

La clause contractuelle qui stipule qu'au salaire « s'ajoute un bonus annuel de Fr. 10'000.- » et que « le versement de ce bonus est conditionné aux objectifs fixés chaque année » représente en l'espèce une **gratification entièrement facultative** (cons. 3.3.3).

Le fait que l'employeuse se soit **abstenue de fixer chaque année des objectifs particuliers** alors que le versement du bonus était conditionné à de tels objectifs ne signifie pas qu'elle aurait renoncé par actes concludants à subordonner le paiement de cette rétribution à toute condition y compris celle, élémentaire, de la **bonne et fidèle exécution des tâches correspondant au cahier des charges de l'employée** (cons. 3.4.4).

Composition

Mmes et M. les Juges fédéraux

Kiss, présidente, Klett et Abrecht, juge suppléant.

Greffière: Mme Monti.

Participants à la procédure

X., représentée par Me Johnny Dousse,
demanderesse et recourante,

contre

Z. SA, représentée par

Me Pascal Moesch et Me Jean-Philippe Dunand,
défenderesse et intimée.

Objet

contrat de travail; gratification,

recours en matière civile contre l'arrêt rendu le 12 juin 2017 par la Cour (d'appel) civile du Tribunal cantonal du canton de Neuchâtel (CACIV.2016.37/ctr).

Faits :

A.

A.a. X. (ci-après: l'employée) a été engagée le 1^{er} juin 2012 en qualité de responsable comptable par la société Z. SA (ci-après: l'employeuse). L'article 6 du contrat de travail prévoyait un salaire mensuel brut de 7'700 fr. et un treizième salaire proportionnel au nombre de mois travaillés durant l'année, avec la précision des déductions sociales à opérer. Il énonçait en outre ce qui suit à son alinéa 4: «A ce salaire s'ajoute un bonus annuel de Fr. 10'000.00 (prorata pour 2012). Le versement de ce bonus est conditionné aux objectifs fixés chaque année».

A.b. Le 20 mars 2014, l'employeuse a résilié le contrat de travail pour le 30 juin 2014. Elle a notamment fait valoir que l'employée ne répondait pas aux attentes et ne donnait pas satisfaction.

Par courrier du 22 mai 2014, l'intéressée s'est opposée à son licenciement qu'elle qualifiait d'abusif. L'employeuse a confirmé les motifs de la résiliation en précisant que celle-ci faisait suite à une profonde insatisfaction de la qualité du travail fourni par l'employée.

B.

B.a. Après avoir saisi l'autorité de conciliation le 19 décembre 2014, l'employée a déposé une demande le 17 juin 2015 devant le Tribunal civil des Montagnes et du Val-de-Ruz (NE). Elle concluait à ce que l'employeuse soit condamnée à lui payer 20'833 fr. 33 plus intérêts à titre de bonus prévu contractuellement. Elle expliquait avoir renoncé par gain de paix à demander une indemnité pour licenciement abusif.

L'employeuse a conclu au rejet de la demande.

B.b. Par jugement du 4 avril 2016, le Tribunal civil a condamné l'employeuse à verser 15'833 fr. 35 à l'employée à titre de bonus pour la période du 1^{er} juin 2012 au 31 décembre 2013.

En substance, le Tribunal a constaté que le versement du bonus convenu contractuellement était conditionné à la réalisation d'objectifs fixés chaque année. Soumis à une condition potestative directement liée à la prestation personnelle de l'employée, il dépendait au moins en partie du bon vouloir de l'employeuse et restait accessoire en comparaison du traitement de base. Le bonus devait dès lors être qualifié de gratification au sens de l'art. 322d CO. Il n'était pas controversé que la fixation desdits objectifs incombait à l'employeuse. Celle-ci plaidait qu'une telle opération était de toute façon dépourvue d'intérêt puisque l'employée n'avait pas répondu aux objectifs de base inhérents à la fonction pour laquelle elle avait été engagée. Le Tribunal estimait cependant qu'un tel manquement n'était pas établi, la description des buts inhérents à l'engagement de l'employée n'étant au demeurant pas assez précise pour permettre de suppléer au défaut d'objectifs annuels. L'employeuse devait supporter le fait de n'avoir pas défini ces objectifs et payer le bonus, en application de l'art. 156 CO.

B.c. Par arrêt du 12 juin 2017, le Tribunal cantonal neuchâtelois a admis l'appel principal déposé par l'employeuse et a rejeté l'appel joint de l'employée. Réformant le jugement entrepris, il a rejeté la demande du 17 juin 2015.

La Cour d'appel civile a jugé en bref que l'employeuse conservait un pouvoir d'appréciation en tout cas sur le principe même du paiement du bonus, qui était accessoire par rapport au salaire et devait être qualifié de gratification au sens de l'art. 322d CO, comme l'avait du reste retenu le tribunal de première instance. En revanche, l'autorité d'appel a jugé que les conditions d'application de l'art. 156 CO n'étaient pas réunies. Les preuves recueillies ne permettaient pas d'inférer que l'employeuse devait être satisfaite en tous points des performances de l'employée. Rien n'indiquait que l'employeuse ait fait preuve de mauvaise foi en refusant le versement de bonus. C'était bien plutôt l'employée qui était revenue sur son attitude antérieure en émettant en justice une prétention en paiement du bonus qu'elle n'avait pas formulée jusque-là (cf. au surplus consid. 3.3.1 et 3.4.2 *infra*).

C.

L'employée a saisi le Tribunal fédéral d'un recours en matière civile à l'issue duquel elle conclut principalement à la réforme de l'arrêt sur appel, en ce sens que l'employeuse soit condamnée à lui verser 20'833 fr. 35 et les intérêts en sus.

L'employeuse a conclu au rejet du recours. L'autorité précédente s'est référée à son arrêt.

Considérant en droit :

1.

Le présent recours est dirigé contre un arrêt final (art. 90 LTF) rendu en matière civile (art. 72 al. 1 LTF) par un tribunal supérieur statuant sur recours en dernière instance cantonale (art. 75 LTF). Déposé en temps utile (art. 100 al. 1 LTF) par la demanderesse qui a succombé (art. 76 al. 1 LTF) dans une affaire pécuniaire de droit du travail dont la valeur litigieuse dépasse le seuil de 15'000 fr. fixé par l'art. 74 al. 1 let. a LTF, il est recevable sur le principe.

2.

2.1. Le Tribunal fédéral statue sur la base des faits établis par l'autorité précédente (art. 105 al. 1 LTF), laquelle doit indiquer clairement quels faits sont retenus et quelles déductions juridiques sont tirées de l'état de fait déterminant (cf. art. 112 al. 1 let. b LTF; ATF 141 IV 244 consid. 1.2.1; 135 II 145 consid. 8.2). Les constatations de l'autorité précédente ne peuvent être complétées ou rectifiées que si elles sont manifestement inexactes ou découlent d'une violation du droit au sens de l'art. 95 LTF (art. 105 al. 2 LTF). «Manifestement inexactes» signifie ici «arbitraires» (ATF 140 III 115 consid. 2 p. 117; 135 III 397 consid. 1.5). Encore faut-il que la correction du vice soit susceptible d'influer sur le sort de la cause (art. 97 al. 1 LTF).

La critique de l'état de fait retenu est soumise au principe strict de l'invocation énoncé par l'art. 106 al. 2 LTF (ATF 140 III 264 consid. 2.3 p. 266 et les références). La partie qui entend attaquer les faits constatés par l'autorité précédente doit expliquer clairement et de manière circonstanciée en quoi ces conditions seraient réalisées (ATF 140 III 16 consid. 1.3.1 p. 18 et les références). Si elle souhaite obtenir un complètement de l'état de fait, elle doit aussi démontrer, par des renvois précis aux pièces du dossier, qu'elle a présenté aux autorités précédentes, en conformité avec les règles de la procédure, les faits juridiquement pertinents à cet égard et les moyens de preuve adéquats (ATF 140 III 86 consid. 2 p. 90). Si la critique ne satisfait pas à ces exigences, les allégations relatives à un état de fait qui s'écarterait de celui de la décision attaquée ne pourront pas être prises en considération (ATF 140 III 16 consid. 1.3.1 p. 18).

2.2. L'employée déplore au préalable que la partie «faits» de l'arrêt attaqué se limite à l'exposé de quelques faits insuffisants, puis au résumé de la procédure. Elle estime que la cause devrait être renvoyée à la juridiction d'appel pour qu'elle établisse un état de fait conforme aux exigences de la LTF.

Force est de constater avec la recourante que l'état de fait de la décision entreprise n'expose pas de manière satisfaisante les motifs de fait déterminants au sens de l'art. 112 al. 1 let. b LTF. Il serait toutefois excessif de sanctionner cette carence par une annulation ou un renvoi de la décision à l'autorité cantonale en invitant celle-ci à la parfaire (art. 112 al. 3 LTF; ATF 141 IV 244 consid. 1.2.1 p. 246; 135 II 145 consid. 8.2 in fine); en effet, les considérants en droit de l'arrêt entrepris permettent malgré tout de comprendre sur quels faits la cour cantonale a fondé son raisonnement juridique.

2.3. L'employée plaide ensuite qu'il y aurait matière à rectifier et compléter les constatations de l'autorité précédente.

Il convient dès lors d'examiner ses moyens de fait à l'aune des exigences qui viennent d'être rappelées (cf. consid. 2.1 *supra*).

2.3.1. S'agissant de la teneur de l'art. 6 al. 4 du contrat de travail, elle ressort des considérants de l'arrêt attaqué, comme l'admet l'employée. Tout au plus observe-t-on de mineures inadvertances dans la citation, qui ont été ici rectifiées (let. A.a; art. 105 al. 2 LTF).

2.3.2. La Cour d'appel aurait retenu à tort que l'employeuse conservait un pouvoir d'appréciation sur le principe même du paiement du bonus, voire sur son montant, alors que ce point ne ressortirait nullement du dossier.

En contestant que la rétribution prévue à l'art. 6 al. 4 du contrat interprété objectivement dépende du bon vouloir de l'employeuse et remplisse ainsi l'une des caractéristiques de la gratification,

l'employée se place sur le terrain du droit. Son grief est directement lié à un argument développé dans la partie « droit » de son recours, selon lequel l'employeuse perdait toute maîtrise dans l'octroi du bonus de 10'000 fr. du moment que l'employée réalisait les objectifs fixés. Cette question sera examinée ci-dessous (cf. consid. 3.3.3 *infra*).

Dans ce contexte, l'employée reproche également aux juges cantonaux d'avoir omis de préciser que ses prétentions salariales avant la signature du contrat s'élevaient à 110'000 fr. bruts et qu'elles avaient finalement été diminuées à 100'000 fr. parce que, selon les déclarations de partie de A., fondée de pouvoir de l'employeuse, le directeur B. «trouvait que CHF 110'000.- s'était [sic!] peut-être beaucoup et qu'il fallait partir sur CHF 100'000.- avec un complément selon objectifs de CHF 10'000.- qui serait versé si tout allait bien».

Ce fait ne change toutefois rien à l'issue du litige, comme cela sera expliqué plus loin (cf. consid. 3.3.3 *infra*).

2.3.3. L'employée conteste avoir admis implicitement que si une condition était mise au versement du bonus, elle tenait à la qualité de son travail et non aux résultats de l'entreprise.

Le grief tombe à faux pour le motif déjà que dans sa demande et jusque dans sa plaidoirie écrite, l'employée a fait valoir ses prétentions en invoquant uniquement ses bonnes prestations de travail. Pour le surplus, l'employée ne cite aucun élément du dossier qui permettrait de retenir que la référence aux «objectifs fixés» visait les résultats de l'entreprise plutôt que la qualité de son travail.

2.3.4. L'employée s'en prend à l'appréciation des juges cantonaux selon laquelle on ne pouvait nullement déduire des preuves recueillies que l'employeuse devait être satisfaite en tous points de ses performances. Le témoignage du directeur de la cliente insatisfaite (soit la société U. SA) ainsi que des courriers électroniques établiraient qu'elle avait commencé à travailler pour cette cliente à la fin de l'année 2012 et que son activité n'avait pas suscité de critiques avant le mois de juillet 2013, ce qu'il eût fallu préciser.

Compte tenu toutefois de la nature des carences relevées par le directeur général de la société précitée, lequel reproche à l'employée «une série de fautes ou des oublis» qui influençaient le bilan, au point que la société-mère avait imposé un changement de fiduciaire ou de la personne en charge du dossier, il importe peu que l'activité de l'employée n'ait pas immédiatement suscité de critiques. Il n'est d'ailleurs pas certain que la remarque du directeur selon laquelle il n'y avait pas de problèmes au début concerne réellement les activités de l'employée, plutôt que celles de la personne qui s'occupait avant elle du dossier de cette cliente.

2.3.5. L'employée reproche aux juges cantonaux d'avoir minimisé l'impact des clients satisfaits par son travail, en lui reprochant même d'avoir déposé des titres n'ayant pas valeur de témoignages alors que les témoins concernés étaient basés en Inde, et alors que le premier juge avait d'emblée restreint sa marge de manoeuvre en lui imposant de ne garder que deux témoins sur les six proposés.

Force est toutefois de constater que la cour cantonale a dûment motivé son appréciation d'une manière qui échappe au grief d'arbitraire, en indiquant que le dossier contenait aussi l'opinion de clients satisfaits du travail de l'employée, mais que la première de ces appréciations, émise dans un échange de courriers électroniques, n'avait pas valeur de témoignage au sens strict, tandis qu'un autre client, entendu comme témoin, avait précisé que la comptabilité de son entreprise était «assez basique»; cette opinion n'avait dès lors pas le même poids que celle de la cliente U. SA - laquelle, aux dires de son directeur général, représentait un mandat important pour l'employeuse, avec des honoraires de 5'000 fr. ou 6'000 fr. par mois. On ajoutera que lesdits courriers électroniques ne contiennent pas d'indications précises notamment quant à la nature de l'activité exercée par l'employée et quant à l'importance du/des client (s) concerné (s); pour le surplus, le conseil de l'employée a renoncé à requérir l'audition de témoins supplémentaires alors qu'il s'en était réservé le droit (procès-verbal d'audience du 24 novembre 2015 [D. 21]).

2.3.6. C'est par ailleurs à tort que l'employée reproche à l'autorité précédente d'avoir passé sous silence le témoignage de son ancien collègue C., dont il ressort qu'elle l'avait aidé une fois pendant une heure pour l'un de ses dossiers et qu'il avait été satisfait de son aide. En effet, une telle appréciation, ponctuelle et neutre, n'est pas pertinente pour l'issue du litige, d'autant moins que ce témoin a concédé ne pas avoir «d'appréciation à faire sur le travail de [l'employée]» comme ils n'avaient pas de dossiers en commun.

L'employée échoue ainsi à démontrer un arbitraire dans l'appréciation selon laquelle les preuves recueillies ne permettaient pas d'inférer que l'employeuse devait être satisfaite en tous points de ses performances.

2.3.7. Enfin, les juges d'appel auraient indûment reproché à l'employée d'être revenue sur son attitude antérieure en réclamant en justice le paiement de bonus qu'elle n'avait jamais fait valoir antérieurement.

Le passage contesté de l'arrêt entrepris relève du raisonnement juridique (cf. consid. 3.4.2 *infra*) et non de la constatation de faits. L'autorité précédente a en effet apprécié l'attitude respective des deux parties sous l'angle du principe de la bonne foi. Cela étant, on ne discerne pas quel fait pertinent à cet égard aurait été inexactement constaté par la cour cantonale. L'employée ne prétend pas avoir réclamé un bonus avant le litige consécutif à la résiliation des rapports de travail.

2.4. En définitive, il n'y a pas matière à rectifier ou compléter l'état de fait sur les points critiqués par l'employée, de sorte qu'il convient de statuer en droit sur la base des faits retenus par la juridiction d'appel.

3.

3.1. Le Tribunal fédéral applique d'office le droit (art. 106 al. 1 LTF) à l'état de fait constaté dans l'arrêt cantonal. Cela n'implique pas qu'il examine toutes les questions juridiques qui pourraient se poser, à l'instar d'un juge de première instance. Eu égard à l'obligation de motiver imposée par l'art. 42 al. 2 LTF, l'autorité de céans ne traite que les questions qui sont soulevées devant elle par les parties, à moins que la violation du droit ne soit manifeste (ATF 140 III 115 consid. 2 p. 116; 140 III 86 consid. 2).

En l'espèce, il convient d'examiner successivement, à la lumière des griefs soulevés par l'employée, la question de la qualification juridique du «bonus » prévu par l'art. 6 al. 4 du contrat de travail (cf. consid. 3.2 et 3.3 *infra*), puis celle de l'application de l'art. 156 CO (cf. consid. 3.4 *infra*).

3.2.

3.2.1. Le droit suisse ne contient aucune disposition qui traite spécifiquement du bonus. Il faut donc déterminer de cas en cas, sur la base des manifestations de volonté des parties, s'il s'agit d'un élément du salaire (art. 322 s. CO) ou d'une gratification (art. 322d CO), distinction qui revêt une grande importance dès lors que le régime de la gratification est beaucoup plus flexible pour l'employeur que celui applicable aux éléments du salaire (ATF 142 III 381 consid. 2 p. 383; 141 III 407 consid. 4.1 et la référence citée).

Le salaire est la rémunération que l'employeur est tenu de payer à l'employé pour le temps ou le travail que celui-ci a consacré à son service, et qui est fixé soit directement par contrat individuel, soit indirectement par un contrat-type de travail ou par une convention collective (art. 322 al. 1 CO; arrêt 4A_714/2016 du 29 août 2017 consid. 3.1).

La gratification, aux termes de l'art. 322d al. 1 CO, est une rétribution spéciale que l'employeur accorde en sus du salaire à certaines occasions telles que Noël ou la fin de l'exercice annuel.

3.2.2. La gratification doit rester accessoire par rapport au salaire. Elle ne peut avoir qu'une importance secondaire dans la rétribution du travailleur. Il arrive exceptionnellement qu'un bonus

dont l'employeur a pourtant réservé le caractère facultatif doit être requalifié en salaire à cause de son importance par rapport au salaire de base. Toutefois, lorsque l'employé perçoit un très haut revenu, le bonus reste toujours une gratification (ATF 141 III 407 consid. 4.3.1 et 4.3.2).

3.2.3. La gratification se distingue également du salaire en ceci que son versement dépend au moins partiellement du bon vouloir de l'employeur (ATF 142 III 381 consid. 2.1).

Deux cas de figure peuvent se présenter. **Dans la première hypothèse, la gratification est entièrement facultative, en ce sens que son versement n'a pas été convenu, que ce soit expressément ou par actes concluants** (sur ce dernier point, cf. par ex. ATF 131 III 615 consid. 5.2). **L'employé n'y a alors pas droit, sous réserve du cas évoqué ci-dessus où le bonus facultatif doit être requalifié en salaire** (arrêt précité 4A_714/2016 consid. 3.2.2.2). **Dans la seconde hypothèse, le versement a été convenu, de sorte que l'employeur est tenu d'y procéder (cf. art. 322d al. 1 CO), mais il jouit d'une certaine liberté dans la fixation du montant à allouer** (ATF 131 III 615 consid. 5.2 p. 620; 129 III 276 consid. 2 p. 278; arrêt précité 4A_714/2016 consid. 3.2.2.1). **La jurisprudence reconnaît à l'employeur un tel pouvoir d'appréciation lorsque le montant du bonus ne dépend pas seulement de l'atteinte d'un certain résultat d'exploitation, mais aussi de l'appréciation subjective de la prestation du travailleur** (ATF 142 III 381 consid. 2.1; 139 III 155 consid. 3.1).

En revanche, une rétribution définie à l'avance et convenue de façon ferme ne peut pas être une gratification (ATF 142 III 381 consid. 2.1). Lorsqu'une rétribution (même désignée comme «bonus» ou «gratification») a été promise par contrat dans son principe et que son montant est déterminé ou doit l'être sur la base de critères objectifs prédéterminés comme le bénéfice, le chiffre d'affaires ou une participation au résultat de l'exploitation, sans dépendre de l'appréciation de l'employeur, une telle rétribution doit être considérée comme un élément du salaire (variable) que l'employeur est tenu de verser à l'employé (arrêt précité 4A_714/2016 consid. 3.2.1 et les références citées).

3.2.4. **L'interprétation des manifestations de volonté relatives à l'octroi d'un bonus obéit aux principes habituels** (cf. arrêt 4C.340/2005 du 24 janvier 2006 consid. 2.3-2.5). Le juge doit tout d'abord s'attacher à mettre à jour la réelle et commune intention des parties, opération qualifiée d'interprétation subjective, qui repose sur l'appréciation des preuves. Si cette opération n'aboutit pas, il doit établir le sens que chaque partie pouvait et devait de bonne foi donner aux manifestations de volonté de l'autre cocontractant; cette interprétation dite objective relève du droit (ATF 142 III 239 consid. 5.2.1; 138 III 659 consid. 4.2.1; 131 III 606 consid. 4.1 p. 611).

3.3.

3.3.1. L'art. 6 al. 4 du contrat prévoit qu'au salaire «s'ajoute un bonus annuel de Fr. 10'000.00 (prorata pour 2012). Le versement de ce bonus est conditionné aux objectifs fixés chaque année».

Les juges cantonaux ont relevé qu'une telle clause ne permettait pas de savoir d'emblée si les «objectifs fixés» portaient exclusivement sur les performances de l'employé concerné, ou s'ils prenaient en compte les résultats de l'entreprise. De surcroît, elle n'exprimait pas clairement si le montant de 10'000 fr. devait être versé dans son intégralité lorsque les objectifs étaient atteints, ou s'il s'agissait d'un maximum, réduit au prorata en cas d'exercice incomplet. Quoi qu'il en soit, il ne faisait aucun doute pour les juges d'appel que l'employeur conservait un pouvoir d'appréciation sur le principe même du paiement du bonus, voire sur son montant. De plus, le bonus apparaissait accessoire au regard du salaire, de sorte qu'il devait être qualifié de gratification au sens de l'art. 322d CO.

3.3.2. L'employée critique cette qualification. Elle ne discute pas le caractère accessoire du «bonus» convenu à l'art. 6 al. 4 du contrat, mais conteste que l'employeuse ait disposé d'un pouvoir d'appréciation. Le versement du bonus était certes conditionné à la réalisation d'objectifs que l'employeuse devait fixer annuellement; toutefois, en se conformant à cette obligation, celle-ci perdait toute maîtrise sur l'octroi d'un bonus de 10'000 fr., l'employée y ayant droit sitôt lesdits

objectifs atteints. L'omission fautive de définir des objectifs ne saurait profiter à l'employeuse. Selon le principe de la confiance, renoncer à fixer des objectifs reviendrait à renoncer à la condition posée; le bonus serait ainsi devenu inconditionnel et constituerait un élément du salaire. Sa nature salariale découlerait aussi du fait qu'au moment de son engagement, l'employée avait émis des prétentions *salariales* de 110'000 fr.

3.3.3. L'employée admet expressément que le versement du bonus était conditionné à la réalisation d'objectifs que l'employeuse devait fixer chaque année. S'il est vrai que l'atteinte des objectifs établis faisait naître un droit au bonus pour l'employée, il n'en demeure pas moins que le contrat laissait à l'employeuse la tâche et la latitude de fixer ces «objectifs» - et, le cas échéant, de juger s'ils étaient atteints. Car une formulation aussi vague n'imposait pas d'opter pour des critères objectifs prédéterminés comme le chiffre d'affaires ou le résultat d'exploitation de l'entreprise, le versement du bonus pouvant être subordonné à l'appréciation positive des prestations fournies par l'employée - laquelle ne soutient pas le contraire. L'arrêt cité dans son recours ne lui est d'aucun secours, puisqu'il qualifie de gratification un bonus dont l'octroi dépendait de l'appréciation subjective portée par l'employeur sur les prestations personnelles de l'employé (arrêt 4C.6/2003 du 24 avril 2003 consid. 2.2 et 3.1). Dans ce contexte, le fait que l'employée ait émis des prétentions salariales plus élevées (110'000 fr.) qui ont été jugées exagérées par l'employeuse ne fait que corroborer l'analyse selon laquelle que le bonus revêtait le caractère d'une rémunération accessoire conditionnelle. Quant au fait que le bonus était réglementé dans un article intitulé «salaire», il n'a aucune incidence, au vu de ce qui précède. En bref, le grief selon lequel l'employeuse n'avait aucun pouvoir d'appréciation quant au principe même du versement du bonus est infondé.

Du moment que le bonus convenu dépendait en partie au moins du bon vouloir de l'employeuse et revêtait un caractère accessoire par rapport au salaire, l'autorité précédente était fondée à le qualifier de « gratification » au sens de l'art. 322d CO. **L'argument selon lequel l'employeuse, en renonçant à fixer des objectifs, aurait renoncé à la condition posée au versement du bonus ne ressortit pas à la qualification de cette rétribution comme gratification ou comme élément du salaire, mais bien plutôt à l'application de l'art. 156 CO, qu'il convient d'examiner ci-après.**

3.4.

3.4.1. Lorsqu'une condition est convenue et que son accomplissement dépend, dans une certaine mesure, de la volonté d'une des parties auxquelles le contrat impose des obligations, cette partie n'a en principe pas une liberté entière de refuser cet accomplissement et de se dégager ainsi de ses obligations contractuelles. Elle doit au contraire agir de manière loyale et conforme aux règles de la bonne foi; en cas de violation de ces exigences, la condition est censée accomplie selon l'art. 156 CO. Le degré de liberté subsistant pour la partie concernée, d'une part, et les devoirs à elle imposés par les règles de la bonne foi, d'autre part, sont déterminés dans chaque cas d'espèce en fonction de l'ensemble des circonstances, notamment de l'objet et du but du contrat (arrêt 4A_705/2011 du 20 décembre 2011 consid. 5 et les références citées).

Lorsque le paiement du bonus est conditionné à l'appréciation positive de la performance personnelle du travailleur et que la réalisation de cette condition est discutée, il n'appartient pas au juge de s'immiscer dans la conduite de l'entreprise et d'évaluer lui-même la performance du travailleur prétendant au bonus. Cette évaluation est réservée à l'employeur. Celui-ci doit néanmoins se conformer aux règles de la bonne foi. Par exemple, il ne saurait adopter une attitude contradictoire (cf. ATF 136 III 190 consid. 2 p. 192) et arguer d'une performance prétendument déficiente pour refuser le bonus, alors qu'il aurait précédemment exprimé sa complète satisfaction. L'employeur ne saurait non plus porter une appréciation négative seulement parce que les rapports de travail ont entre-temps pris fin et qu'il n'a plus aucun intérêt à récompenser le travailleur (arrêt précité 4A_705/2011 consid. 5).

3.4.2. Les juges cantonaux ont évoqué l'insatisfaction de la cliente U. SA, qui versait à l'employeuse des honoraires de l'ordre de 5'000 ou 6'000 fr. par mois, et reprochait à l'employée une série de fautes et d'oublis influençant le bilan, au point que la société-mère avait exigé un changement de fiduciaire ou de la personne en charge du dossier. Les juges cantonaux ont certes aussi relevé l'opinion de clients satisfaits par le travail de l'employée, tout en constatant qu'elle ne revêtait pas le même poids. Ils ont conclu sans arbitraire qu'on ne pouvait pas déduire que l'employeuse devait être en tous points satisfaite des performances de l'employée (cf. consid. 2.3.6 *supra*). Les juges neuchâtelois ont aussi relevé que celle-ci semblait entretenir de bonnes relations personnelles avec ses collègues en général, sans toutefois pouvoir affirmer qu'elle excellait dans la direction des subordonnés, puisque la seule illustration concrète au dossier était négative. Ils ont conclu que l'employeuse n'avait pas fait preuve de mauvaise foi en refusant de verser un bonus. Au contraire, l'absence de protestation de l'employée et de tout débat entre les parties lorsqu'aucun bonus n'avait été versé à la fin de l'année 2012 accréditait l'idée que ce versement, dans l'esprit des parties, était conditionné à l'atteinte de certains objectifs, l'employée pouvant admettre qu'aux yeux de son employeuse, ces objectifs n'avaient pas (encore) été atteints. C'était donc bien plutôt l'employée qui était revenue sur son attitude antérieure, en émettant une telle prétention en justice, alors qu'elle ne le faisait pas encore dans sa lettre du 22 mai 2014.

3.4.3. L'employée dénonce une violation de l'art. 156 CO. L'autorité précédente aurait exclu à tort toute attitude déloyale de la part de l'employeuse en se fondant sur l'unique opinion d'une cliente insatisfaite alors qu'en réalité, l'employeuse aurait fait preuve d'une attitude contradictoire ne méritant aucune protection.

3.4.4. Contrairement à ce que soutient l'employée (cf. consid. 3.3.2 *in fine* et 3.3.3 *in fine supra*), **le fait que l'employeuse se soit abstenue de lui fixer chaque année des objectifs particuliers alors que le versement du bonus était conditionné à de tels objectifs ne signifie pas qu'elle aurait renoncé par actes concluants à subordonner le paiement de cette rétribution à toute condition y compris celle, élémentaire, de la bonne et fidèle exécution des tâches correspondant au cahier des charges de l'employée.**

Or il découle des constatations de fait qui lient l'autorité de céans que l'employée n'a pas donné pleine et entière satisfaction dans l'accomplissement de ses tâches contractuelles, puisqu'elle a mécontenté la cliente U. SA, au point que la maison-mère a exigé son dessaisissement du dossier, si ce n'est la rupture de liens avec l'employeuse. L'argumentation de l'employée repose en partie sur des faits s'écartant de ceux retenus dans l'arrêt attaqué, respectivement sur une rediscussion purement appellatoire de ceux-ci, qui ne saurait être prise en compte.

Par ailleurs, il n'est pas établi que l'employeuse aurait précédemment exprimé sa complète satisfaction au sujet des prestations de l'employée, de sorte qu'on ne saurait lui reprocher d'avoir adopté une attitude contradictoire en s'opposant dans les circonstances précitées aux prétentions en paiement du bonus que l'employée a formulées pour la première fois après la résiliation des rapports de travail.

3.4.5. En définitive, **l'employée n'a pas établi que la condition grevant le paiement du bonus litigieux, soit la réalisation des objectifs fixés qui comprenaient à tout le moins les objectifs inhérents à sa fonction, se serait accomplie, ni que l'employeuse en aurait empêché l'avènement au mépris des règles de la bonne foi.** C'est donc sans violer le droit fédéral que les juges cantonaux ont rejeté les prétentions en paiement du bonus - qu'ils ont qualifié à bon droit de gratification au sens de l'art. 322d CO.

4.

Il résulte de ce qui précède que le recours doit être rejeté.

Vu l'issue de son recours, la demanderesse supportera les frais de la présente procédure (art. 66 al. 1 LTF), fixés conformément à l'art. 65 al. 4 let. c LTF dès lors que la valeur litigieuse ne dépasse pas

30'000 fr. (à ce sujet, cf. par ex. arrêt 4A_287/2017 du 13 octobre 2017 consid. 5; ATF 115 II 30 consid. 5b). Elle versera en outre à la défenderesse et intimée une indemnité de 1'500 fr. à titre de dépens (art. 68 al. 1 et 2 LTF).

Par ces motifs, le Tribunal fédéral prononce :

1.

Le recours est rejeté.

2.

Les frais judiciaires, arrêtés à 1'000 fr., sont mis à la charge de la demanderesse.

3.

La demanderesse versera à la défenderesse une indemnité de 1'500 fr. à titre de dépens.

4.

Le présent arrêt est communiqué aux mandataires des parties et à la Cour (d'appel) civile du Tribunal cantonal du canton de Neuchâtel.

Lausanne, le 27 novembre 2017

Au nom de la Ire Cour de droit civil
du Tribunal fédéral suisse

La Présidente: Kiss

La Greffière: Monti