

COUR D'APPEL CIVILE

Arrêt du 21 mai 2019

Composition : M. ABRECHT, président
M. Colombini et Mme Kühnlein, juges
Greffière : Mme Boryszewski

* * * * *

Art. 328, 330a al. 1 et 336 ss CO

Statuant sur l'appel interjeté par **I.**_____, à Morrens, demanderesse, contre le jugement rendu le 20 juin 2018 par le Tribunal civil de l'arrondissement de Lausanne dans la cause divisant l'appelante d'avec **B.**_____, à Zürich, défenderesse, la Cour d'appel civile du Tribunal cantonal considère :

En fait :

A. Par jugement du 20 juin 2018, dont les considérants ont été envoyés pour notification aux parties le 9 novembre 2018, le Tribunal civil de l'arrondissement de Lausanne a rejeté les conclusions de I. _____ (ci-après : la demanderesse ou l'appelante) contre B. _____ (ci-après : la défenderesse ou l'intimée), selon demande du 29 novembre 2016 (I), a laissé les frais judiciaires, arrêtés à 5'285 fr. pour la demanderesse, à la charge de l'Etat (II), a arrêté l'indemnité d'office de Me Anne-Rebecca Bula, conseil de la demanderesse, à 12'044 fr. 95, pour la période du 3 mars 2016 au 13 juin 2018 (III), a dit que la bénéficiaire de l'assistance judiciaire était, dans la mesure de l'art. 123 CPC (Code de procédure civile du 19 décembre 2008 ; RS 272), tenue au remboursement des frais judiciaires et de l'indemnité du conseil d'office mis à la charge de l'Etat (IV), et a dit que la demanderesse verserait à la défenderesse la somme de 20'000 fr., débours et TVA compris, à titre de dépens (V).

En droit, les premiers juges ont en substance retenu que la résiliation des rapports de travail de la demanderesse par la défenderesse le 20 novembre 2015, avec effet au 29 février 2016, n'était pas abusive, celle-ci reposant uniquement sur l'échec définitif de la demanderesse à l'examen de certification. En effet, les exigences fixées par la défenderesse dans ses directives, à tout le moins depuis 2010, étaient impératives pour les collaborateurs en contact direct avec la clientèle. La demanderesse qui avait échoué aux examens par quatre fois n'était ainsi plus habilitée à poursuivre son activité de conseillère au *front desk* (contact avec la clientèle). Les premiers juges ont également considéré que la conclusion de la demanderesse tendant au versement de la somme de 291 fr. correspondant au remboursement de ses lunettes médicales devait être rejetée, dès lors que celles-ci lui avaient été restituées par colis. Il en allait de même de la conclusion tendant au versement d'un montant de 3'000 fr. pour tort moral, l'environnement hostile au lieu de travail de la demanderesse, qui aurait engendré chez elle un sentiment d'isolement et de stress, n'ayant pas été établi. Enfin, s'agissant des

petites précisions que la demanderesse aurait souhaité apporter au certificat de travail délivré, elles ne constituaient que des rectifications de plume, de libellé et de forme et ne présentaient aucune utilité, dès lors qu'il s'agissait d'un certificat détaillé permettant de se faire une idée complète du rôle de l'intéressée dans la banque.

B. Par acte du 12 décembre 2018, I. _____ a interjeté appel contre le jugement précité, en concluant, sous suite de frais et dépens de première et deuxième instances, à sa réforme en ce sens que ses conclusions selon demande du 29 novembre 2016 soient admises.

L'intimée n'a pas été invitée à se déterminer sur l'appel.

C. La Cour d'appel civile retient les faits pertinents suivants, sur la base du jugement complété par les pièces du dossier :

1. B. _____ est un établissement bancaire, dont le siège se trouve à Zurich.

I. _____, née le [...] 1961, a travaillé pour la défenderesse durant une première période, soit du 1^{er} décembre 1986 au 31 juillet 1999.

Selon contrat de travail du 22 août 2003, signé le 1^{er} septembre suivant par la demanderesse, celle-ci a repris ses activités professionnelles au sein de la défenderesse dès 1^{er} octobre 2003. Depuis cette date, et jusqu'à la fin des rapports de travail, elle travaillait en qualité de conseillère à la clientèle, plus précisément en qualité d'*Advisor Customer Service Line*, puis, dès le 24 août 2007, en qualité de *Senior Advisor Customer Service Line*.

2. La défenderesse a adopté en 2010 une politique de certification ISO (Organisation internationale de normalisation élaborant des Normes internationales qui garantissent une confirmation de compétence), ce qui a eu pour conséquence que tout employé en contact avec la clientèle devait passer une certification.

Le témoin [...], responsable de formation au sein de la défenderesse, a déclaré que le processus de certification faisait l'objet d'une documentation spécifique intitulée « Guide de la certification – Contact Center », que cette documentation était adressée aux participants par voie électronique et que les candidats devaient la lire et ensuite approuver le *disclaimer* avant de pouvoir s'enregistrer aux différents examens. Le témoin a confirmé que la pièce qui lui était soumise attestait le fait que la demanderesse avait bien lu les conditions du guide, en précisant que le fait que les candidats aient cliqué en guise d'acceptation était inscrit dans leur historique de formation.

Le Guide de la certification – Contact Center qui porte la date du 15 mars 2011 dispose notamment ce qui suit :

« (...) **4.2.4 Répétition des tests en ligne**

Si un candidat échoue à un test, il a six mois pour acquérir les connaissances nécessaires et faire une nouvelle tentative. (...).

5.3 Echec à la seconde tentative

Transmission par voie hiérarchique :

si un candidat échoue à la seconde tentative, le responsable de secteur de marché est informé et il prend les mesures qui s'imposent. (...). »

3. La demanderesse s'est présentée pour la première fois à l'examen écrit le 30 mars 2011, à Genève. Le 27 juin 2011, elle s'est présentée à l'examen oral qu'elle a réussi, contrairement à l'examen écrit.

Lors de la deuxième session d'examen, le 27 avril 2012, une panne de l'ordinateur utilisé par la demanderesse est survenue. Cette dernière a alors aussitôt signalé le problème au superviseur, [...]. Entendu en qualité de témoin, celui-ci a déclaré qu'en tant que responsable de la

supervision des certifications *on line*, il avait constaté une panne générale ayant touché une vingtaine de participants. Le candidat était alors déconnecté de la session, mais le problème était connu. Le témoin a encore relevé qu'il s'occupait de rassurer le candidat, en expliquant qu'il conservait le temps nécessaire, dès lors que le compteur s'arrêtait à chaque déconnexion. Le témoin [...], qui a travaillé pendant 30 ans au service de la défenderesse dans divers services et ancienne collègue de la demanderesse, a déclaré avoir également vécu une telle panne et avoir pu se représenter à l'examen concerné.

Le témoin [...] a souligné que si une panne survenait, le superviseur relançait immédiatement le programme, ce qui permettait au candidat de terminer son examen comme s'il n'y avait pas eu de panne. Il a ajouté que jamais la panne d'un système n'avait été considérée, en tant que telle, comme un échec et que c'est bien parce que la demanderesse n'avait matériellement pas réussi, et non en raison d'une panne, qu'elle avait échoué lors de la deuxième tentative, les deux choses étant totalement indépendantes. Le témoin a encore expliqué qu'en cas de relance, le candidat tombait directement sur la page sur laquelle il se trouvait au moment de la panne et qu'à ce moment, le temps restant était également celui qu'il avait au moment de la panne. La demanderesse n'avait dès lors pas été désavantagée par cet incident, ayant bénéficié de temps supplémentaire pour finir ses examens.

4. La défenderesse a proposé à la demanderesse de repasser une troisième fois ses examens écrits le 7 décembre 2012. L'intéressée a souhaité profiter de cette opportunité supplémentaire. Interrogée sur ce point, la représentante de la défenderesse a exposé qu'à sa connaissance, la demanderesse était en incapacité partielle lors de sa deuxième tentative d'examen, raison pour laquelle une troisième chance lui avait été offerte. Elle a souligné que la pratique de la défenderesse était d'offrir deux chances aux employés, mais qu'il avait été tenu compte de la situation particulière de la demanderesse, soit du fait qu'elle était un bon élément depuis de nombreuses années et qu'elle était en incapacité de

travail de longue durée. La demanderesse avait cependant échoué une troisième fois à ses examens.

Le Dr [...], médecin généraliste de la demanderesse depuis 2008, entendu en qualité de témoin, a déclaré que sa patiente était en diminution de ses capacités, particulièrement lors de sa troisième tentative d'examen, soit le 7 décembre 2012. Selon les certificats médicaux produits, la demanderesse a été en arrêt de travail à 40 % du 3 octobre 2012 au 10 octobre 2012, à 100 % du 11 au 16 octobre 2012, à 40 % du 17 octobre au 7 décembre 2012 et enfin à 100 % du 8 au 31 décembre 2012.

Malgré l'intervention du 8 décembre 2012 du Dr [...] qui avait délivré un nouveau certificat médical attestant que la demanderesse présentait depuis plusieurs semaines une capacité de travail partielle en lien direct avec une surcharge professionnelle due à la préparation et au passage d'un examen de certification, la défenderesse a considéré cet échec comme étant un troisième échec.

Après une période d'arrêt de travail à 100 % jusqu'en novembre 2013, à 60 % en décembre 2013, puis une réinsertion professionnelle dès le mois de janvier 2014, la demanderesse a repris son activité professionnelle à 100 % dès le 1^{er} avril 2015 au sein de la défenderesse.

5. La défenderesse a donné à la demanderesse, à titre exceptionnel, une quatrième chance de passer ses examens en juillet 2015. Entendue en qualité de témoin, [...], qui travaille toujours au sein de la défenderesse en tant que responsable de *team Customer Service Center*, et qui a été soumise à la procédure de certification dès lors qu'elle est en contact avec la clientèle, a exposé qu'elle avait été la responsable de la demanderesse à partir de la quatrième présentation de ses examens en juillet 2005, que la demanderesse avait été particulièrement soutenue par sa hiérarchie et son équipe, qu'elle et ses collègues s'étaient même

relayés pour l'aider à réviser. Le témoin a précisé avoir révisé avec la demanderesse l'examen de certification sur son temps privé, sans se souvenir exactement de la date. Son collègue [...] l'a également fait réviser les 15, 22 et 27 juillet 2015. Entendu en tant que témoin, celui-ci a confirmé le fait que la demanderesse avait été soutenue et qu'il l'avait aidée personnellement et fait avec elle deux ou trois sessions de préparation. Une ancienne collègue de la demanderesse, [...], a confirmé, lors de son audition en tant que témoin, que les entretiens de *coaching* et d'écoute hebdomadaire pour tous les employés qui en avaient besoin étaient la pratique courante au sein de la défenderesse et qu'il pensait que la demanderesse en avait régulièrement bénéficié.

La demanderesse a ainsi bénéficié d'un encadrement et d'un soutien appropriés pour la préparation de sa quatrième tentative d'examen de certification et son entourage a fait le maximum pour qu'elle réussisse. Malgré tous ses efforts, la demanderesse a échoué à cet examen.

6. La demanderesse s'est alors spontanément adressée à [...], responsable des ressources humaines de la banque, pour lui demander un soutien au remplacement dès lors qu'elle savait que sa résiliation était inévitable. Entendu en qualité de témoin, ce dernier a expliqué avoir été sollicité le 11 août 2015 par la demanderesse et l'avoir rencontrée deux jours après. La demanderesse était inquiète ensuite de son échec ; il lui a proposé de l'aider à trouver du travail à l'interne comme à l'externe.

La demanderesse allègue avoir été convoquée le vendredi 4 septembre 2015 par [...], responsable de service *Customer Service Center*, dans son bureau ; à cette occasion, celui-ci lui aurait confirmé que la défenderesse la garderait à son poste car elle était l'un des bons éléments de l'entreprise. Ce fait a été contesté par [...] qui a déclaré n'avoir pas connaissance de cet entretien et être surprise. Ce fait ne sera dès lors pas retenu dès lors qu'il n'est établi par aucun autre élément du dossier.

7. Dans la matinée du lundi 8 septembre 2015, la demanderesse, qui se trouvait alors à son poste de travail, a été convoquée à une séance à laquelle ont assisté [...], [...] et [...]. Lors de cette séance, les trois personnes précitées ont soumis à la demanderesse une convention de résiliation.

La demanderesse n'a pas souscrit à cette convention et s'est sentie mal. Elle a été prise de vomissements et sa responsable hiérarchique est allée lui chercher un calmant qu'elle a absorbé. Il a été mis un terme à la séance. [...] a alors raccompagné la demanderesse à sa voiture. Pour le témoin [...], la raison de cette résiliation tenait à l'échec de la demanderesse à ses examens. Elle a encore ajouté qu'à l'issue de la séance, les représentants de la défenderesse avaient demandé à la demanderesse si elle souhaitait passer récupérer ses affaires à sa place de travail ; celle-ci – qui a déclaré qu'elle était sous le choc, ne s'attendant pas à être licenciée – avait souhaité que le témoin [...] y aille elle-même ; elle lui avait d'ailleurs ramené son sac à main, étant précisé qu'elle ignorait où se trouvait sa paire de lunettes médicales. Tous les accès ont été, ce jour-là, immédiatement retirés à la demanderesse. Son badge lui a été également repris, ce qui a été confirmé par [...] qui a indiqué que telle était la pratique de l'établissement. Dans les effets personnels que la demanderesse souhaitait récupérer à l'issue de cette séance figuraient en outre ses clefs de voiture que [...] est allée chercher. S'agissant de sa paire de lunettes médicales, elle lui a été renvoyée ultérieurement, soit le 10 novembre 2015, par colis DHL. Selon une facture établie le 28 février 2015 par [...] SA, la demanderesse a commandé une nouvelle paire de lunettes médicales pour un montant de 291 francs.

La demanderesse a allégué par ailleurs qu'aucune possibilité ne lui avait été accordée, lorsque la défenderesse avait décidé de lui signifier son congé, d'effectuer des postulations à l'interne, alors même que la banque l'avait fait pour d'autres employés qui n'avaient pas réussi la certification ; elle a ajouté que certaines personnes avaient également échoué à leur certification sans pour autant avoir subi un licenciement et

que d'autres personnes qui exerçaient la même fonction qu'elle, soit en particulier avec un contact direct avec la clientèle, n'avaient jamais dû se présenter à un quelconque examen de certification.

[...], qui connaissait la demanderesse dans le cadre de son activité auprès de la défenderesse, a déclaré que les personnes qui avaient échoué à leur certification avaient été, à sa connaissance, licenciées ou étaient parties de leur plein gré avant un licenciement. Selon elle, de toute façon, dans la plupart des départements de la banque, il faut une certification. En ce qui la concerne, elle a réussi sa certification. Toutefois, elle n'est pas allée jusqu'au bout, raison pour laquelle elle a changé de département. Elle a précisé s'être présentée deux fois et n'avoir pas changé de département après le premier échec et avoir continué à travailler au même poste. Elle a finalement quitté la défenderesse volontairement en 2017. Entendue également sur ces points, le témoin [...], qui a été collègue de la demanderesse depuis 1997 et qui a été licenciée par la défenderesse en janvier 2013, a exposé avoir été la première à avoir échoué depuis la mise en place de la certification, la première à être partie, de sorte qu'elle ne pouvait pas dire si d'autres employés qui avaient échoué à la certification s'étaient vu offrir la possibilité de postuler à l'interne. Elle a relevé avoir elle-même échoué trois fois. On lui avait parlé d'être éventuellement mutée à l'interne mais finalement rien ne lui avait été proposé. Elle a précisé qu'elle avait pu encore postuler sur son lieu de travail du 27 avril à fin septembre 2012, qu'elle avait effectivement eu un entretien dans un autre service à l'interne qui avait eu lieu pendant ses heures de travail, mais qu'elle ignorait pourquoi elle n'avait pas été prise pour ce poste. Elle a ajouté n'avoir pas été libérée de son obligation de travailler lorsque son échec à l'examen avait été confirmé. Le témoin [...] a, quant à elle, déclaré qu'elle aurait dû passer un premier examen de certification mais qu'à la suite d'un arrêt maladie et ayant pratiquement atteint l'âge de 60 ans, elle avait été finalement dispensée de se présenter à cet examen. Elle était une exception, probablement eu égard à son âge. Elle a pris sa retraite en avril 2016 à l'âge de 63 ans. Le témoin [...] a évoqué deux cas d'employés qui n'avaient pas réussi leur certification et pour lesquels elle se souvenait

qu'ils s'étaient vu offrir des conventions de départ. Elle a souligné qu'aujourd'hui, de manière globale, la banque ne proposait plus de telles conventions de départ en cas de fin de rapports de travail. Le [...], responsable des crédits hypothécaires auprès de la défenderesse et ancienne collègue de la demanderesse, a notamment exposé avoir encore passé une certification l'an dernier alors qu'elle avait 58 ans.

Depuis la mise en place de la politique de certification ISO par la défenderesse, le passage des examens de certification, et leur réussite, était obligatoire pour tous les employés qui travaillaient au *front Desk* de la banque, soit tous les collaborateurs qui étaient en contact direct à la clientèle, ce quel que soit leur âge.

En 2013 et 2014, le Dr [...], médecin psychiatre de la demanderesse, qui suit l'intéressée depuis 2013, a constaté que son état de santé s'était péjoré après qu'elle avait appris qu'elle devait passer un examen de certification, source d'angoisses pour elle, qui plus est dans un contexte relationnel au travail tendu.

Par courrier adressé le 14 septembre 2015 au chef des ressources humaines de la défenderesse, le conseil de la demanderesse l'a informé que sa mandante contestait toute résiliation et qu'elle demeurait à disposition de son employeur pour exécuter son travail.

Par lettre du 9 octobre 2015, la défenderesse a notamment écrit au conseil de la demanderesse ce qui suit :

« (...)

Nous avons offert une convention de départ à Mme I. _____ en raison de son échec aux examens de certification à la quatrième reprise. En effet, les collaborateurs en contact direct avec la clientèle doivent impérativement réussir cette certification afin de pouvoir poursuivre leur activité. Au vu de ce dernier échec, Mme I. _____ n'est plus autorisée à travailler à son poste et n'avons d'autre choix de mettre fin aux rapports de travail.

Le retrait des accès ainsi que la libération de l'obligation de travailler font partie du processus en cas de convention de départ et sont laissés à la libre appréciation de l'employeur. Dans le cas de Mme I. _____, la libération de l'obligation de travailler a été décidée afin

de faciliter sa situation et lui permettre de se consacrer pleinement à la recherche d'un nouvel emploi.

Nous tenons également à préciser qu'il ne lui a en aucun cas été fait interdiction de retourner à son poste de travail. En effet, Mme I. _____ ayant été libérée de l'obligation de travailler à l'issue de l'entretien, il lui a été demandé si elle souhaitait se rendre à son poste de travail afin de récupérer ses effets personnels. Mme I. _____ n'a pas souhaité effectuer cette démarche, de sorte que sa responsable a proposé de le faire à sa place selon les indications qu'elle lui a fournies. Si toutefois Mme I. _____ ne devait pas être en possession de la totalité de ses effets personnels, nous l'invitons à prendre contact avec sa responsable (...).

Nous vous informons que notre offre de convention de départ est prolongée jusqu'au 19 octobre 2015. Faute de nouvelles de votre part dans ce délai, nous nous verrons dans l'obligation de mettre fin aux rapports de travail en respectant le délai de résiliation applicable en l'espèce. »

Par courrier du 29 octobre 2015 adressé à la défenderesse, le conseil de la demanderesse a qualifié de choquants les événements du 8 septembre 2015 et a dit que, compte tenu de ses années de service et de son âge, son congé paraissait abusif et injustifié, qu'elle considérait avoir été victime de *mobbing* et qu'elle confirmait son opposition à son congé.

8. Par courrier chargé du 20 novembre 2015, la défenderesse, qui s'est référée à l'entretien du 8 septembre 2015, a mis fin aux rapports de travail qui la liaient à la demanderesse, avec effet au 29 février 2016, a libéré immédiatement l'intéressée de l'obligation de travailler, jusqu'à l'expiration du délai de résiliation, tout en garantissant la poursuite du versement de son salaire durant ce délai.

Par lettre du 15 décembre 2015, la demanderesse, par l'intermédiaire de son conseil, a demandé de pouvoir connaître les motifs de son licenciement.

Dans une correspondance du 22 janvier 2016, la défenderesse a répondu notamment ce qui suit :

« Conformément à ce qui vous a été indiqué dans notre courrier du 9 octobre 2015, nous avons offert une convention de départ à Mme I. _____ en raison de son échec aux examens de certification à la

quatrième reprise. En effet, les collaborateurs en contact direct avec la clientèle doivent impérativement réussir cette certification afin de pouvoir poursuivre leur activité. Au vu de ce dernier échec, Mme I. _____ n'est plus autorisée à travailler à son poste.

Dès lors que Mme I. _____ n'a pas souhaité signer la convention de départ qui lui était proposée pour les raisons évoquées ci-dessus, nous n'avons eu d'autre choix que de résilier le contrat de travail nous liant à votre mandante.

(...) L'indemnité au sens de l'art. 339b CO (Code des obligations du 30 mars 1911 ; RS 220) n'est en aucun cas applicable en l'espèce. En effet, votre mandante bénéficie d'une prévoyance professionnelle, de sorte qu'une indemnité basée sur l'art. 339b CO n'est pas due. »

Par courrier du 23 février 2016, la demanderesse a fait une nouvelle fois opposition à son congé.

9. Le 18 février 2016, la défenderesse a établi un certificat de travail en faveur de la demanderesse, dont le contenu est le suivant :

« Madame [...] est entrée au service de notre banque à la date susmentionnée (1^{er} octobre 2013)

Madame I. _____ a travaillé dans le secteur Contact Center Line Romandie, renommé Customer Service Center en février 2014. En tant qu'Advisor Customer Service Line, puis Service Advisor Customer Service Line dès le 24 août 2007, elle a notamment assumé les tâches suivantes :

- Réception et traitement des contacts clientèles entrants;
- Réalisation de divers ordres selon le catalogue de services;
- Renseignements généraux sur les produits et les prestations et informations personnalisées sur les comptes et les dépôts;
- Identification des besoins existants des clients et présentation ciblée de prestations/produits adéquats, prise de rendez-vous à l'intention des conseillers;
- Tri et transmission des demandes des clients conformément aux processus standards définis;
- Contribution au respect des dispositions relatives à l'obligation de diligence (par exemple identification fiable des clients).

Faisant preuve du sens du service à la clientèle et en tenant compte des objectifs, Madame I. _____ s'est acquittée de ses tâches avec compétence, engagement et fiabilité, tout en respectant les délais impartis. Par ailleurs, ses aptitudes à la planification et l'organisation lui ont permis d'être précise dans son travail quotidien. Elle a toujours fourni de bonnes relations sur le plan tant qualitatif que quantitatif, répondant ainsi en tous points à nos exigences et nos attentes.

Dotée d'un tempérament pondéré et prévenant, Madame I. _____ a également été appréciée par son entourage professionnel et sa clientèle pour son ouverture d'esprit et pour sa flexibilité. Par ailleurs, son esprit d'équipe a fait d'elle une collaboratrice loyale. Son comportement à l'égard des clients, des supérieurs hiérarchiques et des collaborateurs a toujours été aimable, prévenant et respectueux,

Madame I. _____ nous quittera le 29 février 2016. Nous la remercions de sa collaboration et lui adressons tous nos vœux pour l'avenir. »

Par courrier du 21 octobre 2016, la demanderesse, par la plume de son conseil, a demandé à la défenderesse d'apporter au certificat de travail du 18 février 2016 les modifications, respectivement précisions suivantes :

« 1. Au premier paragraphe : Madame I. _____ est « **revenue** au service de notre banque à la date susmentionnée », **étant précisé qu'elle avait déjà travaillé au sein du B. _____ du 1^{er} décembre 1986 au 31 juillet 1999.**

2. Au deuxième paragraphe, s'agissant de la précision des tâches, le deuxième point concernant la réalisation de « divers ordres », ma mandante souhaiterait que ces « ordres » puissent être un peu détaillés.

3. Au troisième paragraphe : Il s'agirait de rajouter que Mme I. _____ **a eu des apprentis sous sa responsabilité.**

4. Au quatrième paragraphe : Dotée d'un tempérament pondéré, prévenant, **précis et consciencieux.**

5. Dernier paragraphe : « Tous nos vœux **pour la suite de son avenir professionnel.** »

10. Au bénéfice d'une autorisation de procéder délivrée à la suite de l'échec de la conciliation à l'audience du 31 août 2016, I. _____ a déposé une demande le 29 novembre 2016, par laquelle elle a conclu, avec suite de frais et dépens, à ce que B. _____ soit reconnue sa débitrice et lui doive immédiat et prompt paiement de la somme de 40'500 fr., correspondant à l'indemnité de l'art. 336a CO, avec intérêts au taux de 5 % l'an dès le 1^{er} mars 2016 (I), à ce que B. _____ soit reconnue sa débitrice d'un montant de 291 fr., correspondant au remboursement de sa paire de lunettes médicales (II), à ce que B. _____ soit reconnue sa débitrice et lui doive immédiat et prompt paiement de la somme de 3'000 fr. à titre de tort moral (III), à ce qu'ordre soit donné à B. _____, sous la

menace de la peine d'amende prévue par l'art. 292 CP (Code pénal suisse du 21 décembre 1937 ; RS 311.0) qui réprime l'insoumission à une décision de l'autorité, de lui remettre un certificat de travail selon teneur des pièces 21 et 22 du bordereau annexé à la demande (IV).

Par réponse du 20 mars 2017, la défenderesse a conclu, avec suite de frais et dépens, au rejet des conclusions de la demande.

Une audience d'instruction et de premières plaidoiries s'est tenue le 8 février 2018 en présence de la demanderesse, assistée de son conseil, et de la représentante de la défenderesse, [...], au bénéfice d'une procuration, assistée de son mandataire.

Lors de l'audience de plaidoiries finales du 9 mai 2018 qui s'est tenue devant le tribunal, en présence des mêmes comparants, douze témoins ont été entendus.

En droit :

1.

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

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

1.2 En l'espèce, l'appel a été formé en temps utile par une partie qui a un intérêt digne de protection (art. 59 al. 2 let. a CPC) contre une décision finale rendue dans une cause patrimoniale dont la valeur

litigieuse était supérieure à 10'000 fr. en première instance. L'appel est dès lors recevable.

2.

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

2.2 La maxime des débats, applicable au présent litige puisque la valeur litigieuse est supérieure à 30'000 fr. (art. 247 al. 2 let. b ch. 2 CPC *a contrario*), se caractérise par l'obligation pour les parties d'alléguer les faits à l'appui de leurs prétentions et d'offrir les preuves permettant d'établir ces faits (Haldy, CR-CPC, n. 3 *ad art. 55 CPC*). La question du degré de précision de l'allégation donne lieu à interprétation. A titre d'exemple, lorsqu'une partie invoque un article d'un contrat ou des conditions générales, il n'est pas nécessaire qu'elle reproduise leur contenu dans les écritures ; il suffit qu'elle s'y réfère en produisant la pièce (*ibidem*, n. 5 *ad art. 55 CPC*). L'art. 221 al. 1 let. d CPC exige des allégations détaillées, qui doivent permettre de préciser les preuves offertes pour chaque fait (art. 221 al. 1 let. e CPC), et donc de faciliter la rédaction d'ordonnances de preuves, mais aussi de faciliter les déterminations de la partie adverse (Tappy, CR-CPC, n. 17 *ad art. 221 CPC*).

3.

3.1 L'appelante reproche aux premiers juges une constatation ainsi qu'une appréciation inexacte des faits. Elle leur fait tout d'abord grief d'avoir retenu qu'elle s'était vu remettre le Guide de la certification – Contact Center, ce qu'elle conteste. Elle allègue en effet n'avoir pas pu attester le 30 juillet 2010 par internet avoir pris connaissance des conditions du guide, comme retenu par les premiers juges sur la base de la pièce 104, étant donné que le guide aurait été édicté seulement le 15 mars 2011 (pièce 103).

Elle conteste ensuite leur appréciation selon laquelle la panne informatique qui s'est produite pendant la deuxième session d'examen, soit le 27 avril 2012, n'aurait pas influé sur le résultat des examens. Elle invoque à cet égard le témoignage de [...], l'intéressée ayant eu le droit de se représenter à son examen ensuite d'une panne informatique.

L'appelante fait encore valoir que ce serait à tort que les premiers juges ont retenu que, s'agissant de la troisième session d'examen, soit celle du 7 décembre 2012, elle aurait « souhaité profiter de cette opportunité supplémentaire », cette affirmation étant, selon elle, contredite par les certificats médicaux produits. Par ailleurs, elle soutient que l'art. 4.2.4 du Guide de la certification – Contact Center n'aurait pas été respecté, dès lors qu'elle n'aurait pas pu bénéficier du délai de six mois prévu entre la deuxième et la troisième session d'examen, soit entre le 24 avril 2012 et le 7 décembre 2012, compte tenu de ses différentes périodes d'incapacité.

Enfin, l'appelante prétend que ce serait à tort que les premiers juges ont retenu que, depuis la mise en place de la politique de certification ISO par la défenderesse, le passage des examens de certification et leur réussite étaient obligatoires pour tous les employés qui travaillaient au *front desk* de la banque, soit tous les collaborateurs qui étaient en contact direct avec la clientèle, ce quel que soit leur âge, dans la mesure où le témoin [...], âgée à l'époque de presque 60 ans, y aurait échappé et qu'après son premier échec, le témoin [...] n'aurait pas changé de département.

3.2 En l'espèce, l'appelante n'explique pas en quoi les moyens invoqués auraient une incidence sur l'issue du litige. Or comme il sera démontré ci-dessous (cf. infra consid. 4), tel n'est pas le cas. Par surabondance, l'appelante savait parfaitement quelles étaient les conséquences d'un échec à l'examen, dès lors qu'il ressort du certificat médical établi par le Dr [...] le 8 décembre 2012 qu'elle présentait depuis plusieurs semaines une capacité de travail partielle en lien direct avec une surcharge professionnelle due à la préparation et au passage de l'examen de certification, examen auquel elle se présentait pour la troisième fois. Elle a en outre elle-même sollicité un rendez-vous avec les relations humaines après son quatrième échec en juillet 2015.

Il est également exact qu'il n'y a pas de lien de causalité entre la panne informatique survenue lors de la deuxième session d'examen, le 27 avril 2012, et son échec ; comme les premiers juges ont retenu, l'appelante a pu récupérer la totalité du temps perdu lors de la panne de son ordinateur. Quoi qu'il en soit, l'appelante a bénéficié de quatre tentatives en tout, soit deux tentatives supplémentaires par rapport à la réglementation interne, et elle ne peut se prévaloir d'avoir à chaque fois été prétéritée pour un motif ou un autre. On relèvera en outre que pour l'examen du 7 décembre 2012, soit pour sa troisième tentative, pour lequel elle allègue avoir été en incapacité de travail, elle n'était d'une part qu'en incapacité partielle de travail (40 %) et ne peut, d'autre part, pas invoquer son incapacité après l'échec. Si sa santé ne lui permettait pas de se présenter, elle aurait dû le faire savoir avant de recevoir les résultats. Il n'est qui plus est pas attesté médicalement qu'elle ne disposait pas des capacités nécessaires pour se présenter à cet examen au mois de décembre. Enfin, s'agissant de la prétendue violation de l'art. 4.2.4 du Guide de la certification – Contact Center, on relèvera qu'entre les quatre échecs, soit entre le 27 juin 2011 et le mois de juillet 2015, plus de 4 ans se sont écoulés, alors que selon le règlement interne la certification doit être obtenue et renouvelée tous les trois ans, si bien que l'on ne saurait considérer que l'appelante avait besoin de temps supplémentaire.

4.

4.1 L'appelante se prévaut d'une résiliation abusive au motif que, comme déjà mentionné au grief précédent, l'intimée n'aurait pas établi que le Guide de la certification – Contact Center aurait été porté à sa connaissance, de même que les conséquences d'une absence de certification. Elle reproche également l'absence de voie de droit en cas d'échec aux examens, pas même pour vice de procédure, ce qui serait, selon elle, contraire à la protection légale des travailleurs. Qui plus est, elle soutient une nouvelle fois que, n'ayant repris son activité à plein temps que le 1^{er} avril 2015, elle aurait dû disposer de six mois dès cette date pour se présenter à nouveau à son examen conformément à l'art. 4.2.4 du Guide de la certification – Contact Center. Enfin, l'art. 5.3 du guide mentionne de prendre des « mesures qui s'imposent » en cas d'échec définitif, mais pas de licenciement, si bien que l'appelante aurait pu être placée dans un autre service. Ainsi, le motif invoqué pour le licenciement ne serait qu'une excuse et le licenciement devrait selon elle être considéré comme abusif.

4.2 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, la liberté de la résiliation prévaut, de sorte que, pour être valable, un congé n'a en principe pas besoin de reposer sur un motif particulier (ATF 132 III 115 consid. 2.1 ; ATF 131 III 535 consid. 4.1 ; ATF 127 III 86 consid. 2a).

Le droit de chaque cocontractant de mettre unilatéralement fin au contrat 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 ; ATF 130 III 699 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 136 III 513 consid. 2.3 ; ATF 132 III 115

consid. 2.1 ; ATF 131 III 535 consid. 4.2). Ainsi, un congé peut être abusif en raison de la manière dont il est donné (ATF 132 III 115 consid. 2.2 ; ATF 131 III 535 consid. 4.2), parce que la partie qui donne le congé se livre à un double jeu (ATF 135 III 115 consid. 2.2 ; ATF 131 III 535 consid. 4.2), lorsqu'il est donné par un employeur qui viole les droits de la personnalité du travailleur (ATF 132 III 115 consid. 2.2 ; ATF 131 III 535 consid. 4.2), lorsqu'il y a une disproportion évidente des intérêts en présence (ATF 132 III 115 consid. 2.4 ; ATF 131 III 535 consid. 4.2) ou lorsqu'une institution juridique est utilisée contrairement à son but (ATF 132 III 115 consid. 2.4 ; ATF 131 III 535 consid. 4.2 ; sur le tout ATF 136 III 513 consid. 2.3).

Pour dire si un congé est abusif, il faut se fonder sur son motif réel (TF 4C.282/2006 du 1^{er} mars 2007 consid. 4.3). Déterminer le motif d'une résiliation est une question de fait (ATF 136 III 513 consid. 2.4 ; ATF 131 III 535 consid. 4.3 ; ATF 130 III 699 consid. 4.1). Il incombe en principe au travailleur d'apporter la preuve d'un motif abusif ; le juge peut cependant présumer un abus lorsque le motif avancé par l'employeur semble mensonger et que celui-ci ne parvient pas à en apporter la confirmation (ATF 130 III 699 consid. 4.1). 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. Si elle facilite la preuve, cette présomption de fait n'a pas pour résultat d'en renverser le fardeau. Elle constitue, en définitive, une forme de « preuve par indices ». De son côté, l'employeur ne peut pas rester inactif ; il n'a pas d'autre issue que de fournir des preuves à l'appui de ses propres allégations quant au motif du congé (ATF 130 III 699 consid. 4.1).

Pour qu'un congé soit abusif, il doit exister un lien de causalité entre le motif répréhensible et le licenciement. En d'autres termes, il faut que le motif illicite ait joué un rôle déterminant dans la décision de l'employeur de résilier le contrat. Lorsque plusieurs motifs de congé entrent en jeu et que l'un d'eux n'est pas digne de protection, il convient de déterminer si, sans le motif illicite, le contrat aurait tout de même été résilié : si tel est le cas, le congé n'est pas abusif. La jurisprudence a

précisé qu'en cas de pluralité de motifs, dont l'un au moins s'avère abusif, il incombe à l'employeur de démontrer qu'il aurait licencié le travailleur même en l'absence du motif abusif (TF 4A_437/2015 du 4 décembre 2015 consid. 2.2.3 et 2.2.5 et les réf. cit.).

S'agissant de la manière dont le congé est donné – qui peut constituer une atteinte aux droits de la personnalité –, il ne suffit pas, pour que le congé soit abusif, de constater que le comportement adopté n'était pas convenable ou qu'il était indigne des relations contractuelles (ATF 132 III 115 consid. 2.3 ; ATF 131 III 535 consid. 4.2).

La protection de la personnalité du travailleur et la prohibition des comportements contradictoires n'interdisent pas à l'employeur de changer d'avis ; ainsi, il a été jugé que le fait, pour l'employeur, d'avoir affirmé à son collaborateur qu'il ne serait pas licencié et de lui notifier son congé une semaine plus tard est un comportement qui n'est certes pas correct, mais qui ne rend pas, à lui seul, le congé abusif (ATF 131 III 535 consid. 4.2 ; TF 4A_309/2010 du 6 octobre 2010 consid. 2.5 ; TF 4C.234/2001 du 10 décembre 2001 consid. 3b, publié in SJ 2002 I p. 389).

Si l'employé parvient à faire apparaître les motifs invoqués par l'employeur comme non réels, et si, en plus, le motif véritable du licenciement est établi, c'est bien ce motif-ci qui est déterminant pour juger du caractère abusif ou non de la résiliation. Le fait que les motifs avancés par l'employeur étaient des prétextes ne revêt alors plus aucune pertinence. En particulier, un licenciement signifié pour un motif, par hypothèse licite, ne saurait devenir abusif parce que l'employeur a invoqué – faussement – d'autres motifs (TF 4C.282/2006 du 1^{er} mars 2017 consid. 4.3).

4.3 En l'espèce, après son quatrième échec en juillet 2015 à l'examen de certification imposé par l'intimée, l'appelante s'est spontanément adressée au responsable des ressources humaines [...] pour lui demander un soutien au remplacement. Ce témoin explique avoir été sollicité le 11 août 2015 par l'appelante et l'avoir rencontrée deux

jours après. Cette dernière était inquiète ensuite de son échec et il lui a proposé de l'aider à trouver du travail à l'interne comme à l'externe. Les allégations de l'appelante selon lesquelles, convoquée le 4 septembre 2015 par [...], responsable *Customer Service Center*, elle aurait obtenu des garanties de garder son emploi ne sont pas prouvées. Au surplus, rien n'indique que [...] pouvait valablement représenter et engager l'intimée sur cette question, l'employeur étant au demeurant en droit de changer d'avis s'agissant de poursuivre ou non les rapports de travail avec l'appelante, sans que cela soit constitutif d'un congé abusif, conformément aux principes exposés ci-dessus. Il faut par ailleurs relever que le congé donné à l'appelante ne saurait être abusif que si l'échec de la certification avait été utilisé comme prétexte pour dissimuler les motifs réels du congé. Tout au plus pourrait-on admettre qu'il y a congé abusif si le processus de certification avait été utilisé afin de pouvoir se séparer de certains employés pour d'autres motifs. L'appelante n'allègue cependant aucun élément de fait qui tendrait à démontrer que l'échec aux examens ne serait pas le véritable motif du licenciement. Il ressort au contraire des éléments au dossier que l'intimée a décidé, selon un document qui porte la date du 15 mars 2011, que ses employés seraient soumis à des examens de certification pour s'assurer qu'ils aient les compétences nécessaires pour assumer les tâches qui leur étaient confiées. A cet égard, contrairement à ce que semble soutenir l'appelante, il importe peu de savoir si ce document lui a été remis et à quelle date cela a été fait. Ce qui est déterminant c'est de constater que pour l'intimée, il était apparu nécessaire que les niveaux de qualité et de compétence de ses conseillers soient évalués selon des standards qu'elle considérait comme élevés afin de rester leader sur le marché du conseil à la clientèle. A cet égard, le Guide de la certification – Contact Center prouve que l'intimée voulait tester le niveau de compétence de ses employés pour assurer un service de qualité à sa clientèle, si bien que les motifs invoqués à l'appui du licenciement de l'appelante apparaissent comme parfaitement conformes à la politique des ressources humaines de l'intimée pendant la période litigieuse et donc réels, l'appelante n'apportant pas même un indice que son licenciement aurait été signifié pour d'autres motifs.

5.

5.1 L'appelante se plaint ensuite d'une violation de l'art. 328 CO. Elle soutient que les circonstances qui auraient entourés la séance du 8 septembre 2015 aux termes de laquelle elle a été mise à pied auraient dû être considérées comme choquantes. Elle explique qu'elle aurait été licenciée alors qu'elle était fragile et qu'il ne lui aurait pas été possible de récupérer ses effets personnels, dont en particulier sa paire de lunettes médicales, qui lui a été renvoyée que plusieurs mois après son congé. Elle rappelle à cet effet avoir travaillé pour l'intimée pendant vingt-cinq ans et avoir toujours donné satisfaction dans son travail. Elle réclame à ce titre une indemnité de 3'000 francs.

5.2 Selon l'art. 328 CO, l'employeur protège et respecte, dans les rapports de travail, la personnalité du travailleur ; il manifeste les égards voulus pour sa santé et veille au maintien de la moralité. En particulier, il veille à ce que les travailleurs ne soient pas harcelés sexuellement et qu'ils ne soient pas, le cas échéant, désavantagés en raison de tels actes (al. 1). Il prend, pour protéger la vie, la santé et l'intégrité personnelle du travailleur, les mesures commandées par l'expérience, applicables en l'état de la technique, et adaptées aux conditions de l'exploitation ou du ménage, dans la mesure où les rapports de travail et la nature du travail permettent équitablement de l'exiger de lui (al. 2).

La violation des obligations prévues à l'art. 328 CO entraîne la responsabilité contractuelle de l'employeur aux conditions fixées par les art. 97 ss CO s'agissant du préjudice matériel (TF 4A_128/2007 du 9 juillet 2007 consid. 2.3 ; ATF 130 III 699 consid. 5.1 ; TF 2C.2/2000 du 4 avril 2003 consid. 2.3).

5.3 En l'espèce, contrairement à ce que soutient l'appelante, on ne voit pas dans les circonstances établies par les premiers juges quelle violation de l'art. 328 CO pourrait être établie. L'appelante a quitté la séance du 8 septembre 2015, en raison d'un malaise, et a été accompagnée. Des délais ont été accordés à l'intéressée pour réfléchir à la

convention de sortie et il lui a été précisé qu'elle pourrait passer récupérer ses affaires à sa place de travail ; elle a toutefois demandé au témoin [...] qu'elle y aille elle-même, celle-ci lui ayant ramené son sac à main, étant précisé qu'elle ignorait où se trouvait sa paire de lunettes médicales. Dans ces circonstances, le seul fait que ces dernières aient été retournées deux mois plus tard n'est à l'évidence pas constitutif d'une violation des droits de la personnalité de l'appelante. Par ailleurs, la manière dont l'appelante a été licenciée ne prête pas le flanc à la critique.

6.

6.1 L'appelante fait encore valoir que, contrairement à ce qu'ont retenu les premiers juges, le certificat de travail du 18 février 2016 établi en sa faveur ne serait pas complet. Elle soutient que les corrections sollicitées le 21 octobre 2016 ne seraient pas des rectifications de plume et seraient nécessaires. Selon elle, l'intimée aurait dû préciser qu'elle avait déjà travaillé au sein de la société du 1^{er} décembre 1986 au 31 juillet 1999, ce qu'il fallait entendre par « renseignements de divers ordres » s'agissant de son activité et le fait qu'elle aurait eu des apprentis sous sa responsabilité, ce dernier élément démontrant sa capacité à former la nouvelle génération. Elle ajoute que les termes « précis » et « consciencieux » auraient également dû être mentionnés, car ils constitueraient des qualités très recherchées par les employeurs.

6.2 Selon l'art. 330a al. 1 CO, le travailleur peut demander en tout temps à l'employeur un certificat de travail portant sur la nature et la durée des rapports de travail, ainsi que sur la qualité de son travail et sa conduite. Ce document a pour but de faciliter l'avenir économique du travailleur. Il doit être véridique et complet (ATF 129 III 177 consid. 3.2). Le choix de la formulation appartient en principe à l'employeur ; conformément au principe de la bonne foi, la liberté de rédaction reconnue à celui-ci trouve ses limites dans l'interdiction de recourir à des termes péjoratifs, peu clairs ou ambigus, voire constitutifs de fautes d'orthographe ou de grammaire. Le certificat doit contenir la description précise et détaillée des activités exercées et des fonctions occupées dans

l'entreprise, les dates de début et de fin de l'engagement, l'appréciation de la qualité du travail effectué ainsi que de l'attitude du travailleur. S'il doit être établi de manière bienveillante, le certificat peut et doit contenir des faits et appréciations défavorables, pour autant que ces éléments soient pertinents et fondés (TF 4C.12912003 du 5 septembre 2003, reproduit in Jahrbuch des Schweizerischen Arbeitsrechts [JAR] 2004, p. 308, consid. 6.1 pp. 313 ss. et les réf. cit.).

6.3 En l'espèce, on ne discerne pas pour quel motif l'employeur serait obligé de mentionner la période antérieure des rapports de travail, soit du 1^{er} décembre 1986 au 31 juillet 1999, pour laquelle l'appelante a déjà obtenu un certificat de travail le 31 juillet 1999.

S'agissant des précisions qui devraient, selon l'appelante, être apportées concernant les « renseignements de divers ordres » qu'elle devait fournir dans le cadre de son activité, le certificat de travail établi par l'intimée ne contient pas ces termes précisément, mais une liste détaillée des tâches réalisées par l'appelante, liste qui permet assurément à un futur employeur de se faire une idée précise sur les responsabilités qui étaient confiées à l'appelante. En effet, les tâches suivantes ont été mentionnées dans le certificat : réception et traitement des contacts clientèles entrants, réalisation de divers ordres selon le catalogue de services, renseignements généraux sur les produits et les prestations et informations personnalisées sur les comptes et les dépôts, identification des besoins existants des clients et présentation ciblée de prestations/produits adéquats, prise de rendez-vous à l'intention des conseillers, tri et transmission des demandes des clients conformément aux processus standards définis et contribution au respect des dispositions relatives à l'obligation de diligence (par exemple identification fiable des clients).

Enfin, dès lors que l'intimée a fait mention des compétences, de l'engagement, de la fiabilité de l'appelante et de sa capacité à respecter les délais, et a encore rappelé son sens du service à la clientèle, sa capacité à tenir compte des objectifs, ses aptitudes à la planification et

à l'organisation, son tempérament pondéré et prévenant, on ne voit pas en quoi les termes « précis » et « consciencieux » devraient figurer sur le certificat de travail, sauf à considérer que l'appelante est en droit de rédiger elle-même le document litigieux, ce qui ne ressort pas des principes rappelés ci-dessus. Enfin, si l'appelante voulait que le certificat litigieux indique qu'elle avait des apprentis sous sa responsabilité, il eût fallu qu'elle l'allègue et offre des preuves à cet égard, ce qu'elle n'a pas fait.

7.

7.1 L'appelante fait encore valoir un dommage pour sa paire de lunettes médicales précitée non restituée, par 291 francs. Elle considère que les premiers juges auraient fait preuve d'arbitraire en considérant que la prétention n'avait plus d'objet dès lors que les lunettes avaient pu être restituées par l'intimée. Elle explique que l'intimée aurait elle-même admis avoir restitué la paire de lunettes plus de deux mois après sa mise pied du 8 septembre 2015 et qu'elle aurait ainsi été obligée de racheter une paire de remplacement.

7.2 L'appelante ne conteste pas, dans les faits, que sa paire de lunettes médicales lui ait été restituée. D'ailleurs, il ressort de la pièce 20 que l'expédition par colis de cette dernière s'est fait le 10 novembre 2015. On ne voit ainsi pas pour quel motif une facture de remplacement desdites lunettes datant du 28 février 2016, soit plus de trois mois plus tard, serait imputable à l'intimée.

8. Au vu de ce qui précède, l'appel, manifestement infondé, doit être rejeté selon l'art. 312 al. 1 CPC et le jugement querellé doit être confirmé.

Les frais judiciaires de deuxième instance, arrêtés à 546 fr. (art. 62 al. 1 et 67 al. 3 TFJC [tarif des frais judiciaires civils du 28

septembre 2010 ; BLV 270.11.5]), seront mis à la charge de l'appelante, qui succombe (art. 106 al. 1 CPC).

Il n'y a pas lieu d'allouer de dépens à l'intimée, qui n'a pas été invitée à se déterminer.

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

- I.** L'appel est rejeté.
- II.** Le jugement est confirmé.
- III.** Les frais judiciaires de deuxième instance, arrêtés à 546 fr. (cinq cent quarante-six francs), sont mis à la charge de l'appelante I._____.
- IV.** L'arrêt est exécutoire.

Le président :

La greffière :

Du

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

- Me Anne-Rebecca Bula pour I._____,
- Me Olivier Subilia pour B._____,

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

- Mme la Présidente du Tribunal civil de l'arrondissement de Lausanne.

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 :