

**COUR D'APPEL CIVILE**

---

---

Arrêt du 10 juillet 2019

---

Composition : M. ABRECHT, président  
Mmes Kühnlein et Courbat, juges  
Greffier : M. Steinmann

\*\*\*\*\*

**Art. 328 al. 1 et 336 al. 1 let. d CO**

Statuant sur l'appel interjeté par **H.**\_\_\_\_\_, aux Monts-de-Corsier, demanderesse, contre le jugement rendu le 31 janvier 2019 par le Tribunal de Prud'hommes de l'arrondissement de l'Est vaudois dans la cause divisant l'appelante d'avec **P.**\_\_\_\_\_, à Neuendorf, défenderesse, la Cour d'appel civile du Tribunal cantonal considère :

## **En fait :**

**A.** Par jugement du 31 janvier 2019, dont la motivation a été envoyée aux parties le 29 mars 2019, le Tribunal de Prud'hommes de l'arrondissement de l'Est vaudois a rejeté la demande déposée le 25 mai 2018 par H.\_\_\_\_\_ contre P.\_\_\_\_\_ (I), a dit que H.\_\_\_\_\_ était débitrice de P.\_\_\_\_\_ d'un montant de 5'000 fr. à titre de dépens (II), a dit qu'une décision fixant l'indemnité du conseil d'office de H.\_\_\_\_\_ serait rendue séparément (III), a rejeté toute autre ou plus ample conclusion (IV) et a rendu ledit jugement sans frais (V).

En droit, les premiers juges ont notamment considéré qu'il ne ressortait pas de l'instruction que le licenciement dont avait fait l'objet H.\_\_\_\_\_ serait abusif et qu'il résultait au contraire des témoignages recueillis en cours d'instance que le comportement adopté et les propos inadéquats tenus par cette dernière sur son lieu de travail envers certains de ses collègues et supérieurs étaient de nature à fonder la cessation des rapports de travail. Les magistrats ont par ailleurs observé qu'en tant qu'employeur, P.\_\_\_\_\_ avait d'abord adopté un comportement tendant à apaiser les tensions entre H.\_\_\_\_\_ et ses collègues et qu'il avait permis à celle-ci de s'expliquer avant toute prise de décision quant à un éventuel licenciement ; partant, ils ont jugé que l'on ne pouvait reprocher à P.\_\_\_\_\_ d'avoir porté atteinte à la personnalité de H.\_\_\_\_\_.

**B.** Par acte du 13 mai 2019, H.\_\_\_\_\_ a interjeté appel contre le jugement susmentionné, en concluant, sous suite de frais et dépens, principalement à la réforme du chiffre I de son dispositif en ce sens que la résiliation du contrat de travail la liant à P.\_\_\_\_\_ soit considérée comme abusive au sens de l'art. 336 CO et du non-respect de l'art. 328 CO (III/1) et que P.\_\_\_\_\_ soit reconnue comme étant sa débitrice et lui doive immédiat paiement d'un montant de 18'450 fr. brut, respectivement de 15'275 fr. 70 net après déduction des charges sociales usuelles, à titre d'indemnité pour résiliation abusive de son contrat de travail au sens des

art. 336 ss CO (III/2), ainsi que d'un montant de 9'225 fr. brut, respectivement de 7'637 fr. 85 net après déduction des charges sociales usuelles, à titre d'indemnité pour résiliation abusive de son contrat de travail fondée sur les art. « 328 et/ou 49 du Code des obligations pour non-protection de la personnalité du travailleur ou atteinte à sa personnalité » (III/3), ces montants portant intérêts à 5% l'an dès le 1<sup>er</sup> février 2018. Subsidiairement, elle a conclu à l'annulation du chiffre I du dispositif du jugement entrepris et au renvoi de la cause à l'autorité de première instance pour nouveau jugement dans le sens des considérants de l'arrêt sur appel à intervenir (IV).

H.\_\_\_\_\_ a en outre requis d'être mise au bénéfice de l'assistance judiciaire pour la procédure d'appel et a produit un bordereau de pièces.

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

**1.** P.\_\_\_\_\_ (ci-après : P.\_\_\_\_\_ ) est une société qui a pour but la vente au détail de textiles, vêtements, chaussures, montres, stylos, accessoires, parfums, cosmétiques et autres biens de consommation.

**2.** Par contrat de travail du 1<sup>er</sup> février 2016, P.\_\_\_\_\_ a engagé H.\_\_\_\_\_ en qualité de vendeuse dans son magasin de Vevey, à un taux de 50%, pour un salaire mensuel brut de 1'920 francs. Par avenant du 24 avril 2016, les parties ont convenu d'augmenter, dès cette date, le taux d'activité de H.\_\_\_\_\_ à 80% et son salaire mensuel brut à 3'075 francs.

**3.** Au mois de janvier 2017, H.\_\_\_\_\_ a été élue « employée du mois ».

A la même période, elle a été félicitée pour son travail par ses supérieurs, ceux-ci ayant établi, le 16 janvier 2017, un document intitulé « synthèse du feedback » au pied duquel figure la mention « Bon travail.

Nous sommes très (sic) content de toi ! ». Interrogée comme partie par les premiers juges, H.\_\_\_\_\_ a indiqué qu'à cette occasion, ses supérieurs avaient pris la décision de la nommer ambassadrice d'un programme intitulé « Conscious », destiné à promouvoir le recyclage du textile.

A une date indéterminée, H.\_\_\_\_\_ a en outre gagné un concours des ventes.

**4. a)** Lors de son interrogatoire en qualité de partie, H.\_\_\_\_\_ a notamment expliqué que les conditions de travail se seraient dégradées dès son retour d'arrêt de travail, à la suite d'un accident de karting qu'elle avait subi lors d'un repas d'entreprise en janvier 2017. Selon elle, des clans se seraient alors formés, notamment un clan composé d'une dénommée [...], responsable des caisses, d'une dénommée [...], responsable du visuel, et de Q.\_\_\_\_\_, « Department manager ». En janvier 2017, H.\_\_\_\_\_ aurait en outre déclaré à V.\_\_\_\_\_, « Store manager » de P.\_\_\_\_\_, qu'elle avait l'objectif de devenir « Department manager », ce qui se serait propagé dans tout le magasin, engendrant de la jalousie parmi les autres membres du personnel.

**b)** Différents témoins ont été entendus à ce propos durant la procédure de première instance.

W.\_\_\_\_\_, ancienne collaboratrice de P.\_\_\_\_\_, a notamment déclaré que H.\_\_\_\_\_ avait rencontré des problèmes avec certains de ses collègues en raison de jalousies. Elle a précisé que H.\_\_\_\_\_ avait de l'ambition et voulait monter en grade, c'est-à-dire entrer dans le management, qu'elle avait été désignée comme ambassadrice du programme « Conscious » précité et que cette promotion avait provoqué des jalousies, notamment chez les collègues qui étaient là depuis plus longtemps qu'elle. Ce témoin a indiqué, en substance, que H.\_\_\_\_\_ prenait tout le temps son travail très à cœur - encore plus lorsque la cheffe n'était pas là -, qu'elle avait alors tendance à travailler à 200% et à donner des directives, que ce comportement ne plaisait pas aux collègues et qu'on lui reprochait de se prendre pour la cheffe et

d'outrepasser son rôle. W.\_\_\_\_\_ a encore déclaré que l'ambiance entre H.\_\_\_\_\_ et certaines de ses collègues s'était dégradée lorsque cette dernière était revenue au travail après son accident de karting et que H.\_\_\_\_\_ était critiquée en raison du fait qu'elle assumait un rôle qui n'était pas le sien. Elle a confirmé que des clans s'étaient formés, indiquant qu'un groupe d'employés s'était selon elle ligué contre H.\_\_\_\_\_ par jalousie ; elle a toutefois expliqué qu'à son sens, c'était le comportement de H.\_\_\_\_\_ qui avait provoqué ces problèmes, du fait que celle-ci prenait un rôle qui n'était pas le sien.

R.\_\_\_\_\_, collaboratrice de P.\_\_\_\_\_ a pour sa part déclaré qu'il y avait une bonne ambiance lorsqu'elle avait commencé à travailler pour cette entreprise, mais qu'il y avait ensuite eu « une période où cela s'[était] un peu dégradé », l'ambiance ayant été plus lourde au magasin au cours de l'année 2016 et en 2017, sans pour autant que des clans se soient selon elle formés. Elle a indiqué que H.\_\_\_\_\_ avait un comportement différent de la moyenne des gens, ce qui avait amené quelques tensions ; elle a précisé à cet égard que H.\_\_\_\_\_ faisait par exemple des remarques à certains collègues sur leur travail et que cela n'était pas apprécié par tout le monde et s'était trop répété, ce qui avait péjoré l'ambiance. Elle a en outre déclaré que « lorsque H.\_\_\_\_\_ n'était pas là il y avait de la légèreté dans l'air et dès qu'on savait qu'elle était là, il y avait une chape de plomb ».

Q.\_\_\_\_\_ a quant à lui exposé, s'agissant de la qualité du travail de H.\_\_\_\_\_, qu'il avait pu constater lorsqu'il était présent que celle-ci s'impliquait beaucoup et faisait du mieux qu'elle pouvait, mais que son comportement posait des problèmes lorsqu'aucun membre du management n'était présent. Il a indiqué qu'il y avait eu des membres de l'équipe de vente qui étaient venus se plaindre du comportement de H.\_\_\_\_\_, précisant que ces plaintes portaient sur le fait que celle-ci prenait des décisions qui ne lui appartenaient pas. Il a déclaré qu'il leur avait également été rapporté que H.\_\_\_\_\_ faisait des commentaires négatifs sur les membres du management, leur reprochant de ne pas être assez présents dans le magasin et « se demand[ant] bien ce [qu'ils

avaient] à faire au bureau ». Q. \_\_\_\_\_ a en outre exposé qu'il y avait eu beaucoup de conflits entre H. \_\_\_\_\_ et certains de ses collègues, que ces personnes étaient toutefois restées professionnelles malgré les conflits et que H. \_\_\_\_\_ ne s'était pas mis tout le monde à dos car il n'y avait pas eu de clan formé contre elle, lui-même ayant personnellement entretenu de bonnes relations avec elle. Il a encore indiqué que c'était surtout l'effet répétitif des remarques que H. \_\_\_\_\_ faisait à ses collègues qui avait créé la mauvaise ambiance au travail. Il a également relevé que la prénommée respectait les interdictions usuelles, mais qu'il y avait des problèmes dans le respect des directives et dans son comportement, précisant qu'il s'agissait surtout d'une « question de forme ». A ce propos, il a notamment relaté un épisode lors duquel, après qu'il eût félicité H. \_\_\_\_\_ pour l'agencement de son rayon, celle-ci avait été convoquée par V. \_\_\_\_\_ qui avait critiqué ce travail ; il a précisé qu'il avait lui-même été réprimandé à cette occasion parce qu'il n'avait pas respecté les directives de P. \_\_\_\_\_ et que le fait qu'il avait validé ce travail n'avait pas eu d'effet positif vis-à-vis de H. \_\_\_\_\_. Q. \_\_\_\_\_ a en outre exposé qu'à une autre occasion, H. \_\_\_\_\_ et deux de ses collègues avaient voulu sortir sur une sorte de toiture interdite au public, qu'il leur avait dit que c'était dangereux et qu'il était interdit d'y aller, qu'elles ne l'avaient toutefois pas écouté et qu'elles avaient toutes reçu par la suite un « feedback » négatif.

X. \_\_\_\_\_, ancien collaborateur de P. \_\_\_\_\_, a pour sa part déclaré qu'il ne trouvait pas que les conditions de travail s'étaient dégradées durant la période où il avait été employé dans le magasin de Vevey, ni que l'ambiance avait changé après le repas d'entreprise à la suite duquel H. \_\_\_\_\_ avait subi un arrêt de travail. Il a indiqué qu'il y avait quelques personnes qui se sentaient moins bien traitées par rapport à d'autres collègues, sans qu'il puisse toutefois parler d'un clan. Il a exposé que H. \_\_\_\_\_ était critiquée par ses collègues, notamment en raison de ses sautes d'humeur, et que le « groupe Management » avait plus souvent à s'occuper d'elle que d'autres employés en raison de son caractère et de son franc parler, « car elle n'avait pas la langue dans sa poche ». Il a précisé que si H. \_\_\_\_\_ critiquait aussi ses collègues, elle ne

montait toutefois pas les gens les uns contre les autres et qu'on ne pouvait pas dire que « son comportement pourrissait l'ambiance au travail, en tout cas durant les six mois où [il avait] travaillé là-bas ». X.\_\_\_\_\_ a absolument contesté le fait que le groupe Management aurait pris fait et cause contre H.\_\_\_\_\_ et donné raison à ses détracteurs. Il a déclaré qu'on ne pouvait pas dire que H.\_\_\_\_\_ n'avait pas été entendue ou soutenue par ses supérieurs ou aurait été victime de clans et qu'il n'avait pas constaté que des employés se seraient éloignés d'elle, précisant qu'à son avis, c'était plutôt H.\_\_\_\_\_ elle-même qui s'était isolée avec deux ou trois autres vendeuses.

T.\_\_\_\_\_, collaboratrice de P.\_\_\_\_\_, a notamment déclaré que l'ambiance était bonne mais qu'au fil des mois, elle avait senti qu'il y avait une certaine tension à l'étage du bas et que certains collègues lui avaient expliqué qu'il était compliqué de travailler avec H.\_\_\_\_\_, « parce qu'elle se prenait un peu pour une responsable, alors qu'elle n'en était pas une ». Elle a indiqué avoir parfois personnellement constaté que H.\_\_\_\_\_ donnait des directives à ses collègues, qu'elle intervenait souvent auprès de ceux-ci pour « leur dire comment ils devaient faire » et que certains d'entre eux « en avaient marre de [son] attitude et trouvaient que c'était compliqué de travailler avec elle ». Ce témoin a en outre exposé qu'elle n'avait pas senti qu'il y aurait eu des clans ou des groupes d'employés qui se seraient ligués contre H.\_\_\_\_\_ et qu'elle ne trouvait pas que les conditions de travail s'étaient dégradées en 2016 et 2017, respectivement qu'il y aurait eu un changement d'ambiance avant et après l'arrêt de travail de la prénommée.

U.\_\_\_\_\_, ancienne collaboratrice de P.\_\_\_\_\_, a quant à elle déclaré, en substance, que dès son arrivée au magasin, l'ambiance avait été tendue en raison de la pression qui venait des cadres, précisant qu'elle n'avait pas constaté que l'ambiance aurait été différente avant et après l'accident subi par H.\_\_\_\_\_ lors du repas d'entreprise. Elle a confirmé avoir constaté d'emblée la présence de clans et de binômes, soit de personnes qui restaient toujours ensemble, et indiqué avoir entendu des personnes qui en critiquaient d'autres lorsqu'elle prenait sa pause.

S'agissant plus précisément de H.\_\_\_\_\_, U.\_\_\_\_\_ a notamment déclaré ce qui suit :

« Au début, H.\_\_\_\_\_ et moi nous détestions. J'entendais les gens la critiquer et j'étais remontée contre elle. En fait, H.\_\_\_\_\_ est tellement soucieuse que tout soit parfait qu'elle est toujours derrière les nouveaux. Son attitude n'était pas méchante, contrairement à ceux qui nous mettaient la pression. Je la détestais parce que je m'étais mise en tête qu'elle voulait devenir cheffe. Une fois je me suis excusée auprès d'elle pour l'avoir mal jugée.

(...)

Je ne sais pas si elle (ndr : H.\_\_\_\_\_) a été victime de clans, mais je trouve qu'elle a été beaucoup convoquée par les managers, dans un laps de temps très court, soit trois fois durant peut-être un mois.

(...)

Je pense que H.\_\_\_\_\_ a été mise à l'écart par ses collègues, car j'entendais souvent des critiques à son égard. On lui reprochait de faire sa cheffe.

Pour ma part, j'ai compris après que ce qu'elle faisait avait pour but la bonne marche du magasin.

(...)

Je sais qu'il a été demandé à H.\_\_\_\_\_ de faire attention à sa manière de s'exprimer devant ses collègues. Je me rappelle que lors d'un meeting du matin, H.\_\_\_\_\_ s'est excusée auprès de ses collègues pour le cas où elle les aurait heurtés en parlant.

J'ai entendu dire qu'on lui aurait reproché du non-respect envers ses collègues. Je ne l'ai toutefois pas constaté et je peux dire que, lorsque j'ai travaillé avec elle, l'ambiance était bonne.

(...) Elle stresse tellement lors du rangement qu'elle finit par donner des ordres. Cela m'insupportait au début, puis j'ai appris à la connaître, mais il y avait des collègues qui ne supportaient pas cela, surtout les anciennes.

(...)

Je sais que les managers lui ont demandé d'améliorer son comportement envers ses collègues, car certains se plaignaient. »

B.\_\_\_\_\_, ancien collaborateur de P.\_\_\_\_\_, a notamment indiqué qu'il n'y avait selon lui ni guerre des clans ni clans dans le magasin, mais juste des affinités. Il a déclaré qu'il pensait que ce qui dérangeait le plus chez H.\_\_\_\_\_ était le fait qu'elle se permettait de donner trop de directives à ses collègues.

**5. a)** Le 29 mars 2017, une nouvelle « synthèse de feedback » concernant H.\_\_\_\_\_ a été établie dans le cadre d'un entretien organisé en présence de cette dernière, de Q.\_\_\_\_\_ et de la dénommée [...]. Il en ressort notamment ce qui suit :

« FAITS

- Insubordination – non respect envers collègue + GM
- Non respect routine (stock + maladie + caisse)
- comportement inadéquat

PRINCIPAUX DOMAINES A DEVELOPPER (MAXIMUM 3) :

- changer de comportement
- travail d'équipe

(...)

COMMENTAIRES

Besoin radical de changer ton attitude. »

H. \_\_\_\_\_ a refusé de signer ce document.

**b)** Dans le cadre de son interrogatoire en qualité de partie, H. \_\_\_\_\_ a notamment exposé que lors de l'entretien précité, Q. \_\_\_\_\_ l'aurait informé que toute l'équipe ne la supportait pas, ce qui lui « avait fait un coup au cœur ». Elle aurait alors demandé à V. \_\_\_\_\_ si elle avait des choses à lui reprocher et celle-ci lui aurait répondu que non mais qu'il fallait qu'elle « mette des formes dans [sa] façon de parler ». Avec l'accord de V. \_\_\_\_\_, elle aurait ensuite demandé, sur un groupe WhatsApp, un « feedback » sur elle-même à tous ses collègues et tout le monde, à l'exception de [...], lui aurait répondu, soit via Whatsapp, soit en venant la voir en personne. Après ces « feedbacks », elle aurait demandé à V. \_\_\_\_\_ d'organiser un entretien entre elle-même et la responsable des ressources humaines, C. \_\_\_\_\_, mais V. \_\_\_\_\_ lui aurait répondu qu'il fallait régler cela à l'interne.

**c)** Dans le cadre de sa déposition comme témoin, Q. \_\_\_\_\_ a notamment déclaré, s'agissant de l'entretien du mois de mars 2017 précité, que H. \_\_\_\_\_ y avait été convoquée dès lors qu'il leur avait été rapporté qu'elle critiquait la présence des membres du management au bureau en disant qu'ils n'avaient rien à y faire. Il a indiqué que lors de cet entretien, H. \_\_\_\_\_ avait nié avoir tenu de tels propos et qu'elle avait rapidement quitté la pièce, raison pour laquelle elle n'avait pas signé la synthèse de feedback. Q. \_\_\_\_\_ a par ailleurs contesté avoir dit à la prénommée que toute l'équipe se plaignait d'elle mais a admis lui avoir dit qu'effectivement plusieurs de ses collègues l'avaient fait.

**6. a)** Le 21 août 2017, H.\_\_\_\_\_ a contacté C.\_\_\_\_\_ via Whatsapp pour solliciter un entretien.

**b)** Lors de son interrogatoire en qualité de partie, H.\_\_\_\_\_ a, en substance, exposé avoir beaucoup maigri et s'être retrouvée à bout en été 2017. Ayant le sentiment de n'avoir été jamais entendue ni soutenue par ses supérieurs -V.\_\_\_\_\_ n'étant selon elle jamais intervenue en sa faveur et « ayant laissé faire » - elle a expliqué avoir fini par contacter elle-même C.\_\_\_\_\_, précisant qu'elle n'en pouvait plus et voulait la voir.

**c)** Cet entretien s'est déroulé le 1<sup>er</sup> septembre 2017, en présence de H.\_\_\_\_\_, C.\_\_\_\_\_ et Q.\_\_\_\_\_.

A cette occasion, H.\_\_\_\_\_ s'est vu remettre un avertissement dont la teneur est la suivante :

**« Dernier avertissement**

Chère H.\_\_\_\_\_,

Nous te confirmons le point discuté lors de notre entretien de ce jour et te demandons d'améliorer l'élément suivant :

- Améliorer ton comportement envers tes collègues de travail

Nous te demandons de faire immédiatement un effort pour redresser cette situation. Si tel ne devait pas être le cas, nous nous verrions malheureusement dans l'obligation d'envisager une rupture définitive de nos relations de travail. »

**d)** Interrogée comme partie, H.\_\_\_\_\_ a expliqué que durant l'entretien précité, elle avait été accusée de harcèlement sexuel sur la personne de son collègue, B.\_\_\_\_\_. A cet égard, elle a notamment déclaré ce qui suit :

« C.\_\_\_\_\_ m'a demandé si je savais pourquoi j'étais là. J'ai dit que c'était pour donner suite à ma demande d'entretien, mais elle m'a répondu qu'il s'agissait d'une autre affaire, à savoir de harcèlement sexuel.

Je ne comprenais pas de quoi il s'agissait, car je n'avais jamais harcelé ni sexuellement ni moralement B.\_\_\_\_\_. J'ai demandé à ce qu'il vienne pour qu'on nous confronte. Il est venu et il a dit que je l'avais mordu et griffé. J'ai réfuté ces accusations. J'ai expliqué que B.\_\_\_\_\_ et moi étions en caisse et Mme [...] faisait des rangements à côté. Il était avec une cliente qui venait d'adhérer au club P.\_\_\_\_\_ et qui devait recevoir un bon de 10% que l'on donne à cette occasion sur son téléphone. Rien ne se passait et je voyais que B.\_\_\_\_\_ ne bougeait pas. Or, on avait le droit de faire ce bon manuellement quand il y avait des problèmes de connexion. Comme la cliente s'impatientait, je suis intervenue et ai montré à B.\_\_\_\_\_ qu'il pouvait le faire manuellement. Lorsque la cliente est partie, B.\_\_\_\_\_ m'a dit que c'était la dernière fois que j'intervenais dans sa vente. J'ai eu alors un geste peut-être stupide de le prendre par les épaules, en faisant « grrrr » et je lui ai dit qu'il devait apprendre, mais je ne l'ai ni mordu ni griffé.

(...)

J'ai expliqué à C.\_\_\_\_\_ que B.\_\_\_\_\_ mentait, mais elle n'a rien voulu savoir. Je suis sortie du bureau effondrée. »

**e)** Le témoin Q.\_\_\_\_\_ a quant à lui exposé qu'un entretien avait eu lieu en présence de lui-même, de H.\_\_\_\_\_ et de C.\_\_\_\_\_, cette dernière étant venue avec deux lettres, soit un ultime avertissement et une lettre de licenciement. Il a expliqué qu'au début de l'entretien, H.\_\_\_\_\_ ne comprenait pas pourquoi elle était là, qu'elle n'avait pas la même version des faits que B.\_\_\_\_\_, raison pour laquelle il avait été demandé à celui-ci de venir pour donner des précisions. Selon Q.\_\_\_\_\_, B.\_\_\_\_\_ avait alors expliqué devant H.\_\_\_\_\_ ce qui s'était passé et son ressenti de ce jour ; H.\_\_\_\_\_ s'était mise à pleurer et avait présenté ses excuses à B.\_\_\_\_\_, en « précis[ant] que celui-ci lui rappelait son fils et qu'elle n'aurait jamais fait cela à ce dernier ». B.\_\_\_\_\_ avait déclaré qu'il ne voulait pas de mal à H.\_\_\_\_\_ « mais qu'il ne voulait pas que cela se reproduise ». Q.\_\_\_\_\_ a encore indiqué qu'il avait ensuite été demandé à B.\_\_\_\_\_ de partir et que C.\_\_\_\_\_ avait présenté à H.\_\_\_\_\_ les deux lettres, « en lui expliquant qu'entre ces deux lettres, ils allaient choisir l'avertissement, compte tenu de sa prise de conscience lors de l'entretien ».

Entendu comme témoin, B.\_\_\_\_\_ a pour sa part confirmé qu'un entretien avait eu lieu en sa présence et celle de H.\_\_\_\_\_, C.\_\_\_\_\_ et Q.\_\_\_\_\_, qu'il avait été question « d'un problème [qu'il avait] eu avec H.\_\_\_\_\_ et dont [il avait] parlé à [ses] managers directs, soit Q.\_\_\_\_\_ et [...] » et qu'à cette occasion, H.\_\_\_\_\_ avait en partie

nié les faits, admettant soit la griffure soit la morsure sur le cou et en niant l'autre.

**7. a)** H. \_\_\_\_\_ a déposé une plainte pénale contre B. \_\_\_\_\_, laquelle a été retirée lors d'une audience tenue devant le Procureur cantonal Strada le 27 février 2018.

**b)** En première instance, différents témoins ont été interrogés au sujet des événements survenus entre H. \_\_\_\_\_ et B. \_\_\_\_\_.

A ce propos, W. \_\_\_\_\_ a notamment déclaré ce qui suit :

« J'ai personnellement assisté de loin à l'épisode B. \_\_\_\_\_. Ce dernier était en caisse avec une cliente. H. \_\_\_\_\_ s'est approchée d'eux. Une fois la cliente partie, j'ai vu [H. \_\_\_\_\_] s'approcher de M. B. \_\_\_\_\_. Elle l'a pris par devant par les épaules et a approché son visage de son cou. Après je suis allée vers les cabines et B. \_\_\_\_\_ est venu me rejoindre. Il s'est plaint de ce que [H. \_\_\_\_\_] s'était mêlée de ce qu'il était en train de faire avec cette cliente. Ça l'avait dérangé qu'[elle] l'interrompe dans les explications qu'il donnait à la cliente. Il m'a aussi expliqué qu'elle l'avait griffé au ventre et mordu au cou. Je n'ai pas vu de traces au cou, mais une petite trace sur le ventre. Je n'ai pas vu l'épisode dans sa totalité, mais j'ai vu qu'elle s'était approchée de son cou, sans que cela me paraisse malsain. Pour rigoler, je lui ai dit que je croyais qu'elle allait l'embrasser, mais c'était pour rire. H. \_\_\_\_\_ est quelqu'un de très tactile qui fait volontiers de câlins.

(...)

Quelques jours après, M. B. \_\_\_\_\_ m'a dit qu'il n'aurait jamais voulu que les choses se passent comme ça, qu'il ne lui en voulait pas [ndr. à H. \_\_\_\_\_] de ce qui s'était passé. D'ailleurs quelques jours après l'épisode, il m'avait dit qu'il n'était pas fâché avec elle et que c'était elle qui lui faisait la tête ».

R. \_\_\_\_\_ - qui n'a pas assisté à l'incident précité - a déclaré que B. \_\_\_\_\_ était venu lui en parler le lundi suivant, qu'il lui avait dit qu'il n'avait pas été bien tout le week-end en raison de quelque chose qui s'était passé et avec quoi il n'était pas d'accord, qu'il lui avait expliqué avoir été griffé au niveau du ventre et mordu dans le cou par H. \_\_\_\_\_ et qu'il ne voulait pas que cela recommence. R. \_\_\_\_\_ a précisé que B. \_\_\_\_\_ « était plein d'émotion en parlant de ça », qu'il lui avait indiqué

en avoir discuté avec ses parents et qu'elle lui avait alors proposé d'en parler à Q.\_\_\_\_\_, ce qu'elle avait fait le lendemain.

X.\_\_\_\_\_ a indiqué qu'après son départ, il avait entendu parler de l'affaire B.\_\_\_\_\_, qu'il avait reçu un matin un appel de H.\_\_\_\_\_ alors qu'il était gérant du magasin P.\_\_\_\_\_ de Prilly, que celle-ci lui avait dit qu'elle avait fait une grosse bêtise, qu'elle pleurait, qu'elle lui avait expliqué qu'un garçon voulait porter plainte contre elle pour agression et que tout le monde était contre elle. Il a déclaré être certain que H.\_\_\_\_\_ lui avait dit « avoir déconné », qu'il ne savait toutefois pas si elle avait employé le terme de harcèlement sexuel mais qu'en tout cas, c'était elle qui était accusée de s'en être prise à un de ses collègues.

B.\_\_\_\_\_ a quant à lui confirmé, en substance, que H.\_\_\_\_\_ l'avait mordu au cou et qu'elle lui avait griffé le ventre pour lui montrer ce que cela faisait d'avoir ses règles. Il a indiqué que ces événements avaient eu un impact important sur lui, surtout par la suite, notamment lorsqu'il avait été convoqué par le Ministère public, déclarant à cet égard ce qui suit :

« Cela a été le coup de grâce, C'est quelque chose que j'ai très mal géré parce que je pensais que c'était fini. Cela a relancé toute l'histoire et cela a eu beaucoup d'impact sur moi, mes parents et tous ceux qui passaient du temps avec moi ».

**8. a)** A la suite de l'avertissement du 1<sup>er</sup> septembre 2017, H.\_\_\_\_\_ s'est entretenue le lundi 4 septembre 2017 avec V.\_\_\_\_\_, revenue de vacances, concernant les événements survenus avec B.\_\_\_\_\_.

A cette occasion, un rapport d'entretien a été établi, dont il ressort notamment que H.\_\_\_\_\_ aurait proféré des menaces contre B.\_\_\_\_\_, en disant vouloir porter plainte contre lui et « ne plus retenir son fils » qui pourrait l'agresser.

**b)** Lors de son interrogatoire en qualité de partie, H.\_\_\_\_\_ a relaté le déroulement de cet entretien de la manière suivante :

« Le lundi d'après, je suis retournée travailler et j'ai eu un entretien avec V. \_\_\_\_\_ et [...]. J'ai à nouveau expliqué ce qui s'était passé réellement. Elle m'a répondu que c'était bien du harcèlement sexuel et que j'étais insolente de demander à ce qu'on regarde les enregistrements vidéo du magasin. Elle m'a même dit que j'avais eu de la chance qu'elle ne soit pas là le samedi car elle m'aurait virée pour abandon de poste. Je me suis sentie très blessée par tout ça, Je suis allée chercher mes affaires et je suis partie. Ensuite je suis allée chez mon médecin. »

Quant à V. \_\_\_\_\_, elle a déclaré ce qui suit :

« J'ai pris les différentes informations sur cette affaire et les versions de chacun, dont celle de H. \_\_\_\_\_ et de B. \_\_\_\_\_. H. \_\_\_\_\_ est la personne que j'ai vue en dernier. Elle était déjà très remontée en arrivant au magasin. Quand je l'ai prise en entretien, elle a tout d'abord nié les faits. Elle disait qu'il y avait un complot contre elle. Elle a menacé B. \_\_\_\_\_ de porter plainte et dit qu'elle n'allait pas retenir son fils.

Les caméras gardent les enregistrements 24 à 48 heures. Je n'avais donc aucun moyen de prendre connaissance des enregistrements. Elle m'a ensuite demandé de la mettre en vacances. Je lui ai répondu que ce n'était pas possible, car les vacances étaient déjà toutes planifiées. Elle m'a dit qu'elle ne se sentait pas bien. Je lui ai dit que je ne pouvais pas attester de son état de santé et que si elle ne se sentait pas en état de travailler il fallait qu'elle consulte son médecin. En sortant du bureau, elle a accosté deux employés en leur tenant des propos très crus. Ensuite, elle a quitté le magasin et est revenue peu de temps après avec un certificat médical.»

**9.** Par courrier du 11 septembre 2017, H. \_\_\_\_\_ a contesté l'avertissement qu'elle avait reçu le 1<sup>er</sup> septembre 2017, en indiquant, en substance, « avoir toujours eu un comportement adéquat, de respect et de cordialité » envers tous ses collègues.

Par correspondance du 19 septembre 2017, P. \_\_\_\_\_, sous la plume de C. \_\_\_\_\_ et V. \_\_\_\_\_, a répondu à ce courrier, en expliquant notamment à H. \_\_\_\_\_ que le dernier avertissement qui lui avait été donné le 1<sup>er</sup> septembre 2017 se basait sur les « feedbacks » écrits des 30 novembre 2016, 29 mars 2017 et 12 juin 2017, ainsi que sur l'incident survenu avec B. \_\_\_\_\_, et lui indiquant en outre que le comportement qu'elle avait eu suite à l'entretien du 4 septembre 2017 était inacceptable.

Le 28 septembre 2017, H.\_\_\_\_\_ a répondu au courrier de P.\_\_\_\_\_ du 19 septembre 2017, en expliquant, d'une part, qu'elle contestait les « feedbacks » précités ainsi que l'incident survenu avec B.\_\_\_\_\_ et, d'autre part, qu'elle ne considérait pas son comportement lors de l'entretien du 4 septembre 2017 comme étant inacceptable au vu des circonstances.

**10. a)** A la suite de l'entretien du 4 septembre 2017, H.\_\_\_\_\_ s'est trouvée en incapacité de travail totale jusqu'au 6 novembre 2017.

**b)** A son retour le 7 novembre 2017, H.\_\_\_\_\_ s'est vu notifier son licenciement ordinaire, avec effet au 31 janvier 2018 ; elle a en outre été libérée immédiatement de l'obligation de travailler.

H.\_\_\_\_\_ a formé opposition à son congé le jour même et en a requis la motivation le 9 novembre 2017.

Par courrier 17 novembre 2017, P.\_\_\_\_\_ a indiqué à H.\_\_\_\_\_ que les motifs de son licenciement avaient trait au fait que « [son] comportement et [ses] propos étaient totalement inadaptés ».

**11. a)** Le 12 février 2018, H.\_\_\_\_\_ a saisi le Tribunal de Prud'hommes de l'arrondissement de l'Est vaudois (ci-après le Tribunal de Prud'hommes) d'une requête de conciliation dirigée contre P.\_\_\_\_\_.

Le 26 mars 2018, une autorisation de procéder lui a été délivrée, la conciliation n'ayant pas abouti lors de l'audience de conciliation du même jour.

**b)** Le 25 mai 2018, H.\_\_\_\_\_ a déposé une demande devant le Tribunal de Prud'hommes, au pied de laquelle elle a pris, sous suite de frais et dépens, les conclusions suivantes (sic) :

« I.- La résiliation du contrat de travail liant H.\_\_\_\_\_ à P.\_\_\_\_\_ (...) le 7 novembre 2017, remise en main propre lors d'un entretien à Vevey est considéré comme abusive au sens de l'art. 336 du Code

des obligations et/ou du non-respect de l'art. 328 soit la non-protection de la personnalité du travailleur.

II.- P. \_\_\_\_\_ est reconnue comme étant la débitrice de H. \_\_\_\_\_ et lui en doit l'immédiat paiement d'un montant de **Fr. 18'450.-** brut, sous déduction des charges sociales usuelles, soit en net **Fr. 15'275.70**, avec intérêts à 5% / l'an dès le 1<sup>er</sup> février 2018, montant correspondant à une indemnité de six mois de salaire pour résiliation abusive du contrat de travail, fondé sur les art. 336 et ss du Code des obligations.

et/ou

III.- P. \_\_\_\_\_ est reconnue comme étant la débitrice de H. \_\_\_\_\_ et lui en doit l'immédiat paiement d'un montant de **Fr. 9'225.-** brut, sous déductions des charges sociales usuelles, soit en net **Fr. 7'637.85**, avec intérêts à 5% / l'an dès le 1<sup>er</sup> février 2018, montant correspondant à une indemnité de 3 mois de salaire pour résiliation abusive du contrat de travail, fondé sur l'art. 328 et/ou 49 du Code des obligations, pour non-protection de la personnalité du travailleur ou atteinte à sa personnalité. »

Par réponse du 17 juillet 2018, P. \_\_\_\_\_ a conclu au rejet des conclusions de la demande.

**c)** Des audiences d'instruction et de jugement ont été tenues par le Tribunal de Prud'hommes les 6 septembre 2018, 7 et 17 novembre 2018, 11 décembre 2018 et 30 janvier 2019. A ces occasions W. \_\_\_\_\_, R. \_\_\_\_\_, Q. \_\_\_\_\_, X. \_\_\_\_\_, T. \_\_\_\_\_, U. \_\_\_\_\_ et B. \_\_\_\_\_ ont été entendus en qualité de témoins. H. \_\_\_\_\_ et V. \_\_\_\_\_ ont en outre été interrogées en tant que parties.

## **En droit :**

### **1.**

**1.1** Dans les affaires patrimoniales, l'appel est recevable 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). Ecrit et motivé,

l'appel doit être introduit dans les trente jours à compter de la notification de la décision motivée ou de la notification postérieure de la motivation (art. 311 al. 1 CPC).

**1.2** En l'espèce, formé en temps utile – compte tenu notamment des fêtes de Pâques (art. 145 al. 1 let. a CPC) – par une partie qui y a un intérêt (art. 59 al. 2 let. a CPC), dans une cause patrimoniale dont la valeur litigieuse est supérieure à 10'000 fr., l'appel est recevable.

## **2.**

**2.1** L'appel peut être formé pour violation du droit ou pour constatation inexacte des faits (art. 310 CPC). L'autorité d'appel peut revoir l'ensemble du droit applicable, y compris les questions d'opportunité ou d'appréciation laissées par la loi à la décision du juge, et doit le cas échéant appliquer le droit d'office conformément au principe général de l'art. 57 CPC. Elle peut revoir librement la constatation des faits sur la base des preuves administrées en première instance (JdT 2011 III 43 consid. 2 et les références).

## **2.2**

**2.2.1** En appel, les faits et moyens de preuve nouveaux ne sont pris en compte que s'ils sont invoqués ou produits sans retard et ne pouvaient être invoqués ou produits devant la première instance bien que la partie qui s'en prévaut ait fait preuve de la diligence requise. Ces deux conditions sont cumulatives (art. 317 al. 1 CPC). Cette règle s'applique aussi aux procédures simplifiées dans lesquelles le juge doit établir les faits d'office (ATF 138 III 625 consid. 2.2 ; TF 4A\_415/2015 du 22 août 2016 consid. 3.5). Il appartient à l'appelant de démontrer que ces conditions sont réalisées, de sorte que l'appel doit indiquer spécialement les faits et preuves nouveaux et motiver spécialement les raisons qui les rendent admissibles selon lui (JdT 2011 III 43 et les références citées).

**2.2.2** En l'espèce, l'appelante a produit, à l'appui de son appel, un certain nombre de pièces nouvelles, dont il convient d'examiner la recevabilité au regard des conditions de l'art. 317 al. 1 CPC. Les pièces n° 1 et 2 de son bordereau du 13 mai 2019 sont recevables, s'agissant de pièces de forme. La pièce n° 3, à savoir un article de doctrine concernant la protection contre les licenciements abusifs, n'est pas une offre de preuve, de sorte que la question de sa recevabilité ne se pose pas. Les témoignages écrits des 3 et 5 mai 2019, produits sous pièces n°4 et 5, ne constituent pas des moyens de preuve au sens de l'art. 168 CPC (Colombini, Code de procédure civile, Condensé de la jurisprudence fédérale et vaudoise, 2018, n. 5 ad art. 169 CPC et les références citées). Ils ne répondent en outre pas aux exigences de l'art. 317 al. 1 CPC, dès lors que l'appelante n'explique pas pour quels motifs ils n'auraient pas pu être produits en première instance ; partant, ils sont irrecevables. La recevabilité de la pièce n° 7 - à savoir une évaluation des compétences professionnelles de l'appelante du 26 avril 2019 - est douteuse pour les mêmes motifs, l'appelante n'expliquant pas les raisons pour lesquelles elle n'aurait pas pu procéder à une telle évaluation avant la clôture de l'instruction en première instance. La question de la recevabilité de cette pièce peut toutefois être laissée ouverte, dès lors que celle-ci est sans incidence sur l'issue de l'appel. Il en va de même en ce qui concerne la pièce n° 6, à savoir un flyer de l'intimée au sujet des conditions de travail de ses collaborateurs.

**3.** Dans son mémoire d'appel, l'appelante refait l'historique de ses rapports de travail au sein de l'intimée (cf. pp. 8-14, nn. 13 à 29). Elle expose, en substance, que ses problèmes auraient débuté lorsque, reconnue pour la qualité de son travail par ses supérieurs hiérarchiques, elle a voulu devenir « Department manager », son ambition professionnelle ayant été mal perçue par ses collègues. Les conditions de travail et l'ambiance entre collaborateurs se seraient alors dégradées - en particulier après la fin de son arrêt de travail consécutif à l'accident de karting qu'elle avait subi en janvier 2017 -, sans que l'intimée ne parvienne à apaiser la situation. L'appelante allègue notamment que des

clans se seraient formés au sein du magasin, qu'elle aurait été prise en grippe par une partie de ses collègues, qu'elle serait devenue la cible de ses supérieurs hiérarchiques, qu'elle aurait demandé en vain du soutien à ces derniers, notamment à la gérante du magasin, V.\_\_\_\_\_, et que celle-ci ne lui aurait apporté aucune aide et n'aurait rien fait pour régler la situation. Elle expose qu'en désespoir de cause, elle a alors sollicité un entretien avec la responsable des ressources humaines, que, s'attendant à pouvoir s'expliquer, à recevoir du soutien et à obtenir des propositions de solutions au grave problème qu'elle vivait sur sa place de travail, elle a reçu, lors de cet entretien, un avertissement, après avoir été accusée de harcèlement sexuel sur la personne de son collègue B.\_\_\_\_\_, qu'elle s'est ensuite retrouvée en arrêt maladie jusqu'au 6 novembre 2017, en raison de la situation impossible qu'elle vivait au magasin, et qu'elle a finalement été licenciée dès son retour au travail le 7 novembre 2017.

Cela étant, l'appelante n'explique pas en quoi l'état de fait retenu par les premiers juges serait erroné ou incomplet, ni en quoi l'état de fait modifié aurait une incidence sur l'issue de la procédure. Les considérations figurant en pages 8 à 14 (nn. 13 à 29) du mémoire d'appel ne constituent pas une critique des faits retenus par les premiers juges, mais s'apparentent à un exposé de la situation telle que perçue par l'appelante. En cela, cet exposé est irrecevable.

#### **4.**

**4.1** L'appelante fait valoir, dans un premier moyen, que ses collègues auraient été jaloux et n'auraient pas apprécié d'être dévalorisés par ses qualités professionnelles, lançant des fausses rumeurs et accusations à son sujet pour lui nuire. Elle se réfère aux témoignages de W.\_\_\_\_\_, U.\_\_\_\_\_ et Q.\_\_\_\_\_ pour en déduire qu'elle était l'une des meilleurs employés du magasin, qu'elle n'avait pas à s'en excuser et que, en substance, elle prenait des initiatives. Cela aurait engendré une situation conflictuelle et la gestion de celle-ci par l'intimée aurait été catastrophique. Elle se serait fait accuser à tort de harcèlement sexuel sur

la personne de B. \_\_\_\_\_ - alors que selon ce dernier, il se serait juste agi d'un geste déplacé - et d'autres comportements répréhensibles qu'elle avait toujours nié avoir commis. Elle aurait été dans le collimateur de ses supérieurs hiérarchiques et un stratagème aurait été mis en place pour la blesser, lui faire subir des coups de pression qui s'apparenteraient à de la torture psychologique. On ne pouvait dès lors pas lui reprocher sa personnalité pour justifier son licenciement alors qu'elle avait été l'objet d'une campagne de harcèlement systématique. L'intimée aurait en outre commis des erreurs managériales dans la gestion du conflit. A cet égard, il aurait notamment suffi à l'intimée de la déplacer dans un autre magasin pour mettre fin aux problèmes relationnels qu'elle vivait. Conformément à la jurisprudence, l'intimée ne pouvait en tout cas pas laisser les tensions s'exacerber au sein du personnel puis se limiter à licencier la personne qui semblait être à l'origine des crispations.

Dans un second moyen, qu'il convient d'examiner simultanément, l'appelante reproche en substance à l'intimée de ne pas avoir pris ses souffrances au sérieux. Selon elle, l'intimée n'aurait ainsi pas su apaiser les tensions, n'aurait pas protégé sa personnalité et la situation aurait empiré dès qu'elle avait commencé à demander de l'aide à ses supérieurs hiérarchiques.

En définitive, l'appelante soutient que les premiers juges auraient retenu à tort que son licenciement n'était pas abusif et que l'intimée n'avait pas manqué à son devoir de protéger sa personnalité.

## **4.2**

**4.2.1** En vertu de l'art. 336 al. 1 let. d CO, qui vise le congé-représailles (ou congé-vengeance), le licenciement est abusif s'il est donné par une partie parce que l'autre partie fait valoir de bonne foi des prétentions résultant du contrat de travail (TF 4A\_401/2016 du 13 janvier 2017 consid. 5.1). Le fait que l'employé se plaigne d'une atteinte à sa personnalité ou à sa santé et sollicite la protection de l'employeur peut constituer une telle prétention (art. 328

CO ; TF 4A\_401/2016 du 13 janvier 2017 consid. 5.1.1 ; TF 4C.60/2006 du 22 mai 2006 consid. 7.3 ; TF 4C.343/2003 du 13 octobre 2003 consid. 7).

L'employé doit être de bonne foi, laquelle est présumée (art. 3 al. 1 CC ; TF 4A\_346/2009 du 20 octobre 2010 consid. 3.1 ; TF 4C.60/2006 précité consid 7.1 et l'arrêt cité). Il importe peu qu'en réalité, sa prétention n'existe pas (ATF 136 III 513 consid. 2.4). Il suffit qu'il soit légitimé, de bonne foi, à penser que sa prétention est fondée (TF 4C.171/1993 du 13 octobre 1993 consid. 2, SJ 1995 p. 797). L'employeur qui soutient que l'employé est de mauvaise foi doit l'établir (sur la preuve du contraire, cf. TF 4A\_474/2014 du 9 juillet 2015 consid. 6.2.1). Ainsi, alors que l'employé de bonne foi (art. 3 al. 1 CC) peut bénéficier de la protection de l'art. 336 al. 1 let. d CO sans démontrer le bien-fondé de sa prétention, l'employeur, de son côté, s'il entend établir la mauvaise foi de l'employé, doit démontrer que l'employé savait qu'il faisait valoir des prétentions totalement injustifiées (TF 4C.247/1993 du 6 avril 1994 consid. 3d) ou chicanières (TF 4A\_346/2009 précité consid. 3.1) ou présentant un caractère téméraire (TF 4A\_401/2016 précité consid. 5.1.2 ; TF 4C.247/1993 du 6 avril 1994 consid. 3d).

Les prétentions émises par l'employé doivent encore avoir joué un rôle causal dans la décision de l'employeur de le licencier (ATF 136 III 513 consid. 2.6). Ainsi, le fait que l'employé émette de bonne foi une prétention résultant de son contrat de travail n'a pas nécessairement pour conséquence de rendre abusif le congé donné ultérieurement par l'employeur. Encore faut-il que la formulation de la prétention en soit à l'origine et qu'elle soit à tout le moins le motif déterminant du licenciement (TF 4A\_401/2016 précité consid. 5.1.3 ; TF 4C.60/2006 précité consid. 7.1 et les arrêts cités). Déterminer s'il existe un rapport de causalité naturelle est une question de fait (ATF 136 III 513 consid. 2.6). Plus les deux événements sont rapprochés dans le temps et plus

facilement l'on pourra en inférer un indice du caractère abusif du congé (Dunand, Commentaire du contrat de travail, 2013, n. 46 ad art. 336 CO).

Pour juger si le congé est abusif, il faut se fonder sur le motif réel, dont la détermination relève du fait. En application de l'art. 8 CC, c'est en principe à la partie qui a reçu son congé de démontrer que celui-ci est abusif (ATF 130 III 699 consid. 4.1 ; ATF 123 III 246 consid. 4b). La jurisprudence a toutefois tenu compte des difficultés qu'il peut y avoir à apporter la preuve d'un élément subjectif, à savoir le motif réel de celui qui donne le congé. Le juge peut ainsi présumer en fait l'existence d'un congé abusif lorsque l'employé parvient à présenter des indices suffisants pour faire apparaître comme non réel le motif avancé par l'employeur. Si elle facilite la preuve, cette présomption de fait n'a pas pour résultat d'en renverser le fardeau. Elle constitue, en définitive, une forme de « preuve par indices » (ATF 130 III 699,

JdT 2006 I 193 ; JAR 1996, p. 201 ; SJ 1993 360 consid. 3a ; Wyler/Heinzer, Droit du travail, 3<sup>e</sup> éd., pp. 643-644). De son côté, l'employeur ne peut pas rester inactif ; il n'a pas d'autre issue que de fournir des preuves à l'appui de ses propres allégations quant au motif du congé (ATF 130 III 699 consid. 4 ; TF 4A\_217/2016 du 19 janvier 2017 consid. 4.1 ; TF 4A\_507/2013 du 27 janvier 2014 consid. 3 ; TF 4A\_447/2012 du 17 mai 2013 consid. 4). Des motifs prétextes ou non pertinents constituent souvent un indice d'abus, en particulier lorsque le congé intervient à la suite de différends entre employeur et employé (JAR 1994, p. 200). Lorsqu'une résiliation repose sur plusieurs motifs, dont certains sont abusifs et d'autres non, le juge doit fonder sa décision sur le motif qui, chez l'auteur de la résiliation, est vraisemblablement prépondérant et déterminant. En présence d'un motif abusif et d'un autre motif non abusif, l'employeur supporte le fardeau de la preuve que la résiliation aurait aussi été notifiée en l'absence du motif qui doit être considéré comme abusif (TF 4A\_430/2010 du 15 novembre 2010 consid. 2.1.3, ARV 2011 p. 31 ; TF 4A\_437/2015 du 4 décembre 2015 consid. 2.2.5 ; Wyler, Droit du travail: chronique, in JdT 2011 II 203, 216).

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 ; Wyler/Heinzer, op. cit., p. 638). L'employeur doit en effet 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 ; ATF 132 III 257 consid. 5.1).

**4.2.2** En vertu de l'art. 328 al. 1 CO, l'employeur est tenu de protéger et de respecter, dans les rapports de travail, la personnalité du travailleur. Cette obligation englobe notamment l'honneur personnel et professionnel du travailleur. L'employeur ne doit pas stigmatiser de manière inutilement vexatoire le comportement du travailleur (ATF 137 III 303 consid. 2.2.2 ; TF 4A\_99/2012 du 30 avril 2012 consid. 2.2.1). De manière générale, l'employeur doit veiller à ce que ses employés puissent exécuter leur prestation de travail dans des conditions qui respectent leur personnalité, en assurant une atmosphère de travail empreinte de dignité et de respect mutuel. Il doit organiser le travail, définir les tâches et responsabilités, et instruire ses employés en conséquence (Dunand, op. cit., n. 20 ad art. 328 CO).

Le harcèlement psychologique, ou mobbing, contrevient à cette obligation. Il se définit comme un enchaînement de propos et/ou d'agissements hostiles, répétés fréquemment pendant une période assez longue, par lesquels un ou plusieurs individus cherchent à isoler, à marginaliser, voire à exclure une personne sur son lieu de travail. La victime est souvent placée dans une situation où chaque acte pris individuellement peut éventuellement être considéré comme supportable, alors que l'ensemble des agissements constitue une déstabilisation de la personnalité, poussée jusqu'à l'élimination professionnelle de la personne visée. Il n'y a pas harcèlement psychologique du seul fait qu'un conflit existe dans les relations professionnelles, qu'il règne une mauvaise

ambiance de travail, ou encore du fait qu'un supérieur hiérarchique n'a pas satisfait pleinement et toujours aux devoirs qui lui incombent à l'égard de ses collaborateurs. Le harcèlement est généralement difficile à prouver, si bien qu'il faut savoir admettre son existence sur la base d'un faisceau d'indices convergents (TF 4A\_381/2014 du 3 février 2015 consid. 5.1 ; TF 4A\_680/2012 du 7 mars 2013 consid. 5.2 ; TF 4A\_381/2011 du 24 octobre 2011 consid. 4 ; TF 4C.343/2003 du 13 octobre 2004 consid. 3.1, in JAR 2005 p. 285), mais aussi garder à l'esprit qu'il peut n'être qu'imaginaire, sinon même être allégué abusivement pour tenter de se protéger contre des remarques et mesures justifiées (TF 4A\_381/2011 précité consid. 4 ; TF 4A\_32/2010 du 17 mai 2010 consid. 3.2 ; TF 4A\_245/2009 du 6 avril 2010 consid. 4.2). L'employeur qui n'empêche pas que son employé subisse un mobbing contrevient à l'art. 328 CO (ATF 125 III 70 consid. 2a p. 73). L'employeur répond du comportement de ses collaborateurs (art. 101 CO ; TF 4A\_381/2014 précité consid. 5.1).

**4.3** En l'espèce, il ressort de l'instruction - en particulier de l'audition des témoins, dont les déclarations ont été généreusement reprises en pages 12 à 18 du jugement entrepris - que l'appelante a une lecture partielle du dossier. Elle a été licenciée pour « comportement et propos totalement inadaptés ». Or ce motif est corroboré par les éléments de preuve au dossier.

D'une part, là où l'appelante se décrit comme une vendeuse exemplaire, il ressort de l'instruction - notamment des témoignages recueillis - que bien que compétente (elle obtient notamment une promotion comme ambassadrice de Conscious, un programme respectueux du développement durable, ainsi que le prix de la meilleure vendeuse), elle avait tendance à prendre beaucoup d'initiatives et à donner des ordres quand la cheffe n'était pas là (cf. témoignage de W.\_\_\_\_\_). Elle avait un comportement différent de la moyenne des gens et faisait des remarques à ses collègues sur leur travail (cf. témoignage de R.\_\_\_\_\_). Il lui était reproché d'outrepasser son rôle ou d'interférer lorsque d'autres vendeurs étaient en discussion avec les clients (cf.

témoignage de W.\_\_\_\_\_, de T.\_\_\_\_\_ et de B.\_\_\_\_\_ notamment). Elle a ainsi été convoquée ensuite de critiques émises contre les managers et après avoir dit que ceux-ci n'avaient rien à faire au bureau, ce qu'elle a nié, refusant de signer le feedback de l'entretien (cf. témoignage de Q.\_\_\_\_\_). L'appelante ne peut dès lors pas se contenter de dire qu'elle suscitait des jalousies, lesquelles auraient conduit à un climat de tension duquel elle aurait dû être protégée. Il lui incombait également de respecter les règles internes, ce qu'elle ne faisait pas. Là encore, l'appelante estime avoir été traitée différemment des autres collègues mais le témoin Q.\_\_\_\_\_ a expliqué, notamment s'agissant de l'interdiction d'aller sur la toiture qui est un endroit dangereux, que toutes les personnes qui ne s'étaient pas conformées à la règle avaient reçu un « feedback négatif » ; il n'y avait dès lors rien de personnel à cet égard, contrairement à ce que croit l'appelante.

D'autre part, s'agissant de l'épisode avec B.\_\_\_\_\_ - lors duquel l'appelante a apparemment mordu le cou de celui-ci et lui a griffé le ventre pour lui montrer ce que cela faisait d'avoir ses règles -, l'appelante tend à le minimiser, voire à y déceler un complot de la part d'un clan de vendeurs, dont la marraine de B.\_\_\_\_\_, qui ne l'appréciaient pas. Il ressort toutefois de l'instruction que l'appelante a admis avoir fait une grosse bêtise lors d'un entretien téléphonique avec le témoin X.\_\_\_\_\_. Par ailleurs, si B.\_\_\_\_\_ a finalement indiqué à W.\_\_\_\_\_ qu'il n'en voulait pas à l'appelante, il a néanmoins déclaré à plusieurs témoins avoir très mal vécu l'incident, au point qu'il en a parlé avec ses parents et en a informé ses supérieurs, expliquant qu'il ne voulait pas que cela se reproduise. Le témoin R.\_\_\_\_\_ a d'ailleurs confirmé que B.\_\_\_\_\_ était venu lui parler après l'incident et qu'il était alors fortement émotionné. Par la suite, il semblerait que l'ambiance se soit encore détériorée et que tout le monde a essayé de rester professionnel, tout en continuant à travailler avec quelqu'un dont le comportement n'avait pas été adéquat. R.\_\_\_\_\_ a notamment déclaré à cet égard que « lorsque l'appelante n'était pas là il y avait de la légèreté dans l'air et dès qu'on savait qu'elle était là, il y avait une chape de plomb ».

Enfin, si cet incident a donné lieu à un avertissement, il faut relever qu'à la suite de celui-ci et avant son congé maladie, l'appelante a apparemment encore eu un comportement inadéquat envers la « Store manager », V.\_\_\_\_\_. Il ressort en effet de l'instruction que lors de l'entretien du 4 septembre 2017 avec cette dernière, l'appelante est arrivée très remontée au magasin, qu'elle a commencé par nier les faits et dire qu'il y avait un complot contre elle, qu'elle a menacé B.\_\_\_\_\_ de porter plainte contre lui - ce qu'elle a d'ailleurs fait par la suite - et qu'elle a déclaré « ne plus retenir son fils » qui pourrait agresser celui-ci (cf. rapport d'entretien du 4 septembre 2017). En sortant du bureau, elle a encore accosté deux employés en leur tenant des propos très crus (interrogatoire de V.\_\_\_\_\_).

Ainsi, contrairement à ce que soutient l'appelante, l'intimée n'a pas failli à son devoir d'employeur de la protéger dans sa personnalité. Il apparaît qu'il n'y a eu ni mobbing, ni harcèlement de la part des autres employés mais bien une inadéquation de l'appelante avec les règles élémentaires de conduite dans le cadre professionnel comme retenu par les premiers juges. Cette inadéquation a justifié le licenciement de l'appelante, à l'exclusion de tout autre motif, si bien que la résiliation des rapports de travail n'a pas été abusive. Le fait que l'appelante se prévale du bon rendu d'évaluation effectué par un autre employeur (pièce n° 7 du bordereau de l'appel) ne suffit pas à considérer que le comportement de celle-ci aurait été exempt de tout reproche lorsqu'elle travaillait au sein de l'intimée. On ne voit pas non plus quel argument peut tirer l'appelante du fait que l'intimée se prévale d'une certaine culture d'entreprise envers ses collaborateurs (pièce n° 6 du bordereau de l'appel) si ce n'est, au contraire, que l'intimée devait prendre les mesures qui s'imposent pour préserver l'ensemble de ses collaborateurs de l'inadéquation de l'appelante, comme exposé ci-dessus.

**5.** Au vu de ce qui précède, l'appel, manifestement mal fondé, doit être rejeté selon l'art. 312 al. 1 CPC et le jugement attaqué confirmé.

Dès lors que l'appel était d'emblée dépourvu de chances de succès, la demande d'assistance judiciaire déposée par l'appelante doit être rejetée (art. 117 let. b CPC ; cf. Juge délégué CACI 13 février 2018/90 ; CACI 5 septembre 2014/450 consid. 5).

Le litige portant sur un contrat de travail et la valeur litigieuse n'excédant pas 30'000 fr., il ne sera pas perçu de frais judiciaires de deuxième instance (art. 114 let. c CPC).

Enfin, il n'y a pas matière à l'allocation de dépens, l'intimée n'ayant pas été invitée à se déterminer sur l'appel.

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

- I.** L'appel est rejeté.
- II.** Le jugement est confirmé.
- III.** La requête d'assistance judiciaire de H. \_\_\_\_\_ est rejetée.
- IV.** Il n'est pas perçu de frais judiciaires de deuxième instance.
- V.** L'arrêt motivé est exécutoire.

Le président :

Le greffier :

Du

Le présent arrêt, dont le dispositif a été communiqué par écrit aux intéressés le 11 juillet 2019, est notifié en expédition complète à :

- Me Valentin Groslimond (pour H. \_\_\_\_\_),
- Me Pierre-André Oberson (pour P. \_\_\_\_\_),

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

- Mme la Vice-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 :