

COUR D'APPEL CIVILE

Arrêt du 28 octobre 2019

Composition : Mme GIROUD WALTHER, présidente
M. Colombini et Mme Crittin Dayen, juges
Greffier : M. Hersch

Art. 337 al. 2 CO

Statuant sur l'appel interjeté par **X.**_____ **SA**, à St-Légier-La-Chiésaz, défenderesse, contre le jugement rendu le 6 mai 2019 par le Tribunal de prud'hommes de l'arrondissement de l'Est vaudois dans la cause divisant l'appelante d'avec **F.**_____, à Vevey, et **CAISSE DE CHÔMAGE E.**_____, à Vevey, demanderesses, la Cour d'appel civile du Tribunal cantonal considère :

En fait :

A. Par jugement du 6 mai 2019, le Tribunal de prud'hommes de l'arrondissement de l'Est vaudois (ci-après : le Tribunal de prud'hommes ou les premiers juges) a condamné X._____ SA à verser à F._____ la somme de 13'700 fr. bruts, sous déduction des charges sociales et du montant alloué à la Caisse de Chômage E._____ conformément au chiffre II, avec intérêt à 5 % l'an dès le 22 mars 2018 (I), a condamné X._____ SA à verser à la Caisse de Chômage E._____ la somme de 7'529 fr.70 nets, avec intérêt à 5 % l'an dès le 14 février 2018 (II), a condamné X._____ SA à verser à F._____ la somme de 5'600 fr. nets, avec intérêt à 5 % l'an dès le 14 février 2018 (III), a astreint X._____ SA à remettre à F._____ un certificat de travail conforme au travail effectué ainsi que tout document attestant que les charges sociales ont été acquittées durant l'année précédant la fin des rapports de travail (IV et V), a condamné X._____ SA à verser à F._____ la somme de 2'500 fr. à titre de dépens (VI), a arrêté l'indemnité de Me Dario Barbosa, conseil d'office de F._____, à 6'494 fr. 50, TVA et débours compris, celui-ci étant relevé de sa mission (VII et VIII), a rappelé la teneur de l'art. 123 CPC (IX), a rendu la décision sans frais (X) et a rejeté toutes autres ou plus amples conclusions (XI).

Les premiers juges étaient amenés à statuer sur une action intentée par l'employée F._____ contre son ex-employeuse X._____ SA ensuite de son licenciement immédiat et sur des prétentions de la caisse de chômage ayant servi des prestations à F._____.

Sur la question de savoir si le licenciement avec effet immédiat signifié à F._____ le 14 février 2018 était fondé sur de justes motifs, les premiers juges ont retenu que quatre courriels avaient été effacés de la boîte mail de X._____ SA correspondant à l'adresse [...]@bluewin.ch. Les premiers juges ont également retenu que la suppression de ces courriels était le fait de F._____, en tout cas pour deux d'entre eux. Ils ont encore précisé que la question de savoir si les

deux autres courriels litigieux avaient été supprimés par l'employée souffrait de demeurer indécise, dès lors que ce comportement, bien que constituant une faute de la part de F._____, n'atteignait pas une gravité telle qu'il justifierait un licenciement avec effet immédiat.

Pour nier le caractère justifié du licenciement immédiat, les premiers juges ont tout d'abord relevé qu'il n'était pas établi que l'employée aurait cherché volontairement à nuire à son employeuse, mais qu'elle devait faire face à une surcharge de travail et que l'organisation du travail était chaotique. Dans ce contexte, le suivi des courriels n'était pas particulièrement aisé. Ensuite, les premiers juges ont relevé qu'en 2015 déjà, l'employeuse avait reproché à l'employée de ne pas avoir traité un certain nombre de dossier, sans qu'il ait alors été considéré que le rapport de confiance fût rompu. Au contraire, le salaire de l'employée avait été augmenté et aucun avertissement n'avait été notifié. Enfin, les premiers juges ont constaté que F._____ occupait une position subalterne et qu'en cette qualité, son comportement, bien que critiquable, ne pouvait pas être apprécié avec la même rigueur que celui d'un cadre. A également été pris en considération, dans l'appréciation des premiers juges, le fait que les rapports de travail étaient d'une durée notable, puisque la demanderesse finissait sa neuvième année de travail au sein de l'entreprise au moment des faits.

En conclusion, pour les premiers juges, le licenciement avec effet immédiat n'était pas justifié et le maintien du contrat de travail pouvait être raisonnablement imposé à l'employeuse durant le délai de résiliation ordinaire relativement bref de deux mois, de sorte que les conclusions de F._____ devaient être admises.

B. Par acte du 5 juin 2019, X._____ SA a formé appel contre ce jugement, en concluant, avec suite de dépens, principalement à sa réforme en ce sens que les demandes déposées par F._____ et par la Caisse de Chômage E._____ soient rejetées, que le renvoi avec effet immédiat de F._____ soit déclaré justifié, qu'elle ne doive aucun

paiement ni à F._____ ni à la Caisse de Chômage E._____ et qu'elle doive remettre à F._____ un certificat de travail dont elle a expressément spécifié la teneur.

A titre subsidiaire, X._____ SA a conclu à l'annulation du jugement et au renvoi de la cause aux premiers juges pour nouvelle décision dans le sens des considérants.

Le 26 juillet 2019, F._____ a conclu, avec suite de frais et dépens, au rejet de l'appel. Elle a requis l'assistance judiciaire.

Le 27 août 2019, Caisse de Chômage E._____ a déclaré maintenir ses conclusions en ce qui concernait l'avis de subrogation.

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

1. La société X._____ SA est active dans le domaine de la vente et de l'entretien de matériel contre les incendies. P._____ en est l'administrateur avec signature individuelle. Par contrat de travail du 16 février 2009, X._____ SA a engagé F._____ en qualité d'employée de commerce à un taux de 100 %. Le cahier des charges précisait que F._____ était rattachée au service de l'entretien, où elle s'occupait de la facturation, de la prospection, de la correspondance, des devis et de la réception. Le délai de résiliation était de deux mois pour la fin d'un mois de la deuxième à la neuvième année de service. Le salaire mensuel brut de F._____, payable douze fois l'an, a d'abord été fixé à 4'900 francs. Il a ensuite été augmenté à 5'350 fr. en 2010 puis à 5'600 fr. en 2017.

Par courrier du 19 juin 2015, F._____, se référant à des reproches adressés à son encontre devant d'autres employés, a demandé à son employeuse de respecter sa personnalité. Le 25 juin 2015, X._____ SA lui a notamment répondu qu'elle avait constaté sur son bureau des dizaines de dossiers non facturés et non archivés ainsi que des

adjudications non traitées. Elle avait toutefois décidé de tirer un trait sur les manquements relevés et de repartir sur des bases saines.

F._____ était en charge du service après-vente de X._____ SA. A compter du mois de novembre 2017, elle y était la seule secrétaire, la personne censée l'aider étant en arrêt-maladie de longue durée. En février 2018, outre la gestion du service après-vente, F._____ était en charge de la formation de [...], qui venait d'être engagé par X._____ SA.

2. A une date indéterminée, la régie [...] a fait parvenir à X._____ SA un bon pour travaux daté du 20 novembre 2017, relatif à un exutoire de fumée dans la PPE [...] sise à [...]. Entendue en cours d'instruction, F._____ a déclaré qu'une personne était spécifiquement en charge de la PPE [...] au sein de la société X._____ SA, soit Mme [...]. Cette dernière avait été licenciée fin juillet 2017, ensuite de quoi ce dossier était resté quelque part sans être réattribué à un employé en particulier.

Dans un courriel du 1^{er} décembre 2017, envoyé à l'adresse [...]@bluewin.ch, la régie [...] a déclaré revenir aux nouvelles ensuite de son téléphone et du bon pour travaux délivré. La régie [...] a envoyé un courriel de rappel le 1^{er} février 2018 à la même adresse, en précisant que sans nouvelles de X._____ SA d'ici au 5 février 2018, elle s'adresserait à une autre entreprise. Le 12 février 2018, la régie [...] a adressé un nouveau courriel précisant qu'elle était toujours sans nouvelle de X._____ SA et lui demandant de transmettre un devis par retour de mail. Par courriel du 13 février 2018, envoyé en copie cachée à P._____, la régie [...] a imparti à X._____ SA un dernier délai au 15 février 2018 pour faire le nécessaire.

Les quatre courriels qui précèdent ont été supprimés de la boîte mail correspondant à l'adresse [...]@bluewin.ch, ainsi que de la corbeille. Au sein de la société X._____ SA, trois personnes avaient accès à cette boîte mail, soit P._____, F._____ et W._____, une autre secrétaire.

Entendue en qualité de partie en cours d'instruction, F. _____ a déclaré que le courriel du 1^{er} décembre 2017 ne lui disait rien. Elle se souvenait du courriel du 1^{er} février 2018. Elle pensait l'avoir supprimé, sans savoir pourquoi. Elle n'avait pas transmis ce courriel et n'en avait parlé à personne avant de l'effacer. Elle avait également supprimé le courriel du 12 février 2018, dont elle se souvenait, sans savoir pour quelle raison. Le courriel du 13 février 2018 ne lui disait rien. En résumé, elle avait supprimé deux courriels. Elle les avait également supprimés de la corbeille. Elle pensait avoir supprimé les courriels de la corbeille machinalement. Elle ne pensait pas avoir parlé de la demande de devis à ses collègues ou à ses supérieurs. Elle ignorait pourquoi elle avait procédé de la sorte. Elle était surmenée et recevait tous les jours des remarques.

Quant à P. _____, il a déclaré lors de son audition en qualité de partie n'avoir jamais eu connaissance des courriels du 1^{er} décembre 2017, du 1^{er} février 2018 et du 12 février 2018. C'était son autre secrétaire, W. _____, qui avait constaté la disparition du courriel du 12 février 2018. Il avait alors contacté la régie [...], qui lui avait transmis l'historique des courriels envoyés. Il avait été effaré de constater la suppression des courriels. Il était alors convenu avec la régie [...] qu'elle écrive un nouveau courriel à X. _____ SA le 13 février 2018, en lui adressant une copie cachée. Il avait instruit les autres collaborateurs, dont W. _____, de ne pas toucher à ce courriel. Cinq minutes après son arrivée, ce courriel avait été supprimé tant de la boîte mail que de la corbeille.

3. Le 14 février 2018, X. _____ SA a licencié F. _____ avec effet immédiat. A l'appui du licenciement, elle a indiqué avoir découvert le 12 février 2018 que F. _____ avait supprimé des courriels reçus de la part de partenaires contractuels sans les traiter et sans en informer ses supérieurs. Ces agissements avaient des conséquences désastreuses sur l'image et la réputation de la société et mettaient en danger ses intérêts économiques et sa viabilité.

Le 16 février 2018, F._____ s'est opposée à son licenciement et a offert ses services à son employeuse. Le 2 mars 2018, elle lui a transmis un certificat médical du Dr [...] du 15 février 2018 attestant son incapacité totale de travail du 14 au 28 février 2018.

Entendu en cours d'instruction, le témoin D._____ a déclaré ne pas pouvoir certifier que F._____ se serait vantée auprès de ses collègues que le jour où elle se ferait licencier, elle se mettrait en arrêt maladie. Il ne se souvenait pas d'un épisode particulier mais se souvenait l'avoir entendue dire que si ça continuait comme ça, elle se mettrait en dépression. Quant à P._____, entendu en qualité de partie, il a déclaré avoir appris par D._____ et par W._____ que F._____ se serait vantée auprès de ses collègues de travail que le jour où elle se ferait licencier, elle se mettrait en arrêt maladie.

4. Par demande du 19 avril 2018, Caisse de Chômage E._____ a conclu, sous suite de frais et dépens, au paiement par X._____ SA de la somme de 7'529 fr. 70, plus intérêt à 5 % l'an à partir de l'échéance légale.

Le 22 juin 2018, F._____ a conclu au paiement par X._____ SA du montant brut de 5'284 fr. 90, sous déduction des charges légales et conventionnelles, avec intérêt moyen à 5 % l'an dès le 22 mars 2018, et du montant net de 10'000 fr. avec intérêt à 5 % l'an dès le 14 février 2018, à ce que X._____ SA soit condamnée à lui remettre un certificat de travail, sous la menace de la peine d'amende prévue par l'art. 292 CP, à ce qu'ordre soit donné à X._____ SA de produire en ses mains tout document prouvant que les charges sociales ont été acquittées durant l'année précédant la fin des relations de travail, dans un délai de dix jours dès jugement définitif et exécutoire, sous la menace de la peine d'amende de l'art. 292 CP, et à ce qu'à défaut d'exécution des deux conclusions qui précèdent, X._____ SA soit condamnée à une amende d'ordre de 1'000 fr. au plus par jour d'inexécution.

Dans sa réponse du 17 août 2018, X._____ SA a conclu au rejet des demandes, avec suite de frais et dépens.

Des audiences de débats ont été tenues le 25 octobre 2018 et le 4 février 2019. D._____, responsable de projets au sein de X._____ SA [...], employé au service après-vente, et [...], ancien technicien au service après-vente, y ont été entendus en qualité de témoins, tandis que F._____ et P._____ ont été entendus en qualité de parties.

S'agissant de la charge de travail et de l'organisation de la société X._____ SA, D._____ a déclaré que la charge de travail au sein de l'entreprise était lourde. Au début de son activité, en 2000, la société comptait une secrétaire à 80 %. Au fil des années, jusqu'à quatre secrétaires avaient été engagées, avec des tâches bien distinctes.

[...] a pour sa part exposé que l'organisation de la société était chaotique et la charge de travail très grande. Il a indiqué travailler à 100 % pour le service après-vente, une autre employée ayant débuté son activité en septembre 2018 y travaillant à 90 %. Il a encore précisé qu'il n'existait pas de protocole au sein de l'entreprise concernant la gestion des dossiers. Il n'y avait que des bonnes pratiques.

[...] a quant à lui déclaré que l'organisation au sein de X._____ SA était mauvaise. Il y avait un manque de suivi sur des dossiers parfois épineux, qui revenaient chaque année car ils n'avaient pas été réglés. La charge de travail lui semblait adaptée, le problème étant plutôt lié au manque de suivi des dossiers. En particulier, de nombreux dossiers restaient en attente chez P._____. Il était reproché aux collaborateurs de ne pas avancer dans les dossiers, alors que ceux-ci étaient dans l'attente d'instructions de P._____ et de son bras droit, D._____.

En droit :

1.

1.1 L'appel est ouvert contre les décisions finales de première instance pour autant que la valeur litigieuse, au dernier état des conclusions devant l'autorité inférieure, soit de 10'000 fr. au moins (art. 308 al. 1 let. a et al. 2 CPC). L'appel, écrit et motivé, doit être introduit auprès de l'instance d'appel dans les 30 jours à compter de la notification de la décision motivée (art. 311 al. 1 CPC).

En l'espèce, formé en temps utile contre une décision finale de première instance rendue dans une cause patrimoniale dont la valeur litigieuse est supérieure à 10'000 fr., l'appel est recevable à cet égard.

1.2 La partie qui dépose un appel doit disposer d'un intérêt digne de protection (art. 59 al. 2 let. a CPC). En outre, conformément à l'art. 317 al. 2 CPC, les conclusions nouvelles ne sont recevables en appel que si les conditions fixées à l'art. 227 al. 1 CPC sont remplies – soit qu'il y ait connexité avec les prétentions initiales ou que la partie adverse consente à la modification – et, cumulativement, qu'elles reposent sur des faits ou des moyens de preuves nouveaux.

En l'espèce, l'appelante a notamment conclu au pied de son appel à ce qu'elle doive remettre à l'intimée F._____ un certificat de travail dont elle a spécifié le contenu. En première instance, les premiers juges ont admis la conclusion de l'intimée tendant à ce qu'un certificat de travail lui soit remis. L'appelante ne conteste pas la délivrance d'un certificat de travail, mais prend des conclusions en appel relatives au contenu du certificat. Dès lors que seul le principe de la délivrance d'un certificat a été tranché par les premiers juges et qu'il n'est pas remis en cause, l'appelante n'a aucun intérêt digne de protection à faire trancher la question du contenu de ce certificat (art. 59 al. 2 let. a CPC). Au demeurant, la conclusion prise en appel à ce sujet par l'appelante constitue une conclusion nouvelle irrecevable, les conditions de l'art. 317 al. 2 CPC n'étant pas réalisées. Il s'ensuit que la conclusion de l'appelante

relative au contenu du certificat de travail à remettre à l'intimée est irrecevable.

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, Commentaire romand CPC, 2^e éd., 2019, nn. 2 ss ad art. 310 CPC). Elle peut revoir librement l'appréciation des faits sur la base des preuves administrées en première instance (JdT 2011 III 43 consid. 2 et réf. cit. ; Jeandin, op. cit., n. 6 ad art. 310 CPC).

3.

3.1 Sous l'intitulé « Bref rappel des faits », aux chiffres 1 à 4, l'appelante expose sa propre version des faits, sans se livrer à une critique de l'état de fait retenu par les premiers juges. Dès lors qu'aucun grief de constatation inexacte des faits n'est soulevé, il ne se justifie pas de s'écarter de l'état de fait retenu par les premiers juges sur les questions factuelles abordées dans le cadre des chiffres précités.

3.2 L'appelante conteste ensuite la constatation des premiers juges selon laquelle il n'était pas établi que l'intimée aurait cherché à nuire à son employeuse.

En particulier, l'appelante reproche aux premiers juges de ne pas avoir traité de la question de la suppression du premier courriel du 20 novembre 2017. Elle souligne qu'alors même que cette suppression a été niée par l'intimée, celle-ci était seule en charge du service après-vente dès novembre 2017 et que W._____, qui s'était aperçue fortuitement de la suppression plus tard, n'avait aucun intérêt à supprimer ce courriel. L'appelante relève aussi que l'intimée se serait rétractée en cours de procédure, sans que cet élément n'ait été pris en compte, et mentionne

l'absurdité de la justification avancée par l'appelante quant au fait qu'elle aurait supprimé un des courriels de la corbeille, en le faisant machinalement, alors que la politique de l'entreprise était de ne supprimer aucun courriel. L'appelante rappelle aussi la teneur des déclarations de P._____, qui a précisé les circonstances liées aux courriels des 12 et 13 février 2018. Elle relate aussi la suppression des autres courriels, ainsi que les appels téléphoniques de la régie [...], auxquels aucune suite n'aurait été donnée.

L'appelante revient également sur les circonstances de l'absence pour cause de maladie de l'employée. Elle estime que les premiers juges n'auraient absolument pas tenu compte de cet élément pour affirmer qu'il n'était pas établi que l'intimée aurait cherché volontairement à nuire à son employeuse.

3.3 S'agissant de la suppression des courriels litigieux, les premiers juges ont fait état d'un bon pour travaux portant sur un exutoire de fumée daté du 20 novembre 2017 et adressé à l'appelante à une date indéterminée, d'un courriel de rappel du 1^{er} décembre 2017, d'un deuxième courriel de rappel envoyé le 1^{er} février 2018, d'un troisième rappel du 12 février 2018 et finalement d'un dernier courriel du 13 février 2018, envoyé en copie cachée à P._____.

L'intimée a reconnu la suppression du courriel du 1^{er} février 2018 et de celui du 12 février 2018. S'agissant de la suppression des autres courriels, les premiers juges ont laissé la question ouverte de savoir si l'intimée en était l'auteur, au motif que ce comportement, bien que constituant une faute de la part de l'employée, n'atteignait pas selon eux une gravité telle qu'il justifierait un licenciement immédiat. A suivre cette motivation, il importe peu que les magistrats de première instance n'aient pas expressément évoqué le tout premier courriel, soit celui contenant le bon pour les travaux. Cette question n'est de toute manière pas décisive, au vu des développements qui suivent.

Quoi qu'en dise l'appelante, il n'apparaît pas à la lecture du dossier que l'intimée se serait rétractée. Par ailleurs, il n'est pas établi que la suppression des trois courriels dont il est question ci-dessus soit le fait de l'employée intimée, ce qui est contesté par celle-ci. En effet, l'intimée n'était pas la seule secrétaire active au sein de l'appelante à l'époque des faits litigieux et du propre aveu de l'appelante, trois personnes avaient accès à la boîte mail de l'entreprise, ce qui signifie que la suppression des courriels a pu être le fait d'un tiers. Il aurait été aisé pour l'appelante de faire citer comme témoin l'autre employée, W._____, qui a, selon l'appelante, permis de détecter le comportement inadéquat de l'intimée et qui aurait reçu l'instruction de ne rien supprimer lors de l'envoi du courriel du 13 février 2018. Rien de tel n'a été fait, alors qu'il revenait à l'employeuse de démontrer l'existence de justes motifs de licenciement immédiat et que le témoignage de W._____ aurait pu intervenir et être pris en considération, même s'il émanait d'une autre employée (cf. à ce propos TF 4A_347/2008 du 29 octobre 2008 consid. 2).

L'intimée n'a pas à souffrir des méthodes de travail de son employeuse, notamment du fait que les courriels étaient gérés de manière globale, ce qui implique que la boîte mail de l'entreprise était utilisée par plusieurs personnes. En accord avec ce que relève l'intimée, il n'est ainsi pas exclu qu'une tierce personne soit à l'origine de ces suppressions de courriels, à l'exception de ceux admis par l'intimée. Ainsi, ces suppressions ont très bien pu être le fait de W._____, même celle du 13 février 2018, les éléments au dossier ne permettant pas de l'exclure ; ce n'est pas parce que P._____ a déclaré qu'il avait dit à W._____ de ne pas toucher aux courriels que celle-ci ne l'a pas fait. Il n'est dès lors pas établi que c'est l'intimée qui aurait procédé à la suppression des courriels du 20 novembre 2017, du 1^{er} décembre 2017 et du 13 février 2018, étant rappelé qu'il a été retenu que la boîte mail était accessible à trois personnes, à savoir l'intimée, W._____ et P._____. Il n'est pas davantage établi que la cliente régie [...] ait parlé à l'intimée lors de contacts téléphoniques entretenus durant la période litigieuse et que donc cette dernière aurait sciemment fait abstraction des informations à elle communiquées par la cliente lors de ces entretiens téléphoniques.

3.4 S'agissant de la maladie de l'intimée, celle-ci a été attestée par le biais d'un certificat médical, dont la valeur probante n'a pas été valablement remise en cause. Il est en particulier rappelé que le témoin D._____ a déclaré en lien avec l'allégué n° 88 de l'appelante, selon lequel l'intimée se serait vantée auprès de ses collègues de travail que le jour où elle se ferait licencier, elle se mettrait en arrêt maladie, qu'il ne pouvait pas certifier que c'était ce qu'elle avait dit. Il ne se souvenait pas d'un épisode particulier mais se souvenait l'avoir entendue dire que si ça continuait comme ça, elle se mettrait en dépression. Quant à P._____, interrogé en qualité de partie, il a rapporté, s'agissant de ce même allégué, que ce fait lui avait été rapporté par D._____ et par W._____. On ne peut pas inférer de ces déclarations que la maladie de l'employée était fictive et en déduire un comportement nuisible de l'employée à l'égard de l'employeuse, tel qu'il est décrit par l'appelante. A cela s'ajoute qu'un rapport médical ne saurait être écarté pour la simple et unique raison qu'il émane du médecin traitant ; de même, le simple fait qu'un certificat est établi à la demande d'une partie et produit pendant la procédure ne justifie pas, en soi, des doutes quant à sa valeur probante (CACI 29 janvier 2015/55 consid. 4b), en particulier en matière de contrat de travail, où le certificat médical d'incapacité destiné à justifier envers l'employeur l'inexécution du travail de l'employé constitue un moyen de preuve usuel (TF 4A_89/2019 du 12 août 2019 consid. 3). Dans le cas d'espèce, on ne dispose en tout cas d'aucun élément qui justifierait d'émettre des réserves quant au contenu du certificat médical produit.

4.

4.1 En droit, l'appelante invoque la violation par les premiers juges de l'art. 337 CO. A cet égard, elle reproche à ceux-ci de n'avoir pas examiné si les suppressions de courriels par l'intimée étaient objectivement de nature à rompre le rapport de confiance avec son employeuse. Elle critique en outre les huit motifs développés par les premiers juges pour disculper l'intimée, soit la charge de travail trop lourde, le fait que l'intimée était la seule secrétaire au service après-vente,

l'organisation chaotique de la gestion des courriels au sein de l'entreprise, le fait qu'une autre employée était précédemment en charge de la PPE [...], l'accès à la boîte mail de l'entreprise, les antécédents de l'intimée, la fonction subalterne de l'intimée et la durée des rapports de travail.

4.2 L'employeur peut résilier immédiatement le contrat en tout temps pour de justes motifs (art. 337 al. 1 CO) ; sont notamment considérés comme de justes motifs, toutes les circonstances qui, selon les règles de la bonne foi, ne permettent pas d'exiger de celui qui a donné le congé la continuation des rapports de travail (art. 337 al. 2 CO).

Selon la jurisprudence, la résiliation immédiate pour justes motifs est une mesure exceptionnelle qui doit être admise de manière restrictive (ATF 137 III 303 consid. 2.1.1). Seul un manquement particulièrement grave peut justifier une telle mesure (ATF 142 III 579 consid. 4.2). Par manquement, on entend généralement la violation d'une obligation découlant du contrat de travail, mais d'autres incidents peuvent aussi justifier une telle mesure (ATF 137 III 303 consid. 2.1.1 ; ATF 129 III 380 consid. 2.2). Ce manquement doit être objectivement propre à détruire le rapport de confiance essentiel au contrat de travail, ou du moins propre à l'ébranler si profondément que la continuation des rapports de travail ne peut raisonnablement pas être exigée ; de surcroît, il doit avoir effectivement abouti à un tel résultat. Lorsqu'il est moins grave, le manquement ne peut entraîner une résiliation immédiate que s'il a été répété malgré un avertissement (ATF 142 III 579 consid. 4.2 ; ATF 130 III 213 consid. 3.1; TF 4C.51/2006 du 27 juin 2006 consid. 2.1.1).

Savoir si le comportement incriminé atteint la gravité nécessaire dépend des circonstances du cas concret, de sorte qu'il est difficile d'établir un catalogue de comportements susceptibles de justifier un congé immédiat (ATF 142 III 579 consid. 4.2). Les infractions que le travailleur perpète à l'occasion de son travail, telles qu'un vol commis au préjudice de l'employeur, d'autres collaborateurs ou de clients, constituent des motifs classiques de résiliation immédiate. Néanmoins, et comme pour d'autres motifs de licenciement abrupt, cette mesure extrême suppose

que la continuation des rapports de travail soit inexigible de l'employeur (TF 4A_112/2017 du 30 août 2017 consid. 3.2 ; TF 4A_228/2015 du 29 septembre 2015 consid. 5 et les auteurs cités).

Le juge apprécie librement s'il existe de justes motifs (art. 337 al. 3 CO) ; il applique les règles du droit et de l'équité (art. 4 CC). Dans son appréciation, le juge doit notamment tenir compte de la position et de la responsabilité du travailleur, du type et de la durée des rapports contractuels, de la nature et de l'importance des manquements (ATF 137 III 303 consid. 2.1.1 ; ATF 130 III 28 consid. 4.1 ; ATF 127 III 351 consid. 4a). La position de l'employé, sa fonction et les responsabilités qui lui sont confiées peuvent entraîner un accroissement des exigences quant à sa rigueur et à sa loyauté (cf. ATF 130 III 28, précité, consid. 4.1 ; ATF 108 II 444 consid. 2b ; TF 4A_177/2017 du 22 juin 2017 consid. 2.3 ; TF 4C.51/2006 du 27 juin 2006 consid. 2.2.3).

4.3 En l'espèce, la question à laquelle il doit être répondu est celle de savoir si la suppression - établie - par l'intimée de deux courriels est objectivement à même de rompre irrémédiablement le lien de confiance avec l'appelante, à tel point qu'une continuation des rapports de travail durant les mois de résiliation d'un congé ordinaire n'était pas envisageable.

On l'a vu, sur cinq courriels supprimés, deux suppressions sont le fait de l'intimée. On ne saurait donc dire que les suppressions incriminées ont été réitérées de manière systématique. Par ailleurs, rien n'indique que la suppression des courriels litigieux l'a été volontairement, selon un mode opératoire précis. Bien plus, il apparaît que l'organisation au sein du secrétariat de l'employeuse était chaotique, de même que la gestion de la boîte mail, preuve en est la suppression de cinq mails constatée. Comme l'ont déclaré les témoins D. _____ et [...], la charge de travail était lourde au sein de l'entreprise. L'appelante a d'ailleurs elle-même admis que l'intimée était la seule secrétaire au service après-vente depuis novembre 2017, l'autre employée censée l'aider étant en arrêt-maladie de longue durée. De plus, le dossier de la PPE [...], dans le cadre

duquel les suppressions de courriels litigieuses sont intervenues, était originellement du ressort d'une autre employée, Mme [...]. Cette dernière a été licenciée fin juillet 2017, sans que ce dossier ne soit formellement réattribué par l'appelante à un autre employé. Enfin, la boîte mail sur laquelle les suppressions de courriels sont intervenues était accessible pour trois employés, ce qui augmentait le risque que certains courriels ne soient pas traités. L'ensemble de ces circonstances plaide en faveur de suppressions par inadvertance et non pas en faveur d'un acte systématique et délibéré, qui aurait pu – s'il avait été établi – justifier un licenciement immédiat. C'est donc à juste titre que les premiers juges ont considéré qu'il n'était pas établi que l'intimée avait cherché à nuire à l'appelante.

Le comportement de l'intimée ainsi décrit n'est pas de nature à rompre le rapport de confiance qui constitue le fondement du contrat de travail à tel point qu'une continuation des rapports de travail durant les mois de résiliation d'un congé ordinaire ne pouvait raisonnablement pas être exigée de l'appelante. On ne saurait en particulier considérer que l'employée a soustrait des données à l'employeuse. Il s'ensuit que la jurisprudence relative au vol ou à un acte d'abus de confiance de l'employée n'est pas applicable au cas d'espèce.

A supposer même que l'employée ait bénéficié de sa propre adresse électronique et qu'aucun défaut d'organisation ne puisse être reproché à l'entreprise appelante, les deux suppressions de courriels imputées à l'intimée sur les cinq constatés ne seraient quoi qu'il en soit pas encore suffisantes pour justifier un licenciement immédiat, au vu de la position de subalterne occupée par l'employée au sein de l'entreprise et surtout du contenu des deux courriels supprimés : alors que dans le courriel du 1^{er} février 2018, la régie [...] impartissait à un interlocuteur de l'entreprise non désigné un délai au 5 février 2018 pour procéder aux travaux, sous peine de s'adresser à une autre entreprise, elle relançait tout de même l'entreprise le 12 février 2018, en la remerciant de lui transmettre un devis par retour de mail. C'est dire que la discussion se rapportant à la charge de travail et à l'organisation de la gestion des

courriels au sein de l'entreprise aurait même pu demeurer en l'état. En définitive, les circonstances du cas d'espèce ne permettent pas de retenir l'existence d'un juste motif de licenciement immédiat au sens de l'art. 337 CO. On ne décèle aucune violation du droit fédéral par les premiers juges.

5. Les considérants qui précèdent conduisent au rejet de l'appel et à la confirmation du jugement entrepris. L'intimée F._____ ne disposant pas des ressources suffisantes et sa cause n'étant pas dénuée de succès (art. 117 CPC), sa requête d'assistance judiciaire doit être admise, Me Dario Barbosa étant désigné en qualité de conseil d'office avec effet au 6 juin 2019.

Il n'y a pas lieu de percevoir de frais judiciaires, conformément à l'art. 114 let. c CPC. L'appelante, qui succombe, versera à l'intimée F._____ la somme de 2'000 fr. à titre de dépens (art. 7 TDC [tarif des dépens en matière civile du 23 novembre 2010 ; BLV 270.11.6]). Il n'y a pas lieu d'allouer de dépens à l'intimée Caisse de Chômage E._____, qui n'y a pas conclu.

Dans sa liste d'opérations du 30 septembre 2019, Me Dario Barbosa a indiqué avoir consacré 9.65 heures de travail à la procédure d'appel. Au vu de la nature du litige et des difficultés de la cause, il y a lieu d'admettre ce nombre d'heures. Il s'ensuit qu'au tarif horaire de 180 fr. (art. 2 let. a RAJ [règlement sur l'assistance judiciaire en matière civile du 7 décembre 2010 ; BLV 211.02.3]), l'indemnité de Me Barbosa doit être fixée à 1'737 fr., montant auquel s'ajoutent les débours de 2 % par 34 fr. 75 (art. 3bis al. 1 RAJ) et la TVA de 7.7 % sur le tout par 136 fr. 45, soit à 1'908 fr. 20 au total, montant arrondi à 1'908 francs. Cette indemnité ne sera versée que si les dépens alloués à l'intimée ne peuvent pas être perçus de l'appelante (art. 122 al. 2 CPC).

La bénéficiaire de l'assistance judiciaire est, dans la mesure de l'art. 123 CPC, tenue au remboursement de l'indemnité à son conseil d'office laissée à la charge de l'Etat.

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

- I.** L'appel est rejeté.
- II.** Le jugement est confirmé.
- III.** La requête d'assistance judiciaire de l'intimée F._____ est admise avec effet au 6 juin 2019, Me Dario Barbosa étant désigné en qualité de conseil d'office.
- IV.** Il est statué sans frais judiciaires de deuxième instance.
- V.** L'appelante X._____ SA versera à l'intimée F._____ la somme de 2'000 fr. (deux mille francs) à titre de dépens de deuxième instance.
- VI.** L'indemnité de Me Dario Barbosa, conseil d'office de l'intimée F._____, est arrêtée à 1'908 fr. (mille neuf cent huit francs), TVA et débours compris.
- VII.** La bénéficiaire de l'assistance judiciaire est, dans la mesure de l'art. 123 CPC, tenue au remboursement de l'indemnité à son conseil d'office laissée à la charge de l'Etat.
- VIII.** L'arrêt est exécutoire.

La présidente :

Le greffier :

Du

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

- Me Laurent Pfeiffer (pour X. _____ SA),
- Me Dario Barbosa (pour F. _____),
- Caisse de Chômage E. _____,

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

- Madame la Présidente du Tribunal de prud'hommes de l'arrondissement de l'Est vaudois.

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

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

Le greffier :