

COUR D'APPEL CIVILE

Arrêt du 6 juin 2024

Composition : Mme CRITTIN DAYEN, présidente
M. Oulevey, juge, et Mme Dietschy, juge suppléante
Greffière : Mme Laurency

Art. 328, 336 et 336a CO

Statuant sur l'appel interjeté par **O.**_____, à [...], contre la décision finale rendue le 20 décembre 2022 par le Tribunal civil de l'arrondissement de la Broye et du Nord vaudois dans la cause divisant l'appelante d'avec **N.**_____, à [...], la Cour d'appel civile du Tribunal cantonal considère :

En fait :

A. Par décision finale du 20 décembre 2022, le Tribunal civil de l'arrondissement de la Broye et du Nord vaudois (ci-après : le tribunal ou les premiers juges) a dit que l'O. _____ devait payer à N. _____ la somme de 28'880 fr., avec intérêt à 5% l'an dès le 1^{er} décembre 2019 (I), a dit que les frais judiciaires de N. _____, arrêtés à 1'022 fr., étaient provisoirement laissés à la charge de l'Etat (II), a arrêté les frais judiciaires à 4'088 fr. pour l'O. _____ (III), a dit que l'O. _____ devait payer à N. _____ la somme de 8'140 fr. à titre de dépens (IV), a arrêté à 8'652 fr. 15 l'indemnité en faveur de l'avocat Christophe Borel, conseil d'office de N. _____ (V), a dit que l'indemnité allouée au chiffre V ne serait payée, pour sa part correspondante de 8'140 fr., que si l'avocat Christophe Borel rendait vraisemblable que les dépens alloués au chiffre IV ne pouvaient être obtenus et ne pourraient pas l'être (VI), a relevé Christophe Borel de son mandat de conseil d'office (VII), a rappelé la teneur de l'art. 123 CPC (VIII) et a rejeté toutes autres ou plus amples conclusions (IX).

En droit, les premiers juges, appelés à statuer dans le cadre d'un conflit en matière de droit du travail, plus précisément concernant une indemnité pour licenciement abusif, ont retenu que l'existence d'un mobbing, invoqué par N. _____, ne pouvait pas être retenue, notamment en raison de la durée des agissements survenus au sein de l'O. _____, entre mars et mai 2019. En revanche, ils ont constaté une situation conflictuelle et un climat de tension entre N. _____ et ses collègues, qui avait pesé sur N. _____ et d'autres collaboratrices. Le tribunal a retenu l'existence d'un congé abusif à plusieurs égards. Il a été relevé qu'en sept ans d'activité, aucun reproche n'avait été formulé à l'encontre de N. _____ quant à son attitude ou pour tout autre raison. Dès le mois de mars 2019, après que N. _____ s'est plainte des nuisances sonores dans l'open space et qu'une séance de mise au point a été menée, le climat tendu s'est installé et c'est à partir de là que l'O. _____ a commencé à violer son devoir de protection de la personnalité de N. _____, ne la soutenant nullement lors de la séance avec la hiérarchie du 7 mai 2019, ne prenant aucune mesure, notamment la prise de consignes claires de

comportement pour tous, et en refusant la mise sur pied d'une médiation. Les premiers juges ont également considéré que la manière dont le licenciement avait été prononcé était constitutive d'une violation de l'art. 328 CO, l'O. _____ ayant joué un double jeu au moment où N. _____ devait reprendre son activité après son congé maladie, lui écrivant que sa hiérarchie voulait la rencontrer avant qu'elle ne reprenne ses fonctions, alors qu'elle n'avait pas l'intention qu'elle reprenne effectivement son travail, l'ayant convoquée l'après-midi même de son jour de reprise et l'ayant libérée de travailler le matin. Enfin, les premiers juges ont considéré que le congé était abusif en raison du fait que N. _____ avait fait valoir de bonne foi des prétentions en requérant, lors de la séance du 7 mai 2019, des mesures de protection. Le tribunal a encore considéré que le motif invoqué par l'employeur, à savoir l'attitude critique et parfois virulente de N. _____, n'était pas établie et n'était donc pas digne de protection. Le caractère abusif du congé ayant été retenu, une indemnité de quatre mois de salaire a été accordée à N. _____, soit 28'880 francs.

B. Par acte du 1^{er} février 2023, l'O. _____ (ci-après : l'appelante) a interjeté appel contre la décision finale susmentionnée, en concluant, avec suite de frais et dépens, à sa réforme, en ce sens que les conclusions prises par N. _____ (ci-après : l'intimée) dans sa demande du 7 octobre 2020 soient rejetées, que l'intimée soit reconnue débitrice de l'appelante d'un montant de 9'000 fr. à titre de dépens et que les frais judiciaires soient mis à la charge de l'intimée.

C. La Cour d'appel civile retient les faits pertinents suivants, sur la base de la décision finale complétée par les pièces du dossier :

1. a) L'appelante est une association de [...] offrant des prestations [...], telles que des aides en matière [...].

b) L'appelante a engagé l'intimée, née le [...] 1967, par contrat de travail de droit privé, à compter du 1^{er} mai 2012. D'abord recrutée en qualité de collaboratrice administrative pour [...], l'intimée a ensuite occupé différents postes au sein de l'association, où elle a notamment exercé la fonction de collaboratrice finances, puis celle de

gestionnaire de dossiers pour le [...] ([...]), avant d'être promue collaboratrice du [...]. Ainsi, par contrat du 8 avril 2014, l'appelante a soumis l'intimée à ses statuts du personnel et règlement, précisant que tous les autres aspects légaux étaient traités notamment par le titre X^e du Code des obligations, la loi sur le travail ainsi que les dispositions légales en vigueur. A compter du 1^{er} septembre 2016, l'intimée a exercé, à plein temps, la fonction de collaboratrice du [...], à [...]. Elle a toujours fourni des prestations de travail de très bonne qualité, ne suscitant aucun reproche.

2. a) En 2016, la direction de l'appelante a constaté que les locaux qu'elle occupait au [...], à la L. _____ à [...], devenaient trop exigus, de sorte qu'il a fallu trouver d'autres bureaux et déplacer un service. Dans ce contexte, il est apparu logique de déménager la cellule [...], celle-ci ayant peu de contacts avec les bénéficiaires des prestations. Une équipe formée d'une petite dizaine de personnes, dont l'intimée, a ainsi rejoint les nouveaux locaux, sis [...] dans le même immeuble que la direction de l'appelante, à trois minutes à pied des anciens bureaux. Ce nouvel espace de travail était un ancien appartement aménagé en open space, comprenant la cafétéria. L'intimée avait la possibilité d'aller traiter ses dossiers dans les bureaux de la L. _____ si elle le souhaitait.

b) Le 7 décembre 2016, l'intimée a adressé une correspondance à [...], responsable des finances de l'appelante, par laquelle elle a fait part de sa volonté d'être réintégrée en tant que gestionnaire de dossier [...] à [...], se sentant déçue et trahie par la décision de déménager la cellule [...].

c) Quelque temps après le déménagement, les locaux ont été meublés, afin de rendre les lieux plus accueillants. Une porte vitrée a été installée dans le bureau de Z. _____, responsable finances [...], et l'accès aux WC a été cloisonné. Aucun aménagement n'a en revanche été prévu pour réduire le bruit, tel un compartimentage de l'espace cafétéria.

3. a) Lors de l'entretien annuel d'appréciation qui a eu lieu en septembre 2018, l'intimée a exprimé sa satisfaction tant en ce qui

concerne le climat de travail que la collaboration avec ses collègues. De même, l'intimée a exprimé son contentement auprès de son responsable Z._____ au début de l'année 2019.

b) Selon les témoins, J._____, Z._____ et W._____, entendus par les premiers juges lors de l'audience d'instruction du 11 juillet 2022 pour la première et lors de l'audience de plaidoiries finales et de jugement du 21 septembre 2022 pour les seconds, de la musique était régulièrement diffusée dans tout le bureau, via un poste de radio qui appartenait à l'intimée et qu'elle enclenchait. La témoin W._____, ancienne collègue de l'intimée, a précisé que lorsqu'elle écoutait une autre musique, elle mettait des écouteurs. Il arrivait cependant également que des collaboratrices écoutent de la musique au moyen de leur téléphone portable, sans écouteurs.

4. La témoin J._____, collègue de l'intimée, a déclaré avoir reçu au mois de juin 2018, plusieurs montres afin d'en choisir une, et les avoir amenées sur son lieu de travail. L'intimée est intervenue pour lui faire savoir qu'il s'agissait d'une dépense excessive. Cela n'a pas dérangé particulièrement la témoin. Le week-end, l'intimée a téléphoné à J._____ en pleurs, s'excusant pour le jugement de valeur qu'elle avait formulé. Elle lui a aussi proposé de l'accompagner choisir des chaussures de sport, alors qu'elles ne faisaient jamais d'activité ensemble, ce que la témoin a pris pour une forme d'excuse. Il ressort également du témoignage de J._____ que l'intimée a dit à celle-ci ainsi qu'à une collègue nommée E._____, qu'elles étaient mal éduquées.

5. **a)** Au cours des premiers mois de l'année 2019, l'intimée s'est plainte de nuisances sonores auprès de son responsable Z._____. L'intimée était dérangée par des discussions privées entre collègues ayant lieu au sein de l'open space et par la musique diffusée, sans casque, par les téléphones portables de ses collègues, ce qui nuisait à sa capacité de concentration.

b) Au mois de mars 2019, Z._____ a organisé une séance avec l'ensemble de son effectif, lors de laquelle il a demandé à chacun de

fournir un effort afin de rétablir des conditions de travail appropriées, notamment en réduisant les nuisances sonores précitées. A cette occasion, l'intimée a indiqué être satisfaite que cette question ait pu être abordée, car le bruit la dérangeait parfois dans l'accomplissement de son travail. Selon le témoignage du prénommé, entendu par les premiers juges lors de l'audience du 21 septembre 2022, les collaboratrices de l'intimée se sont montrées surprises que le sujet des nuisances sonores soit abordé ainsi soudainement. Il y avait de l'incompréhension de leur part. Elles ont en outre deviné que cette question avait été soulevée par l'intimée, vu que celle-ci avait accueilli favorablement les mesures dictées par le responsable.

c) Toujours selon le témoignage de Z._____, mais aussi celui de P._____, ancienne cheffe de l'intimée, entendue par les premiers juges lors de l'audience du 11 juillet 2022, et de J._____, l'ambiance de travail s'est rapidement dégradée au cours des jours qui ont suivi cette séance. Des tensions ont émergé immédiatement, de sorte que Z._____ a proposé la tenue d'une deuxième séance lors de laquelle, selon ce dernier, l'intimée, d'une part, et ses collègues, d'autre part, ont ouvertement échangé des reproches assez durs.

6. a) A la suite de ces séances, Z._____ a senti une très grande tension entre l'intimée et ses collègues. Celles-ci ne savaient pas comment réagir vis-à-vis d'elle. Certaines s'étaient senties jugées et ne voulaient plus lui adresser la parole et d'autres ne savaient plus comment aborder un sujet avec elle. Par peur de déranger l'intimée et de susciter une nouvelle fois une réaction de sa part, certaines collaboratrices n'osaient plus échanger par oral et s'envoyaient des courriels.

L'intimée pour sa part a allégué s'être trouvée en proie à des moqueries de la part de ses collègues, et avoir été tenue à l'écart du groupe. Elle ne prenait plus les pauses avec ses collaboratrices et son chef, alors que tel était le cas auparavant. Dans ce contexte, la témoin J._____ a certes indiqué que les collaboratrices ne se moquaient pas de l'intimée, mais a précisé qu'elles parlaient de la situation entre elles, et qu'il avait été proposé que l'intimée ne prenne plus la pause avec ses

collègues, « si cela était préférable ». A cet égard, le Dr X._____, médecin de l'intimée, spécialiste en médecine interne générale, a notamment relevé ce qui suit :

« [...] il semble que la patiente ne supportait plus cette « pollution auditive » dont elle s'était plainte chez le chef. Selon ses dires, le chef avait compris et communiqué ce problème au groupe et depuis, la patiente subit tout le temps des remarques et des gestes de 7 collaboratrices et collaborateurs qui se sont mis contre elle. Selon la patiente le chef ne la protégeait pas du tout et semblait même se tourner gentiment contre elle. Il semble avoir eu 3 séances de discussions avec la patiente et aucun PV n'a été fait. La patiente disait se sentir totalement isolée au travail. [...] ».

b) L'intimée s'est plainte de cette situation à son responsable. Une séance a ainsi été organisée le 7 mai 2019 en présence de l'intimée, de sa cheffe P._____, directrice des finances, de l'adjoint de cette dernière, Z._____, et de F._____, responsable du [...]. L'appelante n'a pas tenu de procès-verbal de cette séance.

Lors de cette réunion, l'intimée a parlé des réactions que ses collègues avaient envers elle depuis les séances de mars, du fait que l'idée d'un changement dans leurs habitudes était mal perçue, qu'elle était mise à l'écart et qu'elle faisait l'objet de moqueries. L'intimée a émis plusieurs propositions de solutions, évoquant la création d'un bureau calme, l'établissement d'une charte de savoir-vivre, l'insonorisation de l'espace de travail et une information quant aux différences de caractère et de sensibilité de chacun. Lors de cette entrevue, l'intimée n'a pas reçu de soutien de la part de sa hiérarchie, en particulier de F._____, qui l'a notamment invitée à se remettre en question, qui a suggéré qu'elle pouvait avoir tort, et qui a clos la séance sans qu'aucune autre mesure ne soit envisagée.

7. a) A la suite de cette séance du 7 mai 2019, l'intimée s'est retrouvée malade. Le Dr X._____ a émis des certificats médicaux successifs en date des 14 mai, 11 juin, 28 juin et 5 août 2019 attestant, dans leur ensemble, d'une incapacité de travail à 100% pour cause de maladie entre le 8 mai et le 31 août 2019. Par un certificat médical non daté, le Dr [...], médecin au Centre de psychothérapie [...], à [...], a ensuite

attesté d'une incapacité de travail de l'intimée à 100% du 30 août au 15 septembre 2019.

Il ressort en substance des renseignements écrits du Dr X._____ que l'intimée a subi une dépression réactive en raison d'un environnement de travail qui n'était pas supportable.

b) La situation de l'intimée a été soumise au médecin-conseil de l'assureur de l'appelante, à savoir [...] SA. Celui-ci a indiqué à son confrère qu'un *care manager* prendrait contact avec l'intimée et son employeur. La care manager en question, B._____, a proposé à l'intimée une médiation lors d'un entretien téléphonique en juillet 2019. L'intimée, qui souhaitait revenir à son poste, était d'accord avec cette proposition. De son côté, l'appelante n'a, dans un premier temps, pas donné de réponse à B._____. L'appelante a par la suite indiqué à B._____ qu'elle ne souhaitait pas entreprendre cette démarche. A l'occasion de son témoignage, P._____ a déclaré que la médiation n'avait pas pu être mise en place en raison de l'absence de l'intimée, et que plus cette absence durait, moins il était possible d'envisager un tel processus.

c) Pendant l'incapacité de travail de l'intimée, tant Z._____ que K._____, responsable auprès des ressources humaines de l'appelante, ont tenté sans succès d'entrer en contact avec l'intimée pour lui offrir de la rencontrer. Selon la témoin P._____, durant l'absence de l'intimée, chacune de ses collègues a été entendue de manière individuelle par la direction. A cette occasion, l'une des collaboratrices a indiqué qu'elle venait chaque matin avec « la boule au ventre » à l'idée de devoir travailler avec l'intimée. Le témoin Z._____ a précisé qu'avant l'arrêt pour cause de maladie de l'intimée, certaines de ses collègues étaient venues lui dire « que cela ne pouvait plus durer ». Après ces auditions, P._____ et les autres membres de la direction ont estimé qu'une poursuite des rapports de travail avec l'intimée mettait en danger le reste de l'équipe de la cellule [...].

8. Le 2 septembre 2019, [...], directrice des ressources humaines de l'appelante, a reçu un courrier recommandé du 28 août 2019 de la part

de l'intimée. Dans ce courrier de cinq pages, l'intimée a notamment affirmé qu'elle n'était pas responsable de la situation et qu'elle subissait du harcèlement moral de la part de son équipe. Ce courrier contient le passage suivant :

« Les faits en question se sont illustrés notamment par : des sous-entendus, des allusions malveillantes et déstabilisantes, des moqueries, des rapportages de ragots aux autres collègues du [...], des critiques indirectes parfois dissimulées dans des plaisanteries, des soupirs excédés, des regards et des attitudes méprisants mais également une mise à l'écart et un isolement, des comportements inadéquats comme le non-respect du savoir-vivre vis-à-vis de ma personne provoqués par des discussions d'ordre privée émises à travers les bureaux alors que des règles à ce sujets ont été édictées par notre chef lors de deux séances concernant la problématique du bruit dans les bureaux, ces comportements sont encore amplifiés lors de l'absence de notre chef, le lundi et le jeudi après-midi. Arrêt de l'imprimante alors que je suis encore [en train] de travailler, visite d'une collègue qui était en congé accompagnée de ses 2 enfants qui ont eu des comportements bruyants et très dérangeants (course dans les bureaux, chamailleries bruyantes, cris (volontairement non réprimandés par la mère en question ?) et ce durant les heures de travail dépassant largement le temps de pause des collègues qu'elle était venue visiter, cake au chocolat préparé par mes soins pour remercier l'équipe de mon remplacement et dont personne ne s'est servi (à part [...] et mon chef) alors qu'habituellement le même cake avait toujours du succès auprès de toute l'équipe (cake qui a d'ailleurs été remis à [...] qui venait chercher le courrier et qui était tout surprise qu'il en reste autant), exclusion d'un événement qui se préparait par toute l'équipe de notre cellule ainsi que d'autres collègues du [...] et ce de façon très explicite et auquel habituellement j'étais toujours conviée.

Ces comportements ont été perpétrés chaque semaine par l'ensemble de mes collègues depuis notre 1^{ère} séance au sein de notre cellule [...] dont le sujet traité était les nuisances sonores dans nos bureaux. »

9. Par courriel du 13 septembre 2019, l'intimée a annoncé à l'appelante qu'elle serait présente à son poste de travail le matin du 17 septembre 2019.

Par réponse électronique du même jour, Z._____ lui a indiqué ce qui suit :

« [...] Cependant, avec K._____ et P._____, nous souhaiterions [t]e rencontrer avant [que] tu reprennes tes fonctions et te proposons de te voir mardi prochain à 14h00 dans les bureaux de P._____ à [...]. Dès lors, tu es libérée de venir le matin. »

Lors de cette séance du 17 septembre 2019, l'intimée a remis à ses interlocuteurs le procès-verbal de la séance du 7 mai 2019 qu'elle avait rédigé. L'appelante a indiqué à l'intimée qu'un retour en emploi était impossible et lui a demandé de signer, séance tenante, le reçu de sa lettre de licenciement. Cette lettre fixait la fin des rapports de travail pour le 30 novembre 2019, avec libération immédiate de l'obligation de travailler et indiquait pour seul motif la référence à l'entretien du 7 mai 2019.

10. Par courrier du 19 septembre 2019, l'intimée a demandé à l'appelante de lui signifier les motifs de son licenciement.

11. a) Par courrier du 18 octobre 2019, l'appelante a communiqué à l'intimée les motifs de son congé, comme il suit :

« Madame,

En réponse à votre courrier du 19 septembre 2019, nous vous indiquons ce qui suit quant à la motivation du congé qui vous a été signifié, ceci sans prétendre être ici exhaustifs sur la question.

De façon générale, la qualité de vos prestations de travail n'est pas mise en cause. D'ailleurs, la teneur du certificat de travail qui vous est remis en annexe le met en évidence.

Il en va différemment en ce qui concerne vos contacts avec les autres membres de l'équipe. Nous avons en effet dû constater que par votre attitude critique et parfois virulente vis-à-vis d'autrui, vous avez induit d'importantes difficultés relationnelles avec vos collègues. La cohésion et le bon fonctionnement de l'équipe ont ainsi été mis sérieusement en danger, nous amenant à devoir prendre la difficile décision de mettre un terme à nos relations de travail.

Le document que vous nous avait fait très récemment parvenir, soit le « PV établi par [...] suite à la séance du mardi 7 mai à 14h00 2019 » sur lequel vous avez encore ajouté quelques « post-it » est bien sûr sans rapport avec notre décision. Il illustre cependant bien votre état d'esprit au cours de ces derniers mois et ne peut que nous conforter dans le bien-fondé de celle-ci.

Veuillez agréer, Madame, nos salutations distinguées. »

b) A ces explications, l'appelante a joint un certificat de travail intermédiaire du 17 octobre 2019.

Par courrier A et recommandé du 29 novembre 2019, l'intimée a déclaré s'opposer au congé et contester la validité du certificat de travail.

12. Lors de la résiliation des rapports de travail, l'intimée réalisait un salaire mensuel brut de 6'664 fr. 15, versé treize fois l'an.

13. L'intimée a retrouvé un emploi au début de l'année 2020.

14. a) Ensuite de l'échec de la procédure de conciliation ouverte le 27 mai 2020 devant la Présidente du Tribunal civil de l'arrondissement de la Broye et du Nord vaudois, l'intimée a conclu, par demande du 7 octobre 2020, avec suite de frais et dépens, à ce que l'appelante soit condamnée à lui verser une indemnité nette de 28'880 fr., avec intérêt à 5% l'an dès le 30 novembre 2019 (I), à ce que l'appelante soit condamnée à lui remettre un certificat de travail définitif selon teneur de la pièce 16 du bordereau annexé à la requête du 27 mai 2020 (pièce 22), sous menace de la peine d'amende de l'art. 292 CP (II) et, à défaut d'exécution du chiffre II dans les dix jours dès l'entrée en force de la décision à intervenir, à ce que l'appelante soit condamnée, à la demande de l'intimée, à une amende d'ordre de 1'000 fr. au plus par jour d'inexécution.

b) Dans sa réponse du 25 janvier 2021, l'appelante a conclu au rejet des conclusions de la demande, avec suite de frais et dépens.

En droit :

1.

1.1 L'appel est recevable contre les décisions finales et les décisions incidentes de première instance (art. 308 al. 1 let. a CPC [Code de procédure civile du 19 décembre 2008 ; RS 272]), dans les causes non patrimoniales ou dont la valeur litigieuse, au dernier état des conclusions, est 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 dans les trente jours à compter de la notification de la décision motivée (art. 311 al. 1 CPC).

1.2 En l'espèce, formé en temps utile par une partie qui a un intérêt digne de protection (art. 59 al. 2 CPC), contre une décision finale de première instance rendue dans une cause patrimoniale dont la valeur litigieuse est supérieure à 10'000 fr., l'appel, écrit et motivé, 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. Elle peut revoir librement l'appréciation des preuves effectuées par le juge de première instance et vérifie si celui-ci pouvait admettre les faits qu'il a retenus (ATF 138 III 374 consid. 4.3.1 ; TF 5A_340/2021 du 16 novembre 2021 consid. 5.3.1, TF 4A_215/2017 du 15 janvier 2019 consid. 3.4).

Sous réserve des vices manifestes, l'application du droit d'office ne signifie pas que l'autorité d'appel doive étendre son examen à des moyens qui n'ont pas été soulevés dans l'acte d'appel. Elle doit se limiter aux griefs motivés contenus dans cet acte et dirigés contre la décision de première instance ; l'acte d'appel fixe en principe le cadre des griefs auxquels l'autorité d'appel doit répondre eu égard au principe d'application du droit d'office (cf. ATF 147 III 176 consid. 4.2.1 et 4.2.2 ; TF 5A_873/2021 du 4 mars 2022 consid 4.2 applicable en appel).

3.

3.1 L'appelante invoque d'abord une constatation inexacte des faits.

3.1.1 Elle conteste que le contenu du courrier envoyé par l'intimée le 7 décembre 2016, produit en pièce 101, n'ait pas été reproduit dans le jugement attaqué, dès lors qu'il a été rédigé peu de temps avant que les premiers problèmes surviennent en 2017 et était en étroite relation avec ceux-ci. Selon elle, ce courrier établirait de manière probante que l'intimée était disposée de façon négative par rapport à son activité professionnelle. Elle requiert un complément de l'état de fait en intégrant les passages suivants dudit courrier :

« Si par la suite le domaine [...] m'a attiré c'est qu'il était intimement lié au [...], ce que j'ai bien fait ressortir lors de mon entretien avec [...], pensant alors que mon opinion et mon avis comptaient et seraient pris en considération.

Or, aujourd'hui, j'ai l'impression d'avoir été trompée, car si ces changements de locaux et notre façon de devoir travailler avec nos collègues étaient déjà prévisibles lors de mon entretien, ils auraient dû être évoqués, ce qui m'aurait permis, au vu des nouveaux éléments, de décider en toute connaissance de cause si ce nouveau poste allait bien correspondre à mes attentes.

(...)

Tous ces éléments me font espérer que ce déménagement n'était effectivement pas prévisible à ce moment-là.

Néanmoins, trois mois plus tard, cette annonce tombe brusquement, comme un couperet ! Vous comprendrez donc mon immense déception ainsi que mon désappointement et mon questionnement légitime sur le manque de transparence qu'il y a pu avoir lors de mes entretiens. »

En l'occurrence, la reproduction de ces passages ne pose pas de problème en soi, dans la mesure où il s'agit de reproduire le contenu d'un allégué, se référant à la pièce 101, allégué sur lequel l'intimée s'est déterminée en première instance par « Rapport soit à la pièce ». Ce contenu ne permet cependant pas de conclure que l'intimée était disposée de manière négative par rapport à son activité professionnelle, notamment aux moments des faits litigieux qui se sont déroulés plus de deux ans après cette lettre, de sorte qu'on ne saurait retenir la conclusion que l'appelante entend tirer de la pièce précitée. Partant, l'état de fait ne sera pas précisé sur ce point.

3.1.2 L'appelante relève ensuite que les premiers juges ont indiqué qu'aucun aménagement n'avait été prévu dans les nouveaux locaux pour réduire le bruit, tel qu'un compartimentage de l'espace cafétéria, « ceci sans se demander si un tel compartimentage était possible, ce qui n'était pas le cas ». Or, l'appelante ne se réfère à aucun élément probatoire pour asseoir son affirmation, de sorte qu'il n'y a pas lieu de modifier l'état de fait sur ce point.

3.1.3 L'appelante critique ensuite l'appréciation des premiers juges selon laquelle l'intimée se serait plainte des nuisances sonores « durant les premiers mois de 2019 », sans préciser sur quels éléments du dossier ils s'étaient fondés. Elle relève par ailleurs que les premiers juges présenteraient les faits de manière systématique sous un angle favorable à l'intimée, « délaissant les dires de nombreux témoins ».

L'appelante ne se réfère cependant à aucun témoignage précis qui viendrait contredire la version retenue par les premiers juges, se contentant de ces remarques toutes générales.

Elle conteste par ailleurs que le tribunal de première instance se soit appuyé sur des correspondances de l'intimée ou de sa représentante, ainsi que des renseignements écrits de son médecin traitant pour considérer que l'intimée ne supportait plus cette pollution auditive.

A nouveau, l'appelante ne s'appuie sur aucun élément du dossier pour contredire les éléments retenus par les premiers juges, étant relevé que la question des nuisances sonores a été établie par les premiers juges en référence au témoignage de Z._____.

3.1.4 L'appelante critique encore que l'animosité et le rejet perçus par l'intimée en provenance de ses collègues aient été tenus pour établis par les premiers juges, qui n'auraient pas pris position sur ce que les autres collègues avaient pu ressentir.

C'est omettre qu'il ressort de la page 49 du jugement attaqué que l'une des collaboratrices avait indiqué qu'elle venait chaque matin avec « la boule au ventre » à l'idée de devoir travailler avec l'intimée et que certaines collaboratrices étaient venues dire à Z. _____ que cela ne pouvait plus continuer comme cela. De même, en page 56 du jugement attaqué, les premiers juges retiennent qu'il existait une situation conflictuelle entre les mois de mars et mai 2019, un climat de travail empreint de tensions entre l'intimée et toutes ses collègues, cette situation insatisfaisante pesant sur le moral tant de l'intimée, qui se sentait moquée et mise à l'écart, que de certaines collaboratrices qui venaient angoissées au travail ou ne savaient plus comment s'adresser à l'intimée. Partant, la critique de l'appelante tombe à faux.

3.1.5 L'appelante se plaint ensuite de ce que les premiers juges se seraient abstenus de mentionner que le procès-verbal de la séance du 7 mai 2019 rédigé par l'intimée n'avait été remis à l'appelante que lors de l'entretien de licenciement en septembre suivant. Or, il ressort de la page 51 du jugement querellé ce qui suit : « Lors de la séance du 17 septembre 2019, N. _____ a remis à ses interlocuteurs le procès-verbal de la séance du 7 mai 2019 qu'elle avait rédigé ». A nouveau, le grief est mal fondé.

3.1.6 L'appelante reproche encore aux premiers juges d'avoir tenu compte des éléments ressortant de ce procès-verbal, considérant que les éléments saillants de ce document ne détonnaient pas à l'écoute du témoignage de F. _____, responsable du [...], et qu'ils avaient été confirmés par l'interrogatoire de l'intimée. L'appelante relève que ce procès-verbal n'aurait pas été pris sur le moment, au vu et su des participants de la séance, mais le lendemain ou au mois de septembre 2019 seulement. Cependant, l'appelante n'explique pas en quoi la question de savoir quand ce procès-verbal a été rédigé importe. Seul est pourtant déterminant le point de savoir si l'intimée a reçu du soutien de sa hiérarchie à cette occasion. L'appelante invoque à cet égard que les premiers juges lui ont reproché que F. _____ ait invité l'intimée, lors de cette séance, à se remettre en question et lui ait suggéré qu'elle pouvait avoir tort. Or, d'une part, le témoignage du précité conforte la version retenue par les premiers juges, à savoir qu'aucun soutien n'a été apporté

à l'intimée lors de la séance du 7 mai 2019. D'autre part, il ressort de ce témoignage que la seule réponse aux plaintes de l'intimée a été de lui opposer sa propre attitude, sans par ailleurs que des solutions soient évoquées ou mises sur pied. L'appelante soutient qu'aucune mesure ne pouvait être mise en place compte tenu de l'arrêt de travail de l'intimée dès le lendemain. Il est pourtant établi en procédure que le jour de reprise du travail, la seule mesure qui ait été prise a été de licencier l'intimée.

3.1.7 L'appelante se plaint de ce que plusieurs éléments ressortant des témoignages ne figurent pas dans le jugement attaqué et passe en revue ces différents témoignages.

3.1.7.1 S'agissant d'abord du témoin F._____, l'appelante se réfère à ce propos aux allégués 113, 114 et 152. Or, il ressort des déclarations du témoin relatives à ces trois allégués que celui-ci n'avait pas directement perçu les faits rapportés, le témoin commençant ses phrases par « Je n'ai pas constaté que (...), mais je l'ai appris à l'époque de la médiation, « j'ai été mis au courant que », « j'ai entendu parler du fait que ». Le témoin devant être entendu sur des faits directement perçus (art. 169 CPC) et non sur des faits rapportés, ces propos n'apportent rien de probants, ce d'autant plus que, dans une affaire où s'opposent deux clans, comme dans la présente cause, le fait pour une personne d'avoir entendu une version ne saurait apporter la preuve de la véracité de celle-ci.

3.1.7.2 S'agissant du témoignage de J._____, l'appelante se réfère à l'histoire des montres qui a pourtant été relatée dans le jugement attaqué (page 45). Le fait que l'intimée ait dit à la témoin et à Mme E._____ qu'elles étaient mal éduquées figure aussi dans le jugement, en page 45. Par ailleurs, si la témoin a effectivement indiqué qu'« un matin, elle (l'intimée) est arrivée au travail alors qu'une collègue écoutait de la musique sur son portable. Elle n'a même pas dit bonjour, mais a demandé « qu'est-ce que c'est que cette musique de merde » et a allumé sa radio. Elle a mis plus fort et nous n'avions pas d'autre choix que d'éteindre la musique », cet épisode n'est pas temporalisé, de sorte qu'on ignore s'il a eu lieu au cours des mois de grande tension, entre mars et mai 2019, ou précédemment. Dans tous les cas, il confirme que le climat était tendu, en

particulier en raison de la musique écoutée via les smartphones des collègues de l'intimée. La témoin explique aussi que vers la mi-2018, l'intimée avait eu des comportements ou réactions excessives. Elle donne comme exemple l'histoire des montres, sur laquelle elle explique par ailleurs que l'intimée s'était excusée par la suite de son comportement. Par ailleurs, les déclarations de la témoin selon lesquelles certaines collègues la contactaient avant d'arriver au bureau pour savoir si elle était déjà là, de peur de se retrouver seules avec l'intimée, font déjà partie de l'état de fait, les premiers juges ayant indiqué que certaines collaboratrices arrivaient au travail la boule au ventre ou angoissées (page 49).

3.1.7.3 S'agissant du témoignage de P._____, les éléments que relève l'appelante font déjà partie de l'état de fait, à savoir que les collègues de l'intimée venaient au travail avec la boule au ventre et s'échangeaient des messages pour savoir si elles étaient seules avec l'intimée ou si une autre collègue était déjà arrivée, de peur de se retrouver seules avec l'intimée, que l'intimée se sentait persécutée et avait l'impression que la hiérarchie avait pris parti pour ses collègues et non pour elle, qu'elle mettait en danger le reste de l'équipe et qu'elle s'était montrée menaçante et querulente. Tous ces éléments ont été pris en compte par les premiers juges, qui ont retenu que le climat de travail était tendu et qu'il existait un conflit interpersonnel entre l'intimée et les autres collaboratrices de la cellule [...].

3.1.7.4 Quant au témoignage de W._____, collègue de l'intimée, l'appelante relève que la témoin a indiqué que, avant les séances du mois de mars, l'intimée pouvait se montrer distante ou jugeante, selon les périodes et les sujets discutés et que, vers la fin, certaines collègues venaient au bureau la boule au ventre, appréhendant les réactions de l'intimée, se demandant si elles avaient parlé trop fort, si un tiroir avait été claqué trop fort et si certains sujets de conversation devaient être évités. A nouveau, ces éléments n'ont pas été écartés des faits retenus par les premiers juges, qui n'ont pas nié les problèmes relationnels entre l'intimée et le reste de l'équipe, mais qui ont reproché à l'employeur l'absence de prise de mesures à cet égard.

3.1.8 L'appelante soutient ensuite que l'intimée n'a pas été tenue à l'écart dans la mesure où tant Z._____ que K._____, responsable ressources humaines, avait tenté d'entrer en contact avec l'intimée pour lui offrir de la rencontrer durant son arrêt de travail. Les premiers juges n'ont pas reproché à l'employeur son comportement à l'égard de l'intimée durant son congé maladie, mais son attitude avant et après celui-ci. L'on ne saurait déduire de ces tentatives de prises de contact durant le congé maladie que l'intimée n'a pas été mise à l'écart dans son travail.

3.1.9 L'appelante revient ensuite sur la page 50 du jugement, qui reproduit une partie du courrier adressé par l'intimée à l'appelante en août 2019, produit en pièce 103. Les premiers juges relèvent que cette correspondance ne contient aucune injure ou menace, ni aucune argumentation personnelle dirigée contre une collègue ou un supérieur en particulier, mais dénonce une situation générale. L'appelante estime que cette appréciation est insoutenable, dans la mesure où l'intimée a écrit, dans ce courrier « Je ne suis pas responsable » et accuse ses collègues de harcèlement moral. Elle soutient que l'intimée aurait admis les allégués de la réponse selon lesquels l'intimée, dans ce courrier, « affirme notamment d'emblée « je ne suis pas responsable » ce qu'elle réitère plusieurs fois par la suite » et « s'en prend ensuite de façon très virulente à toutes ses collègues accusées de « harcèlement moral » ». Contrairement à ce qui est soutenu, l'intimée n'a nullement admis les deux allégués précités, mais a indiqué se « rapporter à la pièce » produite.

Il ressort effectivement de cette pièce que l'intimée y indique ne pas être responsable de la situation et accuse ses collègues de harcèlement moral. Ces éléments ne remettent toutefois pas en cause l'appréciation des premiers juges rappelée ci-dessus, à savoir que l'intimée ne prononce aucune injure ni menace et ne s'en prend pas à un collègue ou un supérieur en particulier. Il ressort en effet dudit courrier que l'intimée se plaint du comportement de ses collègues de travail, à savoir W._____, [...], J._____, [...], [...]. Par ailleurs, les premiers juges ont résumé le contenu de ce courrier en ce sens que l'intimée y dénonçait de manière générale la situation qu'elle estimait avoir vécue, relevait

qu'elle ne s'était pas sentie comprise et soutenue par sa hiérarchie et évoquait l'inadéquation des locaux. Il ne s'agit pas de tenir ces éléments pour établis, mais seulement de rapporter le ressenti et la position de l'intimée indiqués dans cette missive. Le fait que l'intimée ait indiqué ne pas se sentir responsable confirme les indications des premiers juges, à savoir que l'intimée dénonçait une situation de harcèlement c'est-à-dire vécue comme telle par ses soins. Les premiers juges ont en revanche nié l'existence d'un tel harcèlement, préférant retenir un conflit interpersonnel.

3.2 En définitive, l'appelante ne parvient pas à démontrer que les premiers juges auraient erré dans l'établissement des faits.

4.

4.1 L'appelante invoque une violation de l'art. 336 CO (Code des obligations du 30 mars 1911 ; RS 220), contestant que le congé litigieux puisse être qualifié de congé-représailles.

4.2 Le contrat de travail de durée indéterminée peut être résilié par chacune des parties (art. 335 al. 1 CO). En droit suisse du travail, la liberté de résiliation prévaut de sorte que, pour être valable, un congé n'a en principe pas besoin de reposer sur un motif particulier. Le droit de chaque cocontractant de mettre fin au contrat unilatéralement est toutefois limité par les dispositions sur le congé abusif (art. 336 ss CO ; ATF 136 III 513 consid. 2.3 ; ATF 132 III 115 consid. 2.1 ; ATF 131 III 535 consid. 4.1).

L'art. 336 al. 1 et 2 CO énumère une liste de cas dans lesquels la résiliation est abusive. Ainsi, à teneur de l'art. 336 al. 1 let. d CO, le congé est abusif lorsqu'il est donné parce que l'autre partie fait valoir de bonne foi des prétentions résultant du contrat de travail. Pour que cette disposition soit applicable, il faut que l'autre partie ait eu la volonté d'exercer un droit et qu'elle ait été de bonne foi, même si la prétention, en réalité, n'existait pas (ATF 136 III 513 consid. 2.4).

L'employé doit donc être de bonne foi, celle-ci étant présumée (art. 3 al. 1 CC [Code civil suisse du 10 décembre 1907 ; RS 210] ; TF 4A_368/2022 du 18 octobre 2022 consid. 3.1.1 ; TF 4A_42/2018 du 5 décembre 2018 consid. 3.1). Il importe peu qu'en réalité, sa prétention n'existe pas (ATF 136 III 513 consid. 2.4). Il suffit que le travailleur soit légitimé, de bonne foi, à penser que sa prétention est fondée (TF 4A_368/2022 déjà cité consid. 3.1.1). L'employeur qui soutient que l'employé est de mauvaise foi doit l'établir (TF 4A_368/2022 déjà cité consid. 3.1.1). Ainsi, alors que l'employé de bonne foi peut bénéficier de la protection de l'art. 336 al. 1 let. d CO sans démontrer le bien-fondé de sa prétention, l'employeur, de son côté, s'il entend établir la mauvaise foi de l'employé, doit démontrer que l'employé savait qu'il faisait valoir des prétentions totalement injustifiées, ou chicanières ou présentant un caractère téméraire (TF 4A_401/2016 du 13 janvier 2017 consid. 5.1.1 ; TF 4A_346/2009 du 20 octobre 2009 consid. 3.1).

Les prétentions résultant du contrat de travail peuvent porter sur des atteintes à la personnalité (TF 4A_401/2016 déjà cité consid. 5.1.1 ; TF 4C.237/2005 du 27 octobre 2005 consid. 2.3). Selon le Tribunal fédéral, l'abus peut découler du fait que l'employeur exploite sa propre violation du devoir de protéger l'employé, découlant de l'art. 328 CO, par exemple, lorsqu'il est confronté à un employé au caractère difficile et qu'il laisse une situation conflictuelle s'envenimer sans prendre les mesures adéquates pour l'atténuer, puis se prévaut de ce que l'ambiance est devenue préjudiciable pour licencier le salarié apparaissant, en raison de son mauvais caractère, comme un fauteur de troubles (ATF 132 III 115 consid. 2.2 ; TF 4A_310/2019 du 10 juin 2020 consid. 5.2).

Les prétentions émises par l'employé doivent encore avoir joué un rôle causal dans la décision de l'employeur de le licencier (ATF 136 III 513 consid. 2.6). Ainsi, le fait que l'employé émette de bonne foi une prétention résultant de son contrat de travail n'a pas nécessairement pour conséquence de rendre abusif le congé donné ultérieurement par l'employeur. Encore faut-il que la formulation de la prétention en soit à l'origine, et qu'elle soit à tout le moins le motif déterminant du licenciement (TF 4A_401/2016 déjà cité consid. 5.1.3).

4.3

4.3.1 En l'espèce, les premiers juges ont considéré que le congé constituait un congé-représailles car il faisait suite aux plaintes de l'intimée lors de la séance du 7 mai 2019, réclamant des mesures de protection de sa personnalité.

4.3.2 L'appelante oppose avoir démontré que l'intimée s'était manifestée auprès de son employeur pour exiger que celui-ci prenne des mesures au détriment de ses collègues de travail pour lesquelles elle n'avait que très peu de considération, estimant qu'elles étaient mal éduquées, avaient des sujets de conversation frivoles ou se livraient à des dépenses excessives. Ainsi, on ne pourrait selon l'appelante reprocher un manque de réaction de sa part devant les plaintes de l'intimée. En outre, deux séances avaient été organisées par le responsable pour discuter en particulier des problèmes de bruit. De son point de vue, la séance du 7 mai 2019 entre l'intimée et sa hiérarchie constituait une mesure rapide et qui ne pouvait déboucher sur autre chose puisque l'intimée s'était mise en arrêt de travail dès le lendemain, tout en refusant de répondre aux demandes de contact de son employeur durant son arrêt. Les responsables de l'appelante avaient, durant ce laps de temps, entendu les collègues de travail de l'intimée et étaient arrivés à la conclusion qu'une poursuite des rapports de travail n'était plus possible. L'appelante soutient encore qu'une amélioration ne pouvait être envisageable que si toutes les parties au conflit y mettaient du leur, ce qui était de toute évidence impossible du côté de l'intimée qui ne se sentait absolument pas responsable. Face à une telle intransigeance et en l'absence de toute volonté de remettre en cause sa propre attitude, l'appelante n'avait d'autre choix que de licencier l'intimée.

4.3.3 Il convient d'abord de relever qu'il a été établi que la question des nuisances sonores était source de tensions et que le climat au travail s'était détérioré après la première séance visant à discuter de cette problématique. L'appelante n'a pris aucune mesure concrète et efficace pour régler la situation, hormis deux séances pour discuter de ce sujet, lesquelles n'ont pourtant pas permis de résoudre le conflit, ayant même

aiguisé les tensions. Il appartenait à l'employeur de prendre des mesures, notamment par le biais de consignes claires sur la manière de travailler dans l'open space (musique, conversations privées, visites de tiers, etc.). Par ailleurs, après que le climat s'est encore détérioré, l'appelante se devait de prendre des mesures pour tenter de désamorcer le conflit entre l'intimée et ses collègues, comme la mise en place d'une médiation ou toute autre solution qui aurait permis aux protagonistes de renouer le dialogue, voire en proposant un changement de poste à l'intimée, laquelle avait déjà occupé d'autres fonctions au sein de l'appelante. En cas de conflit interpersonnel, les responsabilités sont en effet souvent partagées. Si, comme le relève l'appelante, l'intimée ne se sentait nullement responsable de la situation, il n'est pas démontré que ses collègues aient de leur côté admis une part de responsabilité. En licenciant l'intimée dès son retour de maladie, l'appelante s'est rangée dans le camp de ses collègues, au détriment de l'intimée, quand bien même celle-ci avait donné entière satisfaction depuis son engagement sept ans plus tôt et sans qu'aucun avertissement ne lui soit donné quant à son comportement. Quant à l'argument de l'appelante selon lequel l'intimée n'était pas prête à fournir des efforts, il ressort pourtant du jugement attaqué que l'idée d'une médiation, proposée par le médecin-conseil de l'assureur perte de gain, avait été accueillie favorablement par l'intimée lors de son arrêt de travail.

Aucune démarche ou proposition concrète n'a été faite par l'appelante pour résoudre le conflit interpersonnel entre l'intimée et ses collègues, s'apparentant à la situation envisagée par le Tribunal fédéral, à savoir l'employeur qui laisse une situation conflictuelle s'envenimer sans prendre les mesures adéquates pour l'atténuer, puis se prévaut de ce que l'ambiance est devenue préjudiciable au travail pour licencier le salarié apparaissant comme le fauteur de troubles.

Il convient dès lors de confirmer l'avis des premiers juges selon lequel l'appelante a violé ses devoirs découlant de l'art. 328 CO en ne répondant pas de manière adéquate aux plaintes formulées par l'intimée et en ne prenant aucune mesure concrète et efficace pour apaiser les tensions au sein de la cellule [...].

A toutes fins utiles, il est précisé que le montant de l'indemnité n'étant pas contesté, il n'y a pas lieu d'y revenir et qu'il peut également être confirmé.

5

5.1 Au vu de ce qui précède, l'appel, manifestement mal fondé, doit être rejeté (art. 312 al. 1 *in fine* CPC) et la décision entreprise doit être confirmée.

5.2 Les frais judiciaires de deuxième instance, arrêtés à 444 fr. (art. 62 al. 1 et 67 al. 3 TFJC [Tarif des frais judiciaires civils du 28 septembre 2010 ; BLV 270.11.5]), sont mis à la charge de l'appelante qui succombe.

Il n'y a pas lieu à l'allocations de dépens, l'intimée n'ayant pas été invitée à se déterminer.

Par ces motifs,
la Cour d'appel civile
prononce :

- I.** L'appel est rejeté.
- II.** La décision est confirmée.
- III.** Les frais judiciaires de deuxième instance, arrêtés à 444 fr. (quatre cent quarante-quatre francs), sont mis à la charge de l'appelante O._____.
- IV.** L'arrêt est exécutoire.

La présidente :

La greffière :

Du

Le présent arrêt, dont la rédaction a été approuvée à huis clos, est notifié à :

- Me Christian Favre (pour O. _____),
- Me Christophe Borel (pour N. _____),

et communiqué, par l'envoi de photocopies, à :

- M. le Président du Tribunal civil de l'arrondissement de la Broye et du Nord vaudois.

La Cour d'appel civile considère que la valeur litigieuse est supérieure à 15'000 francs.

Le présent arrêt peut faire l'objet d'un recours en matière civile devant le Tribunal fédéral au sens des art. 72 ss LTF (loi du 17 juin 2005 sur le Tribunal fédéral - RS 173.110), le cas échéant d'un recours constitutionnel subsidiaire au sens des art. 113 ss LTF. Dans les affaires pécuniaires, le recours en matière civile n'est recevable que si la valeur litigieuse s'élève au moins à 15'000 fr. en matière de droit du travail et de droit du bail à loyer, à 30'000 fr. dans les autres cas, à moins que la contestation ne soulève une question juridique de principe (art. 74 LTF). Ces recours doivent être déposés devant le Tribunal fédéral dans les trente jours qui suivent la présente notification (art. 100 al. 1 LTF).

La greffière :