

COUR D'APPEL CIVILE

Arrêt du 16 avril 2025

Composition : Mme CRITTIN DAYEN, présidente
M. Hack et Mme Bendani, juges
Greffière : Mme Bannenberg

Art. 321e CO

Statuant sur l'appel interjeté par **C.**_____, à [...], contre le jugement rendu le 7 décembre 2023 par le Tribunal de prud'hommes de l'arrondissement de Lausanne dans la cause divisant l'appelante d'avec **Q.**_____, à [...], la Cour d'appel civile du Tribunal cantonal considère :

En fait :

A. Par jugement du 7 décembre 2023, dont la motivation a été notifiée le 15 avril 2024 aux parties, le Tribunal de prud'hommes de l'arrondissement de Lausanne (ci-après : le tribunal ou les premiers juges) a rejeté les conclusions prises par C._____ contre Q._____ (I), a dit que C._____ verserait à Q._____ la somme de 2'500 fr. à titre de dépens (II) et a rendu le jugement sans frais judiciaires (III).

En droit, les premiers juges ont considéré que les prétentions de C._____ en remboursement de commissions perçues par Q._____, fondées sur le contrat de travail qui l'avait liée à l'intéressé, ne pouvaient être admises, faute pour l'employeuse d'avoir respecté les obligations qui lui incombait en vertu du contrat de travail, notamment en matière d'information au travailleur.

B. Par acte du 15 mai 2024, C._____ (ci-après : l'appelante) a interjeté appel de ce jugement en concluant, avec suite de frais et dépens, principalement à sa réforme, en ce sens qu'Q._____ (ci-après : l'intimé) soit condamné à lui verser les sommes de 6'563 fr. 05 et 4'488 fr., avec intérêt à 5% l'an dès le 20 décembre 2022, respectivement dès le 13 avril 2023. A titre subsidiaire, elle a conclu à l'annulation du jugement et au renvoi de la cause au tribunal pour nouvelle décision dans le sens des considérants de l'arrêt sur appel à intervenir.

L'appelante a joint un bordereau de pièces à son acte.

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

1. L'appelante est une société à responsabilité limitée de droit suisse active dans le conseil, le service et le courtage, notamment dans les domaines des assurances, de la finance et de l'immobilier.

2. a) Par contrat de travail de durée indéterminée signé le 17 août 2020, l'appelante a engagé l'intimé avec effet au 15 août 2020 en qualité de conseiller en assurance.

b) Selon le cahier des charges de l'intimé, les tâches de celui-ci comprenaient notamment la collaboration active au développement de l'appelante, l'engagement total en vue d'atteindre les objectifs fixés, le suivi du portefeuille d'assurances, le développement et l'entretien des relations de confiance avec la clientèle, ainsi que la conclusion de nouveaux contrats. L'intimé devait également effectuer des tâches administratives et se charger du suivi de sa propre clientèle, ainsi que de la prospection de nouveaux clients.

c) La teneur des art. 5 à 7 du contrat de travail, réglant la rémunération de l'intimé, est la suivante :

5. Rémunération

- a) Pour toutes les affaires qu'il a négociées et conclues lui-même, le conseiller est rémunéré au moyen de commissions versées par C._____ selon l'annexe « Tableau de commissions ».
- b) A la demande du conseiller, un autre agent ou un membre de la direction de C._____ peut intervenir dans un dossier client pour favoriser la conclusion d'une affaire. Dans ce cas, la commission qui en découle est répartie en deux parties égales entre le conseiller et l'intervenant.
- c) Les commissions dues au conseiller font l'objet d'un décompte trimestriel établi par C._____.
- d) Les commissions sont versées au plus tard le 10 de chaque mois sur la base des décomptes reçus par les compagnies. Le conseiller ne peut pas prétendre à des commissions pour des affaires conclues tant qu'elles ne sont pas commissionnées à C._____ par les compagnies. Les commissions reçues par C._____ après l'établissement du décompte trimestriel ne sont dues au conseiller que le trimestre suivant réparti mensuellement.
- e) C._____ s'engage à communiquer au conseiller la raison pour laquelle une affaire est non commissionnée par une compagnie. De plus, C._____ s'engage à faire tout son

- possible pour qu'une affaire donnant droit à une commission soit versée au conseiller dans les plus brefs délais.
- f) Une caution est prélevée. Le montant prélevé à titre de caution équivaut au minimum à 10 % de la commission versée. C._____ se réserve le droit d'augmenter le pourcentage retenu à titre de caution, moyennant information préalable du conseiller. La caution est constituée pendant toute la durée de l'activité du conseiller au sein de l'entreprise.
 - g) A la fin de l'activité du conseiller, le solde positif éventuel du compte caution lui sera restitué 3 ans après l'entrée en vigueur du dernier contrat signé par le conseiller avec client.
 - h) Dans le cas où les cautions prélevées sont insuffisantes pour combler les ristournes, le conseiller est averti par C._____. Même si ce dernier ne fait plus partie des collaborateurs de C._____, il reste redevable auprès de C._____ des montants ristournés par les compagnies découlant des affaires conclues par lui-même jusqu'à hauteur des montants qu'il a perçus.

6. Ristourne

- a) On entend par ristourne toutes affaires annulées par le client, avant la fin d'une durée contractuelle de trois ans de paiement de primes ou selon les conditions de la compagnie concernée et conformément à son règlement de commissionnement.
- b) Une ristourne découle également de l'annulation d'une affaire par la compagnie ; notamment en cas de fausses déclarations du client ou de délai trop long entre la date de conclusion du contrat et son entrée en vigueur.
- c) Après la fin de la collaboration, dans le cas où une affaire est ristournée, C._____ en informe immédiatement son ex-collaborateur. Dès lors, un délai de quinze jours est accordé à l'ex-conseiller pour sauver l'affaire. A défaut, C._____ nommera un agent qui fera le nécessaire. Si l'agent ainsi mandaté parvient à convaincre le client de poursuivre son contrat, C._____ ristournera le conseiller de la commission sauvée conformément à l'article 6 b) du présent contrat.

7. Frais professionnels

Un forfait mensuel de 700.- CHF (sept cents francs suisse) est versé au conseiller en même temps que son salaire afin de couvrir l'ensemble de ses frais professionnels.

Selon la table annexée au contrat, la commission s'élevait à 50 % de la commission d'acquisition versée par la compagnie d'assurance si le rendez-vous était fourni par l'employeur et à 60 % si le nouveau contrat découlait de la propre prospection du conseiller.

3. L'appelante établit les décomptes trimestriels de commission de ses conseillers sur la base des décomptes transmis par les compagnies d'assurance elles-mêmes ; il s'agit de décomptes bruts, sans détail par

employé. Ces décomptes trimestriels mentionnent les nom et prénom des preneurs d'assurance, leur date de naissance, un code interne, la date de signature du contrat d'assurance, la compagnie d'assurance auprès de laquelle le contrat a été conclu, le type d'assurance et le produit pour lequel un contrat a été conclu, le montant de la commission, l'existence ou non d'une ristourne, le montant total des commissions du décompte trimestriel, le solde reporté du dernier décompte trimestriel et le solde net à payer.

4. Entre les mois de novembre 2020 et mai 2021, plusieurs clients ont annulé les contrats d'assurance conclus par l'intermédiaire de l'intimé en se plaignant des prestations de ce dernier. Ils indiquaient tous en substance s'être fait « duper », « tromper » ou « piéger » par l'intimé pour conclure les assurances dénoncées.

5. Le 13 novembre 2020, l'appelante a adressé à l'intimé un premier avertissement, en lien avec l'absence de qualité de son travail.

Le 24 mars 2021, l'appelante a adressé à l'intimé un nouvel avertissement. Cet avertissement était fondé sur un soupçon de falsification de signature.

Le 25 novembre 2021, l'appelante a mis fin aux rapports de travail qui la liaient à l'intimé, avec effet au 31 janvier 2022. Le contenu de la lettre de licenciement, remise en mains propres à l'intimé, est le suivant :

Par la présente nous faisons suite à notre entretien de ce jour et vous notifions votre licenciement pour le 31 janvier 2021 [*recte* : 2022], respectant ainsi le délai de préavis contractuel. Vous êtes libéré de tout engagement envers nous, hormis celui relevant du secret professionnel ainsi que de la clause de non-concurrence.

Ce dernier a été décidé suite au contrôle de votre production depuis votre engagement et au constat que les objectifs ne sont pas atteints, ce, malgré plusieurs tentatives de notre part pour améliorer vos chances de réussite.

Nous relèverons également la qualité inconstante de cette dernière (prise de positions/réclamations clients) ainsi qu'une attitude non compatibles avec l'éthique de notre société.

6. Pour le mois de décembre 2021, l'intimé n'a perçu que le forfait mensuel de 700 fr., son activité ayant généré plus de ristournes que de nouvelles commissions. Le décompte du quatrième trimestre de l'année 2021 faisait en effet état d'un solde négatif de 4'978 fr. 55, qui a été pris sur le compte caution qui s'élevait, après imputation du montant précité, à 1'401 fr. 45 à fin décembre 2021.

Pour le mois de janvier 2022, l'intimé n'a pas perçu le forfait mensuel de 700 francs.

7. Le 24 février 2022, l'intimé s'est rendu dans les locaux de l'appelante afin de restituer son matériel de travail.

8. a) Le 5 juillet 2022, l'appelante a transmis à l'intimé un décompte couvrant tant le premier que le deuxième trimestre de l'année 2022, en l'informant que ce décompte faisait état, après déduction du compte de caution, d'un solde de 6'063 fr. 05 en faveur de l'employeur. L'appelante a imparti un délai de trente jours à l'intimé pour s'acquitter de cette somme.

b) Par envoi du 25 juillet 2022, l'intimé a contesté devoir quoi que ce soit à l'appelante, remettant en cause la valeur probante du décompte précité et relevant également que son ex-employeuse n'avait pas respecté les obligations qui lui incombaient en vertu de l'art. 6 let. c du contrat de travail, ce qui l'aurait empêché de « sauver » ses affaires annulées. Il a invité l'appelante à lui transmettre une copie de tous les décomptes de commission et les pièces justificatives idoines.

c) Sans nouvelles de l'appelante, l'intimé lui a envoyé, le 18 octobre 2022, un courrier de rappel.

d) Le 6 décembre 2022, l'appelante s'est déterminée en confirmant sa position. Elle a en outre transmis à l'intimé le décompte relatif au troisième trimestre de l'année 2022, lequel faisait état d'un solde de 500 fr. en faveur de la société, et a actualisé le montant réclamé à son ancien employé, le portant à 6'563 fr. 05. L'appelante a imparti à l'intimé un délai au 20 décembre 2022 pour s'acquitter de cette somme.

e) Le 19 décembre 2022, l'intimé a répondu qu'il n'entendait pas entrer en matière sur le montant réclamé, réitérant que l'appelante avait violé ses obligations en matière de communication des ristournes, l'empêchant ainsi de « sauver » les affaires concernées.

f) Par envoi du 9 février 2023, l'appelante a transmis à l'intimé le décompte relatif au quatrième trimestre de l'année 2022, lequel faisait état d'un solde de 3'401 fr. en faveur de la société. Elle a indiqué à son ancien employé qu'il disposait d'un délai de quinze jours pour « sauver » les affaires concernées, à défaut de quoi il serait tenu de rembourser le solde négatif sur ses commissions, lequel s'élevait, en tenant compte des trimestres précédents, à 9'964 francs.

9. Par envoi du 12 avril 2023, l'appelante a communiqué à l'intimé le décompte relatif au premier trimestre de l'année 2023, lequel faisait état d'un de 1'088 fr. en faveur de la société. Elle a indiqué à son ancien employé qu'il disposait d'un délai de quinze jours pour « sauver » les affaires annulées, à défaut de quoi il serait tenu de rembourser le solde négatif sur ses commissions, lequel s'élevait à 11'052 francs.

10. a) Par acte du 22 juin 2023, l'appelante, au bénéfice d'une autorisation de procéder, a saisi les premiers juges d'une demande en paiement dirigée contre l'intimé en concluant, avec suite de dépens, à ce que celui-ci soit condamné à lui verser les sommes de 6'563 fr. et de 4'488 fr., avec intérêt à 5% l'an dès le 20 décembre 2022, respectivement dès le 13 avril 2023.

Par réponse du 15 août 2023, l'intimé a conclu au rejet.

Les parties ont confirmé leurs conclusions respectives à l'occasion d'un deuxième puis troisième échange d'écritures. L'appelante s'est encore déterminée le 12 octobre 2023.

b) Le tribunal a tenu audience les 19 octobre et 7 décembre 2023. Les témoins L._____ et S._____, tous deux anciens collaborateurs de l'appelante, ont été entendus. Ils ont notamment été interrogés sur le mécanisme des ristournes pratiqué au sein de l'appelante. A ce sujet, le témoin L._____, conseillère en assurances au sein de l'appelante de l'été 2020 à la fin de l'année 2021, a déclaré que son contrat de travail prévoyait, à l'instar de celui de l'intimé, la ristourne de la commission en cas d'annulation du contrat d'assurance, dite ristourne portant, selon ses souvenirs, sur l'entier de la commission concernée. Elle a déclaré qu'il lui était arrivé d'avoir des « *affaires ristournées* », ce également après la fin des rapports de travail, à hauteur d'une affaire sur cinquante conclues. Le témoin a confirmé que les conseillers recevaient chaque trimestre un décompte de commissions, lequel mentionnait en outre les éventuels cas de ristourne ; selon le témoin, ces décomptes étaient clairs et complets. Le témoin a indiqué se souvenir qu'elle avait reçu à une occasion, en sus du décompte trimestriel, un courriel l'informant du fait qu'une cliente voulait annuler le contrat. Le témoin L._____ a enfin déclaré avoir été en mesure, alors qu'elle était encore en poste, de « *sauver une affaire* » ayant fait l'objet d'une ristourne, ce qui n'était, selon elle, « *pas si compliqué que ça* », l'essentiel étant de « *trouver des arguments pour convaincre le client de rester. [...]* *l'aspect temps n'a[yant] pas forcément une incidence* ». Si elle a admis qu'il était certainement plus aisé de « *sauver* » une affaire dans les quinze jours plutôt qu'après trois mois, elle a souligné qu'à son sens, l'essentiel était de trouver les bons arguments pour convaincre le client de ne pas rompre le contrat.

Le témoin S._____, qui a travaillé en qualité de conseiller en assurances au sein de l'appelante durant trois mois entre 2021 et 2022, a pour sa part confirmé que le contrat de travail qui l'avait lié à

l'appelante contenait une clause prévoyant une ristourne de commission en cas d'annulation du contrat d'assurance. Le témoin a déclaré qu'à la fin des rapports de travail, son compte présentait un solde positif de 16'000 fr., correspondant à des commissions sur des affaires qu'il avait conclues, et que moins d'une année plus tard, son compte était passé en négatif. Le témoin a indiqué qu'il avait alors reçu, pour la première fois, un décompte de commissions, et qu'il avait par la suite reçu un ou deux autres décomptes faisant état d'autres cas de ristournes. Selon le témoin, l'appelante ne lui a pas donné l'occasion de sauver les affaires concernées. Il n'aurait en outre jamais été informé du délai de quinze jours prévu à cet effet dans le contrat de travail. Le témoin a expliqué n'avoir reçu que des tableaux Excel listant les ristournes, qualifiant ces décomptes d'« *énorme plaisanterie* ».

Par ailleurs, les deux témoins ont confirmé que l'appelante n'avait pas nommé d'agent pour « sauver » les affaires annulées de l'intimé après le départ de l'intéressé.

c) F._____, directeur de l'appelante, a été interrogé en qualité de partie. Il a notamment confirmé que tous les trois mois, un décompte de commissions était établi à l'attention des conseillers, sur la base des décomptes transmis à l'appelante - en principe mensuellement - par les compagnies d'assurances. Selon F._____, les cas de ristournes étaient également signalés par les compagnies d'assurance, par le biais de leurs décomptes - dont des exemples ont été produits par l'appelante sous pièce n° 19. F._____ a déclaré que lorsque l'appelante recevait un courriel ou une demande de prise de position de la part des compagnies d'assurance ou des assurés directement, le conseiller concerné était interpellé par écrit et par oral. Dans les autres cas, le conseiller était informé des cas de ristournes par le biais des décomptes établis par l'appelante. F._____ a ajouté qu'un courriel faisant état du statut des affaires était en principe envoyé tous les quinze jours aux conseiller. Il a confirmé qu'après la fin des rapports de travail, les décomptes trimestriels continuaient d'être envoyés aux anciens conseillers. F._____ a enfin déclaré que l'intimé avait été informé des cas de ristournes objet de la

présente procédure par le biais des décomptes trimestriels établis par l'appelante, ainsi que par oral. Interpellé au sujet de l'art. 6 let. c du contrat de travail, F._____ a indiqué considérer que le terme « immédiat » correspondait, à son sens, au moment où il avait lui-même connaissance de l'information et qu'il était possible de sauver une affaire plus de six mois après l'annonce de ristourne. S'agissant du délai de quinze jours figurant à l'art. 6 let. c du contrat de travail, F._____ a considéré qu'il commençait à courir dès la réception du décompte par l'employé.

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 (art. 311 al. 1 CPC).

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

2.

2.1 L'appel peut être formé pour violation du droit et pour constatation inexacte des faits (art. 310 CPC). L'autorité d'appel peut revoir l'ensemble du droit applicable, y compris les questions d'opportunité ou d'appréciation laissées par la loi à la décision du juge, et doit, le cas échéant, appliquer le droit d'office conformément au principe général de l'art. 57 CPC. Elle peut revoir librement l'appréciation des preuves effectuée par le juge de première instance (art. 157 CPC en

relation avec l'art. 310 let. c CPC) et vérifie si celui-ci pouvait admettre les faits qu'il a retenus (ATF 138 III 374 consid. 4.3.1 ; TF 5A_340/2021 du 16 novembre 2021 consid. 5.3.1).

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).

2.2

2.2.1 L'allégation de faits et moyens de preuve nouveaux n'est admise en appel qu'aux conditions de l'art. 317 al. 1 CPC, soit uniquement s'ils sont invoqués ou produits sans retard (let. a) et ne pouvaient pas l'être devant la première instance bien que la partie qui s'en prévaut ait fait preuve de la diligence requise (let. b). Cette règle s'applique également aux litiges gouvernés par la maxime inquisitoire sociale ancrée à l'art. 247 al. 2 CPC (ATF 138 III 625 consid. 2.2 ; TF 4A_36/2017 du 2 mars 2017 consid. 6). L'art. 317 al. 1bis CPC – applicable aux procédures en cours au 1^{er} janvier 2025 (cf. art. 407f CPC) et codifiant la jurisprudence admettant les *nova* sans restriction en appel lorsque l'autorité établit les faits d'office – ne s'applique qu'aux causes soumises à la maxime inquisitoire illimitée (cf. ATF 144 III 349 consid. 4.2.1).

On distingue vrais et faux *nova*, les vrais *nova* étant des faits ou moyens de preuve nés après la clôture des débats principaux alors que les faux *nova* (ou pseudo *nova*) sont des faits ou moyens de preuve nouveaux qui existaient déjà au moment de la clôture des débats principaux (cf. TF 5A_756/2017 du 6 novembre 2017 consid. 3.3). S'agissant des pseudo *nova*, il appartient au plaideur qui entend les invoquer devant l'instance d'appel de démontrer qu'il a fait preuve de la diligence requise, ce qui implique 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. 4.2.1 ; TF 4A_439/2023 du 9 septembre 2024 consid. 5.1.2).

2.2.2 A l'appui de son acte d'appel, l'appelante a produit diverses pièces, dont une pièce n° 21 nouvelle, laquelle correspond à un lot d'extraits de suivis d'affaires de l'intimé, communiqués à celui-ci par l'appelante entre les mois de janvier et octobre 2021.

L'appelante produit ainsi un pseudo *novum* au sens de l'art. 317 al. 1 let. b CPC, sans toutefois démontrer que les conditions de cette disposition seraient remplies. L'appelante pouvait et aurait dû se prévaloir de la pièce en question en première instance ; elle ne pouvait en effet ignorer que la question de la possibilité pour l'intimé de se déterminer sur chacune de ses affaires annulées, dans un délai raisonnable, se poserait. L'action de l'appelante est en effet fondée sur le droit de celle-ci à obtenir le remboursement des commissions perçues par l'intimé pour chacune de ses affaires annulées, conformément à l'art. 6 du contrat de travail. Or, ledit contrat fonde également un devoir de l'appelante d'informer l'intimé et de lui accorder un délai pour sauver chaque affaire annulée. Partant, pour établir que les conditions du droit à la ristourne des commissions de l'intimé, soit le bien-fondé de ses prétentions, l'appelante devait prouver qu'elle avait dûment informé l'intimé quant au statut de ses affaires. De plus, l'intimé a contesté en procédure avoir été régulièrement informé en la matière. Ce nonobstant, alors qu'elle aurait encore eu l'occasion d'introduire les éléments ressortant de la pièce n° 21 jusqu'au dépôt de ses déterminations finales le 12 octobre 2023, elle ne l'a pas fait, pas plus d'ailleurs que lors de l'audience de jugement du 7 décembre 2023 - l'introduction de faits nouveaux étant pourtant admissible jusqu'aux délibérations en première instance dans les procédures soumises à la maxime inquisitoire sociale (art. 229 al. 3 CPC ; TF 4A_165/2021 du 18 janvier 2022 consid. 3.2.3 et 3.3).

Il s'ensuit que la pièce n° 21 produite à l'appui de l'appel est irrecevable.

3.

3.1 L'appelante invoque la responsabilité contractuelle de l'intimé fondée sur l'art. 6 let. c du contrat de travail, faisant valoir que l'intimé ne lui a pas remboursé le solde négatif présenté par son compte caution. Elle conteste avoir violé ses obligations contractuelles, violation qui justifierait de renoncer au mécanisme de la ristourne prévu à la disposition contractuelle précitée.

3.2 Les premiers juges ont en substance considéré que l'appelante n'avait pas respecté les obligations qui lui incombent en vertu de l'art. 6 let. c du contrat de travail (cf. *supra* let. C/2/c), notamment en matière d'information, de sorte qu'elle ne pouvait réclamer à l'intimé le remboursement des commissions ristournées aux compagnies d'assurances.

3.3

3.3.1 L'appelante soutient premièrement que l'intimé a fait preuve de mauvaise foi en prétendant ne pas avoir bénéficié de la possibilité de se déterminer sur chacune de ses démarches client avortées, respectivement ne pas avoir pu se déterminer dans un délai raisonnable, le dossier démontrant que l'employé pouvait le faire n'importe quand au cours de chaque trimestre. Elle se réfère à la pièce n° 21 produite à l'appui de son appel, attestant que l'intimé sollicitait très régulièrement d'être informé quant à l'état de ses affaires et de son compte caution. L'appelante relève qu'il était loisible à l'intimé de demander ce genre de point de situation sur ses dossiers également après la fin des rapports de travail, ce qu'il n'a jamais fait.

Ce grief repose sur la pièce n° 21, qui est irrecevable (cf. *supra* consid. 2.2.2). Par ailleurs, l'art. 6 let. c du contrat de travail contient des obligations incombant à l'employeur et non pas à l'employé ; cette

disposition contractuelle ne fonde en particulier aucune obligation du travailleur de demander des points de situation sur l'état de ses dossiers. La critique est donc rejetée dans la mesure de sa recevabilité.

3.3.2 L'appelante relève encore que l'intimé recevait des décomptes trimestriels, y compris après la fin des rapports de travail, conformément à ce qui était prévu contractuellement.

Les faits précités sont conformes à ce qui a été constaté par les premiers juges en p. 4 du jugement attaqué et qui a été repris ci-dessus (cf. *supra* let. C/3). En établissant les décomptes en question, l'appelante a respecté ce qui est prescrit par l'art. 5 let. c du contrat de travail. Pour le reste, la question de savoir si ces mêmes décomptes trimestriels pouvaient également suffire après la fin des rapports de travail sera examinée ci-dessous.

3.3.3 L'appelante affirme enfin que l'immédiateté avec laquelle les ristournes doivent être annoncées aux employés doit se comprendre comme le moment à partir duquel l'employeur est en mesure de connaître l'identité du preneur d'assurance, le produit concerné, la date de l'annulation, la compagnie d'assurance impliquée et l'identité du courtier concerné, d'où le mécanisme pragmatique des décomptes trimestriels. On ne peut toutefois suivre l'appelante, pour les motifs qui suivent.

Les art. 5 et 6 du contrat de travail sont libellés tout à fait différemment (cf. *supra* let C/2/c). Ainsi, l'art. 5 let. c prévoit que les commissions dues aux employés font l'objet d'un décompte trimestriel. En revanche, l'art. 6 let. c mentionne qu'après la fin de la collaboration, dans le cas où une affaire est ristournée, l'employeur en informe immédiatement son ex-collaborateur. Ainsi, après la fin des rapports contractuels, le contrat prévoit une information immédiate et non pas par le biais de décomptes trimestriels.

Par ailleurs, on constate que l'appelante a réclamé des ristournes non seulement sans respecter l'immédiateté d'annonce qui lui

incombait, mais également sans même établir, de manière systématique, des décomptes trimestriels. Ainsi, selon les faits retenus et non contestés, ce n'est que le 5 juillet 2022 que l'appelante a transmis à l'intimé le décompte des deux premiers trimestres 2022.

De plus, l'appelante ne conteste pas, à juste titre d'ailleurs au regard des éléments du dossier (soit de l'interrogatoire de F. _____ et de la pièce n° 19, compilant des exemples de décomptes transmis à l'appelante par les compagnies d'assurances), qu'elle disposait de l'information relative à la ristourne au plus tard un mois après qu'une affaire eut été ristournée. Elle était par conséquent en mesure d'informer l'intimé beaucoup plus rapidement que ce qu'elle a fait.

Au regard de ces éléments, l'appelante n'a pas respecté les obligations qui lui incombait en vertu de l'art. 6 let. c du contrat de travail, de sorte qu'elle n'est pas fondée à réclamer les ristournes en application des dispositions contractuelles.

4.

4.1 Invoquant une violation de son droit d'être entendu, l'appelante reproche à l'autorité de première instance d'avoir ignoré son argumentation quant à la violation manifeste du devoir de diligence de l'intimé.

Sur le fond, invoquant une violation de l'art. 321e al. 2 CO, l'appelante soutient en substance que l'intimé aurait violé son devoir de diligence, faisant valoir que son travail était de très faible qualité et qu'il aurait induit des clients en erreur quant à la nature et la portée des documents soumis à leur signature.

4.2 Aux termes de l'art. 321e al. 1 CO, le travailleur répond du dommage qu'il cause à l'employeur intentionnellement ou par négligence. Conformément aux règles générales en matière de responsabilité contractuelle, la responsabilité du travailleur au sens de cette disposition

présuppose une faute, un dommage, une violation du contrat et un lien de causalité adéquate entre celle-ci et le dommage survenu. L'employeur doit prouver la violation contractuelle, le dommage et le lien de causalité, tandis que le travailleur peut prouver qu'il n'a pas agi fautivement (ATF 144 III 327 consid. 4.2.1 ; TF 4A_310/2007 du 4 décembre 2007 consid. 6.2). Pour apprécier si une négligence peut être reprochée au travailleur, il faut se référer à l'art. 321e al. 2 CO, lequel détermine la mesure de la diligence attendue (Dunand, *La responsabilité civile du travailleur* [art. 321e CO], *in* *Quelques actions en responsabilité*, Neuchâtel 2008, p. 75 ss, n. 23). L'art. 321e al. 2 CO atténue considérablement l'étendue de la responsabilité du travailleur, en prescrivant que la « mesure de la diligence incombant au travailleur se détermine par le contrat, compte tenu du risque professionnel, de l'instruction ou des connaissances techniques nécessaires pour accomplir le travail promis, ainsi que des aptitudes et qualités du travailleur que l'employeur connaissait ou aurait dû connaître ». La liste de l'art. 321e al. 2 CO n'est pas exhaustive (TF 4C.155/2006 du 23 octobre 2006 consid. 7.3.1), l'ensemble des circonstances devant être prises en compte pour fixer l'étendue de la réparation (TF 4C.87/2011 du 7 novembre 2011 consid. 4a et la référence à l'ATF 123 III 257 consid. 5a), le juge ayant à cet égard un large pouvoir d'appréciation (Wyler/Heinzer/Witzig, *Droit du travail*, 5^e éd., Berne 2024, p. 160).

Concrètement, l'employeur qui veut obtenir un dédommagement doit prouver des actes ou des omissions du travailleur qui soient – objectivement – contraires aux obligations contractuelles du travailleur et qui lui soient imputables à faute ; il doit aussi établir l'existence d'un lien de causalité entre eux et de son dommage, étant précisé que la faute est présumée et qu'il revient en conséquence au travailleur d'apporter la preuve libératoire de son absence de faute (ATF 144 III 327 consid. 4.2.1 et les références citées ; TF 4A_402/2021 du 14 mars 2022 consid. 5.1 ; TF 4A_332/2007 du 15 novembre 2007 consid. 3.1). Le dommage réside dans la diminution involontaire de la fortune nette ; il correspond à la différence entre le montant actuel du patrimoine du lésé et le montant que ce même patrimoine aurait si l'événement

dommageable ne s'était pas produit (en matière de responsabilité du travailleur : ATF 123 III 257 consid. 5d).

4.3

4.3.1 Les premiers juges n'ont certes pas examiné l'application de l'art. 321e CO, pourtant invoquée en première instance par l'appelante, ce qui constitue une violation du droit d'être entendu de celle-ci. Dite violation peut toutefois être réparée en appel ; en effet, compte tenu du plein pouvoir d'examen en fait et en droit de la Cour de céans et de ce qui est exposé ci-dessous (cf. consid. 4.3.2 *infra*), le renvoi de la cause aux premiers juges constituerait ici une vaine formalité qui aboutirait à un allongement inutile de la procédure (ATF 142 II 218 consid. 2.8.1 ; TF 5A_644/2022 du 31 octobre 2022 consid. 3.1 ; TF 4D_76/2020 du 2 juin 2021 consid. 4.2, non publié *in* ATF 147 III 440).

4.3.2 L'appelante allègue que l'intimé aurait violé ses devoirs de diligence, faisant valoir que son travail était de très faible qualité, qu'il aurait induit des clients en erreur sur la nature et la portée des documents soumis à leur signature et que son comportement vis-à-vis de la clientèle était dénué de toute forme d'éthique et de professionnalisme. Elle soutient que les violations précitées lui ont causé un dommage équivalant au solde négatif du compte caution de l'intimé, qui s'élevait à fin mars 2023 à un montant de 11'052 francs.

On doit admettre, avec l'appelante, que les éléments au dossier sont suffisants pour démontrer que l'intimé ne s'est pas toujours comporté correctement vis-à-vis des clients. Ainsi, plusieurs clients de l'intimé ont écrit avoir été dupés par ce dernier (cf. pièce n° 10, *supra* let. C/4). Ce faisant, l'employé a violé ses obligations contractuelles, son contrat prévoyant expressément, comme tâche principale, le fait de développer et d'entretenir des relations de confiance avec la clientèle. Tel n'a apparemment pas été le cas à la lecture des multiples courriers de clients de l'intimé.

On doit toutefois se demander si les allégués et moyens de preuve offerts sont suffisants pour établir un lien de causalité entre les violations contractuelles précitées et le dommage invoqué par l'appelante. En effet, celle-ci a chiffré son dommage à 11'051 fr., correspondant aux ristournes dues par l'intimé en application de l'art. 6 let. c du contrat de travail. Elle a produit, pour établir son dommage, des tableaux Excel établis par ses soins. Ces documents indiquent les prénoms, noms, dates de naissance et adresses des assurés, les assurances concernées, les type d'assurance, les produits concernés et les états des contrats d'assurance conclus, à savoir le montant ristourné.

Ces pièces, établies par l'appelante elle-même, sont insuffisantes pour établir le lien de causalité et le dommage subi (cf. CACI 7 décembre 2023/494 consid. 4.6 ; CACI 20 novembre 2023/467 consid. 6.3). D'une part, il est impossible de conclure que l'intimé a violé son devoir de diligence tel que constaté ci-dessus pour chaque cas dans lequel une ristourne a été sollicitée. En effet, les contrats d'assurance peuvent être annulés pour divers motifs et des annulations peuvent ainsi également être le fait de la compagnie d'assurance, par exemple en cas de fausses déclarations du client ou de délai trop long entre la date de conclusion du contrat et son entrée en vigueur (cf. art. 6 let. b du contrat de travail). D'autre part, les règlements de commissionnement des compagnies partenaires de l'appelante ne figurent pas au dossier. Il en va de même des demandes d'extournes des commissions des assurances concernées. On ne connaît pas non plus les dates de résiliation des contrats conclus par l'intimé, ni les éventuelles commissions réellement extournées par l'appelante. Les éléments sont par conséquent insuffisants pour statuer sur le lien de causalité et dommage subi, de sorte que l'appel doit être rejeté, faute pour l'appelante d'avoir établi à satisfaction de droit que les conditions de l'art. 321e CO sont remplies.

5. Au vu de ce qui précède, l'appel, manifestement mal fondé, doit être rejeté en application de l'art. 312 al. 1 *in fine* CPC et le jugement confirmé.

La procédure étant gratuite, l'arrêt sera rendu sans frais judiciaires de deuxième instance (art. 114 let. c CPC). Il n'y a pas lieu à l'allocation de dépens de deuxième instance, l'intimé n'ayant pas été invité à déposer une réponse.

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

- I. L'appel est rejeté.
- II. Le jugement est confirmé.
- III. 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 Valentin Marmillod (pour C._____),
- Me Christian Favre (pour Q._____),

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

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

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

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

La greffière :