

VD_FINDINFO HC / 2019 / 895 vom 6. Dezember 2019

VD Tribunal cantonal, 2019-12-06, FR

Quelle: https://mcp.opencaselaw.ch/entscheid/vd_findinfo_HC___2019___895

FR: VD_FINDINFO HC / 2019 / 895 du 6 décembre 2019

IT: VD_FINDINFO HC / 2019 / 895 del 6 dicembre 2019

Regeste

CERTIFICAT DE TRAVAIL, CONTRAT DE TRAVAIL, RÉSILIATION ABUSIVE, CONSTATATION DES FAITS, TÉMOIN, HARCÈLEMENT PSYCHOLOGIQUE, ADMISSION PARTIELLE | 328 CO, 330a CO, 336 CO, 336a CO, 339 CO, 310 CPC (CH)

Erwägungen

E. 1

CPC).

E. 1.1

L'appel est recevable contre les décisions finales de première instance dans les affaires patrimoniales (art. 308 al. 1 let. a CPC), pour autant que la valeur litigieuse au dernier état des conclusions de première instance soit de 10'000 fr. au moins (art. 308 al. 2 CPC).

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

E. 1.2

En l'espèce, l'appel a été formé en temps utile par une partie qui a un intérêt digne de protection (art. 59 al.

E. 2

L'appel peut être formé pour violation du droit ainsi que pour constatation inexacte des faits (art. 310 CPC). L'autorité d'appel peut revoir l'ensemble du droit applicable, y compris les questions d'opportunité ou d'appréciation laissées par la loi à la décision du juge, et doit, le cas échéant, appliquer le droit d'office conformément au principe général de l'art. 57 CPC (Jeandin, Commentaire romand, Code de procédure civile, Bâle 2019, 2 e éd., n. 2 ss ad art. 310 CPC [ci-après : CR-CPC]). Elle peut revoir librement l'appréciation des faits sur la base des preuves administrées en première instance (JdT 2011 III 43 consid. 2 et réf. cit. ; Jeandin, op. cit., n. 6 ad art. 310 CPC).

E. 3

L'appelante reproche aux premiers juges une constatation ainsi qu'une appréciation inexacte des faits .

E. 3.1

L'appelante fait valoir que le témoignage de N._____ n'aurait pas dû être retenu, dans la mesure où, comme elle l'avait allégué – mais ce fait n'a pas été retenu par les premiers juges – l'intimée et lui entretenaient des relations autres que professionnelles. Sur ce dernier

point, M. _____ a donné un témoignage indirect, indiquant qu'il ne le savait pas à l'époque mais qu'il l'avait appris par la suite. X. _____ a déclaré « on le soupçonnait tous mais nous n'étions pas dans leur chambre à coucher (...) si pour calmer une personne on lui met la main sur la cuisse, cela n'est pas comme si pour calmer une personne on lui met la main sur l'épaule (...) ». Ce témoin a également précisé que N. _____ avait à une reprise les larmes aux yeux alors qu'il avait dû donner un avertissement à l'intimée. [...] a quant à elle déclaré qu'elle n'avait pas connaissance de la prétendue relation entre l'intimée et N. _____. Q. _____ a déclaré que c'était faux et R. _____ a déclaré qu'elle ne les avait pas vus ensemble, mais qu'il y avait des bruits de couloir, que les gens en parlaient. I. _____ et C. _____ n'en ont pas entendu parler, contrairement à W. _____, qui en a entendu parler mais qui n'avait rien constaté. Les premiers juges ont écarté le témoignage d'X. _____ du fait qu'elle était l'assistante de M. _____, ce qui n'était pas nécessairement suffisant. Il n'en demeure pas moins toutefois que les témoignages ne s'accordent pas à ce sujet, de sorte qu'on ne peut retenir qu'une relation non professionnelle entre l'intimée et N. _____ soit établie. On doit relever en revanche qu'on ne peut, sur la base du seul témoignage de N. _____, retenir que malgré ses heures négatives, l'intimée s'était toujours acquittée de l'entier de ses tâches à satisfaction, comme l'ont fait les premiers juges. L'état de fait doit être précisé en ce sens que cela relève d'une appréciation du témoin N. _____ que la demanderesse, malgré ses heures négatives, s'est toujours acquittée de ses tâches à satisfaction (cf. ch. 7c).

E. 3.2

L'appelante fait grief aux premiers juges d'avoir retenu que l'intimée s'était vue confier des tâches supplémentaires lors de la séance de cadres qui s'était tenue à la fin de l'année 2013 en faisant valoir que le seul témoin ayant attesté de ce fait était N. _____, qui n'avait donné qu'un témoignage indirect. N. _____ a déclaré ne pas se souvenir que de nouvelles tâches avaient été confiées à l'entier des cadres mais il a toutefois confirmé les allégués selon lesquels l'intimée et lui s'étaient opposés à ces nouvelles tâches qui selon lui allaient à l'encontre de l'efficacité mise en place dans le service et qui auraient eu pour conséquence d'alourdir leur cahier des charges. Force est donc de constater que N. _____ a bien livré un témoignage sur des faits dont il avait une perception directe, bien qu'il ait été un peu confus sur ce point. Ces faits ont d'ailleurs été confirmés par U. _____ qui a déclaré qu'il était exact que l'intimée et N. _____ n'étaient pas d'accord avec les nouvelles tâches, qui auraient eu pour conséquence que le cahier des charges serait alourdi. Elle a en outre précisé que M. _____ avait réagi à ces oppositions, qu'il n'était pas content et avait haussé le ton lorsque l'intimée avait défendu son équipe, lui ayant fait comprendre qu'il fallait qu'elle se taise. L'état de fait n'a donc pas à être modifié sur ce point, de sorte que M. _____ a bien attribué des tâches supplémentaires à l'intimée, cette dernière et N. _____ s'y étant au demeurant opposés. En revanche, il est exact que le témoin N. _____ a donné un témoignage indirect s'agissant du fait que M. _____ confiait spécifiquement à l'intimée des tâches nouvelles à effectuer dans l'urgence, lui faisant des reproches et lui envoyait des courriels agressifs. Le témoin U. _____ a toutefois confirmé ce dernier fait, précisant avoir vu ces mails. Au vu de ce dernier témoignage, le fait que M. _____ envoyait des courriels agressifs à l'intimée peut être retenu.

E. 3.3

S'agissant du comportement de M. _____, l'appelante reproche aux premiers juges d'avoir retenu, en se basant sur le témoignage de U. _____, que celui-ci était arrogant et irrespectueux envers l'intimée. L'appelante soutient que le témoin parlait de l'attitude M. _____ envers tout un chacun et non à l'égard de l'intimée en particulier. U. _____ a, au sujet de l'allégué 16, selon lequel le niveau de stress élevé des collaborateurs était en grande partie dû à la politique de management extrêmement dure exercée par M. _____ ainsi que par la pression qu'il mettait sur les collaborateurs, déclaré que M. _____ « souhaite qu'on aille dans son sens. Si on est d'accord avec lui il est très agréable, si on exprime un avis contraire ce n'est plus le cas. Il devient arrogant et irrespectueux ». Sur la base de ce témoignage on ne peut retenir que l'attitude de M. _____ était spécifiquement dirigée contre l'intimée. Le grief de l'appelante est donc fondé.

E. 3.4

L'appelante conteste également le fait, retenu par les premiers juges, que le stress des cadres à l'agence de [...] était notamment dû à M. _____. En l'espèce, sept témoins ont été entendus sur l'allégué 16 précité sans qu'aucun ne le confirme. Certains témoins ont déclaré ne pas avoir affaire à M. _____, car N. _____ et l'intimée « faisaient barrage ». Seul N. _____ a dit que les deux dernières années, « une pression était mise, mais pas forcément sur les collaborateurs, mais plutôt sur les cadres, soit la demanderesse et moi-même ». L'allégué 16 ne concerne pas le stress mis sur les cadres mais sur les collaborateurs – en relation avec l'allégué 15 qui allègue que le niveau de stress des collaborateurs était très élevé. Par ailleurs, le fait qu'« une pression était mise » n'est pas forcément significatif de stress. Le grief de l'appelante est fondé et il ne sera dès lors pas retenu que le stress des cadres à l'agence de Lausanne était notamment dû à M. _____.

E. 3.5

L'appelante reproche aux premiers juges d'avoir retenu l'existence d'un conflit interpersonnel entre M. _____ et l'intimée ainsi que d'avoir considéré qu'elle était au courant d'un tel conflit sans avoir pris de mesures concrètes pour protéger la personnalité de l'intimée. Les premiers juges ont acquis la conviction de l'existence d'une situation conflictuelle entre l'intimée et M. _____ en se fondant sur l'attitude de ce dernier qui a été qualifiée d'irrespectueuse et d'arrogante, sur le fait qu'il envoyait des courriels à l'intimée en utilisant un ton agressif et qu'il se plaignait d'elle à N. _____. Ils ont également pris en compte la lettre de « recadrage » qui a été envoyée à l'intimée à la fin de l'année 2013, en retenant que N. _____ avait subi une pression de son supérieur et n'était pas d'accord avec l'aspect « management » de ce courrier. Enfin, les premiers juges se sont basés sur le fait que N. _____ avait démissionné à cause de M. _____ qui respecterait peu la personnalité de ses collaborateurs. Comme vu ci-dessus, selon le témoignage de U. _____, l'attitude arrogante et irrespectueuse de M. _____ était générale et non pas dirigée uniquement contre l'intimée. La lettre de « recadrage » ne suffit pas à établir l'existence d'un conflit interpersonnel dans la mesure où l'intimée ne timbrerait effectivement pas ses pauses et avait soixante heures négatives, ce qui représente une semaine et demie de travail. Par ailleurs, N. _____ avait déjà envoyé un courriel à Y. _____ le 10 juillet 2013 au sujet de ses heures négatives par lequel il a informé l'intimée que suite au relevé de ses horaires du mois de juin, il revenait sur la question de la gestion du temps de travail et lui demandait de respecter certains éléments, à savoir que toutes les pauses devaient être timbrées même s'il y avait une discussion professionnelle durant la pause, que les heures devaient être réalisées durant la semaine de travail, le samedi

devant rester une exception soumise à accord et qu'il était important qu'elle soit présente le matin pour l'ouverture de l'agence, soit avant 8 heures. Il a ajouté qu'il était important que Y._____ se présente comme un modèle pour ses collaborateurs. L'état de fait du jugement entrepris doit par conséquent être complété par le contenu de ce courriel. Des faits qui précèdent, on ne peut déduire l'existence d'un conflit personnel entre M._____ et l'intimée. N._____ est le seul témoin à avoir déclaré que les relations entre les deux intéressés s'étaient dégradées en raison de plusieurs incidents. En revanche, les témoins H._____, M._____, X._____, I._____ et R._____ ont confirmé qu'il n'y avait pas de conflit personnel entre les deux personnes. Si le témoignage de M._____ doit être écarté car ce témoin était mis en cause personnellement, les témoignages des autres personnes entendues doivent être retenus, y compris celui d'I._____ qui a dit ne pas être au courant, alors qu'elle travaillait pour l'intimée. H._____ a précisé que M._____ était le supérieur de N._____, qui était lui-même le supérieur de l'intimée et que les intéressés n'avaient pas de contact direct entre eux. Ces allégations sont convaincantes dans la mesure où l'intimée a elle-même allégué dans sa demande n'avoir en définitive presque jamais travaillé avec M._____, allégué admis par l'appelante. Les premiers juges ont également retenu que l'intimée avait demandé un entretien à H._____ pour se plaindre du conflit et que cette dernière lui aurait conseillé de s'entretenir avec M._____. Or plusieurs témoins ont été entendus sur ce fait mais aucun ne l'a confirmé. Il ressort du témoignage de H._____ que l'intimée lui aurait demandé un rendez-vous car elle s'inquiétait du fait qu'elle n'avait plus de chef direct et se demandait ce qui allait arriver après le départ de N._____. L'intimée a pleuré durant cet entretien. Toutefois, cela n'établit pas qu'elle ait consulté les ressources humaines au sujet d'un conflit personnel avec M._____, et encore moins l'existence de ce conflit. En outre, les premiers juges ont retenu que H._____ avait fait part de la situation au service juridique de l'appelante et que par conséquent, il apparaissait clair que l'appelante était au courant du prétendu conflit opposant l'intimée à M._____. Il ressort du témoignage de H._____ qu'elle avait averti ce service « du présent cas », c'est-à-dire manifestement du procès en cours. On ne peut déduire de ce témoignage que l'employeur était au courant du prétendu conflit. Malgré le fait que ce témoin a vu une partie des actes de la présente procédure, son témoignage sera tout de même retenu. Serait-il écarté, on ne pourrait pas davantage retenir les allégués de l'intimée, en l'absence de toute preuve. En définitive, il n'est pas établi que l'intimée aurait consulté H._____ au sujet d'un conflit qui l'opposait à M._____. Le témoignage du Dr [...] ne permet pas davantage de confirmer l'existence d'un conflit, ce dernier se limitant à déclarer qu'il y avait un problème qui avait déclenché la détérioration de l'état de santé de l'intimée et qu'il s'agissait d'un conflit du travail. Cela est trop vague pour en déduire l'existence d'un quelconque conflit personnel entre les deux intéressés. Il convient d'ailleurs de préciser que l'intimée a commencé à consulter ce praticien le 6 novembre 2014, soit le premier jour de son arrêt de travail. Selon ce témoin, l'intimée l'avait consulté pour « un problème médical et à ce moment-là elle ne m'a plus parlé de ses problèmes dans le cadre professionnel ». C'est « dans le suivi des consultations » que l'intéressée avait fait part de ses problèmes au travail et mentionné ses entretiens avec des collègues ou supérieurs hiérarchiques, de sorte que ce praticien a constaté qu'il y avait un problème à ce niveau. Cela signifie que l'intimée n'a parlé à son médecin de ses problèmes au travail qu'après avoir cessé de travailler. L'intimée a ensuite consulté son médecin les 21 novembre 2014, 8, 12 et 18 décembre 2014, puis en janvier et février 2015. A la suite du rendez-vous du 21 novembre 2014, l'intimée a été mise en arrêt de travail à 100 %, puis, le

12 décembre 2014, le médecin a attesté d'une incapacité de travail de 50 % et à nouveau de 100 % le 18 décembre 2014. Au vu de ce qui précède, il apparaît probable que la détérioration de l'état de santé de l'intimée mentionnée par le témoin [...] s'est produite après la remise du premier congé. Dans tous les cas, on ne peut pas déduire l'existence du conflit personnel, retenu par les premiers juges, du témoignage du Dr [...], celui-ci n'ayant pas constaté de détérioration de l'état de santé de l'intimée alors qu'elle travaillait encore chez l'appelante et n'ayant jamais mentionné M._____. Au contraire, il n'a pas été question d'un conflit lors de la première consultation, qui a eu lieu le premier jour de son arrêt de travail. Il n'en a été question qu'après que le congé avait été signifié la première fois, le jugement retenant par ailleurs que cette dégradation était intervenue le lendemain de l'entretien du 15 décembre 2014. Le témoignage de G._____, psychologue de l'intimée, ne confirme pas davantage la thèse d'un conflit personnel. En effet, il en ressort que l'intimée a consulté cette spécialiste du 1^{er} octobre 2012 au 30 avril 2014, qu'elle était, de même que ses subordonnés, sous stress lié à la surcharge de travail et qu'elle avait terminé son traitement « une fois les ressources nécessaires acquises ». Elle a par la suite à nouveau consulté cette psychologue le 6 novembre 2014 pour un excès de stress et des douleurs au dos, et G._____ l'a envoyée consulter un médecin généraliste. Dans le cadre de son traitement – entre octobre 2012 et avril 2014 –, l'intéressée avait indiqué « être alignée avec la vision de management de son chef direct, mais plus difficilement avec l'encadrement de son chef supérieur ». On ne peut déduire de ce simple fait l'existence d'un conflit personnel. Dès lors, il n'a été question de ce prétendu conflit – qui selon les allégations de l'intimée aurait débuté en automne 2013 – ni auprès de sa psychologue, ni auprès de son médecin lors de la consultation initiale du 6 novembre 2014. En définitive, il ressort de l'instruction que l'existence d'un conflit personnel entre l'intimée et M._____, n'est pas établie et c'est à tort que les premiers juges l'ont retenu. Il n'y a pas davantage de raisons de retenir que l'appelante était au courant du conflit interpersonnel précité puisque son existence n'est pas établie et que cette connaissance repose sur l'interprétation erronée que les premiers juges ont faite du témoignage de H._____. Sur ce point, l'état de fait doit par conséquent être modifié en ce sens que l'intimée n'a pas consulté H._____ pour le conflit qu'elle avait avec son supérieur M._____.

E. 3.6

L'appelante fait grief aux premiers juges de ne pas avoir retenu le fait que l'intimée avait un problème chronique d'organisation, ne parvenant ni à conduire son équipe, ni à effectuer sa part de travail administratif. Seuls M._____ et R._____ ont confirmé ce fait. Cette dernière a exposé qu'elle s'occupait d'un autre service et que les collaborateurs de la demanderesse s'adressaient à elle pour des questions relatives à leur service. Toutefois, le témoin I._____ a nié ce fait et W._____ a déclaré ne pas avoir eu ce sentiment. Au vu de ces témoignages non concordants, la Cour de céans considère que c'est à raison que les premiers juges n'ont pas retenu ce fait. Par ailleurs, il convient de compléter l'état de fait par le contenu du formulaire d'entretien de collaboration (MAG) de l'année 2013, signé par Y._____ et N._____ le 8 octobre 2013 et par M._____ le 14 octobre 2013 en ce sens que « Mme Y._____ investit sur le suivi et le développement de ses collaborateurs, et ceci à un niveau individuel (entretien personnel, trimestriel, développement, formation ...). Elle responsabilise son équipe et la développe la responsabilité (sic) propre de chacun en confiant des tâches et des projets spécifiques. Il est toutefois important d'être neutre et égal avec chaque collaborateur et rester un exemple pour son équipe ».

E. 3.7

L'appelante fait grief aux premiers juges d'avoir considéré que le problème des heures négatives de l'intimée était réglé à partir du 2 mai 2014. Elle fait valoir que M. _____ s'était à nouveau plaint de ce problème le 10 octobre 2014. Les premiers juges ont retenu ce dernier fait et le grief de l'appelante est dès lors infondé. Il convient toutefois de relever un point. Les premiers juges ont retenu, au sujet des heures négatives de l'intimée à fin 2013, que « N. _____ était dûment informé, notamment par courriel du 23 octobre 2014, que la demanderesse présentait des problèmes de santé et devait se rendre chez son médecin de manière régulière, ce qui expliquait notamment les heures négatives ». Le courriel en question date en réalité du 23 octobre 2013 ; duquel il en ressort que l'intimée a fait valoir à N. _____ que suite à « une situation personnelle » elle était suivie par plusieurs médecins, et qu'elle était en procédure pour régler sa situation financière. Cela expliquait selon elle ses heures négatives. L'existence de ce courriel est établie. Toutefois, contrairement à ce qu'ont retenu les premiers juges, ce courriel n'établit pas l'existence d'un problème de santé de l'intimée, ni, partant, le fait que N. _____ en aurait été « dûment informé ». En effet, l'intimée n'a consulté le Dr [...] qu'à partir du 6 novembre 2014 et elle n'a pas produit de certificat médical pour la période antérieure, notamment pour fin 2013. Il est seulement établi qu'elle a consulté G. _____ pour des problèmes liés au stress du 1^{er} octobre 2012 au 30 avril 2014. Il n'est donc pas établi, comme le retient le jugement, que les heures négatives de l'intimée étaient justifiées par un problème de santé.

E. 3.8

Enfin, l'appelante fait grief aux premiers juges d'avoir retenu, en suivant le témoignage d'F. _____, que les cartons trouvés dans l'armoire de l'intimée dataient de septembre et octobre 2014 et qu'elle n'avait pas pu les traiter, étant en arrêt maladie dès le 4 novembre 2014. Ce témoin a déclaré que lorsqu'elle avait repris le poste de l'intimée en février 2015, elle avait également repris son bureau. Dans l'armoire, se trouvaient quatre ou cinq cartons avec des documents confidentiels, qui auraient dû être classés s'agissant de la protection des données. De manière générale, le classement doit se faire de manière rapide du fait qu'il y a des questionnaires de santé concernant les assurés. Les considérations des premiers juges quant à la prise en compte du témoignage précité et au fait que, les documents datant de septembre et octobre 2014, il était normal que l'intimée n'ait pas pu les traiter avant son arrêt maladie, relèvent du pouvoir d'appréciation du juge, question sur laquelle on reviendra. L'état de fait ne sera dès lors pas modifié dans le sens voulu par l'appelante.

E. 4.1

L'appelante soutient qu'au vu de l'établissement inexact des faits opéré par les premiers juges, la résiliation du contrat de travail de l'intimée ne serait pas abusive dans la mesure où les motifs invoqués à l'appui de celle-ci seraient établis.

E. 4.2.1

L'art. 336 al. 1 et 2 CO énumère des cas dans lesquels la résiliation est abusive ; cette liste n'est toutefois pas exhaustive et une résiliation abusive peut aussi être admise dans d'autres circonstances. Il faut cependant que ces autres situations apparaissent comparables, par leur gravité, aux cas expressément envisagés par l'art. 336 CO (ATF 136 III 513 consid. 2.3 ; ATF 132 III 115 consid. 2.1 ; ATF 131 III 535 consid. 4.2). Ainsi, un congé peut être abusif en raison de la manière dont il est donné (ATF 132 III 115 consid. 2.2 ; ATF 131 III 535 consid. 4.2), parce que la partie qui donne le congé se livre à un double jeu (ATF 135 III

115 consid. 2.2 ; ATF 131 III 535 consid. 4.2), lorsqu'il est donné par un employeur qui viole les droits de la personnalité du travailleur (ATF 132 III 115 consid. 2.2 ; ATF 131 III 535 consid. 4.2), lorsqu'il y a une disproportion évidente des intérêts en présence (ATF 132 III 115 consid. 2.4 ; ATF 131 III 535 consid. 4.2) ou lorsqu'une institution juridique est utilisée contrairement à son but (ATF 132 III 115 consid. 2.4 ; ATF 131 III 535 consid. 4.2 ; sur le tout ATF 136 III 513 consid. 2.3). Pour juger si le congé est abusif, il faut se fonder sur le motif réel, dont la détermination relève du fait. En application de l'art. 8 CC, c'est en principe à la partie qui a reçu son congé de démontrer que celui-ci est abusif (ATF 130 III 699 consid. 4.1 ; ATF 123 III 246 consid. 4b). La jurisprudence a toutefois tenu compte des difficultés qu'il peut y avoir à apporter la preuve d'un élément subjectif, à savoir le motif réel de celui qui donne le congé. Le juge peut ainsi présumer en fait l'existence d'un congé abusif lorsque l'employé parvient à présenter des indices suffisants pour faire apparaître comme non réel le motif avancé par l'employeur. Si elle facilite la preuve, cette présomption de fait n'a pas pour résultat d'en renverser le fardeau. Elle constitue, en définitive, une forme de « preuve par indices » (ATF 130 III 699, JdT 2006 1193 ; JAR 1996, p. 201 ; SJ 1993 360 consid. 3a ; Wyler/Heinzer, op.cit., p. 643). De son côté, l'employeur ne peut pas rester inactif ; il n'a pas d'autre issue que de fournir des preuves à l'appui de ses propres allégations quant au motif du congé (ATF 130 III 699 consid. 4 ; TF 4A_217/2016 du 19 janvier 2017 consid. 4.1 ; TF 4A_507/2013 du 27 janvier 2014 consid. 3 ; TF 4A_447/2012 du 17 mai 2013 consid. 4). Des motifs prétextes ou non pertinents constituent souvent un indice d'abus, en particulier lorsque le congé intervient à la suite de différends entre employeur et employé (JAR 1994, p. 200). Lorsqu'une résiliation repose sur plusieurs motifs, dont certains sont abusifs et d'autres non, le juge doit fonder sa décision sur le motif qui, chez l'auteur de la résiliation, est vraisemblablement prépondérant et déterminant. En présence d'un motif abusif et d'un autre motif non abusif, l'employeur supporte le fardeau de la preuve que la résiliation aurait aussi été notifiée en l'absence du motif qui doit être considéré comme abusif (TF 4A_430/2010 du 15 novembre 2010 consid. 2.1.3, ARV 2011 p. 31 ; TF 4A_437/2015 du 4 décembre 2015 consid. 2.2.5 ; Wyler, Droit du travail : chronique, in JdT 2011 II 203, 216).

E. 4.2.2

En vertu de l'art. 328 al. 1 CO, l'employeur est tenu de protéger et de respecter, dans les rapports de travail, la personnalité du travailleur. Cette obligation englobe notamment l'honneur personnel et professionnel du travailleur. L'employeur ne doit pas stigmatiser de manière inutilement vexatoire le comportement du travailleur (TF 4A_99/2012 du 30 avril 2012 consid. 2.2.1 ; ATF 137 III 303 consid. 2.2.2). De manière générale, l'employeur doit veiller à ce que ses employés puissent exécuter leur prestation de travail dans des conditions qui respectent leur personnalité, en assurant une atmosphère de travail empreinte de dignité et de respect mutuel. Il doit organiser le travail, définir les tâches et responsabilités, et instruire ses employés en conséquence (Dunand, Commentaire du contrat de travail, 2013, n. 20 ad art. 328 CO). Le harcèlement psychologique, ou *mobbing*, contrevient à cette obligation. Il se définit comme un enchaînement de propos et/ou d'agissements hostiles, répétés fréquemment pendant une période assez longue, par lesquels un ou plusieurs individus cherchent à isoler, à marginaliser, voire à exclure une personne sur son lieu de travail. La victime est souvent placée dans une situation où chaque acte pris individuellement peut éventuellement être considéré comme supportable, alors que l'ensemble des agissements constitue une déstabilisation de la personnalité, poussée jusqu'à l'élimination professionnelle de la personne visée. Il n'y a pas harcèlement psychologique

du seul fait qu'un conflit existe dans les relations professionnelles, qu'il règne une mauvaise ambiance de travail, ou encore du fait qu'un supérieur hiérarchique n'a pas satisfait pleinement et toujours aux devoirs qui lui incombent à l'égard de ses collaborateurs. Le harcèlement est généralement difficile à prouver, si bien qu'il faut savoir admettre son existence sur la base d'un faisceau d'indices convergents (TF 4A_381/2014 du 3 février 2015 consid. 5.1; TF 4A_680/2012 du 7 mars 2013 consid. 5.2 ; TF 4A 381/2011 du 24 octobre 2011 consid. 4 ; TF 4C.343/2003 du 13 octobre 2004 consid. 3.1, in JAR 2005, p. 285), mais aussi garder à l'esprit qu'il peut n'être qu'imaginaire, sinon même être allégué abusivement pour tenter de se protéger contre des remarques et mesures justifiées (TF 4A_381/2011 du 24 octobre 2011 consid. 4 ; TF 4A_32/2010 du 17 mai 2010 consid. 3.2 ; TF 4A_245/2009 du 6 avril 2010 consid. 4.2). L'employeur qui n'empêche pas que son employé subisse un mobbing contrevient à l'art. 328 CO (ATF 125 III 70 consid. 2a). L'employeur répond du comportement de ses collaborateurs (art. 101 CO ; TF 4A_381/2014 du 3 février 2015 consid. 5.1). La maladie est une raison inhérente à la personnalité au sens de l'art. 336 al. 1 let. a CO. Toutefois, si elle porte atteinte à la capacité de travail, la maladie n'est pas considérée comme une cause abusive de résiliation. Ainsi, la résiliation des rapports de travail en raison d'une incapacité prolongée perdurant au-delà du délai de protection de l'art. 336c CO n'est pas abusive, à moins notamment que l'incapacité trouve sa cause dans une violation de ses obligations par l'employeur (ATF 123 III 246 consid. 5 ; TF 4A_329/2011 du 11 octobre 2011 consid. 5 et TF 4C.320/2005 du 20 mars 2006 consid. 3.2 ; TF 4A_437/2015 du 4 décembre 2015 consid. 2.2.2 ; Wyler/Heinzer, op. cit., p. 630). En effet, l'invocation de son propre comportement illicite constitue un cas typique d'abus de droit (ATF 125 III 70 consid. 2a).

E. 4.3

Les premiers juges ont considéré que le congé de l'intimée avait été donné en raison du conflit interpersonnel entre cette dernière et M._____ et que l'employeur ne l'avait pas protégée dans le cadre dudit conflit, ce qui constituait un congé abusif. Comme il ressort des considérants précédents (cf. consid. 3.5 supra), l'existence d'un conflit interpersonnel entre l'intimée et M._____ n'est pas établie. Il en va de même de l'existence de quelconques actes de mobbing à l'encontre de l'employée, les premiers juges ne l'ayant d'ailleurs pas retenu. Il ressort effectivement des témoignages que M._____ pouvait être hautain et agressif. Cependant, il avait cette attitude avec tout le monde et non pas uniquement avec l'intimée, de sorte qu'on ne peut en déduire une animosité particulière à l'égard de Y._____. En outre, le conflit personnel ne ressort pas des témoignages des collaborateurs, et si l'on examine la chronologie des événements, l'on voit qu'il n'en a été question chez l'intimée, auprès de son médecin, qu'après que la résiliation – nulle – lui avait été donnée, et cela pendant une période où l'intimée ne travaillait plus. S'il est certain que le niveau de stress était élevé pendant la « haute saison », il n'est pas établi, contrairement à ce qu'ont retenu les premiers juges, que cela était dû à M._____. Il est clair que l'intimée a été déstabilisée lorsque son supérieur direct a donné son congé, puis s'est retrouvé en arrêt maladie. Il est de même établi que N._____ appréciait son travail mais que le supérieur régional M._____ ne partageait pas les vues de ce dernier. Cela ressort clairement des faits, puisqu'après la « lettre de recadrage », N._____ avait écrit à l'intimée que tout allait désormais bien, alors qu'en octobre 2014, M._____ adressait à N._____ les mêmes griefs qu'auparavant concernant toute l'équipe de [...]. Mais, on ne peut en déduire ni un mobbing à l'égard de l'intimée, ni même un conflit personnel entre celle-ci et M._____. Par ailleurs, il est établi par la « lettre de recadrage » que

l'employeur considérait à l'époque que l'intimée n'effectuait pas ses heures – ce qui est également établi – et de ce fait, ne donnait pas l'exemple à ses collaborateurs, qu'elle ne pouvait pas surveiller de manière adéquate. L'intimée fait valoir que cela concernerait la fin de l'année 2013 et non la fin de l'année 2014. Mais il ressort clairement du courriel de M. _____ du 10 octobre 2014 que ce dernier considérait toujours – ou du moins à nouveau – que l'agence de [...] était laissée à elle-même. En définitive, dans la mesure où on ne peut pas déduire l'existence de mobbing à l'égard de l'intimée, ni d'un conflit personnel entre elle et son supérieur indirect et au vu des éléments qui précèdent, il apparaît que le congé donné par l'appelante n'est pas abusif de par ses motifs.

E. 5.1

L'appelante reproche aux premiers juges d'avoir considéré que la façon dont le congé avait été signifié portait atteinte à la personnalité de l'intimée, en laissant apparaître le licenciement comme immédiat, ce qui rendait la résiliation abusive. Elle argue à cet effet qu'aucun des collaborateurs témoins n'a déclaré avoir pensé que l'intimée avait été licenciée avec effet immédiat.

E. 5.2

La manière dont le congé est donné peut aussi faire apparaître le licenciement comme abusif. Il s'agit d'un cas de violation de l'art. 328 CO qui oblige l'employeur à protéger la personnalité du travailleur, notamment son honneur personnel et professionnel. Même lorsque le motif de la résiliation est en soi légitime, celui qui exerce son droit de mettre fin au contrat doit agir avec des égards (ATF 132 III 115 consid. 2.2). Si l'employeur porte une grave atteinte aux droits de la personnalité du travailleur dans le contexte d'une résiliation, celle-ci doit être considérée comme abusive ; un comportement simplement inconvenant – ou indigne des relations commerciales établies ne suffit pas (Favre/Munoz/Tobler, *Le contrat de travail*, Code annoté, 2^e éd., 2010, n. 1.5 ad art. 336 CO) – ne suffit cependant pas (ATF 132 III 115 consid. 2.2 et 2.3 ; ATF 131 III 535 consid. 4.2 ; plus succinctement : ATF 136 III 513 consid. 2.3 ; TF 4A_485/2016 et TF 4A_491/2016 du 28 avril 2017). En particulier l'employeur ne doit pas stigmatiser, de manière inutilement vexatoire et au-delà du cercle des intéressés, le comportement du travailleur. Il y a ainsi atteinte grave aux droits de la personnalité lorsque l'employeur formule des accusations lourdes qui se révèlent infondées alors qu'il ne dispose d'aucun indice sérieux (TF 4A_485/2016 précité ; TF 4A_99/2012 du 30 avril 2012 consid. 2.2.1 et les arrêts cités).

E. 5.3

En l'espèce, l'employeur a résilié le contrat de travail de l'intimée alors qu'elle revenait sur son lieu de travail après une absence due à la maladie. Il l'a libérée de l'obligation de travailler. Il l'a dans un premier temps laissée faire ses adieux à ses collaborateurs, mais M. _____ est intervenu au bout de quelques minutes, apparemment excédé, et a renvoyé tous les collaborateurs à leur poste de travail. Selon le témoignage d'K. _____, il a dit à l'intimée que ce qui se passait n'était pas conforme à ce qui avait été discuté. Il est évident que ce comportement était brutal et qu'il s'agissait d'un comportement inconvenant. Pour savoir si cela suffit à rendre le congé abusif, il faut examiner la question de savoir si ce comportement était de nature à laisser penser aux collaborateurs que l'intimée était renvoyée avec effet immédiat, ou en raison d'une accusation lourde. L'appelante fait valoir qu'il n'est pas établi que les collaborateurs en auraient tiré de telles conclusions, et cela n'a du reste pas été allégué, mais cela n'est pas en soi décisif. Par arrêt du 26 juin 2017, le

Tribunal fédéral a considéré que selon l'expérience générale de la vie, le licenciement assorti d'une libération immédiate de l'obligation de travailler, restitution immédiate des clefs avec interdiction d'accéder aux locaux, mesures de surveillance pour récupérer les effets personnels et interdiction de prendre contact avec le personnel, était de nature à faire naître chez les autres employés le soupçon que le licenciement se fondait sur des motifs graves, à tout le moins lorsqu'il n'y avait pas de raisons particulières liées par exemple à des données sensibles ou à un risque de perte de clientèle (TF 4A_92/2017 du 26 juin 2017 consid. 2.5.2). En l'espèce, les accès de l'intéressée avaient été supprimés, et on ne voit pas de raison particulière pour laquelle il fallait limiter les contacts avec les collaborateurs. Il n'y a pas eu d'interdiction immédiate de prendre contact avec le personnel et personne n'a accompagné l'intimée à son bureau – du moins pas immédiatement – pour la surveiller pendant qu'elle récupérait ses effets personnels. Il n'en demeure pas moins que le cas d'espèce se rapproche singulièrement de celui décrit par le Tribunal fédéral dans l'arrêt précité où l'employée avait été licenciée et, dans la foulée, avait dû restituer ses clés et l'accès au lieu de travail lui avait été interdit. Comme mentionné par le Tribunal fédéral dans le même arrêt, il n'y a pas besoin d'établir que les collaborateurs ont cru à un renvoi pour un motif grave, de sorte que l'argumentation de l'appelante tombe à cet égard à faux. En définitive, la manière dont le congé a été donné dans le cas d'espèce constitue à elle seule un motif suffisant pour retenir que le congé était abusif.

E. 5.4.1

A l'instar des premiers juges, il convient de retenir que le congé est abusif. Toutefois, il l'est pour un seul motif et non deux comme retenu dans le jugement entrepris. A ce titre, il faut revoir l'indemnité octroyée à l'intimée.

E. 5.4.2

Aux termes de l'art. 336a al. 2 CO, l'indemnité pour licenciement abusif est fixée par le juge, compte tenu de toutes les circonstances. Pour fixer l'indemnité au sens de l'art. 336a CO, le juge jouit d'un large pouvoir d'appréciation (cf. art. 4 CC) qui n'est limité que dans la mesure où il ne peut allouer au maximum qu'un montant correspondant à six mois de salaire (TF 4A_194/2011 du 5 juillet 2011 consid. 7.2 ; ATF 119 II 157 consid. 2a, JdT 1994 I 293 ; Dunand/Mahon, Commentaire du contrat de travail, 2013, n. 13 ad art. 336a CO, p. 691). Selon la jurisprudence (cf. notamment TF 4A_69/2010 du 6 avril 2010 consid. 5 ; TF 4A_279/2008 du 12 septembre 2008 consid. 4.1 ; ATF 123 III 391 consid. 3, JdT 1998 1126 ; ATF 123 III 246 consid. 6a, JdT 1998 I 300), le juge doit notamment tenir compte des éléments suivants : la gravité de la faute de l'employeur, la faute concomitante éventuelle du travailleur, la manière dont s'est déroulée la résiliation, la gravité de l'atteinte à la personnalité du travailleur, l'intensité et la durée des rapports de travail, les effets économiques du licenciement pour le travailleur, l'âge du travailleur, les conditions existantes sur le marché du travail et la situation économique des parties. Le juge tiendra aussi compte des effets économiques du licenciement (pour les deux parties), ce qui présuppose de prendre en considération également la situation économique de l'employeur (TF 4C.86/2001 précité consid. 1d et l'arrêt cité), et du comportement des parties. Sur ce dernier point, il s'agira notamment d'observer, s'agissant de l'attitude de l'employeur, si celui-ci a permis à l'employé de s'exprimer sur les motifs ayant conduit au licenciement (TF 4C.86/2001 précité consid. 1e) ou si, ayant connaissance de querelles au sein de l'entreprise, il a pris diverses mesures pour protéger la personnalité de ses employés (cf. TF 4A_401/2016 du 13 janvier 2017 consid. 6.2).

E. 5.4.3

En l'espèce, la faute de l'employeur apparaît moins grave que ne l'ont retenu les premiers juges. Seule la manière dont le congé a été donné fait que celui-ci apparaît comme abusif. Le motif du congé n'était pas abusif. Les rapports de travail, lorsque la résiliation a été signifiée, n'avaient duré qu'un peu plus de trois ans. Cela étant, il y a lieu d'accorder une indemnité à l'intimée équivalant à un mois de salaire.

E. 5.5.1

L'appelante fait grief aux premiers juges d'avoir considéré que le départ de l'intérêt moratoire prend effet au 19 février 2015 alors que les rapports de travail avaient pris fin le 30 juin 2016.

E. 5.5.2

Le débiteur qui est en demeure pour le paiement d'une somme d'argent doit l'intérêt moratoire à 5 % l'an (art. 104 al. 1 CO). Le débiteur d'une obligation exigible est mis en demeure par l'interpellation du créancier (art. 102 al. 1 CO). Aux termes de l'art. 339 CO, à la fin du contrat, toutes les créances qui en découlent deviennent exigibles. Cette règle s'applique à l'indemnité prévue par l'art. 337c al. 3 CO, de sorte que cette créance porte intérêt dès la fin des rapports de travail, sans qu'il soit nécessaire d'interpeller le débiteur (TF 4C.414/2005 du 29 mars 2006 consid. 6 et les références citées). Il en va de même de la somme due en application de l'art. 337c al. 1 CO (TF 4A_474/2010 du 12 janvier 2011 consid. 2.2.2 et les références citées).

E. 5.5.3

En l'espèce, le grief de l'appelante doit être admis et l'intérêt moratoire doit effectivement débiter à la fin des rapports de travail, soit dès le 30 juin 2016.

E. 6.1

L'appelante fait grief aux premiers juges d'avoir ordonné la délivrance d'un certificat de travail reprenant les propos d'un certificat antérieur et selon elle, erroné dans la mesure où l'intimée n'avait pas donné satisfaction à son employeur durant sa dernière année de service. Elle ajoute que le certificat de travail, rédigé au présent, laisserait penser que l'intimée travaille toujours pour elle. L'intimée soutient que c'est à raison que les premiers juges ont ordonné la délivrance d'un certificat de travail conforme. Toutefois, elle ne conteste pas que ledit certificat aurait dû être rédigé au passé et aurait dû mentionner la fin des rapports de travail au 31 mai 2015.

E. 6.2

Le travailleur peut demander en tout temps à l'employeur un certificat portant non seulement sur la nature et la durée des rapports de travail, mais aussi sur ses prestations et sa conduite (art. 330a al. 1 CO). D'une part, un tel certificat de travail qualifié (ou complet) doit favoriser l'avenir professionnel du travailleur, si bien qu'il doit être formulé de manière bienveillante ; mais, d'autre part, il doit aussi donner au futur employeur un reflet le plus exact possible de l'activité, des prestations et de la conduite du travailleur, si bien qu'il doit être sur le principe complet et conforme à la vérité (ATF 129 III 177 consid. 3.2, JdT 2003 I 342 s. ; TF 4A_432/2009 du 10 novembre 2009 consid. 3 et les références citées).

L'employé doit prouver les faits justifiant l'établissement d'un certificat différent de celui qui lui a été remis (TF 4A_117/2007 du 13 septembre 2007 consid. 7.1). La jurisprudence retient notamment que lorsque le travailleur n'établit pas avoir fourni des prestations d'une

qualité au-dessus de la moyenne, il ne peut pas prétendre à un certificat de travail mentionnant qu'il a œuvré « à notre entière satisfaction » (TF 4A_117/2007 précité consid. 7.1).

E. 6.3

Les premiers juges ont considéré qu'il ressortait de l'instruction que l'intimée était un bon manager qui avait donné satisfaction à son supérieur direct N._____. Ils ont estimé que les griefs invoqués à l'appui de son licenciement n'étaient pas établis et qu'il convenait par conséquent de lui délivrer un certificat de travail qui reflétait plus exhaustivement l'appréciation de la qualité de son travail ainsi que son attitude. En l'espèce, s'il est vrai que le travail de l'intimée donnait satisfaction à N._____, cela n'était en revanche pas le cas concernant son supérieur indirect M._____. En outre, l'intimée, à qui incombait le fardeau de la preuve sur ce point, n'a pas établi que la qualité de son travail était supérieure à celle décrite dans le certificat de travail délivré par l'appelante le 30 septembre 2016. On rappellera la teneur nuancée du formulaire d'entretien de collaboration 2013 ainsi que le fait que des cartons de formulaires non classés, datant de septembre et octobre 2014, ont été retrouvés après coup dans le bureau de l'intimée. Celle-ci était certes en arrêt maladie dès le 4 novembre 2014, mais certains de ces documents, qui devaient être classés rapidement pour des raisons liées à la protection des données, dataient de plus d'un mois au moins. Ces éléments permettent de faire douter de la qualité supérieure du travail citée dans le certificat de travail retenu par les premiers juges. En définitive, il convient de donner partiellement droit à la conclusion de l'appelante tendant à la rectification du certificat de travail délivré à l'intimée en reprenant la teneur du certificat de travail établi le 30 septembre 2016 (cf. ch. 13b supra), à l'exception de la phrase « nous aurions toutefois souhaité qu'elle applique mieux nos principes de conduite du personnel ». En effet, cette phrase n'est pas objective s'agissant de la qualification du travail de l'intimée.

E. 7.1

En définitive, l'appel doit être partiellement admis et le jugement réformé dans le sens des considérants.

E. 7.2

Vu l'admission partielle de l'appel, il y a lieu de revoir la question de la répartition des frais de première instance. Les frais judiciaires de la procédure au fond et ceux de la procédure de conciliation, arrêtés respectivement à 7'245 fr. et 450 fr. (art. 18, 22 al. 9, 87 et 88 TFJC [tarif des frais judiciaires civils du 28 septembre 2010 ; BLV 270.11.5]), doivent être mis à la charge des parties à raison de 5/6 pour la demanderesse, soit 6'037 fr. 50 pour la procédure au fond et 375 fr. pour la procédure de conciliation, et de 1/6 pour la défenderesse, soit respectivement 1'207 fr. 50 et 75 fr. (art. 106 al. 2 CPC). Les pleins dépens, estimés à 9'000 fr. pour chacune des parties (art. 4 TDC [tarif des dépens en matière civile du 23 novembre 2010 ; BLV 270.11.6]), doivent être réduits dans la même proportion, soit 7'500 fr. (9'000 fr. x 5/6) en faveur de la défenderesse et 1'500 fr. (9'000 fr. x 1/6) en faveur de la demanderesse. Ainsi, la défenderesse doit verser à la demanderesse les sommes de respectivement 1'207 fr. 50 et 75 fr. à titre de restitution de l'avance de frais judiciaires et de la procédure de conciliation de première instance. La demanderesse devra quant à elle verser à la défenderesse la somme de 6'000 fr. (7'500 fr. – 1'500 fr.) à titre de dépens de première instance.

E. 7.3

S'agissant des frais de deuxième instance, l'appelante obtient gain de cause sur près des deux tiers de ses conclusions. Il convient de procéder à la répartition des frais de deuxième instance selon cette proportion. Ainsi, les frais judiciaires de deuxième instance, réduits de moitié selon l'art. 67 al. 3 TFJC, sont arrêtés à 442 fr. (art. 62 al. 1 TFJC) et seront mis à la charge de l'appelante à raison de 147 fr. ($442 \text{ fr.} \times \frac{1}{3}$) et à la charge de l'intimée à raison de 295 fr. ($442 \text{ fr.} \times \frac{2}{3}$). L'intimée doit par conséquent verser à l'appelante la somme de 295 fr. à titre de restitution d'avance de frais de deuxième instance. Les dépens, estimés à 4'200 fr. pour chacune des parties (art. 7 TDC), doivent être répartis dans la même proportion, soit 2'800 fr. ($3'000 \text{ fr.} \times \frac{2}{3}$) pour l'appelante et 1'400 fr. ($3'000 \text{ fr.} \times \frac{1}{3}$) pour l'intimée. Ainsi, l'intimée devra verser à l'appelante la somme de 1'400 fr. (2'800 fr. – 1'400 fr.) à titre de dépens de deuxième instance.

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