

VD_GERICHTE PT19.019040 vom 1. Juni 2023

VD Tribunal cantonal, 2023-06-01, FR

Quelle: https://mcp.opencaselaw.ch/entscheid/vd_gerichte_PT19.019040

FR: VD_GERICHTE PT19.019040 du 1 juin 2023

IT: VD_GERICHTE PT19.019040 del 1 giugno 2023

Erwägungen

E. 1

a) L'appelante est une société anonyme, dont le siège se trouve à Aarau (AG). Selon une traduction libre proposée par l'intimée, son but est le suivant : « Promouvoir les technologies de l'information et de la communication (ITC [Information & Communications Technology]) au pays et à l'étranger en fournissant des services dans les - 4 - domaines de la gestion de projets, du conseil en applications, du développement de logiciels, de la formation et du commerce ; [H. _____] peut établir des succursales, participer à d'autres entreprises, acquérir ou construire des entreprises similaires ou connexes et acquérir, gérer et aliéner des biens immobiliers. ». M. _____ est membre du conseil d'administration avec signature individuelle. b) En vertu d'un contrat de travail écrit (rédigé en allemand) conclu le 29 novembre 2013 pour une durée indéterminée et prenant effet le 1er décembre 2013, l'appelante a engagé l'intimée en qualité de responsable succursale Romandie à 100 % (correspondant à 42 heures et demie hebdomadaires) pour un salaire mensuel brut de 5'400 fr., puis de 5'700 fr. après la fin du temps d'essai, versé treize fois l'an. Le délai de résiliation était de trois mois pour la fin d'un mois. En traduction libre, fournie par l'intimée, le chiffre 1 dudit contrat prévoit que les activités de l'intimée étaient en substance les suivantes : • [...]Planification de séminaires, préparation et soutien de la mise en œuvre • Création de documentation de ventes et de cours • Pourparlers de ventes, Marketing pour la formation et les logiciels • Offre, suivi du protocole, spécifications du produit • Présentation du produit, formation et support • Assurance qualité c) Les tâches de l'intimée nécessitaient l'utilisation des programmes informatiques suivants : MS Office (Word, Excel, Powerpoint, Outlook), [...] ([...]), [...] et Helpdesk.

E. 1.1

L'appel est recevable contre les décisions finales de première instance (art. 308 al. 1 let. a CPC [Code de procédure civile du 19 décembre 2008 ; RS 272]), au sens de l'art. 236 CPC, dans les causes patrimoniales dont la valeur litigieuse au dernier état des conclusions devant l'autorité précédente est de 10'000 fr. au moins (art. 308 al. 2 CPC). Ecrit et motivé, il doit être introduit auprès de l'instance d'appel, 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 (art. 311 al. 1 CPC).

E. 1.2

En l'espèce, la décision motivée a été notifiée à l'appelante le 24 mars 2022 et, compte tenu des fêtes pascales, soit sept jours avant le jour de Pâques (17 avril 2022) et sept jours après celui-ci (cf. art. 145 CPC), le délai d'appel qui avait commencé à courir le 25 mars 2022 (art. 142 al. 1 CPC) a été suspendu du 10 avril au 24 avril 2022 et a recommencé à courir le 25 avril 2022 (art. 146 al. 1 CPC). Le délai de trente jours suivant la notification des motifs

est ainsi arrivé à échéance dimanche le 8 mai 2022, mais reporté au premier jour utile (art. 142 al. 3 CPC), soit lundi le 9 mai 2022.

- 22 - Formé en temps utile par une partie qui a un intérêt digne de protection (art. 59 al. 2 let. a CPC) contre une décision finale rendue dans une cause patrimoniale dont la valeur litigieuse est supérieure à 10'000 fr., l'appel est recevable. Il en va de même de la réponse, déposée en temps utile (art. 312 CPC). 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 (ATF 138 III 378 consid. 4.3.1 ; TF 4A_168/2022 du 10 juin 2022 consid. 5.2 et 6 ; Jeandin, CR-CPC, nn. 2 ss ad art. 310 CPC). Le juge d'appel contrôle librement l'appréciation des preuves effectuée par le juge de première instance (art. 157 CPC en relation avec l'art. 310 let. b CPC) et vérifie si celui-ci pouvait admettre les faits qu'il a retenus (ATF 138 III 374 consid. 4.3.1 ; TF 4A_238/2015 du 22 septembre 2015 consid. 2.2). 3.

E. 2

L'intimée a commencé à travailler le 1er décembre 2013 dans la succursale lausannoise de l'appelante. Les ingénieurs I._____, W._____ et N._____ ont successivement aidé l'intimée dans l'accomplissement de ses tâches.

- 5 - Interrogé en qualité de témoin, I._____, employé de l'appelante entre 2013 et 2015, a confirmé que l'intimée avait été chargée de procéder à la mise en place de ladite succursale (acquisition de la clientèle, préparation de séminaire, création de support IT, formation aux nouveaux utilisateurs, adaptation de la documentation, etc.) et a ajouté que l'intimée était aussi chargée de la traduction de documentation.

E. 3

Depuis l'engagement de l'intimée, le nombre de clients de la succursale lausannoise a fortement augmenté. L'intimée a allégué qu'il en est allé de même s'agissant de sa charge de travail. Sur ce point, I._____ a indiqué que l'intimée faisait beaucoup de démarchage et de recherche de nouveaux clients. Quant à W._____, il a déclaré qu'il avait l'impression que la charge de travail de l'intimée avait effectivement augmenté. La sœur de l'intimée, J._____, également entendue en qualité de témoin, a affirmé que l'intimée lui avait fait part d'une surcharge de travail, principalement avant son licenciement. Elle a ajouté : « Je sais qu'il y avait aussi une deuxième filiale [recte : succursale] et qu'il y avait beaucoup de travail. Elle devait beaucoup se déplacer. Son travail était doublé ». Enfin, N._____, employé au sein de l'appelante, a déclaré dans son témoignage qu'il n'avait pas l'impression que l'intimée avait plus de travail. Les deux premiers témoins susmentionnés ont confirmé que l'intimée avait fait part d'une surcharge de travail à plusieurs reprises à l'appelante, en particulier à M._____.

E. 3.1

L'appelante soutient que le licenciement avec effet immédiat a été motivé par la tricherie de l'intimée sur ses heures d'arrivée au travail. L'intimée aurait fait fi des avertissements oraux et écrits, en particulier de celui du 1er juin 2017.

E. 3.2

Selon l'art. 337 CO, l'employeur comme le travailleur peuvent résilier immédiatement le contrat en tout temps pour de justes motifs (al. 1) ; constituent notamment de justes motifs toutes les circonstances qui, selon les règles de la bonne foi, ne permettent pas d'exiger de celui qui a donné le congé la continuation des rapports de travail (al. 2). Mesure exceptionnelle, la résiliation immédiate pour justes motifs doit être admise de manière restrictive. Elle n'est pas destinée à

- 23 - sanctionner un comportement isolé et à procurer à l'employeur une satisfaction (ATF 129 III 380 consid. 3.1 ; TF 4A_60/2014 du 22 juillet 2014 consid. 3.1 ; TF 4A_507/2010 du 2 décembre 2010 consid. 3.2). D'après la jurisprudence, les faits invoqués à l'appui d'un renvoi immédiat doivent avoir entraîné la perte du rapport de confiance qui constitue le fondement du contrat de travail (TF 4A_620/2019 du 30 avril 2020 consid. 6 ; TF 4A_228/2015 du 29 septembre 2015 consid. 4). Seul un manquement particulièrement grave du travailleur justifie son licenciement immédiat ; si le manquement est moins grave, il ne peut entraîner une résiliation immédiate que s'il a été répété malgré un avertissement (ATF 130 III 28 consid. 4.1 ; ATF 129 III 380 consid. 2.1 ; TF 4A_21/2020 du 24 août 2020 consid. 6.2 ; TF 4A_89/2020 du 26 mai 2020 consid. 5). Par manquement du travailleur, on entend la violation d'une obligation découlant du contrat de travail, comme l'obligation de loyauté ou de discrétion ou celle d'offrir sa prestation de travail. A raison de son obligation de diligence et de fidélité, le travailleur est tenu de sauvegarder les intérêts légitimes de son employeur (art. 321a al. 1 CO) et, par conséquent, de s'abstenir de tout ce qui peut lui nuire (ATF 124 III 25 consid. 3a ; ATF 117 II 560 consid. 3a ; TF 4A_54/2020 du 25 mars 2020 consid. 6.1). La gravité de l'infraction ne saurait cependant entraîner à elle seule l'application de l'art. 337 al. 1 CO ; ce qui est déterminant, c'est que les faits invoqués à l'appui d'une résiliation immédiate aient entraîné la perte du rapport de confiance qui constitue le fondement du contrat de travail (ATF 142 III 579 consid. 4.2 ; ATF 130 III 213 consid. 3.1 ; ATF 127 III 153 consid. 1c ; TF 4A_319/2020 du 5 août 2020 consid. 5 ; TF 4A_60/2014 du 22 juillet 2014 consid. 3.1). En général, une manifestation de malhonnêteté caractérisée, comme les mensonges ou les détournements, suffit à rompre les rapports de confiance entre les parties (TF 4P.272/2005 du 5 décembre 2005 consid. 6.2 ; Aubert, in Thévenoz/Werro, Commentaire romand, Code des obligations I, 3e éd., Bâle 2021, nn. 6-7 ad art. 337 CO). Les infractions que le travailleur perpète à l'occasion de son travail, telles qu'un vol commis au préjudice de l'employeur, d'autres collaborateurs ou de clients, constituent des motifs classiques de résiliation immédiate (cf. Streiff/Von Kaenel/Rudolph, Arbeitsvertrag -

- 24 - Praxiskommentar zu art. 319-362 OR, 7e éd., Zurich 2012, n. 5 ad art. 337 CO ; cf. également ATF 137 III 303 consid. 2.1.1 ; ATF 130 III 28 consid. 4.2 et 4.3). Il a en outre été jugé que l'injure grave proférée par le travailleur à l'adresse de son employeur, en l'absence de collègues ou de clients, ne justifiait un congé immédiat que si la situation de tension accrue qui s'est manifestée dans l'usage des gros mots en question ne relevait pas d'un comportement non-conforme au contrat ou à la loi de la part de l'employeur lui-même ; en d'autres termes, celui-ci ne doit rien avoir à se reprocher (TF 4C_435/2004 du 2 février 2005 consid. 4.1). Les autres manquements, comme les arrivées tardives, les courtes absences, les vacances prolongées unilatéralement, le refus d'exécuter une tâche assignée ou une exécution négligente ou insatisfaisante du travail, constituent en règle générale des manquements de gravité moyenne, voire légère, de sorte qu'ils ne justifient un licenciement immédiat qu'après un ou plusieurs avertissements (Aubert, op. cit., n. 7 ad art. 337). On peut

encore relever dans ce contexte qu'il faut distinguer l'infraction due à un état d'énervement et de perte de maîtrise de celle commise avec une intention de nuire à l'employeur (TF 4A_246/2020 du 23 juin 2020 consid. 4.3.2 ; TF 4A_60/2014 du 22 juillet 2014 consid. 3.4 ; TF 4A_333/2009 du 3 décembre 2009 consid. 2.3, non publié in ATF 136 III 94).

L'existence (ou l'absence) d'un risque de récidive de l'employé doit également être prise en considération (TF 8C_879/2018 du 6 mars 2020 consid. 3.2 ; TF 4A_333/2009 précité ibidem). S'agissant de l'avertissement, aucune forme n'est requise, si bien qu'il peut être donné oralement ou par écrit (Wyler/Heinzer, Droit du travail, 4e éd., Berne 2019, p. 715). Toutefois, il doit être explicite et indiquer quel comportement l'employeur considère comme incriminé et inadmissible ; en ce sens, le travailleur doit savoir quelle attitude ne sera plus tolérée (TF 4C_10/2007 du 30 avril 2007 consid. 2.1). Toutefois, l'avertissement ne doit pas permettre à l'employeur de résilier par la suite pour un minime manquement (ATF 127 III 153 consid. 1). En effet, plusieurs avertissements peuvent être nécessaires selon la gravité, la nature et la durée des manquements (Wyler/Heinzer, op. cit., p. 715).

- 25 - Pour qu'il y ait de justes motifs permettant un licenciement immédiat, il n'est pas nécessaire que l'employeur ait subi effectivement un préjudice (ATF 124 III 25 consid. 3b ; TF 4A_152/2011 du 6 juin 2011 consid. 2.3.1). Conformément à l'art. 8 CC, il appartient à celui qui invoque l'existence de justes motifs de prouver les faits qui les fondent (cf. Gloor, Commentaire du contrat de travail, Berne 2013, n. 71 ad art. 337 CO ; Favre/Munoz/Tobler, Le contrat de travail, Code annoté, 2e éd., Lausanne 2010, n. 3.1 ad art. 337 CO et les références citées). Le juge applique à cet égard les règles du droit et de l'équité (art. 4 CC). A cet effet, il prendra en considération tous les éléments du cas particulier, notamment la position et les responsabilités du travailleur, le type et la durée des rapports contractuels, ainsi que la nature et l'importance des manquements reprochés au travailleur, de même que son attitude face aux injonctions, avertissements ou menaces formulés par l'employeur (ATF 137 III 303 consid. 2.1.1 ; ATF 130 III 28 consid. 4.1 ; ATF 127 III 351 consid. 4a).

E. 3.3

Il ressort des pièces au dossier que malgré la teneur de l'avenant du 1er juin 2017, l'intimée n'indiquait pas quotidiennement les opérations effectuées. Ainsi les opérations du 6 juillet 2017 ont été reportées dans son journal le 12 juillet seulement. Il est également établi qu'elle arrivait tardivement au travail et que les heures de login sur la session informatique ne correspondaient systématiquement pas aux heures que l'intimée indiquait manuellement dans ses rapports d'activité journaliers ("le journal"). Par exemple, si le tableau de login fait état d'un login à 9h06 en date du 5 juillet 2017, le journal indique que ce jour-là l'intimée est arrivée à 9h00. Il en ressort aussi que l'intimée ne respectait pas l'horaire bloqué, avec une arrivée à 9h00 au lieu de 8h30, pas plus qu'elle n'a fait le nombre d'heures requis par jour, à savoir 8h30. En effet, en s'intéressant toujours à la date du 5 juillet 2017, elle a effectué 7h25 selon ses propres indications. Il en va de même en date du 10 juillet 2017. On lit un login à 10h20, tandis que le journal mentionne une arrivée à

- 26 - 9h45 (soit une 1h15 après l'heure bloquée) et une journée de travail de 7h25 au lieu de 8h30. Se basant sur les heures de connexion à la session informatique, l'appelante soutient que l'intimée a triché sur ses heures d'arrivée. Elle aurait indiqué mensongèrement des heures de début de travail dans son journal. Or, ce point n'est pas établi. En effet, il ressort des témoignages concordants de I._____, W._____, L._____ et N._____ qu'elle pouvait être présente sur son lieu de travail sans se connecter sur Citrix et qu'elle pouvait parfaitement travailler dans MS Office (ouvrir et travailler dans word ou excel

notamment) sans être connectée sur Citrix. Le fait que ces deux derniers témoins – qui travaillaient au moment de leur audition pour l'appelante – ont nuancé leurs déclarations en disant que "ce n'est pas habituel normalement" ou "qu'il fallait souvent se connecter (...)". Tout est dans le réseau" n'y change rien. Ainsi que l'a retenu le tribunal, le fait que les heures de login soient différentes des heures saisies manuellement dans le journal ne prouve pas encore une tricherie. L'appelante pouvait, selon son cahier de charges, effectuer diverses tâches sans se connecter. Il était dès lors possible qu'elle arrive au travail aux heures qu'elle a indiquées dans son journal et se connecte ultérieurement pour effectuer une tâche qu'elle ne pouvait pas accomplir hors connexion. Par ailleurs, si on se base sur les témoignages, les différents témoins ont indiqué que l'intimée arrivait au travail entre 9 heures et 11 heures ou "au milieu de la matinée". Cela n'est pas suffisamment précis pour retenir que le 5 juillet 2017, elle était arrivée à 9h06, et non à 9h00 comme elle l'a elle-même indiqué dans son "journal". A cet égard, si dans son tableau produit sous la pièce 41, l'appelante a indiqué que ce jour du 5 juillet 2017, l'intimée avait indiqué une arrivée mensongère ("Falschrapportierte Arbeitszeit") de 6 minutes, la pièce 41, établie par ses soins, ne saurait à elle seule l'établir. Enfin, on voit que les heures saisies manuellement par l'intimée, dans le journal, sont variées et ne respectent pas, comme on l'a vu, ni l'horaire bloqué ni la durée journalière

- 27 - contractuelle. Si l'intimée avait eu l'intention de tricher, on ne voit pas pourquoi elle aurait indiqué des heures qui la désavantageaient. Il n'est dès lors pas établi que l'intimée a menti sur ses heures de travail. Ainsi, s'il est établi que l'intimée a formellement violé la réglementation en matière de contrôle des horaires, ce manquement n'est pas suffisamment caractérisé pour justifier une résiliation du contrat avec effet immédiat sans avertissement préalable. L'appelante ne le soutient d'ailleurs pas, puisqu'elle plaide que l'intimée a passé outre un/des avertissement(s) clair(s). A juste titre, le tribunal a considéré que le témoignage de l'épouse de M. _____ sur l'existence des avertissements oraux n'était pas suffisant. Quant à l'avertissement écrit, le seul dont l'appelante se prévaut est celui contenu dans l'avenant du 1er juin 2017. Il convient tout d'abord de garder à l'esprit que le motif de licenciement immédiat est la discordance dans l'enregistrement du temps de travail. Or, sur ce point précis, il ne ressort pas du libellé de l'avenant du 1er juin 2017 que l'intimée aurait auparavant faussement indiqué ses horaires de travail. Il n'est d'ailleurs pas établi qu'à cette époque une obligation d'enregistrer le temps de travail dans le système [...] existât. Si l'avenant indique qu'il constitue un avertissement tendant à "éviter les violations des instructions de travail plutôt que de les répéter", les violations en question ne pouvaient pas être liées aux heures d'arrivée et de départ, puisque, comme on vient de le voir, une directive en la matière n'existait pas encore. Comme le tribunal l'a retenu, au 1er juin 2017, une nouvelle réglementation a été instituée, qui figure sous la rubrique, "3. accords, Signaler le temps de travail (aller et venir); Précision 1/4", de l'avenant. Celui-ci précise que le but est d'assurer que les activités de l'intimée soient mieux structurées et les résultats mesurables. Au demeurant, pour constituer un véritable avertissement, l'avenant aurait dû préciser, de manière compréhensible, quels actes pratiques l'employeuse

- 28 - ne voulait plus voir se produire et mentionner explicitement qu'en cas de réitération, le contrat serait résilié. Or l'avenant n'a pas un tel contenu. On relèvera enfin que l'intimée était au service de l'appelante depuis quatre ans déjà et dans une relation harmonieuse jusqu'au début de l'année 2017. Ce qui a envenimé leur relation n'est pas établi : l'intimée soutient que l'appelante lui a reproché implicitement son arrêt-maladie, alors que l'appelante

allègue diverses violations du contrat de travail (arrivées tardives notamment). Toujours est-il que l'appelante n'avait rien reproché à l'intimée jusqu'en 2017 et que ses clients étaient satisfaits du travail de celle-ci. L'intimée avait en outre connu une augmentation de sa charge de travail, qui avait entraîné un arrêt-maladie, et l'avenant avait été conclu dans le but de l'aider à structurer son travail dans le cadre de la reprise à temps partiel. A la lecture de l'avenant et au vu des circonstances, l'intimée ne pouvait pas comprendre de bonne foi que le non-respect de la nouvelle réglementation en matière d'horaire de travail entraînerait la fin immédiate des rapports de travail. Un avertissement clair dans ce sens aurait été nécessaire. 4. En définitive, l'appel doit être rejeté et le jugement attaqué confirmé. Dans la mesure où la valeur litigieuse des conclusions prises en première instance excède 30'000 fr., l'art. 114 let. c CPC n'est pas applicable. La présente procédure n'est dès lors pas gratuite. Les frais judiciaires de deuxième instance, arrêtés à 375 fr. (art. 62 al. 2 et 67 al. 3 TFJC [tarif du 28 septembre 2010 des frais judiciaires civils ; BLV 270.11.5]), sont mis à la charge de l'appelante, qui succombe (art. 106 al. 1 CPC). L'appelante versera en outre de pleins dépens à l'intimée, qu'il convient d'arrêter, au vu des écritures, de la nature de la cause et de la valeur litigieuse, à 2'500 fr. (art. 3 al. 1, 7 et 19 al. 2 TDC [tarif du 23 novembre 2010 des dépens en matière civile ; BLV 270.11.6]).

- 29 - 5. La liste d'opérations déposée par Me Laurent Fischer, conseil de l'intimée, ne prête pas le flanc à la critique. Comme demandé, l'indemnité requise à hauteur de 1'938 fr. 60, arrondie à 1'939 fr., lui sera allouée, à titre d'honoraires, débours et TVA. La bénéficiaire de l'assistance judiciaire est tenue au remboursement de l'indemnité à son conseil d'office, mise provisoirement à la charge de l'Etat, dès qu'elle sera en mesure de le faire (art. 123 CPC). Il incombe à la Direction du recouvrement de la Direction générale des affaires institutionnelles et des communes (anciennement Service juridique et législatif) de fixer le principe et les modalités de ce remboursement (art. 39a du code du 12 janvier 2010 de droit privé judiciaire vaudois [CDPJ; BLV 121.02]).

E. 4

Les parties admettent que leur collaboration a été bonne, en tout cas jusqu'au début de l'année 2017. A partir du 1er janvier 2017, le salaire de l'intimée a été augmenté à 5'800 fr. brut par mois, versé treize fois l'an. D'après l'appelante, la situation s'est fortement dégradée au courant de l'année 2017, en raison des arrivées tardives persistantes de l'intimée sur son lieu de travail, de la baisse de qualité de son travail, du

- 6 - retard accumulé, du mécontentement de certains clients et du fait qu'elle n'inscrivait toujours pas le jour même les opérations dans « [...] », ou de façon trop imprécise. a) Plusieurs témoins ont été entendus en première instance s'agissant des arrivées tardives de l'intimée. L._____, personne de contact de l'intimée employée à Aarau, a confirmé que l'intimée arrivait plus tard que ce qu'elle devait le matin, tout en déclarant ne pas être en mesure de confirmer que l'intimée ne faisait pas ses heures. Elle a confirmé avoir signifié ce fait à M._____, dès lors que les appels téléphoniques lausannois étaient déviés chez les collaborateurs se trouvant à Aarau du fait des absences de l'intimée. Le témoin N._____ a confirmé que l'intimée arrivait en général entre 9 heures et 11 heures sur sa place de travail et qu'il s'était plaint car il devait faire le travail de cette dernière. W._____ a, pour sa part, indiqué que l'intimée arrivait au travail en milieu de matinée et partait systématiquement après lui en fin de journée. b) Concernant la qualité du travail de l'intimée, G._____, cliente de l'appelante, a déclaré dans son témoignage que M._____ félicitait souvent l'appelante quand ils étaient ensemble. Pour sa part, elle

appréciait particulièrement l'intimée, qui avait toujours été disponible pour elle. W. _____ a également déclaré qu'en général le travail de l'intimée était particulièrement apprécié par les clients de l'appelante.

E. 5

a) L'intimée s'est trouvée en incapacité de travail à 100% du 26 mars au 31 mai 2017, puis à 50% du 1er juin au 30 juin 2017. Par courrier du 4 novembre 2020, le Dr [...] a certifié que l'ensemble des périodes d'incapacité de travail établies par ses soins au bénéfice de l'intimée avaient été indiquées de manière exclusive pour des raisons de surcharge de travail.

- 7 - b) Au retour de l'intimée, le 1er juin 2017, M. _____ a convoqué l'intimée à Aarau pour un entretien qui s'est déroulé en présence de X. _____, son épouse. Au terme de l'entretien, M. _____ a remis à l'intimée un document intitulé « Ergänzung zum Arbeitsvertrag vom November 2013 », dont la teneur en français, fournie sur la base d'une traduction libre de l'intimée, est la suivante : "AVENANT AU CONTRAT DE TRAVAIL DE NOVEMBRE 2013 H. _____, [...] en tant qu'employeur et Mme O. _____, [...] Lausanne en tant que salariée complètent le contrat comme suit, en raison de l'incapacité de travail du printemps 2017 et des constatations connexes : 1. Objet Cet accord vise à garantir que les activités de Mme O. _____ soient plus précises et à orienter les interventions de Mme O. _____. Il représente aussi un avertissement, qui doit aider à améliorer la situation actuelle et à éviter les violations des instructions de travail plutôt que de les répéter. En particulier, l'accord vise à assurer que la méthode de travail est structurée et aboutit à des résultats mesurables. Les activités selon le contrat de travail sont principalement maintenues ; seuls les services de soutien seront exclus pour le moment (au moins jusqu'à la fin de l'incapacité de travail partielle). Ceux-ci sont assurés par la zone de soutien à Aarau. • [...] • Planification de séminaires, préparation et soutien de la mise en œuvre • Création de documentation de ventes et de cours • Pourparlers de ventes, Marketing pour la formation et les logiciels • Offre, suivi du protocole, spécifications du produit • Présentation du produit, formation et support • Assurance qualité 2. Observations Les activités de planification et la journalisation ne sont souvent pas effectuées correctement. 3. Accords

- 8 - Afin de planifier les tâches de travail de manière structurée et de rapporter immédiatement les activités, les heures de travail sont réglementées comme suit : Temps de travail 100% : 8.5h Temps de travail bloqué : 8h30 – 12h, 13h – 16h Le temps de présence restant peut être déterminé indépendamment • En cas d'activité à taux partiel (par exemple, 50%), il est nécessaire de déterminer si le temps de travail bloqué a lieu dans la matinée ou l'après-midi. Les tâches périodiques suivantes doivent être respectées : Tâches quotidiennes • Signaler le temps de travail (aller et venir) ; Précision 1/4 h • Décrire et assigner des services (clients, projets, services internes) Travail hebdomadaire (tous les vendredis) • Terminer le rapport hebdomadaire incluant les dépenses • Compte-rendu de projets en attente • Préparation de la planification hebdomadaire (vente incluse) • Dépôt de projet (dossiers et électronique) Travail mensuel • Livraison des feuilles de frais Travail trimestriel • Effectuer la facturation Cet avenant au contrat entre en vigueur à la signature. Aarau, le 1er juin 2017 L'employeur L'employée" Lors de son interrogatoire, l'intimée a déclaré que M. _____ lui avait fait savoir que ses "troubles psy" posaient problème et que cette remarque lui resterait à vie. Selon elle, le document qui précède constituait une amélioration de ses tâches et de son temps de travail, afin de lui permettre de subir moins de

pression, compte tenu de la charge de travail qui lui était confiée. Elle a affirmé que le support informatique lui avait notamment été « enlevé » et qu'aucun reproche ne lui avait été communiqué. Interrogé en qualité de partie, M. _____ a confirmé qu'il était clair que l'intimée, qui travaillait à ce moment-là à 50 %, ne pouvait pas se charger de l'entier de son cahier des charges. Selon lui, le but du document précité était d'améliorer la manière de travailler de l'intimée car

- 9 - il voulait continuer de collaborer avec elle. Toutefois, il aurait, selon lui, à nouveau insisté sur l'importance de remplir quotidiennement le programme « [...]», d'y inscrire ses heures d'arrivée et de départ, ainsi que la durée de la pause de midi, et enfin, aurait instauré des heures de présence obligatoires. L'intimée a refusé à cette occasion de signer l'avenant.

c) Lors d'un second entretien qui s'est tenu le 16 juin 2017, à Lausanne, M. _____ a communiqué son mécontentement à l'intimée, s'agissant de la qualité de son travail. Selon l'intimée, il s'agissait pour elle de la première fois où des griefs – au demeurant injustifiés – avaient été formulés à son encontre. Elle n'aurait pas compris le changement soudain d'attitude de son supérieur. L'intimée a déclaré avoir été menacée à cette occasion de licenciement si elle ne signait pas ledit document, ce qu'elle a finalement fait en ajoutant l'annotation manuscrite suivante : « Je soussigné (sic), déclare avoir lu le présent document, Voici les points avec lesquels je ne suis pas d'accord et que je conteste : Chapitre 1 : L'avertissement lié au non-respect des instructions de travail que j'estime avoir toujours respectées. Chapitre 2 : La planification et le journal ont toujours été fait (sic) et complété (sic) correctement de ma part, seulement des fois avec du retard dû à la grande charge de travail qui m'était confiée ».

E. 6

Il ressort de l'un des tableaux produit par l'appelante que pour la période de juin à juillet 2017, l'intimée s'est connectée (log-in) au système Citrix aux heures suivantes (pièce 37) :

- 10 - L'appelante a également produit des extraits du journal que l'intimée devait remplir dans le système "[...]" en ce qui concernait ses tâches et ses heures, dont on peut extraire les passages suivants (pièce 39) :

- 11 -

- 12 -

- 13 -

- 14 -

E. 7

L'appelante a produit les tableaux comparatifs (pièce 41), établis par ses soins en partie sur la base des pièces 37 et 39, dont la teneur est la suivante :

- 15 -

E. 8

a) L'intimée a pris des vacances du 27 octobre au 12 novembre 2017.

- 16 - b) Pendant ces vacances, M. _____ a comparé les heures de travail inscrites par l'intimée aux heures où elle était effectivement loguée sur sa session informatique, ainsi qu'aux laps de temps où elle passait et recevait des appels. Il a constaté que ces données ne correspondaient pas et en a déduit que l'intimée avait délibérément triché sur ses heures de

présence. Interrogé sur ce point, il a déclaré que l'intégralité du cahier des charges de l'intimée requérait une connexion, de sorte qu'il était impossible qu'elle travaillât sans se connecter sur sa session informatique. Entendu sur le point de savoir s'il n'y avait pas d'activités qui pouvaient être faites sans être "logué" (ad all. 131), M. _____ a répondu que "oui, dans l'absolu, mais a priori tout doit être fait en étant logué ou connecté." Interrogée, l'intimée a déclaré que c'était totalement faux de dire qu'elle n'allumait pas son ordinateur avant 10 heures, car celui-ci était allumé, sans qu'elle ne soit loguée sur sa session interne, de sorte qu'elle était en mesure de travailler. c) Plusieurs témoins ont également été entendus à ce sujet. W. _____ a indiqué : « (...), je ne peux pas vous dire s'il était possible de travailler sans être logé (sic) au système sans connaître la tâche exacte. A mon avis, elle pouvait préparer un document Word sans être connectée. Si la seule utilisation limite à Excel, la demanderesse pouvait créer un fichier Excel sans être connectée. Je ne sais plus si elle pouvait travailler sur [...] sans être connectée au système. » Selon I. _____ : « Si je me rappelle bien, toutes les tâches bureautiques et travailler sur la documentation peut être fait sans être logé (sic). On peut en effet charger les documents de travail dans l'environnement Citrix et les travailler sans être logé (sic). Il me semble qu'on peut utiliser [...] sans être logé (sic). Nous avons un appareil de téléphone à chaque bureau. On utilisait team viewer pour faire du support aux clients. Il ne fallait pas forcément se loger (sic) sur le système pour cela ». D'après N. _____ : « la demanderesse ne pouvait pas travailler sur des fichiers clients sans être sur Citrix. Elle pouvait par contre travailler sur MS Office. (...) pour moi, c'est difficile de passer autant de temps sans avoir à se connecter mais je ne peux pas être catégorique ». L. _____ a, pour sa part, déclaré qu'il était possible pour la

- 17 - demanderesse d'être présente sur son lieu de travail sans se connecter à sa session informatique, tout en ajoutant : « dans la pratique, ce n'est pas habituel normalement ». Quant à F. _____, remplaçante de la demanderesse, elle a déclaré : « quand j'ai commencé à travailler auprès de la défenderesse, il fallait se connecter à Citrix pour être connecté au réseau. Je pouvais ouvrir un document Word sans être connectée. Mais il fallait souvent se connecter au réseau pour ouvrir un document et le retravailler. (...) Tout est dans le réseau. (...) ». ».

E. 9

a) Lors d'un entretien téléphonique du 31 octobre 2017, M. _____ a signalé à l'intimée son licenciement avec effet immédiat. b) Par recommandé du même jour, intitulé « Fristlose Kündigung », M. _____ et X. _____ ont confirmé le licenciement de l'intimée. Selon une traduction libre effectuée par l'intimée, la teneur de ce courrier en français est la suivante : « Résiliation immédiate Chère O. _____, Sur la base du contrôle des heures de travail de ce jour, nous avons constaté que votre comptabilisation du temps de travail, en particulier durant le mois d'octobre 2017, avait mal été effectuée. Comme nous avons déjà identifié des divergences dans la première moitié de l'année 2017, une modification du contrat de travail datée de novembre 2013 a été faite le 1er juin 2017, et cela a été discuté et signé avec vous, y compris un avertissement. L'inspection menée par la suite à la fin du mois de septembre 2017 a de nouveau donné lieu à des plaintes, que nous avons de nouveau signalées le 13 octobre 2017 et discutées à nouveau. Néanmoins, au cours de la deuxième quinzaine d'octobre 2017, vous avez de nouveau signalé incorrectement vos heures de travail. En raison de ces violations répétées, notre relation de confiance est finalement détruite, et nous nous voyons par conséquent contraints de résilier votre contrat avec effet

immédiat. Nous vous demandons donc au plus tard après vos vacances, notamment le mardi 14 novembre 2017, de quitter votre lieu de travail et de nous retourner vos clés.

- 18 - Le même jour, nous remettrons votre certificat de travail et discuterons de la fiche de paie. Nous regrettons profondément cette étape inévitable. Salutation amicale. ».

E. 10

L'intimée s'est trouvée en incapacité de travail à 100% du 1er au 30 novembre 2017.

E. 11

Il ressort de l'attestation de l'employeur adressée à la Caisse cantonale de chômage le 7 décembre 2017, que le motif de licenciement indiqué par l'appelante est le suivant : « Discordances dans l'enregistrement du temps de travail avec divers avertissements verbaux et écrits de 1.7.17. (...) ».

E. 12

La Caisse cantonale de chômage a versé à l'intimée des indemnités pour les mois de janvier et février 2018, dont les montants bruts sont de respectivement 4'676 fr. 90 et 4'054 francs.

E. 13

A la suite d'échanges de divers courriers et courriels entre le conseil de l'intimée et M. _____, l'appelante a adhéré à la formulation du certificat de travail proposée par l'intimée, sous réserve de la phrase « Mme O. _____ nous a donné entière satisfaction dans l'accomplissement de ses tâches », où l'adjectif « entière » a été supprimé. Par gain de paix, et afin d'éviter une longue procédure concernant le certificat de travail et améliorer ses chances de retrouver rapidement un emploi, l'intimée a accepté dite modification. Dans sa teneur finale, le certificat de travail se présente ainsi comme il suit : H. _____ est active dans la promotion de technologies de l'information et de la communication. Elle est spécialisée dans la planification de projets ainsi que le développement et la maintenance de logiciels pour les écoles et établissement d'enseignement publics et privés.

- 19 - Par la présente, nous certifions que Mme O. _____, née le 1er janvier 1988, a travaillé pour notre entreprise en qualité de responsable de notre filiale (recte : succursale) Romandie, à partir du 1er décembre 2013 et jusqu'au 31 octobre 2017. Mme O. _____ s'occupait du développement de la clientèle romande et de l'acquisition de nouveaux contrats. De par sa fonction, Mme O. _____ assumait la présentation de nos prestations aux potentiels futurs clients, l'organisation et la gestion d'évènements (séminaires, stands dans les foires et salons), ainsi que l'adaptation de la documentation et produits à la clientèle francophone. Mme O. _____ était également chargée de définir les besoins spécifiques des clients en matière de programmation individuelle, d'établir des offres et contrats, ainsi que de planifier et gérer les projets confiés à notre société (développement de logiciels). Mme O. _____ assurait en outre le bon développement de la livraison des logiciels, la dispense de formations concernant leur utilisation (groupes de 2 à 30 personnes), ainsi que le contrôle qualité. Mme O. _____ assumait ainsi le paramétrage des logiciels et la résolution de problèmes de niveau 1 et 2. Mme O. _____ était également chargée du contrôle des journaux internes des collaborateurs, de l'enregistrement des opérations (type et temps consacré) effectuées pour chaque projet, de la facturation trimestrielle des prestations et du suivi des contentieux. A plusieurs reprises, Mme O. _____ s'est également occupée du recrutement du personnel pour la filiale (recte : succursale) Romandie de même que de la gestion des stages Mme O. _____ nous a

donné satisfaction dans l'accomplissement de ses tâches. Elle a su faire preuve d'autonomie, d'initiative et se montrer attentive aux besoins de la clientèle, en faisant preuve de beaucoup de patience et de pédagogie. Sa disponibilité, son professionnalisme, et ses qualités humaines ont été très appréciées par la clientèle, sa hiérarchie et ses collègues de travail, avec qui elle a entretenu d'excellentes relations. Elle nous quitte au 31 octobre 2017, libre de tout engagement, sous réserve du secret professionnel. Nous remercions Mme O._____ pour le travail qu'elle a accompli au sein de notre société et lui souhaitons plein succès pour son avenir professionnel."

E. 14

a) L'intimée a saisi le Tribunal d'arrondissement par requête de conciliation du 1er mars 2018. Après l'échec de la procédure de

- 20 - conciliation, elle a déposé une demande du 15 avril 2019, au pied de laquelle elle a pris les conclusions suivantes : « Principalement : I. H._____ est reconnue débitrice d'O._____ et lui doit la somme de CHF 4'957.80 (quatre mille neuf cent cinquante-sept francs et huitante centimes) avec intérêts à 5% l'an dès le 31 octobre 2017, pour le salaire du mois de novembre 2017, sous déduction des charges sociales légales et conventionnelles, et du montant qui serait dû par l'assurance perte de gain en raison de l'incapacité de travail d'O._____ durant le mois de novembre 2017. II. H._____ est reconnue débitrice d'O._____ et lui doit la somme de CHF 8'669.10 (huit mille six cent soixante-neufs francs et dix centimes) avec intérêts à 5% l'an dès le 31 octobre 2017, dont à déduire les charges sociales et contractuelles, pour les salaires des mois de décembre 2017 à février 2018. III.- H._____ est reconnue débitrice d'O._____ et lui doit la somme de CHF 1'450.- (mille quatre cent cinquante francs) avec intérêts à 5% l'an dès le 31 octobre 2017, dont à déduire les charges sociales et contractuelles, à titre de 13e salaire pro rata temporis (mois de décembre 2017 à février 2018). IV.- H._____ est reconnue débitrice d'O._____ et lui doit la somme de 25'133.35 (vingt-cinq mille cent trente-trois francs et trente-cinq centimes) avec intérêts à 5% l'an dès le 31 octobre 2017, à titre d'indemnité de l'art. 337c al. 3 CO. Subsidiairement : V.- H._____ est reconnue débitrice d'O._____ et lui doit la somme de CHF 40'210.15 (quarante mille deux cent dix francs et quinze centimes) avec intérêts à 5% l'an dès le 31 octobre 2017, sous déduction des charges sociales légales et conventionnelles, et du montant qui serait dû par l'assurance perte de gain en raison de l'incapacité de travail d'O._____ durant le mois de novembre 2017. ». Par réponse du 2 septembre 2019, l'appelante a conclu, avec suite de frais et dépens, au rejet des conclusions prises par l'intimée.

- 21 - Le 13 août 2020, l'intimée a déposé des déterminations écrites, au pied desquelles elle a confirmé ses conclusions. b) Le 18 août 2020, s'est tenue une audience d'instruction et de premières plaidoiries. Les interrogatoires de parties et auditions de témoins ont eu lieu les 23 avril et 14 juin 2021. Le 3 décembre 2021, s'est tenue une audience de plaidoiries finales. En droit : 1.

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