

COUR D'APPEL CIVILE

Arrêt du 16 février 2023

Composition : Mme GIROUD WALTHER, juge président
Mme Courbat et M. Oulevey, juges
Greffière : Mme Bannenberg

Art. 322c et 337c CO

Statuant sur l'appel interjeté par **U.**_____, à [...],
défenderesse, contre le jugement rendu le 23 novembre 2021 par le
Tribunal de prud'hommes de l'arrondissement de La Côte dans la cause
divisant l'appelante d'avec **M.**_____, à [...], demanderesse, la Cour
d'appel civile du Tribunal cantonal considère :

En fait :

A. Par jugement du 23 novembre 2021, dont les motifs ont été notifiés le 10 février 2022 à U._____, le Tribunal de prud'hommes de l'arrondissement de La Côte (ci-après : le tribunal ou les premiers juges) a dit que celle-ci était la débitrice de M._____ de la somme de 12'385 fr. 20 brut et lui en devait immédiat paiement une fois les charges sociales déduites, la somme nette portant intérêt à 5 % l'an dès le 1^{er} juillet 2018 (I), a dit qu'U._____ était la débitrice de M._____ de la somme nette de 10'426 fr. 50, avec intérêt à 5 % l'an dès le 3 septembre 2018 et lui en devait immédiat paiement (II), a dit qu'U._____ était la débitrice de M._____ de la somme de 3'500 fr. à titre de dépens (III), a dit que toutes autres ou plus amples conclusions étaient rejetées (IV) et a rendu le jugement sans frais judiciaires (V).

En droit, le tribunal a considéré que la résiliation immédiate par U._____ du contrat de travail qui la liait à M._____ était intervenue sans justes motifs. Partant, la première devait payer à la seconde les sommes de 4'764 fr. 24 brut et 10'000 fr. net, à titre de salaire dû durant le délai de congé ordinaire, respectivement d'indemnité pour résiliation immédiate injustifiée au sens de l'art. 337c al. 3 CO. Les premiers juges ont en outre retenu qu'U._____ devait paiement à M._____ des sommes de 6'489 fr. 03 brut à titre de solde de salaire pour la période de janvier 2017 à mai 2018, de 1'131 fr. 93 brut à titre de rémunération de vacances non prises, de 26 fr. 50 net à titre de remboursement de frais encourus par l'employée et de 460 fr. net à titre de paiement de frais forfaitaires.

B. a) Par acte du 25 février 2022, U._____ (ci-après : l'appelante) a interjeté appel de ce jugement en concluant, avec suite de frais et dépens, à sa réforme, en ce sens qu'elle soit condamnée à verser les sommes de 1'131 fr. 93 brut, sous déduction des charges sociales et avec intérêt à 5 % l'an dès le 1^{er} juillet 2018, et de 426 fr. 50 net, avec

intérêt à 5 % l'an dès le 3 septembre 2018, des dépens de première instance très réduits, largement inférieurs à 3'500 fr., étant alloués à M. _____ (ci-après : l'intimée).

b) Au pied de sa réponse du 12 avril 2022, l'intimée a conclu, avec suite de frais et dépens, au rejet de l'appel.

L'intimée a sollicité l'octroi de l'assistance judiciaire en deuxième instance. Par décision du 22 mars 2022, la juge déléguée de la cour de céans a fait droit à cette requête et désigné Me Aurélie Cornamusaz en qualité de conseil d'office.

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

1.

1.1 L'appelante a pour but social l'importation, le marketing et la vente en détail de cosmétiques et de tous autres biens. Elle exploite des boutiques dans diverses villes, et notamment à [...], [...] et [...].

1.2 L'appelante a pris à son service l'intimée à partir du 1^{er} janvier 2017, jusqu'au 22 mai 2018, date de la fin des relations contractuelles. Durant les premiers mois, seul un contrat de travail oral liait les parties.

1.3 Selon le certificat de travail établi le 11 juin 2018 par l'appelante, l'intimée a été engagée en tant que conseillère de vente, diverses tâches lui ayant été confiées, notamment celles de conseils à la clientèle, d'ouverture et fermeture de la boutique, de soin du visage et de gestions des stocks.

2.

2.1 Un contrat écrit daté du 3 mars 2017 a été conclu entre les parties. Il mentionne que l'appelante a à son service l'intimée depuis le 3

mars 2017. Ce document prévoit un temps d'essai de trois mois et indique que l'intimée est engagée en tant que vendeuse et que le lieu de travail est le canton de Vaud. Selon ce document, un salaire mensuel brut de 18 fr. l'heure est garanti. La travailleuse a en outre droit pour ses ventes à des commissions s'élevant à 20 % de 0 fr. à 500 fr. (hors TVA) de ventes, à 22 % de 501 fr. à 1'000 fr. (hors TVA), à 25 % de 1'001 fr. à 2'500 fr. (hors TVA) et à 27 % à partir de 2'501 francs. Il est précisé que le salaire est calculé à la fin de chaque mois calendaire et que si, à la fin du mois, les commissions dues excèdent le montant du salaire minimum (calculé selon les heures travaillées), la travailleuse a droit à toutes les commissions dues, à l'exclusion du salaire garanti. Par ailleurs, si, pendant le temps d'essai, le salaire garanti excède le montant des commissions, la travailleuse a droit, en plus du salaire minimum, à 5 % des commissions dues. Enfin, il est indiqué que les frais de voyage sont couverts.

Il ressort également de ce contrat que l'intimée a droit à 20 jours de vacances par année.

2.2 Les parties ont signé un nouveau contrat de travail le 9 juin 2017. Le document produit par l'intimée ne porte que sa signature. L'appelante n'a cependant pas contesté le fait qu'il trouvait application entre elles. Ce contrat prévoit son entrée en vigueur dès le 1^{er} juin 2017. Il diffère du précédent notamment sur les points suivants : le lieu de travail est à [...] et le salaire minimum brut n'est plus calculé selon les heures de travail effectuées, mais est fixé à 3'450 fr. par mois.

3.

3.1 L'intimée a d'abord travaillé de janvier à avril 2017 à [...], puis d'avril à septembre 2017 à [...]. Au mois de septembre 2017, elle a été déplacée à [...].

3.2 Après avoir été déplacée à [...], l'intimée s'est vu attribuer le poste de responsable du magasin à partir du mois de mars 2018. L'appelante a entendu lui accorder, en sus de la rémunération prévue par le contrat du 9 juin 2017, une commission complémentaire à partir du

mois de mars 2018, liée au chiffre d'affaires réalisé par le magasin. Le droit à une commission était le suivant : de 0 fr. à 60'000 fr. : 1 % de commission ; de 60'001 fr. à 80'000 fr. : 2,5 % de commission ; de 80'001 fr. à 90'000 fr. : 3 % de commission et à partir de 90'000 fr. : 3,5 % de commission.

4.

4.1 L'intimée a été en incapacité de travail du 14 au 19 mai 2018, pour cause de maladie, selon certificat médical daté du 18 mai 2018.

4.2 Le 18 mai 2018, à 18 heures 21, l'intimée a adressé un message « WhatsApp » à l'intention de la responsable des ressources humaines – qui était sa supérieure hiérarchique – ce qui suit : « O._____, à la con, je vous en merde [sic]. Avec tout le respect que je dois à votre incompétence ». Ce message est parvenu à tous les membres du groupe.

L'intimée fait valoir avoir agi de la sorte car elle venait de recevoir le planning pour la semaine suivante, soit le 18 mai 2018 à 18 heures 05, qui prévoyait qu'elle devait œuvrer deux nocturnes de suite (de 12 heures à 21 heures les jeudi et vendredi), puis immédiatement après (le samedi), de 9 heures à 18 heures. Elle met en avant qu'elle était énervée, car elle était en maladie pour cause d'épuisement.

4.3 Par courrier recommandé du 21 mai 2018 à l'appelante, l'intimée s'est notamment plainte de ses conditions de travail et a joint le certificat médical du 18 mai 2018. Elle a fait savoir qu'elle ne voulait plus réaliser des nocturnes et qu'elle renonçait à sa fonction de responsable du magasin dès le 1^{er} juin 2018, travaillant dès cette date en tant que vendeuse. Elle a également requis une augmentation de salaire et le paiement de sommes dues, selon elle, pour l'année 2017.

L'intimée fait valoir que cette lettre a été reçue par son employeuse le 22 mai 2018. Entendue à ce propos, O._____, représentant l'appelante dans le cadre de cette procédure, a déclaré qu'il lui semblait que la lettre du 21 mai 2018 avait été reçue avant que celle

du 22 mai 2018 ne fût établie. Après avoir examiné la pièce 11, elle a eu des doutes à ce propos.

4.4 Par courrier du 22 mai 2018, remis en mains propres à l'intimée, l'appelante a résilié avec effet immédiat le contrat de travail liant les parties, en indiquant ce qui suit :

« Suite à l'insubordination et les insultes qui ont été proféré [sic] envers votre supérieur [sic] en date du 18 mai 2018 alors qu'à plusieurs reprises nous vous avons déjà averti que cela n'était pas acceptable.

Pour ces motifs la société U. _____ vous licencie pour faute grave immédiatement sans préavis. ».

4.5 Par courriel du 31 mai 2018 à l'appelante, l'intimée a contesté le licenciement et proposé ses services durant le délai de congé légal, soit jusqu'au 30 juin 2018. Ce courriel est toutefois resté sans réponse de la part de l'appelante.

5. Selon le décompte de salaires produit par l'intimée, sa rémunération brute due pour 2017 était de 49'197 fr. 64, soit 4'099 fr. 80 par mois.

6. Concernant les insubordinations et insultes, il faut distinguer la période vaudoise du travail de l'intimée, de sa période genevoise.

Entendue comme témoin, C. _____ a relevé, en ce qui concerne la période vaudoise, que lorsque l'intimée a travaillé à [...] et à [...], elle était sous ses ordres et leurs relations étaient très mauvaises. Elle a ajouté que l'intimée lui aurait fait savoir à plusieurs reprises qu'elle visait le poste de manager (poste occupé par la témoin), sans le lui dire expressément, dès lors qu'elle l'avait fait savoir à des tiers. Elle a expliqué avoir cherché à obtenir le déplacement de l'intimée à [...], tout en ne pouvant pas certifier si c'est cette démarche qui a amené ledit déplacement. La témoin a indiqué que, lorsqu'un nouveau collaborateur arrivait, l'intimée cherchait immédiatement à se l'attirer et lui faisait savoir qu'il ne devait pas sans autre donner suite aux ordres qu'il recevait.

L'intimée avait également de très mauvaises relations avec une autre collaboratrice. La témoin a également ajouté qu'elle ne voulait pas continuer à travailler avec l'intimée, que dans le cadre d'un groupe de travail, l'intimée avait émis à deux reprises des critiques contre une tierce personne en la traitant de « salope » et d'autres mots similaires et qu'à deux reprises, l'intimée était arrivée avec plusieurs heures de retard à son travail. La témoin a en outre indiqué qu'il y avait eu deux meetings auxquels elle avait pris part, avec son supérieur et l'intimée. Dans le premier, il avait simplement été dit à l'intimée qu'elle ne pouvait plus continuer à adopter l'attitude qui était la sienne. Dans le second, l'intimée avait admis ses torts, pleuré et présenté ses excuses. La témoin a précisé qu'il n'y avait pas eu de procès-verbaux de ces deux rencontres et que lors de ces deux meetings, il avait été dit à l'intimée que ceux-ci constituaient des avertissements. Aucun avertissement ne lui a toutefois été notifié en 2017.

Selon B._____, l'intimée avait reçu beaucoup d'avertissements pendant sa période vaudoise, car elle avait du mal à respecter sa supérieure hiérarchique. Elle a précisé que pendant la période genevoise, il y avait eu un problème, quelques semaines avant la résiliation du contrat de travail. Selon elle, la travailleuse l'a alors traitée de « conne » et a reçu un avertissement, ce que l'intimée conteste.

7.

7.1 Par requête de conciliation du 3 septembre 2018, l'intimée a saisi le tribunal. La conciliation n'ayant pas abouti, une autorisation de procéder lui a été délivrée le 8 octobre 2018.

7.2 Par demande simplifiée du 8 janvier 2019, l'intimée, agissant seule, a conclu à ce que l'appelante soit reconnue débitrice et lui doive immédiat paiement de la somme brute de 24'703 fr. 25, avec intérêt à 5 % l'an dès le 1^{er} juillet 2018.

7.3 Lors de l'audience du 2 mars 2021, le conseil de l'intimée a précisé qu'il n'y avait pas lieu de tenir compte des écritures de sa

mandante avant le dépôt, par ledit conseil, d'un mémoire ampliatif daté du 28 février 2020, sous réserve du fait qu'il fallait prendre en considération la date de l'envoi de la demande du 8 janvier 2019.

Par mémoire ampliatif du 28 février 2020, sous la signature de son conseil, l'intimée a conclu, sous suite de frais et dépens, à ce que l'appelante soit reconnue débitrice et lui doive immédiat paiement de la somme de 28'000 fr., sous déduction des cotisations légales, avec intérêt à 5 % l'an dès le 1^{er} juillet 2018 (I), à ce qu'il soit ordonné à l'appelante de lui remettre un certificat de travail rectifié au sens de la pièce 21 du bordereau annexé au mémoire ampliatif, sous la menace de la peine d'amende prévue par l'art. 292 CP qui réprime l'insoumission à une décision de l'autorité (II) et à ce que, faute d'exécution dans les dix jours dès l'entrée en force de la décision de la part de l'appelante, celle-ci soit condamnée sur requête de l'intimée à une amende d'ordre de 1'000 fr. au plus pour chaque jour d'inexécution (III).

Lors de cette audience, il a été donné l'ordre à chaque partie de produire un décompte clair, mois par mois, de janvier 2017 à mai 2018, des droits bruts et nets de l'intimée, y compris ses droits aux commissions et bonus. L'appelante n'a pas donné suite à cette injonction et a produit les mêmes fiches de salaire que l'intimée.

7.4 Par courrier du 15 avril 2021, l'intimée a augmenté sa conclusion I à 30'000 fr. et a supprimé sa conclusion II.

7.5 Lors de l'audience du 23 novembre 2021, l'intimée a retiré sa conclusion III.

8. La Dre G. _____ a établi le 20 décembre 2018 un certificat médical concernant l'intimée, document qui mentionne notamment ce qui suit :

« Je ... certifie que la personne susnommée - réd. : l'intimée - est suivie à ma consultation depuis mai 2017.
Cette patiente a présenté un trouble de l'humeur qui a débuté en juillet 2017. Il est apparu dans un contexte d'épuisement au travail,

raison pour laquelle nous avons débuté un traitement par stabilisateur de l'humeur et anxiolytiques.
L'état psychologique a été stabilisé pendant une courte période, ce qui a permis la suspension du traitement.
J'ai pu observer une dégradation rapide depuis le mois de mai 2018 raison pour laquelle le traitement par antidépresseurs a été repris.
Pendant cette période, au vue [sic] de son état de santé, elle a bénéficié d'un arrêt de travail provisoire.
A noter que la patiente est sous suivi médical dans notre cabinet jusqu'à ce jour. ».

Elle a été entendue le 10 septembre 2019 en qualité de témoin et a déclaré ce qui suit :

« [L'intimée] est ma patiente depuis 2017. Dans un premier temps, je l'ai rencontrée pour des problèmes physiques puis pour des problèmes psychologiques. Elle a rencontré depuis des problèmes de sommeil. Dans un premier temps, elle a fait valoir qu'elle travaillait trop. Elle s'est toujours plainte de trop travailler. Elle n'a pas fait état de mobbing sur sa place de travail. Elle faisait valoir être épuisée au travail. Les troubles de ma patiente perdurent malheureusement encore actuellement. Je précise que je ne suis plus son médecin depuis qu'elle a quitté la région, soit en 2018. Je l'ai cependant vue tout à l'heure dans les pas perdus et j'ai vu que les problèmes perduraient. Lorsqu'elle en parlait, elle a notamment fait valoir être manipulée par son supérieur. Elle m'a également relevé que pendant plusieurs mois, elle n'a pas pu prendre de vacances ».

En droit :

1.

1.1 L'appel est recevable contre les décisions finales de première instance (art. 308 al. 1 let. a CPC [Code de procédure civile du 19 décembre 2008 ; RS 272]), dans les affaires patrimoniales dont la valeur litigieuse, au dernier état des conclusions, est de 10'000 fr. au moins (art. 308 al. 2 CPC). L'appel doit être introduit auprès de l'instance d'appel, soit la Cour d'appel civile (art. 84 al. 1 LOJV [loi d'organisation judiciaire du 12

décembre 1979 ; BLV 173.01]), dans les trente jours à compter de la notification de la décision motivée ou de la notification postérieure de la motivation (art. 311 al. 1 CPC). La réponse doit être déposée dans un délai de trente jours (art. 312 al. 2 CPC).

1.2 Déposé en temps utile par une partie au bénéfice d'un intérêt digne de protection (art. 59 al. 2 let. a CPC), contre une décision finale de première instance rendue dans une cause patrimoniale dont la valeur litigieuse est supérieure à 10'000 fr. devant l'autorité compétente pour en connaître, l'appel, écrit et motivé (cf. art. 311 al. 1 *in initio* CPC), est recevable. Il en va de même de la réponse sur appel.

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. Elle peut revoir librement l'appréciation des preuves effectuée par le juge de première instance (art. 157 CPC en relation avec l'art. 310 let. c CPC) et vérifie si celui-ci pouvait admettre les faits qu'il a retenus (ATF 138 III 374 consid. 4.3.1 ; TF 5A_902/2020 du 25 janvier 2021 consid. 3.3 ; TF 4A_238/2015 du 22 septembre 2015 consid. 2.2).

3.

3.1 Dans un premier moyen, l'appelante reproche au tribunal d'avoir considéré que la résiliation avec effet immédiat du contrat qui la liait à l'intimée était injustifiée. Invoquant la jurisprudence et la doctrine, l'appelante fait valoir que lorsqu'une injure grave est proférée par un employé devant des collègues ou des clients, respectivement patients, l'atteinte doit être considérée comme si grave qu'elle justifie le licenciement immédiat du travailleur. Il en irait de même en cas d'injure proférées dans le cadre d'une discussion privée, mais accessible à des

tiers, sur Internet. Les premiers juges auraient, à tort, omis de tenir compte du fait que les propos litigieux ont été tenus sur une discussion « WhatsApp » accessible à tous les collaborateurs de l'appelante travaillant dans les cantons de [...] et [...]. Or, la tenue des propos litigieux - que l'appelante qualifie de gravement insultants et injurieux - dans de telles circonstances était propre à justifier le licenciement avec effet immédiat de l'intimée.

L'intimée relève qu'elle a tenu les propos litigieux ensuite d'une période d'incapacité de travail consécutive à un épuisement professionnel, alors qu'elle venait d'apprendre que son employeuse avait prévu, pour sa reprise d'activité, de la faire travailler deux nocturnes successivement et le lendemain matin du second nocturne. Selon l'intimée, ce serait ce comportement, que l'intéressée qualifie de contraire à l'art. 328 CO, qui l'aurait conduite à tenir les propos qui lui sont reprochés. Elle expose s'être trouvée dans un état de vulnérabilité en raison de son épuisement et n'avoir pas supporté le manque d'égard à sa santé témoigné par son employeuse. Les propos litigieux, écrits sous le coup de l'émotion et sans intention de nuire à l'appelante, constitueraient en définitive une extériorisation du désarroi de l'intimée. Partant, les propos en cause ne sauraient constituer un juste motif de licenciement immédiat, ce nonobstant le fait qu'ils aient été envoyés à une grande partie des collaborateurs de l'appelante. De l'avis de l'intimée, les propos incriminés ne relèveraient au demeurant pas de l'injure grave ; les premiers juges ne s'y seraient du reste pas trompés en se limitant à retenir le qualificatif de « *faute* ». L'intimée relève enfin que son licenciement constituerait en réalité un congé-représailles au sens de l'art. 336 al. 1 let. d CO, l'intéressée rappelant qu'elle avait adressé à l'appelante, la veille de la résiliation des rapports de travail, un courrier par lequel elle réclamait de meilleures conditions de travail. Au vu de ces éléments, il y aurait lieu de rejeter le grief de l'appelante.

3.2

3.2.1 Selon l'art. 337 CO, l'employeur comme le travailleur peuvent résilier immédiatement le contrat en tout temps pour de justes motifs (al.

1) ; constituent notamment 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 (al. 2).

Mesure exceptionnelle, la résiliation immédiate pour justes motifs doit être admise de manière restrictive (ATF 137 III 303 consid. 2.1.1 ; TF 4A_105/2018 du 10 octobre 2018 consid. 3.1). Elle n'est pas destinée à sanctionner un comportement isolé et à procurer à l'employeur une satisfaction (ATF 129 III 380 consid. 3.1 ; TF 4A_60/2014 du 22 juillet 2014 consid. 3.1 ; TF 4A_507/2010 du 2 décembre 2010 consid. 3.2). D'après la jurisprudence, les faits invoqués à l'appui d'un renvoi immédiat doivent avoir entraîné la perte du rapport de confiance qui constitue le fondement du contrat de travail. Seul un manquement particulièrement grave peut justifier le licenciement immédiat du travailleur. En cas de manquement moins grave, celui-ci ne peut entraîner une résiliation immédiate que s'il a été répété malgré un avertissement (ATF 142 III 579 consid. 4.2, TF 4A_620/2019 du 30 avril 2020 consid. 6). La jurisprudence ne saurait poser des règles rigides sur le nombre et le contenu des avertissements dont la méconnaissance par le travailleur est susceptible de justifier un licenciement immédiat ; sont décisives dans chaque cas particulier, entre autres circonstances, la nature, la gravité, la fréquence ou la durée des manquements reprochés au travailleur, de même que son attitude face aux injonctions, avertissements ou menaces formulés par l'employeur. Il est douteux qu'un avertissement, même formulé avec soin, qui a été donné pour des faits totalement différents, permette de licencier le travailleur à la moindre peccadille (ATF 127 III 153 consid. 1c).

Par manquement, on entend en règle générale la violation d'une obligation imposée par le contrat mais d'autres faits peuvent aussi justifier une résiliation immédiate (ATF 137 III 303 consid. 2.1.1 ; ATF 130 III 28 consid. 4.1 ; TF 4A_431/2020 du 29 décembre 2020 consid. 5.3 ; TF 4A_620/2019 précité, *loc. cit.*). La gravité du manquement ne saurait entraîner à elle seule l'application de l'art. 337 al. 1 CO ; ce qui est déterminant, c'est que les faits invoqués à l'appui d'une résiliation immédiate aient entraîné la perte du rapport de confiance qui constitue le

fondement du contrat de travail (ATF 130 III 213 consid. 3.1 ; ATF 127 III 153, *loc. cit.* ; TF 4A_60/2014, déjà cité, *loc. cit.* ; TF 4A_507/2010 du 2 décembre 2010 consid. 3.2). La gravité de l'acte peut être absolue ou relative ; dans le premier cas, elle résulte d'un acte pris isolément. Dans le second, elle résulte du fait que le travailleur, pourtant dûment averti, persiste à violer ses obligations contractuelles (par ex. le travailleur, bien que sommé de faire preuve de ponctualité, n'en continue pas moins d'arriver en retard au travail) ; ici, la gravité requise ne résulte pas de l'acte lui-même, mais - à l'image de la récidive en droit pénal - de sa répétition (ATF 127 III 153, *loc. cit.*).

Le juge apprécie librement, selon les règles du droit et de l'équité (art. 4 CC), si le licenciement immédiat répond à de justes motifs (art. 337 al. 3 CO). A cette fin, il prend en considération tous les éléments du cas particulier, notamment la position et la responsabilité du travailleur, le type et la durée des rapports contractuels ainsi que la nature et l'importance des manquements (ATF 127 III 351 consid. 4a). Lorsque l'employeur résilie le contrat de durée indéterminée avec effet immédiat sans justes motifs, le travailleur a droit à ce qu'il aurait gagné si les rapports de travail avaient pris fin à l'échéance du délai de congé (art. 337c al. 1 CO), le juge pouvant en outre condamner l'employeur à verser au travailleur une indemnité correspondant à six mois de salaire au maximum (art. 337c al. 3 CO).

3.2.2 Des injures ou de la violence dirigées contre la personne de l'employeur peuvent constituer une atteinte à sa personnalité et justifier un licenciement immédiat s'ils atteignent une certaine intensité, compte tenu de l'ensemble des circonstances du cas d'espèce (cf. TF 4A_431/2020 du 29 décembre 2020 consid. 5.3 et les références citées ; TF 4A_246/2020 du 23 juin 2020 consid. 4.3.2 ; TF 4D_79/2016 du 23 mars 2017 consid. 6 ; TF 4C.154/2006 du 26 juin 2006 consid. 2.3 ; TF 4P.63/2006 du 2 mai 2006 consid. 2.3 ; TF 4C.435/2004 du 2 février 2005 consid. 4.4 ; TF 4C.83/2004 du 29 avril 2004 consid. 3.2). Une injure grave proférée devant des collègues ou des clients peut constituer un juste motif de licenciement immédiat (TF 4C.154/2006 précité, *loc. cit.*).

Il faut distinguer les injures proférées dans un état d'énervement et de perte de maîtrise de celles formulées avec une intention de nuire à l'employeur (TF 4A_60/2014, déjà cité, consid. 3.4 ; TF 4A_333/2009 du 3 décembre 2009 consid. 2.3, non publié *in* ATF 136 III 94). Par ailleurs, l'appréciation du comportement de l'employeur ne peut pas être écartée pour la seule raison que l'infraction de l'employé a été commise devant des collègues et des clients (TF 4A_246/2020, déjà cité, *loc. cit.*) ; l'attitude de l'employeur doit en effet être prise en compte dans tous les cas de figure lors de l'examen des circonstances (TF 4A_60/2014 précité, consid. 3.5 et les arrêts cités). Aussi l'employeur qui viole l'art. 328 CO n'est-il pas admis à se prévaloir, pour justifier la résiliation immédiate du contrat de travail, des conséquences découlant de cette violation (*idem*).

3.3

3.3.1 Les premiers juges ont considéré que le contenu du message « WhatsApp » litigieux ne suffisait pas à justifier la résiliation immédiate du contrat de travail qui liait les parties. L'intimée avait certes adopté un comportement fautif en insultant son employeuse, respectivement sa représentante. La faute commise par l'intéressée était d'autant plus importante que les propos insultants avaient été adressés non seulement à sa supérieure, mais également à un grand nombre de collaborateurs de l'appelante. Il n'en demeurerait pas moins que l'intensité des injures concernées n'étaient pas d'une intensité de nature à entraîner la rupture définitive du rapport de confiance entre les parties. Partant, l'intimée avait droit à des dommages-intérêts positifs correspondant au salaire qu'elle aurait perçu si le contrat de travail avait pris fin à l'échéance du délai de congé ordinaire, ainsi qu'à une indemnité au sens de l'art. 337c al. 3 CO d'un montant fixé à 10'000 fr. net par le tribunal.

3.3.2 Il n'est pas contesté que les propos litigieux tenus sur « WhatsApp » par l'intimée doivent être qualifiés d'injurieux et constituent un manquement de l'intimée à ses obligations au sens rappelé ci-dessus. Il

y a toutefois lieu de tenir compte du contexte dans lequel le message litigieux a été envoyé.

En l'occurrence, l'intimée indique avoir procédé à l'envoi du message litigieux après qu'elle eut pris connaissance du planning qui lui avait été envoyé le jour même en vue de sa reprise d'activité après son absence pour cause de maladie. La chronologie des événements plaide pour sa version des faits, le planning en question ayant été transmis à l'intéressée le 18 mai 2020 à 18 heures 05 et le message litigieux ayant été envoyé quelque 15 minutes après sur le groupe « WhatsApp ». Il y a ainsi lieu de retenir avec l'intimée que les insultes proférées l'ont été en réaction à la réception dudit planning, soit sous le coup de l'émotion, par une employée épuisée devant un horaire de travail ressenti comme injuste, et non avec a volonté de nuire à l'appelante, aucun élément au dossier ne permettant d'imputer une telle intention à l'intéressée. En effet, au moment de la rédaction et de l'envoi du message litigieux, l'intimée était encore en incapacité de travail et venait d'apprendre qu'elle devrait, à sa reprise d'activité, travailler deux soirées à la suite jusqu'à 21 heures, ainsi que le lendemain du second soir dès 9 heures. Or, chez une personne épuisée par son travail - telle l'intimée, comme cela ressort notamment du témoignage de la Dre G. _____ - pareille nouvelle peut provoquer une perte de maîtrise. Au vu de ce qui précède, il se justifie de retenir que les insultes proférées l'ont été sous le coup de l'émotion, la chronologie entre la reprise d'activité qui se profilait, la réception du planning chargée prévu dès la reprise et le message qui a vu les insultes être proférées plaidant pour une telle émotion. Dans ces conditions, il faut voir dans les propos tenus par l'intimée - dont le manque de retenue et le ton insultant sont certes condamnables - davantage une réaction au stress généré par un planning de travail peu compatible avec une reprise d'activité après un arrêt maladie lié à un épuisement qu'une démarche visant à nuire à l'appelante, respectivement sa représentante. Dans ces circonstances, et conformément à la jurisprudence rappelée plus haut, les propos incriminés ne pouvaient à eux seuls justifier la résiliation immédiate des rapports de travail.

A la question de savoir si le fait que les propos injurieux aient été communiqués à plusieurs employés de l'appelante a une incidence sur l'appréciation précitée, il y a lieu de répondre par la négative. En effet, l'émotion ayant causé la réaction excessive de l'intimée était due à l'état d'épuisement professionnel dans lequel elle trouvait, notamment en lien avec l'organisation de son temps de travail. On ne saurait occulter, à la charge de l'appelante, les circonstances de la reprise de travail par l'intimée, soit un planning très chargé, avec deux nocturnes consécutifs se prolongeant par une journée complète de travail, alors même que l'intimée reprenait le travail après un arrêt maladie - ce que l'employeuse savait par la réception de la lettre du jour précédent la résiliation par laquelle l'intimée s'en plaignait précisément et produisait un certificat d'incapacité de travail. C'est dire que les propos litigieux - sans en minimiser la gravité - trouvent leur origine dans une violation par l'appelante de son obligation de protéger la santé de l'intimée (art. 328 CO) ; or, un employeur ne peut se prévaloir des propos litigieux dont il est - au moins en partie - responsable pour justifier la résiliation immédiate du contrat de travail, ce nonobstant le fait que lesdits propos aient été tenus en présence de - respectivement communiqués à - d'autres employés. Le fait que des avertissements aient été donnés à l'intimée est ici sans pertinence, étant relevé que les seuls avertissements prouvés à satisfaction de droit - soit ceux étayés par le témoignage de C._____ - ne concernaient pas des injures préalables à celles du 18 mai 2020 mais étaient essentiellement liés à la problématique des arrivées tardives de l'intimée. L'existence d'un avertissement oral donné à l'intimée pour avoir traité B._____ de « *conne* » n'est étayée que par les déclarations de celle-ci, entendue en qualité de partie ; avec le tribunal, il y a lieu de considérer, en l'absence d'autre élément au dossier corroborant cette assertion, que celle-ci ne peut être retenue. Cela est d'autant plus valable que l'appelante ne critique pas le jugement à cet égard. Partant, la résiliation immédiate ne saurait être justifiée par une conduite antérieure de l'intimée.

On relèvera encore qu'aux termes de l'interrogatoire de B._____, la lettre du 21 mai 2020 de l'intimée - par laquelle celle-ci

transmettait un certificat médical à l'appelante, se plaignait auprès de celle-ci de la fatigue chronique occasionné par le travail nocturne et demandait une augmentation de salaire - a été vraisemblablement reçue par l'employeuse avant que celle-ci communique son licenciement à l'employée. C'est dire qu'il n'est pas exclu que l'envoi en question ait joué un rôle dans la décision de l'appelante de licencier l'intimée. En d'autres termes, l'appelante ne rapporte pas la preuve qu'elle a licencié l'intimée pour le seul motif que celle-ci avait refusé le planning du 18 mai 2020 en proférant des injures à l'endroit de sa supérieure. Il n'est donc pas établi que ce soit les propos litigieux qui aient définitivement rompu le lien de confiance nécessaire à la poursuite du contrat jusqu'à l'échéance du délai de résiliation ordinaire, les prétentions élevées par l'intimée dans son courrier du 21 mai 2020 ne constituant évidemment pas un juste motif de licenciement immédiat - ce que l'appelante ne prétend au reste pas. Comme le relève l'intimée, le fait que la réception du courrier du 21 mai 2020 ait été suivi d'une résiliation immédiate pour un motif non valable crée l'apparence d'un congé-représailles. Cela étant, le congé immédiat n'étant pas valable, savoir si le licenciement était en outre abusif peut souffrir de demeurer irrésolu.

Pour le reste, l'appelante ne s'en prend pas aux montants alloués à l'intimée en application de l'art. 337c al. 1 et 3 CO et la Cour de céans peut faire sien le raisonnement du tribunal à cet égard.

S'ensuit le rejet du grief.

4.

4.1 Dans un second grief, l'appelante reproche aux premiers juges d'avoir alloué à l'intimée un solde de salaire de 6'489 fr. 03 brut. Elle critique en particulier le fait que le tribunal se soit fondé sur le tableau établi et produit par l'intimée en considérant qu'aucun élément ne permettait de douter de l'exactitude des décomptes y figurant. L'appelante considère avoir correctement calculé les commissions dues à l'intimée, selon les critères détaillés dans le contrat de travail. Elle relève

qu'elle a produit – tout comme l'intimée d'ailleurs, sous pièce n° 18 – les relevés détaillés permettant aisément de vérifier l'exactitude des calculs ainsi effectués. Aucun solde de salaire ne serait donc dû à l'intimée, le seul montant soumis à cotisations sociales devant être alloué à l'intéressé correspondant aux 1'131 fr. 93 brut de solde de vacances non prises.

4.2

4.2.1 Aux termes de l'art. 157 CPC, le tribunal établit sa conviction par une libre appréciation des preuves administrées. Le juge apprécie librement la force probante des preuves en fonction des circonstances concrètes, sans être lié par des règles légales et sans être obligé de suivre un schéma précis (ATF 143 III 297 consid. 9.3.2 ; ATF 133 I 33 consid. 2.1 ; TF 5A_250/2012 du 18 mai 2012 consid. 7.4.1). De simples allégations de partie – fussent-elles même plausibles – ne suffisent pas à prouver un fait, faute d'être corroborées par des pièces qui accréditent la thèse soutenue (TF 5A_95/2013 du 18 avril 2013 consid. 4.2 ; TF 5A_12/2013 du 8 mars 2013 consid. 5.2). Les documents librement confectionnés par l'une des parties au procès sont sujets à caution et n'ont *a priori* pas plus de valeur que de simples allégations de cette partie (TF 4A_578/2011 du 12 janvier 2012 consid. 4).

4.2.2 Selon l'art. 322c CO, il incombe en principe à l'employeur d'établir à chaque échéance un décompte indiquant les affaires qui donnent droit à une provision (al. 1). L'employeur doit en outre fournir les renseignements nécessaires au travailleur ou, à sa place, à un expert désigné en commun ou par le juge. Il doit autoriser le travailleur ou l'expert à consulter les livres et pièces justificatives dans la mesure où le contrôle l'exige (al. 2).

Pour certains auteurs, l'absence de contestation du décompte établi par l'employeur dans un délai raisonnable doit s'interpréter comme une acceptation tacite dudit décompte, l'employeur pouvant obtenir la validation des décomptes en les faisant signer par l'employé. Une autre partie de la doctrine considère que l'omission de contrôler le décompte en temps utile n'empêche pas des réclamations ultérieures du travailleur, à

moins que son comportement doive s'interpréter selon le principe de la confiance comme une approbation du décompte. D'autres auteurs émettent une réserve, en ce sens qu'une acceptation tacite du décompte ne peut être retenue que si celui-ci précise qu'un défaut de réaction entraîne la déchéance du droit de réclamation. Certains auteurs considèrent en revanche que le travailleur doit pouvoir librement faire valoir ses droits pour autant qu'il agisse dans le délai de prescription de l'art. 128 ch. 3 *in fine* CO ; est aussi mis en exergue le fait que le travailleur n'a pas d'intérêt à accepter des éléments qui lui sont défavorables, mais n'est guère en position de protester (sur le tout : cf. les auteurs cités à l'arrêt du TF 4A_367/2018 du 27 février 2019 consid. 3.5.2). De manière générale, le simple fait de laisser s'écouler du temps et de tarder à agir en justice ne constitue en principe ni une renonciation à la prétention ni un abus de droit, sauf circonstances particulières (cf. par ex. ATF 131 III 439 consid. 5.1, concernant la contestation de l'indemnisation forfaitaire des frais du voyageur de commerce ; TF 4A_172/2012 du 22 août 2012 consid. 6.1 ; TF 4A_419/2011 du 23 novembre 2011 consid. 4.3.1).

Si l'employeur viole son obligation de décompte, avec pour conséquence que le travail n'est pas en mesure d'étayer ses prétentions dans le cadre d'une action en paiement, il appartient alors à l'employeur de contester la prétention de manière circonstanciée et motivée (Wyler/Heinzer, Droit du travail, 4^e éd., Berne 2019, pp. 208 s. et la référence citée sous note infrapaginale 905).

4.3 Le Tribunal a constaté que l'intimée avait produit un décompte sur lequel figuraient notamment les salaires bruts qu'elle avait perçus et ceux qu'elle aurait, selon elle, aurait dû percevoir. Selon les premiers juges, aucun élément ne permettait de douter de l'exactitude du décompte établi par l'intimée. Le tribunal a relevé que chaque partie avait été invitée à produire un décompte clair, mois par mois, pour la période de janvier 2017 à mai 2018, des salaires dus à l'intimée, commissions et bonus inclus ; l'appelante n'avait toutefois pas donné suite à cette injonction, se limitant à produire les fiches de salaire d'ores et déjà

produites par l'intimée, de même qu'elle n'avait pas critiqué le décompte susmentionné produit sous pièces n° 19 par celle-ci. De l'avis des premiers juges, il incombait à l'appelante d'expliquer en quoi le décompte produit par l'intimée serait erroné. Faute pour celle-ci de l'avoir fait, ledit décompte devait être considéré comme probant.

Le résultat auquel sont parvenus les premiers juges ne prête pas le flanc à la critique. Il n'est pas contesté que l'intimée était rémunérée par un salaire de base garanti, éventuellement complété par des commissions calculées au *pro rata* des ventes réalisées (à [...]), puis du chiffre d'affaires du magasin (à [...]), le salaire de base garanti étant alors déduit. La force probante du décompte litigieux, établi par l'intimée, est certes faible sur le principe. Cela étant, l'art. 322c CO fait peser l'obligation de décompte sur l'employeur, cet article étant de nature dispositif. A teneur du contrat de travail, le salaire, notamment sa part variable, devait être calculé à la fin de chaque mois calendaire et il n'est pas précisé que ce serait à l'employée d'établir un décompte en la matière.

En l'occurrence, les fiches de salaire au dossier dont l'appelante prétend qu'elles seraient claires et détaillées ne le sont pas, contrairement à ce que celle-ci se borne à affirmer ; les parties ont d'ailleurs été invitées à produire une pièce limpide s'agissant des droits de l'intimée, notamment en matière de commissions. Il n'est pas contesté que l'appelante n'a pas donné suite à cet ordre de production. L'intimée a pour sa part produit un décompte qui n'a pas été contesté de manière circonstanciée par l'appelante, que ce soit en première ou en deuxième instance ; c'est le lieu de souligner qu'à l'audience du 23 novembre 2021, la représentante de l'intimée a, dans un premier temps, déclaré que ledit décompte était exact, pour ensuite se rétracter, tout en déclarant qu'elle ne pouvait pas « *dire en quoi il serait inexact* ». Dans ces circonstances, soit en l'absence de production d'un décompte probant par l'appelante, en violation de son obligation légale découlant de l'art. 322c al. 1 CO et nonobstant l'ordre de production de pièces à cet égard, c'est à bon droit que les premiers juges se sont fondés sur le décompte établi par l'intimée.

Le grief, qui se révèle mal fondé, est rejeté.

5.

5.1 En définitive, l'appel doit être rejeté et le jugement confirmé.

Les frais, comprenant les frais judiciaires et les dépens (art. 95 al. 1 CPC), sont à la charge de la partie succombante (art. 106 al. 1 CPC). La procédure étant gratuite, l'arrêt sera rendu sans frais judiciaires de deuxième instance (art. 114 let. c et CPC). Vu le sort de la cause, l'appelante versera à l'intimée de pleins dépens de deuxième instance, arrêtés à 2'000 fr. (art. 7 TDC [tarif des dépens en matière civile du 23 novembre 2010 ; BLV 270.11.6]).

5.2

5.2.1 Le conseil d'office a droit au remboursement de ses débours et à un défraiement équitable, qui est fixé en considération de l'importance de la cause, de ses difficultés, de l'ampleur du travail et du temps qu'il y a consacré ; le juge apprécie l'étendue des opérations nécessaires pour la conduite du procès et applique un tarif horaire de 180 fr. s'agissant d'un avocat breveté (art. 2 al. 1 let. a RAJ [règlement du 7 décembre 2010 sur l'assistance judiciaire en matière civile ; BLV 211.02.3]).

5.2.2 En l'espèce, le conseil d'office de l'intimée indique avoir consacré 8 heures et 42 minutes au dossier et revendique des débours de 31 fr. 30.

Ce décompte peut être admis. Il s'ensuit que l'indemnité d'office de Me Cornamusaz doit être fixée à 1'566 fr. (180 fr. x 8.7) montant auquel s'ajoutent des débours forfaitaires de 31 fr. 30 (2 % de 1'566 fr. [art. 3bis al. 1 RAJ]) et la TVA à 7.7 % sur le tout par 123 fr., portant l'indemnité totale à 1'720 fr. 30.

5.2.3 L'intimée rembourse l'indemnité allouée à son conseil d'office, provisoirement mise à la charge de l'Etat, dès qu'elle sera en mesure de le faire (art. 123 CPC). Il incombe à la Direction générale des affaires institutionnelles et des communes de fixer le principe et les modalités de ce remboursement (art. 39a CDPJ [Code de droit privé judiciaire vaudois du 12 janvier 2010 ; BLV 211.02]).

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

- I. L'appel est rejeté.
- II. Le jugement est confirmé.
- III. Il n'est pas perçu de frais judiciaires de deuxième instance.
- IV. L'indemnité de Me Aurélie Cornamusaz, conseil d'office de l'intimée M._____, est arrêtée à 1'720 fr. 30 (mille sept cent vingt francs et trente centimes), TVA et débours compris.
- V. La bénéficiaire de l'assistance judiciaire rembourse l'indemnité allouée à son conseil d'office, provisoirement laissée à la charge de l'Etat, dès qu'elle sera en mesure de le faire.

VI. L'appelante U._____ doit verser à l'intimée M._____ la somme de 2'000 fr. (deux mille francs) à titre de dépens de deuxième instance.

VI. L'arrêt est exécutoire.

La présidente :

La greffière :

Du

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

- U._____, personnellement,
- Me Aurélie Cornamusaz (pour M._____),

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

- M. le Président du Tribunal de prud'hommes de l'arrondissement de La Côte.

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

Le présent arrêt peut faire l'objet d'un recours en matière civile devant le Tribunal fédéral au sens des art. 72 ss LTF (loi sur le Tribunal fédéral du 17 juin 2005 - 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).

La greffière :