

NE_GERICHTE CACIV.2025.51 vom 24. November 2025

NE Tribunal cantonal, 2025-11-24, FR

Quelle: https://mcp.opencaselaw.ch/entscheid/ne_gerichte_CACIV.2025.51

FR: NE_GERICHTE CACIV.2025.51 du 24 novembre 2025

IT: NE_GERICHTE CACIV.2025.51 del 24 novembre 2025

Volltext

A.a) B. _____ SA est une société anonyme de droit suisse, dont le siège est à Z. _____ et dont le but est [].

b) A partir du 1er juin 2011, A. _____ (ci-après : la demanderesse, puis aussi l'appelante) a été engagée par B. _____ SA (ci-après : la défenderesse, puis aussi l'intimée) en qualité d'assistante en comptabilité et finances. Le contrat de travail prévoyait notamment un taux d'activité de 80 %, cinq semaines de vacances par année et un salaire mensuel brut de 4'380 francs, versé 13 fois l'an, sans mention d'une «prime de fin d'année». Le 1er octobre 2012, les parties ont signé un avenant au contrat de travail, lequel formalisait notamment que l'employée était devenue responsable des ressources humaines, pour un salaire mensuel brut de désormais 5'000 francs à 80 % et que «la prime de fin d'année sera[it] plus importante».

B.a) à partir du 20 février 2020, la demanderesse a été en incapacité de travail. Par courrier du 27 août 2020, elle a été licenciée pour le 30 novembre 2020, en raison de son incapacité de travail de longue durée ; elle a été libérée de l'obligation de travailler.

b) La demanderesse a contesté le licenciement, reprochant à son employeur différents épisodes qui avaient émaillé la relation de travail et de ne pas avoir respecté les articles 328 et 336 ss CO. Les parties n'ont pas trouvé d'accord sur la poursuite, respectivement la liquidation de leur relation contractuelle.

C. Au bénéfice d'une autorisation de procéder du 23 août 2021, la demanderesse a saisi le Tribunal civil, le 21 octobre 2021, d'une demande en paiement, portant les conclusions suivantes :

I. «Condamner B. _____ SA à verser à A. _____ le montant de CHF 40'199,20 (salaire mensuel CHF 6'023.00 + 175.00 (part. ass. mal) soit CHF 6'198 * 6 soit 37'188.00 + CHF 3'011.50, 13ème (6023/12 * 6) plus intérêts à 5 % dès le 30 novembre 2020 à titre d'indemnité pour licenciement abusif, qui correspond à 6 mois de salaire brut y compris 13ème salaire ;

II. Condamner B. _____ SA à verser à A. _____ le montant de CHF 40'000.00 plus intérêts à 5 % dès le 30 novembre 2020 à titre d'indemnité pour tort moral au sens de l'article 328 CO ;

III. Condamner B. _____ SA à verser à A. _____ le montant de CHF 9'910.46 plus intérêts à 5 % dès le 30 novembre 2020 à titre de différence de salaire avec les indemnités perte de gain au 23 août 2021 ;

IV. Condamner B. _____ SA à verser à A. _____ le montant de CHF 9'065.00 plus intérêts à 5 % dès le 30 novembre 2020 à titre non-respect de l'avenant signé le 1er octobre 2020 ;

V. Condamner B. _____ SA à remettre à A. _____ un nouveau certificat rectifié selon teneur du Titre no 23 du bordereau annexé à la demande, sous la menace de la peine d'amende prévue à l'article 292 CP qui réprime l'insoumission à une décision de l'autorité ;

VI. Avec suite de frais et dépens. ».

En substance, la demanderesse a allégué que, de 2011 à 2017, elle avait toujours donné pleinement satisfaction dans les tâches qui lui avaient été confiées. Sa promotion rapide au poste de responsable des ressources humaines, en octobre 2012, ainsi que le financement par son employeur de sa formation d'assistante du personnel en témoignaient. La situation avait toutefois commencé à se détériorer avec le départ de C. _____ et l'arrivée de D. _____, engagée en qualité de responsable financière, qui avait ensuite repris la responsabilité de l'administration et de l'informatique. Dès ce moment, un fossé s'était creusé entre la direction et la demanderesse. D. _____ s'était mise à le critiquer et à lui faire des reproches sans justification. Elle s'était sentie constamment humiliée et écrasée, avec un sentiment de persécution et un manque total de reconnaissance de son travail, tant sur le plan humain que financier. Elle avait été totalement mise de côté, avait souffert et souffrait encore d'une grave dépression. Elle avait reçu la résiliation de son contrat, le 28 août 2020, pour cause d'incapacité de travail de longue durée. Or elle avait appris que, de toute manière, elle aurait été licenciée : des entretiens d'embauche concernant son poste de travail avaient déjà été prévus le 19 février 2020. À cette date, la défenderesse ignorait que la demanderesse aurait une incapacité de travail de longue durée, puisqu'elle était tombée malade le 20 février 2020. A. _____ avait contesté sa résiliation le 14 septembre 2020 et s'était opposée au congé le 12 novembre 2020. Le 23 décembre 2020, elle avait contesté son décompte final et mentionné que son solde de vacances était erroné. Après avoir reçu son certificat de travail le 2 février 2021, elle avait contesté celui-ci. Elle estimait que le montant à récupérer sur les APG était de 9'910.46 francs au 30 août 2021, qu'elle avait droit à un montant de 9'065 francs à titre de prime, que son certificat de travail devait être modifié et qu'elle avait droit à 40'000 francs à titre d'indemnité pour tort moral au sens de l'article 328 (et 49) CO et à 40'199.50 francs à titre d'indemnité pour licenciement abusif au sens de l'article 336a CO.

D. Au terme de sa réponse du 29 mars 2022, la défenderesse a conclu, sous suite de frais et dépens, au rejet de la demande en paiement dans toutes ses conclusions.

En bref, l'employeuse avait engagé la demanderesse en 2011 dans le but de seconder C. _____, qui s'occupait alors de la comptabilité et de la gestion du personnel. Elle avait proposé à la demanderesse de suivre une formation dans le domaine des ressources humaines, prenant en charge les frais de la formation et rétribuant le temps que la travailleuse y consacrait. Depuis son engagement, la demanderesse avait bénéficié, de manière régulière, d'entretiens d'évaluation afin de lui permettre de «se situer». En 2017, la défenderesse employait une cinquantaine de personnes, alors qu'en 2011, elle en employait une trentaine. Vu l'agrandissement de l'entreprise, elle avait profité du départ à la retraite de C. _____, en 2017, pour chercher un directeur administratif et financier, un simple poste de comptable étant insuffisant. Elle avait alors engagé D. _____, cette dernière devenant responsable du bureau des ressources humaines, des finances et de l'informatique. Ses compétences avaient «permis de mettre le doigt sur de nombreuses erreurs que la demanderesse commettait», alors que précédemment C. _____ «couvrait ses erreurs». Ces erreurs, découvertes avant comme après l'incapacité de travail de la

travailleuse, avaient entraîné des coûts financiers importants pour l'employeuse. Les évaluations de la demanderesse étaient devenues moins bonnes car son poste était un poste clé pour l'entreprise et la demanderesse avait de la peine à suivre cette évolution pourtant nécessaire. Aucun élément ne permettait objectivement d'établir un lien de causalité entre les difficultés professionnelles de la demanderesse et sa dépression. On ne pouvait pas reprocher à un employeur, à qui un employé occupé à un poste clé annonce être sous antidépresseurs, de prendre des dispositions. La demanderesse avait commis des erreurs dans l'établissement des décomptes de salaire, car elle n'avait pas appliqué la correction de salaire net nécessaire en cas de perception d'indemnités maladie/accident. Elle avait «fait perdre beaucoup d'argent à la défenderesse [et] elle ne p[ouvai]t prétendre à aucune prétention sur la base de [son] raisonnement» Le montant des gratifications avait toujours varié ; la demanderesse ne pouvait pas déduire du montant de gratification le plus élevé qu'elle avait reçu le droit de recevoir aeternance montant chaque année, indépendamment de la prise en compte de tout autre élément. Il était inenvisageable pour la défenderesse de décerner un certificat de travail mensonger, qui mentionnerait que les relations de travail de la demanderesse avec ses supérieurs pouvaient être qualifiées d'excellentes.

E.a) Dans sa réplique du 28 juin 2022, la demanderesse a confirmé ses conclusions et allégué, en résumé, que les évaluations pour les années 2011 à 2019 étaient très bonnes. Elle s'entendait bien avec A.E. _____ mais avait toujours «eu des difficultés» avec B.E. _____. Lors de son entretien d'engagement, elle avait mentionné à la défenderesse qu'elle n'avait plus fait de comptabilité et de RH depuis son apprentissage, soit depuis 1997. D. _____ avait été engagée en tant que responsable finances et la demanderesse ignorait qu'elle était devenue responsable des ressources humaines. Jusqu'au 19 février 2020, c'était la demanderesse qui avait ce titre. Elle n'avait jamais reçu d'avertissement et aucun salaire ne partait sans le contrôle de D. _____.

b) Dans sa duplique du 28 novembre 2022, la défenderesse a maintenu ses conclusions. Elle a notamment allégué que les évaluations de la demanderesse pour les années 2011 à 2019 n'étaient pas bonnes. Des remarques principalement sur la partie RH de son travail lui avaient été faites. L'arrivée de D. _____ avait seulement permis de mettre le doigt sur ce qui n'allait pas et les compétences de la demanderesse avaient déjà été remises en cause avant l'arrivée de celle-ci. L'évolution de l'organigramme de la défenderesse reflétait son développement au fil des dernières années. D. _____ avait été engagée en tant que responsable finances et, par la suite, avait pris en charge les «ressources humaines» et «l'informatique». Elle s'occupait, selon l'organigramme de septembre 2019, de la «direction financière et administrative», regroupant les ressources humaines, l'informatique et les finances. Les ressources humaines étaient toujours attribuées à la demanderesse, qui pouvait toutefois compter sur l'aide de D. _____. La défenderesse contestait fermement les accusations de mobbing. Les analyses des docteurs F. _____ et G. _____ reposaient uniquement sur ce que la demanderesse avait évoqué lors de leurs rendez-vous. La correction du salaire net en cas d'indemnité maladie ou accident n'avait jamais été appliquée par la demanderesse, malgré les demandes faites en ce sens par ses supérieurs.

c) Le 7 février 2023, la demanderesse a déposé des explications sur les faits de la duplique.

F.a) Une ordonnance de preuves a été rendue le 27 mars 2023 par la juge civile (qui réserve en particulier la réquisition d'expertise médicale formulée par la demanderesse).

b) Le 21 juin 2023, la défenderesse a déposé une requête de simplification du procès, en se fondant sur l'article 125 CPC et en concluant notamment au rejet de la conclusion no. 1 de la demande en paiement. À l'appui, la défenderesse alléguait en particulier que la demanderesse n'avait pas formé opposition écrite à la résiliation de son contrat de travail, au sens des articles 336a et 336b CO, et qu'elle n'avait en tous les cas pas déposé de pièces attestant d'une opposition. Le Tribunal civil n'avait ainsi pas à examiner la question de la résiliation abusive du contrat de travail.

c) Par courrier du 26 juin 2023, le Tribunal civil a transmis à la demanderesse la requête de simplification et a constaté que, dans sa demande, elle se prévalait de titres à déposer à l'appui des allégués relatifs notamment à l'opposition. Le sort de ces titres n'avait pas été réglé dans l'ordonnance de preuves du 27 mars 2023. Ils étaient admis et la demanderesse était priée de les déposer par retour de courrier. Cette lettre valait ordonnance de preuves complémentaire.

d) Par courrier du 27 juin 2023, la demanderesse a déposé les pièces 21a à 21g annoncées dans la demande.

e) Le 28 juin 2023, la défenderesse a déposé un recours contre l'ordonnance de preuves complémentaire du 26 juin 2023, lequel a été déclaré irrecevable par l'Autorité de recours en matière civile, faute en substance de remplir la condition du préjudice irréparable de l'article 319 let. b ch. 2 CPC.

f) Le 1er novembre 2023, le Tribunal civil a rejeté la requête en simplification. Il a notamment rappelé que les titres 21a à 21g de la demanderesse avaient été admis par ordonnance de preuves complémentaire du 26 juin 2023 et que cette admission était intervenue dans le cadre de l'administration des preuves et non pas dans le cadre d'une application de l'article 229 CPC. L'ordonnance du 26 juin 2023 déployait ses effets et les pièces ne seraient pas retirées du dossier. Il n'apparaissait donc pas indiqué de limiter la procédure à la conclusion no. 1 de la demanderesse. La question de l'existence et de la validité de l'opposition serait tranchée dans le cadre de la décision finale.

G.a) Trois audiences ont eu lieu. La première s'est déroulée le 29 juin 2023, lors de laquelle trois témoins ont été entendus, soit D. _____, H. _____ et I. _____. Lors de l'audience du 15 février 2024, C. _____ a été entendue en qualité de témoin et les parties ont été interrogées. Lors de la troisième audience, qui s'est déroulée le 26 septembre 2024, J. _____, époux de la demanderesse, et K. _____ ont été entendus en qualité de témoins et l'instruction a été clôturée.

b) Une ordonnance de preuves complémentaire a été rendue le 8 juillet 2024 par la juge civile. Cette ordonnance a notamment rejeté l'offre de preuve consistant en la mise en œuvre d'une expertise médicale. Le motif de ce rejet était libellé comme ceci : «Que cette réquisition est rejetée d'une part parce qu'il appartient au juge de déterminer si le lien de causalité est établi ou non et, d'autre part, parce que les faits litigieux se sont produits entre 2017 et 2020 et que la mise en œuvre d'une expertise médicale quatre ans, voire cinq ans, après les faits n'est plus pertinente pour évaluer le lien de causalité naturelle entre la situation professionnelle de la demanderesse et son état psychique de l'époque».

c) Des plaidoiries écrites ont été déposées par la demanderesse le 31 janvier 2025 et par la défenderesse le 19 mars 2025.

H. Par jugement du 30 juillet 2025, le Tribunal civil a rejeté la demande en paiement, arrêté les frais judiciaires à 8'250 francs (frais de conciliation compris), mis intégralement à la charge de la demanderesse, et condamné cette dernière à verser à la défenderesse une indemnité de dépens de 27'873.50 francs.

Ce jugement sera repris ci-dessous dans la mesure utile.

I. Le 11 septembre 2025, A. _____ interjette appel contre ce jugement en concluant, sous suite de frais et dépens de première et deuxième instances, principalement à la condamnation de l'intimée à lui verser le montant de 40'000 francs plus intérêts à 5 % l'an dès le 30 novembre 2020 à titre d'indemnité pour tort moral en application de l'article 328 CO et celui de 9'065 francs plus intérêts à 5 % l'an dès le 30 novembre 2020 en raison du non-respect de l'avenant signé le 1er octobre 2020 ; subsidiairement, au renvoi de la cause à l'instance précédente pour nouvelle décision au sens des considérants. Ses griefs seront exposés plus loin.

J.a) Dans sa réponse du 15 octobre 2025, l'intimée conclut, sous suite de frais et dépens, au rejet de l'appel dans la mesure de sa recevabilité.

b) Le 16 octobre 2025, la juge instructeur a transmis la réponse à l'appelante, en précisant qu'il ne lui paraissait pas qu'un deuxième échange d'écritures serait nécessaire, que l'échange des écritures était ainsi clos et qu'il serait statué ultérieurement, sur pièces et sans débats, sous réserve du droit inconditionnel de répliquer à exercer, le cas échéant, dans les vingt jours.

c) L'appelante ne s'est pas prononcée.

C O N S I D É R A N T

1. L'article 308 CPC prévoit que la voie de l'appel est ouverte contre les décisions finales de première instance (al. 1, let. a) si, dans les affaires patrimoniales, la valeur litigieuse au dernier état des conclusions est de 10'000 francs au moins (al. 2), comme c'est le cas en l'espèce. Interjeté par écrit dans le délai de 30 jours (cf. art. 311 al. 1 CPC), l'appel est recevable à ces égards.

2.a) Selon l'article 317 al. 1 CPC, les faits et moyens de preuve nouveaux ne sont pris en compte que s'ils sont invoqués ou produits sans retard (let. a) et ne pouvaient être invoqués ou produits devant la première instance bien que la partie qui s'en prévaut ait fait preuve de la diligence requise (let. b).

b) Dans son appel, l'appelante reprend en grande partie et souvent mot à mot les faits tels qu'exposés dans sa demande (avec quelques ajouts ponctuels, dont le résumé de la procédure de première instance), lesquels diffèrent de ceux retenus par le Tribunal civil. Sachant qu'elle n'allègue pas de faits nouveaux, il ne peut être tenu compte d'une version des faits qui diverge de celle retenue par la juge précédente, sauf dans la mesure où une constatation inexacte des faits est invoquée et dans la mesure bien sûr où celle-ci serait reconnue.

3. Selon l'article 311 al. 1 CPC, il incombe à l'appelant de motiver son appel, y compris lorsqu'il invoque une constatation inexacte des faits (art. 310 let. b CPC). La motivation constitue une condition légale de recevabilité, qui doit être examinée d'office (arrêt du TF du 19.08.2021 [4D_9/2021] cons. 3.3.1). L'appelant doit démontrer le caractère erroné de la motivation de la décision attaquée et son argumentation doit être suffisamment explicite

pour que l'instance d'appel puisse la comprendre, ce qui suppose une désignation précise des passages de la décision qu'il attaque et des pièces du dossier sur lesquelles repose sa critique. Même si l'instance d'appel applique le droit d'office (art. 57 CPC), le procès se présente différemment en seconde instance, vu la décision déjà rendue. L'appelant doit donc tenter de démontrer que sa thèse l'emporte sur celle de la décision attaquée. Il ne saurait se borner à simplement reprendre des allégués de fait ou des arguments de droit présentés en première instance, mais il doit s'efforcer d'établir que, sur les faits constatés ou sur les conclusions juridiques qui en ont été tirées, la décision attaquée est entachée d'erreurs. Il ne peut le faire qu'en reprenant la démarche du premier juge et en mettant le doigt sur les failles de son raisonnement. Si la motivation de l'appel est identique aux moyens qui avaient déjà été présentés en première instance, avant la reddition de la décision attaquée, ou si elle ne contient que des critiques toutes générales de la décision attaquée ou encore si elle ne fait que renvoyer aux moyens soulevés en première instance, elle ne satisfait pas aux exigences de l'article 311 al. 1 CPC et l'instance d'appel ne peut entrer en matière (arrêt du TF du 09.09.2024 [4A_439/2023] cons. 4.1.1). L'appel est alors irrecevable (arrêt du TF du 09.07.2020 [5A_356/2020] cons. 3.2). En outre, les parties doivent formuler leurs griefs de façon complète dans le délai d'appel ou de réponse à l'appel ; un éventuel second échange d'écritures ou l'exercice d'un droit de réplique ne peut servir à compléter une critique insuffisante ou à formuler de nouveaux griefs (arrêt du TF du 30.08.2022 [4A_621/2021] cons. 3.1). Les exigences quant à la motivation s'appliquent que la cause soit soumise à la maxime des débats (art. 55 al. 1 CPC) ou à la maxime inquisitoire (art. 55 al. 2, 243 al. 2 et 247 al. 2 CPC) (ATF 138 III 374 cons. 4.3.1 ; cf. aussi Jeandin, in : CR CPC, 2^eéd., n. 3a ad art. 311, avec des références).

La motivation de l'appel constitue une condition légale de recevabilité, qui doit être examinée d'office. Dès lors, si la validité d'un moyen de droit présuppose, en vertu d'une règle légale expresse, une motivation (même minimale), en exiger une ne saurait constituer une violation du droit d'être entendu ou de l'interdiction du formalisme excessif (arrêt du TF du 21.08.2015 [5A_488/2015] cons. 3.2.2). Le CPC ne prévoit pas qu'en présence d'un mémoire de recours ne satisfaisant pas aux exigences légales, notamment de motivation, un délai raisonnable devrait être octroyé pour rectification. L'article 132 CPC ne permet pas non plus de compléter ou d'améliorer une motivation insuffisante, ce même si le mémoire émane d'une personne sans formation juridique (arrêt du TF du 18.12.2023 [5A_734/2023] cons. 3.3 et les réf. cit.).

4.a) L'appelante invoque une violation du droit d'être entendu dans le sens que la première juge n'aurait pas motivé de manière circonstanciée les raisons pour lesquelles le caractère abusif de la résiliation n'était pas démontré. Elle soutient en particulier que la décision entreprise ignore les arguments qu'elle avait avancés et ne motive pas les raisons pour lesquelles il n'a pas été tenu compte des moyens de preuves déposés, à savoir les différents rapports médicaux, la décision de l'OAI ainsi que le témoignage de son mari. Elle souligne que les avis médicaux démontrent le lien de causalité entre le comportement de l'intimée et le déclenchement puis la péjoration de son état de santé.

b) La jurisprudence a déduit du droit d'être entendu le devoir de l'autorité de motiver sa décision afin que le destinataire puisse la comprendre, l'attaquer utilement s'il y a lieu et que l'autorité de recours puisse exercer son contrôle. Ainsi, une autorité viole le droit d'être entendu découlant de l'article 29 al. 2 Cst. lorsqu'elle ne respecte pas son obligation de motivation. Pour répondre à cette exigence, il suffit que l'autorité mentionne, au moins

brièvement, les motifs qui l'ont guidée dans sa décision, de sorte que l'intéressé puisse se rendre compte de la portée de celle-ci et l'attaquer en connaissance de cause (ATF 143 IV 40 cons. 3.4.3 ; ATF 142 II 154 cons. 4.2 ; ATF 133 I 270 cons. 3.1, JdT 2011 IV 3 ; arrêt du TF du 28.03.2025 [4A_71/2025] cons 3.1). Toutefois, l'autorité n'a pas l'obligation d'exposer et de discuter tous les faits, moyens de preuve et griefs invoqués par les parties, mais elle peut au contraire se limiter à ceux qui, sans arbitraire, lui paraissent pertinents (ATF 148 III 30 cons. 3.1 ; ATF 146 II 335 cons. 5.1 ; ATF 143 III 65 cons. 5.2 ; ATF 142 III 433 cons. 4.3.2). Une motivation implicite, résultant des différents considérants de la décision, suffit à respecter le droit d'être entendu (ATF 141 V 557 cons. 3.2.1 ; arrêt du TF du 23.08.2024 [7B_235/2024] cons. 2.2).

Le droit d'être entendu étant de nature formelle, sa violation justifie en principe l'annulation de la décision entreprise, sans qu'il soit nécessaire d'examiner si son respect aurait conduit à une décision différente (Halde, Code de procédure civile commenté, n. 19 ad art. 53 CPC). Une violation du droit d'être entendu qui n'est pas particulièrement grave peut toutefois être réparée devant l'autorité de recours lorsque l'intéressé jouit de la possibilité de s'exprimer librement devant une autorité de recours disposant du même pouvoir d'examen que l'autorité précédente sur les questions qui demeurent litigieuses (ATF 136 III 174 cons. 5.1.2 ; ATF 133 I 201 cons. 2.2 ; arrêt du TF du 29.05.2015 [5A_178/2015] cons. 4.3 ; du 12.03.2014 [5D_203/2013] cons. 3.1 ; du 28.03.2011 [5A_503/2010] cons. 2.4), et qu'il n'en résulte aucun préjudice pour le justiciable (ATF 136 III 174 cons. 5.1.2 a contrario). À ces conditions, même si la violation du droit d'être entendu est grave, une réparation de ce vice procédural devant l'autorité de recours est également envisageable si le renvoi à l'autorité inférieure constituerait une vaine formalité. L'allongement inutile de la procédure qui en découlerait est en effet incompatible avec l'intérêt de la partie concernée à ce que sa cause soit tranchée dans un délai raisonnable (ATF 137 I 195 cons. 2.3.2 et les réf. cit. ; arrêt du TF du 0.9.07.2013 [5A_296/2013] cons. 3.1).

c) La première juge a retenu qu'indépendamment du fait que les motifs à l'appui de la résiliation étaient établis (soit l'incapacité de travail de longue durée), le congé pourrait tout de même être qualifié d'abusif si l'employeur exploitait sa propre violation du devoir de protéger l'employé pour procéder au licenciement et c'était précisément ce que la demanderesse soutenait en affirmant être tombée malade suite à l'attitude de son employeur. La première juge a ensuite énuméré et discuté chaque élément avancé par l'appelante comme étant directement des agissements de l'employeur à son encontre, à savoir l'absence d'augmentation de salaire suite à la réussite de son examen d'assistante en gestion du personnel en 2015, l'absence de fixation d'objectifs quantitatifs et qualitatifs, des critiques injustifiées sur son travail, la demande formulée par son employeur de suivre des cours de base Excel, l'incident survenu au cours d'une sortie de Noël, le fait que la défenderesse était traitée de «Caliméro» et celui que des entretiens avaient été organisés pour son poste en vue de son remplacement. La première juge est arrivée à la conclusion que l'incapacité de travail prolongée de la demanderesse n'était pas imputable à la défenderesse et que son licenciement ne pouvait pas être considéré comme abusif, dans la mesure où il reposait sur deux motifs légitimes, soit une incapacité de travail durable et des erreurs répétées constatées dans l'exécution de ses tâches (cons. 4.3 et 4.4).

L'appelante ne précise pas quels arguments de fond (qui ne se recouperaient pas avec ceux énumérés ci-dessus) n'auraient pas été traités par la juge civile. De plus, dans la mesure où cette dernière a retenu que l'incapacité de travail prolongée de la demanderesse n'était

pas imputable à la défenderesse, il pouvait en être facilement déduit que les certificats médicaux ainsi que le témoignage du mari de l'appelante (à prendre du reste avec précaution vu leur lien, d'une part, et le fait que le mari n'est pas un témoin direct, d'autre part) n'étaient pas pertinents. En d'autres termes, à partir du moment où il est admis que la travailleuse était malade et qu'aucun acte critiquable n'était imputable à l'employeur, il ne pouvait y avoir de causalité entre une éventuelle violation du contrat par ce dernier et la maladie de l'appelante, si bien que les avis médicaux décrivant plus précisément ce dont souffrait la patiente perdaient en pertinence pour la question litigieuse du caractère abusif du licenciement. Or, conformément à la jurisprudence précitée, le Tribunal civil n'avait pas à discuter toutes les pièces produites mais pouvait se limiter à celles qui étaient pertinentes. C'est donc encore en vain que l'appelante soutient que la décision querellée ne permet pas de savoir si la première juge a omis d'examiner les moyens de preuves relatifs à la violation de l'article 328 CO ou si c'est après avoir examiné toutes les pièces qu'elle a estimé ne pas devoir en tenir compte.

d) Ceci vaut également en ce qui concerne le droit à la preuve en lien avec l'expertise médicale que l'appelante avait sollicitée, sur laquelle le jugement querellé ne revient pas, mais dont le refus avait été motivé dans l'ordonnance de preuves complémentaire du 8 juillet 2024, que la demanderesse avait rappelée dans ses plaidoiries écrites mais sans contester ce refus. En appel, l'appelante n'oppose aucun grief motivé au rejet de sa réquisition et ne se prononce pas sur l'obstacle que la juge civile évoquait devant la perspective de la mise en œuvre d'une expertise médicale, soit l'écoulement du temps. Sous cet angle, même s'il fallait comprendre de l'appel que l'appelante critique le refus de mettre en œuvre une expertise médicale, son grief serait irrecevable car non motivé. Finalement, le sort de la cause ne serait pas influencé par une expertise supplémentaire, pour peu qu'elle puisse encore être diligentée, à mesure qu'aucune violation de ses obligations par l'employeur ne peut être retenue (une réserve vaut pour ce qu'on appellera «l'épisode de la soirée de Noël», sur lequel il sera revenu mais qui reste, on le verra, sans impact sur le lien de causalité entre le comportement de l'employeur et la maladie de la travailleuse).

5. L'appelante invoque dans une seule et même argumentation dès la page 13 de son appel une violation de l'article 328 CO, ainsi qu'une constatation inexacte des faits. Avant d'examiner ses différents griefs, on relèvera ce qui suit.

Les conclusions de l'appel portent principalement, comme devant le Tribunal civil, sur deux montants reposant sur des fondements juridiques différents : une indemnité pour licenciement abusif au sens de l'article 336a CO (en raison du fait que, selon la travailleuse, l'employeuse l'a licenciée parce qu'elle était durablement malade, alors que les agissements de cette dernière, constitutifs de violation du contrat, étaient à l'origine de sa maladie) et un montant au titre de tort moral (en raison d'atteintes à sa personnalité atteignant une intensité telle qu'elles justifiaient une indemnisation).

Aux pages 13 à 18 de son jugement, la juge civile a exposé dans le détail les bases légales et la jurisprudence topiques. L'appelante pas plus que l'intimée ne les contestent. Il n'y a donc pas lieu d'y revenir ni de les paraphraser. On soulignera toutefois que, même dans l'hypothèse où le licenciement n'est pas reconnu comme abusif, il n'est pas d'emblée exclu que l'un ou l'autre des agissements reprochés à l'employeur puisse être constitutif de violation contractuelle, en particulier de l'obligation faite à l'employeur de respecter la personnalité du travailleur (art. 328 CO). En effet, une telle violation peut ne pas être en lien

avec la maladie développée par l'employé (et donc ne pas rendre le licenciement abusif) mais néanmoins avoir été subie par celui-ci. En d'autres termes, même si la question d'une réparation au titre de tort moral (art. 49 CO en lien avec art. 328 CO) se pose le plus souvent dans le contexte d'une fin des rapports de travail, le fait que le licenciement ne soit par hypothèse pas abusif ne signifie pas d'emblée un rejet de la réparation d'un tort moral, reposant sur des faits liés ou non au contexte de résiliation. Concrètement, en l'espèce, un fait ou une violation du contrat qui n'aurait pas été retenu en lien avec le licenciement pourrait, sur le principe, violer l'article 328 CO et donner lieu à indemnisation au sens de l'article 49 CO, si les conditions en sont réunies. Plus abstraitement, on pourrait se trouver dans une situation où un licenciement ordinaire ou même immédiat du travailleur ne serait pas abusif, par exemple parce que l'employeur arrive à démontrer que celui-ci l'a volé, mais parallèlement la liquidation du rapport de travail pourrait donner lieu à une indemnisation sous l'angle des articles 49 et 328 CO si le travailleur arrive à démontrer, par exemple toujours, qu'il a fait l'objet d'un intense mobbing ayant engendré une atteinte importante à sa santé.

Dans cette optique, il convient d'examiner d'abord si le licenciement est abusif, puis s'il y a eu violation de l'article 328 combiné avec l'article 49 CO.

6.a) La première juge a rappelé que le congé pouvait être qualifié d'abusif lorsque l'employeur exploitait sa propre violation du devoir de protéger l'employé, découlant de l'article 328 CO, pour procéder au licenciement. C'était précisément ce que la demanderesse soutenait en affirmant être tombée malade suite à l'attitude de son employeuse (cons. 4.2). La première juge a ensuite examiné les éléments invoqués à l'appui par la demanderesse. S'agissant de l'absence d'augmentation de salaire suite à la réussite de son examen d'assistante en gestion du personnel en 2015, elle a considéré que la promotion au poste de responsable RH étant intervenue avant l'acquisition des qualifications requises pour ce poste, il n'était pas particulièrement surprenant et encore moins choquant qu'une nouvelle augmentation de salaire n'ait pas été accordée à la suite de la réussite de l'examen (cons. 4.2.1). Si la demanderesse ne bénéficiait pas d'un tableau avec des objectifs quantitatifs et qualitatifs comme elle le soutenait, elle pouvait savoir ce qui était attendu d'elle selon les évaluations annuelles (cons. 4.2.2). La demanderesse invoquait faire l'objet de critiques injustifiées concernant son travail. Toutefois, elle faisait des erreurs, ce qu'elle avait partiellement admis. Ces erreurs lui étaient signalées par sa supérieure au moyen d'un courriel. Le ton employé dans les échanges de courriel était professionnel et se limitait à relever les erreurs et à en demander la correction ou de procéder à des vérifications supplémentaires. Ces courriels s'inscrivaient dans le cadre normal d'une relation de travail (cons. 4.2.3). S'agissant de la demande de la défenderesse visant à ce que la demanderesse suive des cours de base sur l'utilisation d'Excel, cette demande n'était pas de nature à déstabiliser un employé au vu de l'évolution constante des logiciels et du temps écoulé depuis l'obtention du CFC d'employé de commerce de la demanderesse (cons. 4.2.4). Concernant la sortie de Noël, lors de laquelle la demanderesse avait dû nettoyer le vomi d'un collaborateur ivre devant les autres employés, cet événement avait naturellement pu être mal vécu par la demanderesse. La défenderesse avait dû réagir rapidement et son intervention après coup auprès du collaborateur impliqué en l'incitant à présenter ses excuses accompagnées d'un geste démontrait la volonté de remédier à la situation, même si la demanderesse avait refusé les excuses et les chocolats du collaborateur, ce qui avait entraîné une nouvelle intervention

de la défenderesse auprès de la demanderesse. Cet incident malheureux ne dépassait pas le seuil de ce qui était supportable (cons. 4.2.5). La demanderesse avait allégué que la défenderesse l'aurait qualifiée de «Caliméro» ; or cet élément ne reposait sur aucune preuve (cons. 4.2.6). Concernant l'entretien d'embauche organisé pour un poste dans le domaine des ressources humaines, avant que la demanderesse ne soit en incapacité de travail, l'instruction du dossier n'avait pas permis d'établir avec certitude s'il s'agissait du poste effectivement occupé par la demanderesse ou d'un poste spécifiquement créé pour la seconder (cons. 4.2.7). Il ne pouvait donc pas être retenu que l'incapacité de travail prolongée de la demanderesse était imputable à la défenderesse (cons. 4.3). Partant, le licenciement de la demanderesse ne pouvait être considéré comme abusif dès lors qu'il reposait sur deux motifs légitimes, à savoir d'une part, une incapacité de travail durable et, d'autre part, des erreurs répétées constatées dans l'exécution de ses tâches (cons. 4.4). Pour les mêmes raisons, la procédure n'avait pas permis de retenir des agissements de harcèlement contraires à l'article 328 CO et la prétention en paiement d'une indemnité pour tort moral devait être rejetée (cons. 4.5).

b) L'appelante allègue en particulier qu'en écartant les pièces médicales, la décision querellée repose sur une constatation inexacte des faits ; qu'elle a démontré une atteinte à sa santé en s'appuyant sur les certificats médicaux et établi que le comportement de son employeuse était bien la condition sine qua non de l'atteinte à sa santé, en citant des déclarations faites lors de la procédure ; que ce n'est que par la suite que l'intimée avait dressé une liste de griefs à son encontre ; qu'il était incompréhensible que l'intimée ne l'ait pas licenciée plus tôt, au lieu de lui faire croire qu'elle pourrait continuer dans ce poste alors qu'elle n'en était pas convaincue ; que les primes passant de 3'000 francs à 135 francs pouvaient également être considérées comme du mépris.

c) Par cette argumentation, l'appelante ne s'en prend pas au raisonnement développé par le Tribunal civil, en particulier en contestant l'analyse que celui-ci a faite des différents points soulevés pour en tirer que les agissements de l'employeur étaient restés dans le cadre de légal. Ce faisant, elle ne conteste pas non plus que les éléments invoqués étaient insuffisants pour entraîner une incapacité de travail prolongée, et donc que le lien de causalité faisait défaut. La recevabilité du grief est ainsi douteuse sous l'angle de l'article 311 al. 1 CPC, même si, lorsqu'il est comme ici question d'apprécier si un comportement ou des faits donnés restent dans la limite de l'acceptable ou constituent une atteinte à la personnalité du travailleur, la contestation de l'appréciation critiquée repose forcément sur une évaluation divergente de la situation, sans qu'il soit toujours possible de pointer, dans l'appréciation critiquée et son résultat, chaque composante pour en proposer une autre. Les doutes en relation avec la recevabilité de l'appel sont particulièrement justifiés, par ailleurs, lorsque l'appelante soutient que l'intimée n'a pas pris les mesures commandées pour protéger sa santé et son intégrité personnelle et qu'elle ne dit pas, parallèlement, quelles mesures auraient dû être prises.

Au demeurant, on doit retenir que, même dans l'hypothèse où un lien de causalité devait être retenu entre l'activité professionnelle de l'appelante et son état de santé (sous la forme d'un burn out ou d'une dépression), l'absence d'un comportement de l'employeuse que, d'une part, on pourrait lui reprocher (violation contractuelle ou atteinte à la personnalité) et qui, d'autre part, aurait directement causé l'incapacité de travail invoquée en plus des erreurs de la travailleuse pour justifier le congé implique que le licenciement n'est pas abusif.

En effet, la juge civile a exposé de manière convaincante que les différents épisodes ou aspects de la relation de travail que l'appelante critiquait restaient dans les limites de ce que l'employeur pouvait faire (refus d'augmenter le salaire suite à la réussite d'un examen, imprécision des objectifs, critiques démontrées à l'égard de son travail, demandes de suivre des cours de formation), respectivement ne violaient pas sa personnalité (absence de preuve de l'utilisation du terme «Caliméro», organisation d'un entretien d'embauche pour un potentiel employé du même profil admissible, la question de la soirée de Noël étant évoquée plus loin). L'appelant n'avance pas de griefs précis en lien avec cette argumentation de la juge civile, que la Cour d'appel peut faire sienne.

Il convient toutefois d'en réserver ce qui concerne la soirée de Noël, qui sera examinée plus bas en lien avec l'article 328 CO. à ce stade et quoi qu'il en soit d'une éventuelle violation par l'employeur de l'article 328 CO, cette violation n'aurait pas d'incidence sur l'appréciation du lien de causalité, puisque le lien avec la maladie de l'employée fait défaut. En effet, cet épisode s'est déroulé «[u]ne année», sans que l'on sache laquelle (il ne s'agit vraisemblablement pas du Noël ayant juste précédé de deux mois l'arrêt maladie de l'appelante, soit celui de l'année 2019, car elle l'aurait dit lors de son audition). Du reste, les rapports médicaux évoqués dans l'appel ne mentionnent pas cet épisode comme directement causal de l'atteinte à la santé.

À ce titre, l'appel cite de nombreux passages de rapports médicaux. Comme vu ci-dessus, le contenu de ces rapports n'était pas décisif sous l'angle du licenciement abusif, à partir du moment où la juge civile arrivait à la conclusion que l'employeur n'avait pas violé ses obligations contractuelles. Si on les examine encore au regard du lien de causalité, même si cela n'est donc pas nécessaire, on doit en retenir indépendamment au surplus de la valeur probante des différents rapports, dont plusieurs émanent de médecins traitants que c'est le plus souvent le «stress professionnel» ou une «situation professionnelle problématique» qui est évoqué comme source des symptômes. S'il est vrai que les difficultés relationnelles avec la supérieure directe et la direction sont aussi évoquées, voire un mobbing, ces constatations se fondent sur les déclarations de la patiente et non sur des faits précis, dont l'existence aurait été vérifiée par le médecin. La jurisprudence recensée dans le jugement, auquel on peut sans autre se référer, retient en outre justement que toute mésentente au travail n'est pas encore constitutive de mobbing ni imputable à l'employeur, que l'employeur peut indiquer au travailleur les erreurs qu'il commet (s'il le fait dans les formes) et que, plus largement, «des difficultés au travail peuvent fréquemment entraîner une dépression ou d'autres troubles psychologiques, qui ne sont pas constitutifs d'une maladie directement causée par l'employeur. Le fait qu'un conflit avec un nouveau supérieur hiérarchique puisse entraîner une incapacité de travail ne doit généralement pas être pris en considération. En effet, de telles situations de conflit sont fréquentes et n'atteignent la plupart du temps pas le degré de gravité nécessaire pour que l'existence d'un congé abusif puisse être admise. De plus, on ne saurait exiger de l'employeur qu'il prenne toutes les mesures envisageables pour éviter un tel conflit». C'est assez exactement dans ce spectre qu'est restée ici la situation de la travailleuse et le fait que les documents médicaux indiquent qu'il n'y a pas d'indice qu'elle exagérerait ses symptômes ne modifie pas l'appréciation que l'on peut faire de leurs causes. On ne saurait donc retenir un lien de causalité entre la maladie de l'employée et des faits imputables à l'employeur. C'est donc avec raison que la juge civile a considéré que le licenciement de l'appelante n'était pas abusif et rejeté toute indemnisation à ce titre.

7.a) S'agissant d'un éventuel tort moral (art. 49 cum 328 CO), qui résulterait d'une violation grave par l'employeuse de la personnalité de la travailleuse, on a vu ci-dessus que l'appréciation de la juge civile, sur les différents points que l'appelante critique, est conforme au droit et soigneusement motivée. On doit toutefois relever une exception, en lien avec l'épisode de la fête de Noël. Rappelons tout d'abord la protection qu'offre l'article 328 CO.

b) Dans une affaire déjà plus ancienne, mais à laquelle le Tribunal fédéral continue à se référer (arrêt du TF du 24.06.2025 [4A_533/2024] cons. 6.1), notre Haute Cour a exposé ceci : «Selon l'art. 328 al. 1 CO, l'employeur protège et respecte, dans les rapports de travail, la personnalité du travailleur. Dans une certaine mesure, cette obligation perdure au-delà de la fin des rapports de travail. Le salarié victime d'une atteinte à sa personnalité contraire à cette disposition du fait de son employeur ou des auxiliaires de celui-ci peut prétendre à une indemnité pour tort moral aux conditions fixées par l'art. 49 al. 1 CO (art. 97 al. 1, 101 al. 1 et 99 al. 3 CO). Cette disposition prévoit que celui qui subit une atteinte illicite à sa personnalité a droit à une somme d'argent à titre de réparation morale, pour autant que la gravité de l'atteinte le justifie et que l'auteur ne lui ait pas donné satisfaction autrement. L'ampleur de la réparation morale dépend avant tout de la gravité des souffrances physiques ou psychiques consécutives à l'atteinte subie par la victime et de la possibilité d'adoucir sensiblement, par le versement d'une somme d'argent, la douleur morale qui en résulte. N'importe quelle atteinte légère à la réputation professionnelle, économique ou sociale d'une personne ne justifie pas une réparation. En raison de sa nature, l'indemnité pour tort moral, qui est destinée à réparer un dommage qui ne peut que difficilement être réduit à une simple somme d'argent, échappe à toute fixation selon des critères mathématiques, de sorte que son évaluation en chiffres ne saurait excéder certaines limites; l'indemnité allouée doit toutefois être équitable. La fixation de l'indemnité pour tort moral est une question d'application du droit fédéral, que le Tribunal fédéral examine donc librement. Dans la mesure où celle-ci relève pour une part importante de l'appréciation des circonstances, le Tribunal fédéral intervient avec retenue, notamment si l'autorité cantonale a mésusé de son pouvoir d'appréciation en se fondant sur des considérations étrangères à la disposition applicable, en omettant de tenir compte d'éléments pertinents ou encore en fixant une indemnité inéquitable parce que manifestement trop faible ou trop élevée; cependant, comme il s'agit d'une question d'équité - et non pas d'une question d'appréciation au sens strict, qui limiterait son pouvoir d'examen à l'abus ou à l'excès du pouvoir d'appréciation -, le Tribunal fédéral examine librement si la somme allouée tient suffisamment compte de la gravité de l'atteinte ou si elle est disproportionnée par rapport à l'intensité des souffrances morales causées à la victime. S'agissant du montant alloué en réparation du tort moral, toute comparaison avec d'autres affaires doit intervenir avec prudence, puisque le tort moral touche aux sentiments d'une personne déterminée dans une situation donnée et que chacun réagit différemment face au malheur qui le frappe. Cela étant, une comparaison n'est pas dépourvue d'intérêt et peut être, suivant les circonstances, un élément utile d'orientation» (ATF 130 III 699 cons. 5.1 et les réf. cit.).

En lien avec la protection de la personnalité du travailleur, le Tribunal fédéral a retenu qu'on ne pouvait relativiser la gravité d'une atteinte par le «contexte», au risque sinon de finir par légitimer des comportements qui portent pourtant clairement atteinte à la dignité de l'employé. Ainsi, en lien avec la définition du harcèlement sexuel de l'article 4 de la loi sur l'égalité (LEg), le Tribunal fédéral a désavoué une cour cantonale qui avait attribué

«un poids particulier au « contexte » dans lequel s'inscrivaient les actes du demandeur (i.e. l'employeur), relevant que l'ambiance - qu'elle qualifie de « familière » (!) - ne semblait pas déranger les collaborateurs (à l'exception toutefois d'une collaboratrice) et que l'attitude de l'apprentie, qui n'avait pas déposé plainte, dénotait un « certain acquiescement » vis-à-vis du comportement du demandeur». Le Tribunal fédéral avait alors souligné que le raisonnement de la cour cantonale autour du contexte des faits dénoncés (notamment des «blagues salaces») conduisait à légitimer, au moins partiellement, «un comportement conjuguant des paroles et des actes portant clairement atteinte à la dignité des employées et qui rentrent dans la définition du harcèlement sexuel prévu à l'art. 4 Leg» et que le consentement d'une ancienne collaboratrice, pris en compte dans ce raisonnement, avait été admis «à la légère» (arrêt du TF du 10.10.2018 [4A_105/2018] cons. 4.2.1).

c) Au terme de son analyse, la juge civile a considéré, en lien avec l'épisode qui s'est déroulé lors d'une fête de Noël de l'entreprise et du point de vue du respect par l'employeur de l'article 328 CO, que «bien que cet incident soit malheureux et sa prise en charge pas nécessairement optimale, il ne s'agit pas d'un événement particulièrement choquant, dépassant le seuil de ce qui est supportable». La Cour de céans n'est pas de cet avis.

d) On peut rappeler ainsi les faits : lors d'une soirée de Noël (non située précisément dans le temps), les employés rentraient des festivités dans un car affrété par l'entreprise. Un collaborateur ■ qui avait beaucoup bu et se trouvait à l'arrière du bus ■ s'est trouvé mal en chemin et a vomi. B.E._____ a alors demandé à l'appelante de nettoyer les souillures. Devant son refus, il a insisté (peu importe que ce soit en élevant la voix ou non), au motif qu'elle était «responsable RH». L'intéressée a dû s'exécuter devant les autres collaborateurs, dont elle-même a dit qu'ils rigolaient. Elle a pu compter sur l'aide d'une autre employée (H._____), qui est spontanément venue l'aider. Le lundi suivant, A.E._____, épouse de B.E._____ et directrice, a convoqué le collaborateur, dit l'avoir averti et lui a demandé «d'aller s'excuser auprès de H._____ et de A._____ et de peut-être leur offrir une boîte de chocolats. J'ai voulu que le collaborateur aille discuter avec A._____ pour que cette dernière puisse lui exprimer ce qu'elle ressentait. Selon moi, A._____ aurait dû parler avec le collaborateur au lieu de jeter la boîte de chocolats à la poubelle. A._____ devait être au courant de cet avertissement écrit car elle avait accès à tous les dossiers. J'ai donné la lettre d'avertissement à A._____ pour qu'elle la classe dans le dossier du collaborateur». Juste au-dessus, elle avait déclaré : «Je regrette énormément l'incident de Noël dans le car. Il fallait réagir vite pour nettoyer ce vomit. Peut-être que j'aurais dû le faire moi-même. Je comprends que A._____ ait été mal».

e) On ne lit pas ces quelques extraits sans un grand étonnement. Tout d'abord il saute aux yeux qu'un employeur ne peut simplement pas demander à une collaboratrice de nettoyer les vomissements d'un collègue qui s'est alcoolisé à une fête de Noël (contexte qui ne peut rien changer à l'appréciation, comme on l'a vu plus haut, cons. 7.b), sachant que l'intéressée n'avait rien à voir avec cet excès. Contrairement à ce que semble penser A.E._____, épouse de l'auteur de la demande totalement déplacée (qui plus est en donnant l'ordre de s'exécuter après un premier refus ■ clairement justifié ■ de A._____ de le faire), il y avait d'autres solutions et aucune forme d'urgence. Il arrive sans doute de temps à autre qu'un passager d'un car se sente mal et vomisse, par exemple après le passage de nombreux virages, et pas forcément toujours parce qu'il est pris de

boisson. Dans ce genre de situation, il est certainement possible de proposer au chauffeur du car un nettoyage professionnel et d'en assumer les coûts, quitte à les reporter sur le passager fautif. Lorsque A.E. _____ présente le choix qui a été fait comme étant dicté par l'urgence, ou même le seul qui pouvait être fait, cela est simplement faux. Quant à la question de savoir si nettoyer le vomi d'un collègue entre dans le cahier des charges d'une responsable RH, respectivement celle de savoir si une responsable RH peut être contrainte par son employeur à le faire contre sa volonté dans le respect du contrat, elles doivent être tranchées par la négative. A.E. _____ semble l'avoir compris, puisque lors de son interrogatoire devant le Tribunal civil, elle a déclaré qu'elle «regrett[ait] énormément l'incident» et qu'elle aurait «peut-être» dû effectuer le nettoyage elle-même. Il y a clairement une atteinte à la personnalité de la travailleuse, à qui on demande un tel nettoyage, clairement exorbitant de tout cahier des charges ou travail ordinaire d'une employée dans la fonction qu'occupait l'appelante. Cela n'est par exemple pas comparable à la situation où un patron de restaurant demande à un serveur d'aller nettoyer des toilettes qui auraient été souillées entre deux passages du personnel d'entretien, pour éviter une mauvaise impression de la clientèle.

Il y a également une atteinte à la personnalité de la travailleuse dans le fait d'avoir demandé ce nettoyage devant les autres collaborateurs, puis éventuellement d'avoir laissé s'installer un climat de moquerie (que l'on peut aisément imaginer : il s'agit d'une attitude fréquemment observée en groupe et particulièrement lorsque des personnes sont prises de boisson, ce qui n'excuse bien sûr rien). Là encore, l'employeuse est fautive et a amplifié le légitime sentiment d'isolement et d'humiliation publique qu'a dû ressentir l'appelante.

Il y a finalement encore une autre violation des droits de la personnalité et elle est presque la plus symptomatique. Le lundi suivant la fête de Noël, A.E. _____ a demandé au collaborateur d'aller s'excuser auprès de H. _____ et A. _____, ce qui était en soi une mesure adéquate, mais l'employeuse ne pouvait en rester là. On s'étonne en effet que A.E. _____ n'ait pas jugé bon d'inciter son mari à s'excuser également et même d'envisager elle-même la même démarche, à mesure qu'elle avait laissé se produire les faits sans réagir (l'interrogation «Peut-être que j'aurais dû le faire [i.e. nettoyer] moi-même» n'a plus rien de spontané après des années de procédure), alors qu'elle est également représentante de l'employeur (c'est d'ailleurs à ce titre qu'elle a été interrogée par la juge civile). Cette attitude (demander au collaborateur de s'excuser et ne pas le faire soi-même) résulte clairement d'une lecture erronée de l'incident par l'employeur : si le collaborateur est à l'origine du vomissement, c'est bien B.E. _____ et donc l'employeur qui est à l'origine du fait que l'appelante a dû nettoyer le car. La nuance a toute son importance. Le vomissement du collaborateur a sans doute importuné tout le car ; l'ordre donné à A. _____ la visait elle et cet ordre donné deux fois venait de l'employeur. Qu'ensuite, le lundi suivant et donc avec peu de recul, A.E. _____ se soit montrée contrariée par le fait que A. _____ n'était, à son goût, pas assez encline à accepter les excuses et la boîte de chocolats qui allait avec, a pour effet de placer la travailleuse dans une situation où on la tiendrait pour responsable de ce que tout ne se solutionne pas si facilement. Une telle inversion des responsabilités est inacceptable et là encore constitutive d'atteinte à la personnalité.

f) Reste à savoir si l'atteinte est suffisamment grave pour justifier une indemnisation. Même si les comparaisons jurisprudentielles doivent intervenir avec prudence, on peut ici

évoquer une situation récente dont on peut s'inspirer. Dans l'arrêt fédéral précité du 24 juin 2025, il a été considéré comme conforme à la liberté d'appréciation des juridictions cantonales d'allouer le montant de 2'000 francs à une travailleuse à qui son employeur avait, à quatre reprises, fait des remarques sexistes ou à connotation sexuelle (soit deux actes qualifiés de harcèlement sexuel, à savoir avoir proposé à l'employée de s'asseoir sur ses genoux devant un ordinateur et avoir offert à ses employées des bons cadeaux pour l'achat d'articles de lingerie, l'interpellation «ah vous voulez la fessée !» lorsqu'elle avait fait une erreur et, finalement, qu'il fallait remercier «chaleureusement» les amis respectifs de ses employées si celles-ci voulaient qu'ils soient plus actifs dans les activités ménagères (arrêt [4A_533/2024] précité, cons. 3.1, 6.2 et 6.3). Sachant que, dans cette cause, les atteintes à la personnalité se sont déroulées sur une plus longue période et touchent possiblement l'intégrité sexuelle, en créant un climat qui peut rapidement devenir insupportable pour la personne qui y est soumise sans son consentement, même si les déclarations n'étaient pas les plus graves parmi celles que l'on peut rencontrer, et que le montant de 2'000 francs a été jugé adéquat, on peut retenir que le montant de 1'000 francs est ici pour une situation plus ponctuelle, qui ne touchait pas la travailleuse dans son intimité mais dans son estime d'elle-même. C'est ainsi ce montant qui sera alloué. Il portera intérêts dès la date de la requête de conciliation (mutatis mutandis par rapport à ce qui a été admis par le TF dans la cause [4A_533/2024] précitée), soit dès le 29 avril 2021.

8. L'appelante conteste finalement le rejet de sa prétention relative à sa prime annuelle.

a) La première juge a notamment constaté que la demanderesse avait conclu au versement complet des primes pour les exercices 2016, 2017, 2018 et 2019, soit une somme cumulée de 9'065 francs. Sur la base de l'avenant au contrat de travail notamment, le principe du versement d'une prime était reconnu. Selon les déclarations concordantes des parties, le montant des primes de fin d'année était conditionné à la fois à la performance individuelle et aux résultats de l'entreprise, sans qu'il soit possible de déterminer un ratio précis entre ces deux critères. Il était prouvé que la demanderesse avait perçu une prime de 3'000 francs pour les années 2014 et 2015, de 1'500 francs pour l'année 2016, de 500 francs pour l'année 2017, de 300 francs pour l'année 2018 et de 135 francs pour l'année 2019. Pour les années 2013 et 2014, aucune pièce ne permettait d'établir le montant de la prime perçue, respectivement l'adéquation entre le montant de la prime et l'évaluation des prestations de la demanderesse. Après examen des primes perçues pour les années 2015 à 2019 en fonction des performances de la demanderesse, il apparaissait que les primes versées étaient à la baisse, en adéquation avec les évaluations de la demanderesse. Cette dernière n'était ainsi pas parvenue à démontrer le bien-fondé de sa prétention. En effet, le seul fait d'avoir perçu une prime de 3'000 francs deux années consécutives ne suffisait pas à établir son droit à percevoir une telle prime chaque année. En l'absence d'allégations concernant les modalités de calcul des primes, la demanderesse n'était pas en mesure de démontrer que les conditions étaient suffisamment comparables entre les années où une prime de 3'000 francs lui avait été versée et les années 2016, 2017, 2018 et 2019 (cons. 6.2).

Avant cela, la première juge a également retenu, dans l'examen des motifs de résiliation, que les pièces produites par la défenderesse et les auditions de témoins avaient permis de démontrer la réalité des fautes reprochées à la demanderesse. L'instruction avait établi que la demanderesse avait commis, et ce depuis plusieurs années et de manière répétée, des erreurs et imprécisions dans l'exécution de ses tâches, malgré les remarques régulières reçues sur les modifications à apporter à son travail et malgré les instructions de sa

hiérarchie. Ces erreurs n'étaient pas anodines et isolées. Les pièces versées au dossier relevaient un schéma constant de manquements imposant un suivi étroit et continu du travail de la demanderesse depuis 2017 (cons. 4.1.2). De plus, l'argument de la demanderesse selon lequel la résiliation de son contrat était uniquement motivée par la volonté de D. _____ de se débarrasser d'elle ne reposait sur aucun élément allégué ou prouvé. Partant, cet argument s'épuisait dans les critiques formulées à l'égard de son travail. En outre, selon les pièces au dossier, la relation contractuelle entre les parties pouvait être scindée en deux périodes distinctes, la première correspondant à la phase durant laquelle la demanderesse exerçait ses fonctions sous la responsabilité de C. _____. Cette dernière n'avait pas formulé de reproche majeur à la demanderesse lors de son audition. Cependant, les évaluations annuelles réalisées durant cette période faisaient écho de certaines attentes de la hiérarchie. La seconde période avait débuté avec le départ de C. _____ et l'arrivée de D. _____ (en février 2017) dont l'engagement s'inscrivait dans un contexte de mutation de la société. Le changement de dynamique marqué par l'engagement de nouvelles personnes présentant des profils différents et vraisemblablement par des exigences accrues avait pu être ressenti par la demanderesse comme déstabilisant, d'autant plus si son travail faisait jusque-là l'objet d'une appréciation plutôt favorable, et que les reproches formulés à son encontre étaient apparus uniquement dans ce nouveau contexte (cons. 4.1.2).

b) L'appelante affirme que la décision querellée part de la prémisse qu'elle n'a pas reçu une prime conséquente du fait de ses graves lacunes, alors que ces soi-disant «lacunes» ont été découvertes après son départ. Ce n'est toutefois pas ce qu'a retenu la juge civile et l'appelante ne discute pas le fait retenu par le Tribunal civil que les erreurs qui lui étaient reprochées n'étaient pas anodines ni isolées et encore moins qu'elles étaient signalées depuis plusieurs années, soit depuis l'arrivée de D. _____, mais en réalité bien avant. Le Tribunal civil a considéré que les évaluations sous la responsabilité de C. _____ faisaient tout de même état de certaines attentes de la hiérarchie, ce qui ne peut pas être qualifié de bonne évaluation, et en tous les cas pas d'excellente. L'appelante n'indique d'ailleurs pas de quel allégué ni de quelle preuve il résulterait que ses évaluations jusqu'à l'arrivée de D. _____ étaient bonnes, voire excellentes. Sous l'angle du montant des primes d'ailleurs, il a été établi par le Tribunal civil que la prime annuelle perçue en 2015 par A. _____ s'élevait à 3'000 francs alors que celle de 2016 était de 1'500 francs, ce qui constitue diminution de moitié. C'est donc de manière erronée que l'appelante soutient que l'année précédant l'arrivée de D. _____, laquelle est arrivée en 2017, la prime perçue était de 3'000 francs. Finalement, en reprenant le montant des primes perçues, l'appelante indique qu'avant la signature de l'avenant (soit le 1er octobre 2012), sa dernière prime s'élevait à 2'700 francs. Ce montant n'est pas étayé et ne ressort pas de la décision attaquée ni des pièces au dossier. Il s'agit donc d'un fait nouveau mais l'appelante ne l'allègue pas formellement. Quoi qu'il en soit, les conditions de l'article 317 al. 1 CPC ne sont pas remplies.

c) L'appelante critique encore qu'il lui est reproché de ne pas avoir amené la preuve qu'elle méritait ces primes, que cette preuve est impossible à rapporter à mesure qu'aucun critère précis n'existe et que cette exigence est inexplicable dans la mesure où les primes antérieurement accordées n'ont jamais été subordonnées à la preuve que l'employée les aurait méritées. Avec ces allégations succinctes, l'appelante présente son propre avis sans discuter qu'il a été retenu que les parties s'accordaient sur le fait que le montant des

primes était conditionné par les performances individuelles et des résultats de l'entreprise et ce, même s'il n'était pas possible de déterminer un ratio précis entre ces deux critères. En outre, l'appelante ne développe aucun argument concret concernant l'examen par la première juge des primes de 2015 à 2019 en fonction des évaluations, ni le résultat de cet examen, soit une baisse des performances de l'appelante et donc une baisse des primes. C'est en vain que l'appelante se plaint de la diminution progressive et sans explication objective ni motif légitime de sa prime annuelle, alors que le lien avec ses performances au travail ressort clairement du dossier (quelles aient été révélées par une supérieure directe avec qui elle a été en conflit n'y change rien, puisque d'autres personnes les ont aussi relevées ■ par exemple le témoignage, mesuré, d'une ancienne employée).

9. Vu ce qui précède, le recours doit être partiellement admis. Les frais (art. 114 let. c CPCa contrario), seront répartis en fonction de l'issue de la cause, à raison d'un dixième à la charge de l'intimée et neuf dixièmes à la charge de l'appelante. Il n'y a pas lieu de revenir sur les frais et dépens de première instance, vu la faible modification du jugement intervenue en appel. Une indemnité de dépens en faveur de l'intimée sera également mise à la charge de celle-ci, après compensation partielle. Le mandataire de l'intimée a produit un mémoire d'honoraires portant sur un total (débours et TVA compris) de 4'280.75 francs, lequel a été transmis à l'appelante qui n'a pas présenté d'observations. Ce montant qui se situe par ailleurs dans la fourchette prévue par le tarif (art. 59 LTFrais), sera donc retenu pour chacune des parties, supposées en l'occurrence avoir consacré un temps comparable à la cause (cela n'est pas toujours le cas, mais on est ici frappé par le fait que l'appel reprend largement des passages copiés, ce qui réduit le temps y consacré et permet de le considérer comme équivalent à celui qu'a dû y investir le mandataire de l'intimée). Une compensation partielle aura lieu entre les montants dus mutuellement au titre de dépens, ce qui conduit à un solde de 3'424.60 francs (80 % de 4'280.75 francs).

Par ces motifs, LA COUR D'APPEL CIVILE

1. Admet partiellement l'appel et réforme le chiffre 1 du dispositif du jugement attaqué qui aura la teneur suivante :

«1. Condamne B. _____ SA à verser à A. _____ le montant de 1'000 francs plus intérêts à 5 % l'andès le 29 avril 2021, à titre de tort moralet rejette la demande pour le surplus ».

2. Confirme le jugement entrepris pour le surplus.

3. Arrête les frais de la procédure d'appel à 4'500 francs et les met à la charge de A. _____ à raison de 4'050 francs et de B. _____ SA à raison de 450 francs.

4. Invite le greffe du Tribunal cantonal à restituer à l'appelante à hauteur de 450 francs l'avance de frais versée (art. 111 al. 1 CPC).

5. Condamne A. _____ à payer à B. _____ SA une indemnité de dépens de 3'424.60 francs pour la procédure d'appel.

Neuchâtel, le 24 novembre 2025