

COUR D'APPEL CIVILE

Arrêt du 18 mai 2022

Composition : Mme GIROUD WALTHER, présidente
M. Hack et Mme Crittin Dayen, juges
Greffière : Mme Robyr

Art. 336 al. 1 let. d CO ; 308 al. 1 let. a CPC

Statuant sur l'appel interjeté par **Q._____SA**, à [...],
défenderesse, contre le jugement rendu le 21 septembre 2021 par le
Tribunal de prud'hommes de l'arrondissement de l'Est vaudois dans la
cause divisant l'appelante d'avec **A.N._____**, à [...], demanderesse, la
Cour d'appel civile du Tribunal cantonal considère :

En fait :

A. Par jugement du 21 septembre 2021, le Tribunal de prud'hommes de l'arrondissement de l'Est vaudois a admis partiellement la demande déposée le 17 juin 2020 par A.N. _____ contre Q. _____ SA (I), a dit que la défenderesse devait immédiat paiement à la demanderesse de la somme nette de 9'049 fr. 30 à titre d'indemnité pour licenciement abusif (II), a dit qu'elle lui devait également la somme nette de 161 fr. 70 pour solde de vacances (III), a fixé l'indemnité du conseil d'office de la demanderesse (IV) et l'a relevé de son mandat (V), a dit que la bénéficiaire de l'assistance judiciaire était, dans la mesure de l'art. 123 CPC, tenue au remboursement de l'indemnité de son conseil d'office, laissée provisoirement à la charge de l'Etat (VI), a compensé les dépens (VII), a rendu le jugement sans frais (VIII) et a rejeté toutes autres ou plus amples conclusions (IX).

En droit, les premiers juges ont été appelés à statuer sur les prétentions émises par la demanderesse à l'encontre de son précédent employeur, notamment pour licenciement abusif. Ils ont constaté que le licenciement était intervenu environ deux mois après que la demanderesse avait demandé une augmentation de salaire, soit dans un laps de temps relativement court. Cette prétention existante et non future était fondée sur le contrat de travail liant les parties et la défenderesse n'avait pas renversé la présomption selon laquelle la demanderesse était légitimée à penser de bonne foi que sa demande était fondée. Les premiers juges ont donc estimé que l'aspect financier avait joué un rôle prépondérant dans le licenciement de la demanderesse, même s'il en avait également découlé une rupture du lien de confiance, et que le lien de causalité entre la prétention émise et le congé était réalisé. Ils ont ainsi admis que le licenciement était abusif et arrêté l'indemnité due à deux mois de salaire compte tenu de la durée des relations de travail et du fait que la demanderesse avait retrouvé un emploi après plusieurs mois d'arrêts maladie, dont il n'était pas établi qu'ils étaient entièrement dus aux agissements de la défenderesse.

B. Par acte du 22 octobre 2021, Q._____SA (ci-après : l'appelante) a interjeté appel contre ce jugement, en concluant, avec suite de frais et dépens, à la réforme des chiffres II et VII de son dispositif en ce sens que la conclusion de A.N._____ (ci-après : l'intimée) tendant au paiement d'une indemnité pour licenciement abusif soit rejetée et à ce que l'intimée lui doive des dépens de première instance fixés à dires de justice.

Le 24 décembre 2021, l'intimée a demandé le bénéfice de l'assistance judiciaire.

Par ordonnance du 28 décembre 2022, le Juge délégué de la Cour d'appel civile a accordé à l'intimée le bénéfice de l'assistance judiciaire, sous la forme de l'exonération d'avances et de frais judiciaires et de l'assistance d'un avocat d'office en la personne de Me Jean-Philippe Heim, la bénéficiaire de l'assistance judiciaire étant par ailleurs astreinte à payer une franchise mensuelle de 50 francs.

Par réponse du 24 janvier 2022, l'intimée a conclu, avec suite de frais et dépens, au rejet de l'appel.

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

1. L'appelante Q._____SA, dont le siège est à [...], est inscrite au registre du commerce depuis le 19 mars 2012. Son but est l'exécution de tous mandats de gérance immobilière, d'expertise et d'évaluation d'immeubles, d'administration de propriétés par étages, de courtage en matière immobilière ainsi que toutes activités de services et de conseil en matière d'acquisition, de gestion et de planification immobilière. L._____, administrateur président, et W._____, administratrice, sont au bénéfice de la signature collective à deux.

2. Par contrat de travail du 13 décembre 2016, l'appelante a engagé l'intimée en qualité de gérante junior à 100% pour une entrée en fonction le 16 janvier 2017. Le contrat prévoyait un salaire mensuel brut de 5'000 fr. versé douze fois l'an, quatre semaines de vacances par année, une indemnité mensuelle de 120 fr. pour l'usage du téléphone portable et une indemnité de 70 ct. par kilomètre pour les déplacements avec le véhicule privé. Il était également convenu que l'employée justifie son incapacité de travail par la présentation d'un certificat médical après trois jours d'absence.

3. En décembre 2018, l'appelante a versé à l'intimée une gratification de 1'000 francs. A fin décembre 2018, début janvier 2019, l'intimée a demandé une augmentation de salaire ainsi que la possibilité de baisser son taux d'activité à 80% afin de suivre une formation.

Le vendredi 25 janvier 2019, l'appelante, sous la signature de W. _____ et de L. _____, a adressé un courriel à l'intimée ayant pour objet « *votre poste chez Q. _____ SA et nos discussions (sic) de décembre 2018* ». Les signataires ont expliqué qu'un « *circuit* » de collaborateurs s'était mis en place à Lausanne est dans les environs, qui concernait depuis environ six à dix ans les cinq à sept mêmes régies. Un cadre supérieur demandait à sa hiérarchie l'engagement d'un gérant en faisant valoir qu'il démissionnerait si cela n'était pas fait car il était au bord du burn-out, ensuite de quoi un gérant était engagé avec un salaire supérieur à son travail précédent. Celui-ci trouvait une charge de dossiers qui dépassait ses compétences, mais ne pouvait plus compter sur son cadre supérieur qui avait donné son congé. Il effectuait ainsi son travail et une partie de celui de son supérieur pour un salaire qui était finalement bas au regard des heures accomplies. Puis il changeait de gérance, réintérait le « *circuit* », reproduisait le même schéma plusieurs fois et obtenait une augmentation jusqu'à 15% sur trois ou quatre ans, dont une partie était prélevée par les impôts et « *grillée* » par les heures passées dans les embouteillages. Ensuite de cette démonstration, les signataires du courriel ont écrit ce qui suit : « *selon notre expérience il est impossible de retenir*

un collaborateur qui souhaite entrer dans le « circuit » car sa motivation largement prédominante (pour ne pas dire unique) est le salaire. Si c'est votre cas il ne nous appartient pas de juger et encore moins de contrarier ce souhait. Dans ce cas nous devons trouver ensemble une solution pour une séparation harmonieuse ». Ils ont ensuite prié l'intimée de leur communiquer le lundi suivant ce à quoi elle aspirait les trois à quatre prochaines années et quelles étaient ses priorités, en précisant qu'ils feraient de même s'agissant de son poste.

Le même jour, L. _____ a adressé un autre courriel à l'intimée dans laquelle il lui a transmis un lien vers un site internet sur le mode de vie d'Ingvar Kamrad et dans lequel il relatait une anecdote concernant Freddy Mercury. Il a conclu son envoi en indiquant que, selon lui, la jeune génération n'avait pas un problème fondamental de revenu mais plutôt un souci avec ses dépenses, en précisant avoir une fille de 26 ans.

Une séance de discussion a eu lieu entre l'intimée, L. _____ et W. _____ le 28 janvier 2019.

Le 24 février 2019, l'intimée a adressé aux précités un courriel dont la teneur est la suivante :

« Voici près d'un mois que vous m'avez annoncé que mon salaire ne serait pas augmenté pour le moment, peut-être vers avril-mai de cette année mais sans certitude. Que dès octobre, il sera réduit de 20%, soit une perte d'environ chf 1'000.00 par mois (je recevrai en conséquence dans les chf 3'600 sur mon compte).

Je ne pourrai pas y arriver ainsi et je ne peux pas non plus reporter à nouveau mon projet professionnel.

En l'état, sans modification quelconque, je touche un peu moins qu'une assistante de 23 ans chez [...] par exemple. Voici la découverte que j'ai fait ce week-end et qui m'a, encore une fois, méprisée et rabaissée.

J'aimerais réellement trouver une solution pour rester au sein de votre société, que je respecte et éviter ainsi une rupture de contrat. J'aimerais mener à bien ma formation (tout en restant motivée dans mon travail avec la reconnaissance demandée) sans être préoccupée de ma santé financière.

J'attends votre nouvelle convocation pour en discuter, comme convenu lors de notre dernière séance. »

Par courriel du 25 février 2019, L._____ et W._____ ont exprimé à l'intimée qu'ils étaient prêts à prendre en charge, en tout ou en partie, les cours USPI ou similaires à deux conditions, soit que le collaborateur travaillait chez l'appelante depuis cinq à six ans et que la probabilité qu'il réussisse était élevée. Ils avaient accepté à titre exceptionnel de la libérer pour suivre les cours, mais son absence un jour par semaine correspondait à une baisse de 20% de salaire. Les signataires ont ajouté qu'une hausse au 1^{er} mai ou 1^{er} juin 2019 était possible mais qu'elle n'aurait jamais atteint les 500 fr. demandés avant Noël, précisant qu'ils craignaient que la hausse, quel que soit le montant, ne soit pas suffisante et qu'ils reçoivent des courriels tels que celui reçu la veille. Ils estimaient que les termes « *reconnaissance* », « *rabaissée* », « *mépris* » étaient largement exagérés et qu'ils s'inscrivaient dans son style d'intervention vigoureux, pour ne pas dire « *spasmique* ». En conséquence, L._____ et W._____ proposaient à l'intimée de mettre fin aux rapports de travail au 30 avril 2019, correspondant à un préavis de deux mois, ce qui lui permettrait de chercher plus facilement un nouveau poste. Afin d'éviter une résiliation unilatérale, ils suggéraient une « *convention de fin des rapports de travail au 30.04.2019* » et requéraient une réponse au 27 février 2019, la convention devant être signée pour le 28 février 2019.

En réponse à ce courriel, l'intimée a répondu par courriel du 26 février 2019 ce qui suit : « *Etes-vous devins à vos heures perdues ? Non parce qu'entre me prédire un avenir chaotique dans le « circuit » qui aboutit presque toujours au suicide (en exagérant puisque c'est mon « style d'intervention ») et le fait que vous savez d'ores et déjà que votre proposition d'augmentation ne m'aurait pas suffi,,, chapeau !* »

Le même jour, l'appelante a transmis à l'intimée la convention de fin de rapport, en précisant que le préavis de résiliation selon le Code des obligations était de deux mois.

Le 26 février 2019 toujours, l'intimée a adressé un courriel à P._____, assistante au sein de l'appelante, dont la teneur est la suivante :

« Je ne vais rien signer.. s'ils veulent me foutre à la porte, j'attends leur lettre tout simplement. Mais comme le motif est clairement abusif (demande d'augmentation) ils savent que je peux attaquer au Prud'homme. Je vais chercher activement cette fois-ci et quand j'aurai trouvé je donnerai ma lettre.

C'est vmt des bouffons.. je n'ai jamais vu ça. Et me dire que j'ai des propos exagérés alors que c'est réellement ce que je ressens. Rabaisée de constater que je suis moins bien payée qu'une assistante qui ne se retrouve jamais en face des locataires casse-couilles ou furieux qu'il faut calmer pour obtenir des signatures par exemple.

Bref je suis dégoûtée, je n'avais déjà que peu d'estime pour eux mais là c'est devenu impossible de fournir un bon travail pour des « patrons » comme ça. Je n'ai plus aucune envie d'être ici.. Je crois en fait que je fais signer leur convention uniquement s'ils me libèrent pour le 31 mars prochain. ».

Par courriel du 27 février 2019, l'intimée a demandé à L._____ s'il était possible d'écourter les délais de congé légaux pour une « *séparation harmonieuse* » comme il lui avait proposé de vive voix lors d'une séance, et d'avancer ainsi la date de fin de rapport au 31 mars 2019, voire au 15 mars 2019.

L._____ a répondu à l'intimée qu'en l'absence de W._____, il ne pouvait répondre à sa question. Il lui a proposé de signer la convention puis de se rencontrer afin de discuter de la possibilité d'avancer la date du 30 avril 2019, la question des vacances devant également être abordée.

L'intimée a répondu qu'elle ne signerait que la version définitive, qu'elle attendait le retour de W._____ le lendemain et qu'ils seraient encore dans les temps.

4. Par courrier recommandé du 27 février 2019, l'appelante a résilié le contrat de travail de l'intimée pour le 30 avril 2019. Ce pli

mentionne qu'il est établi en deux exemplaires et que l'un d'eux est remis à sa destinataire en mains propres.

Par message du 1^{er} mars 2019, l'intimée a informé l'appelante, par l'intermédiaire de W._____, qu'elle ne se sentait pas bien et qu'elle ne viendrait pas travailler ce jour-là.

Le 4 mars suivant, elle a communiqué à W._____ qu'elle se rendait chez le médecin et la tiendrait au courant. Par courriel du même jour à L._____ et W._____, l'intimée a fait valoir qu'elle était au bénéfice d'un certificat médical et qu'elle ne pouvait pas venir de la semaine. Elle a précisé que sa sœur viendrait leur rapporter la clé du bureau en temps utile.

Le même jour, l'appelante a adressé un courrier recommandé à l'intimée dans lequel elle a constaté que cette dernière ne présentait aucun signe de maladie lorsqu'elle était venue au bureau le 28 février 2019 et qu'elle ne s'était pas présentée au travail le 4 mars 2019. Elle l'a invitée à se présenter sur son lieu de travail, tout en se réservant la possibilité de demander des dommages. L'appelante a également demandé à ce que les clés du bureau lui soient restituées d'ici au 5 mars 2019, l'accès dans les locaux étant possible du lundi au vendredi de 8h00 à 17h30, interdiction étant faite à l'intimée de se rendre aux bureaux avec sa clé en dehors de ces horaires.

Le 5 mars 2019, la sœur de l'intimée, B.N._____, s'est rendue dans les locaux de l'appelante afin de restituer les clés.

5. Par courrier recommandé adressé le 6 mars 2019 à l'appelante, faisant suite à leurs derniers échanges et à la lettre reçue en mains propres le 27 février précédent, l'intimée a contesté son licenciement, faisant valoir qu'il était abusif. Elle a demandé à ce que les éventuels motifs de résiliation lui soient communiqués.

Le 7 mars 2019, l'appelante a informé l'intimée qu'elle allait prochainement lui communiquer les motifs de son licenciement et l'a mise en demeure de justifier son absence par la remise d'un certificat médical ou de reprendre immédiatement de son travail, aucune dispense de l'obligation de travailler pendant le délai de congé n'étant accordée.

Par courriel du 8 mars 2019, l'intimée a indiqué que le certificat leur serait remis dès que possible et qu'une faute s'était glissée dans son courriel du 4 mars 2019 car elle voulait écrire qu'elle « *aurait* » un certificat et non qu'elle « *avait* » un tel document.

Par message du 11 mars 2019, l'intimée a informé son employeur qu'elle ne viendrait pas non plus travailler la semaine à venir.

Le 12 mars 2019, l'intimée a transmis par courrier recommandé à l'appelante le certificat médical établi le même jour par le Dr S._____, psychiatre et psychothérapeute, selon lequel elle était en arrêt de travail à 100% du 1^{er} au 17 mars 2019.

Interpellé par l'appelante sur le certificat établi, le Dr S._____ a expliqué que, bien que ce certificat ait été établi le 12 mars 2019, l'évaluation de l'incapacité de travail de l'intimée avait été effectuée sur la base de plusieurs consultations à partir du 26 février 2019, quand elle avait fait part des difficultés vécues à son travail et de leurs conséquences sur son état psychique et physique. Il a confirmé que l'intimée était toujours en incapacité de travail à 100%, tout en précisant que le prochain certificat serait établi le 20 mars 2019 après une évaluation conjointe et une concertation avec ses confrères de l'Institut universitaire romand de santé au travail.

Par certificats des 20 et 28 mars 2019, le médecin précité a attesté de la prolongation de l'arrêt de travail du 18 mars au 31 mars 2019, puis du 1^{er} au 7 avril 2019. Ces certificats ont été transmis à l'appelante respectivement les 26 et 29 mars suivants.

6. Par courrier recommandé du 29 mars 2019, l'intimée a requis de n'avoir des contacts qu'avec W. _____ pour la gestion du conflit. Elle a requis d'être libérée de l'obligation de travailler, sous réserve du paiement de son salaire jusqu'au terme des délais légaux.

Le 1^{er} avril 2019, l'appelante a rappelé à l'intimée son obligation de remettre un certificat médical après trois jours d'absence, constatant qu'un premier certificat ne lui avait été remis que le 13 mars 2019 et que le suivant lui avait été remis le 26 mars alors qu'il était daté du 20 mars. Pour le surplus, elle a rappelé à l'intimée qu'elle n'était pas libérée de son obligation de travailler et l'a mise en demeure de justifier son absence ou de reprendre immédiatement le travail.

Le 5 avril 2019, le Dr S. _____ a établi un nouveau certificat d'arrêt de travail pour la période du 8 au 14 avril 2019.

7. Par courrier recommandé du 9 avril 2019, l'appelante a déclaré confirmer à l'intimée les motifs du licenciement qui lui avaient déjà été communiqués oralement. Elle a écrit ce qui suit :

« (...) En décembre 2018, peu avant votre départ en vacances au Costa Rica, vous avez demandé une hausse de salaire de 10%. L'ISPC était alors de 101.5 pts soit une inflation de 1.5% depuis votre arrivée chez Q. _____ SA.

Le 28.01.2019, un nouvel entretien a pris place toujours sur la question de votre salaire. Vous avez fait état de vos difficultés budgétaires en raison notamment du coût de votre abonnement de téléphone portable et d'une panne de votre voiture privée. Nous vous versons frs. 120.-- par mois pour l'usage de votre natel et frs. 0.70 le km pour votre voiture. Ces chiffres figurent dans votre contrat de travail (...). Lors du même entretien vous avez mentionné être en contact avec plusieurs autres employeurs et recruteurs et donc en recherche d'un nouveau poste dans une autre agence immobilière.

Le point central des entrevues tournait toujours autour de **vos** vacances, **votre** rémunération, **votre** formation, etc.

A aucun moment, Q. _____ SA ou nos clients n'ont été pris en compte et vous avez démontré un manque d'esprit d'équipe qui n'est pas compatible avec le bon fonctionnement d'une petite structure comme la nôtre.

Dans un mail du dimanche 24 février 2019, qui ne pouvait visiblement pas attendre le lundi, vous êtes revenue encore à la

charge sur votre rémunération puis vous déclariez vous sentir (sic) « **encore une fois méprisée et rabaissée** ». Ce message nous a abasourdis et consternés.

Vous avez alors irrémédiablement mis fin à toute perspective car il est évidemment impossible de se projeter dans le futur avec une collaboratrice exprimant un tel ressenti. Cette fin des rapports de travail a immédiatement été admise par vous-même et vous avez demandé (mail du 27.02.2018 à 8h28) d'avancer la fin du contrat de travail au 15 ou au 31 mars.

Les produits de l'activité de gérance immobilière sont un % des loyers. Or ces derniers fléchissent et nous avons donc, d'un côté, une contradiction des produits et de l'autre, une collaboratrice dont les appétits financiers sont très largement supérieurs à l'inflation.

Enfin, nous émettons des réserves sur les connaissances professionnelles qui nous ont été présentées à l'engagement. En effet, selon votre dossier de candidature et votre CV vous avez débuté chez [...] en août 2011 (apprentissage) et vous prétendez y avoir travaillé jusqu'en novembre 2016. Or le certificat de travail délivré par [...] le 27.04.2015 atteste d'un poste occupé d'août 2011 à janvier 2015. L'AVS pourra éclaircir cela en se fondant sur la période d'assujettissement effective. Nous saurons ainsi si les circonstances de votre recrutement, et le salaire annuel de frs. 60'000.--, ont été fixées sur la base d'informations exactes ou au contraire trompeuses. »

8. Le 18 avril 2019, le Dr S. _____ a établi un certificat médical en faveur de l'intimée la mettant en arrêt de travail à 100% du 15 avril 2019 au 5 mai 2019. Ce document a été transmis à l'appelante le même jour par courriel.

9. Le 26 avril 2019, l'intimée a déposé plainte pénale contre L. _____ notamment pour menace, tentative de contrainte, diffamation, calomnie, injure, utilisation abusive d'une installation de télécommunication et soustraction de données personnelles.

10. Par courrier du 29 avril 2019, l'intimée a confirmé faire opposition à son congé. Elle a fait valoir qu'en raison de son arrêt maladie depuis le 1^{er} mars 2019, le délai de congé de deux mois était suspendu. Elle a offert ses services dès le moment où son état de santé le lui permettrait et moyennant que des mesures soient prises pour que sa personnalité soit protégée, notamment contre les pressions et critiques de L. _____. L'intimée a en outre « [retiré] respectivement [déclaré] (...) ne

pas maintenir toutes déclarations ou actes contraires faits sous le coup de sa maladie ».

11. L'arrêt de travail de l'intimée a été successivement prolongé du 6 mai au 7 juillet 2019, puis du 8 juillet au 5 août 2019, puis du 6 au 31 août 2019 par certificats du Dr S. _____ du 5 mai 2019 puis de la Dre Y. _____ du 3 juillet 2019 et du 5 août 2019. Les deux premiers certificats ont été communiqués à l'appelante les 6 mai et 8 juillet 2019.

Le 19 septembre 2019, la Dre Y. _____ a établi un certificat attestant d'un arrêt de travail à 50% du 1^{er} septembre au 27 octobre 2019.

L'intimée a été engagé en tant que gérante d'immeubles à 60% pour une durée déterminée auprès de [...] du 21 octobre 2019 au 17 avril 2020, selon contrat de travail du 20 octobre 2019.

Le 5 novembre 2019, le Dr S. _____ a établi un certificat médical en faveur de l'intimée pour un arrêt de travail à 50% du 1^{er} septembre 2019 au 21 octobre 2019, puis à 40% du 22 octobre 2019 au 29 décembre 2019, ce certificat médical remplaçant celui établi le 19 septembre 2019.

12. Le 13 novembre 2019, une audience de conciliation a eu lieu auprès du Ministère public de l'arrondissement de l'Est vaudois opposant l'intimée à L. _____. Ce dernier a été interrogé sur les raisons pour lesquelles il avait licencié l'intimée. Il a répondu que les motifs de licenciement lui avaient été exposés dans un courrier qui lui avait été adressé à sa demande et qu'il se référait à cette lettre. Il a ensuite ajouté que le motif principal du licenciement de l'intimée était un désaccord salarial. Interpellé sur la question de savoir si l'intimée avait des prétentions salariales exagérées, L. _____ a déclaré qu'ils n'étaient pas d'accord sur ses prétentions salariales et que, selon son souvenir, il était également mentionné dans la lettre sur les motifs de licenciement que l'intimée avait adressé un courriel à l'appelante dans lequel elle exprimait

des ressentis négatifs. L'intimée est alors intervenue pour dire qu'il s'agissait d'un courriel du 24 février 2019. L. _____ a ensuite ajouté que toutes ces raisons avaient poussé la direction à la licencier et que l'intimée avait demandé à être déliée des rapports de travail en raccourcissant les délais. L. _____ a formellement contesté avoir dit à l'intimée qu'il lui serait difficile de retrouver un emploi. De son point de vue, il n'avait pas exercé de pressions ou proféré de menaces pour qu'elle abandonne ses prétentions salariales.

Par ordonnance du 26 mai 2020, le Ministère public a ordonné le classement de la procédure pénale dirigée contre L. _____.

13. Au bénéfice d'une autorisation de procéder, l'intimée a ouvert action en paiement contre l'appelante devant le Tribunal de prud'hommes de l'arrondissement de l'Est vaudois par écriture du 17 juin 2020. Elle a conclu, avec suite de frais et dépens, à ce que l'appelante soit sa débitrice et lui doive immédiat paiement de 21'355 fr. 60 avec intérêt à 5% l'an dès le 1^{er} août 2019 à titre d'indemnité pour licenciement abusif (I), de 5'000 fr. avec intérêt à 5% l'an dès le 1^{er} avril 2019 à titre d'indemnité pour tort moral (II), de 131 fr. 50 avec intérêt à 5% l'an dès le 1^{er} mai 2019 à titre de complément pour le salaire d'avril 2019 (III), de 600 fr. avec intérêt à 5% l'an dès le 1^{er} juin 2019 à titre de versement des indemnités pour l'utilisation de son téléphone portable durant les mois de mars à juillet 2019 (IV), de 1'100 fr. avec intérêt à 5% l'an dès le 1^{er} août 2019 à titre de remboursement de la retenue infondée sur son salaire du mois de juillet 2019 pour les vacances prises en trop sur l'année 2019 (V), d'un montant qui serait précisé en cours d'instance mais qui ne serait pas inférieur à 160 fr. avec intérêt à 5% l'an dès le 1^{er} avril 2019 à titre d'indemnité pour les kilomètres effectués avec son véhicule privé pour l'appelante pendant le mois de février 2019 (VI) et à ce qu'ordre soit donné à l'appelante de détruire tout document, donnée, photo, fichier et dossier privé de l'intimée se trouvant sur son ancien ordinateur professionnel (VII).

Par réponse du 14 septembre 2020, l'appelante a conclu, avec suite de frais et dépens, au rejet des conclusions de la demande.

Ont été entendus en qualité de témoins dans le cadre de la procédure C.N._____ et B.N._____, père et sœur de l'intimée, K._____, psychiatre, D._____, bailleresse de l'intimée, Z._____, mari de l'intimée, G._____, gérante d'immeubles, et P._____, assistante. L'intimée a également été entendue en qualité de partie, de même que L._____.

Lors de l'audience du 17 décembre 2020, les parties ont partiellement transigé comme il suit :

« Q._____ SA se déclare débitrice de A.N._____ d'un montant de Fr. 100.- (cent francs) nets, pour les déplacements de février 2019 et versera ce montant d'ici au 31 décembre 2020 au plus tard sur le compte de A.N._____ dont les coordonnées sont d'ores et déjà en sa possession.

Moyennant bonne et fidèle exécution de ce qui précède, les parties se donnent quittance pour les frais de déplacement

L'intimée a dès lors retiré la conclusion VI de sa demande moyennant exécution de la convention qui précède.

En droit :

1.

1.1 L'appel est recevable contre les décisions finales de première instance (art. 308 al. 1 let. a CPC), 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). Ecrit et motivé, il doit être introduit dans les trente jours à compter de la notification de la décision motivée ou de la notification postérieure de la motivation (art. 311 al. 1 CPC).

1.2 En l'espèce, formé en temps utile par une partie qui a un intérêt digne de protection (art. 59 al. 2 let. a CPC) et portant sur des conclusions supérieures à 10'000 fr., l'appel est recevable.

2. L'appel peut être formé pour violation du droit ainsi que pour constatation inexacte des faits (art. 310 CPC). L'autorité d'appel peut revoir l'ensemble du droit applicable, y compris les questions d'opportunité ou d'appréciation laissées par la loi à la décision du juge, et doit, le cas échéant, appliquer le droit d'office conformément au principe général de l'art. 57 CPC. 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 ; JdT 2011 III 43 consid. 2 et les réf. citées).

3. L'appelante se plaint d'une constatation incomplète et inexacte des faits. Elle requiert que l'état de fait soit complété sur plusieurs points en se basant sur les pièces figurant au dossier.

L'intimée a déclaré s'en remettre à justice sur ce point.

3.1 L'appelante déplore que seule une partie du mail que l'intimée a adressé à P._____ le 26 février 2019 ait été rapportée. Elle fait valoir que ce message doit être repris dans son entier en raison des propos tenus et car l'intimée y a exprimé son souhait de ne pas poursuivre la relation de travail. Une copie de ce mail a été produite et on peut admettre que le grief est fondé. L'état de fait a donc été complété en conséquence.

3.2 L'appelante requiert également le complètement des courriels que l'intimée lui a adressés les 24 et 26 février 2019, repris seulement en partie dans le jugement attaqué. Ces messages peuvent être complétés dans le sens demandé. On relèvera que l'état de fait a également été complété s'agissant du courriel de L._____ du 25 janvier 2019 qui expliquait le mécanisme de « *circuit* » de gérants prévalant dans le milieu immobilier et auquel répondait notamment le message de l'intimée du 26 février 2019, pour la bonne compréhension du système évoqué.

3.3 Selon l'appelante, l'état de fait devrait également être complété sur la base du rapport adressé le 29 mars 2019 par la Dre M. _____ au Dr S. _____, lequel permettrait selon elle d'apprécier la nature des revendications de l'intimée sous l'angle de la bonne foi. Cet élément n'est pas pertinent pour la connaissance de la cause, s'agissant uniquement d'un avis émis par la Dre M. _____ sur l'intimée. Il n'a donc pas été repris dans l'état de fait.

3.4 L'appelante estime que les premiers juges auraient dû rapporter plus en détail les déclarations faites par L. _____ lors de son audition par le Ministère public le 13 novembre 2019 car il y était fait référence à un courriel qui, couplé avec un autre message deux jours plus tard, était invoqué comme cause de congé. L'état de fait a été complété dans la mesure requise.

3.5 Enfin, l'appelant reproche aux premiers juges d'avoir retranscrit de manière lapidaire le courrier de P. _____ du 27 novembre 2020. Cette correspondance a été adressée au Tribunal de prud'hommes ensuite de la réception d'une citation à comparaître comme témoin. L'intéressée a indiqué qu'elle travaillait auprès de l'appelante depuis septembre 2014. Elle a ensuite clairement fait valoir que « *le fait d'être confrontée aux accusations de Mme A.N. _____ et imaginer que [son] témoignage puisse nuire à [son] employeur, d'une manière ou d'une autre, [la mettait] dans une position très inconfortable* ». Après avoir émis son avis et ses craintes de représailles notamment, elle a demandé à être dispensée de témoigner.

Selon l'art. 157 CPC, le tribunal établit sa conviction par une libre appréciation des preuves administrées. Autrement dit, le juge apprécie librement la force probante de celles-ci en fonction des circonstances concrètes, sans être lié par des règles légales et sans être obligé de suivre un schéma précis, selon son intime conviction (TF 5A_489/2019 du 24 août 2020 consid. 9.1 ; TF 5A_113/2015 du 3 juillet 2016 consid. 3.2 ; ATF 133 I 33 consid. 2.1). Il n'y a pas de hiérarchie

légale entre les moyens de preuve autorisés (Schweizer, Commentaire romand, CPC, Bâle 2019, 2^e éd., n. 19 ad art. 157 CPC).

En ce qui concerne la preuve par témoignage, l'art. 169 CPC dispose que toute personne qui n'a pas la qualité de partie peut témoigner sur des faits dont elle a eu une perception directe. Il n'est pas arbitraire de prendre en considération les liens professionnels et familiaux qui unissent des témoins à une partie dans le cadre de l'appréciation des preuves (TF 4A_282/2019 du 4 novembre 2019 consid. 5). Ces liens qui existent entre la partie et le témoin exercent une influence directe sur la force probante à accorder au témoignage : en raison de ces liens ou de l'intérêt d'un témoin à l'issue de la procédure, le juge ne devra retenir ces témoignages que dans la mesure où ils sont corroborés par d'autres éléments du dossier (CACI 19 novembre 2019/605 consid. 5.2 ; CACI 31 mars 2017/133 consid. 3.2.3 ; TF 4A_181/ 2012 du 10 septembre 2012 consid. 3, RSPC 2013 p. 25).

Le témoignage écrit n'est en principe pas admis comme moyen de preuve au sens de l'art. 168 CPC lorsqu'il a été rédigé en vue de la procédure (TF 4A_387/2017 du 28 août 2017 consid. 3.2 ; TF 5A_957/2012 du 28 mai 2013 consid. 2 ; CREC 13 octobre 2016/416 ; CREC 5 août 2015/279).

En l'espèce, le courrier de P. _____ du 27 novembre 2020 n'a pas été transmis à titre de témoignage écrit. Vu les relations professionnelles invoquées par l'intéressée, sa crainte que ses propos puissent nuire à son employeur et son sentiment de se trouver dans une position « *très inconfortable* », son courrier n'apparaît pas avoir la force probante nécessaire pour être utile, de sorte qu'il n'a pas à être repris dans l'état de fait. Au demeurant, comme on le verra ci-après, il n'est pas pertinent pour la connaissance de la cause (cf. *infra* consid. 4.4).

4.

4.1 L'appelante invoque une violation de l'art. 336 al. 1 let. d CO. Elle fait valoir que les revendications de l'intimée ne constituaient pas des prétentions résultant du contrat de travail émises de bonne foi. En particulier, elle soutient qu'il est douteux que l'intimée ait pu croire de bonne foi qu'elle avait droit à une augmentation de salaire. L'appelante considère qu'elle n'a affiché aucun comportement de nature à faire croire à l'intimée qu'elle aurait droit à une telle augmentation. Fondée sur les témoignage et lettre de P. _____ et sur le rapport médical de la Dre M. _____, elle expose que les revendications de l'intimée étaient bien plutôt fondées sur ses propres aspirations et sa propre conception du travail, ce qui exclurait sa bonne foi.

L'appelante fait encore valoir que ce n'est pas la demande d'augmentation qui est à l'origine du congé mais l'attitude générale de l'intimée, qui aurait notamment adopté un ton inapproprié et tenu des propos irrévérencieux, de nature à rompre le lien de confiance. Au reste, l'appelante relève que l'intimée ne s'est pas véritablement opposée à son congé, nonobstant les courriers écrits en ce sens, dès lors qu'elle avait écrit qu'elle n'entendait pas poursuivre les rapports de travail.

L'intimée pour sa part fait valoir qu'il est usuel de recevoir une augmentation après deux ans de travail, d'autant qu'elle donnait satisfaction puisqu'elle avait reçu une gratification, et que son salaire initial était trop bas eu égard aux standards. Elle soutient que l'appelante avait d'ailleurs admis qu'une augmentation aurait été possible en mai ou juin 2019. Elle était donc légitimée à penser qu'elle pouvait demander une augmentation et sa bonne foi se rapporte à sa conviction intime. Au surplus, elle expose que ce sont bien ses prétentions salariales qui ont conduit à son licenciement, ce qu'aurait admis L. _____ lors de son audition par le Ministère public. Enfin, elle estime avoir exprimé formellement son opposition au congé dans le délai légal et avoir exprimé sa volonté de poursuivre les rapports de travail.

4.2 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. L'art. 336 CO énonce une liste non exhaustive de cas de résiliation abusive, concrétisant l'interdiction générale de l'abus de droit (ATF 136 III 513 consid. 2.3 ; ATF 132 III 115 consid. 2.1 ; TF 4A_89/2021 du 30 avril 2021 consid. 3.1).

Est notamment abusif le congé donné par une partie parce que l'autre partie fait valoir de bonne foi des prétentions résultant du contrat de travail (art. 336 al. 1 let. d CO). Cette disposition vise le congé de représailles ou congé-vengeance (Bruchez/Mangold/Schwaab, Commentaire du contrat du travail, 4^e éd., 2019, n. 6 ad art. 336 CO ; Staehelin, in Zürcher Kommentar, 2014, n. 24 ad art. 336 CO ; Vischer/Müller, Traité de droit privé suisse, 4^e éd., 2014, n. 90 p. 327 ; Wyler/Heinzer, Droit du travail, 3^e éd., 2014, p. 636 ; Zoss, La résiliation abusive du contrat de travail, Etude des articles 336 à 336b CO, thèse Lausanne 1997, p. 200). Il tend en particulier à empêcher que le licenciement soit utilisé pour punir le travailleur d'avoir fait valoir des prétentions auprès de son employeur en supposant de bonne foi que les droits dont il soutenait être le titulaire lui étaient acquis (TF 4C.171/1993 du 13 octobre 1993, in SJ 1995 p. 797 consid. 2 ; TF 4C.262/2003 du 4 novembre 2003 consid. 3.1). En principe, la bonne foi du travailleur est présumée (art. 3 al. 1 CC ; TF 4A_401/2016 du 13 janvier 2017 consid. 5.1.1) et il importe peu que les prétentions invoquées de bonne foi soient réellement fondées. Il suffit que le travailleur soit légitimé, de bonne foi, à penser que sa prétention est fondée. La réclamation ne doit cependant être ni chicanière ni téméraire car elle empêcherait une résiliation en elle-même admissible (TF 4A_346/2009 du 20 octobre 2009 ; TF 4C.237/2005 du 27 octobre 2005 consid. 2.2 et les réf. citées).

La notion de prétention, selon l'art. 336 al. 1 lit. d CO, implique que la partie qui reçoit le congé a eu la volonté d'exercer un droit (Zoss, op. cit., p. 202). Les prétentions résultant du contrat de travail portent notamment sur des salaires, des primes ou des vacances (TF 4A_401/2016

du 13 janvier 2017 consid. 5.1.1 ; TF 4C.237/2005 du 27 octobre 2005 consid. 2.3). Cela étant, les prétentions émises par l'employé doivent encore avoir joué un rôle causal dans la décision de l'employeur de le licencier (ATF 136 III 513 consid. 2.6). Ainsi, le fait que l'employé émette de bonne foi une prétention résultant de son contrat de travail n'a pas nécessairement pour conséquence de rendre abusif le congé donné ultérieurement par l'employeur. Encore faut-il que la formulation de la prétention en soit à l'origine, et qu'elle soit à tout le moins le motif déterminant du licenciement (TF 4A_401/2016 précité consid. 5.1.3 ; TF 4C.60/2006 du 22 mai 2006 consid. 7.1). Pour dire si un congé est abusif, il faut se fonder sur son motif réel (TF 4A_485/2015 du 15 février 2016 consid. 3.1).

En application de l'art. 8 CC, la preuve du caractère abusif d'un licenciement incombe en principe à celui à qui le congé a été donné /ATF 123 III 246 consid. 4b ; TF 4A_437/2015 du 4 décembre 2015 consid. 2.2.5). En ce domaine, la jurisprudence a cependant tenu compte des difficultés qu'il pouvait y avoir à apporter la preuve d'un élément subjectif, à savoir le motif réel de celui qui a prononcé le licenciement. 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* » (TF 4A_92/2017 du 26 juin 2017 consid. 2.2.2 ; TF 4A_217/2016 consid. 4.1 ; ATF 130 III 699 consid. 4.1, JdT 2006 I 193 ; Wyler/Heinzer, op. cit., pp. 805-806). De son côté, l'employeur ne peut pas rester inactif ; il n'a pas d'autre issue que de fournir des preuves à l'appui de ses propres allégations quant au motif du congé (ATF 130 III 699 consid. 4 ; TF 4A_217/2016 du 19 janvier 2017 consid. 4.1 ; TF 4A_437/2015 précité consid. 2.2.5 ; TF 4A_507/2013 du 27 janvier 2014 consid. 3). L'employeur qui soutient que l'employé est de mauvaise foi doit l'établir ; il doit démontrer que l'employé savait qu'il faisait valoir des prétentions totalement injustifiées, ou chicanières ou présentant un

caractère téméraire (TF 4A_401/2016 précité consid. 5.1.1 ; TF 4A_346/2009 du 20 octobre 2009 consid. 3.1).

4.3 En l'espèce, les premiers juges ont retenu que l'intimée avait émis une prétention se fondant sur le contrat de travail la liant à l'appelante et que la présomption de sa bonne foi n'avait pas été renversée par cette dernière. Ils ont constaté que le licenciement était intervenu deux mois après que l'intimée avait demandé une augmentation de salaire, soit dans un laps de temps relativement court, et que c'était bien l'aspect financier qui avait joué un rôle prépondérant dans le licenciement de l'intimée. Ainsi, même s'il en avait découlé une rupture du lien de confiance, le lien de causalité était réalisé et ils ont admis que le licenciement était abusif

4.4 L'intimée a demandé fin 2018 une augmentation de salaire, ainsi que la possibilité de travailler à 80% afin de pouvoir suivre une formation. L'employeur - sous la signature de L._____ et W._____ - a refusé toute augmentation de salaire par courriel du 25 janvier 2019, en indiquant clairement à l'intimée que si elle voulait un salaire supérieur, elle devrait travailler ailleurs et qu'ils devraient alors « *trouver ensemble une solution pour une séparation harmonieuse* ». Ce mail a été suivi d'un autre courriel de L._____, qui exprimait son avis de manière paternaliste sur la jeune génération, et il apparaît qu'une discussion a eu lieu entre les parties le 28 janvier suivant. Selon le courriel de l'intimée du 24 février 2019, il lui a été dit lors de cette discussion qu'elle ne serait pas augmentée, « *peut-être vers avril-mai de cette année mais sans certitude* », mais qu'il était admis qu'elle réduise son taux de 20% dès octobre. Aucun licenciement n'a donc suivi ces échanges et le refus de l'employeur d'accorder à l'intimée l'augmentation requise. Au contraire, on doit constater que l'appelante ne paraissait pas vouloir résilier le contrat de travail de l'intimée puisqu'elle acceptait la réduction de son taux d'activité en vue d'une formation.

Un peu moins d'un mois après cette réunion, soit le 24 février 2019, l'intimée a écrit à son employeur qu'elle ne pourrait « *y arriver* »

avec un salaire à 80%, qu'elle gagnait moins qu'une assistante de 23 ans chez un concurrent, qu'elle se sentait « *méprisée et rabaissée* », qu'elle souhaitait trouver une solution pour rester au sein de l'appelante et éviter une rupture de contrat, exprimant en outre qu'elle voulait pouvoir mener à bien sa formation sans être préoccupée par sa santé financière. Le 25 février 2019, l'employeur a répondu à l'intimée qu'il ne pouvait lui octroyer l'augmentation qu'elle attendait et lui a proposé de mettre fin aux rapports de travail au 30 avril 2019, par une convention de fins de rapports afin d'éviter une résiliation unilatérale. Le 27 février 2019, l'intimée a demandé à L. _____ s'il était possible d'écourter le délai de congé légal et de l'avancer au 31 mars 2019, voire au 15 mars 2019, et celui-ci a répondu qu'en l'absence de W. _____, il ne pouvait répondre à sa question. Il lui a proposé de signer la convention au vu des délais, ce qu'a refusé l'intimée. L'employeur a alors résilié le contrat de travail de l'intimée pour le 30 avril 2019.

Dans ces conditions, il apparaît que ce n'est pas la demande d'augmentation salariale qui a causé le licenciement. Peu importe à cet égard que L. _____ ait déclaré devant le Ministère public que le motif principal était un « *désaccord salarial* ». Ce qui a causé le licenciement est bien plutôt que l'intimée n'a pas admis le refus de l'employeur de l'augmenter. Il ressort en effet de son courriel du 24 février 2019, dans lequel elle évoquait une solution pour éviter une rupture de contrat, qu'elle n'accepterait pas, à terme, de continuer à travailler pour le même salaire, outre que sans augmentation elle se sentait méprisée et « *rabaissée* ». Dans son courrier du 9 avril 2019 explicitant les motifs du licenciement, l'appelante a exposé que c'est la réaction excessive de l'intimée devant le refus de l'augmentation salariale qui a motivé la perte de confiance. Elle a certes rappelé la demande de hausse de salaire de l'intimée, ainsi que ses revendications au sujet des vacances, de sa rémunération et de sa formation, mais elle a dûment fait état de la réaction excessive de l'intimée exprimée un mois plus tard, lorsque cette dernière a déclaré se sentir méprisée et rabaissée par le refus de sa demande. L'appelante a exprimé que c'est cette réaction qui a « *alors* » mis fin à toute perspective pour le futur. Les motifs communiqués par

l'employeur n'infirmait dès lors pas l'appréciation selon laquelle ce n'est pas la demande d'augmentation qui a justifié le congé, mais l'attitude de l'employée face au refus qui lui a été signifié.

Au demeurant, on doit constater que le refus de l'employeur et le fait que l'intimée ne l'accepte pas ont conduit les deux parties à envisager concrètement la fin des rapports de travail : l'intimée a évoqué en premier dans son courriel du 24 février 2019 qu'elle ne pourrait « y arriver » et la perspective d'une rupture de contrat, puis l'appelante a proposé à l'intimée de mettre fin aux rapports de travail de manière consensuelle. La réaction de l'intimée n'a pas été de protester, mais de demander que l'on avance la date de son départ. C'est seulement à ce moment-là, une réponse ne pouvant être donnée immédiatement sur ce point à l'intimée, que l'appelante a résilié son contrat de travail.

Le licenciement n'apparaît ainsi pas abusif. Tout d'abord, le congé n'a pas été provoqué par la demande d'augmentation de l'employée - même si le refus était assez sec - mais plutôt par le fait que l'intimée n'acceptait pas ce refus. Ensuite, il est clair que les deux parties étaient d'accord de mettre fin au contrat. L'intimée a certes refusé de signer la convention. Toutefois, le seul désaccord qui se présentait alors entre les parties était la date de fin des rapports de travail, que l'intimée souhaitait voire rapprochée. L'intimée fait valoir qu'elle a écrit à sa collègue qu'elle ne signerait rien, qu'elle chercherait du travail et donnerait sa lettre de démission lorsqu'elle aurait trouvé. Cela est toutefois sans grande importance puisqu'elle n'a pas signifié cette volonté à son employeur. D'ailleurs, à la fin du même courriel, elle indiquait qu'elle signerait la convention si elle était libérée pour le 31 mars 2019. Le seul élément qu'elle a alors communiqué à l'appelante était sa volonté d'écourter le délai de congé, qu'elle a encore réaffirmé dans sa réponse à L. _____ qui lui déclarait ne pouvoir répondre en l'absence de W. _____, puisqu'elle lui indiquait qu'elle ne signerait que la version définitive et qu'ils seraient encore dans les temps pour le faire le lendemain. Or on ne peut raisonnablement imputer à un employeur un congé abusif lorsque le

seul désaccord réel et exprimé par l'employé est qu'il souhaiterait partir avant l'échéance du délai légal.

Peu importe dès lors de savoir si la requête de l'intimée a été émise de bonne foi, puisque ce n'est pas cette prétention qui a conduit au congé. Au demeurant, on notera que l'intimée ne fait pas valoir qu'une augmentation était due. Quant au comportement de l'intimée après la résiliation, soit son opposition au congé, son offre de services, sa déclaration selon laquelle elle ne maintenait pas les déclarations ou actes contraires faits sous le coup de sa maladie, ils sont sans importance pour juger du caractère abusif du licenciement dès lors qu'ils sont intervenus postérieurement.

5.

5.1 Au vu de ce qui précède, l'appel doit être admis et le jugement réformé en ce sens qu'aucune indemnité pour licenciement abusif n'est due.

L'intimée a émis en première instance des prétentions pour un montant total de 28'347 fr. 10 en capital. Elle a signé avec l'appelante une convention portant sur l'indemnité de déplacement requise à hauteur d'un montant 100 fr., alors que le montant requis était de 160 fr. au moins. Pour le surplus, elle n'obtient que 161 fr. 70. Il se justifie dès lors d'allouer à l'appelante de pleins dépens de première instance (art. 106 al. 1 et 2 CPC). L'intimée versera ainsi à l'appelante un montant de 2'500 fr. à titre de dépens de première instance (art. 5 TDC [tarif des dépens en matière civile du 23 novembre 2010 ; BLV 270.11.6]).

5.2 L'arrêt peut être rendu sans frais judiciaires de deuxième instance (art. 114 let. c CPC).

5.3. Me Jean-Philippe Heim, conseil d'office de l'intimée, a droit à une rémunération équitable pour ses opérations et débours dans la procédure d'appel. Il a produit, le 21 avril 2022, une liste des opérations

selon laquelle il a consacré 13 heures 5 minutes à la procédure de deuxième instance. L'avocat a décompté 2h05 au total pour demander l'assistance judiciaire en deuxième instance, alors que sa cliente était déjà au bénéfice de l'assistance judiciaire en première instance. Ce temps est excessif et sera réduit à 30 minutes. Un temps de 20 minutes pour l'examen de l'appel a été pris en compte par Me Heim alors qu'une collaboratrice a ensuite examiné à nouveau l'appel. Ce temps ne saurait être admis à double de sorte qu'il sera retranché. La rédaction de la réponse a été décomptée à 8h05, temps excessif au vu de la connaissance de la cause par l'avocat qui est déjà intervenu en première instance. Ce temps sera réduit de moitié. L'établissement de la liste des opérations relève du travail de secrétariat, de sorte que 10 minutes y relatives seront déduites des opérations rémunérées. Enfin, le temps consacré à la « *réserve pour les opérations futures* », d'une durée de 1h30, sera également réduit à 30 minutes. Ce sont ainsi six heures de travail d'avocat qui seront rémunérées au regard des opérations effectuées. Il s'ensuit qu'au tarif horaire de 180 fr. (art. 2 al. 1 let. a et b RAJ [Règlement sur l'assistance judiciaire en matière civile ; BLV 211.02.3]), l'indemnité de Me Heim doit être fixée à 1'080 fr., auxquels il convient d'ajouter des débours par 21 fr. 60 (1'080 fr. x 2 %, cf. art. art. 3bis al. 1 RAJ), ainsi que la TVA à 7,7% sur l'ensemble, soit 84 fr. 80, pour un montant total arrondi à 1'186 francs.

La bénéficiaire de l'assistance judiciaire est tenue au remboursement de l'indemnité à son conseil d'office mise provisoirement à la charge de l'Etat, dès qu'elle sera en mesure de le faire (art. 123 CPC). Il incombe à la Direction du recouvrement de la Direction générale des affaires institutionnelles et des communes de fixer le principe et les modalités de ce remboursement (art. 39a du Code du 12 janvier 2010 de droit privé judiciaire vaudois [CDPJ ; BLV 121.02]).

5.4 L'intimée, qui succombe, versera à l'appelante la somme de 1'500 fr. (art. 7 TDC) à titre de dépens.

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

I. L'appel est admis.

II. Le jugement est réformé aux chiffres II et VII de son dispositif comme il suit :

II. supprimé ;

VII. dit que la demanderesse A.N._____ versera à la défenderesse Q._____SA la somme de 2'500 fr. (deux mille cinq cents francs) à titre de dépens de première instance ;

Le jugement est confirmé pour le surplus.

III. Il n'est pas perçu de frais judiciaires de deuxième instance.

IV. L'indemnité d'office de Me Jean-Philippe Heim, conseil de l'intimée A.N._____, est arrêtée à 1'186 fr. (mille cent huitante six francs), TVA et débours compris.

V. La bénéficiaire de l'assistance judiciaire est tenue au remboursement de l'indemnité à son conseil d'office, mise provisoirement à la charge de l'Etat, dès qu'elle sera en mesure de le faire (art. 123 CPC).

VI. L'intimée A.N._____ versera à l'appelante Q._____SA la somme de 1'500 fr. (mille cinq cents francs) à titre de dépens de deuxième instance.

VII. L'arrêt est exécutoire.

La présidente :

La greffière :

Du

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

- Me Marc-Antoine Aubert (pour Q. _____ SA),
- Me Jean-Philippe Heim (pour A.N. _____),

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

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

La Cour d'appel civile considère que la valeur litigieuse est inférieure à 30'000 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).

La greffière :