

COUR D'APPEL CIVILE

Arrêt du 24 juin 2024

Composition : Mme CRITTIN DAYEN, présidente
M. Segura et Mme Elkaim, juges
Greffière : Mme Egger Rochat

Art. 330a et 336 al. 1 CO ; 308 al. 1 let. a et al. 2 CPC

Statuant sur l'appel interjeté par la société **S._____ SA**, à [...], défenderesse, contre le jugement rendu le 19 juillet 2023 par le Tribunal de Prud'hommes de l'Est vaudois dans la cause divisant l'appelante d'avec **A._____**, à [...], demanderesse, la Cour d'appel civile du Tribunal cantonal considère :

En fait :

A. Par jugement du 19 juillet 2023, envoyé pour notification le même jour, le Tribunal de Prud'hommes de l'Est vaudois (ci-après : le Tribunal de Prud'hommes) a admis partiellement la demande d'A. _____ (I), a dit que la société S. _____ SA était reconnue débitrice et devait à A. _____ le paiement immédiat d'un montant net de 13'455 fr. avec intérêt à 5 % l'an dès le 1^{er} novembre 2021 au titre d'indemnité (II), a dit que le S. _____ SA devait modifier le certificat de travail d'A. _____ dans le sens de la pièce 14 annexée au jugement et lui remettre cette nouvelle version dans un délai de 10 jours dès le jugement exécutoire (III), a dit que la société S. _____ SA était reconnue débitrice d'A. _____ et lui devait immédiat paiement d'un montant de 3'000 fr. à titre de dépens (IV), a rejeté toute autre ou plus ample conclusion (V) et a rendu la décision sans frais (VI).

En droit, les premiers juges ont considéré, d'une part, que les quatre conditions permettant de retenir un congé-représailles au sens de l'art. 336 al. 1 let. d CO étaient réalisées. D'autre part, ils ont retenu que le procédé utilisé pour licencier l'employée ne respectait pas le principe de protection de la personnalité du travailleur. Dès lors, le congé donné par l'employeur était abusif. Compte tenu des circonstances et de la durée des rapports de travail, les premiers juges ont estimé qu'il se justifiait que l'employeur verse à l'employée une indemnité équivalente à trois mois de salaire en application de l'art. 336a al. 1 et 2 CO. Concernant le certificat de travail, les magistrats ont considéré que son contenu, tel que proposé par l'employée, correspondait à la réalité, de sorte que l'employeur devait le modifier.

B. Le 11 septembre 2023, la société S. _____ SA (ci-après : l'appelante ou la société Centre [...] ou [...]) a interjeté appel contre le jugement précité en concluant, avec suite de frais, principalement à sa réforme en ce sens que la demande du 9 février 2022 d'A. _____ est

rejetée et, subsidiairement, à son annulation, la cause étant renvoyée à l'autorité de première instance pour que celle-ci procède dans le sens des considérants de l'arrêt sur appel.

Par réponse du 2 novembre 2023, A._____ (ci-après : l'intimée) a conclu, avec suite de frais, au rejet de l'appel.

Le 13 décembre 2023, les parties ont été informées que la cause était gardée à juger.

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

1. L'appelante exploite un centre médical au sein de la gare de [...], dans des locaux loués aux CFF. Dès le 1^{er} juillet 2020, elle a engagé l'intimée en qualité d'infirmière à 60 % en vertu d'un contrat de durée indéterminée, pour un salaire mensuel brut de 4'485 fr., 13^e salaire compris. Ce contrat prévoit, au cours de la deuxième année de service, un délai de congé de deux mois pour la fin d'un mois.

D._____ est administrateur-président de l'appelante et la Dre F._____, médecin, en est aussi administratrice, chacun avec signature collective à deux.

2. a) Durant l'été 2020, l'intimée s'est plainte plusieurs fois de la chaleur étouffante dans les locaux. La température pouvait avoisiner 38°C dans la salle de soin. Les témoins R._____ et V._____ ont affirmé que dès le mois de juin 2021, la température (jusqu'à 41°C) était à nouveau intolérable dans ces locaux. L'intimée s'est étonnée de ce qu'aucune mesure n'ait été prise alors même que la pharmacie située également dans la gare de [...] avait bénéficié d'une climatisation depuis le printemps 2020, et qu'une climatisation avait été installée dans la salle des serveurs informatiques de l'appelante.

L'appelante a admis l'existence de problèmes importants liés à la gestion de la chaleur dans les locaux de son centre médical, cela notamment en raison des stores pare-soleil qui ne couvraient pas toute la surface des fenêtres. Selon l'appelante, elle ne pouvait pas installer un système de climatisation, le monument de la gare étant classé. L'installation d'un tel système avait été examinée lors des travaux d'aménagement menés entre 2019 et 2020. Elle aurait été techniquement possible, mais extrêmement complexe administrativement, l'architecte ayant mentionné que la température des locaux ne serait pas problématique compte tenu de l'isolation correcte du bâtiment.

Au mois de juillet 2020, D. _____ se serait rendu à 7h30 dans les locaux, afin de les rafraîchir. Il a affirmé avoir parallèlement entamé des discussions avec les CFF pour résoudre ces problèmes de chaleur.

Au cours de l'été 2021, D. _____ a invité les employés à inscrire leurs idées éventuelles dans un tableau, susceptibles d'atténuer cette problématique, ce qui a été confirmé par les témoins V. _____ et R. _____. Dans ce cadre, l'intimée a demandé à D. _____ de mettre une climatisation, comme étant la seule solution, selon les employés, pour lutter contre la chaleur, ceci pour les patients et eux-mêmes.

b) L'appelante a accordé une semaine de vacances supplémentaire aux employés en raison du travail fourni pendant la pandémie Covid. Selon D. _____, la valeur d'une semaine de vacances supplémentaire était supérieure aux montants alloués par l'Etat de Vaud à titre d'indemnités COVID, ces indemnités ayant été versées à l'appelante durant le mois de juin 2021. L'intimée a estimé que son employeur aurait entrepris tardivement les démarches pour obtenir ces indemnités.

c) L'appelante n'ayant pas retenu, à tort, les impôts à la source pour l'année 2020, l'intimée lui a demandé d'indiquer cette déduction dans son certificat de salaire pour l'année 2020. Sans l'en avoir avertie au préalable, l'appelante a prélevé un tiers du montant des impôts

perçus à la source sur le salaire de l'intimée de février 2021, ce que cette dernière a remis en cause.

3. a) Une fois le temps d'essai achevé, le comportement de l'intimée est devenu problématique selon l'appelante. L'intimée se serait plainte de son travail, aurait tenu des propos déplacés devant des patients et serait partie parfois plus tôt que prévu par ses horaires de travail.

Selon la Dre F._____, entendue en qualité de partie, l'intimée avait une forte personnalité et n'en faisait parfois qu'à sa tête. En raison de sa personnalité, l'intimée était très appréciée. Toutefois, la Dre F._____ avait entendu qu'avec ses collègues, il y avait parfois des problèmes d'horaires.

Selon les témoins R._____, V._____ et T._____, les relations entre l'intimée et ses collègues ou les patients étaient bonnes.

b) Par courriel du 13 juin 2021, le Dr [...], spécialiste en médecine interne générale et responsable médical au sein de l'appelante, a écrit ce qui suit à D._____ z :

« ... Est-ce qu'on peut parler d'A._____ un moment prochainement ?
Je n'ai pas changé mon avis quant à elle. Comment vois-tu les choses ? »

Par courriel du lendemain, D._____ a répondu ce qui suit :

« On a regardé avec [...] et si on fait qqch avant la fin de l'été ont (*sic*) met l'équipe infirmière à risque car il y a les vacances.
Sinon je crois qu'on pense la même chose !
A réévaluer fin août. »

Le 1^{er} août 2021, le Dr [...] a écrit à D._____ ce qui suit :

« A._____ présentait pour encore une fois un comportement inacceptable devant les patients (comportement légèrement hystérique, utilisation des mots vulgaires, manque de motivation !!!) ce weekend.
J'ai parlé avec elle fin de de la journée. Aucune insight !!! Réponse : Mais, oui, ça peut arriver. J'ai répondu : Certes, ça peut arriver, mais pas au [...]! » (*sic*)

La Dre F._____ a déclaré qu'il fallait se séparer de l'intimée qui perturbait le suivi médical des patients, les patients et l'équipe de soin. Elle savait que D._____ avait reçu des plaintes d'autres personnes.

4. Le 9 août 2021, l'appelante a décidé de licencier l'intimée et de le lui annoncer le lendemain, soit le 10 août 2021.

5. Par certificat médical du 10 août 2021, l'intimée a été mise en arrêt de travail et déclarée incapable de travailler pour cause de maladie à 100 % jusqu'au 25 août 2021. Ayant repris son activité, elle a travaillé les 28 et 29 août 2021.

6. a) Le 31 août 2021, l'intimée s'est sentie mal et a quitté son travail vers 14h, alors que son service prenait fin en principe à 18h. Elle en a informé deux collègues infirmières présentes ainsi que trois assistantes médicales, l'infirmière-cheffe, [...], n'étant pas présente ce jour-là.

Il ressort du témoignage de [...] qu'il existe une consigne au sein de l'appelante : lorsque l'infirmière-cheffe est absente, D._____ est présent et, s'il ne l'est pas, un médecin responsable remplace l'infirmière-cheffe. S'il n'y en a aucun, l'infirmière-cheffe nomme un remplaçant.

Selon l'appelante, ce même jour, la situation urgente d'une patiente aurait empêché le Dr [...] de se libérer avant 16h45, moment auquel celui-ci et D._____ ont invité l'intimée à venir dans le bureau du premier étage pour lui communiquer son licenciement et lui remettre sa lettre.

b) En raison de son absence, D._____ s'est alors rendu au domicile de l'intimée accompagné de O._____, assistante médicale au sein de l'appelante. Les premiers contacts ont eu lieu sur le palier de l'immeuble avant que l'intimée ne les laisse entrer dans son appartement. Ces derniers ont alors signifié le licenciement à l'intimée, qui a contresigné la lettre écrite en ce sens. D._____ lui en a exposé les motifs, soit une incompatibilité de caractère avec la hiérarchie et des incidents

comportementaux. Selon le témoignage de O._____, D._____ a adopté un ton respectueux. Elle a confirmé que l'intimée ne paraissait pas très en forme.

Dans la lettre de licenciement, il est mentionné ce qui suit :

« Nous avons cherché à vous voir avec [...] il y a quelques minutes mais avons été informés que vous aviez quitté le centre il y a plusieurs heures sans nous en informer (ni [...], ni [...], ni moi). Nous avons pris il y a quelques semaines la décision de stopper notre collaboration dans les délais contractuels, à savoir au 31 octobre prochain (2 mois de préavis). Notre décision se fonde sur différents incidents comportementaux qui sont revenus depuis le début de cette année et ne collent pas avec le fonctionnement attendu d'un travail en équipe. Votre départ anticipé ce jour sans en avertir votre hiérarchie constitue un élément supplémentaire qui conforte notre décision.

Nous vous libérons avec effet immédiat. [...]

Nous vous prions de nous rendre dès demain vos badge et clés d'accès au bâtiment et de libérer le casier que vous occupez dans le vestiaire et de nous remettre les tenus de travail qui resteraient en votre possession.

Nous vous prions de vous abstenir de vous connecter à tout dispositif électronique en lien avec le centre médical. [...] »

c) En fin de journée du 31 août 2021, l'intimée a échangé des messages par Whatsapp avec la Dre F._____ et le Dr [...], médecin au sein de l'appelante, afin de connaître quels seraient leurs reproches justifiant son licenciement immédiat et s'ils pouvaient en discuter.

La Dre F._____ a répondu à l'intimée « Oui on peut se parler. Quant aux reproches rien de nouveau. C'est vieux et on en avait parlé. » Elle n'était pas au courant du « renvoi immédiat ».

Le Dr [...] a répondu « Désolé vraiment... coté professionnel j ai toujours dit que t es no 1.. très très très compétente mais vraiment et tu gères comme une cheffe.. et je suis super rassuré quand je suis avec toi aux urgences.. point ! J avais signalé seulement 1-2 fois problème du comportement.. gestion de stress fatigue.. toujours dispo à discuter » (*sic*).

Concernant les reproches faits à l'intimée, la Dre F._____ a confirmé que ses problèmes avec l'intimée avaient été réglés et appartenaient au passé.

d) En fin de journée du 31 août 2021, un *afterwork* s'est tenu au sein de l'appelante. Selon le témoignage de V._____, secrétaire médicale au sein de l'appelante, ce n'est qu'à la fin de cet afterwork, alors qu'elle était avec D._____, que celui-ci lui a annoncé le licenciement de l'intimée. Elle ignorait si les autres collègues en avaient connaissance. L'employée R._____ n'y était pas.

7. Par courrier recommandé du 1^{er} septembre 2021, l'intimée s'est opposée à son licenciement au motif qu'il était abusif et a offert ses services. D'une part, ce licenciement lui avait été annoncé sans égards, car communiqué à son domicile privé en fin d'après-midi, alors qu'elle avait été présente sur son lieu de travail jusqu'en début d'après-midi, vers 13h. D'autre part, elle en a demandé la motivation dès lors qu'elle contestait avoir eu des « incidents comportementaux ».

Par courrier du 28 septembre 2021, l'appelante a indiqué comme motifs que l'intimée aurait tenu à plusieurs reprises des propos inconvenants, émettant des critiques à l'égard de l'appelante et des commentaires mal perçus par les patients. De plus, l'intimée se serait absentée épisodiquement sans en informer ses supérieurs hiérarchiques, cela notamment le 31 août dernier. L'appelante a relevé que si le travail de l'intimée donnait satisfaction sur le plan technique, tel n'était pas le cas concernant son comportement au sein du personnel.

Le 8 octobre 2022, l'intimée a affirmé avoir « toujours entretenu d'excellentes relations avec les patients, ses collègues et ses supérieurs ». Elle a réitéré le caractère abusif de son licenciement tant sur le fond que la forme. Elle a fait valoir un congé-représailles résultant des plaintes et demandes qu'elle avait formulées auprès de la hiérarchie au sujet de la problématique de la température trop élevée et a mentionné

que ses collègues savaient où elle se trouvait lorsque D._____ souhaitait la joindre.

Le 21 octobre 2022, l'appelante a réfuté les propos de l'intimée.

8. a) Le 8 novembre 2021, l'intimée a déposé une requête de conciliation. Celle-ci ayant échoué, l'intimée a déposé, le 9 février 2022, une demande auprès du Tribunal de Prud'hommes en concluant à ce que l'appelante lui doive immédiat paiement de la somme nette de 17'940 fr. au titre de licenciement abusif, avec intérêt à 5 % l'an dès le 1^{er} novembre 2021 et à ce qu'ordre soit donné à l'appelante, sous la menace de l'art. 292 CP, de lui remettre immédiatement un certificat de travail identique à celui produit en pièce 14 sous bordereau.

Par réponse du 31 mars 2022, l'appelante a conclu au rejet des conclusions de la demande.

Le 18 mai 2022, l'intimée a répliqué.

b) A l'audience du 1^{er} juin 2022, l'appelante, représentée par D._____ et l'intimée étaient présentes. La Dre F._____ a été entendue en qualité de partie et R._____, infirmière, V._____, secrétaire médicale et O._____, assistante médicale, employées de l'appelante ont été entendues en qualité de témoins.

Le 21 septembre 2022, l'audience alors suspendue a été reprise en présence des parties. Trois témoins ont été entendus, soit T._____, médecin au sein de l'appelante, N._____, pharmacien travaillant dans la gare de [...] et [...], infirmière-cheffe au sein de l'appelante. Au terme de ces auditions, un délai a été imparti aux parties pour produire leurs plaidoiries écrites.

c) Le 29 novembre 2022, chaque partie a déposé des plaidoiries écrites.

Le 12 décembre 2022, l'appelante a demandé un deuxième échange d'écriture, que le Tribunal de Prud'hommes a refusé.

d) Le 19 juillet 2023, le Tribunal de Prud'hommes a rendu le jugement contesté, en y annexant le certificat de travail dont le contenu a été proposé par l'intimée sous pièce 14 et adopté par les premiers juges.

Cette proposition de certificat de travail mentionne les coordonnées des parties respectives, indique la nature et la durée des rapports de travail et liste les tâches exercées par l'intimée. La teneur des trois derniers paragraphes de cette proposition est la suivante :

« Nous nous plaignons à relever que Madame A._____ a accompli l'ensemble de ses tâches à notre pleine et entière satisfaction. Collaboratrice ponctuelle, respectueuse, engagée et polyvalente, celle-ci a démontré une excellente organisation et de la rigueur dans son travail.

De plus, de par son amabilité et ses connaissances techniques, Madame A._____ a été grandement appréciée tant par ses collègues et ses supérieurs, ainsi que par nos patients et nos fournisseurs.

Nous recommandons chaleureusement Madame A._____ à tout employeur qui voudrait faire appel à ses nombreuses compétences. »

En droit :

1.

1.1 L'appel est recevable contre les décisions finales de première instance (art. 308 al. 1 let. a CPC [Code de procédure civile du 19 décembre 2008 ; RS 272]), dans les causes patrimoniales dont la valeur litigieuse au dernier état des conclusions est de 10'000 fr. au moins (art. 308 al. 2 CPC). Le délai pour l'introduction de l'appel est de trente jours à compter de la notification de la décision motivée, si la décision attaquée a été rendue en application de la procédure ordinaire ou simplifiée (art. 311 al. 1 CPC en lien avec l'art. 314 al. 1 CPC *a contrario*). La réponse doit être déposée dans le même délai (art. 312 al. 2 CPC).

1.2 Déposé en temps utile, les fêtes étant applicables (art. 145 al. 1 let. b CPC), par une partie ayant un intérêt digne de protection (art. 59 al. 2 let. a CPC) et portant sur des conclusions dont la valeur litigieuse au dernier état des conclusions est supérieure à 10'000 fr., l'appel est recevable. La réponse déposée en temps utile est également recevable.

2.

2.1 L'appel peut être formé pour violation du droit ou pour constatation inexacte des faits (art. 310 CPC). L'autorité d'appel peut revoir l'ensemble du droit applicable, y compris les questions d'opportunité ou d'appréciation laissées par la loi à la décision du juge et doit, le cas échéant, appliquer le droit d'office conformément au principe général de l'art. 57 CPC (Jeandin, *in Bohnet et alii* [éd.], Commentaire romand, Code de procédure civile [ci-après : CR-CPC], 2^e éd., Bâle 2019, nn. 2 ss ad art. 310 CPC). Elle peut revoir librement l'appréciation des faits sur la base des preuves administrées en première instance (art. 157 CPC en relation avec l'art. 310 let. b CPC ; Jeandin, CR-CPC, n. 6 ad art. 310 CPC ; JdT 2011 III 43 et réf. cit.) et vérifie si le premier juge pouvait admettre les faits qu'il a retenus (ATF 138 III 374 consid. 4.3.1 ; TF

4A_238/2015 du 22 septembre 2015 consid. 2.2). Sous réserve des vices manifestes, l'application du droit d'office ne signifie pas que l'autorité d'appel doit 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 (cf. 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 ; CACI 10 juillet 2023/285 consid. 2.1).

2.2 En procédure simplifiée, le tribunal établit les faits d'office lorsque la valeur litigieuse ne dépasse pas 30'000 fr. dans les litiges portant sur un contrat de travail (art. 247 al. 2 let. b ch. 2 CPC).

L'art. 247 al. 2 CPC prévoit la maxime inquisitoire simple, qualifiée également de maxime inquisitoire sociale. Cette maxime a pour but de protéger la partie faible au contrat, de garantir l'égalité entre les parties au procès et d'accélérer la procédure (ATF 141 III 569 consid. 2.3.1 ; CACI 8 décembre 2022/602 consid. 3.2). La maxime inquisitoire prévue par l'art. 247 al. 2 CPC implique la possibilité pour le juge de se fonder sur tous les faits pertinents et établis, même si les parties ne les ont pas invoqués (Tappy, *in* CR-CPC, n. 23 ad art. 247 CPC). Selon la volonté du législateur, le tribunal n'est soumis qu'à une obligation d'interpellation accrue. Il ne se livre à aucune investigation de sa propre initiative (TF 4A_702/2016 du 23 mars 2017 consid. 3.1 ; CACI 8 décembre 2022/602 consid. 3.2 ; CACI 26 mars 2021/156 consid. 7.2.2). Le tribunal n'est pas non plus tenu de rechercher d'office dans le dossier ce qui pourrait en être déduit en faveur de la partie qui a présenté les éléments de preuve (TF 4A_19/2021 du 6 avril 2021 consid. 5.1 ; CACI 26 juin 2023/252 consid. 2.2).

3.

3.1 Comme premier moyen, l'appelante fait valoir une constatation inexacte des faits. D'une part, en ne retenant pas l'existence

de problèmes comportementaux, les premiers juges auraient écarté des témoignages de manière infondée. Les magistrats retiendraient par ailleurs que les collègues de l'intimée auraient appris son licenciement lors d'un afterwork, ce qui ne serait pas prouvé. D'autre part, elle fait valoir une appréciation des preuves erronée, dans la mesure où, même si l'allègement des preuves est admissible, les premiers juges auraient à tort renversé le fardeau de la preuve. Comme deuxième moyen, l'appelante fait valoir une violation du droit, dans la mesure où les conditions du congé-représailles ne seraient pas réalisées, faute de preuve d'un lien de causalité entre les prétentions émises par l'intimée relatives au système de climatisation et aux primes Covid et le licenciement. De plus, selon l'appelante, les prétentions relatives aux primes « Covid » ne seraient pas des prétentions juridiques liées au contrat de travail, car elles ne concerneraient que la relation entre l'employeur et le canton. Aussi, l'appelante conteste que la manière de licencier puisse être remise en cause, en particulier le fait que D. _____ se soit rendu chez l'intimée alors malade. Selon elle, aucune preuve de sa maladie, tel qu'un certificat médical, n'a été fournie. Si tel avait été le cas, les premiers juges auraient dû prononcer la nullité du congé alors donné en temps inopportun, ce qui n'a pas été décidé. Comme troisième moyen, l'appelante conteste la teneur du certificat de travail qui ne refléterait pas la réalité. En l'admettant, elle ne respecterait pas l'obligation de véracité et de bonne foi de l'ancien employeur dans l'établissement du certificat de travail.

3.2 Appelée à se déterminer, l'intimée a contesté, en substance, l'argumentation de l'appelante et s'en est tenue à l'appréciation des premiers juges. Elle argumente en particulier au sujet des primes « Covid » en relevant que ces primes étaient destinées aux travailleurs dans le milieu de la santé et qu'elles étaient donc des primes versées par l'employeur, alors remboursées par le canton. Concernant le congé donné en temps inopportun, elle s'en remet à justice.

4. Les premiers juges ont considéré que faute d'autre motif de licenciement avéré, seul un congé-représailles pouvait être envisagé, et

ainsi estimé que les conditions en étaient remplies. Ils ont en effet retenu que l'appelante n'avait pas réussi à établir un lien causal entre le licenciement de l'intimée et son comportement, aucune pièce n'allant dans ce sens, pas plus que les témoignages. Ils en ont donc conclu que le licenciement ne pouvait être que la conséquence des revendications de l'intimée relatives à la chaleur étouffante dans les locaux, à l'indemnité Covid et aux retenues de l'impôt à la source à indiquer sur son certificat de salaire 2020.

4.1

4.1.1 Aux termes de l'art. 335 al. 1 CO, le contrat de travail conclu pour une durée indéterminée peut être résilié par chacune des parties. En droit suisse du travail prévaut ainsi la liberté de résiliation, de sorte que, pour être valable, un congé n'a en principe pas besoin de reposer sur un motif particulier (TF 4A_3/2023 du 30 août 2023 consid. 4.1). En d'autres termes, le principe de base reste la liberté de résilier moyennant respect du délai de préavis, et ce même sans justification ou motifs particuliers (ATF 131 III 535 consid. 4.1).

Le droit fondamental de chaque cocontractant de mettre unilatéralement fin au contrat est cependant limité par les dispositions sur le congé abusif prévues aux art. 336 ss CO (ATF 136 III 513 consid. 2.3 ; ATF 132 III 115 consid. 2.1 ; TF 4A_3/2023 du 30 août 2023 consid. 4.1), le travailleur étant protégé contre les congés abusifs (art. 336 à 336b CO) et ceux donnés en temps inopportun (art. 336c CO).

La partie qui prétend que la résiliation est abusive doit le prouver (art. 8 CC ; TF 4A_3/2023 du 30 août 2023 consid. 4.1 ; ATF 123 III 246 consid. 4b, JdT 1998 I 300). Elle doit non seulement établir le motif abusif, mais aussi l'existence d'un lien de causalité entre l'état de fait fondant le caractère abusif du congé et la résiliation du contrat (TF 4A_298/2019 du 22 octobre 2019 consid. 3.5.1). Le juge peut présumer l'existence d'un abus lorsque l'employé parvient à présenter des indices suffisants pour faire apparaître comme non réel le motif avancé par l'employeur ; il s'agit d'une forme de « preuve par indices », sans pour

autant renverser le fardeau de la preuve. De son côté, l'employeur ne peut rester inactif et doit fournir des preuves à l'appui de ses propres allégations justifiant le licenciement (ATF 130 III 699 consid. 4.1).

Pour dire si un congé est abusif, il faut se fonder sur son motif réel. Déterminer le motif d'une résiliation, ainsi que la causalité naturelle entre ce motif et le congé, est une question de fait (ATF 136 III 513 consid. 2.3 et 2.6 ; TF 4A_89/2021 du 30 avril 2021 consid. 3.2 ; TF 4A_652/2018 du 21 mai 2019 consid. 4.1). En revanche, savoir si le motif ainsi établi donne lieu à un congé abusif ou non relève du droit (TF4A_89/2021 du 30 avril 2021 consid. 3.1 ; TF 4A_266/2020 du 23 septembre 2020 consid. 3.1 ; TF 4A_310/2019 précité consid. 5.2).

4.1.2 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). L'émission de ces prétentions doit avoir joué un rôle causal dans la décision de licenciement ; à tout le moins doit-il s'agir du motif déterminant (ATF 136 III 513 consid. 2.6 ; TF 4A_310/2019 du 10 juin 2020 consid. 5.2).

Le congé est également abusif lorsqu'il est donné seulement afin d'empêcher la naissance de prétentions juridiques de l'autre partie, résultant du contrat de travail (art. 336 al. 1 let. c CO). Comme l'application de cette disposition suppose que le congé soit exclusivement dicté par la volonté d'échapper à des prétentions juridiques de l'autre partie, l'existence d'un autre motif de congé, réel, suffit à exclure d'emblée une résiliation abusive (TF 4A_89/2021 du 30 avril 2021 consid. 3.1 ; TF 4A_78/2018 du 10 octobre 2018 consid. 3.1.1).

De même, aux termes de l'art. 336 al. 1 let. a CO, est abusif le congé donné par une partie pour une raison inhérente à la personnalité de l'autre, à moins que cette raison n'ait un lien avec le rapport de travail ou ne porte sur un point essentiel un préjudice grave au travail dans l'entreprise.

4.1.3 Aux côtés des motifs abusifs décrits par l'art. 336 al. 1 CO, la jurisprudence a dégagé d'autres motifs jugés abusifs. Par exemple le motif lié à la violation de ses obligations par l'employeur (TF 4A 390/2021 du 1^{er} février 2022 consid. 3.1.1 ; Wyler Heinzer, Droit du travail, 4^e éd., 2019, pp. 809 ss et réf. cit.). On pense notamment à la protection de la personnalité de l'employé accusé de harcèlement ou lorsqu'en cas de conflit interpersonnel, l'employeur a omis de prendre les mesures qui s'imposaient pour régler la situation (TF 4A_390/2021 du 1^{er} février 2022 consid. 3.1.1).

4.1.4 Le droit suisse des obligations ne prévoit pas d'obligation d'entendre l'autre partie avant de prononcer un licenciement ou de la mettre en garde au préalable (TF 4A_390/2021 du 1^{er} février 2022 consid. 3.1.4). En droit privé, il n'existe pas non plus d'obligation générale de soumettre le licenciement envisagé à un contrôle de proportionnalité, dans le sens où des mesures moins incisives devraient toujours être prises avant un licenciement (TF 4A_44/2021 du 2 juin 2021 consid. 4.3.2 et réf. cit.).

4.2

4.2.1 En l'espèce, dès lors que l'appelante conteste la constatation des faits retenue par les premiers juges et, par conséquent, la motivation qui en découle, il convient de reprendre les différents éléments du dossier, en particulier les témoignages afin de savoir si, comme le plaide l'appelante, le comportement de l'intimée était causal ou principalement causal dans la décision de la licencier ou si au contraire, comme retenu par les premiers juges, il s'agissait d'un congé-représailles.

4.2.2 R._____, infirmière, a témoigné des excellentes relations que l'intimée entretenait avec tout le monde, y compris ses patients. Elle a précisé n'avoir jamais entendu de critiques négatives au sujet de l'intimée de la part des médecins du centre. L'infirmière V._____ a déclaré que l'intimée avait de bonnes relations avec ses collègues et les patients, sans pour autant le savoir concernant les supérieurs. Elle ignorait si un problème existait entre D._____ et l'intimée. F._____, médecin et

administratrice de l'appelante, a confirmé que l'intimée avait une forte personnalité et qu'elle pouvait n'en faire qu'à sa tête. Selon F._____, l'intimée était appréciée pour sa forte personnalité mais avec ses collègues, elle avait entendu dire qu'il y avait parfois des problèmes d'horaires. Selon cette médecin, il se justifiait de se séparer de l'intimée qui perturbait le suivi médical des patients, les patients et l'équipe de soin. Il ressort de ses déclarations qu'elle avait abordé les problèmes rencontrés directement avec l'intimée et les considérait comme réglés. Elle a su que D._____ avait reçu des plaintes d'autres personnes. Le témoin T._____, médecin, a confirmé que l'intimée entretenait de bonnes relations avec les patients et les collègues mais ne savait pas si elle entretenait de bonnes relations avec sa hiérarchie. [...] a confirmé que le 31 août 2021, l'intimée s'était absentée sans avertir un supérieur hiérarchique, alors que la consigne de le faire était claire et qu'il y avait toujours un responsable sur place.

L'échange de messages Whatsapp produit sous pièce 13 entre l'intimée et la Dre F._____ permet de confirmer que celle-ci avait bien des reproches à faire à l'intimée et les lui avait communiqués. Egalement produits sous cette pièce, les messages échangés à la suite du licenciement entre l'intimée et le médecin, Dr [...], confirment que celui-ci, tout en reconnaissant les immenses qualités techniques de l'intimée, avait signalé des problèmes de comportement et de gestion du stress. Enfin, un échange de courriels entre le Dr [...] et D._____ mentionne les problèmes avec l'intimée qui auraient été discutés avec l'infirmière-cheffe [...].

4.2.3 Compte tenu de ce qui précède, il est erroné de retenir que l'intimée ne posait aucun problème de comportement ou à tout le moins de considérer que son comportement n'a pas pu donner lieu à son licenciement. En effet, plusieurs médecins – ainsi que l'infirmière-cheffe – ont relevé la nécessité de lui faire des remarques. La Dre F._____ paraît particulièrement crédible, car de ses échanges avec l'intimée, on ne décèle aucune animosité. Il en va de même du Dr [...] qui a jugé nécessaire de rapporter des problèmes de gestion du stress. Autrement

dit, et comme relevé au considérant 4.1.4 ci-dessus, le code des obligations n'imposant pas d'avertissement avant un licenciement, ni de justification, ni de mesure de la proportionnalité, le motif avancé par l'appelante pour justifier le licenciement, à savoir le comportement de l'intimée est avéré.

On ne décèle pas non plus d'abus de droit de la part de l'employeur, dans la mesure où aucune des parties n'a mis en avant de conflit interpersonnel qui aurait dû être géré et qui ne l'aurait pas été (cf. *supra* consid. 4.1.3).

Dès lors qu'il existe un motif réel de licenciement fondé dans le comportement de l'intimée et qu'un tel motif suffit à exclure d'emblée une résiliation abusive, il n'est pas nécessaire d'examiner si l'intimée est parvenue à établir les faits, ou du moins des indices, permettant de supposer que l'appelante l'aurait congédiée exclusivement avec la volonté d'échapper à des prétentions juridiques résultant du contrat de travail qu'elle aurait pu faire valoir au sens de l'art. 336a let. c CO ou aurait fait valoir de bonne foi au sens de l'art. 336a let. d CO.

5. Les premiers juges ont considéré que le licenciement pouvait être qualifié d'abusif aussi en raison de la manière dont celui-ci avait été signifié. En effet, les faits de venir à cette fin au domicile de l'intimée et de le communiquer aux employés lors d'un *afterwork* étaient constitutifs d'un abus.

5.1 La manière dont le congé est donné peut aussi le faire apparaître comme abusif. Même lorsque le motif de la résiliation est en soi légitime, celui qui exerce son droit de mettre fin au contrat doit agir avec des égards (ATF 132 III 115 consid. 2.2). Si l'employeur porte une grave atteinte aux droits de la personnalité du travailleur dans le contexte d'une résiliation, celle-ci doit être considérée comme abusive (ATF 132 III 115 consid. 2.2 ; cf. Dunand, *in* Commentaire du Contrat de travail, 2^e éd., Berne 2022 [ci-après : Commentaire], n. 92 ad art. 336 CO et réf. cit. ;

Wyler/Heinzer, Droit du travail, 4^e éd., Berne 2019, p. 813 et réf. cit.) ; un comportement simplement inconvenant, discourtois ou indélicat ne suffit pas, car il ne ressortit pas à l'ordre juridique de sanctionner ces attitudes (ATF 136 III 513 consid. 2.3 ; ATF 132 III 115 consid. 2.2 et 2.3 ; ATF 131 III 535 consid. 4.2 ; TF 4A_3/2023 du 30 août 2023 consid. 4.2 ; TF 4A_117/2023 du 15 mai 2023 consid. 3.1 ; TF 4A_259/2022 du 23 février 2023 consid. 4.1.2).

L'art. 328 al. 1 CO impose à l'employeur de respecter et de protéger la personnalité du travailleur, ce qui implique le respect des droits de la personnalité du travailleur dans le cadre d'un licenciement. L'employeur ne doit pas stigmatiser, de manière inutilement vexatoire et au-delà du cercle des intéressés, le comportement du travailleur (TF 4A_3/2023 du 30 août 2023 consid. 4.2) Par exemple, en raison de la finalité du droit de résiliation, d'une part, et de la disproportion des intérêts en présence, d'autre part, le licenciement peut être tenu pour abusif lorsqu'il répond à un motif de simple convenance personnelle de l'employeur (ATF 132 III 115 consid. 2 ; ATF 131 III 535 consid. 4 ; TF 4A_259/2022 du 23 février 2023 consid. 4.1).

Notamment, le fait de libérer une employée avec effet immédiat de son obligation de travailler et de l'escorter vers la sortie, associé à l'obligation de rendre immédiatement les clés, avec interdiction d'accéder aux locaux et de prendre contact avec le reste du personnel, est une attitude répréhensible de l'employeur de nature à rendre le licenciement abusif, ce d'autant plus lorsque de telles mesures ne sont justifiées par aucun motif particulier (TF 4A_92/2017 du 26 juin 2017 consid. 2.3 et 2.4 ; Dunand, *ibidem*). Dans sa décision, le Tribunal fédéral a relevé que, selon l'expérience générale de la vie, une libération immédiate de l'obligation de travailler, accompagnée des mesures restrictives susmentionnées laissait supposer que le licenciement pourrait se fonder sur des motifs graves, à tout le moins lorsque les mesures précitées n'étaient justifiées par aucun motif particulier lié par exemple à des données sensibles ou à un risque de perte de clientèle (TF 4A_92/2017 du 26 juin 2017 consid. 2.3 et 2.4 et 2.5.2 ; Wyler/Heinzer, *op. cit.*, p. 818).

Toutefois, à ces circonstances s'ajoutait le fait qu'il avait été retenu que le licenciement était intervenu pour de pures raisons de convenance personnelle, liées à la volonté d'un des membres du comité de l'association qui employait la collaboratrice de se débarrasser à tout prix de celle-ci (TF 4A_92/2017 du 26 juin 2017 consid. 2.5.2 ; Wyler/Heinzer, *ibidem*). Puis, le Tribunal fédéral a cependant jugé que le fait de libérer immédiatement un travailleur licencié, en lui interdisant d'accéder dorénavant aux locaux de l'entreprise et en l'empêchant de prendre congé de ses collègues n'était pas une atteinte suffisante pour rendre abusif le congé (TF 4A_280/2017 du 7 septembre 2017 consid. 4.4.2 ; Wyler/Heinzer, *ibidem*), cela même si le travailleur concerné avait ressenti ce procédé comme subjectivement blessant (TF 4A_186/2022 du 22 août 2022 consid. 4.5.3) Dès lors, la libération de l'obligation de travailler est admise mais doit être accompagnée d'égards. Ceux-ci doivent être gérés de manière à ne pas laisser entendre que l'intéressé aurait gravement fauté, auquel cas le licenciement n'est de ce chef pas abusif (Wyler/Heinzer, *ibidem* et note de bas de page 3917).

5.2 En l'espèce, le licenciement est intervenu le 31 août 2021, soit le dernier jour du mois. En conséquence, le licenciement devait être signifié ce jour-là, ou le congé était reporté d'un mois, conformément au contrat de travail et à l'art. 335c CO. Aussi, l'intimée s'étant absentée avant la fin de son service sans avertir son supérieur, il ne peut être reproché à l'appelante de ne pas avoir anticipé l'annonce du licenciement, lequel avait déjà été décidé le 9 août 2021. Les modalités finalement adoptées pour annoncer son congé à l'intimée ne constituent pas pour autant une atteinte grave aux droits de la personnalité.

En outre, le fait que l'intimée était souffrante est insuffisamment attesté. A cet égard, l'intimée n'a produit aucun certificat médical ni n'a allégué en première instance la nullité de la résiliation de son contrat au motif que cette résiliation aurait été communiquée en temps inopportun au sens de l'art. 336c al. 1 CO, soit en particulier pendant une période d'incapacité de travail (let. b). Or, dans la motivation de son appel, l'appelante conteste la réalisation d'un tel grief et l'intimée

s'en remet à justice. Dans la mesure où aucune pièce ni aucun témoignage au dossier ne permettait aux premiers juges de subodorer une telle incapacité, ces derniers n'étaient pas tenus d'interpeler l'intimée à ce sujet malgré l'application de la maxime inquisitoire sociale. Cette maxime impose en effet aux juges un devoir d'interpellation accrue, mais ne les astreint à aucune investigation de leur propre initiative. D'ailleurs, lorsque les parties sont représentées par un avocat, le tribunal peut et doit faire preuve de retenue (ATF 141 III 569 consid. 2.3.1 et 2.3.2). Dès lors, c'est à juste titre que les juges de première instance n'ont pas examiné ce grief, lequel ne doit pas non plus être examiné en deuxième instance, faute toujours d'éléments pertinents y relatifs au dossier.

Au demeurant, compte tenu du témoignage de O._____, l'état de l'intimée ne paraissait pas empêcher que son licenciement lui soit annoncé, l'intimée ne l'ayant d'ailleurs pas prétendu. Reste à examiner si le fait de s'être rendu à son domicile peut rendre le licenciement abusif. Il ressort du témoignage de O._____ que la façon dont s'est déroulée cette visite était correcte et que D._____ a fait preuve d'égards envers l'intimée. On ne décèle rien dans le déroulement de l'entretien qui laisserait penser que les conditions posées par la jurisprudence n'auraient pas été respectées. Le seul fait d'annoncer le licenciement par un déplacement physique à domicile est en soi insuffisant pour reconnaître un comportement abusif. Il n'y a pas d'atteinte grave à la personnalité de l'intimée et, comme relevé par l'appelante, malgré le fait que le procédé utilisé pour notifier le licenciement à l'employée puisse paraître inhabituel, il répondait à une nécessité pratique liée notamment à la date du licenciement. Cette modalité ne dénote pas d'un manque d'égards particulier, surtout lorsqu'on la compare avec l'annonce par simple courrier clairement tolérée par la jurisprudence. Si l'intimée a pu ressentir le fait de venir à son domicile pour lui annoncer son licenciement comme subjectivement blessant, cela ne suffit pas pour conclure à un licenciement abusif.

On relèvera d'ailleurs que la jurisprudence précitée met plutôt en exergue l'apparence donnée au licenciement, notamment quant à la

libération immédiate de l'obligation de travailler et à l'accompagnement en dehors des locaux, laissant penser à un licenciement immédiat et donc à une faute grave. Or, en l'occurrence, aucun élément au dossier ne permet de penser que tel aurait été le cas.

Enfin, le fait d'avoir annoncé le licenciement de l'intimée à tous les collègues présents lors de l'*afterwork* organisé le même jour n'est pas établi, aucun témoignage ne le corroborant. Non seulement R. _____ n'était pas présente, mais V. _____ l'a appris à la fin de l'*afterwork* par D. _____ dans ce qui semble avoir été un aparté, puisqu'elle ignore si d'autres personnes l'ont appris à cette occasion.

Dès lors, même sous l'angle des modalités du licenciement, celui-ci n'est pas abusif.

6. Les premiers juges ont fixé l'indemnité due à l'intimée à trois mois de salaire, en tenant compte de la durée des rapports de travail, des modalités de licenciement, de la libération de l'obligation de travailler et de l'obligation de se rendre dans les locaux le lendemain pour restituer ses affaires sans tenir compte de son état de santé, ainsi que du fait que ses collègues de travail auraient appris le licenciement lors d'un *afterwork*.

6.1 Aux termes de l'art. 336a al. 1 CO, la partie qui résilie abusivement le contrat doit verser à l'autre une indemnité. Cette indemnité est fixée en tenant compte de toutes les circonstances (art. 336a al. 2 CO).

6.2 En l'espèce, compte tenu de ce qui précède, il est retenu que les modalités du licenciement de l'intimée, sa libération de son obligation de travailler, l'obligation de venir le lendemain pour restituer ses affaires et la communication de son licenciement à une seule employée en fin d'*afterwork* ne suffisent pas pour qualifier le congé d'abusif. Le licenciement n'étant pas abusif, l'appelante n'a donc pas à verser d'indemnité au sens de l'art. 336a al. 1 et 2 CO à l'intimée.

7. Concernant le certificat de travail, les premiers juges ont adopté sans modification le projet proposé par l'intimée, estimant qu'il correspondait à la réalité et n'était pas dithyrambique. Ils ont retenu que l'appelante n'avait pas contesté la liste des tâches énoncées et que l'instruction n'avait pas révélé d'éventuels problèmes de comportement de la part de l'intimée, si ce n'est tout au plus quelques problèmes liés à la gestion du stress.

L'ayant déjà soulevé en première instance (all. 138 et 139 de la réponse du 31 mars 2022), l'appelante invoque le principe de véracité pour contester la motivation susmentionnée, en particulier concernant les trois derniers paragraphes du certificat, lesquels portent sur la qualité du travail, la conduite du travailleur et les recommandations.

7.1.1 Les conclusions doivent être suffisamment précises pour permettre au tribunal de les reprendre dans son dispositif en cas d'admission (ATF 142 III 102 consid. 5.3.1 ; TF 4A_428/2018 du 29 août 2019 consid. 4.2.1, *in* RSPC 2020 24 ; Diestchy, Droit du travail et procédure civile, 2023, n. 152). En raison de cette exigence, le travailleur doit préciser dans sa conclusion le contenu que le certificat de travail devrait avoir (TF 4A_270/2014 du 18 septembre 2014 consid. 3.2.2 ; Diestchy, *op. cit.*, n. 170 et réf. cit.), cela en particulier lorsque l'employé est déjà en possession d'un certificat dont il entend obtenir la modification (Diestchy, *op. cit.*, n. 170). Ainsi, lorsque le certificat de travail lui a été remis, le travailleur est habilité à en réclamer sa rectification (ATF 129 III 177 consid. 3.3, JdT 2003 I 342 ; TF 4A_270/2014 du 18 septembre 2014 consid. 3.2.1), en désignant précisément les passages à supprimer et les modifications souhaitées (TF 4A_270/2014 du 18 septembre 2014 consid. 3.2.2 ; Diestchy, *op. cit.*, n. 171).

7.1.2 Au vu de la jurisprudence précitée, rendue en cas d'action en rectification du certificat ouverte par le travailleur, et appliquée par analogie au cas d'espèce, on constate que l'appelante n'a pas précisé

dans ses conclusions la modification souhaitée du contenu du certificat de travail de l'intimée. Elle a uniquement conclu au rejet de la demande et, subsidiairement, à l'annulation du jugement et au renvoi de la cause pour nouvelle décision dans le sens des considérants. Néanmoins, la Cour de céans comprend clairement de la motivation de son appel qu'elle conteste les trois derniers paragraphes du certificat de travail joint au jugement querellé et quel serait le sens de la modification souhaitée dans le certificat de travail. L'appelante a en effet mentionné que rien ne l'empêchait d'admettre que l'intimée avait grandement été appréciée par ses collègues, et qu'il n'en allait pas de même de ses supérieurs, les patients et fournisseurs n'ayant pas émis la moindre plainte. Il convient dès lors d'examiner ce grief.

7.2

7.2.1 Selon l'art. 330a CO, le travailleur peut demander en tout temps à l'employeur un certificat portant sur la nature et la durée des rapports de travail, ainsi que sur la qualité de son travail et sa conduite (al. 1). A la demande expresse du travailleur, le certificat ne porte que sur la nature et la durée des rapports de travail (al. 2).

L'intérêt protégé par cette disposition est celui du travailleur, le certificat ayant pour objectif de favoriser son avenir économique et protéger sa personnalité (Message du Conseil fédéral à l'Assemblée fédérale concernant la révision des titres dixième et dixième bis du Code des obligations (du contrat de travail) du 25 août 1967, Message FF 1967 II 249, pp. 287, 364 ; Aubert, *in* Commentaire, n. 2 ad art. 330a CO). La protection du travailleur à cet égard trouve ainsi également son fondement dans l'art. 328 CO et dans les devoirs qui en découlent (ATF 129 III 177 consid. 3.2, JdT 2003 I 342, SJ 2003 I 420 ; Aubert, *ibidem*).

En vue de cette double finalité du certificat, les appréciations que supposent nécessairement les indications sur la qualité du travail et la conduite du travailleur doivent être exprimées avec bienveillance, afin de favoriser les perspectives économiques, tout en étant véridiques et complètes, afin de donner une image aussi fidèle que possible des

prestations et comportement de leur potentiel futur employé à un nouvel employeur (Wyler/Heinzer, *op. cit.*, p. 525 ; Aubert, *in* Commentaire, nn. 18-20 *ad* art. 330a CO). La complétude implique que le certificat comprenne tous les éléments significatifs de la relation entre les parties, cela d'un point de vue objectif et raisonnable, cela avec des informations sur la qualité du travail et le comportement de l'employé (ATF 136 III 510 consid. 4.4, JdT 2010 I 437 ; Aubert, *in* Commentaire, n. 19 *ad* art. 330a CO). L'exactitude du certificat impose que toutes informations erronées, trompeuses, ambiguës ou imprécises soient exclues (Aubert, *in* Commentaire, n. 20 *ad* art. 330a CO). Le certificat doit ainsi inclure tous les éléments importants que ceux-ci soient positifs ou négatifs, les faits et appréciations défavorables devant être fondés et pertinents (ATF 144 II 345 consid. 5.2.2, JdT 2019 II 316 ; ATF 136 III 510 consid. 4.1, JdT 2010 I 437 ; Wyler/Heinzer, *ibidem* ; Aubert, *in* Commentaire, n. 21 *ad* art. 330a CO). Le certificat de travail doit décrire les prestations et activités du travailleur conformément à la vérité, de manière à permettre à un tiers de se faire une image fiable du travailleur (TF 4C.60/2005 du 28 avril 2005 consid. 4.1 ; Wyler/Heinzer, *op. cit.*, p. 526).

Le choix de la formulation du certificat appartient à l'employeur, de sorte que le travailleur ne dispose d'aucune prétention à une formulation déterminée (ATF 144 II 345 consid. 5.2.3 et réf. cit., JdT 2019 II 316 ; Wyler/Heinzer, *op. cit.*, p. 527). Le travailleur n'a pas de droit général à ce que l'employeur inclue systématiquement dans le certificat des remerciements et des vœux pour l'avenir professionnel (TF 4C.36/2004 du 8 avril 2004 consid. 5 ; Wyler/Heinzer, *ibidem*). A plus forte raison, il y a donc lieu de considérer que le travailleur ne saurait prétendre à une recommandation, qui va plus loin que des remerciements ou des vœux (Wyler/Heinzer, *ibidem*).

7.2.2 En l'espèce et compte tenu de ce qui précède, le certificat de travail proposé à l'appelante par l'intimée ne peut lui être imposé tel quel, en particulier concernant les trois derniers paragraphes du certificat. Il est établi que l'intimée n'a pas toujours adopté un comportement adéquat en présence des supérieurs hiérarchiques. Le terme de « collaboratrice...

respectueuse » paraît ainsi inexact au vu du courriel adressé le 1^{er} août 2021 par le Dr [...] à D._____. De même, au vu de l'échange de courriels entre ces deux personnes, il n'est pas certain que celles-ci aient « grandement » apprécié l'amabilité de l'intimée, de sorte que l'avant-dernier paragraphe ne correspondrait pas non plus à la réalité. Quant au dernier paragraphe proposant de mentionner des « recommandations chaleureuses », l'intimée ne saurait l'exiger de la part de l'appelante. Il se justifie dès lors de modifier le contenu du certificat de travail, de manière à respecter les critères de bienveillance, complétude, exactitude et pertinence des éléments négatifs du certificat de travail, tels qu'exposés précédemment. Le grief étant admis, mais la Cour de céans ne pouvant pas se substituer aux juges de première instance sur la question du contenu du certificat de travail, il y a lieu de renvoyer la cause à l'autorité de première instance pour nouvelle décision sur cet objet dans le sens des considérants.

8. Au vu de ce qui précède, l'appel est admis. Le jugement doit être réformé au chiffre II de son dispositif en ce sens que la conclusion prise par l'intimée sous chiffre I de sa demande du 9 février 2022 est rejetée, ainsi qu'au chiffre IV dans le sens du considérant ci-après (cf. *infra* consid. 9.2). Le jugement doit être annulé au chiffre III de son dispositif, la cause étant renvoyée à la première instance pour instruction et nouvelle décision dans le sens des considérants sur la question de la modification du certificat de travail. Et le jugement doit être confirmé aux chiffres I, V et VI de son dispositif.

9.

9.1 Aux termes de l'art. 95 al. 1 CPC, les frais comprennent les frais judiciaires (al. 2) et les dépens (al. 2), lesquels sont fixés par les cantons (art. 96 CPC). Conformément à l'art. 106 al. 1 CPC, les frais sont mis à la charge de la partie succombante. Lorsqu'aucune des parties n'obtient entièrement gain de cause, les frais sont répartis selon le sort de la cause (art. 106 al. 2 CPC). Par partie succombante au sens de l'art. 106

al. 1 CPC, il faut entendre la partie qui perd le procès au sens courant, soit le demandeur dont les prétentions sont rejetées ou écartées, ou le défendeur qui est condamné dans le sens demandé par son adversaire (Tappy, *in* CR-CPC, n. 12 ad art. 106 CPC).

9.2 Si l'instance d'appel statue à nouveau, elle se prononce sur les frais, judiciaires et dépens (art. 95 al. 1 CPC), de la première instance (art. 318 al. 3 CPC).

Concernant la procédure de première instance, il n'est pas perçu de frais judiciaires en application de l'art. 114 let. c CPC, lequel prévoit la gratuité pour un litige portant sur un contrat de travail, lorsque la valeur litigieuse n'excède pas 30'000 fr. dès lors qu'aucun élément au dossier ne justifie d'obliger l'une des parties à supporter de tels frais au motif qu'elle aurait procédé de façon téméraire ou de mauvaise foi au sens de l'art. 115 CPC.

Concernant les dépens de première instance, on constate qu'à l'issue du présent arrêt, l'intimée perd entièrement sur ses conclusions pécuniaires en paiement d'une indemnité pour licenciement abusif et partiellement en ce qui concerne son certificat de travail, dès lors que seuls les trois derniers paragraphes doivent être modifiés. On peut considérer que l'intimée gagne sur la moitié de cette conclusion. Compte tenu d'une valeur litigieuse de la conclusion pécuniaire en délivrance d'un certificat de travail estimée à un mois de salaire, soit 4'485 fr. (CACI 12 novembre 2018/643 consid. 3.2.2 ; Dietschy, *op. cit.*, n. 169) et de ses conclusions pécuniaires prises à hauteur de 17'940 fr., l'intimée a eu gain de cause à hauteur de $\frac{1}{10}$ ($[\frac{17'940 + 4'485}{2}] / [17'940 + 4'485]$) sur l'ensemble du litige et les dépens seront répartis selon cette proportion. Compte tenu de la nature et de la complexité de la cause, il se justifie d'arrêter de pleins dépens à 3'000 fr. pour chaque partie (art. 3 et 5 TDC [tarif des dépens en matière civile du 23 novembre 2010 ; BLV 270.11.6]), de sorte qu'après compensation ($\frac{9}{10}$ de 3'000 fr. - $\frac{1}{10}$ de 3'000 fr.), l'intimée versera à l'appelante la somme de 2'400 fr. à titre de dépens réduits de première instance.

9.3 L'appelante obtient entièrement gain de cause sur ses conclusions prises en procédure d'appel.

S'agissant d'un litige portant sur un contrat de travail dont la valeur litigieuse n'excède pas 30'000 fr. et l'art. 115 CPC n'étant pas applicable, l'arrêt sera également rendu sans frais judiciaires de deuxième instance (art. 114 let. c CPC ; CACI 6 octobre 2023/403 consid. 6.3). Dès lors, l'avance de frais de 734 fr. effectuée par l'appelante lui sera restituée.

En deuxième instance, la valeur litigieuse doit être arrêtée à 17'940 fr., soit 13'455 fr. pour le grief de l'appelante concernant l'indemnité pour licenciement abusif et 4'485 fr. pour le grief lié à la modification du certificat de travail. Dès lors, en application des art. 3 al. 2 et 7 al. 1 TDC, la charge des dépens peut être évaluée à 2'000 fr. pour chaque partie. Compte tenu de l'issue de l'appel, l'intimée versera à l'appelante la somme de 2'000 fr. à titre de pleins dépens de deuxième instance.

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

- I. L'appel est admis.
- II. Le jugement est réformé aux chiffres II et IV de son dispositif, comme il suit :

II. La conclusion I de la demande déposée le 9 février 2022 par A._____ contre la société S._____ SA tendant à ce que cette société doive à A._____ immédiat paiement de

la somme nette de 17'940 fr. au titre de licenciement abusif, avec intérêt à 5 % l'an dès le 1^{er} novembre 2021 est rejetée.

IV. La demanderesse A._____ doit verser à la défenderesse la société S._____ SA la somme de 2'400 fr. (deux mille quatre cents francs) à titre de dépens réduits de première instance.

III. Le jugement est annulé au chiffre III de son dispositif, la cause étant renvoyée au Tribunal de Prud'hommes de l'Est vaudois pour instruction et nouvelle décision dans le sens des considérants en ce qui concerne le contenu du certificat de travail produit sous pièce 14 et annexé au jugement.

IV. Le jugement est confirmé aux chiffres I, V et VI de son dispositif.

V. L'intimée A._____ doit verser la somme de 2'000 fr. (deux mille francs) à l'appelante la société S._____ SA à titre de dépens de deuxième instance.

VI. L'arrêt, rendu sans frais judiciaires, est exécutoire.

La présidente :

La greffière :

Du

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

- Me Filippo Ryter, av. (pour la société S. _____ SA),
- Me Martine Loertscher, av. (pour A. _____),

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

- Tribunal de Prud'hommes 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 :