

VD_FINDINFO HC / 2016 / 191 vom 5. Januar 2016

VD Tribunal cantonal, 2016-01-05, FR

Quelle: https://mcp.opencaselaw.ch/entscheid/vd_findinfo_HC__2016__191

FR: VD_FINDINFO HC / 2016 / 191 du 5 janvier 2016

IT: VD_FINDINFO HC / 2016 / 191 del 5 gennaio 2016

Regeste

RÉSILIATION ABUSIVE, PREUVE FACILITÉE, PROTECTION DE LA PERSONNALITÉ | 336 al. 1 let. d CO, 336 CO, 336a CO, 336b CO

Erwägungen

E. 1

T. _____ SA est une société anonyme dont le siège est à Lausanne et dont le but est notamment le placement de personnel fixe et temporaire. Par contrat de travail du 18 juin 2012, T. _____ SA a engagé L. _____, née le 25 mai 1967, en qualité de "responsable d'agence pour tous secteurs confondus, hormis le secteur tertiaire", à temps complet dès le 1^{er} juillet 2012, pour un salaire mensuel brut de 9'000 fr. au-delà du temps d'essai, payable douze fois l'an. Le droit aux vacances était de quatre semaines par année civile, une réduction de ce droit intervenant dès le deuxième mois complet d'absence. Passé le temps d'essai et jusqu'à la fin de la première année de travail, le délai de congé stipulé était d'un mois pour la fin d'un mois, la date de réception du congé par son destinataire faisant foi. Jusqu'alors, J. _____ était responsable de l'agence en question (agence de K. _____) depuis près de sept ans. Deux autres personnes y travaillaient avec lui, soit H. _____, en qualité d'assistante, jusqu'en février 2013, et G. _____, comme conseiller juridique, jusqu'à fin 2012. S. _____ était à l'époque directeur régional de T. _____ SA. Il a été licencié de ce poste à la fin du mois de mai 2014. Lorsque L. _____ a pris son poste de responsable au sein de l'agence de K. _____, J. _____ a été rétrogradé et a continué à y travailler en tant que conseiller.

E. 2

a) Dans un rapport intitulé "VISION POUR L'AGENCE DE [...]" daté du 15 août 2012, L. _____ a notamment relevé ce qui suit : "En charge de la responsabilité de l'agence depuis un mois et demi, j'ai pu établir une première analyse sur son fonctionnement actuel et les perspectives de développement. (...) L'agence est composée de quatre personnes (L. _____, J. _____, G. _____ et d'une assistante, H. _____). Mme [...], engagée en 2011 a quitté l'agence au printemps 2012 vraisemblablement en raison de problèmes relationnels avec M. J. _____. Actuellement l'agence travaille essentiellement sur le marché des temporaires dans le secteur du bâtiment, où M. J. _____ a su développer un bon réseau relationnel au niveau des candidats et des clients existants. En revanche, il n'a quasiment rien entrepris au niveau des nouvelles acquisitions ni été capable de développer le secteur industrie. Nommé responsable de l'agence il y a quelques années en raison de son ancienneté, il a désormais repris son ancienne activité de conseiller depuis mon arrivée en juillet 2012. Probablement peu orienté sur le travail de gestion d'un agence et n'ayant pas les compétences requises, M. J. _____ n'est pas parvenu à insuffler une nouvelle impulsion à l'agence qui était sujette à un fort turn-over du personnel. Destabilisé

sur son avenir professionnel, sa motivation a baissé au cours des derniers mois. Suite à mon arrivée, il a adopté une attitude de rébellion tant envers M. S. _____ qu'envers moi. En raison de ses contestations, de nombreuses discussions ont eu lieu. Sa démotivation et le laisser-aller dont il a fait preuve à tous les niveaux se font encore ressentir largement dans l'agence de K. _____ qui a souffert de l'absence d'une vraie direction. Toutefois, il semble que sa nouvelle fonction de conseiller lui convienne très bien. Déchargé de ses responsabilités, il a au cours de ces dernières semaines repris confiance en lui et les derniers chiffres qui le concernent sont très encourageants. M. G. _____, également actif dans le domaine du bâtiment, a été engagé en 2011. Suite à un accident, il a été en arrêt de travail pendant 6 mois. Dès mon arrivée, j'ai constaté que son travail laisse vraiment à désirer. La quantité de ses prestations et le nombre des erreurs ou oublis qu'il commet, sont une source de problèmes supplémentaires et de temps perdus par tous. Je dois contrôler presque toutes ses activités. Il manque totalement de concentration et d'autonomie malgré tous les encouragements que je lui ai apportés et le suivi régulier que j'ai avec chaque conseiller. Après une année, il ne sait toujours pas faire de contrats etc. et c'est l'assistante ou M. J. _____ qui lui font tout. Suite aux récents problèmes qui ont été découverts, il s'est avéré nécessaire de lui adresser une lettre d'avertissement afin de fixer une échéance pour améliorer ses prestations. En raison de ces problèmes, les résultats 2012 qui m'ont été communiqués par M. Philippe S. _____ sont décevants et montrent la nécessité de prendre rapidement des mesures. A fin juillet 2012, le CA se montait à CHF 1'229'898.- alors que les objectifs fixés prévoyaient CHF 2'311'339.- (7 douzièmes de CHF 3'962'297.-), soit 53% des objectifs attendus. L'écart par rapport aux objectifs est donc supérieur à CHF 1'000'000.-! Cette importante différence trouve son origine autant dans le manque de diversité dans les affaires que par des prestations insuffisantes des uns et des autres. (...)" b) Une séance s'est tenue le 6 septembre 2012 en présence de L. _____, lors de laquelle l'un des points à aborder était celui des "soucis et critiques des collaborateurs chez T. _____ SA". c) Le 15 novembre 2012, L. _____ a transmis à son employeur un deuxième rapport concernant l'agence de K. _____, reprenant dans les grandes lignes celui du 15 août 2012 et faisant état de nouveaux problèmes rencontrés notamment avec M. J. _____, qualifiés de sabotage à tous les niveaux : refus exprès d'effectuer plusieurs tâches entrant dans son cahier des charges (visites des clients, téléphones aux débiteurs, suivi du marché et des fluctuations), rébellion, désintérêt manifeste pour tous les sujets liés à sa fonction, propagation de rumeurs et critiques sur l'agence et le travail de la directrice, influence négative sur l'assistante H. _____, absences injustifiées, mensonges, etc. L. _____ a également déploré l'attitude extrêmement critique et négative de H. _____ envers l'agence, la directrice et les autres collaboratrices. Elle a ajouté que depuis le 13 novembre 2012, H. _____ et J. _____ ne répondaient plus à ses messages. En conclusion, L. _____ a indiqué ce qui suit : "Comme je vous en ai déjà fait part, je considère comme un challenge la reprise de l'agence de K. _____ et ma priorité reste de fournir des résultats à la hauteur de vos attentes. Je me dois par conséquent de vous informer des conséquences qu'entraîne l'attitude actuelle de ces deux personnes. Pour ma part, je pense qu'une lettre d'avertissement à Mlle H. _____ est devenue indispensable. Au sujet de M. J. _____, il me semble judicieux de relever qu'il a menti et qu'il s'agit d'une faute grave pouvant remettre en question la relation de confiance envers son employeur. La rupture de confiance pourrait même constituer un juste motif pour un licenciement immédiat qui aurait pour effet de maintenir la clause de non-concurrence. Je pense que, sans une sévère remise à l'ordre, tous mes efforts seront anéantis et l'agence

prendra encore plus de temps pour "remonter" la pente, c'est la raison pour laquelle je me permets de solliciter votre avis à ce sujet afin de donner la meilleure suite possible à la situation actuelle." d) Le 20 novembre 2012, L._____ a établi à l'intention de son employeur un document intitulé "RAPPORT – PROSPECTION", dans lequel elle a fait état des principaux obstacles rencontrés lors de ses prospections et visites auprès de clients potentiels. Elle y a mentionné à nouveau – sous forme d'une énumération en 27 points – les difficultés liées à sa collaboration avec J._____ et ce qu'elle considérait comme des actes de rébellion et de résistance de sa part, ainsi que les divers problèmes rencontrés avec H._____ et G._____, terminant ce rapport en ces termes : "27. Comment faire si l'ancien responsable d'agence est toujours en place, agit toujours de la même manière (pas de changement de sa part) et entraîne avec lui du personnel avec qui il était habitué à collaborer avant mon arrivée. Persuadée que les possibilités de croissance existent, il me semble important d'investir dans le développement et pas uniquement dans l'acquis. Il s'agit d'un challenge important que je souhaiterais pouvoir relever car j'aime mon métier. Toutefois, c'est épuisant de devoir se battre sur tous les terrains alors que cette énergie devrait être placée dans notre activité. Après les différents rapports que je vous ai remis, j'aimerais avoir votre opinion sur les sujets que j'ai abordés."

E. 3

Lors d'un entretien qui s'est déroulé le 23 novembre 2012 en présence de S._____, de C._____ et de L._____, T._____ SA a informé cette dernière qu'elle mettait un terme à leurs relations contractuelles avec effet au 31 décembre 2012 et la libérait de l'obligation de travailler dans l'intervalle. Par courrier du même jour, T._____ SA a confirmé cette décision à L._____ et l'a priée de prendre son solde de vacances pour l'année 2012 (neuf jours) durant cette période.

E. 3.1

Selon l'appelante, l'intimée n'aurait ni allégué ni établi à satisfaction le caractère abusif du congé, qui n'aurait au surplus été invoqué pour la première fois que le 24 janvier 2013 et en des termes imprécis. Ce grief tombe à faux et doit être rejeté dès lors que, comme mentionné supra (ch. 6), l'intimée a allégué, dans sa demande du 18 décembre 2013, le fait qu'elle avait pris ses fonctions alors que l'agence se trouvait dans les chiffres rouges (all. 8), que la véritable activité commerciale n'avait débuté qu'en septembre compte tenu de la période estivale (all. 9), que dès le début de son activité, elle avait dû faire face à l'hostilité de deux employés (all. 10), problèmes dont elle avait fait état à plusieurs reprises auprès de sa hiérarchie, en sollicitant, en vain (all. 12 et 36), une intervention de celle-ci (all. 11), qu'au contraire, son licenciement lui avait été signifié quelques jours après le dépôt d'un tel rapport (all. 13 et 35), qu'elle s'était opposée en temps utile à son licenciement (all. 26 et 46), lequel licenciement, survenu de façon abrupte en l'absence de toute mesure préalable visant à régler le litige interpersonnel dont elle avait connaissance, était abusif (all. 36 et 37). L'intimée a en outre offert la preuve par témoins ainsi que l'interrogatoire de partie en sus des pièces figurant au dossier; elle a également requis les pièces établissant que des mesures auraient été prises, respectivement l'absence de telles mesures (pièces 51 et 52). Au surplus, il n'est pas contesté que les délais fixés par l'art. 336b CO ont bien été respectés par l'intimée (cf. consid. 3.3.2 infra).

E. 3.2.1

La résiliation ordinaire du contrat de travail est abusive lorsqu'elle intervient dans l'une des situations énumérées de façon non exhaustive à l'art. 336 CO. Est notamment abusif le congé donné parce que l'autre partie a fait valoir de bonne foi des prétentions résultant du contrat de travail (art. 336 al. 1 let. d CO). L'art. 336 al. 1 let. d CO suppose la réunion de quatre conditions : 1° l'émission préalable de prétentions par la partie qui s'est vu notifier le congé, 2° l'existence de prétentions résultant du contrat de travail, 3° la bonne foi de la partie qui émet de telles prétentions et 4° un lien de causalité entre la formulation de la prétention et la résiliation. S'agissant de la dernière condition, la jurisprudence n'exige pas que les prétentions émises par le travailleur aient été seules à l'origine du licenciement; elles doivent néanmoins avoir essentiellement influé la décision de l'employeur de licencier (Wylser/Heinzer, Droit du travail, 3 e éd., 2014, p. 637, réf. cit. sous note infrapaginale n. 2997). Quant aux prétentions susceptibles de fonder l'application de l'art. 336 al. 1 let. d CO, elles peuvent être de nature diverse. Le congé peut aussi être abusif parce qu'il a été donné en violation des droits de la personnalité du travailleur (ATF 136 III 513 consid. 2.3; Wylser/Heinzer, Droit du travail, 3 e éd., 2014, p. 638 et les réf. cit.). En ce qui concerne l'atteinte aux droits de la personnalité qui peut rendre un congé abusif, il faut rappeler que l'employeur doit protéger et respecter, dans les rapports de travail, la personnalité du travailleur (art. 328 al. 1 CO). Il doit s'abstenir de porter une atteinte injustifiée aux droits de la personnalité du travailleur et, dans les rapports de travail, il doit protéger son employé contre les atteintes émanant de supérieurs, de collègues ou même de tiers (ATF 132 III 115 consid. 2.2 et consid. 5.1). Ainsi, s'il surgit un conflit entre travailleurs, l'employeur doit s'efforcer de désamorcer le conflit (ATF 125 III 70 consid. 2c; TF 8C_340/2009 du 24 août 2009 consid. 4.3.3; TF 1C_245/2008 du 2 mars 2009 consid. 4.2; TF 4C_253/2001 du 18 décembre 2001 consid. 2c). Dans les conflits interpersonnels, le caractère abusif du licenciement dépend des mesures préalables que l'employeur a ou n'a pas prises pour tenter de mettre fin au conflit et ainsi protéger la personnalité de ses travailleurs dans les rapports de travail. Le Tribunal fédéral a notamment jugé insuffisant le fait pour un employeur d'avoir mis sur pied une seule discussion, de surcroît de façon tardive, tendant à l'amélioration de l'ambiance de travail, sans prendre aucune autre mesure pour mettre un terme au conflit (TF 1C_354/2008 du 4 mai 2009 consid. 2.5). L'employeur dispose cependant d'un large pouvoir d'appréciation dans le choix des mesures à prendre (TF 8C_340/2009 précité, consid. 4.3.2; TF 4A_384/2014 du 12 novembre 2014 consid. 4.2.2, qui recense également des exemples de mesures envisageables; Wylser/Heinzer, op. cit., pp. 648-649). Savoir s'il a pris les mesures adéquates est une question de droit, car elle revient à examiner si l'employeur s'est conformé aux devoirs que lui impose l'art. 328 CO (TF 4C.189/2003 du 23 septembre 2003 consid. 5.1). Dire si le congé est abusif au sens de l'art. 336 CO relève du droit. A l'inverse, déterminer le motif du congé est une question de fait. Pour juger si le congé est abusif, il faut se fonder sur le motif réel, dont la détermination relève du fait. Le fardeau de la preuve incombe à la partie qui entend en déduire un droit (art. 8 CC), soit le plus souvent (sous réserve de l'hypothèse visée à l'art. 336 al. 1 let. b CO, non pertinente dans le cas d'espèce) au travailleur. Le fait à établir étant de nature psychique, sa preuve est difficile à rapporter. C'est pourquoi la jurisprudence admet que le juge peut présumer en fait l'existence d'un congé abusif lorsque l'employé parvient à présenter des indices suffisants pour faire apparaître comme non réel le motif avancé par l'employeur. Il s'agit d'une présomption destinée à faciliter la preuve en rendant admissible la preuve par indices, non d'un renversement du fardeau de la preuve. Le point de savoir si une telle présomption est établie ou non relève de l'appréciation des preuves et

non de l'application du droit fédéral (TF 4C.121/2001 du 16 octobre 2001 consid. 3; TF 4C.27/1992 du 30 juin 1992 consid. 3a, in SJ 1993 p. 360). De son côté, l'employeur ne peut rester inactif : il doit apporter des preuves à l'appui de ses propres allégations quant au motif du congé. Dans la mesure où, au moment de licencier, un état de tension ou de mécontentement prévaut le plus souvent, une partie de la doctrine invite le juge à se montrer prudent dans l'admission de la preuve par indices, préconisant que la vraisemblance des faits permettant de retenir le caractère abusif du congé soit très grande, voire confine à la certitude (Wylter/Heinzer, op. cit., pp. 643-644).

E. 3.2.2

L'appelante conteste tout harcèlement psychologique de l'intimée. Toutefois, les premiers juges n'ont rien retenu de tel, de sorte que cet argument n'est pas pertinent. Au surplus, ainsi que cela ressort de la jurisprudence citée ci-dessus, l'atteinte à la personnalité du travailleur susceptible de fonder le caractère abusif d'un congé de repréailles ne prend pas forcément la forme d'un harcèlement psychologique, mais peut également résulter d'un conflit entre travailleurs lorsque l'employeur ne fait rien pour y remédier.

E. 3.2.3

L'appelante réfute ensuite toute atteinte à la personnalité de l'intimée, qui plus est en lien avec le congé litigieux, dont elle conteste le caractère abusif en se référant au motif de licenciement invoqué, à savoir les performances et compétences insuffisantes de l'intéressée. Au surplus, elle conteste n'avoir pas pris les mesures, fondées sur l'art. 328 CO, qui pouvaient être attendues d'elle en sa qualité d'employeur. Il ressort du jugement critiqué que dès son arrivée, l'intimée a dû subir l'hostilité instaurée par les collaborateurs de l'agence de K. _____, ce qui avait été confirmé par les témoins Z. _____, Q. _____ et G. _____, lesquels avaient tous confirmé qu'une mauvaise ambiance de travail régnait à l'agence et que la demanderesse avait dû endurer le climat délétère qui lui avait été imposé. Cette appréciation des témoignages ne fait l'objet d'aucune critique précise de l'appelante. Elle est au surplus conforme aux témoignages recueillis, qui attestent tous d'un climat hostile à l'intimée après son arrivée à l'agence, ainsi que d'une attitude oppositionnelle de longue date du précédent chef d'agence, J. _____, qui ne s'était pas améliorée avec sa rétrogradation pour devenir le subordonné de la première, ainsi que d'une attitude pour le moins peu collaborative de l'assistante H. _____. Il ressort en effet des témoignages de Q. _____, Z. _____, G. _____, H. _____ et I. _____ (cf. ch. 7 let. a infra) que les relations ont d'emblée été mauvaises entre l'ancien chef de l'agence, respectivement H. _____, et l'intimée. Comme l'ont déclaré G. _____ et H. _____, la rétrogradation de J. _____ n'a pas été comprise, ni a fortiori acceptée, par le principal intéressé ainsi que par l'ensemble des employés de l'agence. H. _____ a ainsi déclaré que "les employés étaient choqués" et qu'elle "pensait bien que M. J. _____ nourrissait un certain ressentiment à l'égard de M. S. _____ et de L. _____". G. _____ a quant à lui déclaré qu'il ne "compre[nait] pas pourquoi J. _____ [avait] été rétrogradé" et qu'il pensait que "la mauvaise ambiance était due à sa rétrogradation". Z. _____, G. _____ et H. _____ ont d'ailleurs déclaré qu'ils avaient continué à travailler comme auparavant, soit en s'adressant principalement à J. _____ et non à l'intimée. L'ensemble des employés de l'appelante à l'époque des faits litigieux ont ainsi confirmé l'ambiance délétère qui régnait dans l'agence concernée en raison du conflit entre J. _____ (suivi par son ancienne équipe) et l'intimée. Le témoignage de O. _____ sur ce point n'est pas pertinent puisqu'elle n'a pas assisté aux événements et n'a pour ainsi dire pas travaillé avec

J. _____ et H. _____, déjà sur le départ lorsqu'elle avait commencé à travailler pour l'appelante (qui plus est comme conseillère, et non comme responsable d'agence). S. _____ lui-même a admis qu'il était parfaitement conscient que les choses seraient compliquées en laissant J. _____ au sein de l'agence. Il a admis également que l'ambiance s'était "vite détériorée" et que l'intimée s'en était plainte à plusieurs reprises. Il résulte ainsi indubitablement de ces témoignages que l'ambiance délétère était imputable à la rétrogradation mal acceptée de J. _____, mais voulue par la direction de l'appelante. Les premiers juges ont ensuite retenu que l'intimée s'était plainte à trois reprises par écrit de cette situation qui entravait la bonne marche du travail, mais que l'appelante n'avait absolument rien entrepris pour tenter d'améliorer la situation. Le fait que l'intimée se soit plainte par écrit à trois reprises – la première fois le 15 août 2012, la seconde le 15 novembre 2012, puis la dernière le 20 novembre 2012 – de l'attitude oppositionnelle de certains collaborateurs, et en particulier de l'ancien responsable d'agence J. _____, n'est pas contesté et ressort au surplus des pièces au dossier (pièces 4, 5 et 6, cf. ch. 2 let. a, c et d supra). L'appelante conteste par contre n'avoir rien fait pour gérer le problème et invoque les mesures prises notamment par S. _____. Outre que l'appelante fait référence à des considérants du jugement qui ne traitent pas de cette question (cf. appel p. 11 et les considérants 3a et 3e) ou qui ne font que relater la version de l'appelante (c. 2b), le témoignage de S. _____ – supérieur hiérarchique de l'intimée ayant procédé à son engagement – ne permet pas de retenir d'autre mesure qu'une séance destinée à aplanir les difficultés relationnelles, en présence de l'intimée et de J. _____, un avertissement donné oralement à ce sujet à l'intéressé, ainsi que deux conversations avec l'intimée, portant sur le même sujet, alors que par ailleurs, ce témoin a fait état de l'attitude oppositionnelle de longue date de J. _____, dont lui-même avait eu à souffrir dès le premier jour, ainsi que du fait que la direction l'avait prié de "le pousser vers la sortie". Le témoin S. _____ a également mis en relation le calme revenu au sein de l'agence de K. _____ avec le départ de J. _____ ainsi que de H. _____. S. _____ a aussi évoqué le licenciement de J. _____, déclarant que celui-ci n'attendait que ça pour ne pas rester soumis à la clause de prohibition de concurrence, ainsi que son déplacement, que lui-même avait jugé inenvisageable en raison du fait que J. _____ gérait un portefeuille d'une vingtaine de temporaires. Au vu du témoignage de S. _____, il apparaît que les problèmes posés par J. _____ au sein de la société appelante étaient largement préexistants à l'arrivée de l'intimée et auraient justifié des mesures drastiques telles que le déplacement, voire le licenciement de l'intéressé, mais que pour des considérations d'opportunité, notamment économiques, l'appelante y avait renoncé, y compris après que l'intimée s'était plainte à plusieurs reprises de J. _____ ainsi que de H. _____ qui avait pris fait et cause pour ce dernier. Le fait que l'intervention de l'appelante pour gérer les problèmes dénoncés par l'intimée a été limitée est corroboré par le témoin H. _____, qui a déclaré n'avoir jamais été convoquée pour régler le différend les divisant. L'appréciation des premiers juges, selon laquelle la rétrogradation de J. _____, précédent chef d'agence, à l'arrivée de l'intimée, avait conduit à la dégradation de l'atmosphère au sein de l'agence, est donc justifiée par le résultat de l'instruction. Au vu de la jurisprudence fédérale citée plus haut (notamment l'arrêt 1C_354/2008 du 4 mai 2009 consid. 2.5), il en va de même de l'appréciation selon laquelle la seule séance tenue pour gérer les problèmes rencontrés n'était de loin pas suffisante dans le cadre de la gestion du conflit en question, appréciation qui ne saurait être remise en question par le seul avertissement oral donné en outre à J. _____. Il ressort en effet suffisamment

explicitement du témoignage de S. _____ que d'autres mesures plus incisives n'étaient pas envisagées par la société appelante pour des motifs tenant non pas à la nature ni à l'intensité des problèmes dénoncés par l'intimée, mais à la préservation d'intérêts économiques. Or, sachant à quel point le comportement de J. _____ avait été problématique par le passé, alors que celui-ci n'avait pas encore été rétrogradé, l'appelante se devait de gérer les problèmes rencontrés par l'intimée, nommée chef d'agence à la place de l'intéressé. En choisissant de préserver ses intérêts économiques plutôt que d'intervenir de façon plus incisive auprès de l'élément perturbateur, l'appelante a sacrifié le droit de son employée, fondé sur l'art. 328 CO, à ce que soit géré un conflit dont elle était clairement victime et qu'elle avait dénoncé. A cet égard, le fait que l'intimée ait su dans quel contexte elle allait arriver et qu'elle aurait pour subordonné le précédent chef d'agence, selon les déclarations du témoin S. _____, n'exonère pas l'appelante de sa responsabilité. Le grief de l'appelante doit dès lors être rejeté.

E. 3.2.4

Selon l'appelante, la décision de licencier l'intimée aurait été prise en raison du mauvais chiffre d'affaires réalisé par l'intéressée et aurait été antérieure à la réception du rapport du 20 novembre 2012 – faisant état une nouvelle fois de la difficulté de l'intimée à travailler au sein de l'agence compte tenu de l'attitude oppositionnelle des collaborateurs. Le témoin S. _____ a certes déclaré que la décision de licencier l'intimée reposait sur ses mauvais résultats et était antérieure à la réception de son rapport du 20 novembre 2012; toutefois, dans la mesure où il était le directeur de l'appelante et, à ce titre, celui dont on eût pu attendre qu'il gère le problème relationnel au sein de l'agence, son témoignage doit être apprécié avec une certaine prudence sur ce point, en l'absence d'autres éléments de l'instruction le corroborant. A cet égard, il faut rappeler que le rapport du 20 novembre 2012 avait été précédé de doléances similaires dans un rapport du 15 novembre 2012, de sorte que le rapport du 20 novembre 2012 n'est pas le seul déterminant; par ailleurs, C. _____, active dans le secteur des ressources humaines pour la société appelante et conviée à assister à l'entretien lors duquel S. _____ avait licencié l'intimée, a déclaré n'avoir été informée qu'une heure avant la séance du 23 novembre 2012 de la volonté de licencier l'intimée, ce qui laisse penser que cette décision a été prise à bref délai et non planifiée. Au surplus, C. _____ n'a pas été en mesure de confirmer les motifs du licenciement qui avaient été communiqués à l'intimée, précisant qu'elle était arrivée alors que l'entretien avait déjà commencé et que la question des chiffres réalisés par l'intimée n'avait pas été évoquée en sa présence. Par ailleurs, quand bien même C. _____ a apprécié défavorablement les compétences de l'intimée et a émis l'avis que le motif du licenciement résidait dans les résultats insuffisants de celle-ci, ce témoin a aussi confirmé le fait qu'il fallait six mois pour atteindre un chiffre d'affaires de 10'000 à 15'000 fr. en fixe par mois et la même période pour remarquer si l'on avait affaire à un bon conseiller ou non, même si elle a ajouté que l'on voyait après un mois si une personne était faite pour le métier de placement. Le fait que l'appréciation de la performance d'un conseiller en placement soit délicate avant une période de six mois au moins est corroboré par le témoignage de I. _____, lequel a été responsable d'agence à [...] pour la société appelante et a déclaré qu'il fallait compter entre six et neuf mois pour parvenir à faire un bon chiffre, précisant qu'en ce qui le concernait, il lui avait fallu une année pour être rentable. S. _____ a également dit avoir été finalement remercié pour n'avoir pas été assez rentable; en outre, il a reconnu que le rendement du successeur de l'intimée, tout en étant supérieur à celui de cette dernière, n'avait pas pour autant atteint les objectifs fixés – alors même que ledit

successeur n'avait presque pas eu à travailler avec J. _____ ni H. _____, qui étaient partis – et que l'agence était déficitaire dès avant l'arrivée de l'intimée. Toujours s'agissant des chiffres du successeur de l'intimée, soit O. _____, il ressort effectivement des pièces produites par l'appelante (pièces 104bis) que son chiffre d'affaires a été d'emblée positif, contrairement à celui de l'intimée qui est resté nul en juillet et en août, tandis qu'il était encore très faible en septembre 2012 (cf. pièce 104); cela étant, il ressort aussi de ces pièces que le chiffre d'affaires réalisé par O. _____ n'a décollé qu'après quatre mois pleins au service de la société appelante. Or le témoin S. _____ a précisé que O. _____ n'avait pas travaillé sur le même secteur que l'intimée, dont il a relevé que celle-ci avait fait son travail « même s'il se [pouvait] qu'elle n'ait pas été sur le bon secteur ». Il a également déclaré qu'elle était professionnelle et n'attendait pas que le téléphone sonne, qu'elle avait fait « un travail de fond, qui n'[avait] néanmoins pas payé ». Enfin, entendu au sujet du contenu du certificat de travail, il a jugé la période d'activité de l'intimée trop courte pour juger objectivement de la qualité de son travail. Au vu de ce qui précède, il faut constater que les déclarations de S. _____ ne suffisent pas à établir que le congé aurait été motivé par les chiffres insuffisants réalisés par l'intimée, si tant est que les objectifs de la société appelante aient été réalistes, ce dont on peut douter au vu du fait que personne ne paraît les avoir atteints. Il n'est pas davantage établi que le licenciement de l'intimée aurait été planifié et discuté longtemps à l'avance au vu de ses mauvais résultats. A l'inverse, la proximité temporelle entre le congé et les doléances réitérées de l'intimée est indéniable. Comme l'ont retenu les premiers juges, cette proximité temporelle entre le congé signifié et les doléances réitérées de l'intimée, compte tenu de ce que la problématique dénoncée était avérée mais que l'appelante rechignait à s'en saisir efficacement pour des considérations d'opportunité malgré qu'elles entrassent en conflit avec son devoir de préserver la personnalité de son employée, conduit à admettre un lien de cause à effet entre les doléances de l'intimée imposant à l'appelante de se saisir de la problématique et le congé. La vraisemblance de ce lien de causalité est d'autant plus grande que la situation n'est pas comparable à celle d'un employé déjà en conflit avec son employeur, pour laquelle la doctrine préconise une grande retenue. S. _____ a en effet souligné le fait que lorsqu'il avait dû faire des remarques à l'intimée au sujet de ses chiffres, leurs rapports n'étaient pas devenus tendus pour autant. L'appréciation des preuves effectuée par les premiers juges, qui ont retenu que les motifs du congé résidaient non pas dans les chiffres insuffisants réalisés par l'intimée, mais dans le fait que l'appelante avait choisi de ne pas faire face aux problèmes rencontrés dans l'agence de K. _____, préférant licencier l'intimée, soit, en d'autres termes, que l'appelante avait sacrifié le besoin légitime de protection de son employée à des considérations économiques, ne prête ainsi pas le flanc à la critique. Il ressort au surplus de la jurisprudence et de la doctrine que ce choix s'est fait en violation des devoirs de l'appelante résultant de l'art. 328 CO et qu'il est constitutif d'un abus susceptible d'être sanctionné dans le cadre de l'application de l'art. 336 CO. Le grief tiré de l'absence de congé abusif doit être rejeté.

E. 3.3

Pour le cas où le congé abusif devrait être admis, l'appelante critique également l'allocation à l'intimée d'une indemnité fondée sur l'art. 336a CO équivalant à deux mois de salaire, qu'elle juge disproportionnée, estimant qu'au vu de la brièveté des rapports de travail (moins de six mois) ainsi que de l'absence de contacts de qualité noués par l'intimée au sein de la société appelante, de la libération de l'obligation de travailler jusqu'à l'échéance du contrat et des mesures prises pour protéger la personnalité de l'appelante, l'indemnité

allouée, équivalant à deux mois de salaire, devrait être réduite à l'équivalent d'une semaine de salaire au maximum.

E. 3.3.1

La partie qui résilie abusivement le contrat doit verser à l'autre une indemnité, qui ne peut dépasser le montant correspondant à six mois de salaire (art. 336a al. 1 CO). Le juge fixe l'indemnité en équité en fonction de toutes les circonstances; il doit notamment tenir compte de la gravité de la faute de l'employeur, d'une éventuelle faute concomitante du travailleur, de la manière dont s'est déroulée la résiliation, de la gravité de l'atteinte à la personnalité du travailleur licencié, de la durée des rapports de travail, de leur étroitesse, des effets économiques du licenciement, de l'âge du travailleur, d'éventuelles difficultés de réinsertion du travailleur dans la vie économique, de la situation économique des parties, du taux d'activité, mais également de la position et du salaire du travailleur licencié, des conditions existantes sur le marché du travail et enfin de la situation familiale du travailleur, notamment sa position éventuelle de soutien de famille (art. 4 CC; TF 4A_69/2010 du 6 avril 2010 consid. 5; TF 4A_279/2008 du 12 septembre 2008 consid. 4.1 et les réf. Cit.; Wyler/Heinzer, op. cit., p. 660). Par contre, l'éventuelle libération de l'obligation de travailler ne constitue pas un critère pertinent susceptible de justifier une réduction de l'indemnité, dès lors qu'elle ne concerne pas directement le congé (TF 4A_69/2010 précité).

E. 3.3.2

Parmi les critères invoqués par l'appelante, il faut reconnaître ici que les rapports de travail ont été brefs et que l'intimée n'a pas noué avec la société appelante ni avec les employés de celle-ci un lien qui ferait apparaître plus grand le préjudice lié à la fin des rapports de travail, ce qui penche en faveur de l'allocation d'une indemnité dans la partie inférieure de la fourchette visée à l'art. 336a CO. A l'inverse, en sacrifiant la personnalité de l'intimée à des considérations purement économiques, dans le contexte d'une problématique liée à l'ancien chef d'agence, connue de longue date et dont l'issue était prévisible après la rétrogradation au rang d'employé de l'intéressé, l'appelante a commis une faute non négligeable, qui a eu des répercussions sur la santé de l'intimée comme en a attesté son médecin traitant, justifiant une incapacité de travail de cinq semaines (du 24 novembre au 31 décembre 2012) et la prescription de somnifères ainsi que d'anxiolytiques légers et d'antidépresseurs. Contrairement à ce que plaide l'appelante en appel, elle ne saurait se prévaloir ici des mesures prises en faveur de l'intimée, dont on a vu qu'elles avaient été très largement insuffisantes, à l'inverse de la situation ayant donné lieu à l'arrêt du Tribunal fédéral du 12 novembre 2014 (TF 4A_384/2014 consid. 5.1 et 5.2) invoqué par l'appelante. Pour le surplus, l'intimée était âgée de 45 ans au moment de son licenciement, au bénéfice de bonnes (selon le témoignage de S. _____), voire d'excellentes (selon le témoignage de D. _____) connaissances professionnelles – RH, outils informatiques, connaissances techniques, trilingue (français, anglais, portugais) et ayant de bonnes connaissances d'une quatrième langue (allemand) –, de sorte que ses perspectives de retrouver un emploi nonobstant le licenciement litigieux étaient favorables. Enfin, contrairement à ce que soutient l'appelante, le fait que l'intimée ait été libérée de l'obligation de travailler ne joue aucun rôle quant à la quotité de l'indemnité fondée sur l'art. 336a CO. Eu égard aux spécificités du cas d'espèce, l'indemnité arrêtée par les premiers juges à deux mois de salaire apparaît adéquate et peut être confirmée. Pour le surplus, l'appelante n'invoque pas le fait que l'opposition au congé aurait été formée tardivement, hors les délais instaurés par

l'art. 336b CO; à raison au vu du courrier recommandé du 24 janvier 2013 de l'assureur de protection juridique par lequel l'intimée a formalisé son opposition au congé, et au fait que la demande en paiement de l'indemnité a été formée par requête de conciliation du 13 mai 2013, soit avant l'échéance du délai de péremption de 180 jours de l'art. 336b al. 2 CO. 4. En second lieu, l'appelante conteste le principe de l'indemnisation des vacances non prises par l'intimée. Elle invoque d'une part que le ratio entre le droit aux vacances résiduel et la durée de la libération de l'obligation de travailler, compte tenu d'une capacité pleine et entière dès le 3 janvier 2013, aurait dû conduire les premiers juges à admettre l'imputation des 10,5 jours de droit aux vacances sur la période durant laquelle l'intimée avait été libérée de l'obligation de travailler. D'autre part, l'appelante invoque une capacité de travail partielle dès le 24 novembre 2012, compte tenu de sorties en boîte de nuit et de vacances en Thaïlande du fait de l'intimée.

E. 4

Le Dr P. _____, médecin traitant de L. _____, a délivré à cette dernière un certificat médical daté du 30 novembre 2012 et faisant état d'une incapacité de travail débutant le 22 novembre 2012, pour une durée probable d'environ trois semaines. Un deuxième certificat médical, établi le 12 décembre 2012, a prolongé l'incapacité de travail jusqu'au 31 décembre 2012. Le 23 décembre 2012, le Dr P. _____ a établi un rapport médical dont la teneur est notamment la suivante : "La patiente susnommée se présente à ma consultation le 23.11.12, en urgence en raison d'un épuisement général avec insomnies, larmes, angoisse, céphalées, inappétence et vomissements. Cela fait quelques jours que son état est identique. Elle a toutefois essayé d'aller travailler malgré son état de santé. Elle travaille depuis le 1 er juillet 2012 dans une entreprise de placement comme responsable d'agence à [...]. Selon l'anamnèse, elle aurait été engagée en remplacement d'un collègue qui a été muté dans un poste subalterne et avec qui elle entretient des relations conflictuelles depuis son engagement. Ce conflit s'étend aussi à l'assistante de celui-ci, qui travaillait déjà pour lui auparavant. Elle se sent victime de « mobbing », d'une absence de soutien de la part de la direction et la veille de la consultation elle a dû quitter en larme précipitamment son travail. A signaler le vol récent de son véhicule professionnel qui a conduit à une plainte de sa part (ce qui lui aurait été reproché par la direction). Connaissant le suspect de vue, elle a ensuite été molestée dans un café par un ami de celui-ci devant une amie avec qui elle buvait un verre. Elle est suivie par la psychiatrie de liaison au CHUV depuis fin 2012 suite à ces problèmes professionnels. De plus, un rendez-vous est prévu à l'institut universitaire romand de santé au travail pour début 2013 pour la suite de la prise en charge après résolution de la situation de crise. Sur le plan somatique, la patiente est en excellente santé habituelle et pratique du sport régulièrement. A signaler encore une consultation aux urgences de [...] le 7.11.12 pour une amygdalite phlegmoneuse où une fatigue et un état anxieux avait déjà été mis en évidence. (...)" Entendu lors des débats, le Dr P. _____ a indiqué qu'il avait daté l'incapacité de travail de L. _____ du 22 novembre 2012, soit la veille de la consultation du 23 novembre 2012, car l'état préoccupant de cette dernière justifiait d'une incapacité de travail perdurant depuis la veille à tout le moins. Il a ajouté qu'il ignorait que L. _____ avait travaillé toute la journée du 23 novembre 2012 et qu'il aurait établi un certificat partant du lendemain, soit le 24 novembre 2012, s'il avait bénéficié de cette information. Le Dr P. _____ a également indiqué que le 23 novembre 2012, il avait prescrit à L. _____ des somnifères ainsi que des anxiolytiques légers. L'ayant revue le 30 novembre 2012, il avait prolongé son certificat médical et lui avait prescrit un somnifère plus puissant ainsi que des anti- dépresseurs.

E. 4.1

Le principe de l'obligation d'octroyer des vacances en nature posé par l'art. 329d al. 2 CO trouve application de manière impérative pendant le délai de congé. Toutefois, ce principe n'est pas absolu. En effet, une fois le contrat dénoncé, le travailleur doit chercher un autre emploi et l'employeur doit lui accorder le temps nécessaire pour ce faire (art. 329 al. 3 CO; ATF 128 III 271 consid. 4a/aa, JdT 2003 I 606; ATF 123 III 84 consid. 5a; SJ 1993, p. 354). Cette recherche étant incompatible avec la prise effective de vacances, il faut examiner dans chaque cas, au vu de l'ensemble des circonstances telles que la durée du délai de congé, la difficulté à trouver un autre travail et le solde de jours de vacances à prendre, si l'employeur pouvait exiger que les vacances fussent prises pendant le délai de congé ou s'il devait les payer en espèces à la fin des rapports de travail (TF 4C.84/2002 du 22 octobre 2002 consid. 3.2.1; SJ 1993 p. 354, consid. 3b et les réf. cit.). Lorsque le travailleur licencié a été libéré de l'obligation de travailler jusqu'à l'échéance du délai de congé, sauf preuve du contraire apportée par le travailleur (en ce sens: Streiff/von Kaenel/Rudolf, *Arbeitsvertrag*, 7^e éd., 2012, n. 11 ad art. 329c CO, pp. 678-679 et la jurisprudence cantonale citée), le juge doit partir de l'idée que celui-ci a pris ses vacances en nature si la durée de sa libération dépassait significativement le nombre des jours de vacances auxquels il avait droit à la fin des rapports de travail. Le critère déterminant réside donc, en principe, dans le rapport entre la durée de la libération et le nombre de jours de vacances restant à prendre (cf. ATF 128 III 271 précité, JdT 2003 I 606 consid. 4a/cc). A cet égard, notre Haute Cour tient pour admissible la prise de cinq jours de vacances dans une durée de libération de l'obligation de travailler d'un mois (ATF 131 III 623 consid. 3.3, JdT 2006 I 127), de même qu'une compensation de 2,7 ou 3,3 semaines de vacances dans une durée de libération de quatorze semaines. Plus la durée de libération de l'obligation de travailler est longue, plus le nombre de jours de vacances compensés peut être proportionnellement élevé. Le critère est que le travailleur dispose, en sus des vacances, d'un nombre de jours suffisant pour la recherche d'un nouvel emploi (Wyler/Heinzer, *op. cit.*, pp. 389-390 et les réf. cit.). En revanche, lorsque l'employeur ne libère pas le travailleur de l'obligation de travailler, on ne saurait simplement comparer le nombre de jours de vacances restants avec la durée totale du délai de résiliation, puisque durant la totalité de celui-ci, le travailleur n'a qu'une disponibilité restreinte pour se consacrer à la recherche d'un nouvel emploi (Wyler/Heinzer, *ibid.*, p. 391). Il y a donc lieu d'examiner de cas en cas, compte tenu de la durée du délai de congé, celle du solde de vacances à prendre et de la difficulté à trouver un nouvel emploi, si le temps de vacances peut être accordé pendant le délai de congé ou si les vacances doivent être indemnisées (cf. Cerottini, *Le droit aux vacances*, thèse Lausanne 2001, p. 298). En cas de maladie ou d'accident pendant le délai de congé, on s'attachera à déterminer si l'atteinte à la santé empêche le repos et la détente du travailleur et le rend incapable d'exercer son droit aux vacances (Cerottini, *op. cit.*, pp. 264 ss).

E. 4.2

Les premiers juges ont retenu une incapacité de travail – complète – jusqu'au 31 décembre 2012, sur la base du certificat médical établi le 12 décembre 2012. Ils ne se sont par contre pas prononcés sur le soupçon, invoqué en procédure de première comme de seconde instance par l'appelante, d'une capacité de travail au moins partiellement retrouvée par l'intimée antérieurement au 31 décembre 2012, dont attesterait sa présence en discothèque ainsi que le fait d'avoir voyagé en Thaïlande. S'agissant de l'imputation du solde de vacances sur la période durant laquelle l'intimée avait été libérée de l'obligation de

travailler, les premiers juges ont retenu que si l'intimée avait été libérée de l'obligation de travailler à compter du licenciement intervenu le 23 novembre 2012, elle avait été ensuite en incapacité de travail jusqu'au 31 décembre 2012, puis avait dû entreprendre des démarches en vue de retrouver un emploi, comme requis par l'assurance chômage.

E. 4.2.1

La présence en discothèque de l'intimée pendant l'incapacité de travail n'est pas établie par la photographie (pièce. 106ter) dont se prévaut l'appelante et au sujet de laquelle aucun des témoins n'a apporté d'éclairage particulier (cf. en particulier l'audition du témoin C._____, qui n'a pas amené de précision quant à la date de la prise de vue). Il en va de même de l'allégation relative à la prise de vacances en Thaïlande au mois de janvier 2013 (cf. appel p. 20), la pièce dont se prévaut l'appelante ne représentant rien de plus qu'une assertion de son conseil qui n'est corroborée par aucun élément de l'instruction. Sur la base de l'instruction, c'est donc à bon escient que les premiers juges ont tenu compte d'une incapacité de travail complète de l'intimée jusqu'au 31 décembre 2012. L'argument tiré d'une capacité de travail partielle à une date antérieure au 31 décembre 2012 doit ainsi être rejeté.

E. 4.2.2

Congédiée le 23 novembre 2012, l'intimée a bénéficié d'une libération de l'obligation de travailler dès le lendemain, 24 novembre 2012. L'incapacité de travail constatée du 24 novembre au 31 décembre 2012 étant complète, il faut admettre avec les premiers juges que durant cette période, l'atteinte à la santé excluait que l'intimée bénéficie du repos et de la détente que le droit aux vacances est censé concrétiser. Il s'ensuit que ce n'est qu'à partir du 3 janvier 2013 (déduction faite des jours légalement fériés dans le canton de Vaud que sont le 1^{er} et le 2 janvier) que l'intimée pouvait mettre à profit la libération de l'obligation de travailler dont elle avait bénéficié. Or à cette période, l'intimée a non seulement dû se mettre effectivement en quête d'un nouvel emploi, ainsi que l'ont relevé les premiers juges, mais également se rendre à des rendez-vous médicaux (auprès des services de Psychiatrie de liaison du CHUV, ainsi que de l'Institut romand de santé au travail), selon le rapport du Dr P._____ du 23 décembre 2012. Au vu des circonstances qui précèdent, c'est à bon droit que les premiers juges ont considéré que l'intimée n'avait de fait pas disposé d'un laps de temps suffisant pour être tenue de prendre le solde de son droit aux vacances jusqu'à l'échéance du délai de congé, étant précisé, pour le surplus, que le seul ratio entre le solde du droit aux vacances et le nombre de jours durant lesquels l'intimée a effectivement bénéficié de la libération de l'obligation de travailler aurait abouti à la même conclusion. L'intimée pouvait donc prétendre à être indemnisée financièrement, étant relevé que l'appelante ne critique pas le calcul de l'indemnisation en tant que tel. L'argument doit être rejeté. 5. Il résulte de ce qui précède que l'appel doit être rejeté selon le mode procédural de l'art. 312 al. 1 CPC et le jugement entrepris confirmé. Les frais judiciaires de deuxième instance, arrêtés à 433 fr. (art. 62 al. 1 et 2 et 67 TFJC [tarif des frais judiciaires civils du 28 septembre 2010; RSV 270.11.5]), seront mis à la charge de l'appelante, qui succombe (art. 106 al. 1 CPC). Il n'y a pas lieu d'allouer de dépens à l'intimée ni à la caisse de chômage, qui n'ont pas été invitées à se déterminer.

E. 5

Les 31 décembre 2012 et 3 janvier 2013, L._____ a écrit à son employeur pour lui confirmer son aptitude à la reprise du travail à 100% dès le 3 janvier 2013. Elle a ajouté

qu'elle considérait le licenciement qui lui avait été signifié le 23 novembre 2012 comme nul, car intervenu en temps inopportun, et a indiqué qu'elle se tenait à la disposition de son employeur pour reprendre son activité professionnelle. Par courrier du 21 janvier 2013, T. _____ SA a déclaré maintenir le congé du 23 novembre 2012 et a renouvelé celui-ci, en tant que de besoin, avec effet au 28 février 2013. Par courrier du 24 janvier 2013, L. _____ a maintenu sa position quant au congé du 23 novembre 2012 et s'est formellement opposée au congé du 21 janvier 2013, soulignant l'état d'épuisement général et d'anxiété qui l'avait contrainte à consulter un médecin à la fin du mois de novembre 2012. Elle a joint à ce courrier le rapport médical du 23 décembre 2012 et a sollicité le paiement de son salaire jusqu'au mois de février 2013, l'indemnisation de son solde de vacances et la délivrance d'un certificat de travail. Le 13 mars 2013, L. _____ a contesté la teneur du certificat de travail qui lui avait été transmis par T. _____ SA le 4 février 2013.

E. 6

Par demande du 18 décembre 2013 déposée auprès du Tribunal civil de l'arrondissement de Lausanne (précédée d'une requête de conciliation du 13 mai 2013), L. _____ a conclu à ce que T. _____ SA soit condamnée à lui verser la somme de 21'000 fr., avec intérêts à 5% l'an dès le 1^{er} mars 2013, et à lui délivrer un nouveau certificat de travail. La demanderesse a allégué qu'elle avait pris ses fonctions alors que l'agence se trouvait dans les chiffres rouges (all. 8), que la véritable activité commerciale n'avait débuté qu'en septembre compte tenu de la période estivale (all. 9), que dès le début de son activité, elle avait dû faire face à l'hostilité de deux employés (all. 10), problèmes dont elle avait fait état à plusieurs reprises auprès de sa hiérarchie, en sollicitant, en vain (all. 12 et 36), une intervention de celle-ci (all. 11), qu'au contraire, son licenciement lui avait été signifié quelques jours après le dépôt d'un tel rapport (all. 13 et 35), qu'elle s'était opposée en temps utile à son licenciement (all. 26 et 46), et que celui-ci, survenu de façon abrupte en l'absence de toute mesure préalable visant à régler le litige interpersonnel dont elle avait connaissance, était abusif (all. 36 et 37). L'intimée a en outre offert la preuve par témoins ainsi que l'interrogatoire de partie en sus des pièces figurant au dossier; elle a également requis les pièces établissant que des mesures auraient été prises, respectivement l'absence de telles mesures (pièces 51 et 52). La caisse de chômage est intervenue dans la procédure en concluant à sa subrogation dans les droits de la demanderesse à hauteur de 5'038 fr. 70 nets, représentant les indemnités de chômage versées pour la période du 1^{er} au 28 février 2013. Par réponse du 6 octobre 2014, T. _____ SA conclu au rejet de la demande.

E. 7

Lors des audiences de jugement qui se sont déroulées les 27 octobre 2014, 10 novembre 2014 et 18 mai 2015, le Tribunal de prud'hommes de l'arrondissement de Lausanne a procédé à l'audition des parties ainsi que de neuf témoins. a) S'agissant du contexte particulier dans lequel la demanderesse avait été engagée et de l'ambiance de travail en résultant, S. _____, directeur régional de T. _____ SA jusqu'à fin 2014, a notamment confirmé que J. _____ avait conservé son poste de chef d'agence jusqu'à l'arrivée de la demanderesse en juillet 2012. Il avait alors perdu son titre de responsable et avait été rétrogradé au rang de simple conseiller. S. _____ a ajouté que J. _____ savait toutefois qu'il serait rétrogradé et remplacé depuis fin 2011 déjà. T. _____ SA lui reprochait de ne pas respecter les directives et d'agir "comme bon lui semblait"; en outre, J. _____ était un mauvais manager et n'adhérait pas aux demandes de sa hiérarchie. Lorsqu'il était responsable de l'agence, huit à dix conseillers et assistants s'y étaient succédé

et avaient décidé de ne pas y rester. S. _____ a ajouté que dès son engagement en 2010 comme directeur adjoint, son employeur avait fait pression sur lui pour qu'il pousse J. _____ vers la sortie et lui cherche un remplaçant. Ce dernier n'avait d'ailleurs pas accepté son arrivée chez T. _____ SA. En raison de la clause de non-concurrence figurant dans son contrat, J. _____ n'attendait en fait que d'être licencié pour que cette clause tombe et cherchait déjà du travail ailleurs lorsqu'il était responsable. C. _____, responsable du secteur tertiaire auprès de la défenderesse, a confirmé que S. _____ et J. _____ n'avaient pas de bons rapports, ajoutant que S. _____ avait voulu laisser ce dernier "en électron libre". S. _____ a affirmé qu'il ne pouvait pas déplacer J. _____ car il était responsable d'une vingtaine de temporaires à l'année. Il résulte de ces témoignages que malgré le fait que J. _____ ne donnait absolument pas satisfaction à la défenderesse – qui déplorait son attitude oppositionnelle et souhaitait son départ – et le fait que cet employé entretenait des rapports conflictuels avec sa hiérarchie, T. _____ SA a choisi, pour les motifs économiques évoqués ci-dessus (clause de non-concurrence et responsabilité d'une vingtaine de temporaires), de ne pas s'en séparer ni de le déplacer, laissant ce dernier au sein même de l'agence où la demanderesse a été engagée pour le remplacer. S. _____ a ajouté que la demanderesse, avec qui il avait eu au moins trois entretiens d'embauche, connaissait ce contexte et était au courant que J. _____ deviendrait son subordonné. Compte tenu de ces circonstances particulières, S. _____ a indiqué qu'il avait passé davantage de temps dans l'agence de K. _____ que dans les autres agences, afin de donner un support, car il savait que les choses seraient compliquées en laissant J. _____ au sein de cette structure. Ce témoin a précisé qu'il ne savait plus s'il avait donné un avertissement écrit à J. _____, mais a affirmé avoir eu des discussions avec lui et lui avoir donné un ou deux avertissements oraux concernant ses rapports avec la demanderesse et son irrespect des directives. Il a indiqué avoir vu deux fois la demanderesse au sujet de ces problèmes relationnels et a admis qu'elle s'était plainte à plusieurs reprises auprès de lui des problèmes rencontrés avec J. _____ et H. _____. Toutefois, alors qu'il avait organisé trois ou quatre séances entre L. _____ et J. _____ "au sujet de la stratégie", une seule avait eu lieu en présence de J. _____ et de la demanderesse pour des questions relationnelles. S'agissant du climat dans lequel la demanderesse avait pris ses fonctions, H. _____, assistante auprès de la défenderesse jusqu'en février 2013, a déclaré que J. _____ – qui occupait le poste de responsable depuis six ou sept ans – avait été "rétrogradé du jour au lendemain", à tel point que les employés en avaient été "choqués". Elle a expliqué que J. _____ avait été très surpris de cette annonce et n'en avait pas compris les raisons, pas plus qu'elle-même ni les autres collaborateurs. H. _____ a expliqué qu'elle avait "une excellente entente avec M. J. _____", ajoutant que c'était d'ailleurs lui qui lui avait permis d'accéder au poste qu'elle avait obtenu après avoir quitté la défenderesse. Elle a déclaré qu'elle n'avait pas eu de sentiment d'injustice au départ, car il n'y avait d'abord eu personne (pendant trois ou quatre semaines) pour reprendre le poste de J. _____. A l'arrivée de la demanderesse, H. _____ a expliqué qu'elle avait "continué à travailler de la même manière qu'avant avec M. J. _____", d'une part, et qu'elle "se contentai[t] de faire ce que L. _____ [lui] demandait", d'autre part, étant précisé que lorsqu'elle avait des questions, elle les posait à J. _____. Ce témoin a indiqué que J. _____ nourrissait un certain ressentiment à l'encontre de S. _____ et de la demanderesse. Quant à ses propres relations avec la demanderesse, les choses s'étaient vite gâtées : elle estimait en effet que sa responsable ne lui parlait pas comme elle aurait dû le faire et avait ainsi "cessé de faire des efforts" dans

son sens. H. _____ a indiqué qu'elle reprochait à la directrice de ne pas lui communiquer certaines informations, au motif que cela ne la concernait pas. A une occasion, la demanderesse l'avait d'ailleurs convoquée dans son bureau pour lui dire qu'elle souffrait d'une curiosité malade, ce qu'elle n'avait pas accepté. Ce témoin a contesté les reproches selon lesquels elle ne reportait pas à la demanderesse les informations parvenant en son absence. En résumé, H. _____ a ainsi confirmé qu'alors qu'elle travaillait sous la direction de J. _____ et entretenait d'excellents rapports avec lui, celui-ci avait été soudainement rétrogradé au rang de conseiller, ce que personne n'avait compris. Malgré l'arrivée de la demanderesse et la rétrogradation du chef d'agence précédent, elle avait ainsi continué à travailler avec celui-ci comme auparavant; ses propres relations avec la demanderesse pouvaient d'ailleurs être qualifiées de mauvaises. Toutefois, H. _____ a précisé n'avoir jamais été convoquée pour régler les tensions et les différends existant avec la demanderesse. H. _____ a ajouté avoir démissionné en même temps que J. _____; elle a expliqué qu'elle n'avait travaillé qu'un mois avec O. _____, qui n'était pas encore responsable d'agence à cette période. Au sujet du climat hostile régnant à l'arrivée de la demanderesse, G. _____, conseiller auprès de la défenderesse de 2010 à fin 2012, a déclaré que cette ambiance délétère était "due à la rétrogradation" de J. _____, dont personne n'avait compris les raisons, soulignant que les relations entre la demanderesse et J. _____ ainsi que H. _____ "étaient mauvaises". A l'arrivée de la demanderesse, lui-même avait ainsi continué à travailler comme avant (avec J. _____, qui lui avait appris le métier), s'adressant spontanément à J. _____ parce qu'il considérait qu'il avait plus d'expérience que la demanderesse. G. _____ a ajouté que ses propres chiffres étaient devenus mauvais en raison du manque d'encadrement et de l'ambiance tellement tendue qu'il était désagréable de venir travailler. Il a expliqué qu'il entretenait de bonnes relations avec J. _____ et de moins bons contacts avec la demanderesse, qu'il côtoyait peu. Il a confirmé que H. _____ était "proche" de J. _____ et qu'ils formaient ensemble une équipe qui s'entendait bien. Le témoin I. _____, responsable de l'agence de [...] et employé de la défenderesse jusqu'en janvier 2013, a confirmé que les relations entre J. _____ et H. _____ étaient très bonnes, au point que J. _____ avait fait venir cette dernière chez [...] après son départ. Ce témoin a ajouté avoir entendu que la demanderesse rencontrait des difficultés avec J. _____; concernant la mauvaise ambiance, il a ajouté que cela ressortait de discussions qu'il avait eues avec ses collègues J. _____ et H. _____, lors desquelles tous trois avaient d'ailleurs émis l'hypothèse que la demanderesse entretenait une relation intime avec S. _____. H. _____ a confirmé avoir entendu des rumeurs sur la demanderesse et S. _____. Z. _____, ancienne employée auprès du siège de la défenderesse de mars 2012 à février 2014, a notamment confirmé la très bonne entente de H. _____ avec J. _____, à tel point que H. _____ n'avait plus envie d'aller travailler suite au départ de ce dernier. Elle a expliqué qu'à l'arrivée de la demanderesse, H. _____ avait continué à "travailler de la même manière" (avec J. _____) et qu'elle-même avait procédé de la même façon lorsqu'elle effectuait des remplacements à l'agence de K. _____. Ce témoin a en outre confirmé la mauvaise ambiance et le manque de cohésion qui régnait au sein de l'agence de K. _____. Toujours au sujet du climat hostile à la demanderesse, Q. _____, ancien employé de la défenderesse en tant que téléprospecteur d'octobre à décembre 2012, a indiqué qu'il était "visible qu'il y avait des tensions entre L. _____, J. _____ et H. _____". Il a expliqué qu'il "avait entendu dire" que la demanderesse essayait de prendre les gens à part pour les rallier à sa cause et les monter les uns contre les autres, précisant que c'était

J. _____ et H. _____ qui avaient formulé ces griefs à l'encontre de la demanderesse. Lui-même préférait ne pas se prononcer sur l'origine de ces différends mais avait cru comprendre "qu'il s'agissait d'histoires qui dataient". Il avait quant à lui entretenu de bonnes relations tant avec la demanderesse, avec qui il n'avait jamais eu de souci, qu'avec les autres collaborateurs. Il se souvenait de la demanderesse comme quelqu'un de "très fit, souriante et en bonne santé". L'ensemble des témoignages précités atteste du climat hostile à la demanderesse dès son arrivée à la tête de l'agence de K. _____, résultant de la rétrogradation mal acceptée de J. _____, pour qui les employés faisant partie de son ancienne équipe avaient pris fait et cause. O. _____, employée auprès de la défenderesse depuis février 2013 dans le secteur de l'industrie, a quant à elle déclaré qu'elle n'avait pas eu l'impression qu'il y avait des problèmes d'ambiance au moment de son arrivée. Son témoignage n'est toutefois pas déterminant sur ce point puisqu'elle n'est arrivée qu'après le départ de la demanderesse et a précisé qu'elle n'avait travaillé qu'un ou deux mois avec J. _____ et H. _____ (qui étaient déjà "sur le départ"), et non pas en tant que responsable de l'agence, mais comme simple conseillère, puisqu'elle n'avait été nommée chef de l'agence de K. _____ qu'en juillet 2013. b) S'agissant de la problématique de l'atteinte des résultats, C. _____ a estimé qu'il fallait un mois pour déterminer si une personne était faite pour le métier de placement et six mois pour remarquer un bon conseiller. Elle a indiqué qu'après six mois d'activité, un conseiller était censé atteindre les chiffres de "25 temporaires temps plein et 10 à 15'000 fr. de fixe par mois". Selon elle, la demanderesse aurait dû être licenciée car elle n'avait pas les capacités pour le poste. Le témoin I. _____ a expliqué que, selon lui, il fallait entre six et neuf mois pour réaliser un bon chiffre d'affaires; personnellement, il avait eu besoin d'une année pour devenir rentable. O. _____ a expliqué que l'activité était plus calme pendant l'été, mais non pas nettement plus calme, ajoutant qu'entre la fin du mois de juillet et le milieu du mois d'août, le domaine du bâtiment et certaines entreprises de l'industrie étaient en vacances, ce qui se ressentait forcément sur le chiffre d'affaires réalisé. Cela ne justifiait cependant pas, selon elle, de ne réaliser aucun chiffre pendant cette période. Elle a ajouté qu'elle n'avait pas eu l'impression d'avoir dû travailler de manière inhabituelle pour atteindre les objectifs fixés. Le témoin G. _____ a déclaré avoir été licencié du jour au lendemain, selon lui principalement en raison du mauvais chiffre d'affaires qu'il avait réalisé. Concernant cette problématique, S. _____ a expliqué qu'à l'arrivée de la demanderesse et sur l'initiative de celle-ci, l'agence de K. _____ s'était mise au secteur tertiaire. La demanderesse devait donc développer un nouveau secteur. Il y avait cependant eu très peu de résultats et des séances avaient eu lieu, durant lesquelles cette problématique avait été discutée. J. _____ avait quant à lui continué à s'occuper du secteur bâtiment. Etant employé depuis longtemps chez T. _____ SA et dans ce secteur, il était normal qu'il obtienne des résultats. Les chiffres personnels de la demanderesse n'étaient pas bons et elle n'atteignait pas ses objectifs. A son arrivée, les résultats de l'agence étaient déficitaires de peu. Lorsqu'elle avait engagé la demanderesse, la défenderesse savait que la première période serait compliquée en matière de résultats; S. _____ estimait toutefois que la demanderesse aurait dû atteindre ses objectifs dès fin août 2012. Lorsqu'il avait dû faire des remarques à la demanderesse au sujet de ses chiffres, leurs rapports n'étaient pas devenus tendus pour autant. Ce témoin a ajouté que la personne ayant succédé à la demanderesse, soit O. _____, avait été affectée à un autre domaine que cette dernière, à savoir le secteur de l'industrie horlogère; elle n'avait pas réalisé les résultats attendus mais avait fait mieux que L. _____; le calme était d'ailleurs revenu, J. _____ et H. _____ étant également partis. S. _____ a ajouté

qu'il avait lui-même finalement été remercié, parce que les agences n'atteignaient pas leurs objectifs. c) S'agissant du motif de licenciement, S._____ a affirmé que "l'ambiance s'[était] vite détériorée, la demanderesse s'étant mis tout le monde à dos dans l'agence", et que, "de plus, [il avait] vu que les chiffres n'évoluaient pas". Il avait donc pris la décision de la licencier, avec l'accord du directeur opérationnel de France. S._____ a ajouté que cette décision avait été prise avant la réception du rapport de la demanderesse du 20 novembre 2012. A la réception de ce rapport, il avait effectivement fixé un rendez-vous à la demanderesse, non pas pour en discuter, mais pour la licencier. S._____ a affirmé que les chiffres étaient l'unique motif du licenciement; il a déclaré que "même avec une autre ambiance, le licenciement de la demanderesse aurait eu lieu, car il [fallait] faire du chiffre dans ce domaine". S._____ a ajouté que la demanderesse ne s'était pas effondrée à l'annonce de son licenciement. C._____ a déclaré n'avoir été informée qu'une heure avant la séance du 23 novembre 2012 de la volonté de licencier la demanderesse. Elle a précisé que le 23 novembre 2012, S._____ l'avait fait venir une vingtaine de minutes après le début de l'entretien. Elle ne savait donc pas ce qui avait été dit avant son arrivée. En sa présence, S._____ avait informé la demanderesse qu'il la licencierait "pour les motifs évoqués précédemment." C._____ a ajouté que les résultats de la demanderesse avaient été commentés lors de l'une des séances de direction, qui avaient lieu une fois par mois et lors desquelles les chiffres des différents responsables étaient abordés. Elle a indiqué que le problème de chiffres était, selon elle, le motif de licenciement. S._____ a admis avoir discuté avec la demanderesse un peu avant de faire entrer C._____. Il a contesté les propos de cette dernière, affirmant avoir parlé des chiffres de la demanderesse en sa présence. d) Evoquant la qualité du travail de la demanderesse en lien avec son certificat de travail, S._____ a qualifié ses connaissances professionnelles de bonnes et non d'excellentes, vu le peu de temps passé dans l'entreprise. Il a déclaré que la période était trop courte pour juger de son travail. Le terme de "grande satisfaction" se justifiait selon lui dans la mesure où la demanderesse avait effectué son travail, même si elle n'avait pas atteint son chiffre, ajoutant qu'il se pouvait qu'elle n'ait pas été sur le bon secteur. Il a précisé que la demanderesse "était professionnelle et n'attendait pas que le téléphone sonne" et qu'elle "[avait] fait un travail de fond, qui n'[avait] néanmoins pas payé". Concernant la qualité du travail de la demanderesse, C._____ a indiqué que celle-ci n'était pas très collaborante, précisant qu'elle était responsable du secteur de l'industrie et s'occupait pourtant malgré tout du tertiaire. Ce témoin a déclaré qu'elle ne pouvait en dire plus, ne travaillant pas avec elle. D._____, responsable RH, a indiqué connaître la demanderesse depuis onze ans. Il a expliqué lui avoir confié divers mandats lorsque celle-ci était employée dans différentes sociétés de placement. L'ensemble de ces mandats ayant donné pleine et entière satisfaction, il en avait confié d'autres à la demanderesse lorsque celle-ci avait commencé à travailler au sein de la défenderesse. D._____ a ajouté avoir toujours eu des contacts professionnels positifs avec la demanderesse. Il ne savait pas si tous les mandats confiés à la demanderesse lorsqu'elle était chez la défenderesse avaient abouti, mais ceux-ci avaient été traités dans les règles de l'art. D._____ a précisé que la demanderesse avait d'excellentes connaissances professionnelles (RH, maîtrise des outils informatiques, techniques), était quasiment trilingue (français, anglais, portugais, avec de bonnes connaissances d'allemand) et qu'elle était très sociable. Il a expliqué qu'il l'avait recrutée dès le 1^{er} juillet 2014 en qualité de généraliste RH et que la demanderesse était devenue rapidement autonome au poste qu'elle occupait depuis lors, dans lequel elle gérait 350 salaires. e) Le témoin C._____ a confirmé qu'elle était l'auteur de la photo produite sous pièces 106ter (concernant la

prétendue présence de la demanderesse dans une discothèque pendant son arrêt de travail allégué par le défenderesse) mais n'a pas amené de précision quant à la date de la prise de vue.

E. 8

Au dossier figure un document (pièce 50) dont il ressort que, pour les sept premiers mois de l'année 2012, le résultat de l'agence de K. _____ était déjà négatif. La défenderesse a également produit deux documents de suivi des objectifs, l'un concernant L. _____ et l'autre son successeur O. _____ (pièces 104 et 104bis). Le premier, portant sur les mois de juillet à décembre 2012 et concernant la demanderesse, précise que cette dernière a été engagée le 1^{er} juillet 2012 avec pour objectif de faire du placement temporaire et fixe; il mentionne un objectif final à atteindre de 187'318 fr. (soit 0 fr. en juillet, 10'000 fr. en août, 39'404 fr. en septembre, 35'523 fr. en octobre, 48'285 fr. en novembre et 54'106 fr. en décembre) et la réalisation, par la demanderesse, d'un chiffre d'affaires de 36'736 fr. (soit 0 fr. en juillet et août, 2'808 fr. en septembre, 19'926 fr. en octobre, 8'911 fr. en novembre et 5'090 fr. en décembre). Le second document, portant sur l'année 2013 et concernant O. _____, mentionne un objectif final à atteindre de 839'474 fr. de chiffre d'affaires et la réalisation par cette dernière d'un chiffre d'affaires de 890'673 fr. (dont 0 fr. en janvier et février, 7'453 fr. en mars, 98'732 fr. en juillet, 100'376 fr. en août, 114'804 fr. en novembre et 124'217 fr. en décembre). En droit : 1. L'appel est recevable contre les décisions finales de première instance dans les affaires patrimoniales (art. 308 al. 1 let. a CPC [Code de procédure civile du 19 décembre 2008; RS 272]), pour autant que la valeur litigieuse au dernier état des conclusions de première instance soit de 10'000 fr. au moins (art. 308 al. 2 CPC). L'appel, écrit et motivé, doit être introduit auprès de l'instance d'appel, soit de la Cour d'appel civile (art. 84 al. 1 LOJV [loi vaudoise d'organisation judiciaire du 12 décembre 1979; RSV 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). En l'espèce, formé en temps utile par une partie qui y a un intérêt digne de protection (art. 59 al. 2 let. a CPC), contre une décision finale de première instance rendue dans une cause patrimoniale dont la valeur litigieuse était supérieure à 10'000 fr., l'appel est recevable. 2. L'appel peut être formé pour violation du droit ainsi que pour constatation inexacte des faits (art. 310 CPC). L'autorité d'appel peut revoir l'ensemble du droit applicable, y compris les questions d'opportunité ou d'appréciation laissées par la loi à la décision du juge et doit, le cas échéant, appliquer le droit d'office conformément au principe général de l'art. 57 CPC (Jeandin, CPC commenté, Bâle 2011, nn. 2 ss ad art. 310 CPC). Elle peut revoir librement l'appréciation des faits sur la base des preuves administrées en première instance (Jeandin, op. cit., n. 6 ad art. 310 CPC). 3. L'appelante conteste en premier lieu le caractère abusif du licenciement, en faisant valoir que L. _____ (ci-après : l'intimée) n'a pas rapporté la preuve du caractère abusif du motif de licenciement, ni du lien de causalité entre le fait fondant le caractère abusif du congé et la résiliation du contrat de travail. Elle invoque une violation des règles sur le fardeau de la preuve (art. 8 CC), ainsi qu'une violation des art. 366 et 328 CO dans la mesure où aucun harcèlement n'aurait été prouvé, où des mesures auraient été prises pour protéger la personnalité de l'intimée et où le lien de connexité temporelle entre le congé et la violation éventuelle de l'obligation fondée sur l'art. 328 CO ferait défaut. Subsidièrement, l'appelante invoque l'existence de motifs justificatifs au sens de l'art. 336 CO résidant dans les compétences et les prestations insuffisantes de l'intimée. Plus subsidièrement, l'appelante invoque le caractère disproportionné de l'indemnité allouée vu la brièveté des rapports de travail, la libération de l'obligation de travailler, les

mesures prises pour protéger la personnalité de la travailleuse et enfin l'absence de lien noué par celle-ci avec l'entreprise.

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