

COUR D'APPEL CIVILE

Arrêt du 12 novembre 2025

Composition : Mme CRITTIN DAYEN, présidente
Mme Bendani et M. Oulevey, juges
Greffière : Mme Wack

Art. 328 al. 1 et 336 al. 1 let. a CO ; art. 55 al. 1 CPC

Statuant sur l'appel interjeté par **N.**_____, à [...],
demanderesse, contre le jugement rendu le 22 décembre 2023 par le
Tribunal civil de l'arrondissement de Lausanne dans la cause divisant
l'appelante d'avec **M.**_____ **SA**, à [...], défenderesse, la Cour d'appel
civile du Tribunal cantonal considère :

En fait :

A. Par jugement du 22 décembre 2023, dont la motivation a été remise pour notification au conseil de l'appelante le 13 septembre 2024, le Tribunal civil de l'arrondissement de Lausanne (ci-après : le tribunal ou les premiers juges) a admis partiellement la demande déposée le 2 juillet 2021 par N._____ à l'encontre de M._____ SA (I), condamné cette dernière à payer 1'327 fr. à N._____, avec intérêt à 5 % l'an dès le 7 janvier 2021 (II), condamné M._____ SA, sous la menace pour ses administrateurs de la peine d'amende prévue à l'art. 292 CP (Code pénal du 21 décembre 1937 ; RS 311.0) en cas d'insoumission à une décision de l'autorité, à délivrer à N._____ un certificat de travail, dont il a indiqué la teneur exacte (III), statué sur les frais judiciaires (IV, V, VI, VII), condamné N._____ à verser 9'555 fr. à M._____ SA à titre de dépens (VIII) et rejeté toutes autres ou plus amples conclusions (IX).

En droit, le tribunal a considéré que M._____ SA n'avait pas violé les droits de la personnalité ni le droit à la santé de N._____ en restant inactive face au conflit ayant opposé celle-ci à H._____, pas plus que par son comportement au moment du licenciement. Le tribunal a relevé qu'une baisse d'activité et un manque de diplomatie avaient déjà été remarqués chez N._____ plusieurs années avant l'arrivée d'H._____. Il a également considéré qu'elle n'avait pas prouvé que celui-ci avait eu un comportement hostile ou méprisant à son égard ; au contraire, il était établi qu'elle s'était sentie menacée par lui, l'estimant très compétitif, et qu'elle avait voulu l'écarter, usant parfois de termes hostiles à son endroit. Le tribunal a retenu que M._____ SA n'était pas restée inactive face au conflit et qu'elle avait pris des mesures pour le faire cesser en répartissant les compétences respectives entre les deux collaborateurs, mais que N._____ ne s'y était pas tenue. Celle-ci n'avait pas respecté non plus ses obligations de *reporting* dans le calendrier partagé Outlook. Les motifs invoqués par l'employeur pour justifier le licenciement étaient donc réels. Le tribunal a par ailleurs considéré que l'employée n'avait pas prouvé que sa santé avait été atteinte du fait de

l'attitude adoptée par M._____ SA au moment du licenciement, les certificats médicaux produits pour tenter de démontrer l'existence d'un lien de causalité entre l'attitude de l'employeur et les problèmes de santé qu'elle avait rencontrés en 2021 n'étant pas probants. Enfin, le tribunal a retenu que le licenciement lui-même n'avait pas porté atteinte aux droits de la personnalité de N._____ : certes, le report (de cinq heures) au dernier moment du rendez-vous du 11 mars 2020, ainsi que la fouille du téléphone de l'employée ce même jour, n'étaient pas très adéquats, mais ils ne constituaient pas une atteinte grave, selon le tribunal. Partant, il n'y avait pas lieu d'allouer à N._____ une indemnité pour licenciement abusif ou atteinte à ses droits de la personnalité.

N'étant pas établi que le comportement de l'employeur était la cause de la maladie de N._____, il n'y avait pas lieu non plus de le condamner à payer à celle-ci la différence entre son salaire et les indemnités journalières qui lui avaient été versées pour la période de mai à novembre 2020.

Le tribunal a admis, en revanche, que M._____ SA restait à devoir remboursement à N._____ de deux mensualités de leasing, par 1'327 francs.

En outre, le tribunal a considéré que le certificat de travail remis à l'employée le 10 mai 2021 ne respectait pas les principes jurisprudentiels applicables en la matière et qu'il y avait dès lors lieu d'ordonner à M._____ SA de le rectifier. Il a considéré que la menace de la peine d'amende prévue à l'art. 292 CP était suffisante pour garantir l'exécution de cette rectification et a dès lors rejeté la conclusion de N._____ tendant à ce que soit prononcée, en sus, une astreinte improprement dite (amende d'ordre par jour de retard). En revanche, il a retenu que N._____ n'avait pas établi le dommage qu'elle prétendait avoir subi à cause du certificat de travail non conforme que lui avait remis l'employeur le 11 mai 2021. Il l'a déboutée sur ce point.

B. a) Par acte du 11 octobre 2024, N._____ (ci-après : l'appelante) a fait appel de ce jugement, concluant, avec suite de frais, principalement à sa réforme, en ce sens en substance que sa demande soit admise, que soient ajoutés au dispositif du jugement entrepris un chiffre *Ibis* condamnant M._____ SA (ci-après : l'intimée) à lui payer 41'489 fr. 40 plus intérêt à 5 % l'an dès le 30 novembre 2020 et un chiffre *Iter* la condamnant à lui payer 11'855 fr. 80 plus intérêt à 5 % l'an dès le 30 novembre 2020, et à ce que les frais judiciaires soient entièrement mis à la charge de l'intimée et celle-ci condamnée à payer à l'appelante 15'000 fr. à titre de dépens de première instance. À titre subsidiaire, l'appelante a conclu, avec suite de frais, à l'annulation du jugement et au renvoi de la cause au tribunal pour nouvelle décision dans le sens des considérants.

b) Dans sa réponse du 6 décembre 2024, l'intimée a conclu, avec suite de frais, au rejet de l'appel.

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

1. a) L'intimée est une société anonyme de conception de produits médicaux, dont le but est notamment [...].

b) Son siège était précédemment à [...], puis, dès le 10 novembre 2020, à [...]. Depuis le 23 octobre 2023, il se trouve à [...].

c) F._____ en était membre du conseil d'administration avec signature individuelle. Son fils, R._____, dit [...], en était l'organe de révision au bénéfice d'une procuration individuelle.

2. a) Par contrat du 12 juin 2013, l'intimée a engagé l'appelante à compter du 1^{er} septembre 2013 en qualité de déléguée commerciale à 100 % pour un salaire mensuel brut de 6'000 fr. versé douze fois l'an

auquel venait s'ajouter 3 % de commission sur le chiffre d'affaires net réalisé par la vente de dispositifs médicaux.

L'article 8 de ce contrat prévoyait que l'appelante disposait d'un véhicule de fonction, d'un téléphone portable et de tous les outils nécessaires à l'exécution de son travail. Les pièces justificatives de frais devaient être remises à l'entreprise à la fin de chaque mois avec un récapitulatif détaillé.

L'article 10 stipulait : *« en cas d'empêchement de travailler sans faute par suite de maladie, il existe une assurance collective indemnités journalières en cas de maladie. Celle-ci couvre la perte de salaire pendant au maximum 720 jours dans un intervalle de 900 jours consécutifs à 80 % (...). Si l'assurance refuse de fournir des prestations partiellement ou complètement (p. ex. en cas d'une réserve à cause d'une éventuelle maladie), la continuation du versement du salaire se base sur la prestation de l'assurance, mais au moins sur l'art. 324a CO [loi fédérale complétant le Code civil suisse, Code des obligations ; RS 220] ».*

b) Par un premier avenant au contrat signé les 29 octobre et 17 décembre 2014, les parties ont convenu que l'intéressement sur les ventes était augmenté dès le 1^{er} novembre 2014 à 5 % du chiffre d'affaires net, les autres conditions contractuelles restant inchangées.

c) Par un second avenant du 15 juin 2016, le taux d'activité de l'appelante a été réduit à 80 % et son salaire mensuel brut a été fixé à 7'000 fr., l'intéressement au chiffre d'affaires étant supprimé.

d) Le cahier des charges du 12 juin 2019 concernant la fonction de l'appelante se présentait comme suit :

[...]

e) La mission de l'appelante était de développer la clientèle de l'intimée grâce à son réseau et ses compétences. Sa fonction consistait

dans la prospection et la vente des produits de l'intimée en Suisse romande, sa carte de visite et sa signature automatique indiquant le titre de « *Responsable régionale des ventes, Suisse Romande* ».

3. a) Lors de sa prise de fonction, l'appelante s'est montrée dévouée à son employeur et son sens des affaires a permis à l'intimée d'obtenir de nouveaux clients, d'augmenter les ventes en Suisse et le chiffre d'affaires.

b) Depuis son engagement et jusqu'à la fin de l'année 2018, l'appelante a eu des entretiens annuels avec l'intimée, dont le contenu était consigné dans des formulaires.

Dans le formulaire établi à la fin de l'année 2013, la fonction de l'appelante était désignée en ces termes : « *Vendeuse spécialisée dépendant de la hiérarchie centrale de l'entreprise, exécution du poste au siège* ». Il y était indiqué que les améliorations possibles pour l'année 2014 se concentraient sur l'expression orale et écrite de l'appelante ainsi que la maîtrise des outils informatiques, avec des formations prévues dans ces domaines pour l'année 2014. La direction estimait le « *premier quadrimestre d'activité positif* ».

Dans le formulaire établi en fin d'année 2014, il était relevé que les formations suivies en 2014 avaient eu trait aux produits en général et à la « *technologie ophtalmologie* ». Les formations prévues pour 2015 concernaient le suivi commercial et administratif. En conclusion, l'appréciation des résultats indiquait une « *satisfaction globale* ».

Dans un courriel du 17 décembre 2014 à l'appelante, avec en objet « *Discussion du jour et projet 2015* », R. _____ relevait notamment que les formations de l'appelante prévues en 2015 visaient à renforcer ses compétences Microsoft Office et « *Salesforce* ». Il concluait ainsi : « *Bravo pour 2014, on est en très bonne voie !* ».

Selon le formulaire 2016, la fonction de l'appelante était celle de « *Responsable des Ventes en Suisse romande* ». Il y était indiqué que les formations qu'elle avait suivies en 2016 (« *IT Salesforce* », « *Produit* » et « *Mises Marché* ») avaient été acquises.

Dans le formulaire établi en fin d'année 2018, l'intimée indiquait notamment, parmi les « *améliorations possibles pour s'adapter à l'évolution du poste* », ce qui suit : « *Tu améliores ta capacité à utiliser les outils outlook365 et Salesforce pour la réalisation de ta mission* ». La formation relative à l'outil Salesforce suivie par l'appelante en 2018 était qualifiée de « *satisfaisante* ». En conclusion, l'intimée relevait, en substance, une année 2018 difficile pour des raisons externes (nouvelle tarification Tarmed) avec une situation interne de « *collaboration marketing maintenant résolue* ».

4. Par courriel du 23 septembre 2019, un collaborateur de l'intimée a informé R._____ qu'il manquait à l'appelante trois formations, qu'il ne pouvait valider parce qu'elle n'avait pas répondu aux questions pour l'évaluation. Par courriel du même jour, R._____ en a fait part à l'appelante, précisant que ces formations étaient obligatoires et qu'elle pouvait les reprendre en suivant la formation en ligne prévue le lendemain et en répondant à l'évaluation dans les délais.

5. a) Courant septembre 2019, l'appelante a eu un contact avec un certain H._____, qu'elle avait rencontré quelques années auparavant dans un contexte professionnel. A cette occasion, il l'a informée que son entreprise individuelle de distribution de matériel médical traversait une période difficile et qu'il souhaitait prendre emploi. Sensible à sa situation, elle lui a proposé de se renseigner auprès de l'intimée.

L'appelante a déclaré qu'avec l'augmentation de la charge de travail au fil du temps, elle n'arrivait pas à tout faire ; elle a ainsi « *proposé à F._____ qu'un ami, H._____ vienne [les] aider* » afin d'acquérir de nouveaux clients.

Une rencontre a ainsi eu lieu fin septembre 2019 entre F._____, l'appelante et H._____.

b) H._____ a été engagé par l'intimée à compter du 21 octobre 2019 en tant que « *Product Manager* », pour une durée indéterminée, au taux de 50 % pendant les trois premiers mois pour un salaire mensuel brut de 3'000 fr. versé douze fois l'an.

Dès le 1^{er} octobre 2020, son salaire mensuel brut est passé à 6'700 fr. et une commission de 3 % sur les ventes en Suisse romande ainsi que de 7 % sur les préparations de commandes ont été ajoutées. A partir du 1^{er} janvier 2022, le pourcentage de la commission sur les ventes d'H._____ a été augmenté à 5 %.

c) Au début de son activité pour l'intimée, H._____ a été formé par l'appelante. Il a passé sa première semaine à ses côtés afin de se familiariser rapidement avec la fonction et l'entreprise. Durant cette semaine, l'appelante lui a notamment proposé de l'accompagner à quelques rendez-vous avec des clients.

6. Par courriel du 30 octobre 2019, F._____ a informé F._____ et Z._____, gestionnaire en ressources humaines auprès de l'intimée jusqu'en 2020, que malgré plusieurs rappels écrits et oraux, l'appelante ne renseignait ni son calendrier ni ses heures de travail et ses rendez-vous, essentiels pour le suivi, la planification et la gestion de son activité. Il a suggéré qu'elle soit avertie formellement.

7. a) Le 17 décembre 2019, H._____ a interpellé F._____ par un courriel dont la teneur est la suivante :

« Bonjour Antoine,

(...) Comme discuté j'aimerais savoir si j'ai uniquement un support vente à N._____ ce qui ne me pose aucun problème ou bien est ce que je dois continuer à prospecter de nouveaux clients ?

Dans ce cas je me retrouve bloqué car la quasi-totalité des clients (...) sont déjà créés et attribués dans le système soit environ 300

comptes. Ne voulant pas prendre de clients existants à N. _____ j'ai remarqué que la moitié de ces 300 comptes créés n'avaient jamais rien commandé soit environ 140 comptes. Comment dois-je procéder car je ne veux pas prendre de chiffre à N. _____ mais d'un autre côté comme la grande majorité des clients sont bloqués je ne peux pas avancer. J'aimerais par exemple m'occuper en priorité des blocs op comme les orthopédistes et aussi d'autres clients comme des gynécologues, dermatologues, rhumatologues ou radiologues interventionnels qui n'ont jamais passé de commande, le tout en bonne harmonie avec N. _____.

Merci beaucoup de clarifier la situation (...) ».

b) S'en est suivi un échange de courriels entre l'appelante et H. _____, au cours duquel elle lui a notamment écrit : « *Tu ne me contacte (sic) plus Merci* », ajoutant ensuite : « *Tu te construis (sic) ton réseau cela veut dire tous les clients de Salesforce font partie de mon réseau même les leads* ».

c) Au cours d'un échange de messages WhatsApp non datés entre l'appelante et H. _____, celui-ci lui a écrit notamment : « (...) *les cliniques et hôpitaux sont dans le système. Donc met (sic) toi s'il te plaît à ma place. Je fais quoi ? Je vais cirer mes chaussures ?* ».

Elle lui a répondu : « *Oui tu peux cirer tes chaussures* » suivi de : « *Arrête de laicher le cul d'F. _____ de tout façon il va me demander moi par rapport à ton mail a la con ! Moi je fais le orthopédiste qui veut les produits au cabinet. A la base tu es recruté pour le block j'ai bcp de clients orthopédistes et tu ne va pas les visiter car il ne sont pas intéressé pour travailler au bloc. Et il faut me demander avant de visiter* » (sic).

H. _____ lui a notamment répondu : « *Désolé que tu le prennes comme ça. Je n'ai rien à prouver à personne ni à me faire bien voir, ca (sic) ne m'intéresse pas. J'ai aussi ma boite même si je vends moins de machines en ce moment. Je veux juste pouvoir travailler...* ».

8. a) A la demande d'F._____, R._____ a, par courriel du 19 décembre 2019, indiqué à l'appelante et à H._____ qu'ils étaient tous deux compétents pour prospecter les médecins, cliniques et hôpitaux en Suisse romande. Il était précisé que les assignations de comptes et contacts sur Salesforce avaient été produits par défaut et qu'il ne fallait pas s'y fier. L'objectif était de couvrir le marché en s'assurant que chaque médecin client soit actif et chaque prospect contacté dans la semaine pour un rendez-vous. A cet effet, ils devaient renseigner systématiquement leur calendrier Outlook et mettre à jour leurs relations dans Salesforce. Ces éléments faisaient référence pour le *reporting* et le suivi de leur activité. Il était également indiqué qu'il fallait « *cependant tenir compte du travail déjà réalisé, et donc : respecter les relations déjà établies et actives (commandes récentes, dernier 6 mois), au niveau du médecin ; laisser à N._____ (sic) le soin d'animer le secteur « Radiologie » ; identifier et évaluer le statut des radiologues qui ne sont pas ou plus client (sic) (...)* ».

b) Par SMS du 21 décembre 2019 à F._____, l'appelante a indiqué ne pas avoir pu participer à la dernière réunion avec H._____ en raison d'un rendez-vous important à l'[...] et a sollicité une entrevue seule avec F._____ à ce sujet après les fêtes.

c) Par courriel du 7 janvier 2020, R._____ a informé l'appelante et H._____ des ajustements décidés par F._____ concernant l'organisation des ventes en Suisse romande et leur a expliqué que le marché était désormais segmenté de la manière suivante :

« - radiologie, sport, réhabilitation et chir orthopédique : N._____, qui garde aussi les clients « dermal » actifs ;

- uro, gynécologie, vétérinaire, dermatologue, chirurgie (excepté orthopédie) : H._____.

Les cahiers des charges et autres formation et documentation devront être mises à jour ».

A ce moment-là, ni l'appelante ni H._____ n'étaient rémunérés au résultat.

9. Par courriels des 23 janvier et 5 février 2020, l'appelante a informé F. _____ qu'elle avait « *eu un autre problème* » avec H. _____ et qu'elle ne collaborerait pas avec lui car elle ne collaborait pas avec « *des gens malhonnêtes* ». Elle a exposé qu'en visite auprès de l'un de ses clients, le Dr [...] – qu'elle connaissait depuis 11 ans –, ce dernier avait été surpris de la voir dès lors qu'H. _____ s'était déjà présenté avec une carte de visite de l'intimée.

10. Par courriel du 10 février 2020, l'appelante a informé Z. _____ qu'elle était en arrêt maladie pour la journée.

R. _____ s'est alors adressé à Z. _____ et F. _____ afin de relever que l'appelante ne se conformait pas aux exigences imposant de renseigner le calendrier partagé Outlook et Salesforce, qu'elle ne respectait pas les règles et directives de travail communes à tous les employés de terrain et qu'il avait déjà proposé de lui adresser un avertissement. Il indiquait que « *sans calendrier ni reporting, elle fait ce qu'elle veut de son temps de travail. Sans que l'on puisse commenter ou lui reprocher quoique (sic) ce soit (...)* ».

Z. _____ lui a répondu que les arrêts maladie de l'appelante ne coïncidaient pas avec les vacances scolaires et qu'il fallait la rappeler à l'ordre concernant le manque de renseignement.

11. Par lettre recommandée du 24 février 2020, l'intimée a adressé un avertissement à l'appelante, lui reprochant de ne pas se conformer aux exigences de *reporting* et de gestion des activités, en particulier de ne pas inscrire ses activités professionnelles dans le calendrier partagé sur Outlook. Elle ne renseignait pas non plus le logiciel de l'entreprise servant à centraliser les informations sur la clientèle. Elle était priée de reporter ses engagements professionnels sur le calendrier, étant précisé qu'un non-respect pourrait avoir des conséquences sur la relation de travail.

12. L'appelante s'est trouvée en incapacité de travail à 100 % pour cause de maladie du 25 février au 6 mars 2020, puis dès le 9 mars 2020 jusqu'au 31 janvier 2021.

13. Par courrier recommandé du 4 mars 2020, alors en incapacité de travail à 100 %, l'appelante, à bout, a sollicité un entretien professionnel à F. _____ afin de discuter de « *l'attitude non professionnelle de M. H. _____ qui commence à se sentir à travers mes clients* » (sic).

14. a) Le 4 mars 2020 également, l'appelante a adressé un courriel à F. _____, avec copie à H. _____, indiquant ce qui suit :

« (...) Je viens d'apprendre par les assistantes du Dr [...] gynécologue que Mr H. _____ a débarqué la semaine dernière en disant qu'il s'occupe de gynécologues et a annulé mon workshop avec mon client que je m'occupe depuis 1 an. Il s'occupe de gynécologues mais de nouveaux clients. Ses assistantes m'ont téléphoné aujourd'hui et été très confus. Ce n'est pas professionnel loin de ça. Je dis que je fais mon workshop comme ça été convenu j'ai gardé ma date de workshop. Je te laisse voir avec lui. (...) » (sic).

b) Le même jour, H. _____ a adressé la réponse suivante à F. _____ et à l'appelante :

« (...) Comme demandé je m'occupe des gynécologues en priorité. J'ai discuté face à face avec le Dr [...] qui m'a indiqué avoir appelé chez nous pour commencer le PRP. [...] a transmis par erreur la demande à N. _____ qui lui a demandé de livrer une centrifugeuse et des tubes le 10 janvier sans que le médecin ait été formé au préalable. Donc depuis le 10 janvier il aurait très bien pu utiliser les produits par lui-même et en cas de problème nous aurions été responsables. Le Dr m'a donc transmis les emails de N. _____ pour montrer qu'il n'avait aucune date de workshop de fixée depuis le 10 janvier. Dons je n'ai rien annulé du tout puisque rien n'a été organisé. Etant embarrassé et [à] sa demande expresse nous avons fixé une date de workshop pour avancer. Comme ce client est

gynécologue et que j'ai un bon relationnel avec lui je vais m'en occuper (...) ».

c) L'appelante, avec notamment F._____ et R._____ en copie, a répliqué en ces termes : *« Ce client tu le laisse tut (sic) est dans le rapport dans SF [Salesforce] et je le vois depuis 1 an. Ton rôle (sic) est s'ouvrir (sic) les nouveaux clients pas existants. En plus, on voit sur SF que j'ai créé ce client depuis 1 an ».*

d) H._____ lui a écrit ce qui suit : *« Bonjour N._____, Mon rôle a été déterminé clairement par F._____ et je dois m'occuper des gynécologues. Je vois que tu viens d'ajouter à l'instant des remarques sur SF [Salesforce] pour te justifier a posteriori. Merci donc comme demandé de me dire si tu as annulé ma formation ? Bien cordialement ».*

L'appelante lui a répondu, toujours avec notamment F._____ et F._____ en copie : *« Non je te laisse la annulé (sic) ta formation je suis professionnelle et je ne me permettrai pas d'annuler ta formation je te laisse faire (...) ».*

H._____ a indiqué qu'il n'annulerait pas sa formation.

L'appelante a rétorqué : *« Alors ce seront ses secrétaires qui vont te téléphoner pour ça ».*

e) Le 4 mars 2020 toujours, F._____ s'est adressé par courriel à l'appelante et à H._____, avec copie notamment à R._____, en ces termes : *«N._____ (sic), cette formation n'est pas reportée et faire ce type de menace met en danger la relation client, mais aussi la tienne dans la société ! (...) ».*

f) Par courriel du 5 mars 2020, H._____ a informé F._____ du fait qu'il venait d'apprendre par l'assistante du Dr [...] que l'appelante avait appelé le cabinet pour annuler la formation qu'il avait prévue.

15. **a)** Par courriel du même jour, R._____ a informé F._____ et Z._____ du fait que l'appelante avait annulé un rendez-vous avec un gynécologue relevant du domaine de compétence d'H._____ et alors qu'elle était en congé maladie. Il suggérait de lui notifier qu'elle ne devait pas travailler pendant un congé maladie déclaré et justifié par un certificat médical, qu'elle contrevenait aux directives de travail, qu'elle interférait dans le travail d'un collaborateur et qu'elle mettait en péril l'image de l'entreprise et le travail de ses collaborateurs.

b) Z._____ a répondu à R._____ et F._____ que l'appelante avait sollicité un rendez-vous le 11 mars 2020 avec lui-même et F._____ pour discuter de la situation. Il a relevé qu'il y avait « *un gros problème* » entre les deux collaborateurs sur le suivi des clients qui devait être réglé.

c) F._____ a alors indiqué que l'appelante avait contredit ses instructions et qu'il voulait une lettre de licenciement pour le 11 mars 2020 à 11 heures.

16. Le 11 mars 2020, C._____, commercial auprès de l'intimée, a envoyé à 9 h 34 un courriel à R._____ ayant pour objet « *Rapport sur le comportement de N._____* ». Il y exposait que lors d'une formation ayant eu lieu le 13 février 2020, l'ambiance avait été tendue entre les collaborateurs, que l'appelante s'était montrée particulièrement désagréable vis-à-vis d'H._____ qui s'était poliment adressé à elle et que l'épisode s'était conclu par un geste obscène de l'appelante à l'égard de son collègue.

17. **a)** L'appelante a eu de la peine à accéder à F._____ et à obtenir un rendez-vous avec lui pour lui parler de la situation avec H._____.

b) Une rencontre avec F._____ et Z._____ a finalement été fixée le 11 mars 2020 à 11 heures. L'appelante, alors en arrêt de travail à 100 %, s'y est présentée. Une fois sur place, elle a été informée du fait que le rendez-vous avait été déplacé à 16 heures.

c) Lorsque cette entrevue a finalement eu lieu, l'intimée a indiqué à l'appelante qu'elle était licenciée et libérée de son obligation de travailler.

L'appelante n'a pas eu l'occasion de s'exprimer et son téléphone portable a été saisi de force. Elle avait une attitude calme. Au terme de la réunion, F. _____ a contacté S. _____, informaticien auprès de l'intimée, afin de lui confier le téléphone portable de l'appelante, lui demandant de « *faire le nécessaire* », à savoir d'effacer les courriels professionnels de l'appelante et de lui en bloquer l'accès.

d) Par lettre recommandée du 11 mars 2020, l'intimée a confirmé le licenciement de l'appelante pour le 31 mai 2020, avec libération immédiate de ses obligations contractuelles et restitution du matériel dans un délai d'une semaine. Les motifs invoqués comprenaient le non-respect des directives de travail et du *reporting*, le manque de « *compliance réglementaire* », la non-utilisation des outils informatiques (Outlook, Salesforce), l'interférence dans le travail d'un collaborateur, les difficultés relationnelles avec des collègues et le travail pendant un congé maladie déclaré, comportements qui mettaient en danger l'image de l'entreprise et le travail des collaborateurs.

18. a) Par courrier du 27 mars 2020, l'appelante, par l'intermédiaire de son assurance de protection juridique, a contesté le congé et fait valoir sa nullité au motif qu'il avait été prononcé en temps inopportun.

L'intimée n'a pas répondu à ce courrier ni versé le salaire de l'appelante du mois de mars à temps.

b) Par lettre recommandée du 12 mai 2020, l'intimée a renouvelé le licenciement, cette fois pour le 31 juillet 2020, pour des motifs identiques à ceux invoqués dans le courrier du 11 mars 2020.

c) L'appelante, par l'intermédiaire de son assurance de protection juridique, a contesté ce congé.

d) Par lettre recommandée du 30 juillet 2020, l'intimée a réitéré le licenciement de l'intimée, ce pour le 30 septembre 2020, toujours pour les mêmes motifs.

e) Par courrier du 17 août 2020, l'assurance de protection juridique de l'appelante est intervenue une nouvelle fois pour contester ce congé et pour réclamer le remboursement des dernières factures de leasing payées par l'appelante pour le compte de l'intimée.

19. a) Par lettre recommandée du 24 septembre 2020, l'intimée a réitéré le licenciement de l'intimée, cette fois pour le 30 novembre 2020, toujours pour les mêmes motifs.

b) Par courrier du 29 octobre 2020 de son assurance de protection juridique, l'appelante s'est opposée à ce congé qu'elle estimait abusif.

20. a) Par courrier recommandé du 5 janvier 2021, l'appelante, sous la plume de son conseil, a confirmé l'opposition au congé tenu pour abusif et réclame un certificat de travail final complet et bienveillant. Elle a également mis l'intimée en demeure de lui rembourser, d'ici au 20 janvier 2021, le montant de 2'654 fr., correspondant à quatre mensualités de 663 fr. 50 relatives au leasing de la voiture de fonction qu'elle avait payées pour le compte de l'intimée.

Aucune réponse ne lui est parvenue.

b) Par courriel du 22 février 2021, le conseil de l'appelante a relancé l'intimée en lui soumettant un projet de certificat de travail.

21. Durant l'année 2019, pour son activité à 80 %, le salaire mensuel brut de l'appelante s'est élevé à 7'647 fr. 60, le salaire net versé s'élevant à 6'527 fr. 65.

Entre les mois de janvier et avril 2020, le salaire mensuel brut de l'appelante s'est élevé à 7'784 fr. 30, le salaire net versé s'élevant à 6'500 fr. 60.

Entre les mois de mai et novembre 2020, l'appelante a perçu des indemnités perte de gain correspondant à 80% de son salaire, le montant mensuel net moyen perçu entre le 1^{er} juillet et le 27 novembre 2020 s'étant élevé à 6'112 fr. 25.

22. a) L'appelante a payé quatre mensualités de 663 fr. 50 à [...] pour le leasing de sa voiture de fonction respectivement les 18 mars, 14 juillet, 14 septembre et 16 novembre 2020.

b) L'intimée a effectué quatre remboursements concernant ces mensualités, dont deux ne sont cependant pas parvenus à l'appelante en raison de références erronées.

23. a) Le 9 juin 2021, le Dr [...], psychiatre à [...], a adressé un rapport médical au conseil de l'appelante. Il en ressort notamment que, depuis octobre 2020, il a repris de la Dre [...], psychiatre à [...], le suivi de l'appelante en raison d'un épisode dépressif sévère et d'un burn-out. Il y expose que l'appelante est venue en consultation en lien avec sa situation professionnelle, de problèmes rencontrés avec l'un de ses collègues, d'épuisement et d'absence de soutien de l'intimée. Selon lui, « *les difficultés rencontrées par [l'appelante] dans le cadre de son ancien travail ont eu une incidence directe sur son état de santé psychique sous la forme d'un épisode dépressif sévère se traduisant par une grande fatigue, une perte de motivation, des troubles du sommeil persistants, des troubles de concentration et des ruminations récurrentes sur le contexte de son travail* ». L'appelante a bénéficié d'une thérapie cognitivo-comportementale combinée à un antidépresseur, avec des consultations hebdomadaires

pendant les premiers mois, puis toutes les deux semaines par la suite. Pour le Dr [...], l'état psychique de l'appelante s'est amélioré progressivement, bien qu'il soit resté marqué par les événements liés à son ancien travail.

b) Le 17 septembre 2021, la Dre [...], Médecin Cheffe de clinique aux [...], a établi un rapport médical à l'attention du conseil de l'appelante, dans lequel elle fait notamment état d'une évaluation pluridisciplinaire de l'appelante ayant eu lieu en juillet 2021 afin de diagnostiquer un éventuel trouble du comportement alimentaire. Elle y expose que dès le 13 septembre 2021, l'appelante a bénéficié d'un suivi individuel et groupal ciblé au sein de l'hôpital de jour ([...]) pour une hyperphagie boulimique. Selon la Dre [...], l'appelante lui a affirmé avoir vu son comportement alimentaire changer depuis l'annonce de son licenciement en mars 2020, avec des crises qui se seraient installées et accentuées, atteignant un pic en mars 2021. La [...] expose que d'après la littérature, l'hyperphagie boulimique est d'origine multifactorielle et qu'il « *serait, par conséquent, risqué de présumer que les difficultés rencontrées par [l'appelante] sur son ancien lieu de travail ont été la cause de cette hyperphagie boulimique* ». Elle précise que « *selon l'anamnèse obtenue auprès de [l'appelante], cette dernière aurait présenté une symptomatologie dépressive en lien avec les difficultés rencontrées dans son ancien poste de travail. Cette symptomatologie aurait été un des facteurs déclenchant des crises hyperphagiques. En ce sens, on peut dire que la symptomatologie dépressive a aggravé l'hyperphagie boulimique existant chez [l'appelante]* ».

24. a) L'appelante a ouvert action par le dépôt d'une requête de conciliation du 17 février 2021.

Le 23 avril 2021, une autorisation de procéder lui a été délivrée.

b) Par courrier du 10 mai 2021, l'intimée a délivré à l'appelante un certificat de travail ne donnant pas satisfaction à cette dernière.

c) Le 2 juillet 2021, l'appelante a déposé une demande auprès du tribunal, concluant, avec suite de frais, à ce que l'intimée soit condamnée à lui payer le montant net de 41'489 fr. 40 avec intérêts à 5 % l'an dès le 30 novembre 2020, le montant brut de 11'855 fr. 80, sous déduction des charges légales et conventionnelles, avec intérêts à 5 % l'an dès le 30 novembre 2020, et le montant net de 2'654 fr. avec intérêts à 5 % l'an dès le 30 novembre 2020, à ce que l'intimée soit condamnée à lui remettre un certificat de travail conforme à son activité et sa compétence au sein de l'intimée tel que proposé sous pièce n° 27, sous la menace de la peine d'amende prévue par l'art. 292 CP qui réprime l'insoumission à une décision de l'autorité, à ce qu'il soit dit que faute d'exécution dans les dix jours dès l'entrée en force de la décision à intervenir, l'intimée soit condamnée, sur requête de l'appelante, à une amende d'ordre de 1'000 fr. pour chaque jour d'inexécution et à ce que l'intimée soit condamnée à lui payer le montant net de 13'829 fr. 80 avec intérêts à 5 % l'an dès le 30 novembre 2020 à titre de dommages et intérêts pour le préjudice subi en raison du contenu du certificat de travail.

d) Dans sa réponse du 15 novembre 2021, l'intimée a conclu, avec suite de frais, au rejet des conclusions prises par l'appelante.

e) Par réplique du 10 février 2022, l'appelante a confirmé, avec suite de frais, les conclusions prises dans sa demande du 2 juillet 2021.

f) Par duplique du 31 mars 2022, l'intimée a confirmé les conclusions prises dans sa réponse du 15 novembre 2021.

g) L'appelante a déposé des déterminations sur la duplique le 31 mai 2022 et a confirmé les conclusions prises au pied de sa demande.

h) Une audience d'audition de témoins s'est tenue le 18 octobre 2022, en présence de l'appelante, assistée de son conseil, et pour l'intimée, d'X._____, au bénéfice d'une procuration collective à deux, assisté de son conseil. Les témoins C._____, Z._____, T._____ - biologiste au sein de l'intimée, n'ayant pas travaillé directement avec l'appelante -, S._____ et H._____ ont été entendus.

i) L'audience de plaidoiries finales s'est tenue le 27 novembre 2023, en présence de l'appelante, assistée de son conseil, et, pour l'intimée, de R._____, alors au bénéfice de la signature collective à deux, assisté de son conseil. L'appelante et R._____ ont été interrogés en qualité de partie. Les conseils respectifs des parties ont plaidé.

En droit :

1.

1.1 L'appel est recevable contre les décisions finales de première instance (art. 308 al. 1 let. a CPC [Code de procédure civile du 19 décembre 2008 ; RS 272]) au sens de l'art. 236 CPC, dans les causes patrimoniales dont la valeur litigieuse au dernier état des conclusions devant l'autorité précédente est de 10'000 fr. au moins (art. 308 al. 2 CPC). Ecrit et motivé, il doit être introduit auprès de l'instance d'appel 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 Pour satisfaire à l'obligation de motivation prévue à l'art. 311 al. 1 CPC, l'intéressé doit indiquer en quoi la décision de première instance est tenue pour erronée et son argumentation doit être suffisamment explicite pour que l'instance d'appel puisse la comprendre, ce qui suppose une désignation précise des passages de la décision qu'il attaque et des pièces du dossier sur lesquelles repose sa critique (ATF 141 III 569 consid. 2.3.3 ; ATF 138 III 374 consid. 4.3.1 ; TF 4A_274/2020 du 1^{er} septembre 2020 consid. 4 ; TF 5A_356/2020 du 9 juillet 2020 consid. 3.2).

1.3 En l'espèce, l'appel, écrit et motivé, est formé en temps utile par une partie disposant d'un intérêt digne de protection (art. 59 al. 2 let. a CPC) contre une décision finale de première instance portant sur des conclusions supérieures à 10'000 francs. Il est donc recevable.

2.

2.1 L'appel peut être formé pour violation du droit ou 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 preuves effectuée par le juge de première instance et vérifie si celui-ci pouvait admettre les faits qu'il a retenus (ATF 138 III 374 consid. 4.3.1 ; TF 5A_340/2021 du 16 novembre 2021 consid. 5.3.1 ; TF 5A_902/2020 du 25 janvier 2021 consid. 3.3).

Sous réserve des vices manifestes, l'application du droit d'office ne signifie pas que l'autorité d'appel doive étendre son examen à des moyens qui n'ont pas été soulevés dans l'acte d'appel. Elle doit en principe se limiter aux griefs motivés contenus dans cet acte et dirigés contre la décision de première instance ; l'acte d'appel fixe en principe le cadre des griefs auxquels l'autorité d'appel doit répondre eu égard au principe d'application du droit d'office (ATF 147 III 176 consid. 4.2.1 et 4.2.2 ; TF 5A_873/2021 du 4 mars 2022 consid 4.2).

2.2 Lorsque, comme en l'espèce, la cause concerne une affaire patrimoniale dont la valeur litigieuse est supérieure à 30'000 fr., elle est soumise à la procédure ordinaire (art. 243 al. 1 *a contrario* et 219 ss CPC) et est régie par le principe de disposition (art. 58 al. 1 CPC) ainsi que la maxime des débats (art. 55 al. 1 CPC).

3.

3.1 Dans la partie de son acte d'appel intitulée « *établissement inexact et incomplet des faits* », l'appelante développe une argumentation mêlant fait et droit. On y discerne les griefs suivants de constatation inexacte des faits.

3.2

3.2.1 En premier lieu, l'appelante reproche au tribunal d'avoir retenu à tort qu'au fil du temps, sa motivation et ses performances avaient diminué, et que cette baisse lui avait été signalée par l'intimée. L'appelante soutient que le tribunal est arrivé à cette conclusion parce qu'il aurait fait une lecture incomplète du rapport d'évaluation 2018 (pièce n° 56) – pièce dont il résulterait que la baisse de ses résultats serait due aux incertitudes liées à l'entrée en vigueur de Tarmed en 2018 – et parce qu'il aurait négligé, d'une part, le fait que l'intimée n'avait pas produit les rapports d'évaluation 2015 et 2017, alors même qu'ordre lui avait été donné de le faire, et, d'autre part, le fait que l'intimée n'a pas procédé à un entretien d'évaluation en 2019, alors même que l'appelante le lui avait demandé. Selon l'appelante, la thèse de l'intimée, qui voudrait justifier le licenciement par le fait qu'elle aurait observé une diminution des performances de l'appelante, devrait dès lors être écartée.

L'intimée conteste ce grief, en arguant qu'il résulterait de la pièce n° 55 que l'appelante, employée à 80 %, avait cinq rendez-vous hebdomadaires avec des clients quand H._____, employé à 50 %, en avait trois par jours. Elle soutient que les résultats de l'appelante ont continué de baisser après 2018, une fois Tarmed entré en vigueur et les incertitudes liées à ce nouveau tarif levées, et elle relève que ces incertitudes n'expliquent au demeurant en rien pourquoi l'appelante a laissé sans suivi près de cent quarante clients. Elle soutient encore, en invoquant les déclarations de R._____ lors de son interrogatoire sur l'allégué n° 122, que l'appelante n'ignorait pas que son rendement était insuffisant.

3.2.2 Il sied de rappeler que l'intimée a licencié l'appelante en observant un délai de congé à compter de la fin du délai de protection et en motivant la résiliation non par des prestations insatisfaisantes, mais par un manquement aux obligations de *reporting*, par la non-utilisation des outils informatiques, par une interférence dans le travail d'un autre collaborateur, par des difficultés relationnelles avec des collègues de travail et par le travail pendant un congé maladie. Les allégations respectives des parties relatives aux performances de l'appelante sont dès lors sans pertinence pour déterminer le caractère abusif du congé. Du reste, l'appelante ne fonde aucun de ses arguments juridiques sur le fait qu'elle aurait en réalité toujours fourni en quantité suffisante des prestations de qualité à l'intimée ou sur le fait que celle-ci n'aurait jamais rien trouvé à redire sur la quantité ou la qualité du travail qu'elle accomplissait. Il n'y a dès lors pas lieu d'entrer en matière sur ce premier grief de l'appelante, ni sur les moyens de défense y relatifs de l'intimée, qui sont sans incidence sur l'issue du litige.

3.3

3.3.1 L'appelante reproche ensuite aux premiers juges de ne pas avoir retenu les faits décrits dans la pièce n° 31, à savoir un courrier par lequel le Dr [...] a confirmé la présence d'H._____ à son cabinet et s'est plaint du comportement insistant de celui-ci, qui aurait prétexté un arrêt de travail de l'intimée pour reporter une formation. Ce titre établirait, selon l'appelante, les méthodes employées par H._____ pour accaparer sa clientèle.

3.3.2 La pièce n° 31 est une attestation, soit un témoignage écrit, délivrée par le gynécologue [...] au conseil de l'appelante le 16 décembre 2021. Il y est indiqué que le médecin a eu un contact avec l'appelante en 2020 - sans plus de précision sur la date -, qu'une formation avait été agendée et que, quelques jours avant cette formation - sans plus de précision sur la date -, H._____ s'était présenté au cabinet en « *prétextant* » (sic) que l'appelante était en arrêt de travail, en demandant de « *manière assez insistante* » (sic) d'annuler la formation et en annonçant qu'il gérerait désormais les clients de l'appelante. L'attestation

mentionne en outre que la formation a été donnée par H._____ et que c'est avec lui que les contacts ont ensuite eu lieu.

Cette attestation ne prouve pas les manœuvres déloyales que, dans les allégués n^{os} 207, 211, 212 et 219 à 222 de sa réplique, l'appelante reproche à H._____ d'avoir entreprises contre elle. En effet, l'attestation ne précise pas la date exacte à laquelle H._____ est intervenu au cabinet du médecin. En l'absence de cette précision, il n'est pas du tout exclu que l'appelante se soit effectivement trouvée en arrêt de travail au moment de l'intervention décrite d'H._____ ni que le report de la formation convenue ait par conséquent été justifié. Au contraire, c'est bien alors qu'elle était en incapacité de travail à 100 % depuis le 25 février 2020 que, le 5 mars 2020, l'appelante s'est plainte du fait qu'H._____ s'était rendu au cabinet du Dr [...] au cours de la semaine précédente, de sorte qu'il est vraisemblable qu'elle se soit alors trouvée en arrêt de travail. En outre, on ne peut s'empêcher de suspecter que les appréciations subjectives du Dr [...], exprimées notamment par l'emploi des termes « *prétextant* » et « *manière assez insistante* », soient le résultat, non pas de constatations personnelles de celui-ci au moment des faits, mais d'explications, plus ou moins orientées, que l'appelante ou son conseil pourrait lui avoir données lorsque l'attestation lui a été demandée. La pièce n° 31 est donc peu probante. C'est avec raison que les premiers juges n'ont pas tenu pour établies les manœuvres que cette pièce était censée prouver. Le grief de l'appelante est infondé.

3.4

3.4.1 L'appelante reproche également aux premiers juges d'avoir retenu que l'intimée aurait été insatisfaite de la manière dont elle utilisait les outils Outlook et Salesforce mis à sa disposition. Elle conteste que la phrase du compte-rendu de l'entretien d'évaluation 2018 sur laquelle les premiers juges se sont fondés pour retenir cette insatisfaction, à savoir la phrase « *Tu améliores ta capacité à utiliser les outils Outlook 365 et Salesforce pour la réalisation de ta mission* », ait le sens qu'ils lui ont

prêté. Elle conteste aussi toute force probante au courrier que l'intimée lui a adressé le 24 février 2020, que les premiers juges ont également trouvé significatif de cette insatisfaction ; selon elle, ce courrier lui aurait été adressé à seule fin de préparer le licenciement à l'aide de motifs infondés.

3.4.2 La phrase précitée du compte-rendu de l'entretien d'évaluation 2018 figure sous la rubrique « *Améliorations possibles pour s'adapter à l'évolution du poste* » et la sous-rubrique « *selon la direction* ». Elle énonce donc une attente de l'intimée que l'appelante n'avait pas satisfaite et que l'intimée lui demandait de satisfaire à l'avenir. A cet égard, le grief de l'appelante est manifestement infondé.

En outre, il n'existe aucun indice laissant supposer que l'avertissement du 24 février 2020 pourrait avoir exprimé une insatisfaction feinte. Cet avertissement fait suite à l'incident du 10 février 2020, au cours duquel l'appelante a informé de son absence pour cause de maladie le gestionnaire en ressources humaines Z._____, sans reporter cette absence dans le calendrier qu'elle partageait avec ses supérieurs et son collègue H._____, ce qui n'était pas conforme aux exigences de l'intimée et qui a fortement mécontenté R._____. Ce dernier s'est alors plaint des manquements de l'appelante aux obligations de renseigner le calendrier partagé et de rendre compte, en manifestant en outre son manque de confiance dans la manière dont l'appelante utilisait son temps.

Le grief se révèle ainsi sans fondement. C'est avec raison que les premiers juges ont retenu que l'intimée était insatisfaite de la manière dont l'appelante utilisait les outils Outlook et Salesforce mis à sa disposition.

3.5

3.5.1 L'appelante fait encore grief aux premiers juges d'avoir omis de constater – alors qu'elle l'avait selon elle allégué sous numéros d'ordre 47 à 49, 58, 59 et 63 – qu'elle a tenté plusieurs fois, sur une période de plusieurs mois, de contacter la direction de l'intimée pour obtenir un

entretien personnel sur la situation hautement conflictuelle avec H._____, qu'à cet effet elle a notamment adressé à l'intimée des courriels que celle-ci n'a pas produits en procédure au mépris de l'ordonnance de preuves du 16 juin 2022, que l'intimée est restée sourde à ses demandes jusqu'au 11 mars 2020 et qu'elle n'a en outre pas été convoquée par l'intimée à un entretien d'évaluation en 2019 alors qu'elle attendait cet entretien avec impatience afin principalement de discuter des problèmes qu'elle rencontrait avec H._____. Ses démarches réitérées pour obtenir un rendez-vous seraient en outre établies par les déclarations du témoin Z._____ et par les pièces n^{os} 9 à 12.

L'intimée conteste que l'appelante ait allégué en première instance avoir tenté d'obtenir un entretien ; elle fait valoir que l'appelante a seulement allégué avoir demandé de l'aide, avoir demandé que des mesures soient prises (sans plus de précisions) et avoir demandé par lettre recommandée du 4 mars 2020 un entretien professionnel à son supérieur hiérarchique pour discuter de l'attitude d'H._____. L'intimée soutient qu'elle a précisément pris les mesures propres à régler le conflit entre l'appelante et H._____ en répartissant les compétences respectives de ces deux collaborateurs, mesures auxquelles l'appelante ne s'est pas tenue. Elle expose aussi que le report de cinq heures, au dernier moment, du rendez-vous du 11 mars 2020 n'a pas été décidé dans le but de décourager ou d'importuner l'appelante, mais parce que la présence d'F._____ était indispensable et qu'il arrive souvent que celui-ci soit confronté à des urgences.

3.5.2 Les pièces n^{os} 9 à 12 invoquées par l'appelante n'établissent rien de plus que ce que les premiers juges ont retenu dans le jugement attaqué au sujet des messages que l'appelante a adressés à F._____ les 21 décembre 2019, 23 janvier et 5 février 2020. Tout au plus, elles établissent encore que l'appelante a, à une date qui n'est pas précisément établie, mais qui se situe probablement au tout début du mois de février 2020, relancé F._____ pour qu'il réponde à son courriel du 23 janvier 2020.

Quant aux courriels que l'appelante a envoyés ou reçus de son adresse professionnelle entre le 1^{er} janvier 2019 et la fin des rapports de travail, dont le Président du Tribunal civil de l'arrondissement de Lausanne a ordonné à l'intimée de produire copie comme pièce requise n° 52, ils n'ont certes pas été produits entièrement. Il ressort toutefois du témoignage de S._____ que l'intimée dispose d'un serveur externalisé chez [...] depuis 2019 et que les courriels envoyés n'étaient plus disponibles. Il n'est dès lors pas établi que l'absence de production de ces courriels par l'intimée procède d'un refus injustifié de celle-ci de collaborer à l'administration de la preuve au sens de l'art. 164 CPC.

Ainsi, il n'est pas établi que l'appelante aurait envoyé d'autres demandes d'entretien à la direction de l'intimée que celles établies par les pièces nos 9 à 12. Du reste, l'état de fait mentionne déjà que l'appelante a eu de la difficulté à accéder à F._____ et à obtenir un entretien avec lui. Il n'y a dès lors pas lieu de modifier l'état de fait dans le sens requis par l'appelante.

3.6

3.6.1 Enfin, l'appelante reproche aux premiers juges d'avoir dénié toute force probante aux rapports médicaux du Dr [...] et de la Dre [...] et d'avoir ainsi rejeté ses allégués nos 52, 57 et 65, selon lesquels, en résumé, la « *situation intenable* » dans laquelle la mettaient les démarches d'H._____ et l'absence de réaction de la direction de l'intimée à ces démarches lui avait causé une atteinte à la santé.

L'intimée, qui conteste par ailleurs être restée inactive pour résoudre le conflit entre H._____ et l'appelante (cf. consid. 3.5.1 *supra*), soutient qu'il ressort des certificats médicaux invoqués par l'appelante elle-même qu'il n'est pas certain que l'épisode dépressif sévère et les troubles alimentaires dont l'appelante a souffert aient eu pour cause les problèmes qu'elle avait rencontrés avec H._____ et l'intimée, tels que l'appelante les avait décrits à ses médecins.

3.6.2 La pertinence de ce grief dépend du point de savoir si l'intimée peut effectivement se voir reprocher de ne pas avoir pris des mesures

suffisantes pour régler le conflit interpersonnel qui a surgi entre l'appelante et H._____, omission qui rendrait le licenciement abusif, selon l'appelante. La nécessité d'entrer en matière ou non sur ce moyen sera donc examinée ultérieurement (cf. consid. 7.1 *infra*).

4.

4.1 L'appelante reproche aux premiers juges d'avoir introduit dans l'état de fait du jugement des faits non allégués et d'avoir ainsi violé l'art. 55 al. 1 CPC, en retenant qu'elle aurait manqué de diplomatie et que ce manque lui avait déjà été signalé plusieurs années avant l'arrivée d'H._____ chez l'intimée.

Dans sa réponse à l'appel, l'intimée admet qu'elle n'avait pas souhaité faire porter le débat sur les problèmes relationnels de l'appelante avec ses collègues en général, mais se concentrer sur la problématique du comportement adopté par l'appelante envers H._____.

4.2 Aux termes de l'art. 55 al. 1 CPC, il incombe aux parties d'alléguer les faits qui se trouvent à la base de leurs prétentions et d'offrir les preuves qui s'y rapportent. Chaque partie doit énoncer de manière concrète tous les éléments de faits nécessaires pour qu'au stade de l'appréciation juridique, le juge saisi puisse accueillir les moyens d'action ou de défense de cette partie au regard des dispositions légales ou des principes juridiques pertinents (ATF 127 III 365 consid. 2b, JdT 2001 I 390 ; TF 4A_77/2017 du 26 juillet 2017 consid. 3 ; TF 4A_427/2016 du 28 novembre 2016 consid. 3.3, sic! 2017 p. 219).

L'art. 55 al. 1 CPC fonde l'application du principe de la maxime des débats en procédure civile suisse, sauf dispositions contraires prévoyant l'application de la maxime inquisitoire – non applicables dans le cas d'espèce (art. 55 al. 2 CPC) (cf. consid. 2.2 *supra*). Dans les procès régis par la maxime des débats, les parties portent la responsabilité (presque) exclusive de l'établissement des faits et doivent présenter leurs allégués et leurs offres de preuve dans les formes et en temps utile selon

la procédure applicable. À défaut, le tribunal ne tient pas compte dans son jugement des faits qui ne sont pas allégués et prouvés (Juge unique CACI 28 février 2024/100 ; CACI 10 août 2021/395 consid. 9.2 ; Haldy, Commentaire romand, Code de procédure civile, 2^e éd., Bâle 2019, n. 3 *ad art.* 55 CPC). Ainsi, il incombe aux parties d'invoquer devant le tribunal les faits sur lesquels elles fondent leur prétention (« *fardeau de l'allégation* ») (Juge unique CACI 28 février 2024/100 précité ; CACI 5 mai 2022/246).

4.3 Dans le cas présent, l'intimée n'a pas allégué que l'appelante aurait généralement manqué de diplomatie envers ses collègues. Le grief de l'appelante est fondé. Les constatations des premiers juges à ce sujet ont dès lors été retranchées de l'état de fait du présent arrêt.

Comme on le verra ci-après (cf. consid. 5.3 *infra*), cette correction est cependant sans incidence sur le sort de la cause.

5.

5.1 L'appelante reproche aux premiers juges d'avoir nié le caractère abusif, au sens de l'art. 336 CO, du motif de son licenciement. Elle soutient que le motif véritable de son licenciement résiderait dans le fait que l'intimée ne voulait pas engager les ressources nécessaires pour protéger la personnalité de sa travailleuse dans le conflit qui opposait celle-ci à H.____ ; les motifs invoqués dans la lettre de résiliation du 24 septembre 2020 n'auraient constitué que des prétextes. Selon l'appelante, le motif véritable du licenciement est abusif parce que l'intimée, sollicitée tant par H.____ que par l'appelante, se serait contentée de maigres interventions, qui n'auraient pas résolu le conflit, les interventions de R.____ ayant, selon l'appelante, maintenu une incertitude, source d'interprétations divergentes des deux protagonistes, et entretenu le conflit. L'intimée aurait donc manqué à ses obligations en ne répondant pas à ses demandes d'aide et en la licenciant.

Dans sa réponse à l'appel, l'intimée soutient qu'elle a pris des mesures pour répartir les tâches entre l'appelante et H.____, que cette

répartition aurait dû suffire à régler le différend, mais que l'appelante a entretenu le conflit en continuant d'adopter un ton désagréable et inadapté à des relations de travail sereines et en annulant un rendez-vous du ressort d'H._____ selon la répartition des compétences prévue. Ainsi, selon l'intimée, si les mesures prises pour résoudre le problème rencontré par l'appelante et H._____ n'ont pas suffi, cela est dû au fait que l'appelante a refusé d'y adhérer. Elle serait dès lors mal venue de se plaindre du fait que l'intimée n'aurait pas répondu à ses demandes d'aide.

5.2

5.2.1 Le contrat de travail conclu pour une durée indéterminée peut être résilié par chacune des parties (art. 335 al. 1 CO). En droit suisse du travail prévaut la liberté de résiliation, de sorte que, pour être valable, un congé n'a en principe pas besoin de reposer sur un motif particulier. Le droit fondamental de chaque cocontractant de mettre unilatéralement fin au contrat est cependant limité par les dispositions sur le congé abusif (art. 336 ss CO ; ATF 136 III 513 consid. 2.3 ; ATF 131 III 535 consid. 4. 1). Est en particulier abusif le congé donné par une partie pour une raison inhérente à la personnalité de l'autre, à moins que cette raison n'ait un lien avec le rapport de travail ou ne porte sur un point essentiel un préjudice grave au travail dans l'entreprise (art. 336 al. 1 let. a CO). Ainsi, s'il est établi qu'une situation conflictuelle sur le lieu du travail, due au caractère difficile d'un employé, nuit notablement au travail en commun dans l'entreprise, le congé donné à ce travailleur n'est pas abusif, à condition toutefois que l'employeur ait pris toutes les mesures que l'on pouvait attendre de lui pour désamorcer le conflit. Cette exigence repose sur le devoir de l'employeur de protéger et de respecter, dans les rapports de travail, la personnalité de ses travailleurs. L'abus réside alors dans le fait que l'employeur exploite la propre violation de ses devoirs contractuels. En effet, après avoir laissé une situation conflictuelle s'envenimer parmi ses salariés sans prendre les mesures adéquates pour l'atténuer, l'employeur se prévaut du fait que l'ambiance est devenue préjudiciable au travail dans l'entreprise pour licencier le salarié apparaissant, en raison de son caractère difficile, comme un fauteur de troubles. La question de savoir si l'employeur a pris les mesures

nécessaires pour désamorcer le conflit avant d'en arriver à la résiliation relève du droit, car elle revient à examiner si l'employeur s'est conformé aux devoirs que lui impose l'art. 328 CO (ATF 132 III 115 consid. 2.2 ; ATF 125 III 70 consid. 2c ; TF 4A_130/2016 du 25 août 2016 consid. 2.1 et réf. cit.).

5.2.2 En application de l'art. 8 CC, il appartient en principe à la partie qui a reçu son congé de démontrer que celui-ci est abusif (ATF 130 III 699 consid. 4. 1 ; ATF 123 III 246 consid. 4b). La jurisprudence a toutefois tenu compte des difficultés qu'il peut y avoir à apporter la preuve d'un élément subjectif, à savoir le motif réel de celui qui donne le congé. Le juge peut ainsi présumer en fait l'existence d'un congé abusif lorsque l'employé parvient à présenter des indices suffisants pour faire apparaître comme non réel le motif avancé par l'employeur. Si elle facilite la preuve, cette présomption de fait n'a pas pour résultat d'en renverser le fardeau. Elle constitue, en définitive, une forme de « *preuve par indices* » (ATF 130 III 699, JdT 2006 I 193 ; JAR 1996, p. 201 ; SJ 1993 360 consid. 3a ; TF 4A_368/2022 consid. 3.1.2). De son côté, l'employeur ne peut pas rester inactif ; il n'a pas d'autre issue que de fournir des preuves à l'appui de ses propres allégations quant au motif du congé (ATF 130 III 699 consid. 4 ; TF 4A_217/2016 du 19 janvier 2017 consid. 4.1 ; TF 4A 507/2013 du 27 janvier 2014 consid. 3 ; TF 4A_447/2012 du 17 mai 2013 consid. 4 ; TF 4A_408/2011 du 15 novembre 2011 consid. 4.2).

La jurisprudence plus récente a toutefois considéré que l'abus devait en principe également être retenu lorsque le motif invoqué n'était qu'un simple prétexte, tandis que le véritable motif n'était pas constatable (TF 4A_428/2019 du 16 juin 2020 consid. 4. 1 ; TF 4A_224/2018 du 28 novembre 2018 consid. 3. 1).

5.3 Dans le cas présent, rien n'indique que les motifs indiqués par l'intimée pour justifier le licenciement ne soient pas véritablement ceux qui l'ont déterminée à résilier le contrat de l'appelante. Comme déjà mentionné (cf. consid. 3.4.2 *supra*), il n'existe aucun indice sur lequel on puisse raisonnablement fonder le soupçon que l'insatisfaction manifestée par l'intimée quant à la manière dont l'appelante utilisait – ou n'utilisait

que partiellement – les outils Outlook et Salesforce mis à sa disposition ait été feinte. Ces outils permettant à l'employeur de vérifier l'emploi du temps de la travailleuse, il n'y a non plus aucun indice permettant de douter de la sincérité du reproche de manque de *reporting* et de compliance aux règles internes de travail. En outre, il est établi que, pour continuer à gérer elle-même les relations de l'entreprise avec le Dr [...], l'appelante a pris l'initiative d'annuler la formation qu'H._____ avait fixée – ou refixée, peu importe – avec ce client, et ce alors même qu'elle était en arrêt maladie, d'une part, et que R._____ lui avait expressément demandé de ne pas reporter cette formation, notamment pour ne pas compromettre la relation de la société avec le client, d'autre part. Il y a dès lors tout lieu de retenir que l'intimée était parfaitement sincère lorsqu'elle a indiqué, dans sa lettre du 24 septembre 2020, qu'elle résiliait le contrat notamment à cause d'une interférence de l'appelante dans le travail de son collègue : cet acte de l'appelante était effectivement de nature à mécontenter sérieusement l'employeur.

Par ailleurs, contrairement à ce que soutient l'appelante, l'intimée n'est pas restée inactive face au conflit qui a divisé l'appelante d'avec H._____. Certes, dans un premier temps, par un courriel du 19 décembre 2019, R._____ a compté sur une collaboration des deux intéressés et s'est contenté de dire que chacun d'eux était compétent pour prospecter tous les médecins, cliniques et hôpitaux de Suisse romande, dans le respect des relations déjà établies. Toutefois, l'appelante, insatisfaite de cette solution, a sollicité un entretien à ce sujet avec F._____. Ce dernier a alors pris une décision que R._____ a communiquée à l'appelante et à H._____ par courriel du 7 janvier 2020. Dans cette nouvelle décision, la direction de l'intimée a procédé à une répartition de compétences : chacun des deux collaborateurs concernés se voyait attribuer des clients en fonction de la spécialité médicale que ceux-ci exerçaient. Il n'était nullement prévu que les clients dont s'occupait déjà l'appelante resteraient gérés par celle-ci si leur domaine de spécialité était attribué à H._____, sauf dans le domaine de la dermatologie, attribué en principe à H._____, mais pour lequel R._____ a expressément indiqué que l'appelante conserverait les clients déjà « *actifs* ». Contrairement à ce

qu'a soutenu l'appelante au moment des faits et à ce qu'elle continue de soutenir en procédure, cette dernière décision était claire : du fait que le maintien des relations déjà établies était expressément prévu dans le domaine spécifique de la dermatologie et qu'il ne l'était pas dans les autres domaines, tout un chacun qui lisait de bonne foi cette décision devait comprendre que l'intimée entendait que l'appelante conservait les clients qu'elle traitait déjà dans le domaine de la dermatologie, mais qu'elle céda à H. _____ tous ceux qui exerçaient dans les autres domaines de spécialité attribués à celui-ci, indépendamment du point de savoir si elle avait déjà noué des liens avec eux ou si elle ne les avait pas encore prospectés. Cette décision était propre à éviter toute interférence entre l'appelante et H. _____ et, partant, à désamorcer le conflit qui avait surgi entre eux. En outre, comme l'ont relevé avec raison les premiers juges, les deux collaborateurs concernés ne bénéficiaient, à l'époque des faits, d'aucun intéressement à leur résultat, de sorte que la solution trouvée ne risquait d'entraîner de réduction de revenu pour aucun d'eux.

Certes, il est constant que l'appelante s'est adressée le 23 janvier 2020 à F. _____ pour se plaindre d'une intervention d'H. _____ auprès du Dr [...], avec lequel elle était déjà en relation, et il n'est pas établi qu'elle ait reçu une réponse à son courriel. Cependant, nulle part dans la procédure l'appelante n'a allégué la spécialité exercée par le Dr [...]. On ne saurait donc reprocher à l'intimée d'avoir tardé à prendre, dans ce cas, des mesures pour faire cesser une éventuelle violation par H. _____ du partage de compétences décidé entre celui-ci et l'appelante. En revanche, il est constant que l'appelante ne s'est pas conformée à la décision claire de l'intimée dans le cas du Dr [...], gynécologue, qui devait être repris par H. _____. Dans ces conditions, reprocher à l'intimée de ne pas avoir pris de mesures suffisantes pour régler le conflit entre H. _____ et l'appelante revient en réalité, pour celle-ci, à faire grief à son employeur de ne pas avoir suffisamment réagi à sa propre insubordination. Quand bien même il aurait été établi que le licenciement a été en partie motivé par la volonté de l'intimée de mettre un terme par ce moyen au conflit qui opposait H. _____ et l'appelante - ce qui n'est pas établi -, le licenciement n'en serait dès lors pas abusif pour autant.

Le grief est mal fondé.

6.

6.1 L'appelante fait également grief aux premiers juges d'avoir nié que les circonstances du licenciement aient été abusives. A l'appui de ce grief, elle invoque, en substance, qu'elle a été licenciée pour la première fois lors de l'entretien du 11 mars 2020 alors qu'elle avait demandé cet entretien pour discuter des mesures à prendre pour mettre fin au conflit qui nuisait à sa santé psychique, que l'intimée l'aurait fait attendre cinq heures sous le regard des autres employés avant de la recevoir et ce dans l'intention de l'humilier, que la décision de la licencier aurait été prise depuis le 5 mars 2020 au moins, qu'elle n'a pas eu l'occasion d'exprimer son point de vue avant l'annonce du licenciement et que son téléphone lui a été « *confisqué* », ses accès informatiques supprimés et ses courriels effacés, tout cela alors que l'intimée savait qu'elle se trouvait dans un état psychologique fragile.

6.2 La manière dont le congé est donné peut aussi le faire apparaître comme abusif. Même lorsque le motif de la résiliation est en soi légitime, celui qui exerce son droit de mettre fin au contrat doit agir avec des égards (ATF 132 III 115 consid. 2.2). Si l'employeur porte une grave atteinte aux droits de la personnalité du travailleur dans le contexte d'une résiliation, celle-ci doit être considérée comme abusive (ATF 132 III 115 consid. 2.2 ; cf. Dunand, *in* Commentaire du Contrat de travail, 2^e éd., Berne 2022, n. 92 *ad* art. 336 CO et réf. cit. ; Wyler/Heinzer, Droit du travail, 4^e éd., Berne 2019, p. 813 et réf. cit.) ; un comportement simplement inconvenant, discourtois ou indélicat ne suffit pas, car il ne ressortit pas à l'ordre juridique de sanctionner ces attitudes (ATF 136 III 513 consid. 2.3 ; ATF 132 III 115 consid. 2.2 et 2.3 ; ATF 131 III 535 consid. 4.2 ; TF 4A_3/2023 du 30 août 2023 consid. 4.2 ; TF 4A 117/2023 du 15 mai 2023 consid. 3.1 ; TF 4A_259/2022 du 23 février 2023 consid. 4.1.2).

L'art. 328 al. 1 CO impose à l'employeur de respecter et de protéger la personnalité du travailleur, ce qui implique le respect des

droits de la personnalité du travailleur dans le cadre d'un licenciement. L'employeur ne doit pas stigmatiser, de manière inutilement vexatoire et au-delà du cercle des intéressés, le comportement du travailleur (TF 4A_3/2023 du 30 août 2023 consid. 4.2). Par exemple, en raison de la finalité du droit de résiliation, d'une part, et de la disproportion des intérêts en présence, d'autre part, le licenciement peut être tenu pour abusif lorsqu'il répond à un motif de simple convenance de l'employeur (ATF 132 III 115 consid. 2 ; ATF 131 III 535 consid. 4 ; TF 4A_259/2022 du 23 février 2023 consid. 4.1).

Notamment, le fait de libérer un employé avec effet immédiat de son obligation de travailler et de l'escorter vers la sortie, associé à l'obligation de rendre immédiatement les clés, avec interdiction d'accéder aux locaux et de prendre contact avec le reste du personnel, est une attitude répréhensible de l'employeur de nature à rendre le licenciement abusif, ce d'autant plus lorsque de telles mesures ne sont justifiées par aucun motif particulier (TF 4A_92/2017 du 26 juin 2017 consid. 2.3 et 2.4 ; Dunand, *ibidem*). Dans sa décision, le Tribunal fédéral a relevé que, selon l'expérience générale de la vie, une libération immédiate de l'obligation de travailler, accompagnée des mesures restrictives susmentionnées, laissait supposer que le licenciement pourrait se fonder sur des motifs graves, à tout le moins lorsque les mesures précitées n'étaient justifiées par aucun motif particulier lié par exemple à des données sensibles ou à un risque de perte de clientèle (TF 4A_92/2017 précité consid. 2.3, 2.4 et 2.5.2 ; Wyler/Heinzer, *op. cit.*, p.818). Toutefois, à ces circonstances s'ajoutait le fait qu'il avait été retenu que le licenciement était intervenu pour de pures raisons de convenance personnelle, liées à la volonté d'un des membres du comité de l'association qui employait la collaboratrice de se débarrasser à tout prix de celle-ci (TF 4A_92/2017 précité consid. 2.5.2 ; Wyler/Heinzer, *ibidem*). Puis, le Tribunal fédéral a cependant jugé que le fait de libérer immédiatement un travailleur licencié, en lui interdisant d'accéder dorénavant aux locaux de l'entreprise et en l'empêchant de prendre congé de ses collègues n'était pas une atteinte suffisante pour rendre abusif le congé (TF 4A_280/2017 du 7 septembre 2017 consid. 4.4.2 ; Wyler/Heinzer, *ibidem*), cela même si le travailleur concerné avait

ressenti ce procédé comme subjectivement blessant (TF 4A_186/2022 du 22 août 2022 consid. 4.5.3). Dès lors, la libération de l'obligation de travailler est admise, mais elle doit être accompagnée d'égards, de sorte de ne pas laisser entendre que l'intéressé aurait gravement fauté ; dans ce cas, le licenciement n'est de ce chef pas abusif (Wyler/Heinzer, *ibidem* et note infrapaginale 3917).

6.3 En l'espèce, il n'est pas constaté par les premiers juges et il n'a pas été allégué en première instance que l'intimée aurait fait attendre l'appelante sous le regard des autres employés cinq heures durant le 11 mars 2020, ni même que l'intimée aurait prié l'appelante de patienter cinq heures dans ses locaux. A tout le moins, l'appelante ne précise pas sous quel(s) numéro(s) d'ordre elle aurait allégué ces faits et quels moyens de preuve les établiraient, ce qui ne satisfait pas aux exigences de motivation qui découlent de l'art. 311 al. 1 CPC (cf. consid. 1.2 *supra*) et rend dès lors irrecevables les arguments juridiques qu'elle entend fonder sur ces prétendus faits.

Quant au fait que le report du rendez-vous de cinq heures a été annoncé à l'appelante seulement au moment où elle s'est présentée dans les locaux de l'intimée, il peut certes apparaître discourtois ou indélicat, mais il ne suffit pas à constituer une atteinte à la personnalité de l'appelante, n'étant pas, à teneur des faits tels qu'établis, de nature à la stigmatiser.

Ne constitue pas davantage une circonstance qui rend le licenciement abusif le fait que l'appelante était, au moment du rendez-vous, incapable de travailler pour cause de maladie, dès lors que c'est elle-même qui avait demandé ce rendez-vous, malgré son incapacité, ce dont l'intimée pouvait déduire que l'état de santé de l'appelante, s'il ne permettait pas une reprise du travail, était néanmoins compatible avec une participation à une réunion.

Le fait que les dirigeants de l'intimée ne sont pas entrés en discussion sur le conflit de l'appelante avec H._____ et qu'ils ont

annoncé à celle-ci dès le début de l'entretien qu'ils mettaient fin à son contrat ne constitue pas non plus une circonstance rendant le licenciement abusif. En effet, le bien-fondé des reproches que l'intimée a adressés à l'appelante concernant le *reporting* et l'utilisation des outils informatiques ne dépendait pas du bien-fondé des plaintes de l'appelante à l'endroit d'H._____. Au demeurant, les dirigeants de l'intimée avaient pris une décision sur la manière de résoudre ce conflit - à savoir en partageant les compétences des deux collaborateurs concernés - et, au regard des faits constants, on ne voit pas à quoi pouvait tendre la discussion sollicitée par l'appelante, sinon à une remise en cause d'une instruction légitimement donnée par l'employeur. Les dirigeants de l'intimée n'étaient dès lors pas tenus d'entrer dans cette discussion.

Plus critiquable, en revanche, paraît le fait que l'appelante s'est vu saisir de force son téléphone portable et que l'accès à la messagerie de l'entreprise lui a été retiré et ses courriels professionnels effacés par ce procédé. Il ressort toutefois des faits constatés par les premiers juges que l'appelante avait, peu de temps auparavant et alors qu'elle se trouvait en arrêt maladie, appelé le cabinet du Dr [...] pour convaincre les secrétaires de celui-ci d'annuler une formation qui avait été fixées avec H._____, en dépit du fait que l'employeur avait expressément demandé que cette formation soit maintenue. L'intimée disposait dès lors de justes motifs de ne pas vouloir laisser à l'appelante un accès à sa messagerie professionnelle.

Il s'ensuit que le licenciement n'est pas abusif. Le grief est mal fondé.

7.

7.1 Au vu de ce qui précède, il est sans pertinence de savoir si la cause des problèmes de santé que l'appelante a rencontrés en 2020 et 2021 réside dans le conflit avec H._____ et dans les circonstances du licenciement. En toute hypothèse, la responsabilité de l'intimée, qui n'a pas manqué à ses obligations, n'est pas engagée. Il n'y a dès lors pas lieu d'entrer en matière sur le grief mentionné au consid. 3.6.2 *supra*.

7.2 Pour le même motif, il n'y a pas lieu d'examiner le grief de l'appelante à teneur duquel les premiers juges auraient à tort retenu que l'intimée n'avait pas manqué à ses obligations de protection de la personnalité du travailleur et, par conséquent, que l'appelante n'avait pas droit à la réparation de son dommage correspondant à la différence entre les indemnités perte de gain perçues et le salaire qu'elle aurait réalisé si elle ne s'était pas trouvée en incapacité de travail.

8. En définitive, l'appel doit être rejeté et le jugement confirmé.

L'appelante, qui succombe, supportera les frais judiciaires de deuxième instance (art. 106 al. 1 CPC), arrêtés à 766 fr. (art. 62 al. 1 et 67 al. 3 TFJC [tarif des frais judiciaires civils du 28 septembre 2010 ; BLV 270.11.5]).

L'appelante versera à l'intimée la somme de 2'000 fr. à titre de dépens de deuxième instance (art. 106 al. 1 CPC et art. 7 TDC [tarif des dépens en matière civile du 23 novembre 2010 ; RSV 270.11.6]).

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

- I.** L'appel est rejeté.
- II.** Le jugement est confirmé.
- III.** Les frais judiciaires de deuxième instance, arrêtés à 766 fr. (sept cent soixante-six francs), sont mis à la charge de l'appelante N._____.

IV. L'appelante N. _____ doit verser 2'000 fr. (deux mille francs) à l'intimée M. _____ SA à titre de dépens de deuxième instance.

V. L'arrêt est exécutoire.

La présidente :

La greffière :

Du

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

- Me Maxime Darbellay (pour N. _____),
- Me Raphaëlle Nicolet (pour M. _____ SA),

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

- Tribunal civil de l'arrondissement de Lausanne.

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

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