

COUR D'APPEL CIVILE

Arrêt du 1^{er} mars 2023

Composition : Mme GIROUD WALTHER, juge président
Mme Courbat et M. de Montvallon, juges
Greffier : M. Grob

Art. 336 CO

Statuant sur l'appel interjeté par **L.**_____, à [...],
demanderesse, contre le jugement rendu le 2 mai 2022 par le Tribunal de
prud'hommes de l'arrondissement de La Côte dans la cause divisant
l'appelante d'avec **D.**_____ **SA**, à [...], défenderesse, la Cour d'appel
civile du Tribunal cantonal considère :

En fait :

A. Par jugement du 2 mai 2022, motivé le 12 octobre 2022, le Tribunal de prud'hommes de l'arrondissement de La Côte a dit que D. _____ SA devait verser à L. _____ une somme de 4'791 fr. brut, sous déduction des charges sociales, légales et conventionnelles, avec intérêts à 5% l'an dès le 1^{er} avril 2019 (I), a dit que L. _____ était la débitrice de D. _____ SA d'une somme de 3'500 fr. à titre de dépens (II), a fixé l'indemnité du conseil d'office de L. _____ à 1'776 fr. 25, débours et TVA inclus, pour la période du 13 octobre 2021 au 2 mai 2022 (III), a dit que la bénéficiaire de l'assistance judiciaire était, dans la mesure de l'art. 123 CPC, tenue au remboursement de cette indemnité, mise à la charge de l'Etat (IV), a rejeté toutes autres ou plus amples conclusions (V) et a rendu le jugement sans frais (VI).

En droit, les premiers juges étaient saisis par L. _____ de diverses conclusions en paiement dirigées contre son ancien employeur D. _____ SA. Ils ont rejeté sa prétention en remboursement des billets d'avion qu'elle avait dû acquérir pour rentrer en Suisse, alors qu'elle était en vacances à l'étranger, afin d'assumer les plages de travail qui lui avaient été préalablement assignées, au motif que la travailleuse avait organisé les vacances en question sans avoir obtenu l'accord préalable de son employeur pour modifier son planning de travail. Ils ont rejeté sa prétention en remboursement de cotisations AVS indûment retenues, en retenant en particulier, pour les mois de novembre et décembre 2018, que les cotisations sociales avaient été calculées uniquement sur la différence entre le salaire brut et les indemnités d'assurance-maladie, ce qui avait abouti à une ristourne en faveur de la travailleuse. L'autorité précédente a également rejeté la prétention de L. _____ en paiement d'une indemnité pour licenciement abusif. Elle a considéré que l'employeur n'avait pas fait un usage abusif de son droit de mettre fin aux rapports de travail dans le respect du délai contractuel en raison du nombre d'absences de l'employée, lesquelles compliquaient l'organisation du travail, un avertissement, non contesté, ayant du reste été préalablement décerné à

la travailleuse. Les premiers juges ont en revanche admis les prétentions en remboursement de retenues de salaire injustifiées, ainsi qu'en paiement du droit aux vacances et d'un complément au treizième salaire.

B. Par acte du 14 novembre 2022, L._____ (ci-après : l'appelante) a interjeté appel contre le jugement précité, en concluant, sous suite de frais et dépens des deux instances, à sa réforme en ce sens que D._____ SA (ci-après : l'intimée) lui doive paiement, en sus de ce qui lui a déjà été alloué, de sommes nettes de 20'820 fr. 05, avec intérêt à 5% l'an dès le 1^{er} avril 2019, à titre d'indemnité pour licenciement abusif, de 1'850 fr., avec intérêt à 5% l'an dès le 25 décembre 2017, à titre « d'indemnisation pour ses frais de retour anticipé du [...] malgré autorisation donnée au préalable » ainsi que de 154 fr. 65, avec intérêt à 5% l'an dès le 1^{er} décembre 2018, à titre de « correctif sur salaire/indemnités-maladie pour novembre et décembre 2018 », et que l'indemnité de son conseil d'office soit fixée à 1'998 fr. 86, débours et TVA inclus. A l'appui de son mémoire, l'appelante a produit deux pièces en sus du jugement entrepris. Elle a par ailleurs demandé l'assistance judiciaire pour la procédure d'appel, demande qu'elle a complétée le lendemain.

Le 21 novembre 2022, la Juge déléguée de la Cour de céans (ci-après : la juge déléguée) a informé l'appelante qu'elle était en l'état dispensée de l'avance de frais, la décision définitive sur l'assistance judiciaire étant réservée.

Par avis du 20 décembre 2022, la juge déléguée a informé les parties que la cause était gardée à juger, qu'il n'y aurait pas d'autre échange d'écritures et qu'aucun fait ou moyen de preuve nouveau ne serait pris en compte.

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

1. L'intimée est une société anonyme dont le but est notamment l'exploitation et la gestion de tout établissement hospitalier, notamment des hôpitaux de [...] et [...].

2. Par contrat de travail déployant ses effets à compter du 14 mars 2012, l'intimée a engagé l'appelante, née le 20 mai [...], pour une durée indéterminée, en qualité d'aide-soignante en gériatrie auprès de l'EMS « [...] » à [...], pour un salaire horaire brut de 30 fr. 46.

Par avenants successifs, l'appelante a ensuite été engagée à 50% dès le 1^{er} octobre 2012, puis à 80% dès le 1^{er} décembre 2013.

Par la suite, selon avenant du 3 novembre 2015, l'appelante a porté son taux d'activité à 100%, pour un salaire mensuel de 5'491 fr. brut, payé treize fois l'an, le droit aux vacances étant de six semaines annuelles, calculé sur l'année civile.

Les rapports de travail sont soumis à la Convention collective de travail dans le secteur sanitaire parapublic vaudois, dans son état au 1^{er} janvier 2018.

3. a) Dans ses fonctions d'aide-soignante en gériatrie, l'appelante était placée, depuis le 1^{er} février 2017, sous les ordres d'I._____, infirmière coordinatrice du pôle gérontologie et psychiatrie de l'âge avancé au sein de l'EMS. Dans ce cadre, l'intimée a confié la planification des horaires de travail et des vacances à N._____, infirmière coordinatrice responsable du pool et de la planification centralisée du personnel soignant sur les sites de [...] et de [...]. Conformément aux procédures internes applicables en matière de planification des vacances, les demandes de vacances du 2^e semestre de l'année N devaient être formulées par le personnel avant le 31 décembre de l'année N-1 (année précédente), puis validées à mi-janvier de l'année N. En pratique, I._____ recevait les demandes de modification de planning de la part des personnes placées sous sa direction. Il arrivait aussi que les collaborateurs des équipes soignantes modifient leurs

horaires de travail en trouvant des arrangements entre eux et en s'échangeant des heures.

b) Entendue en qualité de témoin, I._____ a précisé, s'agissant de l'organisation, qu'elle était à l'époque légèrement supérieure hiérarchiquement à l'appelante, sans être sa responsable, l'EMS fonctionnant alors selon un mode horizontal, abandonné en 2019. A son souvenir, l'appelante faisait beaucoup de nuits mais pas elle, et elle la rencontrait à l'occasion de colloques. Elle n'était pas dans les services, mais dans la supervision clinique. L'EMS comptait alors 51 résidents et 35 collaborateurs. Elle a fait une évaluation de l'appelante.

Également entendue comme témoin, N._____ a expliqué qu'elle était employée de l'intimée depuis 2013, en qualité d'infirmière responsable de la planification et du pool de remplacement, et qu'à ce titre, elle se rendait une fois par semaine à l'EMS où travaillait l'appelante pour voir les collaborateurs et discuter avec I._____ de la planification des absences, etc. A l'époque, les collaborateurs qui souhaitaient modifier le planning préétabli devaient remplir et signer un formulaire. Cette modification devait être transmise à N._____ qui devait la valider. Ce formulaire existe toujours même s'il est aujourd'hui possible de procéder par un courrier électronique, qui doit toujours être validé. Ces formulaires étaient remis aux responsables directs, soit I._____ en ce qui concernait l'appelante, qui les transmettait pour validation finale. Le retour aux collaborateurs sur leur demande de modification pouvait intervenir par courrier électronique, par oral ou par téléphone, mais le formulaire demeurait au dossier. Selon le témoin N._____, tous les collaborateurs de l'intimée connaissaient cette manière de procéder. Lorsqu'un collaborateur faisait une demande de modification ou de rocade, il lui appartenait de trouver un remplaçant et de mentionner dans le formulaire le nom de celui-ci afin que N._____ n'ait plus qu'à modifier le planning. Les changements en période de fin d'année étaient particulièrement compliqués. N._____ a précisé avoir la charge de planifier le temps de travail de 650 collaborateurs et qu'il ne lui était pas possible de tenir compte des préoccupations de chacun. Dans le cas particulier, elle a

indiqué n'avoir jamais obtenu de la part de l'appelante les informations quant aux collaborateurs qui devaient reprendre ses plages de travail.

Le supérieur hiérarchique de N._____ est A._____, directeur des soins. Entendu comme témoin, celui-ci a confirmé que les demandes de modification de planning faisaient l'objet d'un premier examen par I._____, responsable directe, qui transmettait ensuite cette demande à N._____ pour validation et modification du planning. Ce processus était en principe traité dans la journée même. Il a confirmé que l'employé concerné devait indiquer quelles veilles il voulait changer et, dans la mesure du possible, s'il avait des collègues disposés à reprendre les veilles en question. Si ce n'était pas le cas, l'employé devait demander à N._____ de trouver des remplaçants, ce qui induisait des coûts supplémentaires, car l'intimée devait alors faire appel à des personnes travaillant sur appel. Si un remplaçant ne pouvait pas être trouvé, la rocade ou la modification d'horaire était refusée. Le témoin A._____ a confirmé que pendant la période des fêtes, trouver du personnel disponible et compétent était difficile.

4. a) Selon les plannings validés aux mois de janvier et septembre 2017 par l'intimée, l'appelante était en vacances du 8 au 26 décembre 2017, puis du 4 au 26 janvier 2018, et devait travailler les nuits du 27, 28 et 31 décembre 2017, ainsi que les trois premiers jours de l'année 2018. L'intéressée devait se rendre au [...], son pays d'origine, pour ces deux périodes de vacances, ceci à une époque où elle traversait une période compliquée, en raison notamment de difficultés conjugales.

b) Quelques jours avant son départ en vacances, l'appelante a demandé à I._____ de ne pas travailler les nuits indiquées ci-dessus, ce qui lui aurait permis de faire le pont entre ses deux périodes de vacances et de demeurer ainsi dans son pays d'origine du 8 décembre 2017 au 26 janvier 2018. Elle a ainsi proposé trois de ses collègues pour reprendre ses veilles, en affirmant qu'ils étaient disponibles pour l'une ou l'autre des six nuits où elle devait travailler.

L'appelante a exposé en procédure que c'était en raison du choc provoqué par la notification le 18 novembre 2017 d'une requête de mesures protectrices de l'union conjugale déposée par son mari, lequel souhaitait notamment qu'elle quitte le domicile conjugal, qu'elle avait formulé sa demande de pont entre ses deux périodes de vacances, ceci prétendument le lundi 20 novembre 2017 déjà auprès de sa supérieure, puis en expliquant précisément à celle-ci ce qu'il en était le 4 décembre suivant. Selon l'appelante, I. _____ aurait alors accédé à cette requête sans délai, lui permettant de prendre ses billets d'avion pour la période complète du 8 décembre 2017 au 22 janvier 2018, puisqu'elle bénéficiait désormais de l'aval de sa hiérarchie. Le témoin I. _____ ne s'est pas souvenue avoir eu un entretien avec l'appelante au mois de novembre 2017 concernant une modification du planning de fin d'année de celle-ci.

c) L'appelante a confirmé sa demande de changement de planning par courriel du 8 décembre 2017 envoyé à 8h25 à I. _____, N. _____ et A. _____. Elle s'est référée à sa conversation du lundi 4 décembre 2017 avec I. _____, lors de laquelle elle avait abordé ses problèmes conjugaux et demandé congé les 27, 28 et 31 décembre 2017, ainsi que du 1^{er} au 3 janvier 2018, en indiquant les noms de trois collègues disponibles pour travailler les nuits en question. L'appelante a conclu ce courriel en ces termes : « Merci beaucoup de m'avoir écouté et de ta solidarité avec moi. Je compte sur toi pour m'accorder ces jours de congé, et ou, comment des vacances, cet à toi voir le mieux... [sic] ».

En fait, alors qu'elle terminait une veille effectuée la nuit précédente vers 7h45, l'appelante a croisé I. _____, ce qui l'a amenée à lui envoyer le courriel électronique précité.

d) Par courriel du 8 décembre 2017 apparemment envoyé à 6h06, N. _____ a demandé à l'appelante de lui préciser quelles nuits seraient reprises par ses collègues afin de modifier le planning.

e) Après avoir pris connaissance du courriel du 8 décembre 2017 de l'appelante, A. _____ lui a répondu ceci le même jour à 10h09 :

« Je fais suite à votre mail concernant vos demandes de changements de planification.

Merci de prendre note qu'aucun changement ne sera accordé et que nous vous attendons à votre poste de travail les nuits du 27, 28 et 31 décembre, ainsi que celles du 1, 2 et 3 janvier 2018.

Nous vous verrons en entretien avec [...] à votre retour de vacances fin janvier. »

S'agissant du courriel précité d'A. _____, le témoin N. _____ a précisé qu'il n'y avait pas de solution de remplacement qui leur avait été donnée, de sorte qu'ils ne pouvaient pas valider la demande. Elle a relevé qu'A. _____ et elle pouvaient être « exaspérés » au vu du nombre de remplacements qu'ils avaient déjà dû faire pour remplacer l'appelante durant l'année 2017, ce qui a été confirmé en substance par le prénommé lors de son audition en qualité de témoin, celui-ci ayant du reste souligné le nombre de changements qui avaient eu lieu au cours des années et les soucis d'équité vis-à-vis d'autres collaborateurs qui devaient s'adapter à ces demandes de changements.

f) Le 6 décembre 2017, l'appelante a fait l'acquisition d'un billet d'avion Genève-[...], dont l'aller était agendé au 8 décembre 2017 et le retour fixé au 22 janvier 2018, pour un coût de 1'490 francs.

A la suite de l'interdiction au congé formulée par A. _____, l'appelante a acheté, le 20 décembre 2017, de nouveaux billets d'avion [...] -Genève pour le 25 décembre 2017 et Genève-[...] pour le 4 janvier 2018, pour un montant de 1'850 francs. Elle a ainsi assumé les plages de travail qui lui avaient été assignées par l'intimée.

Interrogée sur la question de savoir pourquoi elle n'avait initialement acheté ses billets d'avion que le 6 décembre 2017, l'appelante a justifié cette acquisition tardive par l'obligation d'emprunter l'argent nécessaire. Cette explication est cependant contredite par la mention figurant sur la facture d'achat, dont il ressort que le premier acompte n'a été versé que le 8 septembre de l'année suivante.

g) Au regard des éléments qui précèdent, l'existence d'une séance ayant réuni l'appelante et sa supérieure au mois de novembre 2017 n'est pas établie. Le sujet de la modification du planning n'a été abordé que le 4 décembre 2017, ceci sans que l'appelante ne soit mise à cette occasion au bénéfice de l'assentiment de son employeur pour cette modification. Elle a ainsi fait l'acquisition de ses billets d'avion deux jours plus tard, sans être certaine de l'accord de son employeur et sans que la procédure de modification de planning décrite plus haut ait été menée à son terme, ceci alors qu'elle en avait parfaitement connaissance, prévoyant son départ deux jours plus tard aussi, pour un vol décollant en milieu de journée. Le hasard a cependant fait que l'appelante a rencontré l. _____ le matin du 8 décembre 2017, ce qui l'a amenée à envoyer le courrier électronique du même jour. Il appert ainsi que l'appelante a pris le risque de présumer de l'accord de son employeur et qu'elle s'est elle-même placée dans une situation difficile qui l'a contrainte à revenir du [...] pour assurer les veilles qui lui avaient été attribuées.

5. Entre 2015 et 2018, l'appelante a été plusieurs fois absente pour cause de maladie durant une semaine au moins, soit du 28 janvier au 3 février 2015, du 13 au 20 février 2015, du 25 au 31 août 2015, du 1^{er} au 7 décembre 2016, du 21 décembre 2016 au 14 mars 2017, du 3 août au 29 octobre 2017 et du 30 janvier au 7 février 2018. Dans ce dernier cas, cette période d'incapacité faisait immédiatement suite à la période de vacances du 4 au 26 janvier de la même année. En 2018, l'appelante a cumulé quatre absences de courte ou moyenne durée.

6. a) Le 15 septembre 2016, l'intimée a écrit à l'appelante que renseignements pris, elle bénéficiait régulièrement de dérogations pour planifier ses vacances, que pour 2017, deux semaines de vacances lui étaient proposées, complétées d'une semaine de congé sans solde pour ne pas prêter le planning des collègues, et qu'elle avait constaté que régulièrement, en cas de refus, elle faisait parvenir un certificat médical pour la période d'absence initialement souhaitée mais non validée.

b) Par courrier du 2 mars 2018 intitulé « dernier avertissement », l'intimée a exposé ce qui suit à l'appelante :

« Le présent courrier fait notamment suite :

- aux nombreux échanges de courriels que vous avez eus avec la direction des soins, en particulier avec le directeur opérationnel des soins et l'infirmière coordinatrice en charge de la planification du personnel des secteurs de soins ;
- à l'entretien que vous avez eu le 21 février dernier avec le soussigné directeur des soins, en présence du soussigné responsable du service de gestion des ressources humaines.

Au cours de l'entretien du 21 février dernier, il vous a été rappelé que vos exigences de planification ne sont pas conformes aux règles institutionnelles, que l'employeur n'est pas tenu d'organiser son activité en fonction des besoins, revendications et compliances d'une collaboratrice.

De plus, il ne sera plus accepté qu'une demande de planification non réalisable soit suivie d'un arrêt de travail. Vous avez été clairement informée que cette manière récurrente de fonctionner entrave sérieusement la confiance de l'employeur envers l'employée et provoque une sensation d'abus que la hiérarchie ne tolérera plus.

En conséquence, et notamment puisque ces deux exigences ont déjà fait l'objet d'un courrier personnalisé le 15 septembre 2016, nous nous vous demandons de considérer le présent courrier comme un dernier avertissement. Nous vous recommandons par ailleurs de reprendre connaissance des procédures ci-après, disponibles sur l'Intranet du D._____ SA ou auprès de votre hiérarchie :

[...]

Nous gardons l'espoir que vous saurez intégrer nos exigences dans votre pratique professionnelle et ainsi éviter toute récidive de situation analogue qui pourrait conduire à une sanction plus sévère. »

c) Une note interne de l'intimée du 5 juin 2018 concernant l'appelante a été rédigée en ces termes :

« L._____ est absente pour la 4^{ème} fois en courte durée depuis le début d'année. Cette fois encore L._____ m'a fait parvenir son certificat par mail. Elle m'annonçait son absence pour la nuit du 30 mai le matin même. Je lui demande de m'informer très tôt demain matin si elle pense être de retour la nuit suivante. L._____ me fait parvenir son certificat à 12h53 par mail.

De mon côté en séance jusqu'à 15h30 je ne vois le mail qu'à ce moment-là ce qui est fort désagréable sachant que la nuit à remplacer commence quatre heures plus tard.

A savoir que L._____ dit souffrir d'une gastroentérite et que ce même jour elle est vue en train de faire ses courses par I._____. »

Par courriel du 18 juin 2018, I._____ a écrit ce qui suit à A._____ et N._____ :

« [...] a eu besoin de débriefeur au sujet de l'attitude de L._____ ce week-end (15-17 juin).

L._____ a changé son horaire du samedi 16 juin : 0 en 6 avec [...] sans en parler à [...]. Elle a géré elle-même ses activités en déléguant beaucoup de choses à [...], rendant le travail peu équitable.

[...] lui a délégué une tâche spécifique : désinfection d'un duvet.

L._____ a remis en cause sa délégation en demandant pourquoi c'était à elle de le faire (le duvet aurait déjà dû être désinfecté par elle la veille) et au final le duvet n'a pas été désinfecté du week-end. Les consignes données par [...] ne sont pas prises en compte.

L._____ s'octroie des pauses cigarettes 7 fois par jour sur un horaire 6 (durée moyenne de 10 à 15 minutes d'absence).

Les soins donnés aux résidents restent de bonne qualité. »

7. Dans un certificat médical du 10 avril 2019, le Dr [...], spécialiste FMH en psychiatrie et psychothérapie, a indiqué que l'appelante avait été reçue le 6 juillet 2018 par l'une de ses collègues et avait débuté une prise en charge intensive ambulatoire, le diagnostic retenu étant celui d'un trouble dépressif majeur d'une intensité sévère, et que la patiente lui avait précisé avoir présenté un fléchissement thymique progressif et avoir réalisé une tentative de suicide sévère le 26 juin 2018. Il a expliqué qu'il était évident que l'état psychique de l'appelante ne lui permettait pas de travailler depuis le 21 juin 2018.

Dans une attestation du 8 juin 2019, le Dr [...], spécialiste FMH en psychiatrie et psychothérapie travaillant dans le même cabinet que le Dr [...], a exposé avoir constaté chez l'appelante, dès le début du suivi le 6 juillet 2018, une maladie psychique sévère en relation directe avec les rapports conflictuels sur son ancienne place de travail et que la sévérité l'état de la patiente avait été telle que sa vie avait pu être mise en danger en raison de sa maladie. Il a précisé que le suivi devait se poursuivre pour une durée indéterminée.

Selon divers certificats médicaux, l'appelante a été en incapacité de travail complète ou partielle du 13 juillet 2018 au 1^{er} juillet 2019.

8. a) Par courrier du 25 juin 2018, l'intimée a résilié le contrat de travail de l'appelante avec effet au 30 septembre 2018 et l'a dispensée de l'obligation de travailler, en précisant que l'éventuel solde de vacances était considéré comme pris pendant cette période, de même que les éventuelles heures complémentaires non compensées à ce jour.

L'intimée y a en particulier exposé ce qui suit :

« Le présent courrier fait notamment suite :

- au dernier avertissement qui vous avait été adressé le 2 mars 2018 pour vous confirmer que votre manière récurrente de fonctionner entrave sérieusement la confiance et provoque une sensation d'abus qui ne sera plus tolérée ;
- à vos récidives de changement d'horaires sans prévenir votre hiérarchie et au nouvel épisode de non-respect de la procédure applicable en cas d'absence au poste de travail ;
- à vos nouveaux manquements, liés au non-respect des directives pour les collaborateurs infirmiers, à votre comportement envers les collègues et à la durée excessive de vos pauses ;
- à l'entretien que vous avez eu le 22 juin dernier avec le soussigné directeur des soins, en présence du soussigné responsable du service de gestion des ressources humaines. »

b) Le 6 juillet 2018, l'appelante a formé opposition à ce congé qu'elle considérait comme abusif et a indiqué qu'elle était disposée à continuer à travailler. Elle a notamment exposé qu'I. _____ et N. _____ auraient accédé à sa requête formulée en fin d'année 2017 de se faire remplacer pendant les fêtes de fin d'année.

c) Par courrier du 13 juillet 2018, l'intimé a répondu qu'outre l'avertissement du 2 mars 2018, un courrier avait déjà été adressé à l'appelante le 15 septembre 2016 et divers entretiens avaient eu lieu, notamment les 21 février et 21 mars 2018.

9. **a)** Par demande du 1^{er} octobre 2019, l'appelante a conclu, sous suite de frais et dépens, à ce que l'intimée lui doive paiement, avec intérêt à 5% dès le 1^{er} avril 2019, des montants suivants :

- 1'894 fr. 40 à titre de vacances non prises ;
- 20'820 fr. 05 à titre d'indemnité nette pour licenciement abusif ;
- 2'528 fr. 10 à titre de remboursement de dix jours de pénalités sur la fiche de salaire de mars 2019 ;
- 1'742 fr. 35 à titre de cotisations AVS indûment retenues ;
- 1'850 fr. à titre de remboursement d'un billet d'avion ;
- 268 fr. 15 à titre de complément aux treizièmes salaires 2018 et 2019.

b) Dans sa réponse du 6 janvier 2020, l'intimée a conclu, avec suite de frais et dépens, au rejet des conclusions de la demande.

c) L'appelante a confirmé ses conclusions par réplique du 9 mars 2020.

L'intimée en a fait de même dans sa duplique du 29 juin 2020.

Le 2 juillet 2020, l'appelante a déposé des déterminations.

d) Lors d'une audience du 7 décembre 2020, I._____, P._____, ancien employé de l'intimée, et N._____ ont été entendus comme témoins.

[...], ancienne épouse du mari de l'appelante, H._____, ancienne employée de l'intimée, et A._____ ont été entendus comme témoins lors d'une audience du 31 mai 2021.

Lors d'une audience du 2 mai 2022, l'appelante et pour l'intimée, [...], directeur adjoint, ont été interrogés en qualité de partie à

forme de l'art. 191 CPC. A l'issue de cette audience, l'instruction, puis les débats, ont été clôturés.

En droit :

1.

1.1 L'appel est recevable contre les décisions finales de première instance (art. 308 al. 1 let. a CPC) au sens de l'art. 236 CPC, dans les causes patrimoniales dont la valeur litigieuse au dernier état des conclusions devant l'autorité précédente est de 10'000 fr. au moins (art. 308 al. 2 CPC). Ecrit et motivé, il doit être introduit auprès de l'instance d'appel – soit, dans le canton de Vaud, 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).

1.2 En l'espèce, l'appel a été formé en temps utile contre une décision finale et porte sur des conclusions supérieures à 10'000 francs.

Cela étant, si l'appelante dispose d'un intérêt digne de protection à agir (art. 59 al. 2 let. a CPC) s'agissant de ses conclusions en réforme tendant à ce que ses prétentions en paiement contre l'intimée rejetées dans le jugement lui soient allouées en deuxième instance, tel n'est pas le cas de sa conclusion en réforme tendant à ce que l'indemnité de son conseil d'office soit arrêtée à un montant plus élevé. En effet, seul l'avocat peut recourir contre une indemnité d'office prétendument insuffisante, à l'exclusion du bénéficiaire de l'assistance judiciaire, faute de préjudice pour ce dernier (TF 4A_456/2021 du 27 octobre 2021 consid. 2.1 ; TF 5A_34/2018 du 21 mars 2018 consid. 2 ; TF 4A_382/2015 du 4 janvier 2016 consid. 2.1). Si le conseil d'office de l'appelante entendait contester l'indemnité qui lui a été allouée afin d'obtenir un montant plus élevé, il lui appartenait d'attaquer séparément, en son propre nom, cet

aspect du jugement par un recours selon l'art. 110 CPC, le conseil juridique disposant à titre personnel d'un droit de recours au sujet de la rémunération équitable qui lui est accordée (ATF 131 V 153 consid. 1 ; Tappy, Commentaire romand, Code de procédure civile, 2^e éd., Bâle 2019, nn. 21-22 ad art. 122 CPC).

La conclusion en réforme prise par l'appelante tendant à ce que l'indemnité de son conseil d'office soit arrêtée à 1'998 fr. 86, débours et TVA inclus, s'avère ainsi irrecevable faute d'intérêt digne de protection.

S'agissant des deux pièces produites par l'appelante en sus du jugement querellé, la liste des opérations de son conseil d'office telle que déposée à l'audience du 2 mai 2022 (P. 2) figure déjà au dossier de première instance, de sorte que ce titre est recevable. Quant à la pièce 3, à savoir des « propositions de fiches de salaires novembre et décembre 2018 conformes au droit », ces documents ne figurent pas au dossier et auraient manifestement pu être produits devant l'autorité précédente en faisant preuve de la diligence requise. L'appelante ne consacre par ailleurs aucun développement pour tenter de démontrer que les conditions de l'art. 317 al. 1 CPC seraient réalisées et que ce titre serait admissible, alors qu'il lui appartient de le faire (ATF 143 III 42 consid. 4.1, JdT 2017 II 342 avec note de Tappy ; TF 4A_508/2016 du 16 juin 2017 consid. 4.1). Cette pièce s'avère ainsi irrecevable.

2. L'appel peut être formé pour violation du droit ainsi que pour constatation inexacte des faits (art. 310 CPC). L'autorité d'appel peut revoir l'ensemble du droit applicable, y compris les questions d'opportunité ou d'appréciation laissées par la loi à la décision du juge, et doit, le cas échéant, appliquer le droit d'office conformément au principe général de l'art. 57 CPC. Elle peut revoir librement l'appréciation des faits sur la base des preuves administrées en première instance et vérifie si le premier juge pouvait admettre les faits qu'il a retenus (ATF 138 III 374 consid. 4.3.1 ; TF 4D_7/2020 du 5 août 2020 consid. 5 ; TF 4A_215/2017 du

15 janvier 2019 consid. 3.4 ; TF 4A_238/2015 du 22 septembre 2015 consid. 2.2).

3.

3.1 Sous le titre « II. FAITS », l'appelante fait état d'une succession d'allégations en se référant aux pièces produites en première instance, à l'appréciation ou au dossier de la cause.

3.2 Conformément au devoir de motivation de l'appel découlant de l'art. 311 al. 1 CPC, l'appelant doit expliquer les motifs pour lesquels le jugement doit être modifié notamment en raison d'une constatation inexacte des faits (TF 4A_474/2013 du 10 mars 2014 consid. 3.1, publié in SJ 2014 I 459). Il s'ensuit que lorsque l'appelant retranscrit ce qu'il considère être « les faits déterminants et établis » ou un « rappel des faits », sans faire la moindre allusion à l'état de fait contenu dans le jugement attaqué et sans rien indiquer sur l'objet et le fondement de ses éventuelles critiques, cette partie du mémoire d'appel est irrecevable. Il n'appartient en effet pas à la Cour de céans de comparer l'état de fait présenté en appel avec celui du jugement pour y déceler les éventuelles modifications apportées et en déduire les critiques de l'appelant (CACI 11 avril 2022/194 ; CACI 30 novembre 2021/557 ; CACI 8 juin 2020/223 ; CACI 16 décembre 2019/665).

3.3

3.3.1 En l'espèce, hormis sur les points qui seront examinés ci-après (cf. *infra* consid. 3.3.2), cette partie du mémoire d'appel ne respecte pas les exigences de motivation rappelées ci-dessus dès lors que l'appelante se borne à présenter sa propre version des faits, sans confronter celle-ci avec le jugement entrepris. Partant, ces allégations sont irrecevables pour défaut de motivation suffisante.

3.3.2 Il résulte néanmoins de son exposé que l'appelante reproche aux premiers juges de n'avoir fait état que de trois audiences, soit celles des 7 décembre 2020, 31 mai 2021 et 3 mai 2022, sur la page de garde

du jugement, en passant sous silence celles des 26 avril et 15 novembre 2021 (all. 15).

Le fait que le *rubrum* indique uniquement les audiences effectivement tenues les 7 décembre 2020, 31 mai 2021 et 3 mai 2022 n'est pas critiquable. En effet, il ressort du procès-verbal des opérations, d'une part, que l'audience initialement prévue le 26 avril 2021 a été renvoyée au motif qu'un des témoins devant être entendus à cette occasion était absent à la date en question et, d'autre part, que l'audience devant se dérouler le 15 novembre 2021 n'a pas eu lieu pour cause d'absence du président, comme l'appelante le rappelle elle-même (all. 16). On ne voit ainsi pas pour quelle raison le *rubrum* devrait faire également mention de ces deux audiences qui ne se sont pas déroulées et lors desquelles l'autorité précédente ne s'est donc pas réunie pour instruire la cause ou statuer sur celle-ci. Le grief doit dès lors être rejeté.

L'appelante reproche encore aux premiers juges de ne pas avoir fait état des propos des témoins P._____ et P._____ selon lesquels, en substance, des arrangements au sujet des horaires et veilles avaient cours entre employés. Ce grief est injustifié dès lors que l'état de fait du jugement indique qu'il arrivait que les collaborateurs des équipes soignantes modifient leurs horaires de travail en trouvant des arrangements entre eux et en s'échangeant des heures.

4.

4.1 L'appelante invoque spécifiquement une constatation inexacte des faits sur deux questions, soit celle du remboursement de ses billets d'avion et celle du licenciement abusif.

4.2 S'agissant de la problématique du remboursement de ses billets d'avion, l'intéressée se borne en premier lieu à exposer sa propre version des faits, selon laquelle elle aurait dans un premier temps obtenu l'accord de ses supérieurs directs pour modifier son planning de fin d'année 2017 avant qu'un supérieur hiérarchique plus « gradé » ne refuse

cette modification, ce qui est irrecevable dès lors qu'elle n'explicite pas précisément quel fait retenu dans le jugement serait erroné ou incomplet (cf. *supra* consid. 3.2).

Ensuite, l'appelante reproche à l'autorité précédente de ne pas avoir pris en compte certaines déclarations des témoins P._____ et H._____. Elle conteste ainsi l'appréciation des premiers juges, qui ont retenu qu'ils n'étaient pas convaincus de l'existence d'une séance ayant réuni l'appelante et sa supérieure au mois de novembre 2017, que le sujet de la modification du planning n'avait été abordé que le 4 décembre suivant, sans que l'intéressée n'ait à cette occasion obtenu l'accord de son employeur pour une modification, qu'elle avait fait l'acquisition de ses billets d'avion deux jours plus tard, le 6 décembre 2017, pour un départ prévu le 8 décembre suivant en milieu de journée, sans être certaine de l'accord de son employeur et sans que la procédure habituelle de demande de modification d'horaires ait été menée son terme, et que l'appelante avait pris le risque de présumer de l'accord de son employeur, celle-ci s'étant alors elle-même placée dans une situation difficile qui l'avait amenée à revenir de son lieu de vacances pour assurer les veilles qui lui avaient été attribuées en fin d'année.

Dans de longs développements et de manière passablement confuse, l'appelante semble en réalité se plaindre de ce que sa hiérarchie ait refusé sa requête de changement de planning. Elle soutient qu'il ressortait des déclarations des témoins P._____, H._____, I._____ et N._____ que « le refus de congé de six petits jours a constitué un régime d'exception inexplicable [à son] détriment ».

Il s'agit en réalité non pas d'un grief en lien avec l'établissement - inexact - des faits précités, mais en lien avec leur appréciation. L'appelante n'expose pas à satisfaction quel serait le fait qui aurait été constaté de manière erronée ou le fait manquant, s'agissant en particulier de la chronologie des événements telle que relatée ci-dessus.

Ce grief est dès lors irrecevable.

4.3 Quant à la question du licenciement abusif, l'appelante se contente une nouvelle fois d'exposer sa propre version des faits et surtout sa propre appréciation de ceux-ci. L'appelante semble reprocher à l'autorité précédente de ne pas avoir pris en compte les déclarations « favorables » à ses thèses des témoins P._____ et H._____, sans toutefois aucunement exposer précisément quel fait ou déclaration de ces témoins auraient dû être rajoutés à l'état de fait.

Pour le reste, comme relevé ci-dessus, l'appelante se borne à apprécier des faits, ce qui sera examiné en droit.

Le grief s'avère ainsi également irrecevable.

5.

5.1 Invoquant une violation du droit, l'appelante fait grief aux premiers juges d'avoir considéré que son licenciement n'était pas abusif. Elle considère que le licenciement serait « clairement abusif » parce qu'il ne serait corroboré par aucun élément probant démontrant un quelconque abus de sa part. En substance, l'appelante soutient que ses absences auraient toutes été justifiées par des certificats médicaux et que la marche du service aurait été parfaitement assurée en mars 2018, date de ses évaluations « dithyrambiques ». Selon elle, les motifs du licenciement seraient flous et auraient vairé au fil du temps. L'appelante semble encore invoquer un abus de droit, en ce sens qu'elle aurait été licenciée à 58 ans et que la bonne marche de l'entreprise n'aurait pas été menacée par les manquements invoqués, en soutenant qu'il s'agirait d'un licenciement lié à sa personnalité au sens de l'art. 336 al. 1 let. a CO.

Les premiers juges ont retenu que la qualité des prestations de travail de l'appelante n'avait pas été mise en cause et que ce qui lui était plus particulièrement reproché était le nombre d'absences pour cause d'incapacité de travail, parfois consécutives à des périodes de vacances ou faisant écho à des demandes de congé refusées. Après avoir relevé

qu'il ne pouvait pas être retenu que l'intéressée avait prolongé des vacances sous le couvert d'une prétendue incapacité de travail ou se serait prévalu d'une telle incapacité en cas de refus de congé, l'autorité précédente a souligné le nombre important d'absences de l'appelante, en précisant que ces absences compliquaient grandement l'organisation du travail dans l'EMS, en particulier s'agissant des veilles pour lesquelles il fallait systématiquement trouver un remplaçant. Les premiers juges ont ensuite considéré que l'appelante n'avait pas entrepris tout ce qui pouvait être attendu d'elle afin de faciliter la planification de ses interventions, ce qui était démontré par l'avertissement, non contesté, du 2 mars 2018, par la note interne du 5 juin 2018 ainsi que par le courriel d'I. _____ du 18 juin 2018. L'intimée n'avait ainsi pas fait un usage abusif de son droit de mettre un terme aux rapports de travail dans le respect du délai contractuel dès lors qu'une telle décision était conforme à la bonne organisation du fonctionnement médico-social.

5.2 Le contrat de travail de durée indéterminée peut être résilié par chacune des parties (art. 335 al. 1 CO). En droit suisse du travail, la liberté de résiliation prévaut de sorte que, pour être valable, un congé n'a en principe pas besoin de reposer sur un motif particulier. Le droit de chaque cocontractant de mettre fin au contrat unilatéralement est toutefois limité par les dispositions sur le congé abusif (art. 336 ss CO ; ATF 136 III 513 consid. 2.3 ; ATF 132 III 115 consid. 2.1 ; ATF 131 III 535 consid. 4.1). L'art. 336 al. 1 et 2 CO énumère des cas dans lesquels la résiliation est abusive, soit notamment pour une raison inhérente à la personnalité de l'autre partie, à moins que cette raison n'ait un lien avec le rapport de travail ou ne porte sur un point essentiel un préjudice grave au travail dans l'entreprise (art. 336 al. 1 let. a CO) ou parce que l'autre partie fait valoir de bonne foi des prétentions résultant du contrat de travail (art. 336 al. 1 let. d CO). La liste de l'art. 336 al. 1 et 2 CO n'est pas exhaustive ; elle concrétise avant tout l'interdiction générale de l'abus de droit. Un congé peut donc se révéler abusif dans d'autres situations que celles énoncées par la loi ; elles doivent toutefois apparaître comparables, par leur gravité, aux hypothèses expressément envisagées (ATF 136 III 513 consid. 2.3 ; ATF 132 III 115 consid. 2.1 ; ATF 131 III 535 consid. 4.2 ;

parmi d'autres : TF 4A_126/2020 du 30 octobre 2020 consid. 3). Ainsi, un congé peut être abusif en raison de la manière dont il est donné (ATF 132 III 115 consid. 2.2 ; ATF 131 III 535 consid. 4.2), parce que la partie qui donne le congé se livre à un double jeu, contrevenant de manière caractéristique au principe de la bonne foi (ATF 135 III 115 consid. 2.2 ; ATF 131 III 535 consid. 4.2 ; ATF 125 III 70 consid. 2b), quand il y a une disproportion évidente des intérêts en présence ou lorsqu'une institution juridique est utilisée contrairement à son but (ATF 132 III 115 ; ATF 131 III 535 consid. 4.2 ; TF 4A_42/2018 du 5 décembre 2018 consid. 3.1).

Pour dire si un congé est abusif, il faut se fonder sur son motif réel. Déterminer le motif d'une résiliation est une question qui relève du fait (ATF 136 III 513 consid. 2.6 ; TF 4A_42/2018 du 5 décembre 2018 consid. 3.1).

Lorsque plusieurs motifs de congé entrent en ligne de compte et que l'un d'eux n'est pas digne de protection, il convient de déterminer si, sans le motif illicite, le contrat aurait tout de même été résilié : si tel est le cas, le congé n'est pas abusif. La jurisprudence a précisé qu'en cas de pluralité de motifs, dont l'un au moins s'avère abusif, il incombe à l'employeur de démontrer qu'il aurait licencié le travailleur même en l'absence du motif abusif (TF 4A_437/2015 du 4 décembre 2015 consid. 2.2.3 et 2.2.5 et les références citées).

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. Dans ce domaine, la jurisprudence a tenu compte des difficultés qu'il pouvait avoir à apporter la preuve d'un élément subjectif, à savoir le motif réel de celui qui a donné le congé. Selon le Tribunal fédéral, le juge peut présumer en fait l'existence d'un congé abusif lorsque l'employé parvient à présenter des indices suffisants pour faire apparaître comme non réel le motif avancé par l'employeur. 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 ». 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. 4.1 et les références citées, JdT 2006 I 193 ; TF 4A_92/2017 du 26 juin 2017 consid. 2.2.2 ; TF 4A_437/2015 du 4 décembre 2015 consid. 2.2.5). Ainsi, le juge peut présumer un abus lorsque le motif avancé par l'employeur semble mensonger et que celui-ci ne parvient pas à en apporter la confirmation (TF 4A_50/2020 du 1^{er} juillet 2020 consid. 2).

5.3 En l'espèce, force est de constater les lacunes de la motivation de l'appel sur cette question. En effet, l'appelante invoque une « violation du droit », mais n'indique aucunement « quel droit » aurait été violé. En outre, elle fait valoir de manière générale en plusieurs endroits de son mémoire que les éléments retenus par les premiers juges ne reposeraient sur aucun élément probant ou que le rejet du caractère abusif du congé serait incompréhensible, sans autre explication. Or, on rappellera que selon les exigences de motivation de l'appel (art. 311 al. 1 CPC), l'appelant doit expliquer en quoi son argumentation peut influencer sur la solution retenue par les premiers juges (TF 4A_474/2013 du 10 mars 2014 consid. 3.1, publié in SJ 2014 I 459) et la motivation doit être suffisamment explicite pour que l'instance d'appel puisse la comprendre aisément, ce qui suppose une désignation précise des passages de la décision que le recourant attaque et des pièces du dossier sur lesquelles repose sa critique (ATF 141 III 569 consid. 2.3.3 ; TF 5A_356/2020 du 9 juillet 2020 consid. 3.2), une motivation ne contenant que des critiques toutes générales et superficielles de la décision attaquée étant insuffisante (TF 5A_577/2020 du 16 décembre 2020 consid. 5 ; TF 5A_356/2020 du 9 juillet 2020 consid. 3.2 ; TF 4A_218/2017 du 14 juillet 2017 consid. 3.1.2). La recevabilité du grief apparaît ainsi, à tout le moins en partie, douteuse.

Quoi qu'il en soit, le grief doit de toute manière être rejeté.

Tout d'abord, les motifs du licenciement qui ont été invoqués ne sont aucunement « flous » comme le prétend l'appelante. Il ressort en substance du courrier intitulé « dernier avertissement » du 2 mars 2018 – faisant lui-même état de courriels antérieurs à ce sujet ainsi que d'un entretien avec le directeur des soins et celui des Ressources humaines –

que les nombreuses demandes de modification d'horaires de l'appelante, ainsi que ses absences, souvent invoquées à la suite d'une demande de congé ou de modification refusée, n'étaient pas conformes aux règles institutionnelles, entravaient l'organisation de l'activité et suscitaient une sensation d'abus. Selon la note interne du 5 juin 2018, des mesures de dernière minute avaient dû être prises en raison d'une absence de l'appelante. En outre, dans le courriel d'l. _____ du 18 juin 2018, il est fait référence à un nouveau changement de planning de l'appelante lors du week-end du 15 au 17 juin 2018. Enfin, le courrier de licenciement du 25 juin 2018 se réfère expressément au courrier du 2 mars 2018, aux récurrences de changement d'horaires sans prévenir la hiérarchie, aux nouveaux manquements liés au non-respect des directives pour les collaborateurs, à son comportement envers ses collègues ainsi qu'à la durée excessive de ses pauses et à un entretien du 22 juin 2018. Par courrier du 13 juillet 2018, l'intimée a encore rappelé à l'appelante que de nombreux avertissements lui avaient déjà été donnés, antérieurs à celui du 2 mars 2018.

Il ressort de ce qui précède que dans sa lettre de résiliation, l'intimée a invoqué plusieurs motifs ayant trait au comportement de l'appelante, le motif principal étant la « gestion » de ses absences et demandes de changements de planning, trop fréquentes et parfois non annoncées à sa hiérarchie.

Or, il appartenait à l'appelante de démontrer que le congé était abusif, ce qu'elle n'a pas fait. Elle n'a même pas apporté des indices suffisants pour faire apparaître comme non réel le motif avancé par l'employeur. Au contraire, l'appelante ne parvient pas à contester avec succès la réalité du motif principal et souligne la qualité de son travail en faisant état de son évaluation du 15 mars 2018, ce qui n'est pas pertinent puisque - comme les premiers juges l'ont à juste titre relevé - la qualité des prestations de travail de l'intéressée n'avait pas été mise en cause. L'appelante expose de manière péremptoire, sans le démontrer, que son comportement n'était aucunement de nature à gêner l'organisation et la marche courante des affaires au sein de l'EMS exploité par l'intimée. Or,

l'employeur a établi à satisfaction, notamment par le biais des déclarations des témoins N._____ et A._____, les problèmes organisationnels causés par des changements fréquents de planning, parfois à la dernière minute, en particulier s'agissant des veilles. Il s'ensuit que, à supposer que son grief soit recevable, l'appelante ne parvient pas à démontrer le caractère abusif du licenciement, ni à apporter des indices en ce sens.

6.

6.1 Invoquant une violation du droit, l'appelante fait également grief aux premiers juges d'avoir rejeté ses prétentions en remboursement de billets d'avion. Elle soutient que la chronologie des événements démontrerait qu'elle aurait obtenu à tout le moins « l'apparence d'un accord » pour modifier son planning de fin d'année, ce qui l'aurait légitimée à organiser ses vacances comme elle l'avait demandé, et que sa bonne foi devrait être protégée. Elle en conclut que le refus par l'intimée de sa demande de modification de planning, qui l'a ensuite obligée à acquérir de nouveaux billets d'avion pour rentrer en Suisse et assurer son service, serait contraire à la bonne foi et n'aurait pas eu lieu d'être.

Sur la base des faits retenus, les premiers juges ont considéré que contrairement à ce qu'elle alléguait, l'appelante avait pris ses dispositions pour se rendre au [...] du 8 décembre 2017 au 26 janvier 2018 sans interruption sans avoir obtenu l'accord préalable de son employeur. Ce n'était d'ailleurs qu'après avoir croisé I._____ au terme d'une veille effectuée dans la nuit du 7 au 8 décembre 2017 que l'intéressée avait envoyé son courriel du 8 décembre 2017 à la prénommée ainsi qu'à N._____ et A._____, dans lequel elle a indiqué : « Je compte sur toi pour m'accorder ces jours de congé, et ou comment des vacances, c'est à toi de voir le mieux [sic] ». Quant au courriel du 13 décembre 2017 émanant d'une collègue produit par l'appelante, il tendait à confirmer que rien n'était véritablement organisé pour son remplacement.

6.2 En l'occurrence, on constate que l'appelante, en se référant à diverses dates et courriels, fonde son raisonnement sur sa propre version des faits sans spécifiquement expliquer pourquoi les faits retenus par l'autorité précédente seraient erronés, ce qui n'est pas admissible (cf. *supra* consid. 3.2 et 4.2). Quoi qu'il en soit, quand bien même N._____ a adressé à l'appelante un courriel le 8 décembre 2017 lui demandant de lui préciser quelles nuits seraient reprises par ses collègues afin de modifier le planning, il n'en demeure pas moins qu'A._____, supérieur hiérarchique de la première nommée, a écrit à l'appelante postérieurement le même jour qu'aucun changement de planning ne serait accordé et qu'elle était attendue à son poste de travail les nuits du 27, 28 et 31 décembre, ainsi que celles du 1, 2 et 3 janvier 2018, à savoir les nuits correspondant aux plannings validés aux mois de janvier et septembre 2017. Les instructions de l'intimée étaient ainsi claires au sujet des gardes que l'appelante devait assumer en fin d'année et du refus de la demande de modification et l'intéressée a présumé, à tort, que sa demande de modification serait validée. On rappellera en effet qu'il ressort de l'état de fait non valablement contesté sur ces points que l'existence d'une séance ayant réuni l'appelante et sa supérieure au mois de novembre 2017 n'étant pas établie, le sujet de la modification du planning n'a été abordé que le 4 décembre 2017, sans que l'appelante soit mise à cette occasion au bénéfice de l'assentiment de son employeur pour cette modification, qu'elle a fait l'acquisition de ses billets d'avion le 6 décembre 2017 et qu'elle a confirmé sa demande de changement de planning par courriel du 8 décembre 2017. On ne décèle pas de comportement contradictoire de la part de l'intimée. Les déclarations du témoin H._____ invoquées par l'appelante, selon lesquelles « l'échange » [Réd. de planning] avait dans un premier temps été accepté et le refus de N._____ l'avait surprise, n'y changent rien.

7.

7.1 L'appelante fait grief aux premiers juges d'avoir rejeté sa prétention en remboursement relative aux décomptes de salaire de novembre et décembre 2018. Elle soutient en substance que ces

décomptes seraient faux, en sa défaveur et constitueraient des « aberrations mathématiques », en ce sens que les cotisations sociales seraient négatives.

L'autorité précédente a considéré que le raisonnement tenu par l'appelante aux allégués 50 à 56 de sa demande en lien avec sa prétention en restitution de cotisations AVS indûment retenues était incompréhensible. L'examen des fiches de salaire ne démontrait pas que des cotisations sociales avaient été retenues sur des indemnités perte de gain maladie. Pour les mois de juillet à septembre 2018, l'intéressée avait perçu l'entier de son salaire. En octobre et novembre 2018, les cotisations sociales avaient été calculées uniquement sur la différence entre le salaire brut et les indemnités d'assurance-maladie, ce qui avait abouti à une ristourne en sa faveur au mois de novembre 2018, les indemnités d'assurance-maladie perçues ayant été plus élevées que le salaire brut. La même constatation valait pour le mois de décembre 2018.

7.2 En l'espèce, une fois de plus, l'appelante fonde son raisonnement, pour le moins confus, en exposant sa propre compréhension des faits - et du droit - de manière péremptoire, sans s'appuyer sur le raisonnement des premiers juges. Mis à part exposer que tel montant serait dû au lieu d'un autre, elle n'explique aucunement pourquoi, et sur quelle base légale, repose son grief de violation du droit s'agissant de cette prétendue erreur.

Pour autant que ce grief soit compréhensible, et donc recevable, il doit être rejeté.

8.

8.1 Dans un dernier grief, l'appelante conteste la manière dont l'autorité précédente a arrêté les dépens de première instance, en faisant une hiérarchie entre les prétentions. Le fait que sa prétention en paiement d'un solde de vacances serait moins élevée que celle relative à l'indemnité pour licenciement abusif serait un « hasard » et elle n'aurait pas à en

pâtir. Elle prétend que la quotité d'une conclusion n'impliquerait aucunement qu'elle serait plus ou moins difficile à défendre ou représenterait plus ou moins de travail pour l'une ou l'autre des parties. Elle relève en substance que l'octroi de dépens en faveur de l'intimée serait inéquitable au vu du sort de ses conclusions, ainsi que de la disproportion des moyens à dispositions entre l'employé et l'employeur.

Les premiers juges ont considéré que quatre des six conclusions de l'appelante avaient été admises, que la plus importante d'entre elles, soit celle tendant à une indemnisation pour licenciement abusif, avait été rejetée et que celle-ci représentait plus des deux tiers de la valeur litigieuse des conclusions. L'intimée l'avait ainsi emporté de façon majoritaire et avait droit à des dépens réduits, une compensation des dépens ne s'imposant pas.

8.2 A teneur de l'art. 106 al. 2 CPC, lorsqu'aucune des parties n'obtient entièrement gain de cause, les frais – soit les frais judiciaires et les dépens (art. 95 al. 1 CPC) – sont répartis selon le sort de la cause.

Cette disposition suppose une répartition des frais judiciaires et des dépens en fonction de l'issue du litige comparé avec les conclusions prises par chacune des parties (TF 4A_226/2013 du 7 octobre 2013 consid. 6.2, publié in RSPC 2014 p. 19). Cette réglementation octroie au juge un large pouvoir d'appréciation, en particulier quant au poids accordé aux diverses conclusions litigieuses (TF 5D_108/2020 du 28 janvier 2021 consid. 3.1). Le simple nombre de conclusions qui ont été jugées ou déclarées irrecevables ne permet pas d'emblée d'en déduire la mesure dans laquelle une partie a succombé (TF 4A_11/2022 du 27 juin 2022 consid. 7.3). Le poids accordé aux conclusions tranchées, peut, de cas en cas, être apprécié selon différents critères, par exemple selon leur importance respective dans le litige ou par rapport à ce qui a été alloué ou selon le travail occasionné (TF 5A_357/2019 du 27 août 2021 consid. 8.3.1 ; TF 5A_5/2019 du 4 juin 2019 consid. 3.3.1). Le juge peut aussi prendre en compte le fait qu'une partie ait gagné sur une question de principe (TF 4A_171/2021 du 27 avril 2021 consid. 5.2). Au vu de la

diversité des critères, il n'y a pas qu'une seule solution qui soit conforme au droit fédéral (TF 4A_511/2015 du 9 décembre 2015 consid. 2.2). Le juge peut donc pondérer ce que chaque partie obtient en tenant compte du fait que certaines prétentions sont plus importantes que d'autres dans le procès (TF 5A_140/2019 du 5 juillet 2019 consid. 5.1.1).

8.3 En l'espèce, aux termes de sa demande du 1^{er} octobre 2019, l'appelante concluait au versement d'une somme totale nette de 29'103 fr. 05 (1'894 fr. 40 + 20'820 fr. 05 + 2'528 fr. 10 + 1'742 fr. 35 + 1'850 fr. + 268 fr. 15). Elle n'obtient en définitive qu'une somme brute de 4'791 fr., ce qui représente quelque 15% de ses conclusions. Même en tenant compte du fait que l'intéressée obtient gain de cause sur le principe du paiement de son droit aux vacances et d'un complément au treizième salaire ainsi que de la restitution de retenues de salaires injustifiée, on ne saurait considérer que les dépens doivent être compensés, comme semble le soutenir l'appelante, ou que l'intimée n'aurait pas obtenu gain de cause de manière prépondérante. Il ne faut en effet pas perdre de vue que l'appelante succombe entièrement sur la question du licenciement abusif, fondement principal de sa demande. Les considérations générales plaidées par l'intéressée (disproportion de moyens entre les parties, « le pot de terre contre le pot de fer ») n'y changent rien. En outre, on ne saurait suivre le raisonnement de l'appelante consistant à considérer comme équivalente sa prétention en paiement de vacances et celle en paiement d'une indemnité pour licenciement abusif. Indépendamment de la valeur litigieuse de chacune de ces conclusions, la prétention en licenciement abusif a nécessité un plus grand travail d'avocat pour la faire valoir que celle en paiement de vacances. La demande du 1^{er} octobre 2019 l'illustre dès lors que le conseil de l'appelante a consacré trois allégués à la problématique des vacances (all. 39 à 41) et trente à celle du licenciement abusif (all. 8 à 38).

La manière dont les premiers juges ont réparti les frais ne prête ainsi pas le flanc à la critique et doit être confirmée, l'appelante échouant à démontrer que les dépens auraient dû être compensés.

Par surabondance, on rappellera que la décision sur la répartition des frais relève du pouvoir d'appréciation du juge. En conséquence, l'instance cantonale supérieure n'en revoit l'exercice qu'avec retenue ; elle ne peut intervenir que si le premier juge a abusé de son pouvoir d'appréciation, en se référant à des critères dénués de pertinence ou en ne tenant pas compte d'éléments essentiels, ou lorsque la décision, dans son résultat, est manifestement inéquitable ou heurte de manière choquante le sentiment de la justice (TF 5A_140/2019 du 5 juillet 2019 consid. 5.1.3). Or, tel n'est pas le cas ici.

9.

9.1 En définitive, l'appel, manifestement infondé, doit être rejeté dans la mesure où il est recevable et le jugement confirmé.

La requête d'assistance judiciaire de l'appelant doit également être rejetée. En effet, l'appelante n'opposait aucun argument substantiel au jugement entrepris et son appel est pour partie irrecevable, si bien qu'il n'existait aucune chance d'admission, même partielle, de ses conclusions en deuxième instance lors du dépôt de son mémoire.

9.2 Il ne sera pas perçu de frais judiciaires de deuxième instance, la procédure étant gratuite en matière de litiges relevant d'un contrat de travail lorsque la valeur litigieuse est inférieure à 30'000 fr. (art. 114 let. c CPC).

Il n'y a pas lieu à l'allocation de dépens de deuxième instance dès lors que l'intimée n'a pas été invitée à déposer une réponse (art. 312 al. 1 *in fine* CPC).

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

- I. L'appel est rejeté dans la mesure où il est recevable.
- II. Le jugement est confirmé.
- III. La requête d'assistance judiciaire de l'appelante L. _____ est rejetée.
- IV. L'arrêt, rendu sans frais, est exécutoire.

La présidente :

Le greffier :

Du

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

- Me Emmanuel Hoffmann (pour L. _____),
- Me Elie Elkaim (pour D. _____ SA),

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 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 :