

VD_GERICHTE P316.011668 vom 31. Januar 2017

VD Tribunal cantonal, 2017-01-31, FR

Quelle: https://mcp.opencaselaw.ch/entscheid/vd_gerichte_P316.011668

FR: VD_GERICHTE P316.011668 du 31 janvier 2017

IT: VD_GERICHTE P316.011668 del 31 gennaio 2017

Erwägungen

E. 1

T. _____ est titulaire de la raison individuelle «D. _____ Agence Générale T. _____ » inscrite au registre du commerce le 3 janvier 2011 et dont le siège est à [...]. Celle-ci a pour but les conseils et la vente de produits d'assurance et financiers de D. _____ Assurances SA ainsi que de ses partenaires commerciaux. Auparavant, depuis août 2008, T. _____ avait déjà repris la gestion de l'agence, mais en qualité de salarié.

E. 2

S. _____ a travaillé auprès de D. _____ Assurances SA à compter du 1er septembre 1988, en qualité de collaboratrice. Dès le 1er janvier 2011, les rapports de travail ont été transférés à T. _____, en sa qualité d'agent général exerçant son activité en raison individuelle. Le nouveau contrat de travail, daté du 30 septembre 2010, prévoyait un salaire annuel brut de 44'534 fr. 65 pour un taux d'activité de 60 %, versé douze fois l'an.

E. 2.2

; 131 III 535, 538 s., consid. 4.2) ou quand il y a une disproportion évidente des intérêts en présence ou lorsqu'une institution juridique est utilisée contrairement à son but (ATF 132 III 115, 118, consid. 2.4 ; 131 III 535, 539, consid. 4.2). Pour dire si un congé est abusif, il faut se fonder sur son motif réel (TF 4C.282/2006 du 1er mars 2007 consid. 4.3).

E. 3

Lors de la reprise de la gestion de l'agence en août 2008 par T. _____, L. _____, alors responsable de S. _____, a établi un profil collaborateur de cette dernière. Ce document, daté du 30 juillet 2008, indiquait notamment que l'intéressée était payée à 70 %, mais faisait en réalité un 60 % du lundi au mercredi, qu'elle avait un caractère très fort et qu'elle était fumeuse.

- 4 -

E. 3.1

L'appelante sollicite tout d'abord le complètement de l'état de fait sur plusieurs points.

E. 3.1.1

Le contenu de la pièce 3, soit la lettre du 3 septembre 2013 adressée par le défendeur et intimé à l'appel à l'occasion des 25 ans passés par S. _____ au service de D. _____ Assurances SA, dûment allégué (sous n° d'ordre 4), doit effectivement être intégré à l'état de fait, dès lors qu'il contribue à l'appréciation des circonstances du licenciement.

E. 3.1.2

L'appelante sollicite également la retranscription du contenu de son audition de partie du 25 août 2016 – proposée de façon admissible (art. 168 al. 1 let. f CPC) comme moyen de preuve de l'allégué 6 de la demande – en lien avec les différents qui l'auraient opposée à l'intimé au sujet de son solde de vacances et d'heures supplémentaires. La preuve

- 15 - ayant été administrée, son résultat a été mentionné dans l'état de fait du présent arrêt (cf. ch. 12), étant relevé que la portée donnée à cette déclaration fera plus loin l'objet de l'appréciation des preuves (cf. consid. 4 infra).

E. 3.1.3

L'appelante sollicite également l'intégration à l'état de fait d'un passage (chapitre « appréciation du cas et pronostic », p. 19) de l'expertise privée (P. 21) du 13 avril 2015 du Dr [...], psychiatre, mandaté par son assureur, en lien avec son état de santé psychique après le licenciement. La pièce a été produite et versée au dossier avant la clôture de l'instruction à l'audience du 25 août 2016, ce qui était admissible compte tenu de la maxime inquisitoriale sociale applicable (art. 247 al. 2 let. b ch. 2 CPC). Cet élément n'est toutefois pas pertinent au vu de la solution du litige (cf. consid. 4 infra), de sorte qu'il se justifie de renoncer à l'intégrer à l'état de fait.

E. 3.1.4

Pour le surplus, l'appelante se prévaut des témoignages de M. _____, N. _____ et P. _____ à l'audience du 25 août 2016, en lien avec l'existence d'un conflit interpersonnel sur le lieu de travail et les conséquences sur sa santé. Ces témoignages ont été intégrés à l'état de fait du présent arrêt (cf. ch. 12 et 13) dans la mesure utile et seront pris en compte dans le cadre de l'appréciation des preuves (cf. consid. 4 infra). 4.

E. 4

Le 20 décembre 2010, T. _____ a adressé un avertissement à S. _____, dont la teneur était la suivante : Je déplore votre comportement récent à l'occasion des faits suivants : - Faire circuler en interne notre échange de mail relatif à l'annulation de votre présence à séance [sic] du 7.12.2010 avec la fiduciaire [...] - Votre réaction fermée et revendicatrice suite à l'annonce de mon organisation du service interne pour l'année 2011 Je relève par votre comportement un désaccord total avec ma vision et mon organisation future. Il s'en suit [sic] une ambiance déplorable pour une agence comme la mienne. Je constate également que vous ne vous conformez pas à ma demande de respect des pauses cigarette. Par conséquent, je vous informe que les accords tacites antérieurs relatifs à vos horaires de travail seront supprimés avec effet au 1er février 2011 ceci afin de vous laisser le temps de vous organiser en conséquence.

E. 4.1

L'appelante invoque le caractère abusif de son licenciement signifié le 15 décembre 2014 pour le 31 mars suivant. Elle invoque deux motifs pour lesquels ce congé serait abusif : d'une part, la contestation de son droit aux vacances ayant débouché sur le congé litigieux à titre de repréailles en violation de l'art. 336 al. 1 let. d CO et, d'autre part, le fait que le licenciement serait le résultat d'un conflit interpersonnel non géré par l'employeur, en violation de son obligation d'intervenir et de prendre des mesures fondée sur l'art. 328 al. 1 CO.

E. 4.2

E. 4.2.1

Selon l'art. 335 al. 1 CO, le contrat de travail conclu pour une durée indéterminée peut être résilié par chacune des parties. En droit suisse du travail prévaut la liberté de résiliation, de sorte que, pour être valable, un congé n'a en principe pas besoin de reposer sur un motif particulier. Le droit fondamental de chaque cocontractant de mettre unilatéralement fin au contrat est cependant limité par les dispositions sur le congé abusif (art. 336 ss CO; ATF 131 III 535 consid. 4.1). 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 132 III 115, 116 s., consid. 2 ; 131 III 535, 538, consid. 4.2). Ainsi, un congé peut être abusif en raison de la manière dont il est donné (ATF 132 III 115, 117, consid. 2.2 ; 131 III 535, 538, consid. 4.2), parce que la partie qui donne le congé se livre à un double jeu, contrevenant de manière caractéristique au principe de la bonne foi (ATF 135 III 115, 117, consid. 2.2 ; 131 III 535, 538, consid. 4.2 ; 125 III 70, 73, consid. 2b), lorsqu'il est donné par un employeur qui viole les droits de la personnalité du travailleur (ATF 132 III 115, 117, consid.

E. 4.2.2

Est notamment abusif le congé donné parce que l'autre partie a fait valoir de bonne foi des prétentions résultant du contrat de travail (art. 336 al. 1 let. d CO). L'art. 336 al. 1 let. d CO suppose la réunion de quatre conditions : 1° l'émission préalable de prétentions par la partie qui s'est vue notifier le congé, 2° l'existence de prétentions résultant du contrat de travail, 3° la bonne foi de la partie qui émet de telles prétentions et 4° un lien de causalité entre la formulation de la prétention et la résiliation. S'agissant de la dernière condition, la jurisprudence n'exige pas que les prétentions émises par le travailleur aient été seules à l'origine du licenciement ; elles doivent néanmoins avoir essentiellement

- 17 - influé sur la décision de l'employeur de licencier (Wyler/Heinzer, Droit du travail, 3e éd., 2014, p. 637, réf. cit. sous note infrapaginale n° 2997). Quant aux prétentions susceptibles de fonder l'application de l'art. 336 al. 1 let. d CO, elles peuvent être de nature diverse. Le congé peut aussi être abusif parce qu'il a été donné en violation des droits de la personnalité du travailleur (ATF 136 III 513, 515, consid. 2.3 ; Wyler/Heinzer, op. cit., p. 638 et les réf. cit.).

E. 4.2.3

En ce qui concerne l'atteinte aux droits de la personnalité qui peut rendre un congé abusif, il faut rappeler que l'employeur doit protéger et respecter, dans les rapports de travail, la personnalité du travailleur (art. 328 al. 1 CO). Il doit s'abstenir de porter une atteinte injustifiée aux droits de la personnalité du travailleur et, dans les rapports de travail, il doit protéger son employé contre les atteintes émanant de supérieurs, de collègues ou même de tiers (ATF 132 III 115, 117, consid. 2.2 ; 132 III 257, 259, consid. 5.1). Ainsi, s'il surgit un conflit entre travailleurs, l'employeur doit s'efforcer de désamorcer le conflit (ATF 125 III 70, 74, consid. 2c ; TF 8C_340/2009 du 24 août 2009 consid. 4.3.3; TF 1C_245/2008 du 2 mars 2009 consid. 4.2 ; TF 4C_253/2001 du 18 décembre 2001 consid. 2c). Dans les conflits interpersonnels, le caractère abusif du licenciement dépend des mesures préalables que l'employeur a ou n'a pas prises pour tenter de mettre fin au conflit et ainsi protéger la personnalité de ses travailleurs dans les rapports de travail. Le tribunal fédéral a notamment

jugé insuffisant le fait pour un employeur d'avoir mis sur pied une seule discussion, de surcroît de façon tardive, tendant à l'amélioration de l'ambiance de travail, sans prendre aucune autre mesure pour mettre un terme au conflit (TF 1C_354/2008 du 4 mai 2009 consid. 2.5). L'employeur dispose cependant d'un large pouvoir d'appréciation dans le choix des mesures à prendre (TF 8C_340/2009 déjà cité, consid. 4.3.2 ; 4A_384/2014 du 12 novembre 2014, consid. 4.2.2, qui recense également des exemples de mesures envisageables ; Wyler/Heinzer, op. cit., pp. 648-649). Savoir s'il a pris les mesures adéquates est une question de droit (TF 4C.189/2003 du 23 septembre 2003 consid. 5.1).

- 18 -

E. 4.2.4

Dire si le congé est abusif au sens de l'art. 336 CO relève du droit. A l'inverse, déterminer le motif du congé est une question de fait. Pour juger si le congé est abusif, il faut se fonder sur le motif réel, dont la détermination relève du fait. Le fardeau de la preuve incombe à la partie qui entend en déduire un droit (art. 8 CC), soit le plus souvent – sous réserve de l'hypothèse visée à l'art. 336 al. 1 let. b CO, non pertinente dans le cas d'espèce – au travailleur. Le fait à établir étant de nature psychique, sa preuve est difficile à rapporter. C'est pourquoi la jurisprudence admet que le juge peut 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. Il s'agit d'une présomption destinée à faciliter la preuve en rendant admissible la preuve par indices, non d'un renversement du fardeau de la preuve. Le point de savoir si une telle présomption est établie ou non relève de l'appréciation des preuves et non de l'application du droit fédéral (TF 4C.121/2001 du 16 octobre 2001 consid. 3; TF 4C.27/1992 du 30 juin 1992 consid. 3a, in SJ 1993 p. 360). De son côté, l'employeur ne peut rester inactif : il doit apporter des preuves à l'appui de ses propres allégations quant au motif du congé. Dans la mesure où, au moment de licencier, un état de tension ou de mécontentement prévaut le plus souvent, une partie de la doctrine invite le juge à se montrer prudent dans l'admission de la preuve par indices, préconisant que la vraisemblance des faits permettant de retenir le caractère abusif du congé soit très grande, voire confine à la certitude (Wyler/Heinzer, op. cit., pp. 643-644).

E. 4.3.1

Le jugement attaqué retient que l'appelante a été licenciée à la suite de ses difficultés, voire de son refus de se conformer aux changements, notamment organisationnels, au sein de l'agence. Les exigences avaient évolué depuis son engagement au sein de l'agence en 1988, mais l'appelante, au fort caractère, n'avait pas hésité à manifester son désaccord avec de nouvelles directives, allant jusqu'à refuser de les appliquer ; elle était réfractaire au changement et les remarques faites par ses supérieurs n'avaient pas été suivies d'effets. Le certificat de travail intermédiaire plutôt élogieux établi en 2010 devait être relativisé par le

- 19 - fait que l'appelante avait reçu un mois plus tôt un avertissement faisant état de certaines difficultés à s'adapter au changement et par le fait que dans l'intervalle, de nombreux changements étaient intervenus, qui nécessitaient une adaptation. C'étaient ces difficultés qui étaient à l'origine du licenciement, non les prétentions invoquées en lien avec son droit aux vacances, dont les premiers juges ont en substance considéré qu'elles n'étaient pas établies.

E. 4.3.2

L'appelante se prévaut du fait qu'elle aurait contesté peu avant le congé le décompte du 1er octobre 2014 relatif à son solde de vacances. A l'appui de son allégation selon laquelle elle aurait fait valoir un solde de droit aux vacances avant de recevoir le licenciement litigieux, l'intéressée a offert la preuve par l'audition de partie et par la P. 4, soit un rapport du 7 avril 2016 de l'Institut universitaire romand de Santé au Travail, ci-après : IST). Dans le cadre de son audition à l'audience de jugement du 25 août 2016, l'appelante a certes fait état de la « suppression » de son solde de vacances et du fait que, devant sa protestation, l'intimé lui aurait répondu que c'était « à prendre ou à laisser », que « sinon les compteurs seraient remis à zéro » et que « c'était lui le patron ». L'appelante a ajouté qu'elle avait contacté sa protection juridique, laquelle lui aurait conseillé d'écrire, ce qu'elle n'avait en définitive pas fait avant de recevoir son congé. Cette déclaration de partie, reçue en application de l'art. 191 CPC, est soumise au principe de la libre appréciation des preuves par le tribunal (art. 157 CPC), dans le cadre de laquelle le tribunal doit tenir compte de la partialité de son auteur et de la faible force probante qui en résulte à défaut d'autres éléments de preuves indépendants propres à la corroborer (cf. Schweizer, CPC commenté, 2011, n. 15 ad art. 191 CPC). A elle seule, quand bien même il s'agit d'un moyen de preuve admissible (art. 168 al. 1 let. f CPC), cette déclaration de la demanderesse et appelante est donc insuffisante à emporter la conviction, sauf à être corroborée par d'autres éléments.

- 20 - A cet égard, le rapport IST du 7 avril 2015, qui rend compte de la « consultation de souffrance au travail » du 17 mars 2015 entreprise à la demande de l'appelante, ne fait que rendre compte de la version des faits de la cause par l'appelante après la naissance du litige et dans la perspective de la procédure prud'homale, de sorte qu'il ne s'agit pas d'un élément indépendant propre à corroborer les déclarations de l'intéressée. Pour le surplus, l'appelante n'a pas produit de document apte à établir ni même à rendre vraisemblable qu'elle se serait plainte du décompte de son droit aux vacances, alors qu'il eût été concevable qu'elle sollicite par exemple le témoignage de son interlocuteur au sein de l'assurance de protection juridique qu'elle dit avoir contactée, et aucun élément en lien avec la contestation dont elle se prévaut ne ressort de l'instruction. L'appréciation des premiers juges selon laquelle il n'est pas établi à satisfaction que l'appelante aurait contesté le décompte de son droit aux vacances est donc fondée, ce qui conduit à écarter le moyen tiré de la violation de l'art. 336 al. 1 let. d CO sans plus ample examen.

E. 4.3.3

L'appelante invoque ensuite l'existence d'un conflit interpersonnel avec sa collègue N. _____ que l'intimé aurait laissé s'envenimer sans prendre de mesures en raison d'un parti pris en faveur de N. _____ et en violation des obligations résultant de l'art. 328 al. 1 CO, qui ramènerait au second plan la motivation du congé invoquée par l'intimé. Elle se prévaut à cet égard en particulier des témoignages recueillis de M. _____, N. _____ et de P. _____. S'il ressort des témoignages de M. _____, N. _____ et P. _____ que l'appelante vivait effectivement mal sa situation professionnelle, dont elle souffrait au point de somatiser, sur fond de conflit avec N. _____, il n'en ressort pas pour autant que son licenciement serait en lien avec ce conflit, par exemple parce que son employeur aurait choisi de se passer de ses services plutôt que de prendre des mesures contre la fautiveuse de troubles (par hypothèse N. _____). Selon M. _____ en effet, l'appelante a été licenciée en lien avec son caractère et selon N. _____ – dont le témoignage, compte tenu du conflit

- 21 - l'impliquant, ne doit être retenu que dans la mesure où il est corroboré par d'autres éléments de l'instruction –, c'est parce que l'intéressée ne parvenait pas à s'adapter à la réorganisation de l'agence voulue par l'intimé. Celui-ci a motivé le licenciement par la perte de motivation au travail et la difficulté de l'appelante à s'identifier à tous les changements et processus internes mis en place et à venir dans le cadre du développement de l'agence. Or, la réalité de la réorganisation du travail et des nouvelles directives imposées courant 2014 par l'employeur à l'ensemble des employées du service interne, notamment en termes de respect de l'horaire de travail (heures strictes d'arrivées et de départ, durée des pauses cigarettes et suppression des pauses cigarettes conjointes, en particulier), d'annonce et de décompte des heures supplémentaires (sur autorisation uniquement dès le 1er juin 2014) comme des vacances (à organiser de façon à permettre une suppléance au sein de l'agence) et absences planifiées en dernière minutes (à annoncer à l'employeur), ressort suffisamment du dossier, ainsi que des témoignages de M. _____ et N. _____. Quant à la difficulté de l'appelante à se plier au changement, outre le témoignage de N. _____, déjà mentionné, elle est corroborée par le témoignage de L. _____, ancien responsable de l'intéressée au sein de l'agence – qui a fait état à son sujet d'un caractère fort et d'une personnalité revendicatrice, ayant ses propres idées et à qui il pouvait être difficile de faire passer des changements ; lui-même n'était pas parvenu à obtenir d'elle un changement d'horaire qu'elle avait refusé et il y avait renoncé, mais cela avait posé problème, quand bien même le témoin n'avait jamais eu de problème relationnel avec elle –, mais également par l'avertissement adressé à l'appelante par l'intimé, alors agent général employé de D. _____ Assurances SA, qui faisait déjà état d'une attitude fermée et revendicatrice ensuite de l'annonce de l'organisation du service interne pour 2011 et de la difficulté à se plier à la réglementation des pauses cigarette. Bien que cet avertissement soit ancien et ne puisse être relié à la réorganisation de 2014 ayant débouché sur le licenciement, il corrobore la volonté de l'employeur de ne pas tolérer une nouvelle fois une attitude oppositionnelle aux changements conséquents annoncés. Le

- 22 - contenu de l'audition de partie de l'appelante aux débats du 25 août 2016 démontre par ailleurs qu'elle a ressenti comme une injustice qui lui était faite ce qui était une réorganisation collective au service interne s'agissant des pauses cigarette et qu'elle a manifesté à tout le moins une forme de résistance passive à la volonté de faire respecter l'horaire de travail en précisant qu'elle ne s'était pas sentie concernée, alors qu'il ressort de plusieurs pièces au dossier et du témoignage de L. _____ que cette thématique l'a concernée de façon récurrente au fil du temps. Pour le surplus, le mobbing mentionné par S. _____ à divers médecins n'est pas établi. Il est au contraire démenti par l'appréciation des différents témoignages reçus.

E. 4.3.4

Il ressort de ce qui précède que c'est à juste titre que les premiers juges ont considéré à l'issue de l'instruction que le congé était motivé par la résistance à la réorganisation du travail voulue par l'employeur et intimé et mise en place à l'automne 2014. La mauvaise relation avec N. _____, bien que réelle, n'apparaît avoir joué dans les circonstances ayant donné lieu au licenciement qu'un rôle de second plan et s'explique par le fait que la prénommée avait été chargée par l'employeur de superviser une partie des changements souhaités dans l'organisation du travail et notamment de contrôler le respect du temps de travail. En tout état de cause, l'appelante ne se prévaut ni ne rend vraisemblable qu'elle aurait sollicité l'intervention de l'intimé pour gérer le conflit en question, ni même qu'elle

l'en aurait informé avant la nomination de l'intéressée. Le moyen tiré de la violation de l'art. 328 al. 1 CO tombe ainsi à faux et doit être rejeté.

E. 4.4

Partant, le grief de licenciement abusif est infondé et la prétention de l'appelante tendant à l'octroi d'une indemnité fondée sur l'art. 336a al. 1 et 2 CO doit être rejetée.

- 23 - 5.

E. 5

Le 31 décembre 2010, S. _____ s'est vu délivrer un certificat de travail en raison du transfert des rapports de travail à T. _____. Ce certificat mentionnait notamment ce qui suit : Madame S. _____ est dotée d'un bon esprit d'initiative et démontrait un niveau d'engagement élevé qui a grandement contribué au bon fonctionnement de notre agence. Elle identifiait les besoins de nos clients de façon ciblée, répondait à leurs demandes avec courtoisie et leur offrait un service de qualité. Ses performances ont dépassé nos exigences, tant en ce qui concerne la qualité que la quantité du travail fourni. Respectueuse des formes et de caractère ouvert, coopératif et décidée, Madame S. _____ a entretenu une excellente collaboration avec ses responsables et l'ensemble de ses interlocuteurs.

E. 5.1

L'appelante se plaint encore de l'imputation du solde de son droit aux vacances sur la période durant laquelle elle a été libérée de l'obligation de travailler.

E. 5.2

Le principe de l'obligation d'octroyer des vacances en nature posé par l'art. 329d al. 2 CO trouve application de manière impérative pendant le délai de congé. Toutefois, ce principe n'est pas absolu. En effet, une fois le contrat dénoncé, le travailleur doit chercher un autre emploi et l'employeur doit lui accorder le temps nécessaire pour ce faire (art. 329 al. 3 CO ; ATF 128 III 271 consid. 4a/aa, JdT 2003 I 606; ATF 123 III 84 consid. 5a; SJ 1993, p. 354). Lorsque le travailleur est occupé à temps partiel, sauf taux d'activité de 80% et plus, le travailleur doit de façon générale, lorsque son taux d'activité le lui permet, effectuer sa recherche d'un nouvel emploi hors des heures de travail fixées (Wyler/Heinzer, op. cit., p. 382). Cette recherche étant incompatible avec la prise effective de vacances, il faut examiner dans chaque cas, au vu de l'ensemble des circonstances, telles que la durée du délai de congé, la difficulté à trouver un autre travail et le solde de jours de vacances à prendre, si l'employeur pouvait exiger que les vacances fussent prises pendant le délai de congé ou s'il devait les payer en espèces à la fin des rapports de travail (TF 4C.84/2002 du 22 octobre 2002 consid. 3.2.1 ; SJ 1993 p. 354, consid. 3b et les références). Lorsque le travailleur licencié a été libéré de l'obligation de travailler jusqu'à l'échéance du délai de congé, sauf preuve du contraire apportée par le travailleur (en ce sens: Streiff/von Kaenel/Rudolf, Arbeitsvertrag, 7e éd., 2012, n. 11 ad art. 329c CO, pp. 678-679 et la jurisprudence cantonale citée), le juge doit partir de l'idée que celui-ci a pris ses vacances en nature si la durée de sa libération dépassait significativement le nombre des jours de vacances auxquels il avait droit à la fin des rapports de travail. Le critère déterminant réside donc, en principe, dans le rapport entre la durée de la libération et le nombre de jours de vacances restant à prendre (cf. ATF 128 III 271 précité, consid. 4a/cc). Plus la durée de libération de l'obligation de travailler est longue, plus le nombre de jours de vacances compensés peut être proportionnellement élevé. A titre d'exemple, le Tribunal fédéral a tenu

- 24 - pour admissible la compensation de quarante jours de vacances sur une période de quatre mois (ATF 128 III 271, précité, consid. 4b). Le critère est que le travailleur dispose, en sus des vacances, d'un nombre de jours suffisant pour la recherche d'un nouvel emploi (Wyler/Heinzer, op. cit., Berne 2014, pp. 389-390 et les références citées). En cas de maladie ou d'accident pendant le délai de congé, on s'attachera à déterminer si l'atteinte à la santé empêche le repos et la détente du travailleur et le rend incapable d'exercer son droit aux vacances (Cerottini, Le droit aux vacances, thèse Lausanne 2001, pp. 264 ss).

E. 5.3.1

L'appelante revendique en particulier la prise en compte d'un solde de vacances de 25 jours en 2014 y compris les dix jours que son employeur aurait supprimés à tort, ainsi que de 8,65 jours en 2015, après réduction proportionnelle du droit pour tenir compte de l'incapacité de travail, soit un total de 33,65 jours. Elle estime qu'une réduction d'un quart de la durée pendant laquelle elle a été libérée de l'obligation de travailler – de 88 jours selon elle – serait admissible, ce qui permettrait en l'espèce une imputation maximale de 13,2 jours, de sorte que le droit résiduel de 20,45 jours devrait être indemnisé. Elle réclame à ce titre un montant de 5'930 fr. 70 sur la base d'un calcul détaillé prenant pour base un salaire mensuel de 3'791 fr. brut pour un taux d'activité de 60%.

E. 5.3.2

La décision attaquée retient que le droit aux vacances dont l'appelante réclame l'indemnisation, soit 20,45 jours, a pu être compensé par le temps libre dont l'intéressée a bénéficié durant la période du 1er juin au 30 septembre 2015 pendant laquelle elle était libérée de l'obligation de travailler. La durée précise du droit aux vacances de l'appelante à l'issue des rapports de travail n'a pas été tranchée par la décision attaquée, qui n'a en particulier pas examiné si l'employeur avait à tort réduit de dix jours le droit aux vacances cumulé par l'appelante depuis 2011 dans le décompte du 1er octobre 2014, ni déterminé la quotité du droit aux vacances subséquent. Comme on le verra ci-après, cette question peut rester non résolue.

- 25 -

E. 5.3.3

L'appelante a été libérée de l'obligation de travailler dès le 1er juin 2015, soit au moment où elle avait retrouvé une capacité de travail à 50%, jusqu'à l'échéance des rapports de travail, au 30 septembre 2015 compte tenu du report du délai de congé lié à l'incapacité de travail. Il ressort en outre des pièces requises en mains de l'assureur perte de gain que l'appelante a retrouvé une pleine capacité de travail dès le 1er juillet 2015. L'appelante a ainsi bénéficié d'une période de trois mois pleins et d'un demi-mois – juin 2015 à 50% – durant lesquels elle était libérée de l'obligation de travailler tout en étant en mesure de profiter de son congé. Il faut en outre rappeler ici que l'appelante n'était employée qu'à temps partiel, soit à 60 %, ce qui, hors contexte de maladie, impliquait que la recherche d'un emploi s'effectue sur les 40 % restants, soit sur son temps libre. Au vu de la doctrine et de la jurisprudence citées ci-dessus, en particulier l'ATF 128 III 271 auquel se sont également référés les premiers juges, il faut admettre que le droit aux vacances de l'appelante a en tout état de cause été compensé par la période de libération de l'obligation de travailler dont elle a bénéficié et ce même en admettant le calcul auquel elle procède, incluant les dix jours de vacances dont elle conteste la suppression.

E. 5.4

Ce moyen, infondé, doit donc également être rejeté, ce qui scelle le sort de l'appel. 6. Compte tenu de ce qui précède, l'appel doit être rejeté et le jugement attaqué confirmé. Les frais judiciaires de deuxième instance, arrêtés à 424 fr. (art. 62 al. 1 et 2 et 67 al. 3 TFJC), seront mis à la charge de l'appelante, qui succombe (art. 106 al. 1 CPC). Il n'y a pas lieu d'allouer des dépens à l'intimé, celui-ci n'ayant pas été invité à se déterminer.

- 26 -

E. 6

Durant les années 2011 à 2013, T. _____ a, à plusieurs reprises, exigé de ses employés que ceux-ci respectent notamment mieux

- 5 - les horaires de travail et ne prennent plus de pauses cigarette en commun. Le témoin M. _____, employée de T. _____, a expliqué que l'interdiction des pauses cigarettes l'avait dérangée car elle aimait prendre ses pauses cigarette avec S. _____. N. _____, responsable du service interne depuis septembre 2014, entendue en qualité de témoin, a indiqué que les pauses cigarette étaient trop longues et trop nombreuses et qu'il y avait des problèmes s'agissant des horaires de S. _____, problèmes qui ont fait surface lorsque le témoin a commencé à faire des contrôles. En effet, S. _____ ne fournissait pas toujours les bons tableaux relatifs aux vacances et il arrivait que les fichiers soient modifiés, c'est-à-dire qu'ils soient imprimés une première fois et que par la suite, le fichier indique autre chose. Ce témoin a également précisé que les décomptes étaient tenus de manière autonome par tout le monde.

E. 7

Le 3 septembre 2013, T. _____ a adressé un courrier à S. _____ à l'occasion des 25 ans de service de celle-ci, en indiquant notamment ce qui suit : Ton franc parlé, ta disponibilité et ton professionnalisme méritent d'être relevés car ton apport et ton soutien dans le domaine des assurances privées et plus particulièrement dans le domaine de la prévoyance contribuent fortement aux très bons résultats.

E. 8

Durant l'année 2014, D. _____ Assurances SA a édicté de nouvelles directives à appliquer dans les agences indépendantes. Il s'agissait d'agences pilotes qui devaient suivre certains processus édictés par le groupe. En conséquence, T. _____ a effectué des modifications dans l'organisation et les processus du travail.

- 6 - D'après le témoin N. _____, S. _____ a mal accepté ces changements, ne voulant pas modifier sa manière de travailler et vu son caractère très fort, il n'avait pas été possible d'en parler avec elle.

E. 9

Par courriel du 25 mai 2014, T. _____ a indiqué qu'il n'avait pas été consulté s'agissant des heures supplémentaires prises et que, par conséquent, il ne reconnaissait aucune compensation en ce sens. A la suite d'une séance ayant eu lieu le 27 mai 2014, T. _____ a rédigé le 16 juin 2014 un protocole destiné aux employés, y compris S. _____. Celui-ci avait la teneur suivante : Planification des vacances : Comme déjà expliqué après les vacances de Pâques 2014, je désire que minimum 2 personnes soient présentes en agence durant les périodes de vacances afin de garantir un service clientèle minimum. J'ai constaté

que les vacances planifiées pour le mois d'août 2014 ne respectent pas cette directive. Je vous ai donc demandé de voir entre vous pour modifications ou alors je prendrai les décisions qui s'imposent. Situation des heures supplémentaires : J'ai pris bonne note de vos explications sur l'état du cumul de vos heures supplémentaires et reconnait [sic] les heures accumulées au 1er juin 2014 pour la partie antérieure. A l'avenir, seules les heures supplémentaires relatives à des remplacements durant congés et vacances seront validées en accord avec moi. Je vous ai également indiqué que les heures supplémentaires hebdomadaires non discutées ne seront pas reconnues d'office. Cette décision est motivée par la situation du respect des horaires et heures de travail expliqué ci-après. Horaires de travail – heures à effectuer par jour :

- 7 - Je demande à ce que les horaires soient respectés de façon très stricte de telle sorte que le matin de 07h30 à 08h00 et en fin de journée de 17h00 à 17h30 vous puissiez travailler efficacement sans être dérangées par les téléphones et passage de clients à l'agence. [...] Des changements organisationnels importants vont intervenir d'ici fin 2014 et courant 2015. Toute l'organisation des processus internes sera redéfinie de façon claire. Nous aurons également des gros changements dans la téléphonie et outils de conseils (PC, Ipad etc...). Cela aura également un impact sur le traitement des affaires. Des informations détaillées seront communiquées en temps voulu.

E. 10

Par courrier du 6 octobre 2014, T. _____ a indiqué à S. _____ que celle-ci avait cumulé un certain nombre de jours de vacances qu'elle devait impérativement prendre durant l'année 2015 et qu'une déduction serait faite afin de tenir compte du non-respect des horaires d'arrivée le matin et des demandes de congé. Il lui a également reproché de faire preuve d'un manque de volonté et d'enthousiasme au travail, relevant qu'il avait reçu quelques remarques désagréables de la part de clients, courtiers et collègues de l'agence. Le témoin N. _____ a confirmé que des conseillers avaient formulé des reproches à l'encontre de S. _____. Le décompte des heures supplémentaires et des vacances, daté du 1er octobre 2014 et annexé au courrier, indiquait ceci : Solde heures supplémentaires selon votre relevé de septembre 2014 heures 81.15 ./ Compensation par congés planifiés sur fin 2014 6 joursheures 49.30 Solde heures supplémentaires 31.45 Solde heures supplémentaires en jours jours 4 ./ Déduction retards, absences etc... jours 10 Solde vacances jours 15 Le solde des vacances cumulées sera planifié de la façon suivante : 1 mercredi de congé durant 15 semaines soit d'avril 2015 à fin août 2015

- 8 -

E. 11

Lors d'une séance qui s'est déroulée le 17 novembre 2014, T. _____ a notamment annoncé à l'ensemble des employés que N. _____ serait promue responsable du service interne de vente dès le 1er janvier 2015. Dans les faits, N. _____ avait déjà pris cette fonction au mois de septembre 2014. Depuis ce moment, les relations de travail se sont dégradées entre elle et S. _____, en raison du fait que les deux intéressées n'avaient pas la même manière de travailler et ne s'entendaient pas.

E. 12

Par courrier recommandé du 15 décembre 2014, T. _____ a licencié S. _____ avec effet au 31 mars 2015, en raison d'une perte de motivation de celle-ci et de difficultés à

s'intégrer dans les changements de processus interne.

E. 13

Au sujet des circonstances entourant le licenciement précité, il y a lieu de relever ce qui suit : a) Lors de son audition en qualité de partie (cf. PV du 25 août 2016), S._____ a déclaré ce qui suit : S'agissant de la suppression de mon solde de vacances, il n'y a pas eu de discussion possible suite à ma réclamation. T._____ m'a dit que c'était à prendre ou à laisser et que sinon les compteurs seraient mis à zéro. Je lui ai rétorqué que j'avais pris note de sa décision mais que c'était illégal et que je m'y opposais. Il m'a répondu que c'était lui le patron. J'avais contacté ma protection juridique qui m'a conseillé d'écrire une lettre en mon nom à mon employeur, ce que j'ai reporté au début de l'année 2015 puisqu'on approchait des fêtes. J'ai finalement été convoquée et ai reçu ma lettre de licenciement. b) L._____, entendu en qualité de témoin, qui a quitté le groupe D._____ le 31 août 2011, a déclaré que S._____ avait toujours effectué son travail. Il a précisé que celle-ci était une personne revendicatrice, qu'elle avait un fort caractère, qu'elle avait ses idées propres et qu'il était difficile de lui faire passer des changements. Il a par

- 9 - ailleurs indiqué qu'il avait à l'époque renoncé à modifier les horaires de ses collaborateurs en raison du refus de S._____, mais que cela avait posé problème. c) M._____, employée de commerce auprès de T._____ et ancienne collègue de S._____, entendue en qualité de témoin, a déclaré que cette dernière faisait toujours son travail le mieux possible et qu'elle faisait ce qu'on lui demandait. Elle a notamment précisé ce qui suit : S._____ est quelqu'un de franc, elle est juste. Elle dit les choses droit dans les yeux. Elle a un caractère qui me convient. Les personnes qui connaissent S._____ la trouvent sympa. Il y avait une collègue, Mme N._____, qui ne s'entendait pas avec elle et moi. Elle écoutait ce que l'on disait, fouillait dans nos affaires et ne voulait pas nous montrer comment faire. Son caractère a mis la mauvaise ambiance. Mme N._____ s'occupe de l'entreprise, c'est notre chef depuis deux ou trois ans. Je ne pense pas que cela ait dérangé S._____ que Mme N._____ devienne cheffe. Le licenciement de S._____ a été dur pour moi. Je pense qu'il aurait fallu convoquer tout le monde et cracher le morceau. Je pense qu'elle a été licenciée à cause de son caractère. d) N._____, secrétaire auprès de T._____, entendue en qualité de témoin, a déclaré ce qui suit : S'agissant du travail de S._____, nous ne faisons pas la même chose. J'avais un statut différent d'elle, ce qui a provoqué beaucoup de jalousie. Je n'étais pas à la réception ni au contact téléphonique. J'étais mise à part et elles ne me parlaient pas. J'exerce toujours la même fonction et en janvier 2015 j'ai été nommée officiellement responsable du service interne. Depuis lors, les relations se sont encore dégradées. Il y avait une mauvaise ambiance, des remarques. On ne me parlait pas. Au mois de septembre 2014, T._____ avait annoncé ma nouvelle fonction, j'avais déjà repris cette tâche, c'est à ce moment-là que les relations se sont dégradées. S._____ faisait son travail. J'avais eu des reproches des conseillers. Mais si on lui faisait des remarques cela s'aggravait. Si par exemple un

- 10 - conseiller venait à 17 heures elle répondait que c'était trop tard et qu'il fallait venir avant. Elle a un caractère qui est très fort. Ça allait avec les autres collègues mais pas avec moi. On est venu me chercher pour mes qualités, il y a eu de la jalousie. S'agissant des horaires de travail de S._____, il y a eu des soucis lorsque j'ai commencé à contrôler. Les tableaux relatifs aux vacances n'étaient pas toujours les bons. Les fichiers étaient modifiés, c'est-à-dire qu'ils avaient été imprimés une première fois et qu'ensuite le fichier indiquait autre chose. Il y avait des problèmes avec les pauses cigarette, elles étaient trop

longues et trop nombreuses. Cela a fait l'objet de remarques depuis longtemps déjà. S'agissant des vacances, elles ont été prises. A moi elle ne m'a jamais réclamé de vacances. S'agissant du licenciement de S._____, je sais que le groupe D._____ a essayé de mettre sur pied des agences pilotes. Il y avait de nouveaux processus et S._____ a mal accepté ce changement. Elle ne voulait pas changer sa manière de travailler, ce n'était pas possible puisqu'il fallait que tout le monde avance ensemble. Depuis le licenciement de S._____ l'ambiance est bien meilleure, je revis. J'ai donné deux fois mon congé lorsque S._____ était présente, ce que M. [...] puis T._____ ont refusé. Les heures supplémentaires n'étaient pas justifiées et cela augmentait le nombre de jours de vacances qui n'était en réalité pas dû. Il y avait des remarques qui avaient déjà été faites depuis longtemps. S._____ faisait juste ce qu'il fallait faire. Pour répondre à la juge, j'ai parlé de ces problèmes avec T._____, mais S._____ a un caractère trop fort, on ne pouvait pas en parler. Je n'ai pas la même manière de travailler, je considère que le client est roi. Je pense qu'elle n'a pas apprécié ma manière de travailler. Il y a eu une séance de conciliation entre nous et les conseillers il y a environ trois ans. T._____ était présent ainsi que tout le team. Il s'agissait de parler de l'ambiance. Nous devons lui envoyer par mail nos reproches à l'avance. Mais cela n'a pas aidé. Entre S._____ et moi il n'y a jamais eu de dialogue. Je n'ai jamais eu de soutien de leur part, c'est-à-dire de S._____ et Mme [...]. Pour répondre à Me Olivier Subilia, je n'ai pas été officiellement la supérieure de S._____, mais dans les faits j'occupais ce poste depuis septembre 2014 déjà.

- 11 -

E. 14

S._____ a été en incapacité de travail totale du 17 décembre 2014 au 31 mai 2015. P._____, médecin traitant de S._____ depuis 2010, a notamment déclaré ce qui suit lors de son audition en qualité de témoin: Pour répondre à Me Amanda Zimmermann, j'ai établi les certificats de travail en raison des symptômes anxieux, dépressifs et des troubles du sommeil de S._____. Il y avait de la rumination liée à ce qu'elle vivait dans le cadre professionnel. C'était le facteur de crise principal. S._____ est ma patiente depuis 2010. J'ai souvenir que ses symptômes sont apparus en novembre 2014. Avant ces certificats, je n'avais jamais délivré d'arrêt de travail.

E. 15

S._____, sous la plume de son conseil, a contesté son licenciement le 13 janvier 2015, faisant valoir que ce congé résultait de revendications qu'elle avait émises en lien avec la suppression de son droit aux vacances.

E. 16

S._____ a bénéficié d'une « consultation de souffrance au travail » à l'Institut universitaire romand de Santé au Travail (ci-après : IST) le 17 mars 2015, qui a donné lieu à un rapport du 7 avril 2015. Sous la rubrique « Motif de consultation » (p. 1), celui-ci indique : « Demande de soutien pour prise de décision et orientation dans le contexte d'une période de tension au niveau des relations de travail avec sa hiérarchie, qui s'est soldée par un licenciement le 17.12.2014, faisant l'objet d'une procédure devant les Prud'hommes ». Sous la rubrique « Nature de la problématique actuelle entrevue à partir de la consultation » (p. 2), il est notamment mentionné que la situation s'était envenimée après la contestation de la décision du responsable hiérarchique de lui retirer 10 jours (voire plus pour ses collègues) de vacances en raison de retards réguliers sur plusieurs années.

E. 17

S._____ a recouvré une capacité de travail partielle à 50 % le 1er juin 2015, puis sa capacité totale de travail le 1er juillet 2015.

- 12 - En raison de la suspension du délai de résiliation pendant l'incapacité de travail, les rapports de travail ont pris fin le 30 septembre 2015. S._____ a toutefois été libérée de son obligation de travailler dès le 1er juin 2015.

E. 18

Le 3 août 2015, T._____ a fourni à S._____ un certificat de travail dont la teneur est la suivante : Née le [...] 1968, originaire de [...] /VD, S._____ est employée au sein de mon agence générale depuis le 1er janvier 2011 (pour la période antérieure, se référer aux anciens certificats). Dans sa fonction de collaboratrice au service interne de mon agence générale, Madame S._____ a accompli les tâches suivantes : • Accueil de la clientèle au guichet et au téléphone (renseignements, conseils et traitements des demandes) pour l'agence générale d'Yverdon-les-Bains • Etablissement d'offres et propositions d'assurances pour clientèle privée • Soutien administratif dans le domaine de la prévoyance privée • Divers travaux administratifs et organisationnels Madame S._____ a acquis de bonnes connaissances des solutions et processus du domaine vie individuelle. Madame S._____ a entretenu une bonne collaboration avec ses responsables et interlocuteurs. Ce certificat de travail est établi suite à la réorganisation de mon agence et à l'annonce de congé avec effet au 31 mars 2015. Madame S._____ ayant eu des soucis de santé, la date de fin de contrat est fixée au 30 septembre 2015. Je la remercie pour sa contribution tout au long de ces années et lui adresse mes meilleurs vœux pour son avenir professionnel. [...]

E. 19

En date du 7 octobre 2015, S._____ a introduit une requête de conciliation devant le Tribunal de Prud'hommes de l'arrondissement de

- 13 - la Broye et du Nord vaudois. La conciliation ayant échoué, elle s'est vu délivrer le 8 décembre 2015 une autorisation de procéder.

E. 20

Le 8 mars 2016, S._____ a, par l'intermédiaire de son conseil, ouvert action devant le Tribunal de Prud'hommes de l'arrondissement de la Broye et du Nord vaudois. Elle a pris les conclusions suivantes, sous suite de frais et dépens : I. Le défendeur T._____, D._____ Agence Générale T._____, est reconnu débiteur et doit immédiat paiement de montant de CHF 24'888.95 à la demanderesse S._____, avec intérêts à 5 % l'an dès le 1er octobre 2015. II. Le défendeur T._____, D._____ Agence Générale T._____, est astreint à délivrer à la demanderesse S._____ un certificat de travail final conforme à la pièce n° 19 du bordereau annexé à la Demande.

E. 21

Dans sa réponse datée du 23 mai 2016, T._____, sous la plume de son conseil, a conclu, avec suite de dépens, au rejet des conclusions de la demande.

E. 22

Les débats principaux ont eu lieu le 25 août 2016, lors desquels le tribunal a entendu les parties ainsi que quatre témoins, à savoir L._____, M._____, N._____ et P._____. Les déclarations des témoins ont été intégrées dans l'état de fait ci-dessus, dans

la mesure de leur crédibilité et de leur pertinence. En droit : 1. L'appel est recevable contre les décisions finales de première instance (art. 308 al. 1 let. a CPC [Code de procédure civile du 19 décembre 2008; RS 272]) au sens de l'art. 236 CPC, dans les causes patrimoniales dont la valeur litigieuse au dernier état des conclusions devant l'autorité précédente est de 10'000 fr. au moins (art. 308 al. 2

- 14 - CPC). Ecrit et motivé, il doit être introduit dans les trente jours à compter de la notification de la décision motivée ou de la notification postérieure de la motivation (art. 311 al. 1 CPC). Formé en temps utile par une partie qui y a un intérêt digne de protection (art. 59 al. 2 let. a CPC) et portant sur des conclusions supérieures à 10'000 fr., l'appel est recevable. 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, CPC commenté, Bâle 2011, nn. 2 ss ad art. 310 CPC). Elle peut revoir librement l'appréciation des faits sur la base des preuves administrées en première instance (Jeandin, op. cit., n. 6 ad art. 310 CPC). 3.

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