

# FR\_GERICHTE 102 2024 93 vom 13. Februar 2025

FR Kantonsgericht, 2025-02-13, FR

Quelle: [https://mcp.opencaselaw.ch/entscheid/fr\\_gerichte\\_102\\_2024\\_93](https://mcp.opencaselaw.ch/entscheid/fr_gerichte_102_2024_93)

FR: FR\_GERICHTE 102 2024 93 du 13 février 2025

IT: FR\_GERICHTE 102 2024 93 del 13 febbraio 2025

## Regeste

Arrêt de la IIe Cour d'appel civil du Tribunal cantonal | Arbeitsvertrag

## Erwägungen

### E. 30

avril 2019. Le 21 janvier 2019, B.\_\_\_\_\_ s'est opposée à son licenciement, estimant qu'il était abusif. B. Par requête de conciliation du 4 juillet 2019 puis, suite à l'échec de celle-ci, par mémoire de demande du 10 décembre 2019, B.\_\_\_\_\_ a ouvert à l'encontre de son ancien employeur une action fondée sur un licenciement abusif. Au dernier état de ses conclusions, modifiées les 16 septembre et 18 octobre 2021 suite à la production de documents par l'assurance perte de gain J.\_\_\_\_\_, elle a conclu, sous suite de frais, à ce que la défenderesse soit astreinte à lui verser des montants de CHF 49'632.30 (indemnité pour licenciement abusif), CHF 10'000.- (indemnité pour tort moral), CHF 3'886.90 (paiement de vacances non prises) et CHF 9'990.40 (paiement du salaire), plus intérêt. Dans sa réponse du 5 juin 2020, l'employeur a conclu au rejet de la demande, sous suite de frais. Un deuxième échange d'écritures a été ordonné, une réplique et une duplique étant respectivement déposées le 8 septembre 2020 et le 3 février 2021. Des débats d'instruction se sont tenus le 10 mai 2021, puis le Tribunal des prud'hommes de la Gruyère (ci-après : le Tribunal) a siégé le 9 mai 2022 pour entendre divers témoins. Entre-temps, une expertise médicale de la demanderesse, confiée au Dr K.\_\_\_\_\_, psychiatre, a été mise en œuvre le 29 juin 2022. Celui-ci a déposé son rapport le 29 août 2022. Le Tribunal a encore siégé le 25 septembre 2023 afin d'entendre la demanderesse et le représentant de la défenderesse, ainsi que pour les plaidoiries. Le Tribunal a rendu sa décision le 26 avril 2024. Il a partiellement admis la demande et astreint A.\_\_\_\_\_ AG à verser à B.\_\_\_\_\_ les montants de CHF 35'714.71 net (indemnité pour licenciement abusif), CHF 3'528.50 brut (paiement de vacances non prises) et CHF 7'353.29 net (paiement du salaire), le tout plus intérêt à 5 % l'an dès le 30 avril 2019, rejetant l'indemnité pour tort moral réclamée. Il a aussi réparti les frais et dépens à raison de 4/5 à la charge de l'employeur et de 1/5 à celle de l'employée, et fixé les frais judiciaires à la somme de CHF 9'157.50, les dépens de la demanderesse au montant de CHF 46'811.98 et ceux de la défenderesse à CHF 38'671.94. C. Par acte du 3 juin 2024, A.\_\_\_\_\_ AG a interjeté appel contre la décision du 26 avril 2024. Elle a pris les conclusions suivantes :

Tribunal cantonal TC Page 3 de 20 L'appelante conclut respectueusement que le Tribunal cantonal dise et prononce : Principalement 1. Le jugement du 26 avril 2024 est annulé. Subsidiairement 2. Le jugement du 26 avril 2024 est réformé en ce sens que le dispositif suivant est adopté : I. La demande de B.\_\_\_\_\_ est partiellement admise. Partant : 1. A.\_\_\_\_\_ AG est condamnée à payer à B.\_\_\_\_\_ un montant net de CHF 14'285.60 à titre d'indemnité pour licenciement abusif, avec intérêts à 5 % l'an dès le 30 avril 2019. 2.

Annulé 3. Annulé II. Les frais sont mis à la charge de A. \_\_\_\_\_ AG par 1/5 et à celle de B. \_\_\_\_\_ par 4/5. Partant : 1. Les frais judiciaires dus à l'Etat pour les procédures de conciliation et au fond sont fixés à CHF 9'157.50. Ils se composent de CHF 6'000.- à titre d'émolument et de CHF 3'157.50 à titre de frais d'administration de preuve. Les frais judiciaires seront assumés comme il suit : CHF 1'881.50 à la charge de A. \_\_\_\_\_ AG et CHF 7'326.- à la charge de B. \_\_\_\_\_. Ils seront prélevés sur les avances de frais d'ores et déjà effectués par les parties, à savoir CHF 6'690.- par B. \_\_\_\_\_ et CHF 2'190.- par A. \_\_\_\_\_ AG, la défenderesse ayant droit au remboursement de l'excédent par l'intimée. 2. Les dépens de B. \_\_\_\_\_ s'élèvent à CHF 46'811.98, TVA 7,7 % inclus. Au vu de la clé de répartition, A. \_\_\_\_\_ AG en assumera les 1/5ème soit CHF 9'362.40. Les dépens de A. \_\_\_\_\_ AG sont fixés à CHF 38'671.94, TVA 7,7 % inclus. Au vu de la clé de répartition, B. \_\_\_\_\_ en assumera les 4/5ème soit CHF 30'937.55. III. Toutes autres et plus amples conclusions sont rejetées. Dans sa réponse du 2 septembre 2024, B. \_\_\_\_\_ a conclu à l'irrecevabilité de l'appel, subsidiairement à son rejet, sous suite de frais et d'octroi d'une indemnité de dépens de CHF 8'000.-. Le 16 septembre 2024, l'appelante a déposé une réplique spontanée sur le mémoire de réponse du 2 septembre 2024. Le 9 octobre 2024, elle a déposé une seconde réplique spontanée, tout en demandant, par courrier du 10 octobre 2024, de ne pas tenir compte de la première réplique, déposée dans l'urgence. Elle a notamment complété ses conclusions, en ce sens qu'elle les prend "sous suite de frais et dépens", que les conclusions principales s'intitulent désormais : "Le jugement du 26 avril 2024 est annulé soit rejeté", et que des conclusions plus subsidiaires sont ajoutées en

Tribunal cantonal TC Page 4 de 20 ces termes : "Le jugement du 26 avril 2024 est renvoyé à l'instance précédente pour nouvelle décision dans le sens des considérants". Le 28 octobre 2024, l'intimée s'est déterminée sur la réplique spontanée du 11 octobre 2024. Elle conclut à son irrecevabilité, ainsi qu'à celle des conclusions modifiées, et modifie ses propres conclusions pour demander une indemnité de dépens de CHF 10'000.-. Par courrier du 4 novembre 2024, l'appelante s'est déterminée sur l'écriture de la partie adverse du 28 octobre 2024. Enfin, le 16 décembre 2024, les mandataires des parties ont déposé leur liste de dépens respective pour la procédure d'appel. en droit 1. 1.1. L'appel est recevable notamment contre les décisions finales de première instance, pour autant que, dans les causes patrimoniales, la valeur litigieuse au dernier état des conclusions soit supérieure à CHF 10'000.- (art. 308 al. 1 let. a et al. 2 CPC). Le délai d'appel en procédure ordinaire est de 30 jours (art. 311 al. 1 CPC). En l'espèce, la décision attaquée a été notifiée à la mandataire de l'appelante le 3 mai 2024 (DO V / 91). Déposé le lundi 3 juin 2024, dernier jour reporté (art. 142 al. 3 CPC) du délai arrivé à échéance la veille, l'appel a dès lors été interjeté en temps utile et le mémoire est globalement motivé, sous réserve de ce qui sera exposé ultérieurement (infra, consid. 3.3.2, 3.4, 3.6.2, 4.4, 5.2.2 et 6). De plus, la valeur litigieuse au dernier état des conclusions était largement supérieure à CHF 10'000.-, de sorte que c'est bien la voie de l'appel qui est ouverte en l'espèce. 1.2. 1.2.1. Selon la jurisprudence (arrêt TF 4A\_207/2019 du 17 août 2020 consid. 3.2 non publié aux ATF 146 III 413), l'appel a un effet réformatoire, ce qui signifie que l'instance d'appel a le pouvoir de statuer elle-même sur le fond, en rendant une décision qui se substitue au jugement attaqué. Il s'ensuit que la partie appelante ne saurait se limiter, sous peine d'irrecevabilité, à conclure à l'annulation de la décision entreprise, mais doit prendre des conclusions au fond, libellées de telle manière que l'instance d'appel, statuant à nouveau, puisse les incorporer sans modification au dispositif de sa décision. Cette exigence suppose que l'autorité précédente soit entrée en matière et ait rendu un jugement au fond (Sachurteil) (ATF 138 III 46 consid.

1.2). Par ailleurs, des conclusions déficientes ne sont pas de nature mineure et ne justifient pas la fixation par le tribunal d'un délai pour réparer le vice, au sens de l'art. 132 CPC. Toutefois, les conclusions doivent être interprétées à la lumière de la motivation de l'appel ou du recours : dès lors, il doit exceptionnellement être entré en matière sur un pourvoi ne comportant pas de conclusions recevables lorsque ce que le recourant demande – respectivement quel montant il réclame – résultent de sa motivation (ATF 137 III 617 consid. 6.2 et 6.4). Il convient cependant de se montrer plus strict lorsque la partie en question est représentée par un avocat, qui doit être au clair quant aux exigences jurisprudentielles concernant les conclusions (arrêts TF 4A\_555/2022 du 11 avril 2023 consid. 2.7 et 5A\_304/2015 du 23 novembre 2015 consid. 10.4). Il n'existe au surplus pas de présomption selon laquelle le recourant qui ne précise pas ses conclusions serait censé

Tribunal cantonal TC Page 5 de 20 reprendre celles formulées devant l'instance précédente (arrêt TF 5D\_43/2019 du 24 mai 2019 consid. 3.2.2.1). Enfin, le droit de répliquer n'a pas pour but de remédier à la négligence des parties ; dès lors, il n'ouvre pas la faculté de formuler, après l'échéance du délai de recours, des conclusions ou des griefs qui auraient dû être déposés dans le délai utile (ATF 142 III 234 consid. 2.2 ; ATF 132 I 42 consid. 3.3.4).

1.2.2. En l'espèce, dans les conclusions principales du mémoire d'appel déposé par sa mandataire, A.\_\_\_\_\_ AG se borne à conclure à l'annulation de la décision attaquée. A ce stade, elle ne prend donc que des conclusions cassatoires, et non des conclusions au fond que la Cour, en cas d'admission de l'appel, pourrait reprendre sans modification dans le dispositif de son arrêt. Or, dans sa décision du 26 avril 2024, le Tribunal a statué au fond, puisqu'il a astreint la défenderesse à verser plusieurs montants à son ancienne employée. Partant, il incombait à l'appelante de prendre des conclusions réformatoires, ce qu'elle n'a toutefois pas fait. Dans la mesure où elle est représentée par une mandataire professionnelle, il y a lieu de s'en tenir strictement au texte des conclusions formelles qu'elle a prises, sans essayer de rechercher dans la motivation si l'on pourrait en déduire ce qu'elle demande à la Cour de prononcer. Du reste, même si, en appel, les conclusions nouvelles sont soumises à des conditions strictes (art. 317 al. 2 CPC), cela ne signifie pas pour autant qu'il faudrait obligatoirement se fonder sur celles prises en première instance : une modification à la baisse des conclusions ne saurait être assimilée à la prise de conclusions nouvelles (CR CPC – JEANDIN, 2ème éd. 2019, art. 317 n. 13), de sorte que l'appelante pourrait tout à fait restreindre ses conclusions par rapport à celles formulées en première instance. Il apparaît dès lors que les conclusions principales prises dans le mémoire d'appel sont déficientes et doivent être déclarées irrecevables. Le fait que, dans sa réplique spontanée du 9 octobre 2024, l'appelante tente d'y remédier en précisant que le "jugement du 26 avril 2024 est annulé soit rejeté" et en ajoutant des conclusions plus subsidiaires pour demander le renvoi de la cause à l'autorité précédente pour nouvelle décision, ne peut être pris en considération, ces modifications ayant eu lieu après l'échéance du délai d'appel. Et quand bien même elles pourraient être prises en compte, elles ne pourraient conduire à un résultat différent, dans la mesure où, même là, l'appelante se borne à demander l'annulation de la décision attaquée et le renvoi de la cause aux premiers juges, sans formuler des conclusions réformatoires pouvant être reprises sans modification dans le dispositif du présent arrêt.

1.2.3. Quant aux conclusions subsidiaires du mémoire d'appel, l'employeur y demande que l'indemnité pour licenciement abusif soit réduite à CHF 14'285.60 net et que les autres montants alloués en première instance – CHF 3'528.50 brut en paiement de vacances non prises et CHF 7'353.29 net en paiement du salaire – soient supprimés. L'appelante conclut aussi à une nouvelle répartition, qu'elle détaille, des frais et dépens de

première instance. Ces conclusions sont chiffrées et permettent à la Cour, en cas d'admission, de les reprendre sans modification dans le dispositif de son arrêt. Elles sont donc recevables. 1.2.4. Enfin, dans son mémoire du 3 juin 2024, l'appelante ne prend pas de conclusions au sujet de l'attribution des frais et dépens de la procédure d'appel. L'ajout formulé à cet égard dans sa réplique spontanée du 9 octobre 2024 ne peut être pris en compte, un tel mémoire n'ayant pas pour but de remédier à la négligence des parties en leur permettant de formuler des conclusions qui auraient pu et dû être déposées dans le délai d'appel. Or, si le tribunal doit fixer et répartir d'office les frais judiciaires (art. 105 al. 1 CPC), il en va différemment des dépens, qui ne sont octroyés que sur requête (ATF 139 III 334 consid. 4.2).

Tribunal cantonal TC Page 6 de 20 Dans ces conditions, la Cour doit retenir que l'appelante ne conclut pas valablement, en cas d'admission de son pourvoi, à l'allocation de dépens en sa faveur. 1.3. 1.3.1. Le 16 septembre 2024, l'appelante a déposé une réplique spontanée sur le mémoire de réponse de l'intimée. Le 9 octobre 2024, elle a déposé une seconde réplique spontanée, tout en demandant, par courrier du 10 octobre 2024, de ne pas tenir compte de la première réplique, déposée dans l'urgence. C'est dès lors bien la réplique du 9 octobre 2024 qui doit être prise en compte : elle remplace la première version déposée le 16 septembre 2024 et a été envoyée à la Cour avant qu'elle ne statue, de sorte qu'elle est recevable. Au demeurant, un examen sommaire des deux mémoires montre que la seconde version est plus détaillée que la première et reprend en tout cas les mêmes éléments. Quant à la question de savoir si les points traités dans la réplique spontanée consistent bien en une détermination sur la réponse de la partie adverse, ou s'il s'agit, comme l'intimée le fait valoir dans son acte du 28 octobre 2024, d'une tentative d'améliorer le mémoire d'appel, elle n'a pas à être tranchée à ce stade. Les différents éléments invoqués seront examinés ultérieurement, en lien avec les griefs auxquels ils se rapportent, et ce uniquement s'ils concernent une critique formulée en temps utile dans le mémoire d'appel. 1.3.2. Quant aux répliques spontanées déposées, de part et d'autre, le 28 octobre et le 4 novembre 2024, elles sont aussi recevables. 1.4. La cognition de la Cour d'appel est pleine et entière, en fait comme en droit (art. 310 CPC). En outre, la maxime des débats (art. 55 al. 1 CPC) et le principe de disposition (art. 58 al. 1 CPC) sont applicables, la valeur litigieuse étant supérieure à CHF 30'000.- (art. 243 al. 1 CPC a contrario). 1.5. Selon l'art. 316 al. 1 CPC, la Cour d'appel peut ordonner des débats ou statuer sur pièces. En l'espèce, vu l'objet de l'appel et le fait que tous les documents nécessaires à son traitement figurent au dossier, il n'est pas nécessaire d'assigner les parties à une séance. 1.6. Vu les montants contestés en appel, soit au total CHF 32'310.90 (35'714.71 + 3'528.50 + 7'353.29 – 14'285.60), la valeur litigieuse pour un recours au Tribunal fédéral est supérieure à la limite de CHF 15'000.- au-delà de laquelle, en droit du travail, le recours en matière civile est recevable (art. 51 al. 1 let. a et 74 al. 1 let. a LTF). 2. 2.1. Les premiers juges ont considéré que le licenciement était abusif, au sens des art. 328 et 336 al. 1 CO. En résumé, ils ont relevé que les motifs invoqués à l'appui du renvoi – à savoir un manque de compétences managériales et de capacité à assurer les responsabilités inhérentes à la fonction de responsable de succursale – sont consécutifs au mobbing subi par l'intimée de la part des membres de son équipe, lesquels se sont ligüés contre elle, et à l'inaction de l'employeur, qui était au courant de la situation mais n'a pas apporté son soutien à B. \_\_\_\_\_. A cet égard, ils ont retenu que l'appelante a omis, en particulier, de mettre réellement en place des mesures ayant pour but direct de remédier au problème, ainsi que de faire bénéficier son employée d'une formation spécifique en management afin qu'elle puisse remplir son cahier des charges, ce d'autant qu'elle n'avait

pas la compétence d'infliger des sanctions disciplinaires aux collaborateurs récalcitrants sans l'accord de sa hiérarchie. Dans ces conditions, pour le Tribunal, l'employeur a invoqué comme motif de congé des faits ou situations dont il est lui-même responsable et qui lui sont contractuellement imputables au vu de ses obligations en matière de protection de la personnalité du travailleur.

Tribunal cantonal TC Page 7 de 20 2.2. Compte tenu des conclusions déficientes formulées dans l'appel (supra, consid. 1.2), A. \_\_\_\_\_ AG ne conteste, de manière recevable, que le montant de l'indemnité pour licenciement abusif, les sommes allouées en paiement des vacances non prises et du salaire, ainsi que la répartition des frais et dépens. Dans la mesure où l'appelante admet devoir verser un montant à titre d'indemnité pour licenciement abusif, il en découle que la question du caractère abusif du renvoi est acquise et n'a pas à être réexaminée par la Cour. Dès lors, le grief formulé en lien avec cette question (B. Violation du droit, 1) De la mauvaise application de l'art. 328 CO [appel, p. 8-13]) est irrecevable. 2.3. Quant aux critiques formulées dans le cadre du grief A. Constatation inexacte des faits pertinents de la cause (appel, p. 4-8), elles concernent principalement l'établissement des faits en lien avec le caractère abusif du licenciement, par exemple en ce qui concerne la situation avant l'arrivée de l'intimée à G. \_\_\_\_\_, l'absence de médiation ou l'inaction de l'employeur lors d'événements de 2017. En tant que telles, elles sont donc irrecevables également. Pour autant que ces critiques aient un lien avec la détermination du montant de l'indemnité pour licenciement abusif, elles seront examinées dans le cadre des griefs visant le calcul de cette indemnité. 3. L'appelante s'en prend au montant de l'indemnité pour licenciement abusif, arrêté à cinq mois de salaire. Elle conclut à sa diminution de CHF 35'714.71 net à CHF 14'285.60, soit l'équivalent de deux mois de salaire. 3.1. La partie qui résilie abusivement le contrat doit verser à l'autre partie une indemnité (art. 336a al. 1 CO), qui ne peut dépasser l'équivalent de six mois du salaire du travailleur ; le juge fixe celle-ci en tenant compte de toutes les circonstances (art. 336a al. 2 CO). Le salaire déterminant est le salaire brut, auquel s'ajoutent les autres prestations de l'employeur revêtant un caractère salarial, comme le treizième salaire. Il convient de se fonder sur le salaire du dernier mois ou, lorsque le salaire est variable, sur la moyenne des salaires de la dernière année (arrêt TF 4A\_92/2017 du 26 juin 2017 consid. 3.2.1 ; DUNAND in Commentaire du contrat de travail, 2ème éd. 2022, art. 336a n. 11). En outre, l'indemnité, qui s'élève au maximum à six mois de salaire (art. 336a al. 2 CO), ne doit pas nécessairement correspondre au montant précis d'un ou de plusieurs mois de salaire : elle peut être déterminée librement par le juge, dans les limites de l'art. 336a CO (DUNAND, art. 336a n. 21). L'indemnité prévue à l'art. 336a CO a une double finalité, punitive et réparatrice, quand bien même elle ne consiste pas en des dommages-intérêts au sens classique. Elle est en effet due même si la victime ne subit ou ne prouve aucun dommage ; revêtant un caractère sui generis, elle s'apparente à une peine conventionnelle (arrêt TF 4A\_92/2017 du 26 juin 2017 consid. 3.2.1). L'allocation d'une indemnité constitue la règle, le refus l'exception (CR CO I – PERRENOUD, 3ème éd. 2021, art. 336a n. 5). Le juge fixe l'indemnité en équité (art. 4 CC). Il doit notamment tenir compte de la gravité de la faute de l'employeur, d'une éventuelle faute concomitante du travailleur, de la manière dont s'est déroulée la résiliation, de la gravité de l'atteinte à la personnalité du travailleur licencié, de la durée des rapports de travail, de leur étroitesse, des effets économiques du licenciement, de l'âge du travailleur, d'éventuelles difficultés de réinsertion dans la vie économique et de la situation économique des parties (arrêt TF 4A\_92/2017 du 26 juin 2017 consid. 3.2.2). Le montant de l'indemnité est fixé librement par le juge, en vertu d'un pouvoir d'appréciation que le Tribunal fédéral ne revoit qu'avec

réserve (arrêt TF 4A\_92/2017 du 26 juin 2017 consid. 3.2.3).

Tribunal cantonal TC Page 8 de 20 3.2. En l'espèce, au moment de fixer le montant de l'indemnité (décision attaquée, p. 35-37) les premiers juges ont considéré en premier lieu que l'atteinte à la personnalité de l'employée, qui a dû faire face aux problèmes récurrents de gestion d'un personnel hostile et même insultant, a été particulièrement intense ; ainsi, elle s'est retrouvée en incapacité de travailler depuis le 6 juillet 2018 et durant toute la procédure judiciaire, au point de déposer une demande AI en fin d'année 2018 et d'en bénéficier jusqu'en avril 2022, et l'expert a posé le diagnostic suivant : "état dépressif sévère sans symptômes psychotiques, trouble anxieux généralisé et anxiété paroxystique épisodique". De plus, comme l'a relevé l'expert, la procédure judiciaire a aussi eu un impact sur sa santé, à tout le moins par le biais du manque de considération exprimé à son égard par l'employeur et sa représentante, celle-ci ayant allégué que l'intimée avait disposé de deux ans "pour se reposer et retrouver l'énergie d'entreprendre", tout en recevant un salaire payé intégralement. Le Tribunal a ensuite pris en considération une faute de l'employeur qualifiée de grave, en raison de son inaction tant en réaction qu'en prévention face au mobbing dont l'employée était victime, situation qu'il ne pouvait ignorer compte tenu des demandes réitérées d'intervention de l'intimée auprès de sa hiérarchie. A cet égard, il a relevé que les supérieurs de l'employée sont restés passifs et attentistes, leurs seules actions – par exemple transférer des collaborateurs problématiques – n'ayant pas été entreprises pour soulager l'intimée, qui a au contraire vu sa charge de stress augmenter, mais s'inscrivant dans la simple marche de service de l'entreprise. Les premiers juges se sont aussi demandé si cette situation procédait d'une défaillance interne de communication ou d'une forme d'incompétence personnelle dans la hiérarchie, mais n'ont pas tranché la question, l'employeur devant dans tous les cas en assumer l'entière responsabilité. La décision attaquée mentionne aussi les effets économiques importants du licenciement. Dans ce cadre, elle relève que l'employée a commencé à travailler en 2007 pour une société rachetée par l'appelante en 2009 – de sorte que les rapports de travail ont duré plus de 10 ans – et qu'avant d'être nommée responsable de la succursale de G.\_\_\_\_\_, elle avait un emploi stable dans lequel elle évoluait parfaitement. Par ailleurs, les conséquences financières de son renvoi ont été importantes pour elle, dans la mesure où elle était le pilier financier de sa famille, dont deux enfants en situation de handicap, et où son éloignement du marché du travail et les troubles médicaux développés depuis son licenciement auront sans conteste des répercussions sur sa capacité à retrouver un emploi et à y évoluer sereinement, quand bien même son âge (31 ans lors du renvoi) devrait lui permettre d'augmenter ses chances de réinsertion. Enfin, les premiers juges ont pris en compte les circonstances dans lesquelles le congé est intervenu, à savoir le premier jour de l'arrêt de travail de l'employée, lors d'un entretien avec son supérieur en présence du responsable d'une autre succursale, soit un collaborateur du même niveau hiérarchique qu'elle, ce qui est difficilement compréhensible dès lors que la finalité de l'entretien – un licenciement ou une rétrogradation – était connue d'avance. Ils ont estimé qu'au vu du mobbing subi par l'intimée et de l'inaction de son employeur pour stopper la progression de cette situation malsaine et la faire disparaître, il est évident qu'elle n'était pas en mesure d'évaluer sereinement la proposition faite ce jour-là de reprendre un poste de vendeuse dans le magasin de son choix, qu'elle a au contraire interprétée comme un camouflet. Compte tenu de ces éléments, le Tribunal a fixé l'indemnité pour licenciement abusif à un montant correspondant à cinq mois de salaire, à savoir CHF 35'714.71 (5 x 7'142.94 en moyenne). 3.3. 3.3.1. L'employeur conteste d'abord l'existence de la faute grave qui lui a été imputée.

Tribunal cantonal TC Page 9 de 20 S'agissant des faits, il fait valoir que lorsqu'une altercation a eu lieu le 31 mars 2017 entre des employés, L.\_\_\_\_\_ et M.\_\_\_\_\_, ce dont il n'a été informé qu'a posteriori et pas par B.\_\_\_\_\_, des entretiens ont été mis sur pied le 5 avril 2017, puis ces collaborateurs ont été remplacés, ce qui ne peut être qualifié d'inaction. Dans les semaines qui ont suivi, l'intimée a eu deux entretiens, l'un avec I.\_\_\_\_\_, chef de vente régional, et l'autre avec N.\_\_\_\_\_, chef des ventes, afin de convenir de meilleures modalités de communication et d'améliorations dans le comportement de l'employée. Celle-ci devait prendre des notes écrites des problèmes rencontrés et les transmettre à ses supérieurs, ce qu'elle n'a pas établi avoir fait, pas plus qu'elle n'a prouvé les nombreuses tentatives infructueuses alléguées de demander un soutien à sa hiérarchie. Quant à l'altercation du 5 juillet 2018 avec un autre employé, O.\_\_\_\_\_, et aux propos désobligeants échangés entre les collaborateurs au sujet de l'intimée, l'appelante expose là encore n'en avoir été informée qu'après coup, de sorte qu'elle ne pouvait pas prendre de mesures pour désamorcer le conflit (appel, p. 6 et 14). Par ailleurs, l'employeur soutient qu'une importante faute concomitante – presque entièrement passée sous silence par le Tribunal – doit être retenue à la charge de l'employée. Il relève qu'elle a connu des problèmes interpersonnels avec de nombreux collaborateurs, ce qui ressort notamment d'un courrier de L.\_\_\_\_\_ au service des ressources humaines, et qu'elle n'a pas adopté le comportement requis avec sa hiérarchie, alors que tous les employés entendus ont déclaré connaître le chemin à suivre et avoir eu un accès facile aux supérieurs. En définitive, il estime que le problème résidait dans le fait que l'intimée n'a en réalité jamais donné satisfaction dans un poste de responsable (appel, p. 6-7). Plus loin, l'appelante expose que son ancienne employée était tyrannique et qu'elle a eu des soucis aussi avec le personnel de nettoyage et la gérante d'une boutique voisine. Sur six collaborateurs, trois se sont plaints de son attitude et ont refusé de continuer à collaborer avec elle. Par ailleurs, son comportement avec la hiérarchie était déplorable, notamment en lien avec l'absence de signalement écrit des problèmes pour lesquels elle souhaitait que des sanctions soient prises, et a conduit à une érosion du lien de confiance avec ses supérieurs (appel, p. 20-23). Au niveau du droit, l'appelante expose que, si l'on se fonde sur un état de faits correctement établi, il n'existe aucune faute pouvant lui être reprochée. De plus, elle relève que la remarque des premiers juges au sujet d'une défaillance interne de communication ou d'une forme d'incompétence personnelle dans la hiérarchie ne repose sur aucun élément objectif et, quoi qu'il en soit, n'est pas pertinente, de sorte qu'elle constitue un "dénigrement (...) totalement gratuit, partant malvenu" (appel, p. 14).

3.3.2. Il faut constater d'emblée que les critiques de l'appelante consistent, pour l'essentiel, en des affirmations sans aucune référence à des pièces du dossier – sauf les pièces 109, 110, 111 et 112 du bordereau de la réponse et le procès-verbal de la séance du 9 mai 2022, p. 9, 22 et 27 – et/ou sans citation des passages ou déclarations topiques. Or, le devoir de motivation incombe à l'appelante, qui doit désigner de manière précise les passages de la décision qu'elle attaque et les pièces du dossier sur lesquelles repose sa critique (ATF 138 III 374 consid. 4.3.1) : même si l'instance d'appel applique le droit d'office, le procès se présente différemment en seconde instance, vu la décision déjà rendue, et l'appelant doit tenter de démontrer que sa thèse l'emporte sur celle de la décision attaquée et 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 (arrêt TF 5A\_77/2020 du 16 décembre 2020 consid. 5). Cette partie de l'appel est dès lors largement irrecevable. Il en va en particulier

ainsi de l'exposé selon lequel une importante faute concomitante devrait être imputée à l'intimée, qui s'apparente à

Tribunal cantonal TC Page 10 de 20 une succession de considérations subjectives de l'appelante. Quant aux compléments qui figurent dans la réplique spontanée du 9 octobre 2024 (p. 6-7 et 12-14), ils ne peuvent être pris en compte, dans la mesure où ils ont été formulés après l'expiration du délai d'appel et où le dépôt d'une réplique ne peut servir à remédier à la négligence d'une partie en lui permettant d'améliorer son mémoire déposé dans le délai (ATF 142 III 234 consid. 2.2). 3.3.3. Même recevables, les griefs manqueraient de toute façon leur cible. Premièrement, dans la mesure où le caractère abusif du licenciement n'est pas valablement remis en cause (supra, consid. 2.2), il est vain de tenter de contester, au stade de la détermination du montant de l'indemnité au sens de l'art. 336a CO, l'existence même d'une faute de l'employeur. Ensuite, comme l'intimée le fait valoir dans sa réponse à l'appel (p. 11-12), ce qui est reproché à l'appelante en lien avec l'événement du 31 mars 2017 n'est pas une inaction pure et simple, mais le fait d'avoir organisé des entretiens individuels avec les collaborateurs sans y convier la responsable de succursale (décision attaquée, p. 27), d'une part, et le fait d'avoir licencié les employés en question non pas pour soutenir l'intimée, mais parce que l'un avait eu une violente altercation avec son collègue et parce que l'autre avait commis un vol dans la caisse, d'autre part (décision attaquée, p. 28). De plus, le Tribunal a aussi indiqué que le déplacement à G.\_\_\_\_\_ de O.\_\_\_\_\_, connu pour son fort caractère et ses antécédents problématiques avec la hiérarchie, n'était pas adéquat, celui-ci ayant du reste été licencié ultérieurement en raison de son comportement (décision attaquée, p. 29). Or, l'appelante ne critique pas du tout ces pans de la motivation, qui établissent un soutien défaillant envers l'intimée. Elle ne s'en prend pas non plus aux constats des premiers juges selon lesquels, lors des entretiens avec l'intimée suite à l'événement du 31 mars 2017, des objectifs lui ont été fixés, tels que maintenir son calme, rédiger des notes internes et conserver un ton cordial, de sorte qu'elle s'est trouvée contrainte d'attendre le bon vouloir de ses supérieurs (décision attaquée, p. 27 et 29). Par ailleurs, même si l'employée n'a certes pas été en mesure de produire les demandes de soutien adressées à sa hiérarchie, il faut relever que l'employeur a curieusement indiqué, le 14 juillet 2021 (DO II / 77), ne pas disposer non plus des échanges de mails entre l'intimée et I.\_\_\_\_\_, chef de vente régional. Quoi qu'il en soit, celui-ci a déclaré, lors de son audition comme témoin le 9 mai 2022 (DO III / 101 au verso), qu'il s'est rendu à l'époque à la succursale de G.\_\_\_\_\_, en sus des deux visites mensuelles habituelles, au minimum 5 à 10 fois pour des "demandes supplémentaires", à savoir "en raison de problèmes de gestion du personnel et pour des entretiens avec les collaborateurs". Cela signifie qu'entre novembre 2016 et début juillet 2018, soit sur environ 20 mois, il s'est rendu entre 45 et 50 fois à G.\_\_\_\_\_, ce qui n'est pas anodin et dénote une situation nécessitant des contacts rapprochés avec la gérante. Il a de plus déclaré que celle-ci l'a, à sa demande, appelé "à chaque fois qu'elle avait un problème ou un besoin pour la gestion courante ou de personnel" (DO III / 104), ce qui montre qu'il avait en réalité bien connaissance de son besoin de soutien. Or, lorsqu'elle a eu une altercation avec O.\_\_\_\_\_ le 5 juillet 2018, elle a directement été convoquée, le lendemain, à un entretien lors duquel on lui a laissé le choix entre être renvoyée ou accepter de reprendre un emploi hiérarchiquement inférieur. Enfin, contrairement à ce que soutient l'appelante, le témoin précité a admis avoir eu connaissance d'un SMS insultant échangé entre deux employés au sujet de leur responsable, ainsi que du fait que l'équipe de la succursale de G.\_\_\_\_\_ s'est liguée contre l'intimée (DO III / 102 au verso). En ce qui concerne la prétendue faute

concomitante de l'intimée, l'appelante renvoie aux pièces 109 et 110 du bordereau de la réponse – soit les courriers de L. \_\_\_\_\_ et de la gérante de la boutique voisine – et au procès-verbal d'audition de M. \_\_\_\_\_, ancien collaborateur. Or, dans la mesure où ces deux employés étaient en conflit avec B. \_\_\_\_\_ et ont été licenciés en 2017, pour des motifs sans lien avec elle, leurs dépositions doivent être appréciées avec retenue. Quoiqu'il en soit,

Tribunal cantonal TC Page 11 de 20 le fait qu'il y ait eu des écarts verbaux entre l'intimée et L. \_\_\_\_\_ (DO III / 95 au verso) n'établit pas encore que la responsable de succursale était tyrannique, mais bien qu'il existait des tensions importantes avec ses collaborateurs. Celles-ci peuvent tout à fait provenir du fait que les membres de l'équipe se sont ligués contre leur gérante et ont proféré des insultes à son égard – faits établis et reconnus par M. \_\_\_\_\_ (DO III / 96 au verso). Cet élément ne prouve donc pas une quelconque faute concomitante de l'intimée. Du reste, il est contradictoire que l'appelante ait licencié ces deux collaborateurs pour des raisons étrangères à l'intimée, puis qu'elle se prévale de ces renvois pour les mettre sur le compte d'une attitude tyrannique de celle-ci. Enfin, il a déjà été évoqué que l'employée a signalé à son supérieur les problèmes qu'elle rencontrait avec son équipe, de sorte qu'il est vain de lui reprocher de ne pas avoir suivi les consignes de sa hiérarchie à cet égard.

3.3.4. Au chapitre de l'évaluation de sa faute, l'appelante reproche encore aux premiers juges d'avoir tenu compte de faits antérieurs au licenciement, soit des événements d'avril 2017, alors que la situation était réglée suite au licenciement des collaborateurs impliqués. Elle leur fait aussi grief d'avoir retenu à son encontre des propos de son avocate dans la procédure judiciaire, tenus plusieurs années après la fin de l'emploi de l'intimée (appel, p. 23). Comme le Tribunal l'a considéré (décision attaquée, p. 9-10), la notion de mobbing implique un élément de durée et c'est donc de manière correcte que des faits antérieurs au licenciement, mais en lien avec celui-ci, ont été pris en compte. Quant aux propos de la mandataire de l'appelante en cours de procédure, ils ont été évoqués en lien avec l'état de santé de l'intimée, et non directement dans l'appréciation de la faute de l'employeur. Ce grief, qui est du reste répété dans le cadre de celui visant l'établissement de l'atteinte à la santé de l'employée (appel, p. 16), sera examiné plus tard (infra, consid. 3.5.3).

3.3.5. Au vu de ce qui précède, c'est à juste titre que le Tribunal a retenu une faute importante de l'employeur, en raison de son action insuffisante pour protéger son employée face au mobbing dont elle était victime de la part des collaborateurs. C'est également à bon droit qu'il a écarté une faute concomitante de l'intimée. Au surplus, comme l'appelante le relève elle-même, il n'est pas pertinent de savoir si cette situation est liée à une défaillance interne de communication ou à une forme d'incompétence personnelle dans la hiérarchie, de sorte qu'il n'est pas utile de s'offusquer de cette interrogation des premiers juges.

3.4. L'employeur s'en prend ensuite à l'appréciation des premiers juges quant à la manière dont s'est déroulé le licenciement. Il fait valoir que l'entretien n'avait rien d'humiliant, que le souci était de trouver une solution pour l'employée, son arrêt de travail prolongé ne pouvant être anticipé à ce moment-là, et que la proposition qui lui a été faite était convenable, dans la mesure où elle lui permettait de conserver son niveau de vie et de cesser d'être confrontée aux difficultés de gestion solitaire d'une petite succursale. Il en déduit que l'offre était conforme "aux exigences de la doctrine" et qu'elle constitue dès lors une circonstance libératoire excluant le caractère abusif du licenciement, de sorte qu'aucune indemnité n'aurait dû être allouée à l'intimée sur cette base (appel, p. 15-16). A nouveau, la Cour doit constater que cette critique consiste en des affirmations sans aucune référence à des pièces du dossier (à part le procès-verbal d'audition de I. \_\_\_\_\_) ni – quand bien même

l'application du droit doit avoir lieu d'office – à des auteurs de doctrine ou à des décisions de justice. Elle est ainsi irrecevable. Cependant, même recevable, elle ne pourrait aboutir à la conséquence souhaitée par l'appelante, à savoir un refus de toute indemnité. En effet, comme évoqué (supra, consid. 3.1), l'allocation d'une indemnité constitue la règle, étant donné que le caractère abusif du congé n'est pas valablement

Tribunal cantonal TC Page 12 de 20 remis en cause. Par ailleurs, ce qui est reproché à l'employeur n'est pas tant d'avoir convoqué la gérante à un entretien pour lui proposer un poste hiérarchiquement moins élevé que d'avoir tenu cet entretien en présence du responsable d'une autre succursale – soit un collaborateur du même niveau que l'intimée -, l'ensemble de ces circonstances pouvant être ressenties comme un camouflet par celle-ci, compte tenu également de son état de santé à ce moment-là. Au demeurant, comme le relève l'intimée dans sa réponse à l'appel (p. 26-27), ce n'est en définitive pas le licenciement du 6 juillet 2018 qui a été considéré comme abusif, puisqu'il a été implicitement retiré en raison de l'incapacité de travail de l'employée qui a débuté le même jour. Dans ces conditions, il n'est pas décisif de déterminer les circonstances exactes de l'entretien du 6 juillet 2018. L'argument de l'appelante tombe ainsi à faux. 3.5. 3.5.1. L'appelante critique aussi l'appréciation de l'atteinte à la santé de l'intimée, que le Tribunal a qualifiée de particulièrement intense. Au niveau des faits, elle fait valoir que les premiers juges ne pouvaient pas retenir que cette atteinte serait intervenue progressivement depuis la fin de l'année 2017, dans la mesure où, dans son rapport au dossier (pièce 9 du bordereau de la demande), le médecin traitant de l'employée a uniquement fait état de tensions depuis la fin 2017, sans arrêt-maladie, et d'un événement déclencheur consistant en un nouveau changement d'affectation, à savoir celui résultant de la proposition du 6 juillet 2018. Dès lors, pour l'employeur, les troubles de santé de l'intimée ne sont attestés qu'à partir de juillet 2018, ce qu'a du reste confirmé le témoin P. \_\_\_\_\_, qui a effectué un remplacement dans la succursale de G. \_\_\_\_\_ en juillet 2018 et a déclaré que l'état général de l'intimée était alors bon, même si elle était fatiguée (appel, p. 7-8, et réplique spontanée, p. 14-15). En ce qui concerne le droit, l'employeur s'étend d'abord longuement sur le fait qu'ait été considérée comme un manque de considération la phrase de sa mandataire selon laquelle l'intimée avait disposé de deux ans "pour se reposer et retrouver l'énergie d'entreprendre", tout en recevant un salaire payé intégralement. Dans la mesure où l'attitude des parties en procédure est sans pertinence pour évaluer l'existence d'un licenciement abusif, il estime que ces accusations sont "malveillantes et quasi-diffamatoires" (appel, p. 16). Par ailleurs, il reproche aux premiers juges, aussi bien comme violation de son droit d'être entendu que sur le fond, de ne pas avoir évalué dans quelle mesure l'atteinte à la santé de l'intimée pourrait être due au cumul de sa situation familiale – en particulier, la charge de deux enfants en situation de handicap – et d'un emploi plus exigeant, en se limitant à se référer à l'expertise médicale qui indique qu'il est curieux, si tel était le problème, qu'elle ait pu gérer les deux aspects sans souci jusqu'en 2016. A cet égard, l'appelante fait valoir que le Tribunal s'est borné à examiner le lien de causalité naturelle, mais non la causalité adéquate, alors qu'il aurait dû se demander si, d'après le cours ordinaire des choses et l'expérience de la vie, les circonstances du prétendu mobbing retenu étaient susceptibles de générer un état de santé déficient d'une aussi longue période, ce d'autant lorsque les employés problématiques ont été renvoyés rapidement. Dans ce cadre, dans la mesure où l'intimée avait donné satisfaction de nombreuses années et où le poste de responsable lui avait été proposé par sa hiérarchie, il aurait fallu considérer comme improbable que ses supérieurs aient subitement changé d'attitude et lui aient refusé le soutien nécessaire à l'exercice de sa nouvelle fonction

(appel, p. 17-18). 3.5.2. Dans son rapport d'expertise psychiatrique du 28 août 2022, le Dr K.\_\_\_\_\_ a notamment indiqué qu'en juillet 2018, l'intimée avait pris rendez-vous avec son médecin traitant parce qu'elle s'inquiétait de ne plus se sentir apte au travail : elle avait perdu 6 kilos, dormait mal, n'avait plus la capacité de se concentrer, pleurait pour un rien et pour des durées prolongées, et n'avait plus goût à rien. Il continue en précisant ce qui suit : "Selon le Dr Q.\_\_\_\_\_, qui suivait cette patiente depuis

Tribunal cantonal TC Page 13 de 20 des années, c'est à la fin de l'année 2017 que R.\_\_\_\_\_ a commencé à se plaindre de troubles dans sa santé et de l'ambiance au travail. Mais les ennuis de santé ont nettement augmenté dès le début de l'année 2018" (DO V / 15-16). Ce qui précède est confirmé par le rapport du Dr Q.\_\_\_\_\_ du 6 février 2019 (pièce 9 du bordereau du 10 décembre 2019), qui indique que, depuis la fin de l'année 2017, sa patiente lui a fait part à plusieurs reprises de tensions existantes au sein de l'entreprise et de décisions incompréhensibles de sa hiérarchie, ce qui a évolué jusqu'en juillet 2018 en un état dépressif réactionnel sévère, l'employée étant "confrontée à l'évidence qu'elle n'était plus soutenue par sa hiérarchie vis-à-vis des collaborateurs dont elle avait la responsabilité". Quant au témoin P.\_\_\_\_\_, ses déclarations en audience du 9 mai 2022 (DO III / 92-94) ne permettent pas de situer en juillet 2018 le remplacement qu'il a effectué dans la succursale de G.\_\_\_\_\_, contrairement à ce que soutient l'appelante. Dans ces conditions, l'établissement des faits par les premiers juges ne prête pas le flanc à la critique et ils pouvaient retenir que l'état de santé de l'intimée a commencé à se dégrader en fin d'année 2017. Du reste, une personne ne perd pas 6 kilos et le sommeil en quelques jours. 3.5.3. S'agissant de l'application du droit, le Tribunal s'est là aussi fondé sur l'expertise psychiatrique. Le Dr K.\_\_\_\_\_ a relevé que l'on ne peut pas complètement exclure que la maladie de l'intimée ait pu être causée par sa situation familiale, mais que cette possibilité est contredite par le fait qu'elle a repris le travail rapidement après la naissance de ses filles et a été sélectionnée pour un poste à responsabilité quatre ans plus tard. Il a ajouté qu'il serait "curieux que ce même cumul aussi bien supporté de 2012 à 2016, subitement la rende malade, alors qu'un allègement majeur des charges familiales par la scolarisation des filles (...) était intervenu", ce d'autant que l'intimée pouvait bénéficier du soutien de son mari et de sa famille, et que ses enfants sont certes physiquement handicapées, mais intellectuellement très vives, drôles et câlines (DO V / 23). L'expertise mentionne aussi que "les relations professionnelles malveillantes ont été à la base de la dégradation de son état de santé [et que] l'absence de soutien (réel ou ressenti) de la part de ses supérieurs l'a aggravée" (DO V / 16), et se termine, après avoir examiné – comme exposé ci-avant – si l'atteinte à la santé a pu être causée par la situation familiale ou le cumul entre celle-ci et la charge professionnelle, par la phrase suivante : "Or, si la question était : une situation de harcèlement au travail peut-elle à elle seule provoquer une dépression grave, la réponse est : évidemment oui" (DO V / 24). Les premiers juges ont donc bien examiné et écarté, à la suite de l'expert, l'éventualité que l'état dépressif sévère sans symptômes psychotiques, le trouble anxieux généralisé et l'anxiété paroxystique épisodique diagnostiqués chez l'employée, auraient pu provenir de sa situation familiale ou d'un cumul de celle-ci avec les exigences d'un poste à responsabilité. Ce qui précède scelle aussi le sort des critiques de l'appelante quant à un prétendu manquement du Tribunal d'examiner le lien de causalité adéquate entre les problèmes au travail de l'intimée et son état dépressif sévère qui perdure encore à ce jour. D'une part, les premiers juges se sont référés à l'expertise psychiatrique qui établit clairement ce lien entre un harcèlement au travail – qui n'est pas valablement remis en cause en appel – et une dépression grave. Ils ont donc traité la question et le droit d'être

entendu de l'employeur n'a pas été violé. D'autre part, il faut y ajouter qu'il résulte des constats de l'expert (DO V / 15-17 et 19-20) que l'intimée "est en train d'émerger très progressivement d'un état dépressif grave, (...) reste très fragile et doit se ménager", qu'alors qu'elle n'avait aucun antécédent psychiatrique, elle a souffert depuis le début de l'année 2018 d'angoisses, avec crises de panique, liées au stress provoqué par sa situation professionnelle, qui sont "devenues progressivement envahissantes et incapacitantes" et dont "l'origine est liée aux interactions toxiques au travail", et que le simple fait de recevoir des convocations pour les expertises et/ou la possibilité d'une réadaptation professionnelle ont "fait ressurgir un état d'angoisse, des attaques de panique et (...) ravivé son état dépressif". Il en découle que l'on ne saurait mettre en doute le lien de causalité

Tribunal cantonal TC Page 14 de 20 naturelle et adéquate entre la situation de mobbing vécue par l'employée et ses troubles de santé, quand bien même ils sont devenus persistants. L'appelante se méprend en effet : la causalité adéquate doit exister avec la survenance d'une atteinte à la santé, mais non spécifiquement avec la durée de celle-ci, qui dépend de plusieurs facteurs. Au surplus, dans ce contexte, il n'est pas déterminant que l'intimée ait donné satisfaction de nombreuses années ni que le poste de responsable lui ait été proposé par sa hiérarchie, ces éléments n'excluant pas qu'elle ait ensuite été confrontée à une équipe qui s'est liguée contre elle et à un manque de soutien, "réel ou ressenti", ni qu'il en soit résulté une dépression sévère. Enfin, à nouveau, il n'est pas utile que la mandataire de l'appelante s'offusque de la prise en compte, par le Tribunal, d'un manque de considération qu'elle aurait exprimé au cours de la procédure envers l'intimée et qui aurait aussi eu un impact sur la santé de celle-ci. Même si l'on peut comprendre que cette mention déplaise à l'avocate, les premiers juges n'ont fait que reprendre un constat de l'expert psychiatre, selon lequel des phrases telles que celle utilisée en l'occurrence – soit que l'intimée a disposé de deux ans "pour se reposer et retrouver l'énergie d'entreprendre" – dénotent une minimisation de la souffrance ressentie, ce qui peut dramatiquement augmenter cette souffrance et ralentir une évolution positive qui s'amorçait (DO V / 14). Vrai est-il, cependant, que cet élément ne doit pas conduire à retenir une atteinte d'une gravité plus importante que celle qui résulte des événements ayant conduit au licenciement. Tel n'a toutefois pas été le cas en l'espèce, dans la mesure où les premiers juges se sont essentiellement fondés sur l'incapacité de travail subie depuis le 6 juillet 2018 et durant toute la procédure judiciaire, ainsi que sur le dépôt d'une demande AI en fin d'année 2018, l'intimée en ayant bénéficié jusqu'en avril 2022. 3.5.4. Au vu de ce qui précède, c'est à juste titre que le Tribunal a retenu une atteinte particulièrement intense à la santé de l'intimée. 3.6. 3.6.1. L'appelante s'en prend encore au fait que les effets économiques du licenciement aient été considérés comme importants (appel, p. 18-20). Elle relève d'abord que, contrairement à ce qu'a retenu le Tribunal, l'intimée n'a travaillé à son service que de 2009 à 2018, soit neuf ans, dont un an et demi en qualité de responsable de succursale, dans la mesure où le temps passé auparavant au sein de la société qu'elle a rachetée ne doit pas être pris en compte. Elle considère une telle durée comme "relativement courte à l'échelle d'une carrière", ce d'autant que l'employée n'a jamais donné satisfaction dans un poste de responsable et que l'on ne peut ainsi retenir que l'expérience non concluante à ce poste prêterite sa carrière. L'employeur fait aussi valoir que l'intimée peut retrouver un emploi en qualité de vendeuse, branche dans laquelle le chômage est rare, et réaliser ainsi un revenu similaire à celui qu'elle percevait avant son licenciement. Il ajoute que le fait qu'elle ait été le pilier financier de sa famille est un choix et que son mari, qui dispose d'une formation d'enseignant, devrait pouvoir trouver facilement un emploi dans ce domaine. Enfin, l'appelante expose que l'intimée n'a pas

invoqué de dommage économique, et pour cause : durant son arrêt-maladie, elle a perçu son salaire à 100 % par le biais de l'assurance perte de gain, puis grâce aux prestations de l'assurance-invalidité, de sorte que la perte de son emploi n'a pas eu de répercussions sur sa stabilité financière. Au demeurant, elle estime qu'une atteinte à la santé durable, voire définitive, n'a pas été prouvée. 3.6.2. Là également, la critique de l'appelante consiste pour l'essentiel en des affirmations sans aucune référence à des pièces du dossier, qui se fondent sur des faits différents de ceux établis par les premiers juges. Elle est donc largement irrecevable.

Tribunal cantonal TC Page 15 de 20 Même recevables, les développements exposés par l'employeur ne pourraient pas conduire à refuser une indemnité à l'intimée. D'abord, il importe peu de déterminer si celle-ci a travaillé pour l'appelante et son prédécesseur de 2007 à 2018, ou de 2009 à 2018 : dans les deux cas, les rapports de travail ont duré près de dix ans, ce qui est une longue durée. Ensuite, lorsque l'appelante soutient que B. \_\_\_\_\_ pourra retrouver un emploi en qualité de vendeuse, elle fait totalement abstraction des faits constatés par le Tribunal – qu'elle ne critique pas – que sont l'éloignement de l'intimée du marché du travail durant plusieurs années, ainsi que les troubles médicaux durables qu'elle a développés depuis son licenciement. Il est évident que ces circonstances sont de nature à compromettre la réinsertion professionnelle de l'employée, quand bien même l'on peut espérer que l'atteinte à sa santé ne soit pas définitive. Quant aux faits qu'elle ait été le pilier financier de la famille "par choix", son mari restant à la maison pour s'occuper des enfants, et que ce dernier puisse trouver un emploi dans l'enseignement, ils ne sont pas pertinents, pas plus que l'absence de dommage économique prouvé : ces éléments ne changent rien aux répercussions qu'a eues le licenciement sur l'organisation familiale, étant rappelé qu'une indemnité est due même si la victime du licenciement abusif ne subit aucun dommage pécuniaire (supra, consid. 3.1). Dans ces conditions, le Tribunal n'a pas violé le droit en retenant que les effets économiques du licenciement ont été importants pour l'intimée. 3.7. Enfin, l'appelante conteste la fixation de l'indemnité à un montant correspondant à cinq mois de salaire. Elle se réfère à une casuistique – dont elle ne fournit pas les références – dont il découle, selon elle, qu'une telle indemnité ne peut être octroyée que dans des situations bien plus graves comparées à celle, "très légère", de l'intimée. A cet égard, elle expose que celle-ci n'a pas été licenciée du jour au lendemain sans raisons objectives, qu'une "solution de repli honorable" lui a été offerte et que son mari est, au besoin, également en mesure de supporter financièrement la famille (appel, p. 23-24). Il apparaît toutefois que, dans son exposé, l'employeur s'écarte des faits retenus en lien avec les circonstances et les motifs du renvoi. Pour rappel, l'intimée a été licenciée après une durée d'emploi de 10 ans, pour des motifs – dont l'appelante doit répondre – liés au mobbing qu'elle a subi sans recevoir un soutien suffisant de son employeur, et cette situation a entraîné une atteinte sérieuse et durable à sa santé et a compromis sa réinsertion professionnelle. Ces circonstances ne sauraient être qualifiées de légères. Par ailleurs, comme l'intimée le relève dans sa réponse à l'appel (p. 36) et comme déjà évoqué (supra, consid. 3.4), ce n'est pas le renvoi du 6 juillet 2018 qui a été considéré comme abusif, mais bien celui du 8 janvier 2019. Or, ce licenciement n'était pas assorti d'une proposition de nouvel emploi. En réalité, l'appelante tente de critiquer l'exercice, par les premiers juges, de leur large pouvoir d'appréciation, que les autorités supérieures ne revoient cependant qu'avec retenue. Vu la gravité – que l'employeur a échoué à remettre en cause en appel – des circonstances ayant conduit au licenciement de l'employée et à l'atteinte à sa santé, le Tribunal pouvait octroyer une indemnité proche du maximum légal. Dès lors, il n'y a pas

matière à intervenir dans l'appréciation opérée en première instance. 3.8. Compte tenu de tout ce qui a été exposé, la condamnation de A. \_\_\_\_\_ AG à verser à B. \_\_\_\_\_ un montant net de CHF 35'714.71 à titre d'indemnité pour licenciement abusif est conforme au droit. Elle doit ainsi être confirmée. Sur cette question, l'appel est dès lors rejeté, dans la mesure de sa recevabilité.

Tribunal cantonal TC Page 16 de 20 4. L'appelante conteste aussi l'indemnité de CHF 3'528.50 brut allouée à l'intimée à titre de paiement de vacances non prises. 4.1. Aux termes de l'art. 329d al. 2 CO, tant que durent les rapports de travail, les vacances ne peuvent pas être remplacées par des prestations en argent ou d'autres avantages. De manière générale, l'interdiction de remplacer les vacances par des prestations en argent s'applique également après la résiliation des rapports de travail. Il peut néanmoins être dérogé à ce principe selon les circonstances. Ainsi, lorsque les vacances ne peuvent être prises avant la fin des rapports de travail ou lorsqu'on ne peut exiger qu'elles le soient, celles-ci peuvent être remplacées par des prestations en argent (arrêt TF 4A\_283/2022 du 15 mars 2023 consid. 6.1). Par ailleurs, l'art. 329b al. 2 CO permet à l'employeur, en cas d'absence supérieure à un mois provoquée, sans qu'il y ait faute de sa part, par une cause inhérente à la personne du travailleur, telle qu'une maladie, de réduire la durée des vacances d'un douzième par mois complet d'absence. 4.2. En l'espèce, le Tribunal a retenu, sur la base des allégués de l'employée et de sa fiche de salaire d'avril 2019, produite sous pièce 5b du bordereau du 10 décembre 2019, qu'elle avait à ce moment-là un solde de vacances non prises de 10.22 jours, lequel tient compte de la réduction du droit aux vacances en cas de maladie. Il a écarté les dénégations de l'employeur, uniquement fondées sur deux tableaux Excel qu'il a élaborés, selon lesquelles l'intimée aurait perçu un solde de vacances de 8.34 jours pour l'année 2018, alors qu'elle ne devait disposer que d'un report de 6.28 jours. En conséquence, l'indemnité due à l'employée a été fixée à un montant brut de CHF 3'528.50 (décision attaquée, p. 38-39). 4.3. L'appelante reproche aux premiers juges une constatation inexacte des faits. Elle invoque le fait que le solde de vacances pris en compte découle "d'une fiche corrective informatisée qui ne pouvait pas intégrer la variable de la maladie de l'intimée", alors que les jours de vacances ne seraient plus dus dès le second mois de maladie, soit août 2018, de sorte que l'employée – qui n'a jamais repris le travail – ne peut pas cumuler de solde de vacances en 2019 (appel, p. 26). 4.4. Encore une fois, il faut constater que la critique de l'employeur consiste en des affirmations sans aucune référence à des pièces du dossier. Par conséquent, elle est irrecevable. Cependant, même recevable, son grief ne pourrait pas être admis. En effet, dans sa demande, l'employée a allégué disposer en avril 2019 d'un solde de vacances de 10.22 jours, après réduction du droit aux vacances, et s'est référée à la fiche de salaire d'avril 2019 produite sous pièce 5b (DO I / 71). Si, dans sa réponse, l'appelante a contesté cet allégué (DO I / 92 au verso) – sans du reste expliquer en quoi la fiche de salaire qu'elle a elle-même établie serait erronée – et fait valoir qu'un solde de 8.34 jours a été reconnu à l'employée pour 2018, alors qu'elle ne devait disposer que d'un report de 6.28 jours (DO I / 99 au verso), elle s'est uniquement référée aux pièces 121 et 122 de son bordereau du 5 juin 2020, qui sont des tableaux Excel qu'elle a créés. Or, ces documents ont uniquement valeur d'allégués (arrêt TF 4A\_578/2011 du 12 janvier 2012 consid. 4) et, quoi qu'il en soit, ne prouvent ni le caractère erroné de la fiche de salaire précitée, ni le paiement effectif des jours de vacances non pris, quand bien même l'employeur a répété dans sa duplique, toujours sans aucune preuve, qu'il a payé l'indemnité de vacances (DO II / 59). Dans ces conditions, le Tribunal pouvait se fonder sur le solde de vacances de 10.22 jours ressortant de la fiche de salaire d'avril 2019 et octroyer à

l'employée, sur cette base, une indemnité de CHF 3'528.50 brut, montant dont le calcul n'est pas critiqué en soi.

Tribunal cantonal TC Page 17 de 20 4.5. Au vu de ce qui précède, sur cette question aussi, l'appel doit être rejeté, dans la mesure de sa recevabilité. 5. L'appelante critique encore la somme de CHF 7'353.29 net octroyée à l'intimée en paiement du salaire. 5.1. Elle fait d'abord valoir que les "nouvelles conclusions" de l'employée sur ce point n'étaient pas recevables, au motif que les chiffres fournis par J. \_\_\_\_\_ en cours de procédure étaient exactement ceux qu'elle avait elle-même fournis, de sorte qu'il n'y avait pas de faits nouveaux permettant de prendre de nouvelles conclusions (appel p. 26). Il faut relever que l'employée a initialement conclu, dans sa demande, au versement d'un montant de CHF 1'659.80 à ce titre, en alléguant qu'il "semblerait que la totalité du salaire dû n'ait pas été versé à la demanderesse durant son incapacité de travail" et en sollicitant la production des décomptes de l'assurance perte de gain afin de pouvoir, le cas échéant, modifier ses conclusions (DO I / 69-70 et 80). Dans sa réponse (DO I / 92 au verso et 99 au verso), l'appelante a contesté ces allégués et affirmé que "la demanderesse a perçu l'entier du salaire dû pendant sa maladie", en renvoyant aux mêmes tableaux Excel déjà mentionnés (supra, consid. 4.4), qui n'ont pas valeur probante. Par la suite, le 1er octobre 2021, J. \_\_\_\_\_ a produit, sur ordre du Président du Tribunal, "une copie des décomptes mensuels concernant B. \_\_\_\_\_ pour la période du 6 juillet 2018 au

### **E. 31**

août 2019 ainsi qu'un récapitulatif de l'ensemble des paiements effectués par notre assurance à S. \_\_\_\_\_ puis à B. \_\_\_\_\_" (DO II / 99) ; ces pièces ont été communiquées aux mandataires des parties le 4 octobre 2021 (DO II / 100) et, par acte du 18 octobre 2021, Me Manon Genetti s'est déterminée et a augmenté les conclusions de sa cliente à ce titre à un montant de CHF 9'990.40 (DO III / 1-2). Quand bien même, selon l'art. 229 al. 1 aCPC (dans sa teneur en vigueur jusqu'au 31 décembre 2024 [art. 407f CPC a contrario]) et la jurisprudence y relative (ATF 146 III 5 consid. 2.5.2), la présentation de nova après la clôture de la phase d'allégation – c'est-à-dire notamment après la clôture du second échange d'écritures (ATF 144 III 67 consid. 2.1) – n'est possible qu'aux conditions restrictives de cette disposition légale, à savoir s'il s'agit de nova proprement dits ou de nova improprement dits, il apparaît qu'en l'espèce, l'employée a demandé la production de tous les décomptes de l'assurance perte de gain et, après les avoir obtenus, s'en est rapidement prévalu. Elle a donc respecté le prescrit de l'art. 229 al. 1 aCPC, étant rappelé que le fait que l'employeur ait produit des tableaux établis par ses soins, sans aucun moyen de preuve, n'était pas suffisant pour lui permettre de chiffrer sa prétention. De plus, à cette occasion, l'intimée a modifié ses conclusions de manière conforme à l'art. 227 al. 1 let. a CPC, dès lors qu'elles relèvent de la même procédure et présentent un lien de connexité évident avec les conclusions précédentes. Dans ces conditions, c'est à juste titre que les premiers juges ont admis la recevabilité des conclusions modifiées de la demanderesse. 5.2. Sur le fond (décision attaquée, p. 41-43), le Tribunal a établi, sur la base des décomptes produits par J. \_\_\_\_\_, que celle-ci a versé à l'employeur, entre le 5 août 2018 et le 30 avril 2019, des indemnités totales de CHF 50'410.95, tandis que seuls CHF 47'396.21 ont été reversés à l'employée, d'où une différence de CHF 3'014.74. En sus, il a considéré que l'employeur doit payer des montants de CHF 2'301.45 (13ème salaire pro rata temporis) et CHF 2'037.10 (prime pour inventaire). Au total, l'appelante a dès lors été astreinte à verser, à titre de paiement du salaire, la somme nette totale de CHF 7'353.29 (3'014.74 + 2'301.45 +

2'037.10).

Tribunal cantonal TC Page 18 de 20 5.2.1. L'appelante considère que la manière de procéder des premiers juges ne trouve aucun fondement législatif, réglementaire ou contractuel. Elle relève que, selon l'art. 324b CO, elle ne doit pas être astreinte à verser un quelconque salaire durant la période de l'incapacité de travail, dans la mesure où il est établi que l'intimée a déjà reçu les 4/5 de son salaire (appel, p. 25, et réplique spontanée, p. 18).

5.2.2. D'emblée, il apparaît que l'art. 324b CO – lequel concerne le cas dans lequel le travailleur est assuré obligatoirement, en vertu d'une disposition légale, contre les conséquences économiques d'un empêchement de travailler – n'est pas applicable au cas d'espèce. Cette disposition concerne exclusivement l'assurance-accidents, le régime des allocations pour perte de gain, l'assurance militaire, l'assurance-invalidité et les assurances-maternité cantonales (CR CO I – PERRENOUD, 3ème éd. 2021, art. 324b n. 6). Dans la mesure où l'intimée était couverte par une assurance (facultative) pour perte de gain, la situation est bien plutôt régie par l'art. 324a al. 4 CO (CR CO I – PERRENOUD, art. 324a n. 78). Or, dans une telle constellation, l'assurance conclue par l'employeur confère un droit propre au travailleur, que celui-ci peut faire valoir directement à l'encontre de l'assureur ; le fait que le preneur d'assurance (l'employeur) et l'assureur puissent convenir que les indemnités journalières sont servies à l'employeur ne change rien à cette règle (CR CO I – PERRENOUD, art. 324a n. 79). Dès lors, c'est à juste titre que les premiers juges ont comparé le montant total perçu par l'appelante et celui qu'elle a reversé à son employée, et qu'ils ont ordonné le paiement de la différence à l'intimée. Quant au 13ème salaire et à la prime pour inventaire, l'employeur ne s'en prend pas spécifiquement à ces sommes. Il se borne à faire valoir que la prise d'inventaire doit être exclue, puisque son employée n'y a pas participé, mais ne critique pas la motivation du Tribunal à cet égard, lequel a considéré qu'une retenue de CHF 150.- était opérée chaque mois sur le salaire et que la prime était versée au mois de février, la fiche de salaire de février 2019 mentionnant, à titre de différence d'inventaire, une somme de CHF 2'200.- brut ou CHF 2'037.10 net. Sa critique relative à ce montant est dès lors irrecevable. 5.2.3. Au vu de ce qui précède, le montant total de CHF 7'353.29 alloué à l'employée en paiement de son salaire est justifié. Sur ce point également, l'appel doit être rejeté, dans la mesure de sa recevabilité. 6.

Finalement, l'appelante conteste la répartition des frais et dépens opérée par le Tribunal. Ses écritures sont cependant muettes quant aux raisons pour lesquelles il faudrait modifier cette répartition, de sorte que sa critique est irrecevable. Même si elle était recevable, la clé de répartition retenue par les premiers juges – 4/5 à la charge de l'employeur et 1/5 à celle de l'employée – devrait être confirmée, dans la mesure où la décision au fond est correcte en tous points. 7. 7.1. Vu le sort de l'appel, les frais doivent en être supportés par A. \_\_\_\_\_ AG, qui succombe (art. 106 al. 1 CPC). 7.2. Les frais judiciaires dus à l'Etat sont fixés à CHF 3'000.- et seront prélevés sur l'avance versée par l'appelante (art. 111 al. 1 aCPC, dans sa teneur en vigueur jusqu'au 31 décembre 2024 [art. 407f CPC a contrario]).

Tribunal cantonal TC Page 19 de 20 7.3. Selon l'art. 105 al. 2 CPC, le tribunal fixe les dépens selon le tarif, soit le règlement fribourgeois du 30 novembre 2010 sur la justice (RJ ; RSF 130.11). L'art. 63 al. 3 RJ dispose qu'en cas de fixation détaillée, comme en l'espèce, l'autorité tiendra compte notamment du temps nécessaire à la conduite du procès dans des circonstances ordinaires ainsi que des intérêts en jeu. Le tarif horaire est de CHF 250.- (art. 65 RJ), montant majoré lorsque la valeur litigieuse déterminante s'élève à CHF 42'000.- au moins (art. 63 al. 1 et al. 2 let. a RJ en lien avec l'annexe 2 à celui-ci). A défaut d'une

indication particulière sur la liste de frais, sont admises la correspondance et les conférences utiles et en relation directe avec un acte de la procédure (mémoires, séances), qui sortent d'une simple gestion administrative du dossier : la correspondance et les communications téléphoniques nécessaires à la bonne conduite du procès donnent exclusivement droit à un paiement forfaitaire maximal de CHF 500.-, voire exceptionnellement de CHF 700.- (art. 67 RJ). Selon l'art. 68 RJ, les débours nécessaires à la conduite du procès sont remboursés au prix coûtant, sous réserve de ce qui suit : les frais de copie, de port et de téléphone sont fixés forfaitairement à 5 % de l'indemnité de base sans majoration (art. 68 al. 2 RJ). Enfin, le taux de la TVA est de 8.1 % (art. 25 al. 1 de la loi du 12 juin 2009 sur la TVA [LTVA ; RS 641.20]). En l'espèce, Me Manon Genetti fait valoir qu'elle a consacré utilement à la défense des intérêts de sa cliente en appel une durée totale de 32 heures environ. Il apparaît cependant que nombre d'opérations facturées consistent en de simples courriers de transmission à la cliente, à l'assurance de protection juridique ou à la partie adverse, qui ne sont indemnisés qu'à forfait. Par ailleurs, le tarif horaire de CHF 315.40 indiqué doit être réduit à CHF 250.-, la valeur litigieuse déterminante en appel s'élevant à CHF 32'310.90 (supra, consid. 1.6), soit un montant inférieur au minimum à partir duquel une majoration doit être appliquée. En définitive, c'est une durée totale de 27 ½ heures qui est prise en compte, dont essentiellement 18 ½ heures pour l'étude du mémoire d'appel et l'élaboration de la réponse, quelque 7 heures pour la prise de connaissance de la réplique spontanée et la rédaction d'une détermination, et 1 ½ heure pour l'étude future de l'arrêt de la Cour et son explication à la mandante. Pour le détail, rapport soit aux opérations annotées sur les listes de frais. Cette durée donne droit à des honoraires à hauteur de CHF 6'875.- (27.5 x 250), montant auquel s'ajoute un forfait pour la correspondance pouvant être arrêté à CHF 300.-, vu l'ampleur du dossier. Les débours se montent à CHF 358.75 (5 % x 7'175) et la TVA à CHF 610.25 (8.1 % x 7'533.75). Dès lors, les dépens de l'intimée sont fixés à CHF 8'144.-, TVA incluse. (dispositif en page suivante)

Tribunal cantonal TC Page 20 de 20 la Cour arrête : I. L'appel est rejeté, dans la mesure de sa recevabilité. Partant, la décision prononcée le 26 avril 2024 par le Tribunal des prud'hommes de la Gruyère est entièrement confirmée. II.

Export aus OpenCaseLaw (CC0). Verbindlich ist allein der vom erlassenden Gericht veröffentlichte Originaltext. Quellen-URL siehe oben.