

COUR D'APPEL CIVILE

Arrêt du 4 septembre 2023

Composition : Mme CRITTIN DAYEN, présidente
MM. Hack et de Montvallon, juges
Greffière : Mme Tedeschi

Art. 336 al. 1 let. d et 336a CO

Statuant sur l'appel interjeté par **H.**_____, à [...], appelante, contre le jugement rendu le 4 novembre 2021 par le Tribunal de Prud'Hommes de l'arrondissement de l'Est vaudois dans la cause divisant l'appelante d'avec **M.**_____, à [...], intimée, la Cour d'appel civile du Tribunal cantonal considère :

En fait :

A. Par jugement du 4 novembre 2021, dont la motivation a été adressée aux parties le 14 avril 2022, le Tribunal de Prud'hommes de l'arrondissement de l'Est vaudois (ci-après : le tribunal de première instance ou les premiers juges) a partiellement admis la demande déposée le 4 septembre 2020 par M. _____ (I), a dit que H. _____ était la débitrice de M. _____ de la somme nette de 16'000 fr., avec intérêts à 5 % l'an dès le 1^{er} octobre 2019, à titre d'indemnité (II), a dit que H. _____ devait payer à M. _____ la somme de 3'500 fr. à titre de dépens réduits (III), a rendu le jugement sans frais (IV) et a rejeté toutes autres ou plus amples conclusions (V).

En droit, le tribunal de première instance a exposé que M. _____, employée de H. _____, avait été licenciée en date du 22 juillet 2019, pour le 30 septembre 2019. La question était celle de déterminer si ce congé était abusif. A cet égard, le tribunal de première instance a en substance retenu qu'au moment où elle avait signifié le congé, l'employeuse était au courant de la procédure pénale ouverte à l'encontre de son employée ou, à tout le moins, devait se douter de son existence. En outre, le tribunal de première instance ne croyait pas que les motifs de licenciement invoqués par l'employeuse (à savoir des arrivées tardives répétées, des absences maladies fréquentes, des erreurs de commandes, des propos inadmissibles tenus à des clients et une attitude désagréable envers les collègues) étaient réels. Ces motifs semblaient en effet n'être apparus qu'une fois que l'existence de la procédure pénale en cours avait été portée à la connaissance de H. _____. De surcroît, l'employée avait, dans l'ensemble, rendu vraisemblable que lesdits motifs étaient infondés. Enfin, le licenciement était intervenu le 22 juillet 2019, soit un mois après le courrier du 14 juin 2019 de la protection juridique de M. _____, dans lequel celle-ci revenait sur des faits relatifs à la procédure pénale, soulignait les manquements de son employeuse, faisait état de l'atteinte à sa personnalité qui en découlait et requérait une juste indemnité à ce titre ; un cahier des charges précis était également requis.

Les premiers juges ont considéré que, ce faisant, M._____ avait, de bonne foi, fait valoir des prétentions juridiques envers H._____. Le peu de temps écoulé entre la réception du courrier du 14 juin 2019 par l'employeuse et le licenciement subséquent de son employée laissait supposer qu'il s'agissait du véritable motif de résiliation des rapports de travail, laquelle avait été notifiée en représailles. Partant, le licenciement de M._____ était abusif, de sorte qu'il se justifiait de lui allouer un montant de 16'000 fr., équivalant à trois mois et demi de salaire, à titre d'indemnité pour licenciement abusif.

B. **a)** Par acte du 24 mai 2022, H._____ (ci-après : l'appelante) a interjeté appel auprès de la Cour d'appel civile (ci-après : la Cour de céans) à l'encontre de ce jugement, en concluant, principalement, à sa réforme en ce sens que les conclusions de M._____ (ci-après : l'intimée) étaient intégralement rejetées, subsidiairement, à son annulation et au renvoi de la cause au tribunal de première instance pour nouvelle décision, et, en tout état, à ce que les frais de justice des deux instances soient mis à la charge de l'intimée.

b) Par réponse du 13 septembre 2022, l'intimée a conclu, avec suite de frais et dépens de première et de deuxième instances, au rejet des conclusions prises par l'appelante le 24 mai 2022 et à la confirmation du jugement entrepris.

C. La Cour d'appel civile retient les faits pertinents suivants, sur la base du jugement du 4 novembre 2021 complété par les pièces du dossier :

1. **a)** M._____ est titulaire d'un certificat fédéral de capacité (ci-après : CFC) de gardienne d'animaux depuis le 30 juin 2007.

b) A compter du 1^{er} juillet 2016, l'intimée a été engagée par H. _____ en qualité de conseillère de vente à 80 %, conformément au contrat de travail signé par les parties les 31 mai et 7 juin 2016.

Par avenant au contrat de travail signé les 24 et 28 janvier 2017, l'intimée a augmenté son taux d'activité à 100 % dès le 1^{er} mars 2017, pour un salaire mensuel brut de 4'500 fr., payé treize fois l'an. Elle a été affectée au département zoo du magasin situé à [...], dans lequel elle était la seule à disposer du CFC de gardienne d'animaux. Elle avait pour tâches de s'occuper principalement des aquariums, des commandes de poissons ainsi que du respect des dispositions applicables en matière de protection des animaux.

c) Au mois d'octobre 2017, deux collaborateurs du magasin, F. _____ et V. _____, ont également été affectés au secteur de l'animalerie.

2. a) Les 7 juillet et 27 novembre 2018, l'appelante a établi deux protocoles d'entretien, faisant état d'arrivées tardives de l'intimée, lesquelles étaient survenues le jour même desdits entretiens.

b) Le 27 novembre 2018, l'appelante a établi un autre protocole d'entretien, dont il ressortait que l'intimée n'avait pas signé un bon de commande.

3. a) Le 17 janvier 2019, la Direction générale vaudoise de l'agriculture, de la viticulture, des affaires et de la protection des animaux (ci-après : la DGAV) a effectué une visite inopinée du magasin de [...], au cours de laquelle divers manquements ont été constatés s'agissant des conditions de détention des poissons. L'intimée étant en vacances, elle n'a pas assisté à cette inspection.

b) Par décision du 21 janvier 2019, adressée à H. _____ [...], à l'attention expresse de l'intimée, le Vétérinaire cantonal a décidé qu'« au vu des infractions constatées, vous serez dénoncée pénalement ».

Il a également ordonné diverses mesures afin de remédier aux manquements constatés lors de la visite inopinée du 17 janvier 2019.

Le 23 janvier 2019, le Vétérinaire cantonal a dénoncé l'intimée, en sa qualité de responsable de la garde des animaux au sein de l'appelante, à la Préfecture du district d'Aigle pour violation de l'OPAn (ordonnance fédérale du 23 avril 2008 sur la protection des animaux ; RS 455.1). Cette dénonciation a par la suite été transmise au Ministère public de l'arrondissement de l'Est vaudois (ci-après : le Ministère public).

c) Par courrier du 28 février 2019 adressé à l'appelante, la DGAV a fait état de ce qu'un contrôle de suivi des mesures ordonnées le 21 janvier 2019 avait été effectué en date du 23 février 2019 ; il avait permis de constater la correction des manquements observés en l'absence de l'intimée lors du précédent contrôle. La DGAV a relevé qu'à l'occasion de ce contrôle de suivi, l'intimée avait informé le contrôleur qu'elle n'œuvrait plus comme responsable de la garde des animaux. La DGAV a relevé que cette information ne lui avait pas été communiquée par l'appelante, malgré les exigences en matière de commerce zoologique. La DGAV a dès lors requis de l'appelante qu'elle se détermine sur la question d'un éventuel changement de responsable de la garde des animaux et, cas échéant, qu'elle lui transmette les attestations de formation du nouveau responsable.

Par courriel du 18 mars 2019, l'appelante a répondu à la DGAV que l'intimée, seule détentrice du CFC nécessaire, demeurait la responsable des animaux. Lors du contrôle de la DGAV, celle-ci avait simplement, selon l'appelante, fait part de l'organisation interne du magasin, laquelle permettait à ses collègues de s'occuper également des animaux, des batteries et de la gestion des stocks.

4. Le 6 avril 2019, l'appelante a établi un protocole d'entretien, mentionnant que l'intimée, d'une part, avait tenu des propos discriminatoires devant un client en date du 4 avril 2019 et, d'autre part, était arrivée en retard à son poste de travail le 6 avril 2019. Ce protocole

précisait « nous demandons donc une sanction plus importante pour ces comportements » et indiquait comme « mesures » à prendre « prévenir en cas de retard » et « ne plus tenir de discours discriminatoires », avec la mention « de suite ».

5. Dès le 7 avril 2019, l'intimée a été en incapacité de travail pour cause de maladie.

6. Par courrier recommandé du 1^{er} mai 2019, lequel avait été notifié à l'intimée à l'adresse de son lieu de travail, le Ministère public l'a informée qu'il entendait rendre une ordonnance pénale à son encontre. Le suivi postal de cet envoi indique une « distribution infructueuse » et un renvoi à l'expéditeur.

7. a) Par courrier du 14 juin 2019, l'intimée – par l'intermédiaire de sa protection juridique – a indiqué à l'appelante ne jamais avoir été avertie de l'existence de la décision du 21 janvier 2019, laquelle ne lui avait pas été remise par l'appelante. Elle a également relevé que l'appelante avait communiqué à l'autorité compétente que l'intimée était responsable du secteur animalier du magasin, alors que cette fonction était occupée par V._____. De surcroît, elle a requis de l'appelante qu'elle établisse un cahier des charges des collaborateurs du secteur animalier et qu'elle lui transmette une copie de son dossier personnel ainsi qu'une proposition d'indemnité financière convenable pour compenser l'atteinte à sa personnalité.

b) Par courrier du 15 juillet 2019, l'appelante a répondu à l'intimée qu'à teneur de l'autorisation délivrée par le Service cantonal des affaires vétérinaires (ci-après : le SCAV), elle était référencée comme personne responsable de la garde des animaux dans le commerce. Par ailleurs, un courriel du 24 janvier 2019 avait été transmis à l'autorité compétente pour l'informer du fait que la situation avait été régularisée. Une copie dudit courriel avait notamment été « mise à disposition au " Point informations animalerie " du magasin ». L'appelante a encore précisé que « la gestion du rayon incomb[ait] au chef du rayon concerné

et non pas aux collaborateurs de celui-ci. Les décisions sur les mesures à prendre et les procédures à appliquer [étaient] édictées par le chef de rayon. Ainsi, ni Mme M. _____ ni son collègue M. V. _____ n'[étaient] appelés à prendre des décisions. En sa qualité de gardienne des animaux, [l'intimée] a[vait] la tâche de veiller à l'application des dispositions légales en la matière, et, cas échéant, communiquer ses constats à son chef de rayon ». L'appelante a finalement ajouté que « divers écarts de comportement [avaient] été constatés, soit notamment des arrivées tardives ou des manières impolies de répondre à la clientèle » et qu'aucune indemnisation ne serait proposée.

8. a) Par courriel du 18 juillet 2019, l'appelante a demandé à la DGAV si l'intimée avait fait l'objet d'une dénonciation pénale, tout en mentionnant être « en discussion » avec l'intimée « quant à une possible fin des rapports de travail ».

b) Le 25 juillet 2019, la DGAV a répondu à l'appelante que tel avait été le cas.

9. a) En parallèle, par courrier du 22 juillet 2019, l'intimée a été licenciée pour le 30 septembre suivant. L'appelante n'a pas indiqué de motif de licenciement.

b) Le 20 août 2019, l'intimée, par le biais de sa protection juridique, a averti l'appelante, par l'intermédiaire de son conseil, avoir reçu une ordonnance pénale.

c) Le 21 août 2019, l'intimée s'est opposée à son licenciement.

Le 26 septembre 2019, elle a renouvelé son opposition, demandant à connaître les motifs du congé.

d) Le 30 septembre 2019, les rapports de travail entre les parties ont pris fin.

10. **a)** Entre temps, le 21 juin 2019, la Procureure a rendu une ordonnance pénale, par laquelle elle condamnait l'intimée pour contravention à la LPA (loi fédérale du 16 décembre 2005 sur la protection des animaux ; RS 455).

Cette ordonnance a été notifiée à l'intimée à l'adresse de son lieu de travail, soit à H._____, [...].

La distribution de ce courrier a été infructueuse et ce pli a été renvoyé au Ministère public avec la mention « le destinataire est introuvable à l'adresse indiquée, absente durée indéterminée ».

b) Le 19 juillet 2019, l'ordonnance a été déclarée exécutoire.

c) Par courrier du 27 août 2019, l'intimée a indiqué au Ministère public n'avoir été informée de l'existence de l'ordonnance pénale qu'en date du 20 août 2019, lorsqu'elle était venue consulter son dossier. Cette ordonnance ne lui avait pas été valablement notifiée. Elle a dès lors requis la restitution du délai d'opposition et a formé opposition à l'ordonnance précitée.

d) Lors de son audition du 27 novembre 2019 par le Ministère public, V._____ a en substance déclaré que, selon lui, l'intimée avait été engagée en raison de son CFC de gardienne d'animaux et qu'elle s'occupait des commandes avec lui, « mais [que] tout ce qui concernait le nourrissage et l'entretien des poissons, c'[était] [lui] qui [s]'en occupai[t] seul ». Il a encore indiqué avoir été mis au courant du contrôle de la DGAV à son retour de vacances et qu'« on [lui] [avait] remis une fiche indiquant les manquements reprochés ».

e) Par ordonnance du 11 décembre 2019, la Procureure a classé la procédure pénale dirigée contre l'intimée.

Par ordonnance pénale du 16 décembre 2019, V. _____ a été condamné pour contravention à la LPA. Il n'a pas contesté sa condamnation.

11. a) Le 20 mars 2020, l'intimée a ouvert action à l'encontre de l'appelante par le dépôt d'une requête de conciliation, laquelle s'est tenue le 8 juin 2020 par devant le Tribunal des Prud'hommes de l'arrondissement de l'Est vaudois.

b) Le 3 septembre 2020, l'intimée a déposé une demande à l'encontre de l'appelante auprès du tribunal de première instance, concluant à ce qu'il soit constaté que le licenciement prononcé pour le 30 septembre 2019 était abusif et à ce que l'appelante soit condamnée à lui verser un montant de 28'500 fr., avec intérêts à 5 % l'an dès le 1^{er} octobre 2019.

c) Par réponse du 20 novembre 2020, l'appelante a conclu au rejet des conclusions de l'intimée. Elle a singulièrement allégué que l'intimée avait été licenciée au motif d'absences maladies régulières et d'arrivées tardives entre 2016 et 2018, d'erreurs de commande en 2018, de propos inadmissibles tenus à l'égard de clients et de collègues, ainsi que d'une attitude désagréable sur son lieu de travail en 2019.

d) Par réplique du 17 décembre 2020, l'intimée a relevé que son licenciement faisait suite à la visite du SCAV et à l'ordonnance pénale qui en avait suivi, l'appelante ayant eu connaissance de la procédure pénale dès le 1^{er} mai 2019.

e) Par duplique du 8 février 2021, l'appelante a contesté avoir été au courant de la procédure pénale et avoir licencié l'intimée pour cette raison.

f) Lors de l'audience du 17 février 2021, plusieurs témoins ont été entendus.

V._____ a confirmé que l'intimée était désagréable avec lui et qu'il était « au courant que [celle-ci] avait été dénoncée pénalement par les services vétérinaires avant son licenciement ». Il a encore confirmé que, dans les faits, il s'occupait des aquariums, mais qu'officiellement, il n'en était pas responsable « puisqu'il y avait un chef de rayon à cet effet ».

Pour sa part, F._____ a indiqué qu'elle avait de « bons contacts » avec l'intimée, mais que « c'était mitigé » avec V._____ ; en revanche, « tout se passait bien avec les clients ». Elle a également ajouté que, l'intimée étant titulaire du certificat de gardienne d'animaux, elle devait normalement gérer l'animalerie « avec toutes les obligations que cela impliquait ». Toutefois, même si cela était sa fonction, on ne laissait en réalité pas l'intimée gérer correctement l'animalerie. L'intimée voulait respecter ses obligations. Toutefois, V._____ ne « la laissait pas faire en ce sens qu'il modifiait après coup les aménagements qu'elle faisait ». C'était au demeurant lui qui s'occupait de l'entretien des batteries (aquarium).

Enfin, T._____, gérant du magasin, a confirmé les allégués de l'appelante et a déclaré que l'intimée était désagréable avec F._____ et V._____.

g) Lors de l'audience du 10 mai 2021, de nouveaux témoins ont été entendus.

C._____, collègue de l'intimée, a notamment indiqué que celle-ci avait toujours eu de bons rapports avec ses collègues et les clients. Il a également déclaré que V._____ avait un caractère « spécial », qu'il « a[vait] été, des fois, désagréable » avec l'intimée, notamment « par la parole » et que « c'était parfois cru mais cela n'allait jamais jusqu'à l'insulte ».

D._____, employé du SCAV, a confirmé que l'intimée l'avait informé du fait qu'elle n'était plus en charge de la garde des animaux et

que l'appelante ne l'avait pas tenue au courant de la procédure (notamment de la décision du 21 janvier 2019). Il a en particulier déclaré ce qui suit :

« [...] L'art. 103 de l'Ordonnance dit qu'il doit y avoir une personne responsable avec le CFC adapté. C'est pour ça que nous devons dénoncer la personne responsable de la détention et non le commerce. Il s'agit d'une responsabilité légale. M._____ a été dénoncée car c'était la seule qui avait le CFC, il n'y avait pas d'autres choix. Je ne sais pas qui a donné le nom de l'[intimée] en revanche. Mais je sais que dans mon rapport, il était noté que la responsable en question était bien M._____, cette mention est évidemment obligatoire. [...]

Vous me demandez les risques pour H._____ si M._____ n'occupait pas le poste de responsable des animaux. Pour pouvoir vendre des animaux vivants, il n'y a pas le choix, il faut qu'il y ait un responsable formé et accrédité par le vétérinaire cantonal. Si l'employeur se sépare de cette personne, il y aurait un manquement par rapport à la législation, et le vétérinaire cantonal qui devrait être informé, donnerait un délai à l'entreprise pour qu'elle trouve un nouveau responsable. J'ai vu souvent que les commerces prennent une personne avec une formation adéquate mais sans pour autant lui laisser la possibilité d'exercer pleinement sa fonction. Dans un tel cas de figure, il est très difficile de le vérifier. Selon la législation, c'est effectivement la personne qualifiée qui doit assumer la détention et le respect des exigences légales pour laquelle elle est formée. [...]

La personne responsable des animaux peut déléguer certaines tâches, comme par exemple le nettoyage des aquariums, mais tout doit passer par son intermédiaire. [...]

Théoriquement, les processus mis en place en lien avec les animaux sont souvent créés par les entreprises mais alors la personne responsable doit les valider. Si un animal meurt en raison d'un dysfonctionnement dans le processus, ce n'est pas l'entreprise qui sera interpellée, mais bien la personne responsable. [...]

Si la personne titulaire du CFC idoine ne s'occupe pas dans les faits de la détention des animaux, cela serait possible que l'entreprise perde son autorisation. Mais en principe, un délai est accordé pour se remettre en ordre. Si cela ne suffit pas, alors une dénonciation pénale peut intervenir. [...] »

h) Le 3 novembre 2021, les parties ont confirmé leurs conclusions respectives.

i) Le 4 novembre 2021, le dispositif du jugement a été notifié aux parties. La motivation dudit jugement a été requise par l'appelante le 9 novembre suivant.

En droit :

1.

1.1 L'appel est recevable contre les décisions finales de première instance (art. 308 al. 1 let. a CPC [Code de procédure civile du 19 décembre 2008 ; RS 272]) 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 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 contre une décision finale par une partie qui y a un intérêt digne de protection (art. 59 al. 2 let. a CPC), portant sur des conclusions supérieures à 10'000 fr., l'appel est recevable.

2. L'appel peut être formé pour violation du droit ou 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 contrôle librement l'appréciation des preuves effectuées par le juge de première instance et vérifie si celui-ci pouvait admettre les faits qu'il a retenus (ATF 138 III 374 consid. 4.3.1 ; TF 5A_340/2021 du 16 novembre 2021 consid. 5.3.1 ; TF 4A_215/2017 du 15 janvier 2019 consid. 3.4).

Sous réserve des vices manifestes, l'application du droit d'office ne signifie pas que l'autorité d'appel doive étendre son examen à des moyens qui n'ont pas été soulevés dans l'acte d'appel. Elle doit se

limiter aux griefs motivés contenus dans cet acte et dirigés contre la décision de première instance ; l'acte d'appel fixe en principe le cadre des griefs auxquels l'autorité d'appel doit répondre eu égard au principe d'application du droit d'office (ATF 147 III 176 consid. 4.2.1 et 4.2.2 ; TF 5A_873/2021 du 4 mars 2022 consid 4.2 applicable en appel).

3.

3.1 L'allégation de faits et moyens de preuve nouveaux n'est admise en appel qu'aux conditions de l'art. 317 al. 1 CPC. Les faits et moyens de preuve nouveaux ne sont pris en compte que s'ils sont invoqués ou produits sans retard (art. 317 al. 1 let. a CPC) et ne pouvaient pas être invoqués ou produits en première instance bien que la partie qui s'en prévaut ait fait preuve de la diligence requise (art. 317 al. 1 let. b CPC), ces deux conditions étant cumulatives (TF 5A_451/2020 du 31 mars 2021 consid. 3.1.1 et les réf. citées).

On distingue à cet égard les vrais et faux *nova*. Les vrais *nova* sont des faits ou moyens de preuve qui ne sont nés qu'après la fin de l'audience de débats principaux de première instance ; ils sont recevables en appel lorsqu'ils sont invoqués sans retard après leur découverte. Les faux *nova* sont des faits ou moyens de preuve nouveaux qui existaient déjà lors de l'audience de débats principaux ; leur recevabilité en appel est exclue s'ils avaient pu être invoqués en première instance en faisant preuve de la diligence requise (ATF 143 III 42 consid. 4.1 et les réf. citées, JdT 2017 II 342).

Il appartient à l'appelant de démontrer que ces conditions sont réalisées, de sorte que l'appel doit indiquer spécialement de tels faits et preuves nouveaux et motiver spécialement les raisons qui les rendent admissibles selon lui, notamment d'exposer précisément les raisons pour lesquelles le moyen de preuve n'a pas pu être produit en première instance (ATF 144 III 349 consid. 4.3.1 ; ATF 143 III 42 consid. 4.1, JdT 2017 II 342 ; TF 4A_508/2016 du 16 juin 2017 consid. 4.1, non publié à l'ATF 143 III 348, et les réf. citées).

3.2 En l'occurrence, les pièces déposées par l'appelante auprès de la Cour de céans ont toutes été produites en première instance et ne correspondent dès lors pas à des preuves nouvelles. Elles doivent dès lors être admises.

En revanche, l'appelante argue qu'une seconde tentative de notification de l'ordonnance pénale du 21 juin 2019 aurait essuyé un échec, ce qui ressortait du procès-verbal des opérations du Ministère public. On constate toutefois que ce fait n'a pas été allégué devant les premiers juges, de sorte qu'il est nouveau. Or, la pièce sur laquelle se fonde l'appelante pour démontrer ce fait se trouvait déjà au dossier de première instance. L'appelante ne motivant pas en quoi ce faux *nova* remplirait les conditions de l'art. 317 al. 1 CPC, il y a lieu d'en constater l'irrecevabilité.

4.

4.1 Il est relevé à titre liminaire que l'appelante s'est prévalu à juste titre d'une constatation inexacte des faits, comme on le verra. Pour sa part, l'intimée a fondé son argumentation sur des déclarations de témoins entendus par les premiers juges, lesquelles n'avaient pas été intégralement retranscrites dans le jugement attaqué. La Cour de céans a dès lors modifié et complété l'état de fait retenu dans le jugement entrepris (art. 310 let. b CPC), étant précisé que les éléments de fait pertinents ont été intégrés dans la partie en fait du présent arrêt.

4.2 En premier lieu, l'appelante a fait valoir qu'il n'y avait jamais eu d'entretien entre les parties en date du 9 mai 2019, contrairement à ce qui avait été retenu dans le jugement attaqué.

Il ressort en effet des pièces produites que le dernier protocole d'entretien a été établi le 6 avril 2019, qu'il portait sur le retard de l'intimée ainsi que sur des propos déplacés et qu'il prévoyait que l'entretien suivant devait avoir lieu le 9 mai 2019. Cela étant, il n'y a pas

au dossier de protocole daté du 9 mai 2019. De surcroît, l'intimée était en arrêt maladie à partir du 6 avril 2019, de sorte qu'il paraît étonnant qu'un protocole d'entretien ait pu être émis le 9 mai 2019. Bien que – tel que le relève l'intimée – l'appelante a allégué, dans sa réponse du 10 novembre 2020, que les retards de l'intimée avaient fait l'objet de plusieurs protocoles d'entretien notamment en date du 9 mai 2019 (allégué no 78), l'appelante a expressément corrigé cette allégation dans sa duplique du 8 février 2021. Elle a en effet exposé que, s'agissant du troisième protocole du 6 avril 2019, la date du 9 mai 2019 était celle du prochain entretien, lequel n'avait jamais pu avoir lieu compte tenu de l'arrêt de travail de l'intimée.

Dès lors, il sera retenu que le dernier protocole d'entretien est celui qui a été rédigé le 6 avril 2019.

4.3 En deuxième lieu, l'appelante a contesté le passage du jugement selon lequel l'ordonnance pénale rendue à l'endroit de l'intimée le 21 juin 2019 avait été notifiée à son lieu de travail et était devenue exécutoire le 19 juillet 2019.

S'il est exact que l'ordonnance a été adressée à l'adresse de l'appelante au nom de l'intimée, il y a lieu de constater avec l'appelante que le procès-verbal des opérations du Ministère public mentionne que l'ordonnance précitée n'a pas pu être notifiée, le destinataire étant introuvable à l'adresse indiquée. Le suivi des envois de la poste indique également l'échec de la remise du pli et son renvoi à l'expéditeur.

Partant, il convient de retenir que l'ordonnance pénale du 21 juin 2019 a été retournée au Ministère public.

4.4 Dans ce cadre, il est également précisé que, comme l'appelante l'a allégué en première et deuxième instances, la protection juridique de l'intimée l'a informée, le 20 août 2019, que l'intimée avait fait l'objet d'une ordonnance pénale.

5.

5.1 Dans un grief principal, l'appelante fait valoir que le tribunal de première instance aurait retenu à tort qu'elle avait licencié l'intimée de manière abusive et, partant, aurait violé l'art. 336 CO (Code des obligations du 30 mars 1911 ; RS 220).

5.2

5.2.1 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. 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), 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), 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 consid. 2.4 ; TF 4A_42/2018 du 5 décembre 2018 consid. 3.1 et les réf. cités).

En particulier, l'art. 336 al. 1 let. d CO prévoit que le congé est abusif lorsqu'il est donné parce que l'autre partie fait valoir de bonne foi des prétentions résultant du contrat de travail. 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). 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.262/2003 du 4 novembre 2003 consid. 3.1). Les prétentions résultant du contrat de travail portent notamment sur des salaires, des primes ou des vacances. L'employé doit être de bonne foi, laquelle est présumée (TF 4A_42/2018 du 5 décembre 2018 précité la réf. citée). Il importe peu qu'en réalité sa prétention n'existe pas ; il suffit qu'il soit légitimé, de bonne foi, à penser qu'elle est fondée. 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 ; TF 4A_42/2018 précité consid. 3.1). 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_42/2018 précité consid. 3.1 et les réf. citées).

5.2.2 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 précité consid. 3.1).

En application de l'art. 8 CC (Code civil suisse du 10 décembre 1907 ; RS 210), 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 réf. citées, JdT 2006 I 193 ; TF 4A_92/2017 du 26 juin 2017 consid. 2.2.2). 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).

5.2.3 Conformément à l'art. 336a CO, la partie qui résilie abusivement le contrat doit verser à l'autre une indemnité (al. 1). L'indemnité est fixée par le juge, compte tenu de toutes les circonstances ; toutefois, elle ne peut dépasser le montant correspondant à six mois de salaire du travailleur. Sont réservés les dommages-intérêts qui pourraient être dus à un autre titre (al. 2).

5.3

5.3.1 En l'occurrence, le tribunal de première instance a retenu que l'appelante était informée de l'existence de la procédure pénale ouverte à l'encontre de l'intimée avant de la licencier. A tout le moins, elle était indéniablement au courant du risque pénal qu'encourait l'intimée.

5.3.2 Pour sa part, l'appelante allègue que tel ne serait pas le cas. Bien qu'elle admette que des « indices auraient pu [lui] indiquer qu'une procédure pénale pourrait avoir lieu », elle aurait pris connaissance de l'existence de ladite procédure pénale en date du 20 août 2019 - lorsque l'intimée l'avait informée qu'une ordonnance pénale avait été rendue -, soit après avoir communiqué la fin des rapports de travail par courrier du 22 juillet 2019. En réalité, le licenciement ne reposerait pas sur ladite procédure pénale, mais aurait été justifié par des motifs légitimes.

A l'appui de ses explications, l'appelante a notamment fait valoir l'absence de notification auprès d'elle du courrier du 1^{er} mai 2019 de la Procureure ainsi que de l'ordonnance pénale du 21 juin 2019, ces

deux plis ayant été retournés à l'expéditeur, ce qui est au demeurant exact.

L'appelante relève également - et à bon droit - que les premiers juges ne pouvaient pas déduire des déclarations de V._____ que celui-ci avait « eu accès à l'ensemble des courriers » en lien avec la procédure pénale, étant néanmoins relevé que celui-ci a déclaré qu'il était au courant du fait que l'intimée avait été dénoncée pénalement avant son licenciement (cf. PV d'audition du 17 février 2021).

Finalement, l'appelante rappelle que le dernier protocole d'entretien a été établi le 6 avril 2019 (et non le 9 mai 2019, tel que retenu à tort par le tribunal de première instance), en raison de propos déplacés prononcés le 4 avril 2019 et d'une arrivée tardive en date du 6 avril 2019, et que cet entretien a été immédiatement suivi de l'arrêt maladie de l'intimée le 7 avril 2019. Selon l'appelante, force était dès lors de constater que ces événements précédaient le courrier du 1^{er} mai 2019 de la Procureure dans lequel elle indiquait son intention de rendre une ordonnance pénale à l'encontre de l'intimée. Il découle en effet de ces constatations que certaines déductions du tribunal de première instance sont infondées. En particulier, celui-ci ne pouvait pas considérer que les motifs de licenciement évoqués par l'appelante (absences maladie fréquentes, retards, erreurs de commande, propos inadmissibles et attitude désagréable) ne semblaient être apparus qu'une fois que l'existence de la procédure pénale avait été portée à sa connaissance. Pour parvenir à cette conclusion, le tribunal de première instance s'était en effet fondé sur le fait que les comportements reprochés à l'intimée en date des 4 avril et 6 avril 2019 avaient fait l'objet d'un protocole d'entretien en date du 9 mai 2019 uniquement, ce qui contrastait avec sa manière de faire dans le passé, les protocoles d'entretien étant établis le jour même de l'attitude répréhensible ; or, tel a bien été le cas en l'espèce, le protocole d'entretien ayant été émis le 6 avril 2019. Le tribunal de première instance n'était également pas en mesure de retenir que le protocole d'entretien du 9 mai 2019 coïnciderait avec le courrier du 1^{er} mai 2019 de la Procureure.

5.3.3 Il est vrai que l'appelante admet qu'elle pouvait se douter de l'existence d'une procédure pénale dirigée contre l'intimée, ce qui est le cas compte tenu du fait que le Vétérinaire cantonal lui avait indiqué le 19 janvier 2019 déjà qu'il y aurait une procédure pénale. Néanmoins, les éléments en mains de la Cour de céans ne permettent pas de considérer que la procédure pénale serait la cause directe du licenciement de l'intimée.

5.4

5.4.1 Cela étant, l'existence d'une procédure pénale dirigée contre l'intimée, et la connaissance qu'en avait ou non l'appelante, n'a pas l'importance que lui ont attribuée les premiers juges.

5.4.2 En effet, l'appelante prétend, comme en première instance, que l'intimée aurait été licenciée en raison d'absences maladie régulières, d'arrivées tardives, d'erreurs de commande, de propos inadmissibles à l'égard de clients et de collègues ainsi que d'une attitude désagréable sur le lieu de travail. En appel, elle affirme, pour la première fois, que le congé serait « surtout » dû à l'absence prolongée de l'intimée et à la nécessité de la remplacer. Dans la mesure où celle-ci était protégée pendant 90 jours en raison de son absence maladie (soit jusqu'au début du mois de juillet 2019), ce ne serait qu'à l'échéance de ce délai que le congé aurait pu être signifié par l'appelante.

5.4.3 A l'aune du dossier, il semble que l'intimée était en effet fréquemment en arrêt maladie et arrivait parfois en retard, cette question pouvant néanmoins souffrir de demeurer indécise, compte tenu des développements qui suivent (cf. consid. 5.4.4 *ss infra*). Les erreurs de commande sont, quant à elles, anecdotiques et les propos déplacés à l'égard d'un client ne se sont produits qu'à une seule reprise. S'agissant de l'attitude envers les collègues, les témoignages en première instance ne sont pas unanimes, mais sont, dans l'ensemble, favorables à l'intimée. Il en ressort toutefois clairement que celle-ci ne s'entendait pas avec

V._____, celui-ci étant pour le surplus décrit comme ayant un caractère « spécial ».

5.4.4 Ceci posé, plusieurs raisons décisives laissent néanmoins comprendre que les motifs donnés par l'employeuse pour justifier le licenciement de l'intimée ne sont pas véridiques.

En effet, si les motifs invoqués par l'appelante étaient les réelles raisons du congé, on ne comprend pas pourquoi son courrier de licenciement du 22 juillet 2019 n'en fait aucunement état, étant souligné que lesdits motifs n'ont également pas été communiqués par l'employeuse malgré le fait que l'intimée les a sollicités par courrier du 26 septembre 2019. Ce n'est que lors du dépôt de la réponse le 20 novembre 2020 que l'appelante a invoqué les reproches précités. A cela s'ajoute, concernant les arrivées tardives, l'erreur de commande et les propos déplacés, que si elle a établi des protocoles d'entretien avec l'intimée, l'appelante ne lui a néanmoins jamais adressé le moindre avertissement écrit. Il est encore relevé que, lorsque l'appelante a rédigé le dernier protocole le 6 avril 2019, elle avait prévu un entretien pour le 9 mai suivant. A cet égard, celle-ci fait explicitement valoir en appel que cela démontre qu'en date du 6 avril 2019, elle n'entendait pas licencier l'intimée. A la suivre, cela exclut donc que ces arrivées tardives, ces absences et les autres motifs invoqués initialement aient justifié le congé qui a finalement été signifié.

Plus important encore, la motivation de l'appelante a évolué entre les deux instances. Alors que celle-ci avait brièvement et pour la première fois invoqué dans sa duplique du 8 février 2021 que l'absence de l'intimée et ses conséquences sur l'organisation du rayon zoo avaient également justifié son licenciement, ladite absence de relativement longue durée et la nécessité de remplacer l'intimée au plus vite sont devenus en appel la raison principale du congé. Il pourrait s'agir, sur le principe, d'un motif raisonnable. Toutefois, si celui-ci était avéré, on ne comprend pas qu'il n'ait pas été invoqué directement par l'appelante, voire plus tôt dans la procédure de première instance. A cela s'ajoute que

le délai de protection de 90 jours de l'art. 336c let. b CO arrivait à échéance en date du 6 juillet 2019. S'il était si urgent de remplacer l'intimée, on ne voit pas les raisons pour lesquelles l'appelante a attendu le 22 juillet 2019 avant de lui signifier son licenciement.

5.4.5 Cela étant, on constate que l'appelante s'est retrouvée dans une situation délicate, ce qui ressort en particulier de la chronologie des événements.

L'intimée était en effet officiellement responsable de l'animalerie, étant la seule personne du magasin à être titulaire du CFC nécessaire. Toutefois, dans les faits, c'était V. _____ qui s'en occupait seul, ce qui ressort des différents témoignages de celui-ci et des autres témoins. L'intimée en a informé la DGAV lors du contrôle subséquent du 23 février 2019. Dans son courrier du 28 février 2019, cette autorité s'en est étonnée et a requis de l'appelante qu'elle lui transmette les attestations de formation du nouveau responsable. Il apparaît néanmoins que le nouveau responsable, soit V. _____, n'était pas qualifié pour ce poste, ce qui paraît expliquer pourquoi l'appelante a répondu à la DGAV, par courriel du 18 mars 2019, que l'appelante demeurait la seule responsable des animaux, alors que tel n'était plus le cas. C'est dans ce contexte - lequel risquait de causer des ennuis administratifs à l'appelante - que l'intimée a, par courrier du 14 juin 2019 de sa protection juridique, requis de l'appelante que celle-ci lui transmette un cahier des charges claire relatif aux collaborateurs du secteur animalier, tout en s'étonnant du fait que l'appelante avait communiqué à l'autorité compétente que l'intimée était responsable du secteur animalier du magasin, alors que cette fonction était occupée par V. _____. A ces demandes, l'appelante a répondu, par courrier du 15 juillet 2019, que le responsable - entendu comme étant la personne prenant les décisions - était en réalité le chef de rayon, l'intimée devant uniquement lui communiquer ses constats « en sa qualité de gardienne des animaux ». Puis, le 18 juillet 2019, soit trois jours plus tard, l'appelante a indiqué à la DGAV qu'elle était « en discussion » avec l'intimée « quant à une possible fin des rapports de travail », ce qui ne ressort toutefois aucunement des échanges de

courriers entre les parties à cette époque. Finalement, le 22 juillet 2019, l'appelante a résilié le contrat de travail de l'intimée.

Il découle de ce qui précède que l'appelante n'a cessé, tout au long des événements faisant suite au contrôle des autorités vétérinaires du 17 janvier 2019, de dissimuler à l'intimée et aux autorités administratives qu'elle avait confié le soin des animaux (à tout le moins des poissons) à une personne qui n'avait pas les compétences nécessaires, voire de leur énoncer des contrevérités à cet égard. En effet, l'appelante a indiqué aux autorités que l'intimée était responsable des animaux, étant relevé qu'elle n'a même pas pris le soin d'avertir cette dernière de la décision du 21 janvier 2019 du Vétérinaire cantonal, ce que l'appelante ne nie pas, ayant indiqué dans son courrier du 15 juillet 2019, qu'un courriel envoyé au Vétérinaire cantonal avait été « mis à disposition au Point informations animalerie du magasin ». L'appelante a ensuite confirmé aux autorités que l'intéressée était bien responsable, alors qu'elle a simultanément et de manière contradictoire indiqué à l'intimée que le véritable responsable serait le chef de rayon. Ainsi, lorsqu'elle a reçu le courrier du 14 juin 2019 de la protection juridique de l'intimée, l'appelante a réalisé qu'elle ne pouvait continuer ce double langage, sauf à s'exposer à des ennuis sérieux. Elle a ainsi, de manière contraire à la vérité, indiqué aux autorités qu'elle était en négociations avec l'intimée pour mettre fin aux rapports de travail, puis a licencié cette dernière.

Dès lors, la véritable raison du licenciement de l'intimée est que celle-ci, désignée de manière répétée aux autorités comme étant responsable des animaux, ne l'était en réalité pas. Dès lors que, le 14 juin 2019, l'appelante se l'est vue reprocher par l'intimée, laquelle sollicitait en sus un cahier des charges clair – ce qui correspond à une prétention résultant du contrat de travail dont s'est prévalu de bonne foi de l'intimée –, l'appelante lui a signifié la fin des rapports de travail.

Par conséquent, le congé, contraire tant à la bonne foi qu'à l'art. 336 al. 1 let. d CO, est abusif.

5.5 C'est dès lors à bon droit que le tribunal de première instance a considéré que le licenciement de l'intimée était abusif et a octroyé à celle-ci une indemnité à ce titre de 16'000 fr., avec intérêts à 5 % l'an dès le 1^{er} octobre 2019, représentant trois mois et demi de salaire.

6.

6.1 En définitive, l'appel doit être rejeté, par substitution partielle de motifs, et le jugement entrepris confirmé.

6.2 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).

6.3 L'appelante, qui succombe, versera à l'intimée la somme de 3'000 fr. (art. 7 TDC) à titre de dépens de deuxième instance, eu égard à la nature du dossier.

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

- I.** L'appel est rejeté.
- II.** Le jugement est confirmé.
- III.** L'appelante H._____ versera à l'intimée M._____ la somme de 3'000 fr. (trois milles francs) à titre de dépens de deuxième instance.
- IV.** L'arrêt, rendu sans frais, est exécutoire.

La présidente :

La greffière :

Du

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

- Me Christian Favre (pour H. _____),
- Me Christophe Misteli (pour M. _____),

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

- Monsieur le Président du Tribunal de Prud'hommes de l'arrondissement de l'Est vaudois.

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

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

La greffière :