l'intimée, BP. _____ a confirmé qu'il était clair pour les parties que si l'appelante créait quelque chose en lien avec la méthode EPS (*Empty Pack Survey*), cela constituait un « Produit du Travail ». Il a également indiqué que, pour l'intimée, le service que rendait l'appelante comprenait un certain nombre de données, dont les paquets vides collectés, comment, quand et où ils étaient collectés, ce qui incluait forcément les données de segmentation. S'agissant du « Matériels du Consultant », BP. _____ a déclaré que les

procédés et les moyens de l'appelante pour produire les documents (notamment les plans de ramassage et la segmentation des villes) lui étaient propres. Il a ajouté ce qui suit :

« Néanmoins, tout ce que [l'appelante] a développé était pour l'exécution des études que nous lui commandions, depuis la création de [l'appelante], et les autres prestataires n'ont jamais soulevé une telle question ».

c) Entendue en qualité de partie pour le compte de l'intimée, E._____ a déclaré ce qui suit :

« les matériaux du consultant sont les matériaux qui peuvent être développés par le consultant et qui appartiennent au consultant et qui ne sont pas réalisés pour les services de l'intimée. Par exemple, si B._____ avait créé un outil, par exemple un software, avant la conclusion du contrat, ce serait un matériau du consultant. Ces matériaux n'étaient pas acquis par [l'intimée]. Ce que dit le contrat, c'est que s'il y a des matériaux du consultant, ils peuvent être utilisés par C._____ sans rémunération, avec une licence sans royalties, donc sans redevance. Me Thierry ULMANN me demande ce qu'il en est après que le contrat a été résilié. Je ne me rappelle pas, je n'ai jamais été confrontée à cette situation. Vous me demandez si des matériaux du consultant sont toujours utilisés après la résiliation du contrat. Je dirais non. ».

d) Entendu en qualité de témoin, CC._____, employé de l'intimée, a indiqué qu'il était convenu entre les parties que si l'appelante créait quelque chose en lien avec la méthode EPS, cela constituait un Produit du Travail couvert par l'art. 6.1 du MSA 2010 et donc revenant à l'intimée, en contrepartie de la rémunération payée par celle-ci à l'appelante.

e) Au vu des liens des personnes entendues avec les parties, les déclarations qui précèdent ne seront retenues que dans la mesure où elles sont corroborées par d'autres éléments du dossier.

6. L'intimée a mis en place des études de marché afin d'évaluer le niveau de contrefaçon et de présence de produits de tabac non-taxés dans différents pays. Ces études sont basées sur différentes méthodes, dont la méthode EPS (*Empty Pack Survey*).

L'appelante a réalisé des études EPS encadrées par le MSA 2010 du 1^{er} janvier 2010 jusqu'à la fin de l'année 2019.

7. La méthode EPS, également appelée méthode EDP (*Empty Discarded Packs*), se définit comme la recherche systématique et la collecte de paquets de cigarettes vides et abandonnés. Cette méthode implique que des personnes physiques parcourent quotidiennement des secteurs définis pour collecter des paquets de cigarettes vides jetés dans la rue et dans des poubelles accessibles au public. Elle n'implique pas la localisation de points de vente, contrairement à la méthode FPS (*Full Pack Survey*), laquelle est également utilisée par l'intimée. Les deux méthodes ont pour but d'identifier les produits illicites du tabac, dont le marché parallèle, la contrefaçon et les trafics frontaliers. La méthode FPS consiste dans l'achat de paquets pleins de manière anonyme (*Mystery Shopping*) afin de contrôler les réseaux de ventes au public, alors que la méthode EPS vise à évaluer le problème au niveau des consommateurs.

8. L'appelante soutient que la méthode EPS a été créée par BF._____, respectivement sa société G._____, au début des années 2000, ce que l'intimée conteste.

a) Il ressort notamment d'un courriel de CD._____, ancien employé de G._____, du 16 janvier 2001 adressé à BF._____, que ce dernier n'avait aucune expérience dans la méthode EPS au début de ses relations contractuelles avec l'intimée, par l'intermédiaire de sa société G._____, à la fin de l'année 2001. En outre, les relations que BF._____ entretenait avec le groupe M._____ depuis 1995 n'avaient aucun lien avec les études de marché.

b) On retient du témoignage de CG._____, ancien employé de l'appelante, que CD._____ a développé une méthodologie de ramassage des paquets lorsqu'il a travaillé pour [...] et J._____, à la fin des années 1990, et que celle-ci était surtout orale.

c) En 2002, G._____ a produit un rapport dont il ressort qu'elle a acheté des paquets de cigarettes neufs dans divers magasins de plusieurs villes en W*** pour les besoins d'une enquête.

d) En septembre 2004, G._____ a transmis à M._____ une proposition d'étude basée sur les épiceries de nuit autour de X***. Selon cette étude, l'objectif était « d'étudier l'ampleur du phénomène de vente de cigarettes dans les épiceries [...], considéré comme un canal non autorisé de vente de cigarettes en Y*** (sic) ». Cette proposition indiquait notamment que l'étude serait basée « sur la méthodologie développée chez B._____ et utiliserait les renseignements avancés obtenus à l'aide de la méthode B._____ », qu'un « plan d'échantillonnage détaillé » serait préparé et que les conclusions de l'étude seraient soumises « sous la forme d'un graphique Excel ainsi qu'un rapport détaillé ». M._____ a répondu qu'elle était intéressée par la proposition.

e) La Confédération des fabricants [...] de tabac a mené en 1997 des études intitulées « *litter collection survey* » (en traduction libre : enquête sur la collecte de déchets) pour lutter contre les cigarettes illicites et dont la méthode est similaire à la méthode EPS.

f) D'après un rapport de l'Organisation de coopération et de développement économiques de 2015, la méthode EPS est l'une des méthodes généralement utilisées afin d'estimer l'ampleur du marché illicite du tabac, y compris dans le milieu académique.

g) Les premiers juges ont retenu de ces éléments que ni BF._____ ni la société G._____ n'a créé la méthode EPS.

9. Chaque fin d'année, l'intimée soumettait aux agences d'études EPS (telles que l'appelante) un appel d'offre (*EPS Request for Proposal* ou *RFP*) sur le planning prévu des études EPS à réaliser l'année suivante.

10. Dans les temps impartis par l'intimée, les agences d'études EPS lui soumettaient leur proposition sur les marchés où elles souhaitaient se positionner. Ensuite, l'intimée attribuait à toutes les agences les marchés et études pour lesquels elles avaient été retenues, par le biais de son service « Direction des sources d'achats - Chaîne d'approvisionnement »

(*Procurement Sourcing Executive - Supply Chain*). L'intimée attribuait les marchés et études EPS aux agences avant le mois de décembre de chaque année afin que celles-ci puissent se préparer à l'organisation des études qui avaient lieu au premier trimestre de chaque année.

11. Une fois les marchés attribués, l'intimée ou des filiales de M._____ commandaient les études EPS à l'appelante, respectivement aux autres agences, par le biais d'ordres d'achat. Ceux-ci étaient, dans la pratique, très succincts sur la définition des services.

Les ordres d'achats des filiales de M._____ incorporaient leurs propres conditions générales par les termes anglais *General Terms* ou *General Conditions of Purchase*.

12. L'appelante organisait elle-même son planning et la logistique pour la réalisation de l'étude EPS.

Sur la base des directives de l'intimée (cf. ch. 19 *infra*) et notamment du plan d'échantillonnage (réalisé par l'intimée), l'appelante établissait un parcours de ramassage et, sur une carte, respectivement par utilisation de la géolocalisation GPS, indiquait les points où chaque paquet vide avait été collecté.

13. Après la collecte des paquets vides, l'appelante, respectivement les agences externes, entraient manuellement certaines données de ceux-ci (soit la marque, le type de produit ou encore le lieu de collecte) dans un document annexé à l'appel d'offres intitulé *Data Entry* (traduction libre des parties : entrée des données).

14. Après l'étape de *Data Entry*, l'appelante envoyait à chaque participant des études EPS (soit l'intimée, respectivement les filiales de M._____ et, cas échéant, d'autres acteurs de l'industrie du tabac) les paquets vides correspondant à leurs marques de cigarettes respectives à des fins d'identification de paquets contrefaits. Cette étape était appelée *Forensic*.

15. A la suite de l'étape *Forensic*, l'appelante était à même de réaliser son rapport pour chaque étude EPS. S'il y avait d'autres participants à l'étude, seule l'intimée recevait les premiers résultats sous forme de tableaux aux données condensées. L'appelante était autorisée à réaliser son rapport seulement après la confirmation de ces données par l'intimée ou son gestionnaire de projets, la société CM._____. Les rapports ne pouvaient être partagés avec les autres participants qu'après accord de l'intimée.

16. Pour chaque étude EPS, l'appelante envoyait sa dernière facture représentant la dernière partie du montant de l'étude EPS, dont le paiement était conditionné à l'édition et la remise de son rapport final. Toutes les factures soumises par l'appelante en lien avec les études EPS ont été payées par l'intimée.

17. Une fois le rapport remis à M._____, la société CM._____ le contrôlait et l'auditait. Elle évaluait les agences externes (dont l'appelante) et leur attribuait un score de 0 à 32 points, un seuil minimal de 20 points devant être atteint. CM._____ évaluait notamment la qualité du rapport, en examinant le nombre de révisions qui avaient dû être apportées aux chiffres du rapport.

18. a) Au cours des relations contractuelles, l'appelante a toujours remis à l'intimée tous les rapports rédigés.

b) Le 11 mars 2009, l'intimée a adressé à l'appelante le courriel suivant (traduction libre des parties) :

« [...]

Comme vous le savez, je regroupe actuellement tous les résultats de l'étude méthodologique d'AAA***. Comme nous l'avons déjà convenu, j'apprécierais que vous m'envoyiez un CD avec toutes les cartes en version PowerPoint. Une précision quand même : pour le moment, j'ai juste les cartes des collecteurs avec le design de 30 quartiers. Mais je n'ai jamais reçu les cartes des collecteurs pour le design des 10 quartiers ==> les cartes que nous vous avons fournies étaient grandes, et je suppose que vous avez organisé quelques chose de plus "ergonomique" pour les collecteurs. Pouvez-vous s'il vous plaît

les ajouter au CD et m'envoyer en attendant la version PDF de ce deuxième jeu de cartes ? [...] ».

c) L'appelante y a répondu de la manière suivante (traduction libre des parties) :

« [...] Sur le FTP "serveur" vous pouvez trouver une présentation en power point avec les 10 quartiers soumis, ils ont été conçus avec notre nouveau système de renseignements pour cartes. En pièce jointe, vous pouvez trouver un petit exemple (c'était trop lourd pour l'envoyer par email), comme mentionné la version complète est sur le FTP "serveur". Merci de nous indiquer si cela répond à vos besoins, nous apprécierons vos commentaires (et certainement ceux de vos collègues) [...] ».

19. Afin que les agences externes (dont faisait partie l'appelante) œuvrent de manière uniforme et produisent des résultats comparables, l'intimée a mis en place un processus standardisé pour la collecte des paquets de cigarettes vides (singulièrement la segmentation des villes, l'établissement du parcours de ramassage des paquets, la qualité des paquets ramassés et leur conservation), l'enregistrement de leurs coordonnées dans une base de données, et la production des rapports d'analyse EPS. Les agences étaient tenues de suivre ce processus.

L'appelante n'a ni été à l'origine de ce processus standardisé, ni n'a participé à son élaboration. Tout au plus a-t-elle contribué, par ses retours, à son amélioration.

Ces faits ont été retenus sur la base des éléments suivants :

a) En août 2001, l'intimée disposait d'un processus standard pour les études de marché, y compris les études EPS, lesquelles étaient qualifiées « d'études de marché alternatives ».

b) En 2002, l'intimée a lancé un projet d'étude de marché globale. Dans ce contexte, CC._____, employé de l'intimée et à l'époque responsable des études de marché, a organisé des ateliers dont le but était de convenir d'une méthodologie pour mener ces enquêtes et notamment

établir un plan d'échantillonnage selon le type d'enquête, singulièrement les enquêtes « paquet vide ».

c) En 2002, la méthode EPS a commencé à être activement utilisée par l'intimée en parallèle à la méthode FPS : en janvier, l'intimée a organisé une formation interne sur les méthodes EPS et FPS et, en mai, elle a transmis à ses agences externes (dont l'appelante) une méthodologie systématique de collecte des paquets, qui prenait la forme suivante (traduction libre des parties) :

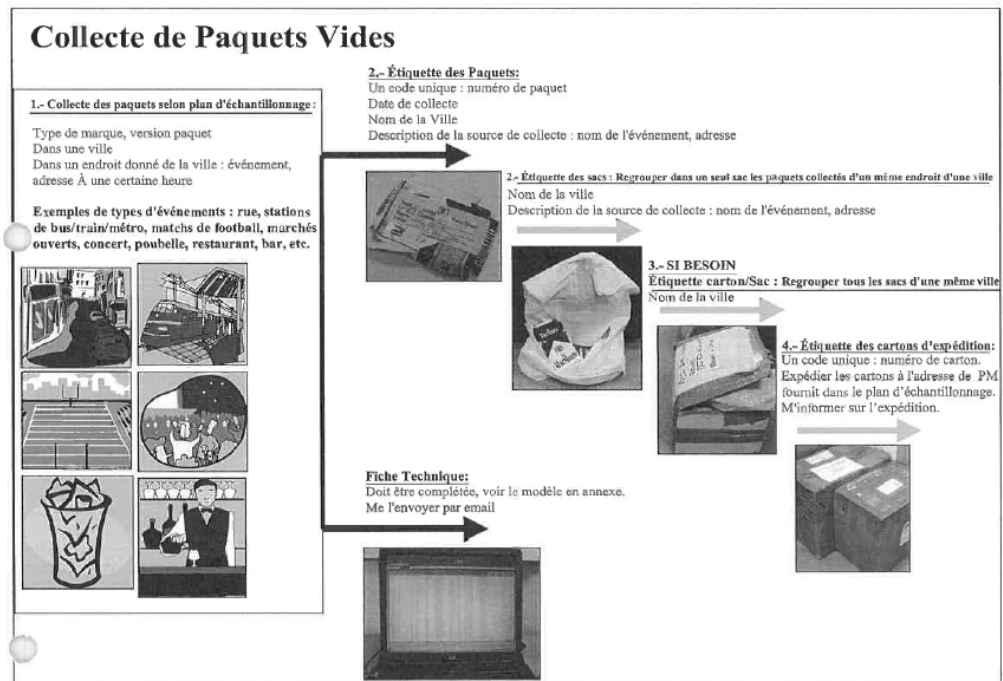
Nom de la ville	Place de la collecte	Marlboro Lights KS FTB	Marlboro Red KS FTB	Grand Total
Paris	- Barbès / Pigalle (Bd Rochechouart Paris 18ème) - Belleville (Bd de Belleville Paris 20ème - jours de marché) - Sentier (Espace confection, forte concentration de travailleurs étrangers) - La Courneuve (Département Banlieue Nord 93 HLM) - Bobigny	75	75	150
Marseille	(Département Banlieue 93 HLM) - Cafés Bars à proximité de la zone portuaire - Marchés de rue au Nord de Marseille - 13ème Arrondissement - 14ème Arrondissement - 15ème Arrondissement	100	100	200
Le Havre	- Cafés Bars à proximité du Port - "Les Halles Centrales"	30	30	60
Frontière franco-italienne	- Briançon - Menton Garavon - Cafés et marchés ouverts	30	30	60
Frontière franco-espagnole	- Perpignan - Hendaye - Cafés et marchés ouverts	30	30	60
Frontière franco-allemande	- Mulhouse - Saint Louis - Cafés and Open Air Markets	30	30	60
Frontière franco-belge	- Tourcoing - Saint Saulve - Cafés and Open Air Markets	30	30	60
Enquête totale		325	325	650

Travail sur le terrain

- La collecte des paquets doit se faire le plus tôt possible.
- Les paquets collectés seront stockés en France. Une fois centralisés, ils seront expédiés au bureau de M. _____ à [...] pour analyse.
- La fiche de données Excel doit être complétée et envoyée au bureau de [...] par e-mail (voir les modèles fournis par M. _____)
- Les paquets collectés dans un même lieu doivent être placés dans un sac plastique étiqueté et numéroté.
- Chaque sac serait étiqueté avec les informations suivantes : un numéro de série unique, le nom de la marque, la ville, le lieu de collecte et la date.

Travail de terrain systématique

Une méthodologie systématique de collecte des paquets est nécessaire afin d'éviter les erreurs.



d) La même année, l'intimée a collaboré avec plusieurs agences externes, notamment l'appelante, CP._____ et O._____, dans le cadre d'études EPS. Cette dernière agence a réalisé une vingtaine d'études dans le monde entier.

e) A l'occasion d'une réunion entre O._____ et l'intimée le 21 mars 2003, il a été convenu que la méthodologie pour la conduite des études EPS subirait un certain nombre de modifications. Ainsi, les paquets collectés seraient conservés dans des sachets en plastique, triés par ville et désignés par un code.

f) En 2003, l'intimée s'est fixée pour objectif d'améliorer et réviser la méthodologie de l'étude de marché globale et d'améliorer la fiabilité statistique. Elle a également prévu de prioriser environ quarante-deux marchés pour l'étude de marché, dont les données devraient être disponibles d'ici 2005. C'est ainsi qu'en 2003, l'intimée a mis au point une méthodologie pour l'étude globale de marché, y compris l'étude EPS.

g) En 2004, CC._____ et d'autres employés de l'intimée ont rencontré l'appelante dans ses bureaux en UU***. L'instruction n'a pas

permis d'établir l'objet de cette réunion. Après celle-ci, CC._____ a écrit le courriel suivant à l'appelante (traduction libre des parties) :

« cher tous, tout d'abord, je voudrais vous remercier, également au nom d'E._____ et DB._____, pour l'hospitalité qui nous a été accordée lors de notre visite à [...]. Je suis convaincu qu'avec cette étape, nous ferons passer les études de marché à l'étape suivante. L'amélioration continue ne s'arrêtera pas là et j'apprécierai toujours beaucoup vos commentaires et suggestions sur l'amélioration des sondages. Merci pour la grande coopération, CC._____ ».

h) En 2005, l'intimée a mené une réflexion sur la méthode à appliquer pour instruire les agences externes à différencier les paquets collectés en fonction du variant de la marque DD._____. Le 9 février 2005, l'appelante a émis quelques remarques vis-à-vis de la nouvelle méthodologie d'enquête EPS de l'intimée. Le même jour, l'intimée lui a répondu que les modifications apportées à la méthodologie ne concernaient que les enquêtes pilotes.

i) En février 2005, l'appelante a invité l'intimée à un séminaire qu'elle a organisé sur ses nouvelles méthodologies et le résumé des activités de l'année précédente.

Après le séminaire, l'appelante a adressé un courriel à l'intimée dans lequel elle a notamment écrit ce qui suit (traduction libre des parties) :

« Lors de notre dernière réunion, nous avons suggéré de repenser l'exigence traditionnelle de M._____ pour l'adresse de l'EDP comme cela se fait dans les études actuelles, alors qu'aujourd'hui nous fournissons pour chaque EDP l'adresse exacte où le paquet a été trouvé. Lors de réunions précédentes avec CC._____, nous avons suggéré que dans les futures études, M._____ permettra à B._____ de spécifier la zone et le quartier où le paquet a été collecté. L'idée était basée sur le caractère aléatoire du fumeur quant à l'endroit où jeter son dernier paquet vide de cigarettes après avoir terminé sa dernière cigarette. Par conséquent, nous suggérons de fournir la zone et le quartier de la ville avec une liste pré-assignée des rues qui seront couvertes dans la zone spécifiée. Cela facilitera définitivement notre collecte de paquets vides et, d'autre part, ne réduira pas la qualité des données fournies à M._____ ».

La même année, l'appelante a adressé à l'intimée un document intitulé (traduction libre des parties) « B._____ Méthodologie – repenser la méthodologie actuelle & Modification proposée » et contenant des suggestions en lien avec les études FPS.

j) En 2005, dans le but d'optimiser la collecte des échantillons de paquets de cigarettes, le consultant DF._____ a réalisé une étude pour le compte de l'intimée.

Aux termes de cette étude, DF._____ a fait plusieurs recommandations, notamment en lien avec la définition des points d'échantillonnage, les choix du district et de la *random walk* (traduction libre des parties : marche aléatoire), le traitement des données et la répétition de l'enquête dans le temps.

k) Il ressort d'un document de l'intimée intitulé (traduction libre des parties) « Groupe sur l'intégrité de la marque – Etudes de marché et information » daté de janvier 2006 que celle-ci a repris les recommandations de DF._____ s'agissant du processus de la marche aléatoire.

l) En 2006, l'appelante a développé sa propre plateforme sous l'appellation DJ._____ pour gérer l'étape *Data Entry*. L'appelante améliorerait sa plateforme en fonction des nouveaux besoins de l'intimée. Le personnel de celle-ci disposait d'ailleurs d'un accès à la plateforme.

La saisie des données sur la plateforme se présentait de la manière suivante :

Illustration Saisie des données

Royaume-Uni

VILLE
LONDON

SECTEUR
NORTH

QUARTIER
HAMPSTED
BRENT CROSS
EDGWARE
HENDON

TYPE MARQUE CHOISIR

NON IDENTIFIÉ

NATIONAL?
☐ OUI ☐ NON

OK

GESTION DE PAQUETS NON IDENTIFIÉ

ATTACHER ÉTIQUETTE 00197
RAJOUTER AU SAC
Non Identifié - 003
JTI - National

IMAGE MARQUE

m) Dès 2007, l'intimée transmettait ses directives relatives aux études EPS dans le cadre de ses appels d'offre, notamment sous la forme des documents suivants (traduction libre des parties) :

- un document intitulé « sélection du quartier et de l'évènement » permettant de segmenter les villes ;
- un document intitulé « marche aléatoire » traitant du parcours de ramassage ;
- un document intitulé « qualité des paquets » indiquant la qualité que les paquets ramassés devaient revêtir ;
- un document intitulé « exigence sur le positionnement des paquets » expliquant comment le paquet devait être positionné ;
- un tableau Excel pré-rédigé permettant aux agents d'entrer les données liées à chaque paquet vide collecté.

Il ressort notamment de ces directives que chaque ville donnée devait être divisée en cinq « secteurs » (centre, nord, est, sud, ouest) et que chaque secteur devait être divisé en « quartiers » carrés, le nombre minimum de quartiers/secteurs à couvrir dépendant de la taille de la population de la ville. Ces directives prévoyaient en particulier les processus suivants (traduction libre des parties) :

«

Objectif
Obtenir un échantillon <u>représentatif</u> de chaque quartier.
Rationnel
Utiliser la random walk (marche aléatoire).
Processus
Une fois les quartiers choisis : • Définir aléatoirement une direction (Nord, Sud, Est, Ouest) • Se déplacer du centre du « quartier » vers la direction définie sur 250 mètres. • Effectuer un cercle dans le sens des aiguilles d'une montre, en entrant dans toutes les rues rencontrées sur le chemin, en direction du centre du « quartier ». • Une fois le premier cercle effectué, il faut se déplacer de 250 mètres dans la même direction et effectuer un deuxième cercle dans le sens des aiguilles d'une montre. Si le quota pour le « quartier » est atteint, ne pas s'arrêter avant la fin du deuxième cercle. • Si le quota pour le « quartier » est atteint, arrêter la collecte. S'il n'est pas atteint, faites un nouveau déplacement de 250 mètres et complétez (jusqu'à la fin) un troisième cercle. Effectuez autant de cercles que nécessaire jusqu'à ce que la frontière du « quartier » soit atteinte. • Si le quota pour le « quartier » n'est pas atteint, revenez le lendemain et recommencez le même processus. Si le nombre de paquets collectés pour le « quartier » dépasse le quota du « quartier », sélectionner aléatoirement des paquets en les mettant dans une boîte et en les extrayant un par un, jusqu'à ce que le quota du « quartier » soit atteint (sic).

[...]

Objectif
Obtenir un échantillon <u>représentatif</u> de chaque ville sélectionnée, en termes de couverture géographique, de catégorie socio-économique et de type de zone.
Raison d'être
Choisir <u>au hasard</u> les zones de collecte.
Processus
1. Diviser la ville donnée en 5 « secteurs » (Centre, Nord, Est, Sud, Ouest) 2. Diviser chaque secteur en « quartiers » <u>carrés</u> (et « événements » le cas échéant), en fonction des informations géomarketing 3. Choisir au hasard des « quartiers », en gardant une proportion égale entre : • Zones résidentielles et relationnelles • Catégories socio-économiques

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none">• « Secteurs » (pour la couverture géographique) |
|--|

[...]

Qualité des paquets

Les collecteurs sont instruits :

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none">• De ne pas collecter les paquets déchirés ou gravement endommagés (moitié d'un paquet ou paquet sans couverture).• De ne pas collecter les paquets mouillés.• De ne pas collecter les paquets dont l'impression est trop abîmée / illisible |
|--|

<i>Le superviseur sur le terrain doit être consulté en cas de doute</i>

[...] ».

n) En 2011, l'intimée a signé un « contrat de développement » avec la société AE. _____ SA dont l'objet était la création d'une nouvelle base de données afin d'extraire et de valider des données à partir de fichiers Excel, de charger et de stocker les données dans une base de données et de générer des rapports.

C'est ainsi qu'en 2014, l'intimée a déployé une nouvelle plateforme EPS, laquelle permettait aux fournisseurs des études éponymes, notamment l'appelante, d'identifier et d'enregistrer individuellement chaque paquet collecté à l'étape du *Data Entry*. Depuis la mise en place de cette plateforme, l'intégralité des données permettant d'accéder ou d'exécuter une étude EPS était automatiquement téléchargée sur cette plateforme, laquelle était hébergée sur le cloud. Les agences externes devaient l'utiliser, ce que l'appelante faisait.

Les données à entrer dans l'étape *Data Entry*, après la mise en place de la plateforme EPS, étaient les suivantes (traduction libre des parties) :

Terrain	Type	Valeurs Possible	Impact/Commentaire
Étude ID	Récupéré de l'Étude	N/A	Valeur initialisée par le flux de tâches sélectionné défini lors de la création de l'étude
Numéro de Paquet	Format Spécifique Étude ID, trait d'union et 5 chiffres	N/A	Le ID de l'Étude en tant que préfixe est contrôlé dans le ID du numéro de paquet.
Date De Collecte	Date heure (dd/mm/yyyy), obligatoire	N/A	
Ville	Tableau déroulant, Obligatoire	N/A	Récupéré depuis le Plan d'Échantillonnage chargé dans le champs Travail de Terrain.
Secteur	Tableau déroulant, Obligatoire Dépendant des valeurs de la ville	N/A	Récupéré depuis le Plan d'Échantillonnage chargé dans le champs Travail de Terrain.
Quartier	Déroulant Obligatoire Dépendant des valeurs de la Ville et du Secteur	N/A	Récupéré depuis le Plan d'Échantillonnage chargé dans le champs Travail de Terrain. Lorsque le nombre de paquets collectés attendus pour le quartier est atteint, le champ est réinitialisé pour sélectionner une option
Famille de Marque	Déroulant Obligatoire	Défini dans la table FAMILLE de MARQUE dans les données de base	Configure la Famille de Marque correspondant au numéro de paquet.
Variante de Marché Agence	Déroulant Obligatoire	Défini dans la table VARIANTE de MARCHÉ dans les données de base	Configure la Variante de Marché correspondant au numéro de paquet.
Différenciateur de Marque	Zone de texte Obligatoire	N/A	Configure le Différenciateur de Marque correspondant au numéro de paquet.
Société	Déroulant Obligatoire	Défini dans la table SOCIÉTÉ dans les données de base et est automatiquement déduit de la table CARTOGRAPHIE SOCIÉTÉ si elle existe	Configure la Société correspondant au numéro de paquet.
Indicateur Menthol	Déroulant Obligatoire	Standard Sans Menthol Mélangé	Défini l'INDICATEUR MENTHOL dans le tableau des données de base
Diamètre Cigarette	Déroulant Obligatoire	Standard Fin	Défini le DIAMÈTRE CIGARETTE dans le tableau des données de base
Type de Paquet	Déroulant Obligatoire	Souple, Boîte, Sac, Seau, Pot, Pochette, Conserve	Défini le TYPE PAQUET dans le tableau des données de base
Unité Par Paquet	Déroulant Obligatoire	1,2,3,...20,21,22,...1600	Défini l'UNITÉ PAR PAQUET dans le tableau des données de base

Terrain	Type	Valeurs Possible	Impact/Commentaire
Catégorie de Produit	Déroulant Obligatoire Repris du Plan d'Échantillonnage de l'Étude	CIGARETTES, TABAC à ROULER, Autre Produit du Tabac	Récupéré depuis le Plan d'Échantillonnage chargé dans le champs Travail de Terrain.
Nombre De Paquet	Zone de texte Obligatoire 1 défini comme valeur par défaut	1	
Coefficient Pondéré du Paquet	Zone de texte Obligatoire Repris du Plan d'Échantillonnage de l'Étude	N/A	Récupéré depuis le Plan d'Échantillonnage chargé dans le champs Travail de Terrain.
Base de Couverture	Déroulant Obligatoire Repris du Plan d'Échantillonnage de l'Étude	BASE, AMPLIFIER, FOCUS	Récupéré depuis le Plan d'Échantillonnage chargé dans le champs Travail de Terrain.
Révision Agence Indicateur	Alerte	Oui Non	Est utilisé pour signaler les paquets qui sont revérifiés par l'administrateur de l'agence.
Date De Révision	Date heure (jj/mm/aaaa)	N/A	Précisez quand la révision a été effectuée par l'Administrateur de l'Agence.
Commentaires	Zone de texte	N/A	Zone de texte utilisée pour fournir d'autres spécifications pour la saisie des données, même pour l'Analyste Légale.
Coordonnées	Zone de texte Obligatoire seulement pour l'Étude Image Paquet	N/A	Précisez les coordonnées où le paquet a été trouvé et que la photo a été réalisée.
Url	Zone de texte Obligatoire seulement pour l'Étude Image Paquet	N/A	Précisez l'URL correspondante à l'image du paquet trouvé.
Numéro de Carton	Zone de texte	N/A	
Numéro de Sac	Zone de texte	N/A	
Photo Échantillon 1	Sélecteur d'image Obligatoire seulement pour l'Étude Image Paquet	N/A	Obligatoire en cas de Demande adressée à la Société de Tabac par l'Administrateur de l'Agence. Pour ajouter une image, veuillez cliquer sur l'icône « Dossier ».
Photo Échantillon 2	Sélecteur d'images Obligatoire seulement pour l'Étude Image Paquet	N/A	
Catalogue Image Saisie	Contrôle personnalisé pour sélectionner un produit dans le Catalogue Image	N/A	Pour ajouter un lien à un produit depuis le Catalogue Images, veuillez cliquer sur le bouton loupe.

o) En parallèle, un logiciel a été développé – dénommé le Cube – permettant d'extraire, analyser et valider des informations tirées de la plateforme EPS et de générer des rapports. Depuis que le Cube existe, les données sur lesquelles se fondent les rapports EPS y sont téléchargées et sont accessibles à qui de droit, selon la décision de l'intimée.

p) En 2015, l'appelante a transmis à l'intimée ses commentaires pour l'amélioration de la plateforme EPS. Elle a proposé son aide dans le développement et la mise en œuvre de ses remarques, et a offert d'utiliser sa base de données d'images de paquets vides qu'elle a collectées au fil

des ans pour accélérer la nouvelle bibliothèque de la plateforme en création. L'intimée n'a pas donné suite à cette dernière proposition.

q) L'appelante s'est plainte à l'intimée que les données du Cube auraient été corrompues, singulièrement en 2014, 2015 et 2019. En 2018, les données mises par une agence sur le Cube ont été accessibles aux autres agences, ce qui ne devait toutefois pas être le cas en temps normal.

20. a) Les études EPS étaient réalisées chaque année et, pour que les résultats d'année en année soient comparables, les ramassages devaient s'effectuer aux mêmes endroits, soit selon le même parcours. Ainsi, pour réaliser une étude sur un marché précis, l'agence concernée devait utiliser les données (en particulier les données de segmentation et les itinéraires de marches) de l'étude de l'année précédente.

b) Entre 2010 et 2019, l'appelante a réalisé 554 études EPS dans le monde entier. D'une année à l'autre, elle n'obtenait pas systématiquement les mêmes marchés.

c) Au fil des ans, l'appelante a développé une base de données importante, contenant notamment les plans de segmentation et une cartographie des points de ramassages de paquets vides. Ceux-ci étaient également munis d'une géolocalisation GPS et répertoriés sur des cartes digitales.

21. L'appelante avait un certain nombre de sous-traitants, dont la société D._____.

a) D._____ est une société qui fournit des renseignements commerciaux, des enquêtes et des solutions de sécurité dans des domaines tels que la sécurité intérieure, le conseil stratégique, le renseignement et les cyber-solutions, la formation et la mise en œuvre de technologies. Elle a été créée en 2002 et est contrôlée par DM._____.

D._____ a été créée pour les besoins de G._____ et de l'appelante, lesquelles ont intégralement financé son installation, ses locaux, payaient son personnel et assuraient son financement quotidien.

b) Jusqu'en août 2018, les employés de D._____, singulièrement DM._____, ont toujours été présentés comme travaillant directement pour l'appelante. Ils disposaient notamment d'une adresse électronique avec un nom de domaine de l'appelante, étant précisé que DM._____ utilisait parfois l'adresse électronique « DM._____.@netvision.net ». Ils ont toujours agi comme s'ils étaient directement responsables des opérations menées par l'appelante.

c) L'intimée n'a jamais autorisé par écrit D._____ à effectuer des services en qualité de sous-traitant de l'appelante dans le cadre du MSA 2010.

d) Dans sa réponse à l'appel d'offre 2015 de l'intimée, l'appelante a notamment transmis le tableau suivant :

M._____ Region	Country	Agency	Agency/Contract or	[...]
[...]	[...]	[...]	[...]	[...]
[...]	[...]	B._____	B._____	[...]
[...]	[...]	B._____	B._____ - D._____	[...]
[...]	[...]	B._____	B._____ - D._____	[...]
[...]	[...]	B._____	B._____ - D._____	[...]
[...]	[...]	B._____	B._____ - AO._____	[...]
[...]	[...]	[...]	[...]	[...]

22. Le 31 juillet 2018, l'appelante a mis fin à sa collaboration avec DM._____ et la société D._____.

a) L'appelante a informé l'intimée de la fin de cette collaboration lors d'une rencontre le 24 juillet 2018, confirmée par courriel du 2 août 2018 dans lequel elle a notamment indiqué que les personnes de contact en son sein étaient FB._____ et BF._____.

b) Le 2 août 2018, DM._____, pour D._____, a écrit le courriel suivant à l'intimée (traduction libre des parties) :

« [...] Dès ses premiers jours en 2002, B._____ fournissait essentiellement tous ses services liés aux EDP par le biais d'une société nommée D._____ LTD. Cela faisait partie d'un accord de collaboration conclu entre D._____ et B._____ en vertu duquel D._____ servait en pratique de bras opérationnel pour l'ensemble de l'activité liée aux services qui vous ont été fournis.

Comme vous l'avez peut-être appris ces derniers jours, la collaboration entre D._____ et B._____ a pris soudainement fin le 01/08/18.

Nous tenons à souligner que notre groupe, y compris tous nos employés dévoués et attentifs qui vous ont fournis des services depuis le début de notre engagement jusqu'à aujourd'hui : [...], [...], [...], [...], [...], [...], **l'équipe du back office et moi-même**, ne collabore plus avec B._____ et son propriétaire M. BF._____.

Notre équipe est prête à continuer à vous fournir les mêmes services que ceux fournis jusqu'à présent, **directement par l'intermédiaire de D._____ et/ou par l'intermédiaire de notre société basée dans l'UE EE._____**. Il va sans dire que nos services seront fournis par notre équipe dévouée, comme c'était le cas dans la pratique jusqu'à présent, afin que vous ne subissiez aucun inconvénient lié à ce changement de configuration.

Je voudrais souligner qu'au cours des 6 dernières années, D._____ et ses employés ont toujours été en charge de l'ensemble du processus des EDP de A à Z : de la méthodologie, des relations avec les clients, des propositions, de la préparation des études de marché, de la collecte sur le terrain, de la saisie des données, de l'assurance qualité, des audits, des réunions de relations publiques, etc.

Nous avons déployé d'énormes efforts pour vous fournir les meilleurs services en fonction de vos besoins, et nous avons l'intention de continuer à le faire - avec dévouement, réactivité, flexibilité et une qualité sans compromis sur nos valeurs partagées et le niveau des résultats.

Nous souhaitons vous demander de continuer à faire confiance à notre équipe et à travailler directement avec nous et nous vous proposons d'être client de D._____ ou de notre société EE._____, basée dans l'UE, qui sera gérée et exploitée par notre équipe.

Nous tenons également à souligner que si vous choisissez de travailler avec nous dans le cadre de la nouvelle structure, nous serons heureux de vous offrir **des services améliorés à un prix réduit**, ainsi qu'une réalisation plus rapide des objectifs.

Aujourd'hui, nous sommes également en mesure de vous proposer des enquêtes supplémentaires axées sur le commerce illicite de cigarettes blanches et une nouvelle méthodologie développée pour la distribution de cigarettes électroniques dans les zones urbaines.

Nous sommes profondément désolés de vous impliquer dans cette affaire, mais malheureusement les derniers développements liés à notre collaboration avec la société B._____ nous ont poussés dans cette direction.

En tant que nos clients et partenaires depuis de nombreuses années, nous avons estimé qu'il était de notre devoir de vous informer personnellement.

Nous serions heureux d'avoir avec vous un entretien téléphonique dans les plus brefs délais ou une rencontre en personne, au cours de laquelle nous pourrions détailler les raisons qui ont conduit à cette scission, ainsi que nos futurs projets et opportunités.

Nos nouvelles adresses actuelles :

DM._____ - DM._____@D._____.org

[...] - [...]@D._____.org

[...] - [...]@D._____.org

[...] - [...]@D._____.org

[...] - [...]@D._____.org

[...] - [...]@D._____.org

[...] - [...]@D._____.org

[...] - [...]@D._____.org

Les numéros de téléphones portables sont restés les mêmes.

P.S.

Veuillez garder à l'esprit qu'à partir du 31/07/18 à 22:30 (heure suisse) nous avons été empêchés d'utiliser nos adresses emails B._____ (!), et que nous ne les utiliserons plus à l'avenir. **Si vous avez un courrier provenant de ces adresses, ou signé sous nos noms, après cette date, veuillez nous en informer immédiatement et nous agirons par les voies légales.**

Avec mes meilleures salutations personnelles,

DM._____, Président et CEO

Groupe D._____ »

c) Dans un courriel du 6 août 2018, l'intimée a prié BF._____ et DM._____ de cesser de communiquer directement avec les régions ou marchés et de passer par elle pour éviter toute confusion et charge de travail supplémentaire pour clarifier la situation. En réponse, BF._____ a notamment écrit qu'il était « [...] vraiment désolé pour la confusion créée par les anciens collaborateurs [...] » (traduction libre des parties).

d) Le 7 août 2018, l'intimée a révoqué tous les accès de l'appelante à la plateforme EPS, à l'exception de ceux de BF._____ et FB._____. Avec l'accord de l'intimée, l'appelante a informé toutes les « personnes du marché local » de la fin de sa collaboration avec D._____ et DM._____, qu'elle a présenté comme une « séparation avec certains collaborateurs » (traduction libre des parties).

e) Le 2 novembre 2018, DM._____ a adressé le courriel suivant à l'intimée (traduction libre des parties) :

« [...] Comme nous avons compris de quelques contacts que le processus RFQ 2019 est dans sa dernière étape et que tous les décideurs n'ont pas reçu les informations informatives suivantes et le document informatif joint sur D._____ - EE._____.

Veuillez trouver dans le fichier ci-joint notre aperçu de l'entreprise, l'approche du projet EDP et les nouvelles capacités technologiques améliorées.

Nous sommes également heureux de partager avec vous la lettre d'accompagnement suivante faisant partie de la demande de prix 2019 à titre d'explication et de détails sur nos propositions pour le programme EPD 2019 :

Chers clients et partenaires,

Après 16 ans, notre équipe a géré et mené de A à Z tous les processus des études sur les paquets vides en joint-venture avec B._____, au 1^{er} août 2018 D._____ EE._____ et toute son équipe dévouée se sont lancées dans une voie indépendante. Nous avons commencé notre première collaboration avec M._____ dans le domaine des études EDP en 2002, façonner et adopter la méthodologie actuelle depuis près de deux décennies et dans les 15 dernières années pour toute l'industrie du tabac. [...] ».

23. Le 24 décembre 2018, l'appelante a déposé auprès de l'Institut Fédéral de la Propriété Intellectuelle la marque verbale « *Empty Pack Survey* » pour les produits et services des classes 34 et 35 (soit notamment services de marketing, d'étude de marchés et d'analyse de marchés). Celle-ci a été enregistrée le 24 mai 2019.

24. a) D._____ a participé à l'appel d'offres pour 2019 et a été retenue. Sept marchés lui ont été attribués. La même année, dix-huit marchés ont été confiés à l'appelante.

b) Pour l'année 2019, le budget de l'intimée avec l'appelante pour les études EPS était de 1'661'549 USD, alors qu'il était de 3'376'311 USD en moyenne entre 2015 et 2018. Dans un courriel daté du 30 novembre 2018, l'intimée a indiqué à l'appelante que le principal déclencheur de cette réduction du budget était basé sur les prix plus élevés qu'elle pratiquait pour les différentes études de marché.

En réponse, le 3 décembre 2018, BF._____ a précisé à l'intimée que « [...] pas une seule des études de marché de notre proposition n'a[avait] été augmentée » (traduction libre des parties).

c) Le 6 décembre 2018, l'intimée a écrit à l'appelante ce qui suit (traduction libre des parties) :

« merci pour cette clarification. Nous apprécions beaucoup que vous n'ayez augmenté le prix d'aucune des études, car les coûts sont déjà plus élevés en comparaison avec d'autres propositions. Nous sommes impatients de coopérer avec vous pour l'EPS 2019 et de recevoir des études de haute qualité comme par le passé. »

25. En 2019, l'intimée et D._____ ont conclu un *Master Services Agreement*. Les deux sociétés n'avaient jamais entretenu de relation contractuelle auparavant. Ce *Master Services Agreement* a été signé par D._____ Group, dont le siège est à Z***.

26. A la date du jugement de première instance, l'appelante était en litige avec D._____ LTD, société qui a son siège en UU***.

27. L'appelante soutient qu'entre 2018 et 2019, elle a fait l'objet de dénigrement de la part de l'intimée et a produit différentes pièces à l'appui de ses allégations. On en retient ce qui suit :

a) Lors d'une séance entre les parties le 31 octobre 2018 concernant le planning des EPS pour 2019, la question d'une affaire judiciaire concernant BF._____ en Y*** a été évoquée. Après cette séance, l'appelante a adressé le courriel suivant à l'intimée (traduction libre des parties) :

« [...] Merci pour la franchise du rendez-vous d'aujourd'hui. Evidemment, ce n'était pas très agréable de mon côté (*sic*), mais je comprends parfaitement votre inquiétude face à ce genre d'allégations. Comme dit lors de la rencontre, je préfère de loin me concentrer sur des choses positives que de me défendre contre les diffamations d'anciens collaborateurs. Afin que mes paroles reflètent mes actes, vous trouverez ci-joint mon casier judiciaire vierge personnel [...], que je viens de demander et de recevoir après notre rencontre d'aujourd'hui [...]. J'espère que cela sera utile pour clarifier les choses si ce sujet soulever (*sic*) à nouveau ou doit être discuté avec d'autres parties. Je suis prêt si vous souhaitez recevoir la même chose pour la Suisse, mais soyez confiant que le résultat sera le même [...] ».

Ce à quoi l'intimée a répondu (traduction libre des parties) :

« Cher BF._____,
Merci beaucoup pour votre temps et pour la clarification.
Même si ce document n'a pas été demandé, nous apprécions votre transparence.
Nous sommes maintenant dans une meilleure situation pour répondre aux questions potentielles de l'industrie pour notre réunion de recherche de la semaine prochaine axée sur l'appel d'offres EPS 2019 [...] ».

b) Le 13 novembre 2018, l'intimée a exigé que l'appelante se justifie quant à sa décision de mettre fin à la relation contractuelle qui la liait à l'un de ses sous-traitants, la société [...] GM._____. Elle a formulé sa demande de la manière suivante (traduction libre des parties) :

« [...] Nous avons appris que B._____ et GM._____ ne travaillent plus ensemble. [...] Pourriez-vous dresser une liste des marchés dans lesquels cette société travaillait pour B._____ sur EPS [...] et nous informer, dans un souci de transparence, comment B._____ s'organise pour faire face à cette situation ?
Merci beaucoup et meilleures salutations ».

c) Le 31 janvier 2019, l'intimée a transmis à l'appelante deux courriels d'un tiers accusant celle-ci de ne pas s'être conformée à la méthodologie de l'EPS pour une étude en 2018 en S***. Elle a également indiqué (traduction libre des parties) :

« [...] nous initierons une vérification nécessaire sur cette personne, nous vous laissons les actions supplémentaires et attendons vos conclusions avec impatience ».

d) En janvier 2019, l'intimée a sollicité de l'appelante qu'elle lui transmette ses cartes de quartier avec les itinéraires de marche pour l'YX***. L'intimée a notamment écrit ce qui suit (traduction libre des parties) :

« [...] ce que GP._____ doit faire, c'est informer la nouvelle agence chargé (sic) de l'étude EPS sur l'YX***. Comme vous le savez, la méthodologie indique que les collecteurs doivent parcourir les mêmes rues à chaque étude EPS. C'est ce dont nous avons besoin pour nous assurer que, pour des raisons de comparabilité (pour comparer les résultats), la nouvelle agence parcourt les mêmes routes que lors des vagues précédentes. C'est pourquoi GP._____ doit fournir les cartes

avec les itinéraires de marche pour le plan d'échantillonnage le plus récent (comme le plan d'échantillonnage du 2ème trimestre a changé, veuillez ne pas soumettre les itinéraires de marche du 1er trimestre 2018). Cela inclut la ville, le nom du quartier et le traçage des itinéraires dans les cercles : voir l'exemple ci-dessous [...] ».

e) Par courriel du mois de février 2019 et lors d'une réunion dans les bureaux de l'intimée en mars 2019, celle-ci a demandé à recevoir les données personnelles des agents européens de l'appelante.

f) En avril 2019, l'intimée a sollicité par courriel auprès de l'appelante des clarifications en lien avec une étude comportant potentiellement des erreurs. Ce courriel a été adressé à plusieurs destinataires. L'appelante a répondu que ces erreurs pourraient provenir de la base de données « Cube » de l'intimée, mais pas de sa part.

28. a) Le 4 juillet 2019, l'appelante a adressé à JB._____, *General Counsel* de l'intimée, le courrier suivant (traduction libre des parties) :

« [...] il est fait référence à notre entretien du 21 août 2018 et à diverses conversations téléphoniques concernant les relations commerciales de B._____ ("B._____") avec M._____ ("M._____").

Par la présente lettre, nous souhaitons vous faire part de nos préoccupations concernant les récents développements qui mettent en péril nos relations commerciales de longue date, vous faire part de mon indignation et vous informer des actions que je compte entreprendre.

En résumé, un certain nombre d'événements – impliquant notamment les concurrents de B._____ – nous ont amenés à conclure que M._____ a abusé de notre confiance et qu'elle a violé à plusieurs reprises des contrats conclus avec B._____.

Pour rappel, lors de nos conversations, vous m'avez assuré :

Tout d'abord, de l'existence d'une confiance mutuelle entre nous et de la relation étroite entre le groupe M._____ (M._____) et B._____ au cours des 18 dernières années.

Deuxièmement, qu'il a été bien reconnu par vous et M._____ que la nouvelle organisation de M. DM._____, composée d'ancien employés de B._____, ne deviendrait pas un nouveau fournisseur de M._____ et qu'elle est de facto un concurrent déloyal de B._____.

Malheureusement, les assurances que vous m'aviez données n'ont pas été tenues ; au cours des mois suivants, c'est tout le contraire qui s'est produit. [...] En décembre 2018, suite à de nombreuses manœuvres et sous divers prétextes, B._____ a vu une diminution de plus de 45% dans son budget EPS 2019, dont la majeure partie a été confiée à ses concurrents.

A ce jour, le seuil d'acceptation a été dépassé et B._____ n'est plus enclin à accepter cette situation. [...]

Suite à la violation des droits de propriété intellectuelle de B._____, M._____ a assuré à B._____ - à tort - que la politique de M._____ resterait ferme et qu'elle ne permettrait en aucun cas à M. DM._____ et à d'autres anciens employés de B._____ - d'être impliqués dans des services EPS pour M._____ au titre de concurrence déloyale.

Par conséquent, il est établi sans équivoque que M._____ a trahi la confiance qui existait avec B._____, a agi de mauvaise foi, et a violé de multiples accords écrits et oraux passés avec B._____. [...]

A la lumière de l'ensemble des éléments détaillés ci-dessus, B._____ n'accepte plus, dans ces conditions, que la concurrence puisse utiliser la méthode et les outils qu'elle a développés depuis 2001.

A cette fin, B._____ demande réparation et restitution pour tous les EPS effectués par d'autres prestataires de services de 2003 à ce jour, ainsi que des honoraires pour l'utilisation d'EPS par des tiers à l'avenir. [...] en cas d'échec d'un accord à l'amiable, B._____ se réserve le droit, dans son propre intérêt, de produire tous les documents à l'appui des faits exposés dans la présente lettre devant tout tribunal américain ou européen ou tout entité tierce [...] (sic) ».

b) JB._____ a répondu par courrier du 23 juillet 2019 de la manière suivante (traduction libre de l'intimée) :

« [...] Après avoir discuté de votre lettre avec mes collègues, je suis à la fois déçu et surpris que vous vous sentiez ainsi. A notre avis, M._____ a agi de manière professionnelle, équitable et transparente dans ses relations avec vous et B._____ tout au long de l'histoire de notre relation.

Lors de notre réunion de l'année dernière, vous avez exprimé vos inquiétudes quant à l'impact sur les relations entre M._____ et B._____ de la décision de B._____ de mettre fin à ses relations avec D._____ (la société gérée par M. DM._____). Lors de nos discussions, je me souviens vous avoir assuré que M._____ continuerait à traiter B._____ de manière équitable et professionnelle, comme nous l'avons fait tout au long de notre histoire. Je maintiens également la position selon laquelle M._____ ne soutient pas la concurrence déloyale, mais comme je l'ai dit à l'époque, je n'ai pas pu et je n'ai pas évalué le bien-fondé des litiges entre B._____ et l'organisation de M. DM._____ (D._____). Je ne me suis pas engagé à ce que D._____ ne devienne jamais un nouveau fournisseur de M._____. Comme je l'ai expliqué, je ne suis pas le décideur pour de telles activités commerciales au sein de M._____ ; je ne chercherais pas non plus à influencer les décisions concernant les contrats avec les fournisseurs commerciaux. [...]

J'espère que ce qui précède vous assure que M._____ a traité et continue de traiter avec B._____ de manière équitable et transparente. [...] ».

29. Pour les études EPS de l'année 2020, l'intimée a envoyé par courriel du 9 septembre 2019 son appel d'offre annuel à l'appelante afin de

soumettre ses cotations. Celle-ci y a répondu dans les temps impartis, soit le 19 septembre 2019.

L'appelante a relancé l'intimée à plusieurs reprises durant le dernier trimestre 2019 pour connaître les résultats d'attribution de ses études EPS pour 2020 et se préparer normalement. L'intimée n'a donné aucune suite au dernier courriel de relance de l'appelante du 12 décembre 2019.

30. Le 6 janvier 2020, l'appelante a adressé à JB. _____ le courrier suivant (traduction libre des parties) :

« [...] Nous avons le regret de vous informer que, malgré les efforts déployés pour discuter des questions exposées dans notre lettre du 4 juillet 2019, ni vous ni aucun de vos collègues n'avez été en mesure de le faire, comme vous l'avez indiqué dans votre lettre de réponse du 23 juillet 2019.

Nous notons également que certaines de vos actions récentes confirment clairement votre désire d'ignorer nos revendications et que vous avez choisi de persister, entre autres dans votre violation de nos droits de propriété intellectuelle.

Nous en concluons donc qu'il s'agit de votre décision définitive et que vous n'avez aucun intérêt dans une discussion qui aurait pu mener à un règlement à l'amiable.

Par conséquent, et à partir de ce jour, nous sommes en droit d'obtenir une compensation par tout moyen à notre disposition. [...] ».

31. Le 20 février 2020, l'appelante a adressé à l'intimée le courriel suivant (traduction libre des parties) :

« [...] A ce jour, tous les services EPS fournis par B. _____ pour l'année 2019 ont été complétés, à l'exception de 3 rapports en le processus de validation, pour lequel nous restons à la disposition des participants concernés.

En ce qui concerne l'appel d'offres EPS 2020, aucun marché n'a été confié à B. _____ et nos propositions sur ces marchés ne sont donc plus valables. Par conséquent, à partir du 1 janvier 2020, B. _____ ne peut plus être considérée comme un fournisseur de l'industrie du tabac.

A cet égard, nous demandons au service concerné de supprimer l'accès des utilisateurs de B. _____ à la plateforme EPS et à CUBE.

Nous vous rappelons également qu'"Empty Pack Survey" est une marque appartenant à B. _____ et qu'à ce jour, aucune autorisation d'utilisation n'a été donnée à aucun membre de l'industrie du tabac. [...] ».

32. a) Le 24 mars 2020, l'intimée a adressé à l'appelante le courrier suivant (traduction libre des parties) :

« [...] Nous vous écrivons en référence au Contrat et suite à votre courriel du 20 février 2020 ("Courriel") adressé, entre autres, à M. BP._____, dans lequel vous indiquez qu'à compter du 1^{er} janvier 2020 "B._____ ne peut plus être considérée comme un fournisseur de l'industrie du tabac".

Nous comprenons que l'objectif du Courriel était pour B._____ de communiquer la résiliation du Contrat de service d'étude de marché à compter du 1^{er} janvier 2020.

Nous prenons acte de votre décision unilatérale de considérer le Contrat comme terminé et agissons en conséquence, le Contrat étant réputé résilié à compter du 1^{er} janvier 2020 (la "**date de résiliation**").

En conséquence, nous vous demandons de nous renvoyer tout le matériel qui contiendrait des informations confidentielles, ainsi que toutes reproductions de ce matériel, le plus rapidement possible et, au plus tard dans les 30 jours suivant la réception de la présente lettre, conformément à l'obligation de B._____ en vertu de l'art. 7.4 du Contrat. Veuillez également nous fournir tout produit du travail en cours ou terminé à la date de résiliation, tout matériel ou produit du travail de ce type (dans la mesure où ils existent sous forme électronique sur un dispositif de stockage de données crypté et sécurisé de manière appropriée, tel qu'un disque dur) par courrier à l'attention d'E._____, Assistant General Counsel ITP, C._____, SA, [...] Suisse. Lorsque nous aurons confirmé la réception de ce matériel et produit du travail, nous vous demanderons de supprimer définitivement toute copie électronique restante de vos systèmes d'information et de veiller à ce que ce matériel et produit du travail ne soient plus accessibles à B._____ ou à tout autre tiers, conformément aux obligations contractuelles de B._____.

Nous vous rappelons également que, conformément à l'art. 15.7 du Contrat, vos obligations de confidentialité en vertu de l'art. 7, y compris l'obligation de ne pas divulguer des informations confidentielles à des tiers, continuent de s'appliquer même après la résiliation du Contrat.

En outre, nous vous rappelons que, conformément à l'art. 5.6 du Contrat, ni B._____ ni aucune autre personne n'aura droit à une compensation, des dommages, une indemnité, des commissions, un paiement de goodwill ou tout autre montant pour toute cause découlant directement ou indirectement de la résiliation du Contrat. [...] ».

b) Par courrier du 7 avril 2020, l'appelante a répondu de la manière suivante (traduction libre des parties) :

« [...] La présente fait suite à votre lettre recommandée du 24 mars 2020 qui confirme la résiliation de notre relation professionnelle avec effet au 1^{er} janvier 2020.

La décision de résiliation, que vous considérez comme unilatérale, est la conséquence directe d'un litige relatif à nos revendications

détaillées dans une lettre datée du 4 juillet 2019 adressée à M. JB._____ (ci-après "le Litige").

Désormais, B._____ (B._____) sera plus libre de communiquer ses nouvelles activités, incompatibles avec toute relation avec l'industrie du tabac et notamment avec M._____ (M._____).

Concernant votre demande de restitution de matériaux contenant des informations confidentielles :

En premier lieu, la notion de confidentialité étant subjective, nous vous demandons d'indiquer clairement par retour de courriel la nature exacte du matériel auquel votre demande se réfère. Pour votre information, il est inacceptable d'exiger d'une entreprise avec laquelle vous n'avez plus de relation commerciale qu'elle agisse par rapport aux matériaux non restrictifs énumérés ci-dessous :

- La suppression ou la restitution de tout correspondance avec M._____ et/ou des tiers, y compris la correspondance confidentielle.
- La suppression ou la restitution de tous les matériaux qui ont permis à B._____ de rédiger des rapports et qui sont nécessaires, le cas échéant, pour étayer les données publiées dans ces rapports ;
- La restitution de tout matériel créatif ou conceptuel appartenant à B._____ et n'ayant pas fait l'objet d'une commande ou d'un paiement de la part de M._____.

En ce qui concerne votre rappel de nos obligations "de ne pas divulguer des informations confidentielles à des tiers" et dans le cadre de notre litige, c'est à nous de décider ce qui est confidentiel. [...] ».

33. a) Par courriel du 27 avril 2020, l'intimée a demandé à l'appelante de lui retourner les documents suivants (traduction libre des parties) :

- « 1. Tous les plans d'échantillonnage et les "boîtes à outils" (segmentation des villes, feuilles de route et autres instructions de travail sur le terrain) liés aux enquêtes menées pour nous ;
- 2. Toutes les images et les informations correspondantes (telles que celles liées au processus d'identification des emballages) des emballages mis au rebut, collectés pour les enquêtes menées pour nous ;
- 3. Toutes les fiches de données compilant les données et informations relatives aux emballages jetés, collectés pour les enquêtes menées pour nous ;
- 4. Tous les rapports relatifs aux enquêtes menées pour nous ;
- 6. Les produits de travail en cours ou achevés à la date de résiliation du Contrat ;
- 7. Tout autre matériel ou information jugé confidentiel conformément à l'art. 1.3 du Contrat. ».

b) Le 15 mai 2020, l'appelante lui a répondu de la manière suivante (traduction libre des parties) :

« [...] Vos demandes restent sans fondement, irréalistes et pouvant potentiellement donner lieu à des sanctions par un tribunal.

Vous nous demandez de transmettre certains matériaux qui sont déjà en votre possession, et d'autres qui ne vous appartiennent pas et que vous avez déjà exploités, sans aucun droit, pendant plusieurs années. [...] ».

34. Il ressort des pièces au dossier que l'appelante a accusé à répétées reprises l'intimée notamment d'avoir violé le MSA 2010, de s'être enrichie à ses dépens, respectivement aux dépens de BF._____, et d'avoir porté atteinte à sa réputation. Elle a également indiqué plusieurs fois à l'intimée qu'elle entendait faire valoir ses droits en justice, notamment à l'étranger, et rendre publics leurs litiges.

Le 2 février 2021, l'appelante a ouvert une action aux Etats-Unis contre M._____. Cette action a été déclarée irrecevable. La procédure aux Etats-Unis est close.

35. a) La procédure de conciliation, introduite le 14 avril 2020, n'ayant pas abouti, une autorisation de procéder a été délivrée à l'intimée le 14 août 2020.

b) Par mémoire-demande du 23 octobre 2020, l'intimée a pris à l'encontre de l'appelante les conclusions suivantes, avec suite de frais judiciaires et dépens :

« Préalablement

1. Déclarer la présente demande recevable.

Principalement

2. Constater que C._____ SA n'a pas outrepassé son droit de bénéficier du produit du travail de B._____ Sàrl prévu à l'article 6 du *Master Services Agreement* du 1 janvier 2010 conclu entre N._____ SA et BM._____ Sàrl (B._____);
3. Constater que C._____ SA n'a pas violé d'obligation de confidentialité prévue à l'article 7 du *Master Services Agreement* du 1 janvier 2010 conclu entre N._____ SA et BM._____ Sàrl (B._____);
4. Constater que B._____ n'a aucune prétention envers C._____ SA couverte par le *Master Services Agreement* du 1 janvier 2010 conclu entre N._____ SA et BM._____ Sàrl (B._____);
5. Constater que C._____ SA n'a ni harcelé ni porté atteinte à la réputation de B._____ Sàrl dans le cadre de leurs relations liées au *Master Services Agreement* du 1 janvier 2010 conclu entre N._____ SA et BM._____ Sàrl (B._____);
6. Constater que C._____ SA ne s'est pas enrichie de manière illégitime dans le cadre de ses relations avec B._____ Sàrl liées

- au *Master Services Agreement* du 1 janvier 2010 conclu entre N._____ SA et BM._____ Sàrl (B._____);
7. Condamner B._____ Sàrl à remettre à C._____ SA dans les trente jours suivant l'entrée en force de la décision (i) tous les plans d'échantillonnage et les " boîtes à outils " (segmentation des villes, feuilles de route et autres instructions de travail sur le terrain) liés aux enquêtes menées pour N._____ SA / C._____ SA, (ii) toutes les images et les informations correspondantes (telles que celles liées au processus d'identification des emballages) des emballages mis au rebut, collectés pour l'enquête menée en vue de leur utilisation, (iii) toutes les fiches de données compilant les données et informations relatives aux emballages jetés et collectés pour les enquêtes menées pour N._____ SA / C._____ SA, (iv) tous les rapports relatifs aux enquêtes menées pour N._____ SA / C._____ SA, (v) tous les produits de travail en cours ou achevés à la date de résiliation du *Master Services Agreement* du 1 janvier 2010 conclu entre N._____ et BM._____ Sàrl, (vi) tout autre matériel ou information jugé confidentiel conformément à l'article 1.3 du *Master Services Agreement* du 1 janvier 2010 conclu entre N._____ SA et BM._____ Sàrl, sous la menace de la peine d'amende prévu par l'article 292 CP qui réprime l'insoumission à une décision de l'autorité (article 343 al. 1 let. a CPC);
8. Dire que faute d'exécution dans les trente jours dès l'entrée en force de la décision, B._____ Sàrl sera condamnée, sur requête de C._____ SA, à une amende d'ordre de CHF 500.- pour chaque jour d'inexécution (article 343 al. 1 let. c CPC);
- [...] »

b) Par requête incidente du 21 janvier 2021, l'appelante a en substance conclu, avec suite de frais judiciaires et dépens, à ce que la demande du 23 octobre 2020 soit déclarée irrecevable.

c) Par décision du 2 juillet 2021, le Juge délégué de la Chambre patrimoniale a rejeté les conclusions prises à titre préjudiciel par l'appelante et dit que la demande du 23 octobre 2020 était recevable. Statuant par arrêt du 14 mars 2022 sur l'appel interjeté par l'appelante, la Cour d'appel civile du Tribunal cantonal a confirmé cette décision (CACI 14 mars 2022/146). Les juges cantonaux ont notamment retenu que la Chambre patrimoniale était compétente pour trancher le litige et que l'intimée disposait d'un intérêt digne de protection à déposer des conclusions en constatation négatoire de droit, tout en relevant que la demande contenait également des conclusions condamnatoires en remise notamment du produit du travail effectué dans le cadre des relations contractuelles.

L'appelante a recouru contre l'arrêt de la Cour d'appel civile auprès du Tribunal fédéral, lequel a rejeté le recours dans la mesure de sa recevabilité par arrêt du 13 septembre 2022 (TF 4A_179/2022).

d) Dans sa réponse du 18 août 2022, l'appelante a conclu, avec suite de frais judiciaires et dépens, à ce que l'intimée soit déboutée de l'intégralité de ses conclusions et à ce que l'incompétence de la Chambre patrimoniale à statuer sur les litiges entre elle et le Groupe M. _____ INC soit constatée.

e) L'intimée a répliqué le 31 octobre 2022 et l'appelante a dupliqué le 20 février 2023. L'intimée s'est déterminée le 19 avril 2023.

f) Une audience de premières plaidoiries s'est tenue le 3 mai 2023 en présence des parties, assistées de leur conseil respectif, et une ordonnance de preuves a été rendue le 20 février 2024.

g) Le 31 août 2024, les parties ont déposé des traductions françaises de leurs pièces produites en anglais. Elles se sont entendues sur leur traduction, à l'exception de certaines d'entre elles, notamment le courrier recommandé du 23 juillet 2019 pour lequel il est précisé « traduction libre de l'intimée ».

h) Les parties et trois témoins ont été entendus respectivement les 21 et 28 août 2024.

i) L'audience de jugement s'est tenue le 14 mai 2025, en présence des parties, assistées de leur conseil respectif.

j) Le jugement a été rendu sous forme de dispositif le 23 mai 2025. L'appelante en a demandé la motivation par courrier du 30 mai 2025.

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 doit être introduit auprès de l'instance d'appel, soit auprès de la Cour d'appel civile (art. 84 al. 1 LOJV [loi 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 Formé en temps utile – compte tenu des fêtes estivales (art. 145 al. 1 let. b CPC) – par une partie qui justifie d'un intérêt digne de protection (art. 59 al. 2 let. a CPC) contre une décision finale de première instance rendue dans une cause patrimoniale dont la valeur litigieuse est supérieure à 10'000 fr., l'appel est recevable. Il en va de même des pièces produites en appel, dès lors qu'il s'agit de pièces de formes et d'une pièce figurant au dossier de première instance.

2.

2.1

2.1.1 L'appel peut être formé pour violation du droit ainsi que pour constatation inexacte des faits (art. 310 CPC). L'autorité d'appel peut revoir l'ensemble du droit applicable, y compris les questions d'opportunité ou d'appréciation laissées par la loi à la décision du juge, et doit le cas échéant appliquer le droit d'office conformément au principe général de l'art. 57 CPC. Elle peut revoir librement l'appréciation des faits sur la base des preuves administrées en première instance (ATF 138 III 374 consid. 4.3.1 ; TF 5A_340/2021 du 16 novembre 2021 consid. 5.3.1).

2.1.2 Selon l'art. 311 al. 1 CPC, l'appel doit être motivé. L'appelant doit donc tenter de démontrer que sa thèse l'emporte sur celle de la décision attaquée. Il ne saurait se borner à simplement 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 (ATF 147 III 176 consid. 4.2.1). Si la motivation de l'appel est identique aux moyens qui avaient déjà été présentés en première instance, avant la reddition de la décision attaquée (TF 4A_621/2021 du 30 août 2022 consid. 3.1 ; TF 4A_97/2014 du 26 juin 2014 consid. 3.3) ou si elle ne contient que des critiques toutes générales et superficielles de la décision attaquée ou encore si elle ne fait que renvoyer aux moyens soulevés en première instance, elle ne satisfait pas aux exigences de l'art. 311 al. 1 CPC et l'instance d'appel ne peut entrer en matière (TF 4A_318/2023 du 14 juillet 2023 consid. 2.3 ; TF 4A_274/2020 du 1^{er} septembre 2020 consid. 4).

2.2 L'appel comporte une première partie intitulée « faits » de quarante pages (p. 6 à 46) et 213 allégués. Celle-ci ne comporte toutefois que des allégations, ce que l'appelante expose d'ailleurs clairement (« l'appelante se contentera, dans le cadre de la présente partie en fait, de reprendre les faits qui ont été appréciés de manière inexacte ou omis par l'autorité inférieure [...] en se référant à la numérotation des pièces »), sans aucune démonstration d'une constatation inexacte ou incomplète des faits. A titre d'exemple, on ne voit en effet pas ce qui, dans l'allégué 1 selon lequel l'intimée « a son siège à R*** », serait inexact ou aurait été omis par les premiers juges. Aussi, il n'appartient pas à la Cour de céans de déterminer, parmi les 213 allégués de l'appelante, lesquels sont ceux qui auraient été omis ou auraient fait l'objet d'une constatation inexacte des faits de la part des premiers juges. Ne remplissant pas les conditions strictes en matière de motivation, cette partie « faits » doit être déclarée irrecevable.

2.3 L'appelante soulève plusieurs griefs de constatation inexacte des faits « en relation avec la création de la méthode EPS ».

2.3.1 L'appelante reproche tout d'abord aux premiers juges d'avoir retenu que la méthode EPS n'avait été créée ni par BF._____, associé-gérant de l'appelante, ni par la société G._____, la précédente société de celui-ci (cf. jugement attaqué, ch. 8, pp. 22-24). Elle concède qu'elle n'a pas créé « les prémisses » de cette méthode, mais reproche aux premiers juges d'avoir omis « d'admettre également » qu'il en allait de même de l'intimée. Elle estime avoir établi, par l'audition de CG._____, que c'est CD._____, employé de BF._____, qui « utilisait cette méthode bien avant que [l'intimée] commence à s'y intéresser ». Elle renvoie sur ce point à sa partie « faits », plus particulièrement aux allégués 19 et 37 à 50, ainsi qu'aux pièces 7, 17 à 21, 33 à 35 qu'elle a produites en première instance et au témoignage de CG._____. Elle estime que le jugement entrepris serait contradictoire puisqu'il retiendrait aussi que la société G._____ puis l'appelante « ont des collaborateurs et partenaires qui, depuis 1990 » utilisent cette méthode (cf. jugement attaqué, ch. 8 let. b, p. 23), tandis que les interventions de l'intimée étaient largement postérieures à l'an 2000. Elle considère que le rôle qu'elle a joué dans le développement de la méthode EPS ressort également du courriel cité en page 29 du jugement entrepris, au chiffre 19 lettre g. En définitive, elle soutient que la Chambre patrimoniale aurait minimisé le rôle précurseur qu'elle aurait eu, et « préalablement par sa société sœur G._____ », dans le développement de la méthode EPS.

Il y a lieu de préciser qu'il ne faut pas confondre inventer et développer. L'appelante ne prétend pas qu'il est erroné de retenir qu'elle n'a pas inventé la méthode EPS. Aussi, peu importe que l'intimée ne l'ait pas inventée non plus. Selon les faits retenus au chiffre 8 du jugement par la Chambre patrimoniale, la méthode EPS a été développée d'abord oralement par CD._____, alors qu'il ne travaillait pas pour BF._____ ou une de ses sociétés. BF._____, avant les années 2000, ne faisait pas d'études de marché pour l'intimée et n'avait aucune expérience de la méthode. Du chiffre 19 du jugement entrepris, il ressort par ailleurs que dès 2001, l'intimée a utilisé la méthode EPS avec plusieurs agences et a décidé de peaufiner le processus qu'elle requérait de ces dernières. L'appelante a

proposé son aide et émis des suggestions. Le jugement attaqué retient que l'appelante n'a pas participé à l'élaboration de ce processus, mais a « tout au plus » contribué, par ses retours, à son amélioration. On ne voit dès lors pas, dans l'argumentation de l'appelante – dont les renvois à ses propres allégations ne sauraient suffire pour que la Cour de céans réexamine complètement et *ab ovo* la procédure et les preuves proposées –, de démonstration convaincante à l'encontre des faits retenus par les premiers juges. On comprend de ceux-ci que la méthode EPS n'a pas été inventée par l'appelante, par un de ses employés, ou par la précédente société de BF._____, et qu'elle ne lui « appartenait » donc pas. On comprend également que dès le début des années 2002, l'intimée a développé son processus, sur lequel l'appelante travaillait de son côté et donnait son avis, sans qu'on puisse en déduire que l'appelante ait joué un rôle décisif dans la mise au point dudit processus. Peu importe qu'un employé de G._____ ou BF._____ ait utilisé, à un moment donné, la méthode EPS, cela n'en fait pas une création de l'appelante. Le grief est par conséquent mal fondé.

2.3.2 Toujours en lien avec la méthode EPS, l'appelante soutient que, contrairement à ce que les premiers juges ont retenu du témoignage de CG._____, au chiffre 8 lettre b du jugement, la méthode utilisée par CD._____, n'était pas « seulement [...] orale ». Elle admet que la méthodologie n'avait pas « les mêmes critères formalisés comme sous celle développée en 2002 ».

Ces critiques ne résistent pas à l'examen. Le jugement, citant le témoignage de CG._____, retient que CD._____ a développé une méthodologie « surtout orale », de sorte qu'il ne contient aucune constatation inexacte à cet égard.

2.3.3 Se référant ensuite au chiffre 8 lettre c du jugement entrepris, l'appelante soutient qu'elle n'a « pas seulement remis un rapport », mais réalisé un travail commandé selon la méthode FSP.

Le passage de l'état de fait du jugement entrepris retient qu'en « 2002, G._____ a produit un rapport dont il ressort qu'elle a acheté des

paquets de cigarettes neufs dans divers magasins de plusieurs villes en W*** pour les besoins d'une enquête ». Le chiffre 8 lettre c de l'état de fait concerne donc la société G._____ et non l'appelante, contrairement à ce qu'elle soutient. L'appelante ne démontre par ailleurs pas que le fait retenu serait inexact et se contente de fournir une affirmation non étayée, ce qui n'est pas suffisant. Le grief est par conséquent infondé et doit être rejeté.

2.3.4 L'appelante se réfère enfin au chiffre 8 lettre e du jugement entrepris et soutient que, contrairement à ce que les premiers juges ont retenu, la méthode *litter collection survey* n'est pas similaire à la méthode EPS.

Là encore, l'appelante affirme sa position sans l'étayer par le renvoi à des allégués précis de ses écritures de première instance ou à des passages de pièces spécifiques. Partant, le grief ne peut être que rejeté.

2.4 Dans un deuxième grief, l'appelante se prévaut de constatation inexacte des faits « en relation avec la notion de données de segmentation ».

2.4.1 L'appelante reproche d'abord aux premiers juges d'avoir retenu, au chiffre 19 de l'état de fait du jugement entrepris, que l'intimée a mis en place, pour les études EPS, un processus standardisé, avec un enregistrement de données. Elle soutient que cela serait erroné, ce qui découlerait du contenu du courriel adressé par CD._____ en novembre 2001, dont il ressortait que trois étapes constituaient déjà la méthode EPS, sans que l'intimée soit à l'origine de la mise en place de ces étapes. L'appelante renvoie à ses allégués 58 à 78 de la partie « faits » de son appel.

L'argumentation de l'appelante tombe à faux. Le fait que le jugement de première instance retienne que l'intimée a mis en place un processus standardisé n'implique rien en termes de création de celui-ci ou du nombre d'étapes qui le composent. Infondé, le grief doit être rejeté.

2.4.2 L'appelante estime ensuite que la lecture du chiffre 19 lettre m, en page 34, de l'état de fait du jugement attaqué permettrait de constater que les premiers juges auraient confondu la notion de « plan de segmentation » ou « critères de segmentation », d'une part, avec celle de « données de segmentation » ou « plan d'échantillonnage », d'autre part. Elle expose que pour comprendre la distinction entre ces notions, il faut reprendre les trois étapes qui constituent la méthode EPS, soit en premier lieu le fait pour l'intimée de poser des critères de segmentation, qui lui appartiennent, puis le fait pour le consultant d'utiliser et d'enrichir sa base de données de segmentation pour la réalisation des études conformément aux critères de segmentation posés à la première étape, ces données enrichies constituant du « Matériels du Consultant » qui appartiennent à ce dernier, et enfin le fait pour le consultant de réaliser l'objet du service demandé au moyen des données de segmentation, soit collecter les paquets de cigarettes, analyser ces paquets et établir le rapport final, ces données et analyses ainsi que le rapport constituant un « Produit du Travail ». L'appelante apporte ensuite des précisions sur la « définition de ce qu'elle entend » par « données de segmentation », se référant au demeurant aux pièces 31 et 48 qu'elle a produites en première instance. Elle illustre ses propos à l'aide d'une comparaison avec un sondage politique, dont elle reproche à la Chambre patrimoniale de n'avoir « absolument pas tenu compte ».

L'appelante spécifie contester dans ce grief les faits retenus au chiffre 19 lettre m figurant en page 34 du jugement entrepris. Or, il ressort de ce passage du jugement entrepris que les premiers juges ont retenu que « dès 2007, l'intimée transmettait ses directives relatives aux études EPS dans le cadre de ses appels d'offre, notamment sous la forme des documents suivants [...] ». Que ce soit dans la liste des documents qui sont énumérés ou dans le contenu des directives repris *in extenso* au chiffre 19 lettre m, s'agissant du processus à suivre, il n'est aucunement fait mention de « plan de segmentation » ou de « données de segmentation ». Il est en conséquence impossible de suivre le raisonnement de l'appelante, laquelle ne reprend précisément pas la démarche des premiers juges pour la critiquer, ne satisfaisant donc pas aux exigences de motivation. En outre,

s'agissant de l'exemple du sondage politique dont les premiers juges n'auraient « absolument pas tenu compte », l'appelante ne renvoie à aucun de ses allégués de première instance, de sorte que sa motivation à cet égard n'est pas recevable.

2.4.3 L'appelante soutient ensuite que cette confusion des premiers juges les aurait amenés à omettre plusieurs faits importants et à retenir des faits erronés. Elle fait valoir qu'elle utilisait ses propres données de segmentation ou devait éventuellement les enrichir par rapport aux directives du plan d'échantillonnage transmises par le client, disposant d'une base de données sans avoir l'assurance que le marché pour lequel il avait adressé sa soumission lui serait attribué. Elle se prévaut des alléguées 51 à 86 de la partie « faits » de son appel. Elle expose encore qu'il est faux d'admettre, comme le font les premiers juges au chiffre 12 du jugement entrepris, que l'intimée achetait aussi les données de segmentation ; qu'il en va de même au chiffre 19 où les premiers juges évoquent « l'établissement des parcours de ramassage des paquets » alors que la méthodologie soumise concernait la façon de parcourir et non l'établissement des parcours. Le chiffre 20 lettre c de l'état de fait du jugement serait également erroné en tant qu'il retient que l'appelante a développé des « plans de segmentation » alors qu'il s'agirait des « données de segmentation ».

En renvoyant à une trentaine d'allégués figurant dans son appel, l'appelante ne satisfait pas aux exigences strictes en matière de motivation, étant précisé qu'il en aurait été de même si elle avait renvoyé à une trentaine d'allégués de ses écritures de première instance. Cela étant, on observera que les chiffres de l'état de fait du jugement entrepris que l'appelante estime erronés n'ont pas le contenu qu'elle allègue. En effet, le chiffre 12 ne retient pas que l'intimée achetait les données de segmentation, mais uniquement que l'appelante « établissait un parcours de ramassage et, sur une carte, respectivement par utilisation de la géolocalisation GPS, indiquait l'endroit où chaque paquet vide avait été collecté ». Quant au chiffre 19, il indique, en page 26 du jugement attaqué, que l'intimée a mis en place un processus standardisé pour la collecte des

paquets de cigarettes vides et précise notamment, entre parenthèses, « singulièrement la segmentation des villes, l'établissement du parcours de ramassage des paquets [...] ». Enfin, le chiffre 20 du jugement entrepris retient que l'appelante a développé une base de données contenant notamment les plans de segmentation. En définitive, l'appelante ne fait pas la démonstration que ces passages seraient inexacts, se contentant de l'affirmer. Son grief est par conséquent rejeté.

2.4.4 L'appelante reproche encore aux premiers juges d'avoir omis de tenir compte des pièces qu'elle a produites à l'appui de son argumentation relative à la définition des « données de segmentation » prouvant qu'il s'agirait bien de « Matériels du Consultant », à savoir les pièces 24, 25, 31, 48 et 50. Elle soutient qu'il suffisait aux premiers juges de comparer leur contenu avec la pièce 99 de l'intimée pour distinguer les « données de segmentation » du « plan de segmentation ». Elle précise que la pièce 99 de l'intimée est une liste de régions avec des noms de ville en YX*** et constitue donc un plan de segmentation. Il serait alors facile de constater l'existence d'une différence avec le plan de segmentation dès lors que les pièces 24, 31, 48 et 50 contiennent une segmentation par secteur des villes concernées et non pas une simple liste de villes.

La recevabilité de son grief paraît douteuse, dès lors que l'appelante se contente d'invoquer avoir « apporté plusieurs pièces démontrant ce que sont des données de segmentation (cf. pièces 24, 25, 31, 48 et 50 déf. [appelante]) », sans en détailler le contenu ni même renvoyer aux allégués auxquels ces pièces se rapportaient dans ses écritures de première instance. Elle expose en outre qu'il suffisait aux premiers juges de comparer le contenu de ces pièces avec la pièce 99, sans procéder à l'exercice détaillé de cette comparaison, ce qui n'est pas suffisant en termes de motivation.

Quoi qu'il en soit, même en recherchant dans l'appel ainsi que dans la réponse déposée en première instance, on observe que l'appelante ne propose pas à proprement parler une définition de ce qu'elle entend par « données de segmentation », mais en expose le contenu. Aussi, à l'allégué

274 de la réponse, repris à l'allégué 60 de l'appel, elle indique que les « données de segmentation comprennent [...] les distances entre les points de ramassage, le ciblage proportionnel, les parcours de ramassage, la mesure radius de ramassage de 250m et 500m de rayon, l'extraction des lieux prohibés (par exemples gares ou stades), avant la digitalisation : identification des points de ramassage sur carte imprimée, après la digitalisation : géolocalisation GPS et création des points de ramassage sur la carte ». Ces allégués sont censés être prouvés par l'interrogatoire de BF._____ et par la pièce 24 définie comme « photo de données de segmentation ancien format avec carte interactive ». En consultant la pièce, on distingue des ronds sur des cartes. Sur cette base, c'est à bon droit que les premiers juges n'ont pas retenu l'allégué, les déclarations de partie de BF._____ n'ayant pas une force probante en soi et la pièce n'apportant rien de décisif.

La pièce 25, définie comme « méthodologie B._____ de ramassage et Training de collecteur », contient des instructions à l'attention des collecteurs, entre autres les paquets à ramasser. La pièce 31, libellée « extrait de données de segmentation - [...] », contient des listes de lieux, avec le nombre de paquets à collecter, et leur géolocalisation. La pièce 48, définie comme « extraits du Matériel du Consultant B._____ concernant la liste des pays avec leur nombre de points de segmentation », est une liste de pays avec, pour chacun, un nombre de villes et un « nombre de segmentation ». La pièce 50, libellée « diverses nouvelles cartes de ramassage (google) avec radius (Matériel du Consultant) », contient des cartes avec des ronds, comportant un lien vers des données dont le nombre de paquets à ramasser. La pièce 99 produite par l'intimée est celle qui a permis aux premiers juges de retenir les faits figurant au chiffre 19 lettre m du jugement attaqué relatifs aux directives jointes aux appels d'offres. Aussi, la seule différence perceptible est que la pièce 99 ne comprend pas de carte. Tout cela est insuffisant pour suivre l'appelante dans son argumentation, ce d'autant qu'il lui appartenait de faire ce travail de comparaison tant dans ses écritures de première instance que dans son mémoire d'appel, ce qu'elle n'a pas fait.

2.4.5 Finalement, dans ce chapitre, l'appelante reproche aux premiers juges de ne pas avoir retenu qu'elle n'était pas rémunérée pour sa base de données de segmentation et que cette dernière ne faisait donc pas partie du « Produit du Travail » tel que défini dans le MSA 2010, puisque les Ordres d'Achat n'y faisaient aucune référence. Elle se réfère aux allégués 79 à 86 de sa partie « faits » et à ses pièces 11, 12, 13 et 15 produites en première instance.

Cet argument tautologique n'est pas plus convainquant que les précédents. En effet, le MSA 2010 ne contient pas de définition des « données de segmentation », bien qu'il définisse les notions de « Matériels du Consultant » et de « Produit du Travail ». En outre, l'appelante n'indique pas à quel(s) allégué(s) de première instance l'omission qu'elle reproche aux premiers juges se rapporte, un renvoi à une quinzaine d'allégués de la partie « faits » de son mémoire d'appel étant insuffisant à cet égard du point de vue des exigences de motivation, tout comme le simple renvoi à des pièces.

En définitive, on ne saurait conclure des arguments de l'appelante, comme elle le soutient, que les premiers juges auraient apprécié les faits de manière « totalement inexacte et arbitraire » en admettant que les « données de segmentation » étaient un « Produit du Travail ». Cela ressort au demeurant non pas de l'état de fait du jugement entrepris, mais bien des considérants en droit du jugement, de sorte qu'il ne s'agit quoi qu'il en soit pas d'un grief relatif à la constatation inexacte des faits.

2.5 Le troisième grief de l'appelante est « en relation avec la notion de sous-traitant et la société D._____ ».

2.5.1 L'appelante conteste deux éléments des chiffres 21 et 22 du jugement attaqué, à savoir que la société D._____ n'était pas un de ses sous-traitants et que l'intimée n'avait jamais autorisé D._____ à effectuer des services en qualité de sous-traitant de l'appelante.

L'appelante fait toutefois une mauvaise lecture de l'état de fait du jugement entrepris. En effet, celui-ci retient bien, au chiffre 21, qu'elle « avait un certain nombre de sous-traitants, dont la société D._____ » et, au chiffre 21 lettre c, que l'intimée « n'a jamais autorisé par écrit » cette sous-traitance. C'est dès lors en vain que l'appelante s'attache à démontrer, d'une part, que D._____ avait cette qualité – reconnue – et, d'autre part, que l'intimée avait tacitement accepté cette sous-traitance en ne réagissant pas à l'annonce qui avait été faite dans la soumission déposée en 2014 pour 2015. Ces griefs, infondés, doivent être rejetés.

2.5.2 L'appelante conteste ensuite le raisonnement des premiers juges qui, sur la base des faits décrits aux chiffres 21 et 22, ont retenu « en droit » qu'il n'était pas établi que l'intimée savait que D._____ était un sous-traitant de l'appelante. Elle déduit au contraire cette connaissance de la soumission déposée en 2014 pour l'appel d'offre de 2015, de la communication de la fin de la relation contractuelle entre elle et D._____ en 2018, tout particulièrement de la pièce 76 qu'elle a produite, et d'un courrier du 23 juillet 2019 cité au chiffre 23 (*recte* : 28) lettre b de l'état de fait du jugement entrepris.

La soumission décrite au chiffre 21 lettre d du jugement entrepris comporte, pour chaque marché concerné, le nom B._____ à la rubrique « Agency » et, à la rubrique « Agency/Contractor », tantôt B._____, tant B._____-D._____, tantôt B._____-AO._____. Ces indications sont insuffisantes pour suivre l'appelante. Le raisonnement des premiers juges, contenu sur deux pages, repose au demeurant sur un ensemble de circonstances que cette seule pièce ne suffit pas à contrebalancer. La pièce 76 est un échange de courriels entre BF._____ et JK._____, employé de l'intimée, dans lequel il n'est nulle part fait mention de D._____. Enfin, le courrier du 23 juillet 2009 est postérieur au contrat conclu par l'intimée avec D._____, de sorte qu'on ne saurait en déduire que la sous-traitance était connue auparavant. Partant, sans même avoir à examiner leur recevabilité, les arguments ne sont pas à même de prouver les griefs soulevés par l'appelante, qui sont par conséquent rejetés.

2.5.3 Finalement, l'appelante reproche aux premiers juges d'avoir omis des éléments de fait ayant trait aux « circonstances dans lesquelles [elle] a été contrainte de mettre fin à sa collaboration avec [l'intimée] suite aux décisions d'attribution d'étude EPS à la société D._____ et ce en violation crasse de MSA 2010 », éléments rappelés aux allégués 113 à 143 de la partie « faits » de l'appel et découlant des pièces 67, 70 à 77, 58 et 119 à 124 produites par l'appelante en première instance.

A nouveau, cette argumentation ne satisfait pas aux prescriptions de motivation. En effet, un renvoi à une trentaine d'allégués contenus dans la partie « faits » du mémoire d'appel ne suffit pas, quand bien même celle-ci aurait été jugée recevable. Il n'appartient en effet pas à la Cour de céans de comparer les éléments de fait rapportés en appel à ceux allégués en première instance (cf. consid. 2.1.2 *supra*). En outre, l'appelante se contente de renvoyer à une dizaine de pièces qui, selon elle, permettraient de prouver que les premiers juges ont omis des éléments de fait. Elle n'en détaille toutefois pas le contenu ni ne fait le lien avec ses allégués de première instance. Son grief est partant irrecevable.

2.6 Le quatrième chapitre est en lien avec « les atteintes portées à la réputation de l'appelante » et « la campagne de dénigrement dont elle a fait l'objet ». L'appelante soutient que les premiers juges ont apprécié les faits figurant aux chiffres 23 à 27 du jugement entrepris de manière erronée ainsi que de manière « totalement arbitraire et en faveur de [l'intimée] ». Elle indique avoir repris ces éléments dans la partie « faits » de son mémoire d'appel, renvoyant aux allégués 164 à 199 ainsi qu'aux pièces 42, 71, et 86 à 92 qu'elle a produites en première instance, et à la pièce 36 de l'intimée.

Une fois encore, les exigences en matière de motivation ne sont pas satisfaites, un simple renvoi à une trentaine d'allégués formulés en deuxième instance, sans indication de leur numéro d'ordre des écritures de première instance, et à des pièces, sans plus ample précision, n'étant pas suffisant. Il appartient en effet à l'appelante de reprendre la démarche des premiers juges en mettant le doigt sur les failles de leur raisonnement, ce

qu'elle ne fait pas en contestant de manière générale les faits retenus aux chiffres 23 à 27 du jugement. Le grief doit par conséquent être déclaré irrecevable.

2.7 Le cinquième et dernier grief a trait à « la procédure ouverte aux USA ».

2.7.1 L'appelante soutient qu'il résulte du chiffre 36 du jugement entrepris que « la Chambre patrimoniale sous-entend que la procédure intentée aux USA par [elle] serait totalement infondée » et renvoie aux allégués 200 à 209 de la partie « faits » de son appel ainsi qu'à une série de pièces.

L'appelante procède à une interprétation subjective de l'état de fait du jugement entrepris. En effet, le jugement retient, après avoir fait état des accusations formulées à l'encontre de l'intimée, que l'appelante a ouvert une action aux USA contre M._____, que celle-ci a été déclarée irrecevable et que la procédure est close. On ne saurait par conséquent suivre l'appelante dans son interprétation qui ne correspond pas à l'état de fait retenu par les premiers juges, sans qu'il y ait lieu de se pencher davantage sur la recevabilité du grief.

2.7.2 L'appelante reproche enfin aux premiers juges de se perdre entre l'intimée, le groupe M._____ et d'autres filiales, et rappelle que la présente procédure ne peut concerner que l'intimée et le MSA conclu en 2010 entre les parties. Elle soutient « qu'on a[urait] du mal à distinguer si le jugement attaqué s'applique uniquement à la relation entre B._____ et C._____ ou celles avec le groupe ou d'autres filiales ».

D'une part, on relèvera que le dispositif du jugement entrepris ne fait mention que de « la demanderesse C._____ SA » ou « la demanderesse », d'une part, et de « la défenderesse B._____ Sàrl » ou « la défenderesse », d'autre part. En conséquence, aucune décision n'a été rendue à l'encontre du groupe ou d'une autre de ses filiales. Au demeurant, le grief ne précise pas, là encore, à quel endroit précis du jugement

entrepris il y aurait eu confusion et en quoi les premiers juges auraient constaté les faits de manière erronée, en renvoyant aux allégués et aux pièces de première instance. Le grief doit dès lors être rejeté.

3.

3.1 Dans un premier grief de violation du droit, l'appelante prétend que la Chambre patrimoniale aurait violé les art. 59 al. 1, 88 CPC et 8 CC (Code civil suisse du 10 décembre 1907 ; RS 210) en omettant d'évoquer la question de la recevabilité d'une action en constatation négative de droit et les conséquences qui en découlent pour la partie qui est atraite en justice, question qui aurait pourtant des répercussions sur le fardeau de la preuve. Par cette action, elle avait été contrainte de prouver en quoi l'intimée avait violé le MSA 2010 alors qu'elle n'était pas encore prête à le faire puisqu'elle préparait alors une demande à l'encontre de la maison-mère de l'intimée aux USA. L'intimée l'avait empêchée d'agir à l'étranger contre la maison-mère, alors qu'elle avait des raisons légitimes de le faire. L'appelante soutient que les premiers juges ont omis de tenir compte de ces éléments au moment d'apprécier la question de la recevabilité de l'action. Ils auraient aussi omis de statuer sur une des conclusions de sa réponse, s'agissant de leur compétence à traiter un litige avec la maison-mère de l'intimée aux USA. L'appelante précise toutefois qu'elle « n'entend pas contester à nouveau la recevabilité de la requête déposée à son encontre » par l'intimée mais souhaite qu'il en soit tenu compte au moment de statuer sur les conclusions au fond et « notamment dans le cadre du fardeau de la preuve ». Elle estime que c'est à l'intimée d'apporter la preuve des faits négatifs dont elle se prévaut et que les premiers juges ont « joué avec les preuves » dans cette affaire en faisant comme si « B._____ était la demanderesse et M._____ défenderesse, ce qui n'est pas le cas ». Elle rappelle à ce propos avoir comparé la situation, lors de sa plaidoirie finale, à une affaire pendante auprès de la Cour Internationale de Justice opposant [...] et [...], argument dont les premiers juges n'auraient pas saisi la portée. Elle répond enfin au « reproche formulé » par les premiers juges de ne pas avoir émis de prétentions reconventionnelles, précisant ne pas vouloir

formuler des conclusions uniquement à l'encontre de l'intimée dès lors qu'elle estimait que le litige concernait le groupe tout entier.

3.2 L'action en constatation de droit de l'art. 88 CPC, dans laquelle sont prises des conclusions en constatation de droit, est recevable si le demandeur a un intérêt – de fait ou de droit – digne de protection à la constatation immédiate de la situation de droit (art. 59 al. 2 let. a CPC). Celui-ci est notamment admis lorsque les relations juridiques entre les parties sont incertaines et que cette incertitude peut être levée par la constatation judiciaire. N'importe quelle incertitude ne suffit pas ; encore faut-il que l'on ne puisse pas exiger de la partie demanderesse qu'elle tolère plus longtemps le maintien de cette incertitude, parce que celle-ci l'entrave dans sa liberté de décision (ATF 144 III 175 consid. 5 ; ATF 141 III 68 consid. 2.3 ; ATF 135 III 378 consid. 2.2). Comme toute condition de recevabilité, cet intérêt doit exister au moment du jugement (ATF 140 III 159 consid. 4.2.4 ; TF 4A_122/2019 du 10 avril 2019 consid. 2.2).

Dans les actions en constatation de droit négatives, telles que celle visant à constater qu'aucun dommage n'a été commis, il faut également tenir compte des intérêts du défendeur. Celui qui agit en constatation de l'inexistence d'une créance contraint ainsi le créancier défendeur à s'engager dans un procès de manière prématurée. Cela rompt avec la règle selon laquelle c'est en principe au créancier, et non au débiteur, de choisir le moment auquel il fait valoir sa prétention. Un procès prématuré peut désavantager le créancier s'il est forcé d'administrer des preuves alors qu'il n'est pas encore prêt ou en mesure de le faire (ATF 144 III 175 consid. 5 ; ATF 141 III 68 consid. 2.3 ; TF 4A_595/2023 du 21 janvier 2025 consid. 3.1.1).

3.3 S'agissant de la recevabilité de l'action, les premiers juges ont rappelé qu'une décision avait déjà été rendue à cet égard – confirmée par le Tribunal cantonal puis par le Tribunal fédéral – de sorte qu'il n'y avait pas lieu d'y revenir. Par surabondance, ils ont précisé que, dans cette cause de nature internationale, l'intimée avait bien un intérêt digne de protection important à créer un for en Suisse et éviter une procédure aux Etats-Unis.

Ils ont relevé que c'était en réaction à la situation incertaine créée par les multiples accusations de l'appelante que l'intimée avait ouvert action ; qu'en effet, les accusations de violation du MSA 2010 avait débuté en juillet 2019, que l'appelante avait fait part de sa volonté de rendre public ses griefs et de saisir les tribunaux étrangers ce qu'elle avait fait finalement en 2021, ce qui démontrait l'existence d'un litige. L'appelante avait en outre démontré qu'elle était prête à introduire une action, de sorte qu'elle n'avait pas été mise dans une situation de procès prématuré. Il lui était au demeurant loisible de prendre des conclusions reconventionnelles dans le cadre de sa réponse.

3.4 Il est erroné de soutenir que le jugement entrepris n'évoque pas la question de la recevabilité d'une action en constatation négative de droit. A son premier considérant, le jugement attaqué revient en effet sur cette question « par surabondance », après avoir rappelé qu'une décision avait été rendue à cet égard. Dite décision a par ailleurs été confirmée par la Cour de céans ainsi que le Tribunal fédéral. L'appelante précise d'ailleurs qu'elle n'entend pas contester à nouveau la recevabilité de la demande déposée à son encontre par l'intimée, ce qui ne lui aurait pas été possible dès lors que la question a été définitivement tranchée.

Il est vrai que le jugement entrepris ne comporte aucune motivation relative à la conclusion de l'appelante tendant au constat « de l'incompétence de la Chambre patrimoniale cantonale à statuer sur les litiges entre [l'appelante] et le Group M._____ INC » (conclusion 5 de sa réponse du 18 août 2022 et conclusion 6 de son appel du 3 septembre 2025). On peut cependant admettre que le dernier chiffre du dispositif du jugement rejette implicitement cette conclusion, ce d'autant que le jugement se limite à la relation contractuelle entre les parties, sans inclure l'éventuelle relation entre l'appelante et le groupe M._____ ou les filiales de celui-ci. Quoi qu'il en soit, cette absence de motifs dans le jugement entrepris est sans portée, dès lors que l'appel ne comporte aucune argumentation permettant d'envisager d'admettre sa conclusion en constatation et paraît en conséquence irrecevable sur ce point.

S'agissant du fardeau de la preuve, il ne peut en effet pas être attendu d'une partie qu'elle apporte la preuve d'un fait négatif. Bien que l'appelante reproche aux premiers juges d'avoir « joué avec les preuves » et d'avoir fait comme si elle était la demanderesse et C._____ la défenderesse, elle ne détaille pas les passages du jugement entrepris concernés par cette inversion des rôles des parties ou le renversement du fardeau de la preuve qu'auraient opéré les premiers juges. On ne discerne donc pas les considérants qui seraient concernés ou qui seraient problématiques du point de vue du fardeau de la preuve. Enfin, le fait que les premiers juges n'aient pas suivi l'appelante dans son argumentation sur le fardeau de la preuve ne signifie pas qu'ils n'ont pas saisi son argument tiré de l'arrêt de la Cour Internationale de Justice. Le grief de l'appelante doit ainsi être rejeté.

4.

4.1 L'appelante reproche ensuite aux premiers juges de n'avoir pas appliqué l'interprétation *contra stipulatorem* aux notions « Produit du travail » et « Matériels du Consultant ». Selon elle, l'interprétation faite par les premiers juges violerait l'interdiction de l'arbitraire. D'abord, dans l'examen d'une éventuelle volonté concordante des parties, ils auraient confondu « données de segmentation » et « plan de segmentation » (ou « critères de segmentation »). Sans cette erreur, ils auraient forcément constaté que les parties n'avaient pas de volonté concordante. L'appelante rappelle que le MSA 2010 précisait qu'elle devait rendre des « services » définis à l'art. 1.10 comme tous les travaux qui doivent être exécutés en vertu des « Ordres d'Achat » lesquels ne mentionnaient pas la fourniture des données de segmentation. L'appelante, examinant ensuite l'interprétation selon le principe de la confiance, admet que l'intimée a le droit d'obtenir les résultats de ses études, mais elle conteste que l'intimée « s'approprie, utilise et partage avec [ses] concurrentes ces données de segmentation [...] alors que le contrat prévoit que [l'appelante] reste propriétaire de ces données ». Elle est d'avis que les premiers juges, en considérant qu'il était logique que les itinéraires de collecte reviennent à l'intimée, ont procédé à « des raccourcis » et ont minimisé le rôle des

agences qui font ces études. Si les données de segmentation faisaient partie du « Produit du Travail », elle s'interroge de « l'intérêt pour [l'intimée] de faire appel à une société externe ». Cet intérêt résiderait, selon elle, dans le fait que les agences ont leur propre base de données de segmentation. Après avoir repris la comparaison avec le sondage politique, elle rappelle que, contrairement à ce que les premiers juges ont retenu, elle a joué une place prépondérante dans le développement de la méthode EPS et qu'elle n'a cessé de développer le contenu de sa base de données de segmentation, indépendamment d'éventuelles commandes de clients. L'interprétation à laquelle les premiers juges se sont livrés serait arbitraire, dès lors qu'elle rendrait totalement inutile son intervention et son travail. Cela serait contradictoire avec le fait, retenu dans le jugement attaqué au chiffre 20 lettre c, qu'elle a développé une base de données importante contenant notamment les plans de segmentation et une cartographie des points de ramassage, munis d'une géolocalisation GPS et répertoriés sur des cartes digitales. Il n'est donc pas normal que ce travail devienne la propriété de l'intimée « sans aucune rémunération ». Elle ajoute avoir transmis les données de segmentation à l'intimée sans réserve uniquement pour que l'intimée puisse contrôler et garantir la qualité de l'étude menée, ce qui s'inscrivait dans le cadre de la licence accordée par le MSA 2010. Elle conclut qu'à suivre l'interprétation des premiers juges, la notion de « Matériels du Consultant » serait vidée de tout son contenu.

L'appelante reproche également à la Chambre patrimoniale d'avoir « outrepassé ses fonctions » en retenant que son attitude « consistant à fournir sans réserve les données de segmentation [...] sur une période de plus de dix ans avant de faire volte-face est contraire aux règles de la bonne foi et pourrait être constitutive d'abus de droit », alors que cela était faux et « ne repos[ait] sur aucune conclusion prise par les parties ». Elle rappelle que si elle a mis un terme aux relations avec l'intimée, c'était en raison du fait qu'elle avait fait appel à un de ses anciens sous-traitants, D._____, en violation du MSA 2010, renvoyant à cet égard « respectueusement » la Cour de céans à ses allégations de fait 111 à 143.

En définitive, l'appelante estime qu'en l'absence de résultat des méthodes d'interprétation subjective et objective, le contrat ayant été rédigé par l'intimée, il fallait considérer que les données de segmentation faisaient partie des « Matériels du Consultant ». Cette interprétation était d'autant plus légitime « au regard du déséquilibre manifeste » entre les parties. Il s'agirait de garantir une protection à « la partie la plus vulnérable du contrat face à la puissance juridique » de l'intimée qui, de surcroît, « bénéficiait d'un avantage procédural en l'assignant sur son propre terrain ».

4.2 En présence d'un litige sur l'interprétation du contrat, le juge doit tout d'abord s'efforcer de rechercher la réelle et commune intention des parties (interprétation subjective ; art. 18 al. 1 CO [loi fédérale du 30 mars 1911 complétant le Code civil suisse ; RS 220]), le cas échéant empiriquement, sur la base d'indices. Constituent des indices en ce sens non seulement la teneur des déclarations de volonté – écrites ou orales –, mais encore le contexte général, soit toutes les circonstances permettant de découvrir la volonté réelle des parties, qu'il s'agisse de déclarations antérieures à la conclusion du contrat ou de faits postérieurs à celle-ci, en particulier le comportement ultérieur des parties établissant quelles étaient à l'époque les conceptions des contractants eux-mêmes. L'appréciation de ces indices concrets par le juge, selon son expérience générale de la vie, relève du fait. Si sa recherche aboutit à un résultat positif, le juge parvient à la conclusion que les parties se sont comprises (ATF 150 II 83 consid. 7.2 ; ATF 144 III 93 consid. 5.2.2 ; TF 4A_388/2024 du 28 avril 2025 consid. 4.1.2).

Si le juge ne parvient pas à déterminer la volonté réelle et commune des parties – parce que les preuves font défaut ou ne sont pas concluantes – ou s'il constate qu'une partie n'a pas compris la volonté exprimée par l'autre à l'époque de la conclusion du contrat – ce qui ne ressort pas déjà du simple fait qu'elle l'affirme en procédure, mais doit résulter de l'administration des preuves –, il doit recourir à l'interprétation normative (ou objective), à savoir rechercher leur volonté objective, en déterminant le sens que, d'après les règles de la bonne foi, chacune d'elles pouvait et devait raisonnablement prêter aux déclarations de volonté de

l'autre, c'est-à-dire conformément au principe de la confiance. Le principe de la confiance permet d'imputer à une partie le sens objectif de sa déclaration ou de son comportement, même si celui-ci ne correspond pas à sa volonté intime. À cet effet, le juge doit d'abord analyser le texte du contrat. Ensuite seulement, il s'intéresse au contexte, qui comprend l'ensemble des circonstances avant et pendant la conclusion, y compris les actes concluants. Il n'est en revanche pas possible de tenir compte de faits qui sont postérieurs à la conclusion du contrat (TF 4A_457/2023 du 17 décembre 2024 consid. 5.1). La détermination de la volonté objective des parties, selon le principe de la confiance, est une question de droit, que l'autorité d'appel examine librement ; pour la trancher, il faut cependant se fonder sur le contenu des manifestations de volonté et sur les circonstances, lesquelles relèvent du fait (ATF 150 II 83 précité consid. 7.2 ; ATF 144 III 93 précité consid. 5.2.2 et 5.2.3 ; TF 4A_457/2023 précité consid. 5.1).

Enfin, si l'interprétation selon le principe de la confiance ne permet pas non plus de dégager le sens de clauses ambiguës, celles-ci sont à interpréter en défaveur de celui qui les a rédigées, en vertu de la règle *in dubio contra stipulatorem*, laquelle revêt un caractère subsidiaire par rapport aux moyens d'interprétation usuels (ATF 149 V 203 consid. 4.1.2 ; ATF 148 III 57 consid. 2.2.2 ; TF 4A_155/2024 du 3 avril 2025 consid. 6.3).

4.3 Les premiers juges ont d'abord considéré que les parties avaient conclu, avec le MSA 2010, un contrat-cadre de services pour mener des études de marché selon la méthode EPS, consistant dans le ramassage de paquets de cigarettes vides, la compilation des données y relatives et la production d'un rapport, contre rémunération et selon les commandes de l'intimée matérialisées par les Ordres d'Achat. Ce contrat-cadre était applicable à tous les Ordres d'Achat.

S'agissant de la question litigieuse, traitée dès la page 59 du jugement entrepris, les premiers juges ont rappelé les positions des parties s'agissant de la qualification des données de segmentation et ont relevé que les parties ne s'étaient pas comprises sur la volonté exprimée par l'autre pour la signification de « Produit du Travail » et « Matériels du

Consultant ». Ils ont estimé qu'il ne fallait pas s'arrêter aux seules déclarations de l'appelante en procédure pour déterminer sa réelle volonté, dès lors que rien ne permettait de confirmer que cette position correspondait à ce qu'elle voulait au moment de la conclusion du contrat. Ils ont à cet égard relevé que la position de l'appelante était contradictoire, celle-ci ayant, d'une part, toujours remis sans réserve les données de segmentation alors même qu'elle n'obtenait pas chaque année les mêmes secteurs ou pays, étant en concurrence avec d'autres agences, et admettant d'autre part qu'il était normal que les études doivent se répéter d'année en année selon le même itinéraire afin de garantir des résultats comparables. L'agence en charge de l'étude devait par conséquent se référer aux données de l'année précédente. Or, si ces données appartenaient à l'appelante, l'intimée serait contrainte de faire appel à elle chaque année, ce qui était contraire à la pratique des parties et au texte du MSA 2010, sans possibilité de résilier le contrat, au risque de perdre toutes les données. Les premiers juges ont relevé que ce n'était qu'après que l'intimée a noué une relation avec la société D._____, après la rupture des relations avec l'appelante, que celle-ci a commencé à se plaindre de la violation de ses droits de propriété intellectuelle. Selon eux, ce revirement était dû au mécontentement de voir l'intimée travailler avec D._____.

Les premiers juges ont considéré que la question de la réelle et commune volonté des parties pouvait rester ouverte, dès lors que l'interprétation du contrat selon le principe de la confiance conduisait à considérer que les données de segmentation étaient un « Produit du Travail ». Après avoir rappelé le sens littéral des notions litigieuses, selon leur définition dans le MSA 2010, ils ont retenu que les « Matériels du Consultant » faisaient référence aux outils propres du consultant qui servaient à fournir le service, tandis que le « Produit du Travail » était le résultat de ce service. Considérant que l'intimée avait mis en place des études de marché, qui étaient réalisées chaque année par différents consultants selon une méthodologie précise, afin d'obtenir des résultats uniformes et comparables, il découlait du cours ordinaire des choses et de l'expérience de la vie que l'intimée devait pouvoir acquérir les résultats de manière définitive, ce qu'une licence n'aurait pas permis. Or, les données

de segmentation constituaient le cœur du service fourni, indiquant où et comment les paquets avaient été ramassés, et devaient ainsi être considérées comme un « Produit du Travail ». L'appelante était en effet rémunérée pour ramasser les paquets, d'une part, et mener des études de marché en suivant un protocole, d'autre part. Le parcours de ramassage et les données de localisation des paquets collectés faisaient ainsi partie intégrante de l'étude, sans quoi l'étude n'aurait ni substance ni validité. Les données de segmentation étaient essentielles à l'étude EPS. L'appelante avait par ailleurs constitué sa base de données uniquement pour l'intimée et parce qu'elle était rémunérée pour cela. Elle n'avait en outre pas démontré avoir constitué des bases de données de segmentation en dehors de la relation contractuelle avec l'intimée.

Examinant encore la méthodologie utilisée, qui selon l'appelante constituait du « Matériels du Consultant », les premiers juges ont considéré que l'instruction avait démontré que l'appelante n'avait pas utilisé d'outils ou de méthodes propres, que l'intimée avait mis en place une méthodologie imposée à toutes ses agences dès 2001 et sans la collaboration de l'appelante. L'appelante n'avait pas démontré avoir créé sa propre méthodologie, étant rappelé que CD._____ avait à l'époque développé, alors qu'il était au service d'autres employeurs, une méthode surtout orale dont il n'était pas établi que l'appelante se soit inspirée. Recevant des directives précises, l'appelante n'avait pratiquement aucune marge de manœuvre s'agissant de la division des villes, des quartiers à parcourir, du nombre de paquets à collecter, de la manière dont ils devaient l'être, et de l'itinéraire à suivre. Appliquant ce processus, l'appelante créait des plans et des bases de données, sans que ces créations ne découlent d'un savoir-faire lui appartenant.

Les premiers juges ont enfin relevé que la volte-face de l'appelante était contraire aux règles de la bonne foi et pourrait être constitutive d'un abus de droit.

4.4 En l'occurrence, l'appelante ne conteste pas l'appréciation des premiers juges selon laquelle l'interprétation subjective ne permet pas de

déterminer quelle a été la réelle et commune intention des parties, de sorte qu'il n'est pas nécessaire d'y revenir dans le présent arrêt. On rappellera que l'appelante a échoué à démontrer que les premiers juges se sont trompés dans leur compréhension de la notion de données de segmentation et à faire modifier l'état de fait du jugement entrepris (cf. consid. 2.4 *supra*).

S'agissant de l'interprétation selon le principe de la confiance des notions de « Produit du Travail » et de « Matériels du Consultant » à laquelle les premiers juges se sont livrés, l'appelante se contente de la contester en opposant sa propre interprétation. Aussi, s'il s'agit des points précis de ramassage des paquets, l'appelante n'explique pas en quoi la propriété de ces données peut servir à l'agence qui fait l'étude en dehors de l'étude en question, sauf à empêcher le commanditaire de l'étude de s'adresser à la concurrence. L'appelante admet elle-même que c'est après que l'intimée a fait appel à D. _____ pour faire des études EPS en qualité d'agence qu'elle a décidé de mettre fin au MSA 2010, évoquant le fait que D. _____ pouvait proposer des tarifs plus bas pour la réalisation des études (cf. appel, p. 60). Or, l'intimée faisait déjà appel à plusieurs agences et ne leur réattribuait pas le même marché d'année en année, ce que l'appelante savait. L'appelante se contente à cet égard d'interroger la Cour de céans quant à l'intérêt qu'aurait l'intimée de faire appel à des sociétés externes pour mener les études de marché, si les données de segmentation étaient un « Produit du Travail », sans construire le raisonnement qui prouverait que les premiers juges ont procédé à une violation du droit en retenant que tel était le cas. Le renvoi à l'exemple du sondage politique ne suffit à cet égard pas à étayer la position de l'appelante. Il n'y a pas non plus lieu de revenir sur la place qu'aurait occupée l'appelante dans le développement de la méthode EPS, ce grief ayant déjà été écarté au consid. 2.3 ci-dessus. L'appelante substitue en outre sa propre version des faits à celle des premiers juges, lorsqu'elle soutient qu'elle n'avait cessé de développer le contenu de sa base de données de segmentation « sans que ce travail soit conditionné obligatoirement à la commande par des clients » (cf. appel, p. 59), alors que les premiers juges ont retenu que l'appelante « n'a pas démontré qu'elle constituait de bases de données de segmentation en dehors de toute relation contractuelle avec l'intimée et pour son propre

compte » (cf. jugement attaqué, consid. III.ac, p. 64). Vu ce qui précède, l'appelante ne remet pas valablement en cause l'interprétation objective à laquelle les premiers juges ont procédé, selon laquelle les données de segmentation constituent un « Produit du Travail ». L'appelante était rémunérée pour ramasser les paquets, consigner les données (parcours de ramassage, données de localisation de chaque paquet) et les remettre à l'intimée. Ces données constituent bien le résultat du travail, et non un savoir-faire intrinsèque de l'appelante. Cette interprétation n'a pas pour conséquence de rendre le travail de l'agence inutile, comme le soulève l'appelante, dès lors que l'intimée a toujours intérêt à faire réaliser des études – identiques – par des prestataires externes non susceptibles de truquer les résultats, et ainsi d'obtenir des données comparables d'année en année. De même, l'appelante n'a pas démontré en appel que le jugement serait erroné sur la question de son rôle dans le développement de la méthode, de sorte qu'elle échoue à convaincre que quelque chose lui appartiendrait.

Dès lors que l'appelante ne parvient pas à remettre en cause l'interprétation selon le principe de la confiance, il n'est pas nécessaire de recourir à une interprétation *in dubio contra stipulatorem*, laquelle revêt un caractère subsidiaire. Les arguments développés par l'appelante à cet effet n'ont par conséquent pas à être examinés.

Au demeurant, on ne voit pas que l'évocation d'une éventuelle mauvaise foi de la part de l'appelante soit problématique. Cette appréciation des premiers juges n'entraîne en elle-même aucune conséquence et les premiers juges n'en ont d'ailleurs rien tiré.

5.

5.1 L'appelante invoque ensuite une violation de « l'appréciation de la notion de sous-traitant ». Elle estime que le raisonnement des premiers juges est difficile à comprendre, « sauf à vouloir donner raison à [l'intimée] par tous les moyens ». Elle fait valoir qu'il s'agissait de se demander si l'intimée avait violé l'art. 3.8 du MSA 2010 aux termes duquel elle s'était

engagée à ne pas avoir recours à des sous-traitants de l'appelante. Elle rappelle que D._____ était bien son sous-traitant et que l'intimée était « parfaitement au courant », comme elle l'avait démontré dans son appel. En cas de doute, elle estime que l'intimée aurait pu et dû se renseigner sur la nature exacte des relations entre D._____ et l'appelante, pour s'assurer de ne pas enfreindre son engagement.

5.2 Examinant la question d'une éventuelle violation de l'art. 3.8 du MSA 2010 au vu de la conclusion du contrat avec D._____ (cf. jugement attaqué, consid. III.d, pp. 68 ss), les premiers juges ont rappelé que l'intimée s'était engagée à ne pas avoir recours à un sous-traitant de l'appelante « dans le cadre des services fournis en vertu du MSA 2010 », selon les termes de cet article, obligation qui perdurait un an après l'expiration du MSA 2010. Ils ont ensuite relevé qu'il ressortait de l'instruction que les employés de D._____ avaient toujours été présentés comme des employés de l'appelante, utilisant des adresses électroniques avec un nom de domaine de l'appelante, agissant comme s'ils étaient directement responsables des opérations menées par l'appelante - comme cela ressortait de nombreux courriels adressés à l'intimée. Si DM._____, de D._____, utilisait aussi une adresse e-mail « netvision », cela ne disait rien de D._____. En outre, lorsque l'appelante s'était séparée de D._____, elle avait indiqué à l'intimée se séparait « d'anciens collaborateurs ». Le 7 août 2018, l'intimée avait révoqué tous les accès de l'appelante à sa plateforme, sauf ceux de BF._____ et de FB._____, ce qui signifiait que tous les employés de D._____ avaient auparavant des accès à la plateforme EPS au nom de l'appelante. Les premiers juges ont considéré que le fait que la réponse de l'appelante à l'appel d'offres de 2015 mentionnait « B._____-D._____ » ne suffisait pas pour établir que l'intimée savait que D._____ était un sous-traitant. La relation entre D._____ et l'appelante pouvait également être qualifiée de relation d'affilié, au sens de l'art. 1.1 du MSA 2010. Dans la mesure où D._____ n'avait jamais été présentée comme un sous-traitant, alors que le MSA 2010 stipulait que les sous-traitants devaient être identifiés comme tels, elle ne pouvait pas être considérée comme entrant dans le cadre de l'art. 3.8 du MSA 2010.

5.3 En l'occurrence, comme indiqué au consid. 2.5.1 ci-dessus, il n'est pas contesté que D._____ était, de fait, un sous-traitant de l'appelante. Cette dernière a cependant échoué à démontrer que l'intimée le savait. Ses arguments factuels, déjà écartés ci-dessus, ne peuvent servir à fonder son grief. On ne reviendra pas non plus sur la mention de D._____ dans l'appel d'offre de 2015, l'appelante ayant échoué à faire modifier l'état de fait (cf. consid. 2.5.2 *supra*). Par ailleurs, le MSA 2010 prévoyait, à l'art. 3.7, que l'appelante « s'interdi[sai]t de sous-traiter ou autrement déléguer tout ou partie de ses obligations en vertu des présentes sans le consentement écrit préalable » de l'intimée. Or, comme retenu par les premiers juges, cette autorisation écrite n'a jamais été donnée. L'appelante ne le prétend pas et ne peut en conséquence pas se plaindre d'une violation du contrat par l'intimée, dans la mesure où elle ne l'avait elle-même pas respecté en faisant « adouber » officiellement son sous-traitant ès qualités. C'est ainsi à juste titre – et de manière compréhensible – que les premiers juges ont retenu que l'intimée n'avait pas enfreint l'art. 3.8 du MSA 2010 en concluant un contrat avec D._____.

6.

6.1 L'appelante soutient encore que les premiers juges ont erré en retenant que l'intimée n'avait pas violé ses obligations contractuelles, ce qui les avait amenés à conclure que l'appelante n'avait aucune prétention contre elle. Elle fait valoir que l'intimée a enfreint les art. 6.3 et 6.4 du MSA 2010 en transmettant les données de segmentation à ses concurrents alors qu'il s'agissait de « Matériels du Consultant » et qu'elle a contrevenu à l'art. 3.8 du MSA 2010 en contractant avec D._____ en 2019.

6.2 Ces arguments reprennent ceux précédemment développés et examinés dans le présent arrêt. Si les premiers juges ont estimé que l'intimée n'avait pas violé ses obligations contractuelles, c'est parce qu'ils n'ont pas suivi l'appelante dans ses arguments quant à la propriété des données de segmentation et de la qualité de sous-traitant de D._____. Dès lors que les griefs développés en appel sur lesquels l'appelante fonde

désormais son raisonnement ont été rejetés un par un ci-avant, il en ira de même de ce dernier grief.

7.

7.1 L'appelante conteste l'argumentation des premiers juges s'agissant de l'absence d'atteinte portée par l'intimée à sa réputation, figurant au considérant III.c du jugement entrepris, aux pages 67 et 68. Elle estime qu'il ressort de ses allégations de fait que l'intimée n'aurait cessé de la dénigrer et de porter atteinte à sa réputation, agissements qui seraient « des conséquences au fait d'avoir contracté avec D._____ dans le but d'écarter B._____ ». Elle soutient que l'intimée avait diffusé des courriels contenant de fausses accusations selon lesquelles l'appelante aurait utilisé des données erronées dans ses rapports, alors que les erreurs provenaient en réalité de la propre plateforme de l'intimée, ce qu'elle n'avait reconnu que dans un message privé, « sans rectification publique ». L'intimée avait demandé des comptes concernant la résiliation d'un contrat avec un sous-traitant, alors qu'« aucune obligation contractuelle ne justifiait une telle intrusion ». Elle avait également diffusé une fausse accusation d'un sous-traitant sans la vérifier. Elle avait encore demandé que l'appelante lui transmette les données personnelles de ses superviseurs européens malgré le risque de violation du Règlement général européen sur la protection des données (RGPD). Son insistance constituait une pression abusive. Enfin, elle avait, « sous l'hospice de D._____ », « convoqué » BF._____ au sujet d'une affaire pénale le concernant personnellement et dont il avait dû se justifier en fournissant un extrait de son casier judiciaire. Ces faits avaient causé un préjudice considérable à l'appelante dans le milieu de l'industrie du tabac.

7.2 Les premiers juges ont considéré qu'aucun élément de fait ressortant de l'instruction ne permettait de retenir que l'intimée aurait harcelé l'appelante, l'aurait attaquée, exercé des pressions sur elle ou nui à sa réputation. Elle n'avait par exemple pas exigé de BF._____ qu'il fournisse un extrait de son casier judiciaire, c'est celui-ci qui l'avait produit spontanément. Les premiers juges ont retenu qu'il était habituel de

s'interroger sur une procédure judiciaire ouverte contre un partenaire contractuel ainsi que sur d'éventuelles pratiques non conformes et erreurs signalées par des tiers. Les courriels adressés par l'intimée à l'appelante n'avaient rien de menaçants, vexatoires ou hargneux. En outre, demander les itinéraires de marche et les données personnelles des agents européens ne représentait pas une forme d'attaque ou de harcèlement.

7.3 En l'occurrence, l'appelante a échoué à faire modifier et compléter l'état de fait retenu par les premiers juges (cf. consid. 2.6 *supra*). Aussi, sur la base de ces faits, la Cour de céans ne peut que souscrire à leur appréciation. En effet, s'agissant des poursuites judiciaires concernant BF._____, il ressort des faits que c'est à l'occasion d'une séance du 31 octobre 2018 que la question d'une affaire judiciaire le concernant a été évoquée, qu'à l'issue de celle-ci il a adressé à l'intimée son casier judiciaire [...], indiquant « comprend[re] parfaitement [les] inquiétudes » et que l'intimée a répondu ne pas avoir demandé ce document mais en apprécier la transmission (cf. jugement attaqué, ch. 27 let. a). Il ne ressort pas de ce qui précède une volonté de nuire ou de harceler l'appelante. S'agissant de la demande de renseignements au sujet de la fin de la sous-traitance avec GM._____, que l'appelante considère comme étant une « communication de soupçons sans fondement » (cf. appel, titre V. let. ii, p. 65), il ressort du chiffre 27 lettre b du jugement entrepris, qu'après la fin de la relation contractuelle avec GM._____, l'intimée a demandé à l'appelante de « dresser une liste des marchés dans lesquels cette société travaillait pour [elle] sur EPS et [l']informer, dans un souci de transparence, comment B._____ s'organise pour faire face à cette situation ». On ne discerne toutefois pas en quoi cette demande constituerait une « communication de soupçons sans fondement », l'appelante ne l'expliquant d'ailleurs pas elle-même. S'agissant des fausses accusations de tiers, il ne ressort pas des faits que l'intimée les aurait diffusées comme l'appelante le prétend (cf. appel, titre V let. i, p. 65), le jugement entrepris retenant au contraire que l'intimée « a transmis à [l'appelante] deux courriels d'un tiers accusant celle-ci de ne pas s'être conformée à la méthodologie de l'EPS pour une étude en 2018 » et avoir indiqué qu'elle initierait « une vérification sur cette personne » (cf. jugement attaqué, ch. 27 let. c). On ne perçoit pas que cela

serait constitutif d'une « exploitation d'accusations non vérifiées », comme le soutient l'appelante sans le détailler davantage (cf. appel, titre V let. iii, p. 65). Il n'apparaît pas non plus que la demande de données personnelles des agents européens de l'appelante soit abusive, l'appelante ne le démontrant au demeurant pas. Enfin, s'agissant des « accusations infondées » qui n'auraient pas fait l'objet d'une rectification publique (cf. appel, titre V let. i, p. 65), on observera que l'appelante se prévaut d'atteintes systématiques, sans que cela ne ressorte des faits du jugement attaqué, celui-ci retenant uniquement que « en avril 2019, [l'intimée] a sollicité par courriel auprès de [l'appelante] des clarifications en lien avec une étude comportant potentiellement des erreurs ». Alors même que ce courriel a été adressé à « plusieurs destinataires », il ne s'agit que d'un seul courriel, ce qui n'est pas suffisant pour être qualifié « d'atteintes systématiques ». Au demeurant, une demande de clarification ne saurait être interprétée comme une accusation. On ajoutera qu'il n'est nullement établi que toutes ces problématiques ont causé un préjudice à l'appelante dans le milieu de l'industrie du tabac, comme elle le prétend en deuxième instance, sans le démontrer. Le grief doit par conséquent être intégralement rejeté.

8.

8.1 Dans un dernier grief, l'appelante soutient qu'en la condamnant à remettre à l'intimée diverses données, les premiers juges ont « inventé » une conclusion et une obligation de destruction qui ne ressortait ni du contrat ni des conclusions de la demande. L'intimée avait demandé la restitution de documents sans prouver qu'elle ne les avait pas déjà, le jugement retenant au contraire que l'appelante lui avait toujours remis les rapports rédigés et que tous les documents qualifiés de « Produit du Travail » lui avaient été communiqués. Elle n'avait au demeurant pas demandé que l'appelante n'en conserve pas de copie. Elle ajoute que la contraindre à imprimer ces informations, qu'elle n'avait pas sous format papier mais seulement sous format électronique, pour les transmettre n'aurait pas de sens, tout comme le fait de reproduire des documents déjà transmis via la plateforme de l'intimée. Elle demande enfin s'il faut

comprendre que les premiers juges ont suggéré qu'elle serait tenue d'effacer ses disques durs, ses services, ses données internes comprenant les rapports de marché signés et les bases sur lesquelles ils reposent, ce qui reviendrait à la priver de ses propres actifs intellectuels et commerciaux et serait arbitraire.

8.2 Au considérant IV du jugement entrepris (pp. 71 ss), les premiers juges ont examiné les conclusions condamnatoires, et plus constatatoires, prises par l'intimée, demanderesse en première instance. Ils ont d'abord relevé que le MSA 2010 prévoyait, à son art. 7.4, que le matériel contenant des « Informations Confidentielles » devait être restitué (*return*), y compris toute reproduction de celui-ci, ce qui supposait que l'appelante ne pouvait pas en garder un exemplaire. S'agissant du « Produit du Travail », le MSA 2010 prévoyait à son art. 5.5 let. a, qu'à sa résiliation, devait être fourni (*provide*) tout ce qui était en cours ou achevé, ce qui n'impliquait pas nécessairement une « restitution », soit un dessaisissement par l'appelante. Toutefois, il y avait lieu de ne pas perdre de vue le but du contrat, soit le fait pour l'intimée de confier à l'appelante des études de marché à réaliser pour son compte et son bénéfice, en contrepartie d'une rémunération laquelle entraînait la cession irrévocable des droits, y compris la propriété intellectuelle du « Produit du Travail ». Il n'y avait donc pas de raison que l'appelante conserve le « Produit du travail », même en copie. A défaut de volonté commune établie, une interprétation objective conduisait donc à la conclusion que l'appelante devait tout restituer, sans conserver de copie. Il importait à cet égard peu que l'intimée soit déjà en possession du « Produit du Travail », dans la mesure où l'appelante n'avait pas démontré qu'elle s'en était dessaisie et admettait même au contraire en avoir conservé une copie puisqu'elle refusait de détruire les données en sa possession. L'appelante avait également refusé de restituer les informations confidentielles alors que le contrat le prévoyait.

8.3 En l'occurrence, l'argumentation de l'appelante qui consiste à reprocher aux juges d'avoir inventé une conclusion puis de l'interpréter comme tendant à obtenir une chose que l'intimée avait déjà n'est en rien

convaincante. En effet, d'une part, les premiers juges ont bien été saisis d'une conclusion condamnatoire en restitution de tous les « Produits du Travail » et toutes les « Informations Confidentielles » en possession de l'appelante. D'autre part, c'est en raison des arguments de l'appelante, lesquels tendaient déjà à soutenir que l'intimée était en possession des documents réclamés, que les premiers juges ont procédé à l'interprétation du MSA 2010 pour déterminer si l'appelante pouvait ou non conserver une copie des « Produits du Travail » et des « Informations Confidentielles ». Le texte du MSA 2010 est clair s'agissant des « Informations Confidentielles » qui doivent être restituées, y compris toutes reproductions de celles-ci, ce que l'appelante ne remet d'ailleurs pas en question dans son mémoire. S'agissant du « Produit du Travail », c'est en vain que l'appelante le considère comme « ses actifs intellectuels et commerciaux », les griefs y relatifs ayant été longuement examinés et rejetés aux considérants qui précèdent. L'appelante se contente pour le surplus de reprendre les arguments développés en première instance s'agissant du fait que l'intimée détient déjà les rapports réalisés dès lors qu'il n'y avait pas de litige concernant les factures émises. Le jugement n'indique au demeurant pas que l'appelante devrait imprimer les documents soumis à restitution pour les dix-huit années de relations contractuelles, pas plus qu'il n'évoque la « destruction » desdits documents, s'agissant-là d'extrapolations de l'appelante. Aussi, il y a bien lieu de retenir que l'appelante doit se dessaisir de tout le « Produit du Travail » et des « Informations Confidentielles », que ce soit sous leur forme matérielle – lorsqu'elle existe – ou sous forme informatique, et ne rien conserver elle-même.

9.

9.1 Il découle de ce qui précède que l'appel, manifestement mal fondé, doit être rejeté dans la mesure de sa recevabilité en application de l'art. 312 al. 1 *in fine* CPC et le jugement entrepris confirmé.

9.2 Les frais judiciaires de deuxième instance, arrêtés à 11'000 fr. (art. 62 al. 1 TFJC [tarif des frais judiciaires civils du 28 septembre 2010 ;

BLV 270.11.5]), sont mis à la charge de l'appelante, qui succombe (art. 106 al. 1 CPC).

Il n'y a pas lieu d'allouer des dépens à l'intimée, qui n'a pas été invitée à procéder.

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

- I. L'appel est rejeté, dans la mesure de sa recevabilité.
- II. Le jugement est confirmé.
- III. Les frais judiciaires de deuxième instance, arrêtés à 11'000 fr. (onze mille francs), sont mis à la charge de l'appelante B._____ Sàrl.

IV. 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 Thierry Ulmann, pour B. _____ Sàrl,
- Me Xavier Favre-Bulle, pour C. _____ SA,

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

- Mme la Présidente 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 :