

**COUR D'APPEL CIVILE**

---

---

Arrêt du 4 décembre 2025

---

Composition : Mme CRITTIN DAYEN, présidente  
M. Segura et Mme Elkaim, juges  
Greffier : M. Favez

\* \* \* \* \*

**Art. 117, 311 et 317 CPC ; art. 321c et 329a CO**

Statuant sur l'appel interjeté par **B.** \_\_\_\_\_, à Q\*\*\*, contre le jugement rendu le 21 juin 2024 par le Tribunal civil de l'arrondissement de La Côte dans la cause divisant l'appelante d'avec **A.** \_\_\_\_\_ **SA**, à R\*\*\*, la Cour d'appel civile du Tribunal cantonal considère :

**En fait :**

**A.** Par jugement du 21 juin 2024, le Tribunal civil de l'arrondissement de La Côte (ci-après : le tribunal ou les premiers juges) a rejeté les conclusions prises par B.\_\_\_\_\_ contre A.\_\_\_\_\_ SA (anciennement A.\_\_\_\_\_ Sàrl) selon la demande déposée le 28 juillet 2022 (I), a arrêté les frais judiciaires à 5'974 fr. 50 et les a laissés à la charge de l'Etat pour B.\_\_\_\_\_ (II), a arrêté l'indemnité d'office de Me C.\_\_\_\_\_, conseil de B.\_\_\_\_\_, à 10'236 fr. 65, débours et TVA inclus (III), a dit que la bénéficiaire de l'assistance judiciaire était tenue au remboursement des frais judiciaires et de l'indemnité de son conseil d'office mis provisoirement à la charge de l'Etat, dès qu'elle sera en mesure de le faire (IV) et a dit que B.\_\_\_\_\_ devait verser à A.\_\_\_\_\_ SA la somme de 11'000 fr. à titre de dépens (V).

En substance, les premiers juges ont nié que B.\_\_\_\_\_ ait été victime de mobbing, retenant que si les dirigeants étaient exigeants envers l'ensemble des collaborateurs, aucun comportement visant à évincer l'intéressée n'avait pu être mis en évidence. Quant à la surcharge de travail alléguée, elle n'était pas établie. Les premiers juges ont aussi nié le caractère abusif du licenciement, considérant que les manquements graves allégués par l'employeur étaient établis (absence de mise à jour de la plateforme, absence de clôtures mensuelles, refus d'H.\_\_\_\_\_ Sàrl de continuer à traiter avec B.\_\_\_\_\_ et courriels injurieux à l'égard de l'employeur notamment). En ce qui concernait les heures supplémentaires, les premiers juges ont considéré que B.\_\_\_\_\_ avait failli à son devoir de fidélité en n'indiquant pas à ses employeurs qu'elle ne parvenait pas à effectuer le mandat pour H.\_\_\_\_\_ Sàrl dans le temps de 50 heures budgété et qu'elle n'avait de toute manière pas établi ces heures supplémentaires. S'agissant des jours de congé non payés, les premiers juges ont considéré que B.\_\_\_\_\_ n'avait pas réussi à démontrer que des jours lui avaient été offerts. En ce qui concernait les autres jours de congé et de vacances auxquels elle prétendait, ils ont considéré qu'ils avaient tous été payés. Enfin, s'agissant des opérations de Me C.\_\_\_\_\_,

les premiers juges ont estimé que les opérations étaient justifiées au vu du dossier.

**B.**            **a)** Par acte du 3 février 2025 (date du moment du dépôt auprès de la Poste), B.\_\_\_\_\_ (ci-après : l'appelante) a formé appel contre ce jugement, en prenant, sous suite de frais judiciaires et de dépens de première et deuxième instances, les conclusions suivantes :

**1. Réexaminer la décision rendue le 21 juin 2024 par le Tribunal Civil d'arrondissement de la Côte.**

Je sollicite le réexamen de la décision rendue par le Tribunal Civil d'arrondissement de la Côte le 21 juin 2024, dans la mesure où la décision ne tient pas pleinement compte de mes droits relatifs aux congés payés, à l'indemnité pour licenciement abusif et à la rémunération des heures supplémentaires, conformément aux normes légales en vigueur.

**2. Condamner A.\_\_\_\_\_ à me verser la somme de 28'560 CHF net, plus intérêts à 5% l'an, à compter du 1<sup>er</sup> octobre 2021, à titre d'indemnité pour congé abusif.**

En vertu de l'article 329d CO, je demande à être indemnisée pour les congés non pris et non rémunérés. L'employeur est tenu de verser les congés payés non utilisés à la fin du contrat de travail, ainsi qu'une indemnité compensatoire en cas de congé abusif.

**3. Condamner A.\_\_\_\_\_ à me verser la somme de 14'280 CHF net, plus intérêts à 5% l'an, à compter du 1<sup>er</sup> octobre 2021, à titre d'indemnité pour tort moral (article 328 cumulé avec l'article 49 CO).**

Je demande également une indemnisation pour le tort moral causé par le comportement de l'employeur, tel que prévu à l'article 328 CO (violations des droits des employés) et 49 CO (dommages-intérêts pour tort moral).

**4. Condamner A.\_\_\_\_\_ à me verser la somme de 43'886,55 CHF brut, plus intérêts à 5 % l'an, à compter du 1<sup>er</sup> octobre 2021, à titre de rémunération des heures supplémentaires effectuées.**

Je demande le paiement des heures supplémentaires effectuées, qui n'ont pas été rémunérées comme prévu par l'article 321c CO, qui stipule que les heures supplémentaires doivent être compensées par une rémunération ou un repos équivalent, sauf accord contraire.

**5. Condamner A.\_\_\_\_\_ à me verser la somme de 5'496,55 CHF brut, plus intérêts à 5% l'an, à compter du 1<sup>er</sup> octobre 2021, à titre d'indemnité compensatoire pour les congés non pris en nature.**

En vertu de l'article 329d du Code des obligations suisse, l'employeur est tenu de rémunérer les congés non pris à la fin

de la relation de travail, si ces congés n'ont pas été accordés sous forme de congé en nature. Dans le cas présent, bien que les congés aient été validés par l'employeur, ceux-ci n'ont pas été pris en nature, et l'indemnité correspondante n'a pas été versée lors du solde de tout compte. Par conséquent, je sollicite que l'employeur soit condamné à me verser l'indemnité compensatoire pour ces congés non pris, conformément à la législation en vigueur.

- 6. Condamner A. \_\_\_\_\_** à me délivrer un certificat de travail conforme aux exigences de l'article 330a CO, en précisant notamment que j'ai fourni une activité de Care Manager, gestionnaire en assurance à la personne et Consultante RH sans mentionner que la demanderesse avait réduit de moitié son temps de travail durant la période COVID-19, ni que la formation AFA effectuée n'avait pas pu être validée. En outre, il convient que le certificat atteste que la demanderesse a accompli son travail à l'entière satisfaction de l'employeur, conformément aux critères définis par l'article précité.

**7. Fixation de la valeur litigieuse.**

La valeur litigieuse s'élève en l'espèce à CHF 49'398,10 (comprenant les heures supplémentaires et l'indemnité de vacances) et CHF 42'840 net (comprenant l'indemnité pour congé abusif et l'indemnité pour tort moral). En application des règles d'organisation judiciaire vaudoises, le Tribunal du canton de Vaud est compétent *ratione materiae* pour connaître de la présente demande.

**8. Prendre en compte la demande d'aide judiciaire pour la prise en charge des frais d'avocat.**

Je sollicite une aide judiciaire pour la prise en charge des frais d'avocat, en raison de ma situation financière et de la complexité de l'affaire, conformément à l'article 29 de la Constitution fédérale suisse (droit à l'aide judiciaire).

**9. Condamner A. \_\_\_\_\_ en tous les dépens de l'instance, incluant une indemnité équitable pour la participation ou la prise en charge entière des frais et honoraires de la demanderesse.**

Je demande que l'employeur soit condamné à supporter tous les frais de la procédure, y compris une indemnité équitable pour la participation aux frais et honoraires de mon avocat, conformément à l'article 106 du Code de procédure civile suisse (CPC).

**10. Débouter A. \_\_\_\_\_ de toute autre ou contraire conclusion.**

Je demande au Tribunal de rejeter toute autre demande ou conclusion de la part de l'employeur qui serait contraire aux principes du droit applicable ou à la présente demande.

L'appelante a en outre implicitement demandé la désignation d'un conseil d'office (appel, p. 30).

**b)** Il n'a pas été requis de réponse de l'intimée.

**c)** Le 8 avril 2025, le juge délégué de la Chambre des recours civile du Tribunal cantonal a transmis à la Cour de céans un courrier de l'appelante du 3 février 2025, adressé au tribunal.

**d)** Le 10 septembre 2025, les parties ont été informées que la cause était gardée à juger.

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

**1.** La société A. \_\_\_\_\_ Sàrl a été radiée par suite de fusion, ses actifs et passifs ayant été repris par la société A. \_\_\_\_\_ SA, rebaptisée A. \_\_\_\_\_ SA (ci-après : l'intimée), avec siège à R\*\*\* (FOSC du [...]). La nouvelle société a le but suivant : [...]

**2. a)** L'appelante a fait ses études et une bonne partie de son parcours professionnel en T\*\*\*. À la suite d'un [...], elle a obtenu un brevet de [...] en 19[...] et un brevet de [...] en 19[...]. [...].

**3.** En 2019, dans un contexte de [...] et alors qu'elle émargeait au revenu d'insertion, l'appelante a entrepris de reprendre une activité salariée à 100 %. L'appelante a ainsi été présentée à l'intimée, en particulier aux gérants de l'époque G. \_\_\_\_\_ et J. \_\_\_\_\_, par l'intermédiaire d'un programme de reclassement de l'UW. \_\_\_\_\_ par son coach K. \_\_\_\_\_.

**4.** Par contrat de stage du 23 avril 2019, l'intimée a d'abord engagé l'appelante dans le cadre du programme cantonal d'allocations d'initiation au travail (AIT/ACIT) pour un stage non rémunéré d'une durée de trois mois à 100% à compter du 1<sup>er</sup> mai 2019, en qualité d[...]. Ce stage devait avant tout permettre à l'appelante de découvrir les métiers

de l'assurance de personne et d'évaluer, respectivement d'améliorer, ses chances sur le marché du travail.

**5.** Par contrat de travail signé le 17 juillet 2019, l'appelante a ensuite été engagée par l'intimée en qualité de « *Care manager* » pour une durée indéterminée à compter du 1<sup>er</sup> septembre 2019. Sa mission consistait à traiter des dossiers concernant des incapacités de travail chez des clients de l'intimée. Il n'était en revanche pas prévu que l'appelante assume des tâches de gestionnaire en assurances, n'ayant pas l'accréditation FINMA nécessaire.

**6.** Le contrat de travail prévoyait, en particulier, que la durée normale du travail était de 42,5 heures par semaine, réparties sur cinq jours (cf. art. 3 al. 1) et que seul le travail supplémentaire commandé par l'employeur était reconnu (cf. art. 3 al. 3), que le travail supplémentaire était en principe compensé par un congé compensatoire de même durée, dans les six mois, l'employeur fixant le moment exact du congé compensatoire, étant précisé qu'en cas de compensation, il n'y avait pas d'indemnité pour travail supplémentaire (art. 3 al. 4) ; s'il n'y avait pas de congé compensatoire, les heures supplémentaires étaient payées au tarif normal jusqu'à concurrence de la durée maximale du travail selon la LTr, et avec un supplément de 25% au-delà de cette limite (art. 3 al. 5). Les Conditions générales d'emploi établies par l'intimée étaient intégrées au contrat de travail. L'art. 7.6, 1<sup>ère</sup> phr., de celles-ci mentionnait que « *Compte tenu du fait que l'entreprise pratique un horaire variable, sont uniquement considérées comme heures supplémentaires, les heures de travail qui sont expressément et préalablement ordonnées par l'employeur* ». A teneur du Règlement d'entreprise de l'intimée, qui fait partie intégrante du contrat de travail, il était prévu, en particulier, sous « *horaire de travail* », que la journée commence au plus tôt à 08h00 et se termine au plus tard à 19h00, le salarié étant tenu d'observer une pause d'au moins une heure par jour afin de se reposer et de se restaurer.

**7.** Le contrat de travail prévoyait également une couverture d'assurance perte de gain en cas de maladie comprenant le versement de

80 % du salaire brut dès le 31<sup>e</sup> jour d'incapacité de travail, étant précisé que durant le premier mois de maladie, l'employeur prenait à sa charge le 80 % du salaire (cf. art. 10).

**8.** L'intimée bénéficiait en outre d'une Charte informatique, laquelle faisait partie intégrante du contrat de travail. Dite charte prévoyait notamment, à son chapitre III, que « *L'employé est tenu d'utiliser le matériel avec ménagement et uniquement dans l'usage pour lequel il est mis à disposition. [...] L'accès à l'internet est assuré prioritairement pour la recherche d'informations à buts professionnel [sic] ; une utilisation privée n'est tolérée que dans la mesure où elle ne nuit pas à l'usage normal et qu'elle ne vise aucun but lucratif et est réputée faire partie des temps de pause* ». Sous chapitre IV, la charte prévoyait que « *Les employés sont informés que les moyens techniques mis en œuvre permettent de connaître les connexions réalisées par chaque usager, [...] Les activités sur internet peuvent également faire l'objet de contrôles.* »

**9.** Selon le contrat signé par les parties, le droit aux vacances était de cinq semaines par année de service (cf. art. 4 al. 1). En ce qui concernait les années 2019 et 2020, J.\_\_\_\_\_, administrateur unique de l'intimée, entendu en qualité de partie à l'audience du 4 juin 2024, a indiqué que cinq jours supplémentaires avaient exceptionnellement été accordés à l'appelante par anticipation sur les jours de vacances de l'année 2020.

**10.** Le contrat de travail prévoyait un salaire brut à compter de sa date d'entrée et *prorata temporis*, de 57'120 fr., versé en douze mensualités, soit un salaire brut horaire de 25 fr. 85 pour cinquante-deux semaines de 42,5 heures (cf. art. 7 al. 1), les modalités de cette rémunération pouvant être revues à la hausse après une première période de six mois considérée comme une période de formation et d'acquisition des connaissances (cf. art. 7 al. 2). Le salaire mensuel brut de l'appelante se montait à 4'760 fr. (57'120 fr. ÷ 12 mois), étant précisé que, durant les six premiers mois, l'appelante a perçu de la part de l'intimée un salaire brut de 952 fr. par mois, le solde de 3'808 fr. lui étant versé sous forme

d'allocations d'allocations d'initiation au travail (AIT/ACIT) par l'Etat de Vaud.

**11.** Depuis le mois de janvier 2020, les employés de l'intimée ont bénéficié d'horaires libres et il leur appartenait d'organiser leur activité avec une marge de tolérance de 20 heures (en plus ou en moins) par mois. Les heures de travail devaient être enregistrées sur une plateforme en ligne interne. Il en allait de même des heures supplémentaires qui, une fois validées, pouvaient être enregistrées sur la plateforme en ligne et faire l'objet d'une compensation. Ce processus était en particulier nécessaire au bon suivi, par l'intimée, de la facturation correspondante à ses clients.

**12.** L'intimée a choisi la formation à suivre par l'appelante, estimant que seule une partie de la formation offerte par l'O.\_\_\_\_\_ (ci-après : l'AFA) était nécessaire et souhaitable pour que l'appelante puisse utilement fonctionner au poste pour lequel elle avait été engagée, en particulier la formation en assurance de personnes, comme l'ont confirmé J.\_\_\_\_\_ et le témoin G.\_\_\_\_\_, entendus à l'audience du 4 juin 2024. L'intimée a souhaité que l'appelante puisse passer les examens de manière partielle pour les blocs de formation suivis, au moins pour les examens écrits (courriel du 7 mai 2019 de J.\_\_\_\_\_ à K.\_\_\_\_\_).

**13.** Après discussions entre l'AFA et l'intimée, la participation de l'appelante à l'examen intitulé « Connaissance en matière d'assurance » a exceptionnellement été admise par l'AFA.

**14.** Une première session d'examen a été annulée en raison des mesures sanitaires prévalant au printemps 2020. Toutefois, par courriel du 25 août 2020, l'appelante, sans en informer son employeur, a demandé de pouvoir passer cet examen, initialement prévu le lendemain, lors d'une prochaine session ou encore d'en être exemptée, aux motifs qu'elle n'avait suivi que certains blocs de cours alors que l'examen concernait tous les modules et qu'elle était malade depuis le mois de juillet 2020, ce

dont l'intimée, pour laquelle elle avait continué de travailler, n'avait pas été informée.

**15.** Par courriel du 1<sup>er</sup> octobre 2020, toujours sans en informer l'intimée, l'appelante a indiqué à l'AFA qu'elle avait subi une intervention chirurgicale le 24 septembre 2020 et qu'à la suite de complications liées à cette opération, elle était en arrêt de travail jusqu'au samedi 10 octobre 2020.

**16.** Selon J.\_\_\_\_\_, l'intimée a appris que l'appelante n'avait pas été en mesure de se présenter à l'examen au moment où l'AFA avait voulu organiser l'examen de rattrapage.

**17.** A son arrivée dans l'entreprise, alors A.\_\_\_\_\_ Sàrl, l'appelante a intégré une équipe de quatre personnes fixes, travaillant toutes sous la conduite des associés-gérants J.\_\_\_\_\_ et G.\_\_\_\_\_.

**18.** Il ressort des témoignages de L.\_\_\_\_\_, ancien employé de l'intimé, M.\_\_\_\_\_, ancienne employée d'H.\_\_\_\_\_ Sàrl, et d'G.\_\_\_\_\_ que l'appelante a progressivement été submergée par son travail et les nouvelles tâches qui lui ont été attribuées par la suite. Il s'agissait du développement et de la gestion de la plateforme 4.0 « *gestion des risques* » pour le client H.\_\_\_\_\_ Sàrl, dès le mois de janvier 2020, tout d'abord pour une période de formation, puis dès le mois février 2020, mais de manière opérationnelle, de manière sporadique (vingt-cinq jours pour 2020), des activités de gestionnaire en assurances et prévoyance professionnelle (prestations, mutations, vérifications, déclarations et envoi des primes et des salaires de la masse salariale des clients de l'intimée en lien avec la LAA, la PGM et la LPP) et des tâches de consulting en ressources humaines (outsourcing) pour H.\_\_\_\_\_ Sàrl dès le mois de janvier 2020 en formation, puis dès le mois février 2020 de manière opérationnelle.

**19.** En raison d'un manque d'efficacité ou d'intérêt de l'appelante pour sa tâche de « *Care manager* », il lui a été demandé de n'effectuer

que cette tâche de ressources humaines outsourcée pour H.\_\_\_\_\_ Sàrl dès 2020.

**20.** La collaboration entre H.\_\_\_\_\_ Sàrl et l'intimée (outsourcing de ressources humaines) était basée sur un contrat prévoyant une activité de l'ordre de cinquante heures par mois, facturées conformément au décompte des heures effectivement réalisées mensuellement. Il n'est pas établi que ce budget était totalement irréaliste et impossible à tenir pour les employés de l'intimée, dans la mesure où les témoins N.\_\_\_\_\_, prédécesseur de l'appelante à ce poste, et L.\_\_\_\_\_, qui a succédé à l'appelante à ce poste, ont tous déclaré avoir réussi à accomplir les tâches qui leur étaient confiées dans les limites de l'ordre de grandeur du forfait convenu. Le forfait de cinquante heures par mois correspondait ainsi aux besoins d'H.\_\_\_\_\_ Sàrl.

**21.** Invitée à détailler ce qui lui causait une surcharge de travail, l'appelante a indiqué dans un courriel du 25 février 2020 qu'elle allait établir un inventaire dès qu'elle aurait un peu de temps pour cela. Elle a expliqué que durant l'absence des deux fondateurs de l'intimée la semaine précédente, elle avait dû gérer des tâches supplémentaires en sus de son travail. Elle a indiqué en outre que les urgences quotidiennes, les clients toujours impatients et le fait d'être projetée sans aucune formation pour H.\_\_\_\_\_ Sàrl lui avait rajouté un travail considérable également pour des clients exigeants.

**22.** Le même jour, G.\_\_\_\_\_ lui a répondu ce qui suit :

Je reprends tes termes :

Le fait d'être projetée sans aucune formation pour H.\_\_\_\_\_ m'a rajouté un travail considérable également pour des clients exigeants ce que je comprends.

Ce point est faux. Tu as bénéficié de plusieurs semaines de présentation et de formation avant le départ de N.\_\_\_\_\_ (ndr : N.\_\_\_\_\_), je me suis enquis du fait que le passage de témoin était effectif à plusieurs reprises et toi comme lui m'ont confirmé que c'était en ordre. En janvier, H.\_\_\_\_\_ et la plateforme étaient son seul sujet, laisser un dossier propre en ordre et te transférer tous les éléments utiles.

A toi aussi de t'assurer que tu disposes de tout ce qu'il te faut, mais pour H.\_\_\_\_\_ nous parlons d'une charge de l'ordre de 20 à 40 Hrs mensuelles soit de l'ordre d'un quart temps. (Tps plein = 170 Hrs mois)

S'il y a des doutes, faisons un point cette semaine.

**23.** L'appelante a pu être confrontée à des problèmes techniques, essentiellement liés à la plateforme clients U8, qui ont pu lui faire perdre du temps (courriels échangés le 11 mars 2020). Il n'est en revanche pas établi que ces problèmes aient été très nombreux, ni que les horaires de travail de l'appelante s'en soient trouvés rallongés. Il n'est pas non plus démontré que - outre le retard dans la livraison de l'ordinateur portable nécessaire pour le mandat chez H.\_\_\_\_\_ Sàrl - l'intimée avait connaissance d'éventuels problèmes ni qu'elle n'aurait pas souhaité y remédier.

**24.** Les témoins P.\_\_\_\_\_, également ancien employé de l'intimée, et L.\_\_\_\_\_ ont fait savoir lors de leur audition que l'ambiance de travail au sein de l'intimée n'était pas toujours bonne et avaient pu laisser place à des échanges animés, voire violents, notamment de la part d'G.\_\_\_\_\_ qui a admis avoir parfois pu manifester verbalement un certain agacement.

**25.** A tout le moins entre le 27 février et le 16 mars 2020, l'appelante utilisait son temps de travail pour échanger des messages avec son collègue P.\_\_\_\_\_, depuis le matériel informatique mis à sa disposition par l'intimée. Entre autres messages échangés, l'appelante a écrit ce qui suit [sic] :

Le 27 février 2020 :	
à 11h42 (appelante)	« Ils sont cinglés ces cons »
à 11h45 (appelante)	« la prochaine fois que l'un des deux cons demandent à me voir je les enregistre »
Le 2 mars 2020	
à 08h19 (appelante)	« L'autre con dès le matin me fait chier »
à 08h31 (P._____)	« oui on va bosser pendant que eux font les rigolos je sais pas ou mdr »
à 08h31 (appelante)	« ils sont des gros cons »

à 08h32 (P.\_\_\_\_\_) « pour eux cest normal mais jm en fiche ce  
à 08h32 (appelante) « matin ca va être trankillou cest lundi »  
« l'autre abruti il est là et il va bosser 2  
heures puis rien lol »  
« Il vient de se faire engzueler par une cliente  
lol »  
« pour son boulot perso »  
« les gros cons ces 3 abrutis »  
à 10h16 (appelante) « Ils sont cons nos boss »  
à 10h41 (appelante) « L'autre abruti il part j'ai l'impression »  
à 10h48 (appelante) « J'ai appele mon contact qui a fait son  
enquête auprès du grand con »  
à 14h22 (appelante) « et l'autre abruti de G.\_\_\_\_\_ il est là ? »  
« j'en ai marre de travailler avec ces cons »  
à 14h38 (appelante) « oui ils sont nazs ces cons »  
à 16h53 (appelante) « Tu as vu de quelle manière il me parle le  
connard d G.\_\_\_\_\_ »

**26.** L'appelante a fait part à son collègue, toujours depuis son ordinateur professionnel et pendant les heures de travail, de son manque de motivation pour le poste qui lui était confié. Elle a en particulier écrit les messages suivants :

Le 28 février 2020 :  
à 13h37 (appelante) « et si tu savais ils continus à ce foutre de ma  
gueule et je n'en ai plus rien à foutre »

Le 11 mars 2020 :  
à 08h31 (appelante) « L'autre nain m'a envoyé des messages  
désagrafa »  
« Désagréable »  
à 08h32 (appelante) « Je boss dur pour ces cons pour H.\_\_\_\_\_  
dorénavant j'arrête »  
à 11h32 (appelante) « Mais là je ne travaille pas j'en ai rien à  
foutre »

Le 12 mars 2020 :  
à 09h41 (appelante) « Cela ne m'atteint plus leurs conneries »  
« Je m'en fou »  
« Et du coup je ne travail pas »  
à 09h42 (appelante) « Je suis en mode privé sur Google lol »  
à 09h56 (appelante) « Je joue à la conne je pose des questions et  
je ne fais rien »  
à 15h54 (appelante) « Il n'est que 16 h et j'ai envie de partir »

Le 13 mars 2020 :  
à 10h34 (appelante) « ils sont cons car j'ai beaucoup travaillé lundi  
mardi et mercredi et à cause de leur harcèlement je ne travaille plus. du coup je  
me sens mieux l'autre conne m'a encore  
envoyé des mails plus G.\_\_\_\_\_ après sur la  
plateforme ils vont aller se mettre elle a qu'a  
gérer cette conne »  
« je ne leurs répons plus ils verront direct  
avec H.\_\_\_\_\_ »

« c'est la cheffe et la responsable plateforme elle doit s'en occuper je m'en fou »  
à 15h18 (appelante) « Tu bosses ? »  
« Moi lentement »  
Le 16 mars 2020 :  
à 08h56 (dappelante) « Mais j'en ai marre de travailler pour ces cons »  
à 10h25 (P.\_\_\_\_\_) « tu bosses ce matin ? »  
« deja vendredi aprs midi c'était dur.»  
«moi j écoute de la musique c est top »  
« je vais monter bientôt préparer notre table lol »  
à 10h50 (appelante) « Non je ne travail pas »  
Le 17 mars 2020 :  
à 14h03 (P.\_\_\_\_\_) « alors ca bosse ? »  
à 14h29 (appelante) « Pas vraiment et toi ? »  
« je dois travailler sur la plateforme et je n'ai pas envie »

**27.** Les 6, 13 et 16 mars 2020, l'appelante a fait part à son collègue P.\_\_\_\_\_, toujours par l'intermédiaire de son ordinateur professionnel, de son intention de constituer un dossier à l'encontre de l'intimée en formulant des dénonciations auprès de diverses autorités administratives et judiciaires.

**28.** En parallèle de ces échanges, l'appelante n'enregistre pas toujours son temps de travail correctement, voire pas du tout pour certaines périodes, selon elle en raison de sa surcharge de travail. Il est notamment arrivé que l'appelante comptabilise ses temps de pause et de trajet comme du temps de travail.

**29.** Par courriel du 5 mars 2020, envoyé en copie à G.\_\_\_\_\_, J.\_\_\_\_\_ a adressé à l'appelante un rappel à l'ordre dans les termes suivants [sic] :

[...]

Concernant les 2 cas PR.\_\_\_\_\_, effectivement ça n'est pas idéal de les appeler depuis un jour de formation et tu ne dois pas le faire si le niveau de discrétion requis n'est pas disponible. Compte tenu de ta séniorité, on attend à ce que tu t'organises en conséquence.

Concernant le cas de D.\_\_\_\_\_ que tu évoques, tu as reçu l'annonce du client dimanche 1<sup>er</sup> mars. Bien évidemment l'appel dominical est interdit. En revanche, tu connaissais le service de V\*\*\* et tu dois réaliser le 1<sup>er</sup> contact sous 48h sinon notre intervention perd tout son intérêt. Nous sommes à J+4. Tu avais donc largement

le temps de t'organiser pour le faire avant et si c'est un rappel convenu avec le malade, tu dois le planifier un moment où les conditions de discrétion requis sont atteignables.

Ce client me précise ce jour que c'est l'unique cas adressé en 2020. Le précédent cas qu'il t'a adressé en 2019 n'a d'ailleurs pas fait l'objet de retour de ta part ?

[...]

Nous revenons donc sur deux thèmes récemment évoqués ensemble :

l'absence de respect de certaines procédures (ici délai de traitement + absence de retour au client/moi en copie)

justification de la surcharge de travail que tu évoques ? on attendait des chiffres

de ta part qui ne sont pas venus. Je vais donc faire un point avec ton 2e client PR.\_\_\_\_\_ pour essayer de comprendre.

[...]»

**30.** Plus tard le même jour, J.\_\_\_\_\_ a adressé à l'appelante le courriel suivant [sic] :

« Rebonsoir B.\_\_\_\_\_,

Je vais répondre au client.

Mais voici encore une illustration du manquement à une procédure : tu as dû adresser au client la pièce jointe (que tu as scanné) qui comprend entre autre la facture qu'il recherche.

Je t'avais demandé de scanner le courrier de BD.\_\_\_\_\_ en 3, pour distinguer les sujets et aussi les interlocuteurs :

La facture T4 2019 avec le détail pages 2 et 3 => compta

Le relevé de compte au 31.12.2019 en page 4 => compta

La liste des cotisations au 1.1.2020 => paie

Tu as cette même erreur pour plusieurs entités du BF.\_\_\_\_\_ que je corrige au fur et à mesure que je les découvre.

Pour moi, c'est de l'histoire ancienne et je souhaite regarder de l'avant.

Confirme moi stp ta demande du 27 février faite par email où tu me demandes de te donner d'autres exemples de ce type ?

[...]

**31.** A compter du mois de mars 2020 et jusqu'à la fin de l'année 2020, l'appelante a été mise en télétravail avec une réduction de son poste à 50 % en raison du régime de la réduction de l'horaire de travail (RHT) instauré par le Conseil fédéral en réponse à la pandémie de Covid-19, permettant à l'intimée de faire de substantielles économies sous

l'angle des charges du personnel. L'intimée en a informé ses employés par courriel du 30 mars 2020, lequel précise notamment ce qui suit [sic] :

- Les commerces de détail et restaurants sont fermés dont nos grands comptes [...]
- Les activités du bâtiment et de transport sont réduites au minimum [...]
- Les activités de services sont aussi significativement impactées [...]. L'activité de broker présente deux volets :
- Souscription de polices - Quasi arrêté - plus de RDV possible
- Gestion des sinistres - Réduction de l'ordre de 80 à 90% du fait de l'absence d'activité chez nos clients et de l'immobilisation des véhicules.

L'activité de service aux entreprises présente deux volets :

- Gestion des ressources humaines - Suspension de la prestation du fait de l'inactivité - à minima réduction significative
- Gestion comptable - Peu d'activité donc peu de pièces

Nous restons cependant actifs - temporairement - à environ 50%/60°/0 dans le but de

favoriser :

- La remise en ordre des historiques - Solder les opérations ouvertes en retard Les travaux d'intérêt prospectif dans l'hypothèse d'un démarrage progressif courant mai. [...].

**32.** Par courriel du 31 mars 2020, G.\_\_\_\_\_ a adressé à l'appelante les lignes suivantes, en réponse à un courriel du même jour [sic] :

Pour répondre à ta question, les aides publiques compensent une grande partie des heures perdues sur les bases suivantes :

- 80% de la rémunération brute est prise en charge par l'Office Cantonal du Chômage
- Les charges sociales restent appliquées sur l'intégralité du salaire brut d'origine

Ces mesures ne semblent pas définitives et restent sujettes à modifications de la part des autorités.

L'ordre de grandeur de réduction de salaire net est donc de 10% pour un Horaire de travail réduit de 50%

Au regard de l'absence de frais de déplacement domicile bureau, l'écart budgétaire global sera réduit du montant de cette dépense courante.

Pour ce qui concerne les horaires, le but est de planifier une plage de disponibilité pour la coordination entre nous, nous sommes

toujours dans une logique variable et tu as cette liberté d'organisation.

Nous estimons la réduction de l'horaire à environ 50% mais ce ratio doit être vu comme une moyenne sur la période de confinement.

L'objectif premier est de traiter les demandes et de rattraper le retard accumulé si il en reste. Auquel cas, ce ratio sera plus faible.

**33.** Par courrier anonyme du 27 août 2020, l'appelante a adressé les lignes suivantes au BG. \_\_\_\_\_ (sic) :

Est-ce normal que l'employeur A. \_\_\_\_\_ Sàrl, [...]. Embauche une nouvelle personne en mai 2020 à un taux de 100 % alors que le personnel était en RHT à 50 %. A ce jour, une personne voire plus sont encore à 50 % de RHT. Il semblerait d'ailleurs que l'entreprise embauche une nouvelle personne le 01.09.2020 dont nous ignorons le taux. Je suppose qu'il n'est pas normal d'une part qu'e l'ORP paye pour l'entreprise et qu'en même temps les mêmes employés subissent une baisse de salaire du fait du RHT sans parler de la pression moral de devoir travailler 100 % déclaré à 50 %.

Nous espérons une démarche de votre part auprès de notre employeur qui semble ne pas être dans la loi que ce soit pour les RHT, les locaux, les salaires, les horaires forcés et non déclarés.

**34.** Au mois d'août 2020, l'intimée employait quatre personnes en sus des gérants. L. \_\_\_\_\_ est entré en fonction auprès de l'intimée à compter du 1<sup>er</sup> septembre 2020 en qualité de « *gestionnaire des activités concernant l'emploi de personnes* ». La veille, G. \_\_\_\_\_ avait transmis par courriel à l'ensemble des collaborateurs de l'intimée un organigramme de l'entreprise pour clarifier les rôles à l'entrée en fonction de L. \_\_\_\_\_ dont il ressortait que l'appelante tenait le rôle de gestionnaire de « *prestations informatiques et RH* » pour le compte de tiers et de gestionnaire de « *prestations case management* » pour le compte de tiers. Celui-ci avait aussi été embauché pour reprendre le relais de l'appelante concernant le dossier H. \_\_\_\_\_ Sàrl et d'épauler celle-ci dans certaines de ses tâches qui n'avaient pas été affectées par la pandémie. Le même jour, l'appelante a été informée par courriel que son activité « *Covid-19 sur U8* » avait été prolongée jusqu'au 31 décembre 2020. L'appelante était la seule employée dont le taux avait été maintenu à 50 % à compter du 1<sup>er</sup> septembre 2020.

**35.** Le 9 septembre 2020, J.\_\_\_\_\_ a adressé, avec G.\_\_\_\_\_ en copie, à l'appelante le courriel suivant [sic] :

Je repense à ce sujet et constate que nous n'avons pas eu de ta part une évaluation de la situation.

A.\_\_\_\_\_ est exposé à un risque et nous devons prendre les mesures sans attendre. Globalement, j'ai le sentiment que le thème de la LAMal n'est pas totalement sous contrôle, que ça soit au niveau de l'état des lieux (assuré LAMal/CMU, pas assuré, dossiers individuel, facturation) que de celui du conseil et de la souscription. Est-ce que mon sentiment est juste ou erroné ?

Le 1<sup>er</sup> point figure dans ta mission. Le second est du ressort de BJ.\_\_\_\_\_, à exécuter par L.\_\_\_\_\_ en collaboration avec toi.

Faisons un meeting sur ces thèmes mardi prochain à 14h30 pour remettre tout cela sous contrôle. D'ici là, merci de faire l'état des lieux. L.\_\_\_\_\_ a commencé à mettre de l'ordre dans le répertoire (...), - Clients et prospects IE.0070.C - H.\_\_\_\_\_ qui est le tien pour ta mission RH. => respecter la confidentialité des données entre ces 2 serveurs

**36.** Par courriel du 8 décembre 2020, BK.\_\_\_\_\_ de la société H.\_\_\_\_\_ Sàrl a adressé à G.\_\_\_\_\_ le courriel suivant en anglais (traduction libre) :

Nous ne pouvons pas continuer avec B.\_\_\_\_\_. Les courriels ci-dessous le confirment et il y a maintenant trop d'autres exemples qui montrent qu'elle n'est pas à sa place.

Son anglais n'est pas satisfaisant et le rôle d'H.\_\_\_\_\_ semble dépasser ses compétences.

Elle met A.\_\_\_\_\_ en porte-à-faux avec H.\_\_\_\_\_. En outre, elle abaisse les standards du

service des RH d'H.\_\_\_\_\_ aux yeux des employés d'AA.\_\_\_\_\_.

Je ne suis plus disposé à continuer sur cette base.

Quelle solution proposez-vous ? S'il vous plaît, appelez BL.\_\_\_\_\_ pour trouver une solution immédiate et tenez-moi au courant du résultat.

**37.** Le même jour, G.\_\_\_\_\_ a adressé à l'appelante, avec copie à BM.\_\_\_\_\_, les lignes suivantes [sic] :

De façon formelle, mes demandes orales hebdomadaires depuis fin octobre restant infructueuses, je te demande de justifier les temps travaillés au bénéfice d'U8 et d'H.\_\_\_\_\_

- Pour octobre 2020 - à renseigner au plus tard début nov.

- Pour novembre 2020 - devrait être renseigné depuis plus d'une semaine Pour ce qui concerne ton activité pour le compte d'H.\_\_\_\_\_, moi et H.\_\_\_\_\_ devons disposer de plus de visibilité :
- Sur les actions engagées et clôturées depuis début octobre
- Sur les actions initiées et à engager dans les semaines et mois à venir.

Cette situation de non transparence sur les actions et temps travaillés pour H.\_\_\_\_\_ ou disponibles pour d'autres clients / prospects rend impossible le pilotage efficace de tes priorités et de ton affectation.

Je te rappelle que le reporting fait partie de tes devoirs contractuels et que cette situation constitue un manquement manifeste à ces devoirs essentiels qui dure depuis plus de 6 mois, il va sans dire que cette situation ne peut plus durer. La facturation de nos services repose sur les temps passés et les conséquences en terme de trésorerie pour l'entreprise s'ajoutent à cette situation invraisemblable.

Je ne peux pas prendre une heure par semaine à te solliciter sur ce sujet et autant à gérer la situation avec H.\_\_\_\_\_. Tu n'est pas sans savoir que le budget d'H.\_\_\_\_\_ est 50 heures env mensuelles et que tout dépassement doit, préalablement faire l'objet d'une annonce et d'un accord du client. Je suis systématiquement dans l'attente d'une justification crédible de l'usage de ton temps de travail.

En conséquences, je suis contraint de m'impliquer plus fortement sur ce dossier et je constate comme notre client, de plus en plus de manquements :

- Plateforme U8 pas à jour depuis près de 10 mois,
- Clôtures mensuelles non faites depuis janvier,
- Anomalies de compréhension du contexte, de clauses contractuelles,
- Actions initiés non finalisées,
- Mails non classés (près de 600),
- Dossiers du personnel d'H.\_\_\_\_\_ non complets sur le serveur,

La résolution de toutes les actions non finalisées doit apparaître dans ton plan d'actions de façon à nous permettre de gérer et d'anticiper les conséquences en termes de charge de travail pour démarrer 2021 sur des bases saines.

Compte tenu du fait que tu travailles demain sur R\*\*\*, je te donne jusqu'à demain soir pour me transmettre ces éléments.

**38.** L'appelante n'a pas établi le plan d'action requis par l'intimée le 8 décembre 2020. Elle n'a pas justifié les heures qu'elle avait facturées pour le compte d'H.\_\_\_\_\_ Sàrl par l'établissement d'une synthèse de ses activités.

**39.** Le 9 décembre 2020, G.\_\_\_\_\_ et J.\_\_\_\_\_ ont rencontré l'appelante pour lui faire part des difficultés rencontrées dans la relation contractuelle avec H.\_\_\_\_\_ Sàrl.

**40.** Durant la période où l'appelante a été au service de l'intimée, celle-ci a connu un important turn-over, en particulier s'agissant du poste de responsable ressources humaines. Il n'est toutefois pas établi que l'intimée ait connu en son sein de nombreux cas de burn-out.

**41.** Selon une attestation établie le 10 décembre 2020 par la Dre BN.\_\_\_\_\_, spécialiste en médecine interne générale, l'appelante s'est trouvée en arrêt de travail à 100 % du 10 au 14 décembre 2020 pour cause d'accident. L'intéressée a déclaré lors de son audition en qualité de partie qu'en sortant du travail, elle s'était tordu la cheville.

**42.** Selon une attestation établie le 14 décembre 2020 par le Dr BP.\_\_\_\_\_, spécialiste en médecine interne générale, l'appelante s'est trouvée en arrêt de travail à 100 % du 14 au 25 décembre 2020 pour cause de maladie.

**43.** Par courrier du 14 décembre 2020, le Dr BP.\_\_\_\_\_ a informé la CJ.\_\_\_\_\_ de ce qui suit [sic] :

Je vous remercie de recevoir Madame B.\_\_\_\_\_ qui souffre de maltraitance au travail depuis le début de son emploi il y a 18 mois. En plus se voit surchargée par de nouvelles tâches, pas de cahier des charges. S'est vue refuser des entretiens pour discuter de sa situation. Se décrit « *comme une esclave* ».

Décrit des agressions verbales, une non reconnaissance de son travail.

N'en peut plus, pleur à l'évocation de ses problèmes.

Je pense que cette situation permet de poser les diagnostics de harcèlement et de mobbing, confirmez-vous ?

**44.** Par courrier recommandé du 16 décembre 2020, l'intimée a donné son congé à l'appelante pour le 28 février 2021, en se référant à différents conversations et courriels faisant état de manquements graves et répétés dont celle et celui du 8 décembre 2020. La lettre de congé

indiquait notamment que l'intimée « attend[ait] de [la] part [de l'appelante] la formalisation d'une synthèse de chacun des projets en cours et la passation de [ses] dossiers et projets en cours à la personne qui sera désignée ultérieurement. [...] La question du solde des vacances et celle des éventuelles heures supplémentaires ser[ai]ent réglées ultérieurement d'entente avec [elle] ».

**45.** Par courrier du 18 décembre 2020, l'appelante a contesté la résiliation de son contrat de travail, se prévalant de la poursuite de son incapacité de travailler, que l'intimée méconnaissait lors de l'envoi de la lettre de congé.

Entendus à l'audience du 4 juin 2024, G.\_\_\_\_\_ et J.\_\_\_\_\_ ont précisé les motifs du congé. G.\_\_\_\_\_ a expliqué que, du fait que l'appelante ne pouvait plus travailler pour l'activité d'assurance ni dans le conseil, l'intimée n'avait plus de tâches à lui confier et avait été forcée de la licencier. Il a précisé que le courrier de licenciement devait intervenir après la fin de sa période de protection, mais qu'il s'était croisé avec l'information relative à sa nouvelle incapacité de travail, ce qui n'avait pas été contesté, raison pour laquelle le licenciement avait été à nouveau communiqué à la fin de cette nouvelle période de protection. J.\_\_\_\_\_ a confirmé lors de son interrogatoire que l'intimée ignorait alors que l'incapacité de travail de l'appelante se poursuivait au-delà du 14 décembre 2020, n'en ayant pas encore été informée.

**46.** Il ressort ainsi des déclarations d'G.\_\_\_\_\_ et de CB.\_\_\_\_\_ ainsi que de l'interrogatoire de J.\_\_\_\_\_ que l'intimée a contacté à plusieurs reprises l'appelante par téléphone durant son arrêt de travail afin, d'une part, de prendre de ses nouvelles et, d'autre part, d'organiser la restitution du matériel professionnel en mains de l'appelante, qui était nécessaire à l'intimée dans le cadre du mandat conclu avec H.\_\_\_\_\_ Sàrl. G.\_\_\_\_\_ et J.\_\_\_\_\_ ont également admis que ce dernier s'était rendu au domicile de l'appelante à une reprise, après avoir tenté en vain de l'appeler, afin de récupérer le matériel, sans succès. Rien n'indique que

la visite au domicile de l'appelante avait pour but de demander à cette dernière de revenir au travail.

**47.** Le 21 décembre 2020, se référant à son précédent courriel du 8 décembre 2020, G.\_\_\_\_\_ a écrit ce qui suit à l'appelante :

[...]

Au regard du contexte dans lequel nous nous trouvons et dont tu as pris connaissance par courrier RAR réceptionné et lettre simple, je te propose à ton retour de vacances dès le 4 janvier de commencer par justifier les actions menées pour le compte d'H.\_\_\_\_\_ ces trois derniers mois et de formaliser la planification des actions en cours.

Je compte sur ton professionnalisme pour mener ces travaux et participer activement au transfert du dossier.

[...]

**48.** Par courriel du 28 décembre 2020, J.\_\_\_\_\_ a informé l'assureur perte de gain de l'intimée, soit AH.\_\_\_\_\_ SA (ci-après : AH.\_\_\_\_\_), de la prolongation de l'arrêt de travail de l'appelante en ces termes :

Nous avons annoncé immédiatement ce cas suspectant un arrêt abusif [...]. Sans surprise, nous recevons cette prolongation que nous pensons tout aussi abusive. Nous avons reçu entre temps une lettre de l'assurée, réfutant son licenciement selon l'article 336 let. c CO.

Le délai d'attente sera épuisé avant la fin de ce certificat médical, nous sollicitons une intervention de votre part pour étudier la véracité de la maladie...

**49.** Interpellé par AH.\_\_\_\_\_, le Dr BP.\_\_\_\_\_ a, par courriel du 29 décembre 2020, posé les diagnostics d'épuisement professionnel, de troubles anxieux et dépressif mixte, de troubles du sommeil et de mobbing, attestant d'une incapacité de travail à 100 % depuis le 14 décembre 2020 pour une durée indéterminée à réévaluer à la mi janvier 2021. Il a indiqué que la capacité de travail de l'appelante dans une autre activité était de 0 % pour le moment, précisant que ce n'était pas l'activité qui était problématique, mais « *l'entreprise toxique* » dans laquelle elle travaillait.

**50.** S'est ensuivi, à compter du mois de janvier 2021, un contentieux entre l'appelante et AH.\_\_\_\_\_ s'agissant du versement de ses indemnités perte de gain maladie.

**51.** Dans un rapport du 14 janvier 2021, le Dr AO.\_\_\_\_\_, spécialiste en psychiatrie et psychothérapie et médecin-conseil d'AH.\_\_\_\_\_, a retenu que l'appelante était en incapacité de travail à 100% du 14 décembre 2020 au 17 janvier 2021.

**52.** Par courriel du 18 janvier 2021, J.\_\_\_\_\_ a informé AH.\_\_\_\_\_ d'une nouvelle prolongation de l'arrêt de travail de l'appelante, précisant que l'intimée « *mainten[ait sa] plus grande circonspection à l'égard de cette maladie* ».

**53.** Dans un rapport de « *plausibilisation de l'incapacité de travail* » du 23 janvier 2021, le Dr CC.\_\_\_\_\_, spécialiste en psychiatrie et psychothérapie et médecin examinateur d'AH.\_\_\_\_\_, a évalué l'incapacité de travail de l'appelante au taux de 100% pour une durée de six semaines. Il a précisé que l'incapacité de travail était justifiée au regard de la souffrance actuelle et du trouble de la concentration présenté par l'appelante, un retour chez l'intimée ayant été considéré comme préjudiciable à son état de santé.

**54.** Par courrier du 26 février 2021 adressé au Dr BP.\_\_\_\_\_, le Département santé, travail et environnement d'UU.\_\_\_\_\_ a conclu à ce qui suit concernant la situation de l'appelante :

Nous [...] concluons avec elle à l'impossibilité de son maintien à ce poste, [.. ]. Ainsi, compte tenu de son état de santé actuel, nous préconisons un prolongement de la durée de l'arrêt de travail. En parallèle, nous lui conseillons de négocier avec ses employeurs un licenciement avec dispense de travailler au cours de la période de préavis et une clause de confidentialité, en veillant à la qualité du certificat de travail qui lui sera remis.

**55.** Par courrier recommandé du 26 janvier 2021 adressé à l'intimée, l'appelante a écrit notamment ce qui suit [sic] :

[...]

Bien que je sois dans l'incapacité de travail depuis le 14 décembre 2020, je suis régulièrement sollicitée via messagerie, téléphone et venue physiquement à mon domicile sans rendez-vous au préalable par les membres de la direction et certains collègues pour répondre de l'organisation du travail et pour s'informer sur la date de mon retour, ce qui m'étonne, compte tenu de mon récent licenciement que j'ai contesté et pour lequel je n'ai eu aucun retour de votre part.

Il n'est pas possible, compte tenu de mon incapacité de travail, de rendre compte de mon travail passé. C'est le principe même de l'incapacité de travail et de tout de façon, mes médecins me l'interdisent formellement vu mon état de santé.

Afin de faire au mieux pour l'entreprise, je me suis organisée pour qu'une personne de confiance vienne vous déposer dans les locaux d'A.\_\_\_\_\_, contre signature et à votre convenance durant les jours et heures ouvrables les objets suivants :

- Les clefs et badge du client H.\_\_\_\_\_ [...]
- L'ordinateur [...]
- Le téléphone mobile « PR.\_\_\_\_\_ » & « H.\_\_\_\_\_ ».[...]

[...]

Concernant votre deuxième point : « *Nous produire la justification des temps passés sur les mois d'octobre - Novembre - Décembre 2020 dans le but de permettre la facturation des prestations rendues sur cette période* ». Vous trouverez ces informations sur la plateforme A.\_\_\_\_\_, sachant que je la mettais à jour quotidiennement. A ce sujet et conformément aux 2 captures d'écran (ci-jointes), je n'ai plus accès depuis une date que j'ignore au VPN et à aucun dossier [...]. C'est pourquoi, je vous saurai gré de bien vouloir faire en sorte de ne plus m'imposer, à l'avenir, ce type de sollicitations durant des périodes d'absence annoncées et justifiées par un certificat médical.

[...] »

**56.** En réponse à un courriel du 11 février 2021 par lequel l'appelante a transmis à J.\_\_\_\_\_ notamment le nombre d'heures qu'elle avait travaillées sur le mandat H.\_\_\_\_\_ Sàrl au mois d'octobre à décembre 2020, G.\_\_\_\_\_ lui a adressé le courriel suivant le 12 février 2021 [sic] :

Tu n'as pas bien lu notre mail, le point n'est pas de nous donner le cumul des heures saisies sur la plateforme de gestion des temps, le point est de justifier les heures annoncées par un contenu présentant une valeur ajoutée pour notre client selon le format habituel que tu connais car établi mensuellement depuis la signature de ce mandat il y a plusieurs années maintenant.

Pour ce qui est de la justification du contenu sur la base des mails transmis au client, les statistiques de mails reçus et émis issus de

notre serveur mail ne démontrent pas une activité permettant de justifier ces heures.

[...]

Tu peux comprendre que 84h29 se traduisant par 30 mails émis puisse interpeler et nous mettre en difficulté pour justifier un quasi doublement du budget.

Je préfère supposer qu'il y a eu d'autres livrables qui auraient dus se trouver sur le portable ou sur le serveur mais je ne dispose d'aucune piste sérieuse. le portable ayant été restitué identique à la situation en Mars 2020 donc vide selon les termes de ton mail, et que nous avons constaté.

Nous devons donc penser que tout est sur le serveur, je vais solliciter notre informatique afin d'identifier tous les fichiers créés ou modifiés sur le répertoire de ce client et investiguer plus avant sur la base des sauvegardes hebdomadaires.

Il serait quand même plus simple que tu fasses l'effort de préciser les actions menées plutôt que de nous imposer la recherche de livrables sur la base de moyens techniques et de temps à mobiliser sur ce sujet.

La délégation n'exclue pas le contrôle et il apparaît que la délégation qui t'a été accordée s'avère inappropriée au regard de ton incapacité à justifier de tes actions et du temps passé notamment en télétravail, le travail effectif est difficile à contrôler de visu dans ce contexte imposé par le Covid.

Cette situation rompt la relation de confiance indispensable à une collaboration saine surtout dans une entreprise de notre taille.

[...]

**57.** Par courriel du 3 mars 2021, l'appelante a transmis à G.\_\_\_\_\_ un fichier Excel indiquant les suivi et actions proposées concernant H.\_\_\_\_\_ Sàrl en octobre, novembre et décembre 2020, soit un descriptif des tâches qu'elle avait effectuées en matière de ressources humaines concernant chaque collaborateur.

Par courriel du même jour, G.\_\_\_\_\_ lui a répondu ce qui suit :

Merci de ce document qui permet d'avancer, cependant il ne comprend pas une estimation du temps passé sur chacune des lignes.

Comme tu le sais pour te livrer à cet exercice chaque mois, il nous faut un ordre de grandeur du temps passé sur chacune des actions engagées pour H.\_\_\_\_\_, notre client ne souhaite pas une mesure en nombre de minutes mais avec une unité de l'ordre de la demi-heure c'est suffisant.

Merci d'ajouter cette précision dans ton tableau.

Je te souhaite un prompt rétablissement

**58.** Par courrier du 25 février 2021, le Dr CD.\_\_\_\_\_, spécialiste en psychiatrie et psychothérapie, a prolongé l'arrêt de travail de l'appelante au-delà de la date du 7 mars 2021, sans préciser la fin de l'incapacité de travail. Il a notamment indiqué qu'il avait pris en charge l'appelante depuis le 15 février 2021 pour un épisode dépressif et un burn-out dans le contexte d'un harcèlement persistant à son travail par sa hiérarchie.

**59.** Dans un rapport du 8 mars 2021 adressé au médecin-conseil d'AH.\_\_\_\_\_, le Dr CF.\_\_\_\_\_ a posé le diagnostic d'épisode dépressif moyen avec syndrome somatique (F32.11) et de burn-out (Z73.0), entraînant une incapacité de travail à 100 %, à réévaluer à la fin mars 2021

**60.** Dans un rapport du 23 mars 2021, le Dr CG.\_\_\_\_\_ a relevé qu'il n'était pas possible d'évaluer à l'heure actuelle l'incapacité de travail dans l'activité habituelle de l'appelante en raison du fait que l'incapacité de travail était liée au contexte, l'atteinte apparaissant réactionnelle, l'enjeu semblant se situer au niveau d'un conflit ouvert et non résolu.

**61.** Suite à l'intervention de l'Ombudsman de l'assurance privée et de la SUVA, au mois de juillet 2021, AH.\_\_\_\_\_ a accepté de verser à l'appelante des indemnités jusqu'au 31 mai 2021.

**62.** Selon les certificats médicaux successifs établis par les Drs BP.\_\_\_\_\_ puis CF.\_\_\_\_\_, l'incapacité de travail de l'appelante à 100 % pour cause de maladie s'est prolongée sans interruption du 26 décembre 2020 au 30 avril 2021. L'appelante s'est ensuite trouvée en incapacité de travail totale pour cause d'accident du 21 avril au 4 mai 2021 selon certificat médical établi par la Dre CJ.\_\_\_\_\_, spécialiste en médecine interne générale, puis à nouveau pour cause de maladie du 1<sup>er</sup> mai au 30 juin 2024 selon certificats établis par le Dr CF.\_\_\_\_\_, et pour cause d'un nouvel accident du 24 mai au 23 novembre 2021 selon certificats établis par la Dre CJ.\_\_\_\_\_.

**63.** Par courrier recommandé du 26 mars 2021, l'intimée a signifié à l'appelante un nouveau congé pour le 31 mai 2021, sur la base des mêmes motifs que ceux allégués à l'appui du congé du 16 décembre 2020 et en des termes rigoureusement identiques, avec, en sus, une proposition de règlement d'un commun accord de la fin des rapports de travail.

**64.** Par courrier recommandé du 19 avril 2021, l'appelante a contesté les motifs invoqués par l'intimée dans ses courriers des 16 décembre 2020 et 26 mars 2021, les considérant en substance comme étant infondés.

**65.** Les rapports de travail ont pris fin le 30 septembre 2021. Par courrier remis en mains de l'intimée le même jour, l'appelante, par la plume de son conseil, a fait opposition au congé qui lui avait été signifié le 26 mars 2021, au sens de l'art. 336b al. 1 CO.

**66.** Après indemnisation par AH.\_\_\_\_\_ de son incapacité de travail pour cause de maladie jusqu'au 31 mai 2021, l'appelante s'est à nouveau trouvée sans revenu entre la fin du mois de mai et le 3 décembre 2021, date à laquelle AH.\_\_\_\_\_ et l'intimée lui ont versé ses indemnités journalières, respectivement son salaire pour la période précitée.

**67.** Par courrier du 6 décembre 2021 à l'appelante, l'intimée a notamment écrit ce qui suit :

- Vous avez produit un certificat d'arrêt de travail le 10 décembre pour cause d'accident couvrant la période du 10 au 14 décembre 2020 ;

- Vous avez produit un certificat d'arrêt de travail le 14 décembre pour cause de maladie couvrant la période du 14 au 25 décembre 2020 ;

- Nous vous avons notifié une première fois votre licenciement le 16 décembre 2020 ;

- La date de fin des rapports de travail se trouve donc décalée à la fin du mois civil qui suit le 4 septembre soit le 30 septembre 2021.

[...] Aucune opposition ne nous a été adressée par écrit, ni par vous ni par votre conseil dans la période de préavis.

[...]

La question du solde de vacances est réglée dans le cadre du bulletin de septembre 2021.

**68.** Un certificat de travail daté du 7 décembre 2021 était joint au courrier précité [...].

**69.** La fiche de salaire du mois de septembre 2021 se présente comme il suit, étant précisé que pour les années de service 2020-2021, l'appelante a été en incapacité de travailler ininterrompue du 10 décembre 2020 jusqu'à la date de fin des rapports de travail, soit huit mois complets :

[...]

**70. a)** Au bénéfice d'une autorisation de procéder délivrée le 10 mai 2022 et de l'assistance judiciaire selon décision du 16 novembre 2021, l'appelante a déposé une demande à l'encontre de l'intimée le 27 juillet 2022, en tête de laquelle elle a notamment pris les conclusions suivantes :

[...]

Principalement :

Condamner A. \_\_\_\_\_ à verser à Madame B. \_\_\_\_\_ la somme de CHF 28'560.- net plus intérêts à 5% l'an à compter du 1<sup>er</sup> octobre 2021 à titre d'indemnité pour congé abusif.

Condamner A. \_\_\_\_\_ à verser à Madame B. \_\_\_\_\_ la somme de CHF 14'280.- net plus intérêts à 5% l'an à compter du 1<sup>er</sup> octobre 2021 à titre d'indemnité pour tort moral (328 cum 49 CO).

Condamner A. \_\_\_\_\_ à verser à Madame B. \_\_\_\_\_ la somme de CHF 43'886.55 brut plus intérêts à 5% l'an à compter du 1<sup>er</sup> octobre 2021 au titre de la rémunération des heures supplémentaires (travail supplémentaire) effectuées.

Condamner A. \_\_\_\_\_ à verser à Madame B. \_\_\_\_\_ la somme de CHF 5'496.55 brut plus intérêts à 5% l'an à compter du 1<sup>er</sup> octobre 2021 à titre d'indemnité pour les vacances non prises en nature.

Condamner A. \_\_\_\_\_ à délivrer à Madame B. \_\_\_\_\_ un certificat de travail conforme aux exigences de l'article 330a CO, faisant mention, en particulier, de ce que la demanderesse avait fourni une activité de « *Care manager* », sans qu'il ne soit fait mention de ce que la demanderesse avait réduit de moitié son temps de travail durant la période CODIV-19 et de ce que celle-ci avait effectué une formation AFA qui n'avait pu être validée, et de ce qu'il soit fait mention de ce que la demanderesse avait effectué son travail « à l'entière satisfaction de son employeur ».

Condamner A. \_\_\_\_\_ en tous les dépens de l'instance, incluant une équitable indemnité au titre de la participation aux frais et honoraires de la demanderesse.

Débouter A. \_\_\_\_\_ de toute autre ou contraire conclusion.

[...]

**b)** Par réponse du 16 janvier 2023, l'intimée a conclu, avec suite de frais et dépens, au rejet de la demande.

**c)** Par écritures des 17 avril, 3 août et 10 novembre 2023, les parties ont persisté dans leurs conclusions respectives.

**d)** L'audience de premières plaidoiries a été tenue le 10 novembre 2023.

**e)** Par correspondance du 9 avril 2024, l'appelante a adressé au tribunal une copie de l'expertise médicale pluridisciplinaire dont elle avait fait l'objet auprès de CL. \_\_\_\_\_ SA sur requête d'AH. \_\_\_\_\_, transmis à son médecin traitant le 4 avril 2024. Elle a requis qu'il en soit tenu compte à titre de novum.

**f)** Par décision du 28 mai 2024, la présidente a admis l'introduction en procédure des pièces produites par l'appelante le 9 avril 2024.

**g)** Le 31 mai 2024, l'appelante a produit un bordereau de pièces complémentaires dont elle a sollicité la prise en compte à titre de nova.

**h)** L'audience de jugement s'est tenue le 3 juin 2024 en présence des parties, assistées de leur conseil respectif. D'entrée de cause, l'intimée a produit une pièce en relation avec le bordereau complémentaire de l'appelante du 31 mai 2024, duquel elle a conclu à l'irrecevabilité dans la mesure où sa production était tardive. Après que l'appelante se soit déterminée, les parties ont convenu que le tribunal statuerait sur la recevabilité de ces pièces dans le jugement à intervenir.

Le tribunal a ensuite procédé à l'audition des témoins N.\_\_\_\_\_, M.\_\_\_\_\_, CM.\_\_\_\_\_, K.\_\_\_\_\_, CN.\_\_\_\_\_, CD.\_\_\_\_\_, CB.\_\_\_\_\_, P.\_\_\_\_\_, CP.\_\_\_\_\_, DB.\_\_\_\_\_ et L.\_\_\_\_\_.

L'audience de jugement a été suspendue et reprise le 4 juin 2024 afin de procéder à l'audition du témoin G.\_\_\_\_\_, à l'interrogatoire des parties ainsi qu'aux plaidoiries.

### **En droit :**

#### **1.**

**1.1** L'appel est recevable contre les décisions finales de première instance (art. 308 al. 1 let. a CPC), dans les causes patrimoniales dont la valeur litigieuse au dernier état des conclusions devant l'autorité de première instance est de 10'000 fr. au moins (art. 308 al. 2 CPC). Ecrit et motivé, l'appel doit être introduit auprès de l'autorité d'appel, soit la Cour d'appel civile (art. 84 al. 1 LOJV [loi 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 disposant d'un intérêt digne de protection contre une décision finale dans une cause patrimoniale dont la valeur litigieuse est supérieure à 10'000 fr. (art. 59 al. 2 let. a CPC). L'appel est dès lors recevable sous l'angle des conditions précitées, les considérants qui suivent étant réservés.

#### **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. Elle peut revoir librement l'appréciation des preuves effectuée 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\_902/2020 du 25 janvier 2021 consid. 3.3).

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).

**2.2** En vertu de l'art. 311 al. 1 CPC, il incombe à l'appelant de motiver son appel. Selon la jurisprudence, il doit démontrer le caractère erroné de la motivation de la décision attaquée et son argumentation doit être suffisamment explicite pour que l'instance d'appel puisse la comprendre, ce qui suppose une désignation précise des passages de la décision qu'il attaque et des pièces du dossier sur lesquelles repose sa critique. Même si l'instance d'appel applique le droit d'office (art. 57 CPC), le procès se présente différemment en seconde instance, vu la décision déjà rendue. L'appelant doit donc tenter de démontrer que sa thèse l'emporte sur celle de la décision attaquée. Il ne saurait se borner à simplement reprendre des allégués de fait ou des arguments de droit présentés en première instance, mais il doit s'efforcer d'établir que, sur les faits constatés ou sur les conclusions juridiques qui en ont été tirées, la décision attaquée est entachée d'erreurs. Il ne peut le faire qu'en reprenant la démarche du premier juge et en mettant le doigt sur les failles de son raisonnement. A défaut, son recours est irrecevable (ATF 147 III 176 consid. 4.2.1, RSPC 2021 p. 252 ; ATF 141 III 569 consid. 2.3.3 ; TF 4A\_139/2024 du 11 février 2025 consid. 7.1.1 ; TF 5A\_647/2023 du 5 mars 2024 consid. 5.2). Ainsi, notamment, lorsque la motivation de l'appel est

identique aux moyens qui avaient déjà été présentés en première instance, avant la reddition de la décision attaquée, ou si elle ne contient que des critiques toutes générales de la décision attaquée ou encore si elle ne fait que renvoyer aux moyens soulevés en première instance, elle ne satisfait pas aux exigences de l'art. 311 al. 1 CPC et l'instance d'appel ne peut pas entrer en matière (TF 5A\_647/2023 précité, *loc. cit.*). En outre, les parties doivent formuler leurs griefs de façon complète dans le délai d'appel ou de réponse à l'appel ; un éventuel second échange d'écritures ou l'exercice d'un droit de réplique ne peut servir à compléter une critique insuffisante ou à formuler de nouveaux griefs (ATF 142 III 413 consid. 2.2.4 *in fine* et les réf. citées ; TF 5A\_647/2023 précité, *loc. cit.*).

La motivation doit être suffisamment explicite pour que l'instance d'appel puisse la comprendre aisément, ce qui suppose une désignation précise des passages de la décision que l'appelant attaque et des pièces du dossier sur lesquelles repose sa critique (ATF 141 III 569 consid. 2.3.3 ; ATF 138 III 374 consid. 4.3.1 ; TF 5A\_524/2023 précité consid. 3.3.1). Ainsi, lorsque l'appelant retranscrit ce qu'il considère être « *les faits déterminants et établis* », sans faire la moindre allusion à l'état de fait contenu dans le jugement attaqué et sans rien indiquer sur l'objet et le fondement de ses éventuelles critiques, cette partie du mémoire d'appel est irrecevable. Il n'appartient pas à l'autorité d'appel de comparer l'état de fait présenté en deuxième instance avec celui de la décision attaquée pour y déceler les éventuelles modifications apportées et en déduire les critiques de l'appelant (cf. parmi d'autres CACI 4 février 2025/80 consid. 2.2.3 ; CACI 30 janvier 2025/60 consid. 5.1 ; CACI 22 janvier 2025/37 consid. 7.1.1).

**3.** Dans une première partie intitulée « *1. Introduction* » (appel, pp. 1 à 4), l'appelante se plaint de manière toute générale, voire non discernable, de la violation de son droit à un procès équitable notamment et d'une violation de son droit d'être entendue, tout en contestant que la réduction de son temps de travail n'ait pas été liée à la pandémie de Covid-19. Cette première partie, qui mélange des listes de considérations

juridiques non circonstanciées et des éléments ponctuels du jugement est irrecevable. Elle ne se réfère en effet ni à un passage précis du jugement, que ce soit de l'état de fait ou de la partie en droit, ni à une appréciation erronée ou arbitraire des premiers juges.

#### **4.**

**4.1** La deuxième partie du mémoire d'appel (« 2. *EXPOSE DES FAITS* », appel, pp. 4 à 6) s'apparente à une simple présentation par l'appelante de sa version des faits. Sous réserve du consid. 4.2 ci-dessous et sous la précision que la Cour de céans n'a repris dans son état de fait, conformément à l'art. 238 let. g CPC, que les éléments factuels pertinents et nécessaires à la solution du litige, cette deuxième partie ne comporte aucune contestation de l'état de fait retenu par le tribunal. En particulier, l'appelante ne reprend pas, comme l'exige la jurisprudence, la démarche des premiers juges et ne se livre à aucune critique de leur raisonnement, de sorte que l'autorité de céans ne peut saisir ni les éventuels moyens soulevés ni l'argumentation hypothétiquement développée à leur appui. Dès lors qu'il n'appartient pas à l'autorité d'appel d'éplucher le dossier pour y trouver les éléments permettant de saisir les griefs invoqués, cette partie du mémoire se révèle irrecevable, faute de motivation conforme aux exigences du CPC.

**4.2** En page 5 de son écriture d'appel toutefois, l'appelante critique l'appréciation des premiers juges qui ont retenu que le « *cadeau* » de dix jours de congé – et non pas cinq – serait prouvé par les pièces 51 et 52, ainsi que par le témoignage du coach UW.\_\_\_\_\_, K.\_\_\_\_\_.

L'allégué 5 de la demande est rédigé comme il suit : « *Les parties, en outre, étaient convenues de ce que la demanderesse bénéficierait de 10 jours de vacances supplémentaires offerts par la défenderesse* ». L'allégué a été contesté dans la réponse. Lors de son audition, le témoin DC.\_\_\_\_\_ a répondu ce qui suit sur cet allégué : « *exact. J'étais présent quand on en a parlé. Le contrat de travail démarrait le 1<sup>er</sup> septembre et dans le cadre de ce contrat il a été négocié qu'elle*

*puisse retourner dans le nord de la T\*\*\* pour un événement particulier d'une durée de 10 jours en plus de ses vacances. Pour répondre à la Présidente, cette année-là uniquement, pas de manière récurrente.* » L'appelante s'appuie en outre sur les pièces 51 et 52, requises auprès de l'intimée et produites en première instance. Il s'agit de tableaux d'heures travaillées qui ne permettent cependant pas d'établir ce que l'appelante allègue. Les premiers juges ont retenu (jugement, pp. 78 ss, consid. 7) que l'appelante n'avait pas démontré l'existence d'un accord différent de celui admis par l'intimée s'agissant du nombre de jours de vacances, à savoir qu'elle aurait bénéficié d'une avance de 5 jours sur les vacances de l'année d'après. Ils ont considéré que le droit aux vacances total de l'appelante durant toute la période était de 52 jours ([25 jours x 12 mois] x 25 mois). Après déduction du mois de carence prévu dans la loi (art. 329b al. 2 CO) et le contrat (art. 10), le droit aux vacances de l'appelante devait être réduit de 14,5 jours et se serait donc élevé à 37,5 jours. L'appelante aurait admis avoir bénéficié de 37 jours de vacances pendant les rapports de travail et un solde de 15,3 jours lui a été payé à la fin des rapports de travail (jugement, pp. 78-79, consid. 7.3). Les premiers juges observent que l'appelante n'a jamais contesté ce décompte, ses fiches de salaire mentionnant expressément le solde de vacances lui restant (jugement, p. 79, consid. 7.3).

La critique de l'appelante est vaine en ce qui concerne le calcul qu'elle ne conteste effectivement pas dans son appel, sous réserve de cette question de nombre de jours « offerts » (appel, p. 5).

Il ressort des pièces 51 et 52 que, pour l'année 2019, l'appelante avait droit à 8,32 jours de congé payés et qu'elle en a effectivement consommé 5 jours en décembre, ce qui lui laissait un solde de 3,32 jours. Le décompte pour l'année 2020 fait état d'un droit aux vacances de 28,32 soit les 25 jours contractuels additionnés des 3,32 jours reportés de l'année 2019. Durant l'année 2020 enfin, l'appelante a pris 13 jours de vacances et le solde 15,32 jours lui a été payé.

La conclusion que l'on peut tirer de cela est que, même si l'intimée avait octroyé à bien plaisir un congé supplémentaire de 10 jours – ou même une avance de 5 jours sur l'année suivante – l'appelante n'en a pas profité selon les décomptes, puisqu'elle n'a épuisé son quota de vacances ni en 2019 ni en 2020. C'est d'ailleurs bien sous l'angle de l'octroi de jours de congé qu'il faut examiner cet hypothétique « cadeau » de 5 ou 10 jours et en réalité, peu importe de savoir si réellement l'employeur a accordé ces jours de congé, car en le faisant, il n'a pas promis que s'ils n'étaient pas pris, ils seraient dédommagés.

En définitive, l'appelante prétend que 10 jours de congé lui ont été accordés pour se rendre dans sa famille en décembre 2019. Force est cependant de constater qu'elle n'a pas utilisé cette faculté de sorte qu'elle n'a pas droit à la rémunération de ces jours non utilisés.

Ce grief, recevable, doit être rejeté.

**5.** Dans une troisième partie intitulée « 4. MOTIFS DE L'APPEL » (appel, pp. 7 ss), l'appelante soulève divers griefs de constatation inexacte des faits et de violation du droit.

**5.1** L'appelante invoque une violation du droit à un procès équitable (appel, p. 7, ch. 4/1), car elle aurait été empêchée de présenter l'ensemble de ses arguments. Elle n'étaye cependant pas cette allégation et n'explique pas sur quels éléments du dossier repose sa critique. Elle n'explique pas davantage à quelle occasion elle aurait été empêchée de procéder. Le grief est irrecevable.

**5.2** L'appelante indique avoir été victime d'un accident « en mai et juin 2024 », se référant à la pièce 127. Elle reproche, semble-t-il, à son conseil, de ne pas avoir demandé le report des audiences des 3 et 4 juin 2024 (appel, p. 7, ch. 4/2). Il ressort toutefois des procès-verbaux de ces audiences que l'appelante était présente. Cela étant, l'intéressée n'explique pas de manière circonstanciée pour quels motifs elle aurait été

dans l'incapacité de répondre aux questions du tribunal à cette occasion. Le grief est irrecevable.

**5.3** L'appelante se prévaut du droit à « *une défense complète et équitable* », indiquant que la non-transmission d'un arrêt maladie aurait « *gravement nui à sa faculté de défendre [s]es droits* » (appel, p. 7, ch. 4/3 et p. 26 ch. 5/1 à 5/3). Elle n'étaye cependant d'aucune manière la corrélation entre l'arrêt maladie allégué et sa faculté à défendre ses droits en procédure. Le grief est irrecevable.

**5.4** L'appelante soutient que la non-transmission de l'arrêt maladie qu'elle allègue aurait conduit à une appréciation erronée des faits par le tribunal (appel, p. 7, ch. 4/4, p. 26 ch. 5/1 à 5/3). L'intéressée n'étaye d'aucune manière la corrélation entre l'arrêt maladie allégué et une appréciation erronée des faits par le tribunal. Au demeurant, l'appelante n'explique pas quelles appréciations du tribunal seraient concernées. Le grief est irrecevable.

**5.5** L'appelante conteste ensuite les témoignages de J.\_\_\_\_\_ et G.\_\_\_\_\_, lesquels auraient été retenus de manière disproportionnée, sans prendre en compte des incohérences manifestes dans leurs déclarations (appel, p. 7, ch. 4/5, pp. 26-27, ch. 5/4 et 5/5 et p. 28, second ch. 6, p. 29, ch. 9). L'intéressée n'explique toutefois pas quelles déclarations seraient contradictoires et quels éléments du dossier viendraient amoindrir l'appréciation des premiers juges. Le grief est irrecevable.

## **5.6**

**5.6.1** L'appelante critique ensuite de manière ciblée le jugement en ce qu'il aurait retenu dans l'état de fait que J.\_\_\_\_\_ se serait beaucoup impliqué dans sa formation. Elle offre de prouver le contraire par la pièce 128 nouvelle produite à l'appui de l'appel. Cette pièce 128 nouvellement produite est un certificat de fin de stage établi par l'intimée le 31 juillet 2019. L'appelante critique en outre son avocate pour ne pas l'avoir produit plus tôt (appel, p. 7, ch. 4/6 ; voir aussi appel, p. 28, premier ch. 6).

**5.6.2** L'art. 317 al. 1 CPC prévoit que les faits et moyens de preuve nouveaux sont admissibles en appel pour autant qu'ils soient invoqués ou produits sans retard (let. a) et qu'ils n'aient pas pu l'être en première instance, bien que la partie qui s'en prévaut ait fait preuve de la diligence requise (let. b), ces conditions étant cumulatives (ATF 144 III 349 consid. 4.2.1 ; TF 5A\_67/2020 du 10 août 2020 consid. 3.3.1).

On distingue vrais et faux nova, les vrais nova étant des faits ou moyens de preuve nés après la clôture des débats principaux alors que les faux nova (ou pseudo nova) sont des faits ou moyens de preuve nouveaux qui existaient déjà au moment de la clôture des débats principaux. En ce qui concerne les pseudo nova, il appartient au plaideur qui entend les invoquer devant l'instance d'appel de démontrer qu'il a fait preuve de la diligence requise, ce qui implique notamment d'exposer précisément les raisons pour lesquelles le moyen de preuve n'a pas pu être produit en première instance (ATF 144 III 349 précité consid. 4.2.1).

La jurisprudence considère que, lorsque la survenance d'un fait nouveau dépend de la seule volonté d'une partie (vrai novum potestatif), sa recevabilité en deuxième instance est également soumise, comme celle des pseudo nova, à la condition que le plaideur ait observé la diligence qui pouvait être attendue de lui (ATF 146 III 416 consid. 5.3 ; cf., à ce sujet, Bastons Bulletti, Nova potestatifs : de faux vrais nova, de véritables pseudo nova, CPC Online du 1<sup>er</sup> octobre 2020, n. 7 *in fine* ; voir aussi la note de Lorenz Droese, in RSPC 2020 pp. 463 s).

**5.6.3** La pièce 128 en question, datée du 31 juillet 2019, est antérieure au dépôt de la demande le 27 juillet 2022 et l'appelante n'explique pas pour quels motifs elle n'a pas été en mesure de la produire devant les premiers juges. L'allégation d'une erreur stratégique de son conseil n'est ni démontrée ni suffisante de ce point de vue. En tout état de cause, la pièce est tardive et donc irrecevable, car elle aurait pu être produite en première instance. Il ne s'agit ni d'un vrai, ni d'un pseudo nova. Le grief peut ainsi être écarté purement et simplement.

**5.7** L'appelante soulève ensuite des griefs tous généraux (appel, ch. 4/7 à 4/9, pp. 8-9, pp. 27, ch. 5/6 et 5/8, p. 29, ch. 7) et non étayés sur une « *omission* » qui aurait conduit à une « *appréciation erronée des faits* », en relation avec la qualification de son poste de travail et des allégations de mobbing. Non motivés, ces griefs sont irrecevables.

**5.8** L'appelante reprend ensuite le grief concernant l'appréciation des premiers juges quant aux jours de congé à la fin de l'année 2019 (appel, ch. 4/10 et 4/14, p. 9, ch. 5/9 et 5/10, pp. 27-28). Il convient de renvoyer l'appelante au consid. 4.2 ci-dessus dès lors que ce grief a déjà été rejeté.

**5.9** L'appelante allègue avoir été mobbée (appel, ch. 4/11 à 13 et 4/16, pp. 8 à 18 et 19) d'une part en exposant de manière générale le comportement qu'elle reproche à ses employeurs, sans toutefois se référer au jugement et sans critiquer l'analyse et l'appréciation des faits des premiers juges. Cette argumentation est donc irrecevable. D'autre part, elle revient sur les échanges WhatsApp avec son collègue (cf. ch. 25 et 26 de l'état de fait ci-dessus), en expliquant ces échanges par son stress et en reproduisant toute une série de messages avec son collègue qui n'ont pas été produits au dossier en première instance alors qu'ils étaient manifestement connus. Le grief et les échanges WhatsApp sont également irrecevables, comme l'argumentation qui s'ensuit de la p. 13 à la p. 18 de l'appel en tant qu'elle critique de manière générale le comportement de ses employeurs, ainsi que leurs déclarations, sans se référer à l'appréciation des premiers juges sur la question.

## **5.10**

**5.10.1** L'appelante soutient que les conditions justifiant le droit à la compensation d'heures supplémentaires sont réalisées.

### **5.10.2**

**5.10.2.1** Selon l'art. 321c CO, si les circonstances exigent des heures de travail plus nombreuses que ne le prévoit le contrat ou l'usage, un contrat-type de travail ou une convention collective, le travailleur est tenu d'exécuter ce travail supplémentaire dans la mesure où il peut s'en charger et où les règles de la bonne foi permettent de le lui demander (al. 1). L'employeur peut, avec l'accord du travailleur, compenser les heures de travail supplémentaires par un congé d'une durée au moins égale, qui doit être accordé au cours d'une période appropriée (al. 2). L'employeur est tenu de rétribuer les heures de travail supplémentaires qui ne sont pas compensées par un congé en versant le salaire normal majoré d'un quart au moins, sauf clause contraire d'un accord écrit, d'un contrat-type de travail ou d'une convention collective (al. 3).

**5.10.2.2** Lorsqu'il effectue spontanément des heures supplémentaires commandées par les circonstances, le travailleur doit en principe les déclarer dans un délai utile, afin de permettre à l'employeur de prendre d'éventuelles mesures d'organisation en connaissance du temps nécessaire à l'exécution des tâches confiées ; à défaut, l'employé risque, sauf circonstances particulières, de voir son droit à la rémunération périmé. Cela étant, lorsque l'employeur sait ou doit savoir que l'employé accomplit des heures au-delà de la limite contractuelle, celui-ci peut, de bonne foi, déduire du silence de celui-là que lesdites heures sont approuvées, sans avoir à démontrer qu'elles sont nécessaires pour accomplir le travail demandé (ATF 129 III 171 consid. 2 ; TF 4A\_28/2018 du 12 septembre 2018 consid. 5).

**5.10.2.3** Conformément à l'art. 8 CC, il appartient au travailleur de prouver qu'il a accompli des heures supplémentaires et, en plus, que celles-ci ont été ordonnées par l'employeur ou étaient nécessaires à la sauvegarde des intérêts légitimes de ce dernier (cf. art. 321c al. 1 CO ; ATF 129 III 171 consid. 2.4 ; TF 4A\_662/2024 du 8 avril 2025 consid. 3.1 ; TF 4A\_138/2023 du 12 juin 2023 consid. 4.2 ; Wyler/Heinzer/Witzig, Droit du travail, 5<sup>e</sup> éd., Berne 2024, p. 137). Le travailleur doit non seulement démontrer qu'il a effectué des heures supplémentaires au sens de l'art. 321c CO, mais également prouver la quotité des heures dont il réclame la

rétribution (TF 4A\_533/2024 du 24 juin 2025 consid. 3.3.1.1). Lorsqu'il n'est pas possible d'en établir le nombre exact, le juge peut, par application analogique de l'art. 42 al. 2 CO, procéder à une estimation. Si elle allège le fardeau de la preuve, cette disposition ne dispense pas le travailleur de fournir au juge, dans la mesure raisonnablement exigible, tous les éléments constituant des indices du nombre d'heures accomplies ; la conclusion selon laquelle les heures supplémentaires ont été réellement effectuées dans la mesure alléguée doit s'imposer au juge avec une certaine force (TF 4A\_138/2023 du 12 juin 2023 consid. 4.2 et les références citées). Lorsque l'employeur n'a mis sur pied aucun système de contrôle des horaires et n'exige pas des travailleurs qu'ils établissent des décomptes, il est plus difficile d'apporter la preuve requise (TF 4A\_138/2023 *ibidem*) ; l'employé qui, dans une telle situation, recourt aux témoignages pour établir son horaire effectif utilise un moyen de preuve adéquat (TF 4A\_138/2023 du 12 juin 2023 consid. 4.2).

### **5.10.3**

**5.10.3.1** L'appelante conteste les récapitulatifs des heures travaillées en 2019 et 2020 et allègue des erreurs dans la comptabilisation de ses heures supplémentaires qu'elle dit avoir accumulées, à l'exception des mois de juin et de décembre. Elle relève qu'elle a fait d'autant plus d'heures supplémentaires que son taux d'activité avait été réduit à 50 %. En partant d'un nombre mensuel d'heures de 170, elle calcule avoir fait 41 heures et 54 minutes supplémentaires de septembre à décembre 2019 et 78 heures et 12 minutes supplémentaires si l'on inclut en outre la période de mai à juillet où elle était en stage. Pour la période de 2020, elle considère avoir effectué 203 heures et 59 minutes sans préciser s'il s'agit du total de ses heures à un taux d'activité de 50 % ou d'heures supplémentaires (appel, ch. 4/15 et 4/17, p. 19 et 20 à 26).

Les premiers juges (jugement, pp. 76ss) retiennent que les heures supplémentaires alléguées n'ont pas été prouvées à satisfaction. Il ressort que, dans le cadre du mandat effectué par l'intimée pour H.\_\_\_\_\_ Sàrl auquel l'appelante était affectée, il arrivait à celle-ci de répondre à des questions le soir, ce qui n'aurait pas encore signifié qu'elle

effectuait plus d'heures que prévu, mais seulement que les horaires étaient décalés. D'ailleurs, l'intimée avait un règlement d'horaire flexible dès 2020 s'étendant de 7h00 à 19h30, toutes les heures supplémentaires devant être autorisées pour être compensées. A admettre des heures supplémentaires, l'appelante aurait échoué à démontrer qu'elles avaient été autorisées. Les premiers juges ont par ailleurs considéré que le témoignage de N.\_\_\_\_\_ - qui a déclaré que l'appelante faisait beaucoup d'heures sans pouvoir les quantifier - n'était pas probant, notamment parce que l'appelante était en partie en formation.

**5.10.3.2** En l'espèce, dès le mois de mars 2020, le taux d'activité de l'appelante est passé à 50 %, ce qui représentait 85 heures par mois. Or, même un tiers de dépassement de l'horaire alloué à pour le mandat en faveur d'H.\_\_\_\_\_ Sàrl (50 heures par mois) laissait malgré tout encore des heures disponibles (85 heures - 50 heures) à un moment où l'appelante ne travaillait plus que pour ce client. Enfin, lorsqu'elle s'est plainte de faire des heures supplémentaires, il lui a été demandé de lister ses tâches (cf. courriel du 8 décembre 2020), ce qu'elle n'a au demeurant pas fait.

L'horaire de travail de l'appelante était de 42h30 par semaine pour un total d'heures non contesté de 170 par mois. De mai à juin 2019, elle était en stage non rémunéré, autrement dit en formation. Elle n'a pas travaillé au mois d'août 2019 et a commencé son emploi dès le mois de septembre 2019.

Si l'on reprend la pièce requise 51/52 produite par l'intimée sur réquisition de l'appelante (récapitulatif des horaires de travail), qui est tout sauf claire et ainsi non probante, l'horaire contractuel de l'appelante devrait être de 1'088 heures par an. Selon ce document, l'appelante aurait effectué 1'098,45 heures avec la mention « *HS 2 :30* » et « *Travail suppl. 8:15* » et la note manuscrite « *origine stage* ». Ce total de 1'088 heures ne correspond cependant pas à la réalité puisque l'appelante a travaillé en 2019 du mois de septembre au mois de décembre, à savoir un total de

680 heures (4 mois x 170 heures), voire 1'190 heures si l'on compte en plus les mois de stage de mai à juillet (8 mois x 170 heures).

L'appelante allègue dans son appel (p. 20) avoir effectué 178 heures au mois de septembre 2019, 195,45 heures au mois d'octobre 2019, 178,45 heures au mois de novembre 2019 et 170 heures au mois de décembre 2019. Force est de constater qu'elle ne prouve pas ces heures. En première instance, elle avait allégué de manière très générale et offert de prouver par la déclaration de partie et par témoin, moyens qui ne se sont pas avérés probants. En tout état de cause, l'appelante n'a pas établi avoir effectué des heures supplémentaires pour l'année 2019.

Pour l'année 2020, l'appelante a été en télétravail avec une réduction de son poste à 50 % en raison du régime de la réduction de l'horaire de travail (RHT) instauré par le Conseil fédéral en réponse à la pandémie de Covid-19. Elle soutient avoir effectué 50 heures par semaine, sans que cela ne soit prouvé. D'après la fiche récapitulative des horaires de travail (pièce requise 51/52), l'appelante n'aurait fait que 1'084 heures 50 minutes sur 1'105 heures. Or, comme il incombe au travailleur de prouver ses heures supplémentaires et qu'elles ont été annoncées à son employeur (cf. consid. 5.10.2.3), on doit arriver à la conclusion que l'appelante n'a pas apporté la preuve de ces heures alléguées, ni qu'elles étaient approuvées ou nécessaires.

Au final, pour autant que le grief soit recevable, il doit être rejeté.

**5.11** Dans une partie intitulée « 5. EN DROIT », l'appelante revient sur divers griefs qui ont d'ores et déjà été traité ci-avant. Elle se plaint également, sans référence au jugement attaqué et donc de manière irrecevable, de ne pas avoir eu accès au dossier d'un client sans toutefois que cela n'ait la moindre pertinence pour la solution du litige (appel, p. 27, ch. 5/7). Quant au certificat de travail (appel, pp. 29-30, ch. 10), l'appelante n'étaye pas les griefs à l'encontre du jugement attaqué et se

limite à des critiques toutes générales, si bien que le grief est également irrecevable.

**6.** Dans un courrier du 3 février 2025, l'appelante s'est adressée aux premiers juges pour contester l'indemnité complémentaire et finale allouée à son conseil d'office, une taxation intermédiaire étant déjà intervenue. Le courrier en question a été transmis à la Cour de céans par le juge délégué de la Chambre des recours civile. Déposé par erreur dans le délai d'appel auprès du tribunal de première instance par une justiciable non assistée, ce courrier doit être examiné par l'instance d'appel (art. 143 al. 1<sup>bis</sup> CPC).

Il ressort de ce courrier que l'appelante critique non pas l'indemnité allouée en tant que telle, mais la qualité du travail de son conseil. Elle lui reproche un manque de diligence. Ce genre de griefs doit faire l'objet d'une procédure séparée en responsabilité contre l'avocate désignée comme conseil d'office. En effet, envers la personne qu'il assiste, l'avocat d'office répond d'un éventuel dommage sur la base du droit privé fédéral (ATF 143 III 10 consid. 3 ; TF 4A\_52/2024 du 14 janvier 2025 consid. 5.1). Les conclusions de l'appelante sont ainsi irrecevables en appel.

**7.** L'appelante a requis l'assistance judiciaire pour la procédure de deuxième instance. Or, sa cause était d'emblée dépourvue de toute chance de succès au vu du dossier et compte tenu des considérants qui précèdent qui montrent que les moyens soulevés étaient tous irrecevables ou manifestement infondés. Une personne raisonnable plaidant à ses propres frais aurait renoncé à former appel. La requête d'assistance judiciaire doit dès lors être rejetée (art. 117 let. b CPC ; TF 4A\_168/2024 du 21 janvier 2025 consid. 7.2) dans la mesure où elle n'est pas partiellement sans objet en ce qui concerne les frais judiciaires dès lors que l'appelante a payé l'avance de frais à première demande.

**8.**

**8.1** En conclusion, l'appel, manifestement infondé, doit être rejeté dans la mesure de sa recevabilité et le jugement confirmé.

**8.2** Les frais judiciaires de deuxième instance, arrêtés à 1'922 fr. (art. 62 TFJC [tarif des frais judiciaires civils du 28 septembre 2010 ; BLV 270.11.5]), seront mis à la charge de l'appelante, qui succombe entièrement (art. 106 al. 1 CPC).

**8.3** Il n'y a pas lieu à l'allocation de dépens, l'intimée n'ayant pas été invitée à se prononcer (art. 312 al. 1 in fine CPC).

Par ces motifs,  
la Cour d'appel civile  
p r o n o n c e :

- I.** L'appel est rejeté dans la mesure de sa recevabilité.
- II.** Le jugement est confirmé.
- III.** Les frais judiciaires de deuxième instance, arrêtés à 1'922 fr. (mille neuf cent vingt-deux francs), sont mis à la charge de l'appelante B.\_\_\_\_\_.
- IV.** Il n'est pas alloué de dépens de deuxième instance.
- V.** La demande d'assistance de l'appelante B.\_\_\_\_\_ est rejetée.
- VI.** L'arrêt est exécutoire.

La présidente :

Le greffier :

Du

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

- Mme B. \_\_\_\_\_ (appelante),
- Me Alain Alberini (pour l'intimée),

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

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

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).

Le greffier :