

COUR D'APPEL CIVILE

Arrêt du 23 octobre 2012

Présidence de M. COLOMBINI, président
Juges : M. Abrecht et Mme Crittin Dayen
Greffier : M. Corpataux

Art. 329d, 336 et 336a CO

Statuant à huis clos sur l'appel interjeté par **A.**_____, à Bussigny, demandeur, contre le jugement rendu le 6 février 2012 par le Tribunal civil de l'arrondissement de Lausanne dans la cause divisant l'appelant d'avec **I.**_____ **SA**, à Zurich, défenderesse, la Cour d'appel civile du Tribunal cantonal voit :

En fait :

A. Par jugement du 6 février 2012, dont le dispositif a été communiqué le même jour aux parties et les considérants le 30 juillet 2012, le Tribunal civil de l'arrondissement de Lausanne a rejeté les conclusions de la demande déposée le 2 juin 2009 par le demandeur A. _____ contre la défenderesse I. _____ SA (I), rejeté les conclusions de la réponse déposée le 6 octobre 2009 par la défenderesse contre le demandeur (II), arrêté les frais judiciaires à 3'080 fr. pour le demandeur et à 4'222 fr. 50 pour la défenderesse (III), dit que le demandeur doit verser à la défenderesse la somme de 11'611 fr. 35 à titre de dépens (IV) et rejeté toutes autres ou plus amples conclusions (V).

En droit, les premiers juges ont d'abord considéré que le licenciement du demandeur n'était pas abusif, puisqu'il lui avait été signifié en raison de prestations insatisfaisantes, de sorte que sa conclusion en paiement d'une indemnité pour licenciement abusif devait être rejetée, et que le demandeur avait pu prendre son solde de vacances pendant son délai de congé tout en disposant d'un temps suffisant pour effectuer ses recherches d'emploi, si bien que sa prétention en paiement de ses jours de vacances devait également être rejetée. Le tribunal a ensuite estimé que le certificat de travail qui avait été rédigé le 30 avril 2009 par la défenderesse répondait aux exigences légales et correspondait à la réalité, de sorte que la conclusion du demandeur tendant à la délivrance d'un nouveau certificat de travail devait être rejetée. S'agissant enfin des prétentions de la défenderesse, les premiers juges ont estimé que celle-ci n'avait pas prouvé avoir subi un dommage en lien avec le dépôt d'une plainte pénale par le demandeur et qu'il n'y avait dès lors pas lieu de lui allouer une indemnité.

B. Par mémoire du 11 septembre 2012, A. _____ a fait appel de ce jugement, concluant, avec suite de frais et dépens de première et de deuxième instance, principalement à la réforme du chiffre I de son

dispositif en ce sens que I._____ SA soit astreinte à lui verser immédiatement les sommes de 36'616 fr. 65, avec intérêt à 5 % l'an dès le 1^{er} mai 2009, à titre d'indemnité pour licenciement abusif, et de 8'738 fr. 05, sous déduction des cotisations sociales, avec intérêt à 5 % l'an dès le 1^{er} mai 2009, à titre d'indemnité pour les vacances non prises; à titre subsidiaire, l'appelant a conclu à l'annulation du jugement attaqué, la cause étant renvoyée à l'autorité de première instance pour nouveau jugement dans le sens des considérants.

L'appelant a requis par ailleurs le bénéfice de l'assistance judiciaire pour la procédure de deuxième instance; par décision du 21 septembre 2012, l'appelant a été dispensé de l'avance de frais, la décision définitive sur l'assistance judiciaire étant réservée.

L'appelant a produit un bordereau de huit pièces à l'appui de son mémoire.

L'intimée I._____ SA n'a pas été invitée à se déterminer sur l'appel.

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

a) A._____, au bénéfice d'un diplôme fédéral en assurances délivré le 5 avril 1990 par l'Association suisse pour la Formation professionnelle en assurances, a été engagé par contrat du 1^{er} septembre 2007 par la société I._____ SA en qualité de formateur pour ses collaborateurs du service interne et externe, au sein de l'unité « Formation Vente ».

Le contrat a été conclu pour une durée indéterminée; le salaire mensuel brut de A._____, versé treize fois l'an, a été fixé à 8'450 fr., une contribution mensuelle au coût des repas de 150 fr. étant par ailleurs prévue.

Le règlement du personnel pour le service interne de I. _____ SA, qui fait partie intégrante du contrat de travail, prévoit notamment qu'après l'expiration de la période d'essai, les rapports de travail peuvent être résiliés par les deux parties pour la fin d'un mois en respectant, à partir de la 2^e année de service, un délai de préavis de 3 mois (art. 5), que les collaborateurs, jusqu'à l'année civile (incluse) durant laquelle ils atteignent l'âge de 49 ans, ont droit à 25 jours de vacances annuelles (art. 34) et que les collaborateurs rémunérés sur la base d'un salaire mensuel et travaillant dans le cadre d'un contrat de durée non déterminée peuvent recevoir un bonus de l'employeur en sus du salaire annuel, étant précisé que le paiement de ce bonus est déterminé sur la base du résultat de l'entreprise ainsi que de la réalisation des objectifs des unités organisationnelles et de la performance personnelle du collaborateur, que les paiements de bonus (cercle de personnes entrant en ligne de compte, modalités de paiement) sont définis dans les directives en vigueur sur la révision des salaires et le processus de fixation du bonus et que les collaborateurs ne peuvent faire valoir de droit contractuel au paiement d'un bonus, même si de tels paiements ont été versés durant les années précédentes (art. 45).

b) Au sein de I. _____ SA, la formation du service externe était confiée à des formateurs de vente et à des formateurs en assurances. La formation des nouveaux collaborateurs rattachés au service externe se répartissait sur trois ou quatre mois, en alternance de périodes de cours et de périodes de stages pratiques au sein des agences générales. La formation en matière de vente a été introduite par I. _____ SA en 2006. A cette époque, un formateur externe était chargé de dispenser les cours de vente ; par la suite, un collaborateur interne de I. _____ SA a donné lesdits cours. Suite au départ de ce collaborateur, A. _____ a été engagé afin de le remplacer. Celui-ci a débuté son activité en assistant aux cours donnés par son collègue, Q. _____, en septembre 2007 ; par la suite, il a pris la responsabilité d'une classe.

A._____ était notamment responsable de la formation de base et continue dans le domaine de la vente à destination de tous les profils professionnels du service externe. Deux autres collaborateurs de I._____ SA, [...] et Q._____, étaient chargés de la formation technique en assurances pour la Suisse romande. Les cours de vente donnés par A._____ étaient principalement destinés aux nouveaux conseillers en assurances qui travaillaient dans les agences générales de I._____ SA en Suisse romande ; ces cours avaient pour objet les produits dans le domaine de la finance et de la prévoyance, axés sur les besoins de la vente, auprès du service externe et des agents généraux de I._____ SA. La formation dont A._____ était chargé comprenait un programme et une méthode d'enseignement. Le contenu de la formation était imposé par I._____ SA, afin d'avoir une formation unifiée dans toute la Suisse, de sorte que le formateur ne pouvait pas modifier ce contenu selon ses envies personnelles. Plusieurs méthodes de travail étaient également proposées par le support de cours, mais le formateur était plus ou moins libre d'utiliser l'une ou l'autre, sa marge de manoeuvre étant néanmoins réduite, l'objectif étant clairement que le programme journalier soit effectué.

A._____ a principalement travaillé dans les locaux du centre de services régional pour la Suisse Romande, sis à Lausanne. Ses supérieurs étaient le responsable de la formation dans le domaine de la vente, R._____, actuellement responsable d'équipe pour le soutien du personnel de la société Y._____ SA, ainsi que le responsable de la formation en Suisse, le sous-directeur de I._____ SA, S._____, actuellement responsable pour le canal de distribution de la société Y._____ SA chez I._____ SA. La société Y._____ SA est le leader des prestataires indépendants des services financiers en Europe; un partenariat a été conclu entre cette société et I._____ SA à fin octobre 2008, cette dernière possédant, à cette date, 96.71 % des actions de la société Y._____ SA.

c) aa) Au terme du programme dispensé par A._____, les participants devaient remplir une « feuille d'observation » afin d'évaluer la

qualité du cours. Des commentaires positifs ont été rendus par des élèves lors des cours dispensés durant l'été et l'automne 2008 et également par [...], agent général pour I._____ SA à Nyon, qui a assisté au cours du 17 juillet 2008. Toutefois, à partir de mars 2008, des critiques à l'égard du travail de A._____ ont également été émises, ce qui a donné lieu à de nombreux échanges de courriels ainsi qu'à la tenue de réunions au sein de I._____ SA.

S'agissant des plaintes à son encontre, A._____ a expliqué que son enseignement avait été perturbé par l'attitude de certains agents généraux, qui étaient d'emblée opposés au système de vente conçu par I._____ SA car, pour eux, cette invention de la direction zurichoise ne répondait pas aux réalités du terrain. Selon A._____, les agents généraux en ont fait part aux conseillers sous leur direction, ceux-ci étant dès lors déstabilisés et peu motivés à apprendre une méthode de travail qui était contestée par leurs supérieurs; de ce fait, des conseillers ont commencé à ne pas venir aux cours et/ou à les quitter avant la fin pour de simples prétextes et avec l'accord de leur agent général.

bb) Le 13 mars 2008, A._____ a adressé un courrier électronique à U._____, avec copie notamment à R._____ et T._____, responsable des agents généraux pour la Suisse romande, par lequel il lui a en substance reproché de s'être accaparé un temps de parole de près de 90 minutes et d'avoir activement participé à un jeu de rôle de vente avec son collaborateur - celui-ci s'en retrouvant déstabilisé - , ce qui n'était pas attendu de sa part, puisqu'il n'avait été admis au cours qu'en qualité d'auditeur; A._____ a relevé par ailleurs que les interventions non sollicitées d'U._____ n'avaient pas permis le déroulement prévu du cours de vente, qu'il regrettait les nombreuses critiques négatives de celui-ci envers le système de vente mis en place par I._____ SA, que les nouveaux collaborateurs avaient dû se sentir quelque peu déstabilisés, alors que le service de formation avait aussi pour tâche de leur donner confiance et motivation dans leurs nouvelles fonctions, et qu'il aurait été plus judicieux qu'U._____ lui transmette ses

impressions négatives sur le système de façon personnelle et non devant toute la classe.

cc) Divers courriels ont été adressés par R._____ à A._____ entre août et octobre 2008 au sujet des formations dispensées par ce dernier. Dans un courriel du 25 août 2008, R._____ a notamment indiqué qu'une formation avait été mise sur pied afin de renforcer la position de A._____ auprès des agents généraux, qu'il voulait obtenir un feedback des agents généraux et que ces feedbacks devaient être utilisés comme base pour un questionnaire sur les participants aux cours, ce qui permettrait d'avoir le plus grand nombre de bons feedbacks comme munition contre W._____ et les adversaires de A._____. Dans un courriel du 18 octobre 2008, R._____ a relevé qu'il était en train de rassembler des faits concernant les agents généraux et les conseillers débutants et a requis de A._____ qu'il lui envoie un document indiquant en détail « qui, quand et quoi a dit ou fait ». Dans un courriel du 20 octobre 2008, qui faisait suite à la remise à son supérieur du rapport d'observation requis, A._____ a été invité à poursuivre cette liste d'observations et à l'actualiser.

dd) A._____ a relevé que, le 3 septembre 2008, lors d'une séance d'information organisée par la direction de la formation, il a été indiqué aux agents généraux que l'agence concernée devait informer préalablement le formateur par courriel de toute absence ou dispense d'un participant aux cours. Selon A._____, cette consigne n'a, à plusieurs reprises, pas été respectée de sorte qu'un manque de motivation et de discipline a pesé sur l'ambiance de certains cours. A._____ a indiqué avoir signalé ces manquements à ses supérieurs ainsi qu'à T._____, responsable des agents généraux pour la Suisse romande.

Le 15 octobre 2008, A._____ a adressé un courriel à V._____, agent général de Neuchâtel, et à [...], également agent général, leur demandant de prendre position sur le fait que trois collaborateurs ne s'étaient pas présentés aux cours des 13 et 14 octobre sans donner de nouvelles au service formation. Le même jour, V._____ a répondu qu'il était très étonné de recevoir cette information, étant donné

que A._____ avait été préalablement informé que deux des trois collaborateurs concernés ne participeraient pas auxdits cours ; V._____ a ajouté que ce genre d'intervention de A._____ lui faisait perdre du temps qui lui était précieux.

Le 20 octobre 2008, A._____ a répondu au courriel de V._____, avec copie à T._____, Q._____ et R._____, relevant que son temps était également précieux, que, lors de la séance de la formation avec les agents généraux du 3 septembre 2008, il avait en outre été clairement indiqué que chaque absence aux cours devait être annoncée par l'agence et l'annonce de l'absence effectuée par l'agent général et qu'il avait enfin été clairement indiqué qu'un SMS n'était pas suffisant ; A._____ a indiqué par ailleurs qu'il venait d'apprendre que l'un des trois collaborateurs venait d'être dispensé du cours de vente, tout en ignorant par qui et pourquoi, et a invité V._____ à respecter à l'avenir les dispositions adoptées par I._____ SA.

Le même jour, T._____ a adressé un courrier électronique à A._____, avec copie à R._____, lui demandant de cesser de lui faire perdre son temps, puisque toutes les réponses lui avaient déjà été données et que les priorités devaient être orientées production et non pas problématiques.

Le lendemain, A._____ a répondu au courriel qui précède, avec copie notamment à R._____, relevant que ses préoccupations concernant les objectifs de production étaient également les siennes, mais que des objectifs ne pouvaient être réalisés que si l'on instaurait une certaine discipline au sein d'une entreprise commune. A._____ a ajouté que, selon lui, la discipline manquait à certaines personnes chargées d'atteindre les objectifs de production, relevant notamment qu'une semaine auparavant, M. [...] lui avait annoncé à 11h30 qu'il serait absent, au motif qu'il devait aller visiter un appartement à Genève, et précisé que le courrier à ce sujet censé lui parvenir ne l'avait jamais été. A._____ a ajouté qu'il n'avait jamais reçu de réponse à son courrier électronique de la semaine précédente faisant état de l'indiscipline de nouveaux

collaborateurs engagés et qu'il n'avait reçu aucun retour s'agissant du cours de vente par téléphone remis un mois plus tôt à T._____. A._____ a relevé en outre que celui-ci avait à chaque fois refusé de venir apporter son soutien par quelques mots de motivation à ses cours et qu'à ce jour, il n'avait pas assisté à la moindre seconde d'observation du cours de vente dispensé depuis quatorze mois et lui a reproché de tenter par de multiples moyens sournois de dénigrer le cours de vente mis en place par la direction générale de I._____ SA dont il dépendait directement. A._____ a indiqué enfin qu'il ne pouvait pas accepter les tentatives répétées de dénigrement à son égard et a demandé à T._____ de comprendre que leur objectif commun était le succès de I._____ SA.

Par courrier électronique du 11 novembre 2008, A._____ a fait part à W._____, agent général de Sion, de l'absence d'un collaborateur aux cours des 10 et 11 novembre 2008. Le 13 novembre 2008, T._____, qui avait reçu en copie ce courriel, a répondu à A._____ que l'intéressé était suspendu des cours de vente et qu'un courriel dans ce sens avait été adressé à ses supérieurs en date du 11 novembre 2008. Par courriel 13 novembre 2008, A._____ a remercié T._____ pour ses renseignements, tout en relevant que ceux-ci auraient pu lui être communiqués plus tôt et avec les motifs; il a par ailleurs relevé qu'un autre collaborateur avait aussi été absent, sans qu'il en connaisse les raisons. Le lendemain, T._____ a répliqué que ce collaborateur avait manqué le cours pour raison de maladie et que A._____ en avait été averti par son collègue; A._____ a dès lors été invité à ne pas ajouter à la mauvaise ambiance régnante par des désinformations.

d) En mai 2008, une réunion a eu lieu à Lausanne entre R._____, T._____ et X._____, respectivement responsable et responsable suppléant des agents généraux pour la Suisse romande; ces derniers n'ont jamais personnellement assisté à un cours dispensé par A._____. En substance, il est ressorti de ces réflexions que, au niveau personnel, A._____ manquait de compétences sociales, qu'il avait tendance à systématiquement se poser en victime et qu'il n'acceptait ni la critique, ni de se remettre en question. Il est également ressorti de cette

réunion que A._____ manquait en particulier de compétences en matière de vente, ne donnait pas de feedbacks des cours aux agents généraux et n'adaptait pas son comportement au fait que son enseignement s'adressait à des adultes et non à des élèves de classes enfantines.

En raison de ces plaintes, R._____ a assisté, le 10 juin 2008, à un cours dispensé par A._____ à Lausanne. Par la suite, R._____ a prié A._____ d'assister à un cours donné par l'un de ses collègues suisse-allemand, [...], le 12 juin 2008, afin qu'il puisse s'inspirer de la manière de faire de ce dernier et en prendre exemple. Ce jour-là, A._____ est arrivé avec plus de deux heures de retard, sans en avoir préalablement informé quiconque.

Le 18 juin 2008, une réunion a eu lieu à Sion entre R._____, W._____, agent général de Sion, [...] et [...], responsable de la formation des cadres. A cette occasion, W._____ a mis en évidence que A._____ manquait de compétences en matière de vente et que son comportement personnel n'était pas adéquat pour un formateur.

En septembre 2008, une séance d'information s'est déroulée à Lausanne en présence de l'ensemble des formateurs. A._____ a réagi de manière agressive vis-à-vis de V._____, car il s'est senti personnellement attaqué. A la suite de cette séance, T._____ a néanmoins adressé un courriel à S._____, le remerciant pour cette journée riche en échange s'étant déroulée dans un état d'esprit positif, précisant avoir reçu des échos très favorables de la part des participants et relevant que la formation était une pièce maîtresse pour la vente. S._____ a dès lors transmis ces félicitations à huit personnes, dont A._____, en les remerciant pour leur énorme engagement et travail, tout en leur demandant d'utiliser cette impulsion positive pour conserver le dialogue avec les forces dirigeantes.

En octobre 2008, R._____ a de nouveau assisté à un cours dispensé par A._____ à Lausanne. Selon lui, il a par la suite rendu compte à celui-ci des observations faites à cette occasion et lui a

clairement indiqué que ses prestations étaient encore largement insuffisantes et que le but à atteindre se trouvait encore éloigné.

En novembre 2008, R._____, S._____ et T._____ ainsi qu'[...] et [...], collaborateurs de I._____ SA, se sont rencontrés pour faire un point de situation sur l'état de la formation en Suisse romande. Il a alors été constaté que A._____ ne pouvait plus être maintenu dans ses fonctions, du fait qu'il ne remplissait pas sa tâche de formateur à satisfaction.

e) Du 5 mai au 19 novembre 2008, A._____ a participé au module « Animer des sessions de formation pour adultes » et rempli les conditions de certification exigées. Dès lors, un certificat lui a été délivré en date du 30 novembre 2008. Dans le cadre de ce module, P._____, formateur, a assisté au cours de A._____ du 3 octobre 2008 et a dressé le 9 octobre 2008 une évaluation, dans laquelle il a relevé en substance que le cours satisfaisait aux exigences, que la méthode était rôdée et que les agissements de A._____ étaient adéquats, même s'il fallait constater que celui-ci bénéficiait d'une marge de manœuvre réduite dans le cadre de ce cours, puisque la méthodologie et les contenus lui étaient fournis.

f) Le 18 novembre 2008, A._____ a effectué deux présentations devant quelques 70 collaborateurs des succursales de Genève et de Lausanne de la société Y._____ SA ; ces séances concernaient la mise sur le marché d'un nouveau produit. Le support de ces présentations était préparé par la direction de I._____ SA à Zurich, traduit en français par A._____ ; ce support ne laissait aucune marge d'improvisation à ce dernier. Une troisième séance de présentation était prévue le 5 décembre suivant à la succursale de la société Y._____ SA à Berne; A._____ devait normalement l'animer mais ne l'a finalement pas fait. Ces séances n'étaient pas des cours de formation, mais des séances d'information.

g) Le 21 novembre 2008, un entretien entre A._____ et son supérieur R._____ a eu lieu s'agissant de l'évaluation annuelle GPS

(« Group Performance System »). Cette évaluation a fait l'objet d'un document écrit sur lequel A._____ a indiqué qu'il n'avait aucune chance car T._____ et les agents généraux étaient contre la formation de vente, précisant avoir donné le meilleur de lui-même. Cette évaluation met en évidence que la plupart des objectifs imposés par I._____ SA à A._____ étaient partiellement atteints ou non atteints. Durant cet entretien, R._____ a également prévenu A._____ que les cours le concernant seraient tous annulés.

Le même jour, une séance a eu lieu en présence des deux personnes susmentionnées ainsi que de S._____ et de Z._____, responsable des ressources humaines. A cette occasion, il a été proposé à A._____ de présenter sa démission avant le 5 décembre 2008, avec effet au 31 mars 2009 au plus tard, sans quoi I._____ SA mettrait elle-même fin au contrat avec effet à la même date. Il a été remis séance tenante une lettre à A._____ reprenant les éléments susmentionnés et précisant que celui-ci devrait rester à disposition de I._____ SA pour son travail jusqu'à la fin des rapports de travail, mais qu'il ne serait plus utilisé comme formateur et qu'il obtiendrait suffisamment de temps pour se réorienter sur le marché du travail.

Le même jour, I._____ SA a adressé un courriel à toutes les personnes censées suivre le cours donné à l'époque par A._____, les informant que les jours de formation de la vente en Suisse romande seraient réorganisés, de sorte que les cours des 24 et 25 novembre 2012 seraient annulés, ce dont leur agent général avait été informé.

Le 23 novembre 2008, A._____ a adressé un courriel à Z._____, requérant la délivrance d'un certificat de travail intermédiaire, contestant l'évaluation GPS 2008 et indiquant qu'il lui ferait parvenir un rapport sur sa période de mobbing.

Le 24 novembre 2008, S._____ a adressé aux collaborateurs de son département un courrier électronique, dans lequel il a relevé qu'il y avait de grandes divergences de vue entre la direction du service externe

en Suisse romande et la direction de la formation s'agissant de la formation de vente en Suisse romande et que cela avait créé des tensions qui avaient atteint les participants ainsi que le formateur, de sorte qu'il avait été décidé de réorganiser immédiatement la formation de vente, A._____ étant dispensé de la formation et des solutions alternatives étant recherchées; le courriel précisait que les jours de formation des 24 et 25 novembre 2008 étaient annulés, que la situation de la formation de vente en Suisse romande serait analysée de manière approfondie de concert avec la direction régionale, qu'en attendant, des formateurs externes seraient engagés et que A._____ se concentrerait provisoirement sur des travaux de concept et de projection.

Selon I._____ SA, suite au licenciement de A._____, la formation a été confiée à un formateur externe. Ce dernier suit le même schéma et les mêmes directives de formation que A._____, le contenu du cours n'ayant pas varié; d'après I._____ SA, plus aucune plainte ne lui est parvenue depuis lors.

A._____ est tombé malade et a été en incapacité de travail du 2 décembre 2008 au 11 janvier 2009.

Le 5 décembre 2008, A._____ a adressé à I._____ SA une proposition de solution à l'amiable, requérant l'intervention rapide des personnes compétentes afin que cesse cette situation insupportable, une évaluation GPS corrigée, un certificat de travail correspondant à la réalité, la motivation écrite de son licenciement, le versement immédiat de la somme de 50'000 fr. (comprenant salaires, gratifications et indemnité) en sa faveur pour solde de tout compte et la libération immédiate de son activité, puisque tous ses cours avaient été annulés.

Par courrier du 7 janvier 2009, I._____ SA a répondu que les conditions pour admettre un mobbing n'étaient pas réunies et qu'elle avait l'intention de mettre fin à la collaboration avec son employé, de sorte que les rapports de travail seraient dissous dès que cela serait admissible du point de vue juridique (à l'expiration du délai d'attente), et précisé que le

motif de la résiliation des rapports de travail était que l'employé n'avait pas rempli sa tâche en tant que formateur de vente à l'entière satisfaction de I.____ SA, la qualité de ses cours ne s'étant pas améliorée, malgré le fait que son supérieur lui avait présenté des propositions pour une meilleure réalisation des cours et qu'il avait pu suivre un séminaire complémentaire au sujet de la formation d'adultes. I.____ SA a précisé qu'il y avait eu de nombreuses protestations de la part des participants aux cours de A.____ ainsi que de leurs supérieurs, que diverses tâches n'avaient pas été terminées dans les délais et que A.____ n'avait pas toujours été ponctuel. I.____ SA a fait référence au surplus à l'évaluation GPS de A.____, lui a indiqué qu'il percevrait son salaire jusqu'à la fin des rapports de travail, mais aucune autre prestation, et l'a libéré de son obligation de travailler avec effet immédiat. S'agissant du solde de vacances, I.____ SA a relevé que celui-ci s'élevait à 12.5 jours et qu'il était acquitté par la libération de l'obligation de travailler ; quant aux heures supplémentaires, I.____ SA a estimé qu'elles n'étaient pas prouvées.

Le 12 janvier 2009, I.____ SA a adressé un courrier recommandé à A.____, résiliant les rapports de travail pour le 30 avril 2009, le libérant avec effet immédiat de son obligation de travailler jusqu'à la fin du délai de congé et lui rappelant qu'un éventuel solde d'heures supplémentaires ainsi que son solde de vacances étaient compensés par sa libération de travailler.

Par courrier du 20 janvier 2009 de son conseil, A.____ s'est opposé à son licenciement, le considérant comme abusif.

h) Les parties s'accordent sur le fait que le solde de vacances total de A.____ s'élève à 21 jours.

i) Durant sa période d'incapacité de travail, A.____ a adressé des courriers électroniques aux collaborateurs de I.____ SA, principalement à Z.____, mais également à S.____ et à R.____. Les 7 et 8 janvier 2009, il a ainsi adressé cinq courriels à Z.____,

réitérant dans l'un d'eux sa proposition d'établir une convention prévoyant le paiement de 50'000 fr. en sa faveur et d'obtenir un bon certificat de travail, relevant que l'employeur n'aurait aucune chance devant un tribunal. Le 8 janvier 2009, A._____ a également adressé un courrier électronique à Z._____, S._____ et R._____, intitulé « Le mensonge rend intelligent »; le même jour, il a encore envoyé quatre courriers électroniques aux mêmes personnes, intitulés « Je suis avec des gens stupides ». Enfin, le 12 janvier 2009, A._____ a adressé un courriel aux personnes susmentionnées ainsi qu'à [...], intitulé « Les traîtres n'ont aucune chance ».

j) aa) Par demande du 2 juin 2009, A._____ a saisi le Tribunal civil de l'arrondissement de Lausanne, concluant, avec suite de frais et dépens, à ce que I._____ SA soit astreinte à lui verser immédiatement les sommes de 54'925 fr., avec intérêt à 5 % l'an dès le 1^{er} mai 2009, à titre d'indemnité pour licenciement abusif et de 8'738 fr. 05, avec intérêt à 5 % l'an dès le 1^{er} mai 2009, à titre d'indemnité pour vacances et à ce qu'elle soit astreinte à lui remettre un certificat de travail selon les précisions qui seraient fournies en cours d'instance.

Par réponse du 6 octobre 2009, I._____ SA a conclu, avec suite de frais et dépens, au rejet des conclusions de la demande et, à titre reconventionnel, à ce que A._____ soit astreint à lui verser immédiatement la somme de 5'000 fr., avec intérêt à 5 % l'an dès le 3 septembre 2009.

Par mémoire du 1^{er} février 2010, A._____ s'est déterminé sur les allégués de la réponse, a allégué des faits nouveaux et a conclu, avec suite de frais et dépens, à libération des conclusions reconventionnelles de la défenderesse.

Les audiences de jugement ont eu lieu les 12 septembre 2011 et 23 janvier 2012; le demandeur et un représentant de la défenderesse étaient présents, assistés de leur conseil respectif. Le demandeur a précisé ses conclusions en ce sens que le certificat de travail qui devait lui

être remis devait correspondre à la teneur de sa proposition du 27 août 2008; la défenderesse a conclu au rejet de cette conclusion, avec suite de frais et dépens.

bb) Au cours de l'instruction, douze témoins ont été entendus.

U._____, qui a assisté au cours dispensé par le demandeur le 12 mars 2008, a expliqué qu'en sa qualité de membre d'une commission de formation, il avait été convenu qu'il assiste à certains cours; du fait que l'un de ses collaborateurs avait dû préparer un entretien de vente et que cela s'était mal passé, il s'était permis de retravailler le cas préparé par le demandeur avec son collaborateur et en avait profité pour reprendre différents points s'agissant de la vente, qui est son métier. Il a précisé qu'à la fin du cours, il avait pris congé du demandeur et des participants, en proposant son aide au demandeur pour appliquer la vente au domaine des assurances. Le témoin a encore expliqué qu'il ne pouvait pas jauger les compétences du demandeur s'agissant des aspects techniques du produit d'assurance. Il a indiqué ne pas avoir reçu de plaintes à ce sujet, mais plutôt au sujet des relations avec la classe. Il a relevé que les feedbacks les plus négatifs étaient venus durant la deuxième phase de formation, de la part de collaborateurs qui n'étaient plus des débutants. Le témoin a précisé que bien qu'il n'était pas totalement satisfait de la formation dispensée par le demandeur, il ne pouvait pas dire qu'elle était totalement nulle. Il a ajouté qu'il y avait eu des remarques à l'encontre du demandeur, sans succès; il a à plusieurs reprises assisté à un cours et discuté différents points avec des externes, mais la réaction du demandeur a posé problème en l'occurrence. Le témoin a enfin admis que la formation avait toujours fait l'objet de critiques et que c'était un objet de négociation, quelle que soit la personne du formateur.

R._____ a expliqué que la formation des nouveaux collaborateurs externes n'était pas de la compétence des agents généraux, mais du service de la formation centrale; en revanche, les agents généraux avaient notamment la responsabilité de contrôler que les conseillers externes fréquentaient les cours et appréciaient partiellement

les besoins de formation de leurs collaborateurs : en principe, chaque nouveau collaborateur devait suivre une formation, mais si le nouveau participant disposait déjà de connaissances en matière d'assurance, l'agent général pouvait demander sa dispense à certains modules du cours. Selon lui, ce n'était donc pas au formateur de décider qui devait être dispensé ou devait assister aux cours.

R._____ a déclaré que les critiques émises à l'encontre du demandeur étaient liées à la méthode, plus particulièrement à la compétence de l'enseignement en matière de vente du demandeur et à certains traits de son attitude face aux participants et aux agents généraux; les plaintes étaient également parfois liées au contenu du cours. En effet, le demandeur avait fortement modifié le contenu des cours qu'il donnait, jusqu'à en changer complètement la présentation originale à une reprise à tout le moins. Ce témoin a ajouté que lorsque le demandeur lui avait présenté sa version, il lui avait indiqué qu'il devait utiliser les originaux créés par l'entreprise, sans quoi il allait à l'encontre des recommandations formulées qui visaient essentiellement au maintien et à l'aboutissement du programme du cours.

R._____ a expliqué que T._____ et X._____ lui avaient fait part lors de la réunion de mai 2008 à Lausanne des réflexions faites par les agents généraux qui portaient sur les méthodes employées par le demandeur ainsi que sur sa personnalité. X._____ et T._____ ont confirmé la tenue de cette réunion et la teneur des reproches. X._____ a expliqué que c'était là effectivement le résultat de plaintes de plusieurs agents généraux dont les conseillers avaient assisté aux cours du demandeur. Il a également indiqué que les agents généraux étaient unanimes pour dire qu'ils n'étaient pas satisfaits de la formation de vente dispensée par le demandeur à leurs conseillers. Enfin, il a relevé qu'il avait souvent eu l'impression que le demandeur se cachait derrière des ordres donnés. X._____ et T._____ ont confirmé en outre que l'on reprochait en substance au demandeur de manquer de compétences en matière de vente, de ne pas donner de feedbacks des cours aux agents généraux et

de ne pas adapter son comportement au fait que son enseignement s'adressait à des adultes et non à des élèves de classes enfantines.

S'agissant du cours du demandeur auquel il avait participé le 10 juin 2008, R._____ a expliqué que l'objectif journalier de ce cours n'avait pas pu être atteint en raison des modifications apportées par le demandeur au support de cours; celui-ci s'écartait en effet trop du programme de base, raison pour laquelle il avait prié le demandeur d'éviter de telles modifications à l'avenir. Il a en revanche mis en évidence des points positifs tels que le dialogue et l'usage de la vidéo, mais également beaucoup de points à améliorer absolument. Ce témoin a également relevé que le demandeur avait sa propre manière d'enseigner, sans pour autant conduire à une amélioration du cours; ce dernier point est contesté par Q._____, formateur en assurances, également entendu en qualité de témoin. Quant au fait que le demandeur était arrivé en retard au cours dispensé par [...] le 12 juin 2008, R._____ a relevé que le demandeur n'avait pas su se remettre en question et prétendu qu'il travaillait exactement comme son collègue suisse-allemand.

R._____ a déclaré qu'il avait fixé une rencontre avec le demandeur suite aux entretiens de juin 2008, lors de laquelle il lui a expliqué les reproches qui lui étaient faits; ils ont dès lors établi un programme d'amélioration à mettre en œuvre. Il lui a également indiqué qu'il évaluait ses prestations à un niveau de satisfaction de 10 % ; il a donc décidé de le suivre personnellement. Selon lui, ils ont préparé le programme durant un jour complet et exercé les méthodes, puis se sont vus en tout cas deux fois durant une demi-journée en juillet, voire plus tard également. R._____ a confirmé que, lors de la réunion du 18 juin 2008 à Sion, W._____ avait mis en évidence que le demandeur manquait de compétences en matière de vente et que son comportement personnel n'était pas adéquat pour un formateur.

R._____ a rapporté qu'en septembre 2008, lors d'une séance d'information se déroulant à Lausanne en présence de l'ensemble des formateurs, le demandeur avait réagi de manière agressive vis-à-vis de

V._____, agent général de Neuchâtel, car il s'était senti personnellement attaqué. S'agissant de cet épisode, S._____ a pour sa part expliqué que suite à une question de V._____, le demandeur, s'étant senti personnellement attaqué, avait commencé à se défendre et s'était même levé; il avait dès lors pris à part le demandeur et lui avait indiqué que c'étaient justement de tels comportements qui lui étaient reprochés et que ceux-ci devaient cesser impérativement.

R._____ a également rapporté qu'en septembre 2008, le demandeur était arrivé en retard à une séance de présentation d'un nouveau produit et que le lendemain, il ne s'était pas rendu à l'accueil des nouveaux agents généraux du fait qu'il n'avait pas achevé la préparation du cours qu'il donnait par la suite. Il a ajouté que le demandeur était habitué de ce genre de comportements et quittait régulièrement, sans l'annoncer et sans explications, les séances organisées par lui-même à Zurich.

X._____, R._____, T._____ et S._____ ont confirmé qu'une réunion avait eu lieu en novembre 2008 avec [...] et [...] pour faire le point de la situation sur l'état de la formation en Suisse romande et qu'il avait alors été constaté que le demandeur ne pouvait plus être maintenu dans ses fonctions, du fait qu'il ne remplissait pas sa tâche de formateur à satisfaction.

R._____ a déclaré que les présentations effectuées par le demandeur pour la société Y._____ SA faisaient partie de son cahier des charges. Le témoin a expliqué avoir confié ces séances au demandeur du fait qu'il ne disposait que d'un seul formateur et que le demandeur n'avait aucune marge de manoeuvre. Il a relevé que s'il avait su que le demandeur serait licencié à court terme, il ne lui aurait pas confié cette présentation mais qu'à l'époque, il ne le savait toutefois pas. Pour sa part, S._____ a expliqué que selon lui, on avait voulu donner une chance au demandeur en lui confiant la tâche d'animer ces séances de présentation de produit; de plus, le demandeur donnait une très bonne impression aux participants quand il entrait dans la salle de par sa prestance.

R._____ a déclaré que suite au licenciement du demandeur, la formation avait été confiée à un formateur externe et qu'il y avait une forte pression des agents généraux suisses-romands contre la méthode de formation du demandeur; selon lui, cette pression était causée par les plaintes. Le témoin S._____ a confirmé que la formation avait été confiée à un formateur externe et supposé que ce dernier utilisait les mêmes supports de cours du demandeur; il ne savait en revanche pas si des plaintes avaient été reçues à l'encontre du formateur externe. X._____ a expliqué quant à lui qu'il avait conscience des difficultés dues au fait que la formation était rattachée à la maison mère et qu'elle devait être adaptée en Suisse romande. Selon lui, certains formateurs avaient eu ce problème mais avaient pu le corriger, contrairement au demandeur.

F._____ a expliqué avoir assisté aux cours dispensés par le demandeur durant sa période de formation, de février à septembre 2008, en sa qualité de conseiller à l'agence de Morges. Il a relevé qu'à cette époque, des agents généraux étaient effectivement opposés au système de vente conçu par la défenderesse ; les autres participants et lui-même s'apercevaient lors des discussions pendant ces cours que ce qu'ils apprenaient ne pourrait pas être mis en pratique, car ils n'avaient pas de soutien dans les agences. Ils étaient donc déstabilisés et peu motivés à apprendre une méthode de travail contestée par leurs supérieurs. Le témoin a indiqué ne pas avoir eu le sentiment qu'il y avait beaucoup d'absence aux cours du demandeur, mais que le manque de motivation avait probablement pesé. Il a ajouté que le demandeur était quelqu'un de très compétent et que si quelqu'un lui avait reproché un sérieux manque de compétences en matière de vente, il n'avait jamais assisté à ses cours. Enfin, selon lui, aucun problème de comportement n'avait été reproché au demandeur.

E._____, qui a également assisté aux cours du demandeur, a confirmé la teneur des propos du témoin F._____.

P._____ a quant à lui confirmé son rapport du 9 octobre 2008, précisant ne pas avoir hésité dans son appréciation, car il était évident pour lui que l'objectif était atteint. Il a relevé que des documents formatés étaient transmis au demandeur comme support de cours, de sorte que sa marge de manoeuvre dans la conception des cours était réduite.

[...], manager au sein de la société Y._____ SA, a déclaré que les séances de cette société n'étaient pas des cours de formation, mais des séances d'information, et qu'il avait assisté aux présentations effectuées par le demandeur, dont il gardait un bon souvenir. Interrogé sur la question de la durée de ces séances, ce témoin a indiqué qu'il ne s'en rappelait pas avec exactitude, mais que normalement les longues séances durent une heure trente et qu'il était possible que ces présentations aient duré plus longtemps, car il s'agissait du lancement du partenariat entre les deux sociétés.

En droit :

1. L'appel est recevable contre les décisions finales de première instance (art. 308 al. 1 let. a CPC [Code de procédure civile suisse du 19 décembre 2008, RS 272]), dans les causes exclusivement patrimoniales pour autant que la valeur litigieuse, au dernier état des conclusions devant l'autorité inférieure, soit de 10'000 fr. au moins (art. 308 al. 2 CPC). Le délai d'appel est de trente jours (art. 311 al. 1 CPC), pour autant que la décision n'ait pas été rendue en procédure sommaire, auquel cas ce délai n'est que de dix jours (art. 314 al. 1 CPC).

Formé en temps utile par une partie qui y a intérêt (art. 59 al. 2 let. a CPC), dans une cause patrimoniale dont la valeur litigieuse est supérieure à 10'000 fr., l'appel est recevable à la forme.

2. a) L'appel est une voie de droit offrant à l'autorité de deuxième instance un plein pouvoir d'examen. Celle-ci examine librement tous les griefs de l'appelant, qu'ils concernent les faits ou le droit. Ainsi, l'instance d'appel revoit les faits avec une cognition pleine et entière ; elle contrôle librement l'appréciation des preuves et les constatations de fait de la décision de première instance (Hohl, Procédure civile, tome II, 2^e éd., Berne 2010, n. 2399, p. 435). L'autorité d'appel applique le droit d'office : elle n'est pas liée par les motifs invoqués par les parties ou par le tribunal de première instance (Hohl, op. cit., n. 2396, p. 435 ; Spühler, in Schweizerische Zivilprozessordnung, Bâle 2010, n. 1 ad art. 311 CPC, qui parle de « vollkommenes Rechtsmittel »).

b) Les faits et moyens de preuve nouveaux ne sont pris en compte que s'ils sont invoqués ou produits sans retard et ne pouvaient être invoqués ou produits devant la première instance bien que la partie qui s'en prévaut ait fait preuve de la diligence requise, ces deux conditions étant cumulatives (art. 317 al. 1 CPC). Il appartient à l'appelant de démontrer que ces conditions sont réalisées, de sorte que l'appel doit indiquer spécialement de tels faits et preuves nouveaux et motiver spécialement les raisons qui les rendent admissibles selon lui (JT 2011 III 43 c. 2 et les réf. citées).

En l'espèce, l'appelant ne démontre aucunement que les conditions de l'art. 317 CPC seraient réalisées, de sorte que seules les pièces nouvelles postérieures à l'audience de première instance sont recevables ; celles-ci ont été prises en compte dans la mesure de leur utilité pour l'examen de la cause.

3. a) Dans un premier moyen, l'appelant se plaint d'une constatation inexacte des faits relatifs à son licenciement et fait valoir qu'en se fondant sur un état de fait conforme au résultat de l'instruction, son licenciement apparaîtrait comme abusif au sens des art. 336 et 336a CO (Code des obligations suisse du 30 mars 1911, RS 220). L'appelant soutient d'abord que les manquements évoqués par l'intimée à l'appui de

la résiliation n'ont pas été démontrés et ne sont que des prétextes, puisqu'en réalité, il a été licencié afin de permettre à celle-ci préserver ses propres intérêts ; dans ce cadre, l'appelant reproche au tribunal de s'être fondé sur les déclarations d'employés de l'intimée et d'avoir écarté les témoignages de F._____ et E._____ qui soulignaient ses compétences en matière de vente et faisaient état de l'opposition des agents généraux au système de vente conçu par l'intimée et mis en application dans le cadre de ses cours. L'appelant prétend ensuite qu'il a été licencié parce qu'il faisait valoir de bonne foi des prétentions résultant du contrat de travail et fait grief à son employeur de ne pas être intervenu pour aplanir les difficultés relationnelles et assumer les remous qu'il avait lui-même provoqué par ses propres choix et de n'avoir ainsi pas veillé à la protection de sa personnalité. Il en déduit que l'intimée a mis fin à son contrat pour un motif qui résulte d'une violation par elle-même de ses propres obligations, notamment celles liées à la protection de la personnalité du travailleur. L'appelant soutient enfin que l'intimée a joué un double jeu, continuant d'utiliser à son profit ses qualités, même pendant le délai de congé, tout en prétendant parallèlement que ses prestations et ses attitudes étaient catastrophiques. En définitive, selon l'appelant, en considérant que le caractère abusif du licenciement n'avait pas été prouvé, le tribunal aurait violé les dispositions susmentionnées.

b) aa) Selon 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, la liberté de résiliation prévaut, de sorte que, pour être valable, un congé n'a en principe pas besoin de reposer sur un motif particulier. Le droit de chaque cocontractant de mettre unilatéralement fin au contrat est toutefois limité par les dispositions sur le congé abusif (art. 336 ss CO ; ATF 132 II 115 c. 2.1 ; ATF 131 III 535 c. 4.1 ; ATF 130 III 699 c. 4.1).

L'art. 336 CO énonce divers cas dans lesquels le congé est considéré comme abusif. Cette énumération - qui concrétise avant tout l'interdiction générale de l'abus de droit et en aménage les conséquences juridiques pour le contrat de travail - n'est toutefois pas exhaustive. La

jurisprudence admet en effet d'autres situations constitutives d'un tel abus, lesquelles doivent toutefois comporter une gravité comparable aux cas expressément mentionnés à l'art. 336 CO (Sattiva Spring, Le licenciement abusif pour des motifs non énumérés à l'art. 336 CO, in Panorama en droit du travail, Berne 2009, pp. 275 ss). Le caractère abusif d'une résiliation peut découler non seulement de ses motifs, mais également de la façon dont la partie qui met fin au contrat exerce son droit. Même lorsqu'elle résilie un contrat de manière légitime, la partie doit exercer son droit avec des égards et s'abstenir de tout comportement biaisé ou trompeur. En particulier, elle ne peut se livrer à un double jeu, contrevenant de manière caractéristique au principe de la bonne foi. Ainsi, une violation grossière du contrat, par exemple une atteinte grave au droit de la personnalité (art. 328 CO) dans le contexte d'une résiliation, peut faire apparaître le congé comme abusif (TF 4A_564/2008 du 26 mai 2009 c. 2.1 ; TF 4C.174/2004 du 20 mars 2006). Il en va de même lorsque l'employeur viole ses obligations légales et se fonde sur les conséquences de ses propres manquements pour licencier un employé (TF 4C.189/2003 du 23 septembre 2003 ; Aubry Girardin, Licenciement abusif et jurisprudence récente, in SJ 2007 II 51 ss). Est également abusif un licenciement pour un motif de convenance personnelle, tel que la volonté de sauvegarder l'image de l'entreprise sans qu'aucun manquement ne puisse être reproché au travailleur (ATF 131 III 535 c. 4.3, JT 2006 I 194 ; ATF 125 III 70 c. 2), ou encore lorsqu'il est prononcé en violation flagrante du devoir d'assistance (ATF 132 III 115 c. 2, JT 2006 I 152). L'appréciation du caractère abusif d'un licenciement suppose l'examen de toutes les circonstances de l'espèce (TF 4A_35/2008 du 6 octobre 2008 c. 2.2 ; ATF 132 III 115 c. 2.1 à 2.5, JT 2006 I 152 ; ATF 131 III 535 c. 4.2, JT 2006 I 194).

bb) Conformément à l'art. 8 CC (Code civil du 10 décembre 1907, RS 210), c'est en principe à la partie qui a reçu son congé de démontrer que celui-ci est abusif. En ce domaine, la jurisprudence a tenu compte des difficultés qu'il pouvait y avoir à apporter la preuve d'un élément subjectif, à savoir le motif réel de celui qui a donné le congé. Selon le Tribunal fédéral, le juge peut présumer en fait l'existence d'un

congé abusif lorsque l'employé parvient à présenter des indices suffisants pour faire apparaître comme non réel le motif avancé par l'employeur. Si elle facilite la preuve, cette présomption de fait n'a pas pour résultat d'en renverser le fardeau. Elle constitue, en définitive, une forme de « preuve par indices ». De son côté, l'employeur ne peut rester inactif ; il n'a pas d'autre issue que de fournir des preuves à l'appui de ses propres allégations quant au motif du congé (ATF 130 III 699 c. 4.1).

c) aa) En l'espèce, il existe tout un faisceau d'indices qui montre que les prestations de l'appelant ne répondaient plus aux attentes de l'intimée. Celle-ci a ainsi émis à plusieurs reprises des critiques à l'encontre de l'appelant, lesquelles ne pouvaient lui échapper.

Il ressort du courriel adressé le 13 mars 2006 par l'appelant à U._____ que ce dernier a assisté à l'un de ses cours et aurait fait part « d'impressions négatives sur le système » devant toute la classe, ce que l'appelant désapprouvait et faisait remarquer dans son courriel. A la suite de divers échanges de courriels avec V._____, agent général de Neuchâtel, au sujet de l'absence d'un des participants à ses cours, l'appelant a reçu l'injonction de T._____, responsable des agents généraux pour la Suisse romande, de « cesser de [leur] faire perdre [leur] temps ». Ce dernier a également invité l'appelant, à la suite d'autres échanges de courriels, « de ne pas ajouter à la mauvaise ambiance régnante par des désinformations ».

L'appelant ne remet par ailleurs pas en cause l'existence de plusieurs réunions qui ont eu lieu avant son licenciement, se contentant de nier leur légitimité pour ne pas y avoir été convié. Il ne conteste en particulier pas qu'à la suite de la réunion de mai 2008 et des critiques formulées, R._____ a pris part, le 10 juin 2008, à l'un de ses cours à Lausanne, en le priant d'assister à un cours donné par l'un de ses collègues suisse-allemand, le 12 juin 2008, afin qu'il puisse s'inspirer de la manière de faire de ce dernier et en prendre exemple. Il ne conteste pas plus qu'à la suite de la réunion de juin 2008, un programme d'amélioration a été mis en oeuvre par R._____ et qu'une nouvelle réunion s'est tenue

en novembre 2008, ce qui montre bien que des discussions étaient ouvertes à son sujet depuis plusieurs mois.

S'agissant plus particulièrement des témoignages, on relèvera qu'un lien professionnel entre un témoin et une partie est certes un élément à considérer dans l'appréciation des déclarations faites par ce témoin; il n'exclut cependant pas de tenir compte du témoignage, le cas échéant en faisant preuve de circonspection. Dans la mesure où les déclarations - concordantes - de plusieurs témoins, certes employés de l'intimée, confirment l'état d'insatisfaction dans lequel se trouvait l'employeur, il se justifiait pleinement d'en tenir compte. Rien ne permet du reste de mettre en doute la probité de ces témoignages. On ne voit par ailleurs pas en quoi le fait que certaines personnes ayant assisté aux cours de l'appelant aient déclaré apprécier ses prestations, tels que F. _____ et E. _____, voire encore l'appréciation positive d'un examinateur externe, comme P. _____, formateur dans le cadre d'un module intitulé « Animer des sessions de formation pour adultes », soit susceptible de modifier l'état d'insatisfaction - établi - de l'employeur vis-à-vis de l'employé.

L'appelant nie tout manquement de sa part dans le cadre de son activité professionnelle. A supposer que tel soit effectivement le cas, l'intimée était néanmoins légitimée à mettre un terme à la relation contractuelle la liant à l'employé du fait de la mésentente existant entre les parties, laquelle ressort explicitement des actes de la cause. On précisera encore que l'attitude déplacée et agressive de l'appelant vis-à-vis d'autres employés, également invoquée par l'intimée comme motif de licenciement, a été établie par les déclarations concordantes des témoins R. _____ et S. _____.

Sur la base des éléments qui précèdent, les premiers juges pouvaient valablement retenir que l'intimée ne désirait plus maintenir sa relation contractuelle avec l'appelant. A cet égard, le fait que l'appelant ait été appelé à effectuer des présentations pour le compte de la société Y. _____ SA, alors même que ses prestations étaient mises en doute par

l'intimée, n'y change rien, d'autant moins qu'il s'agissait là de séances d'information et non pas de cours de formation.

bb) Au regard des circonstances susmentionnées (supra c. 3c/aa), il est patent que l'appelant a dû faire face à des critiques qui le touchaient à titre personnel. Il est donc erroné de prétendre « que le problème n'était pas le demandeur, mais la méthode et son contenu, sur lesquels il n'avait pas prise » (appel, pp. 3-4), ce indépendamment du fait que la méthode mise en place par la maison-mère, en Suisse allemande, pouvait engendrer des difficultés d'adaptation en Suisse romande, ce qui ressort de certains témoignages. On observera par ailleurs que la formation, désormais confiée à un formateur externe, a perduré au-delà du licenciement de l'appelant, ce qui confirme que la volonté de l'employeur n'était pas, à travers le licenciement de l'employé, de mettre un terme à la formation.

Il est tout autant erroné de prétendre que l'employeur n'a pas pris les mesures pour désamorcer les difficultés rencontrées, puisque l'appelant a notamment été prié d'assister à un cours d'un autre collègue pour s'inspirer de sa méthode et qu'un programme d'amélioration personnel a été mis en oeuvre. Il a par ailleurs été rendu attentif, par le biais de courriels notamment, au fait que son comportement était sujet à critique, ce même si aucun avertissement formel ne lui a été notifié, ce qui n'était du reste pas nécessaire compte tenu du mode - ordinaire - de licenciement choisi.

cc) En définitive, il existe en l'espèce un faisceau d'indices important permettant de retenir que les prestations de l'appelant ne répondaient plus aux attentes de l'intimée et l'appelant n'a pas présenté d'indices suffisants démontrant que son licenciement reposerait en réalité sur d'autres motifs que ceux annoncés par son employeur. Il en découle que la preuve du licenciement abusif n'a pas été apportée et que les art. 336 et 336a CO n'ont dès lors pas été violés.

Mal fondé, le moyen de l'appelant doit être rejeté.

4. a) Dans un deuxième moyen, l'appelant dénonce une violation de l'art. 329d CO. Il prétend avoir droit à ce que son solde de vacances de 21 jours soit indemnisé en espèces, au motif qu'il n'aurait pas pu en bénéficier en nature durant la période s'étendant du 12 janvier au 30 avril 2009 pendant laquelle il a été libéré de son obligation de travailler. L'appelant conteste en substance avoir été en mesure de prendre 21 jours de vacances sur une période de trois mois et demi.

b) Selon l'art. 329d al. 2 CO, qui revêt un caractère impératif absolu (art. 361 CO), les vacances ne peuvent pas être remplacées par des prestations en argent ou d'autres avantages tant que durent les rapports de travail. L'obligation pour l'employeur d'octroyer les vacances en nature trouve également application pendant le délai de congé, le remplacement des vacances par des prestations en argent étant en principe exclu (ATF 128 III 271 c. 4a/aa, JT 2003 I 606 ; TF 4C.84/2005 du 16 juin 2005 c. 7.2 ; Genier Müller, La fixation des vacances pendant le délai de congé, in Panorama en droit du travail, Berne 2009, p. 212 et les réf. citées). Il peut cependant être dérogé à ce principe selon les circonstances. La doctrine et la jurisprudence admettent ainsi que des prestations en argent peuvent remplacer les vacances lorsque celles-ci ne peuvent être prises avant la fin des rapports de travail ou lorsqu'on ne peut exiger qu'elles le soient, en raison notamment de l'obligation d'effectuer des recherches d'emploi (ATF 128 III 271 c. 4a/aa, JT 2003 I 606 ; TF 4C.84/2005 du 16 juin 2005 c. 7.2 ; Genier Müller, op. cit., p. 212).

Lorsque l'employé est libéré de son obligation de travailler pendant le délai de congé, la question de savoir si le solde de vacances non pris doit être indemnisé en espèces doit être tranchée de cas en cas, en se fondant sur le rapport entre la durée de la libération de l'obligation de travailler et le nombre de jours de vacances restant (ATF 128 III 271 c. 4a/cc, JT 2003 I 606 ; TF 4C.84/2005 du 16 juin 2005 c. 7.2). Il faut en particulier que, durant cette période, le salarié licencié ait, en plus de ses vacances, suffisamment de temps à consacrer à la recherche d'un nouvel

emploi (TF 4C.84/2005 du 16 juin 2005 c. 7.2 et la réf. citée). La compensation des vacances peut être admise même lorsque l'employeur n'a pas demandé à l'employé de prendre les jours de vacances restants, le travailleur libéré de son obligation de travailler devant, en vertu de son obligation de fidélité, prendre en compte les intérêts de l'employeur et utiliser les jours de vacances qui lui restent selon ses possibilités (ATF 128 III 271 c. 4a/cc, JT 2003 I 606).

Ainsi, la recherche d'emploi étant incompatible avec la prise effective de vacances, il faut examiner dans chaque cas, au vu de l'ensemble des circonstances, telles que la durée du délai de congé, la difficulté à trouver un autre travail et le solde de jours de vacances à prendre, si l'employeur pouvait exiger que les vacances fussent prises pendant le délai de congé ou s'il devait les payer en espèces à la fin des rapports de travail (TF 4C.84/2002 du 22 octobre 2002 c. 3.2.1 et les réf. citées). Plus le délai de congé est bref, plus le droit au paiement des vacances est admis facilement. Néanmoins, l'employeur pourra toujours démontrer que, nonobstant la brièveté de ce délai, le travailleur était parfaitement en mesure de bénéficier du temps de vacances, parce qu'il a déjà trouvé un nouvel emploi, qu'il peut en trouver un facilement dans le secteur d'activité où il travaille ou pour d'autres raisons encore, telles que la libération du travailleur de son obligation de fournir ses prestations durant le délai de congé (TF 4C.84/2002 du 22 octobre 2002 c. 3.2.1).

Selon la jurisprudence du Tribunal fédéral, lorsque le rapport entre les jours de vacances restants et la durée de la libération de l'obligation de travailler est presque équivalent, l'employé peut prétendre à une indemnisation en espèces (TF 4C.84/2005 du 16 juin 2005 c. 7.3). Un délai de congé de deux mois, durant lequel l'employé a été libéré de son obligation de travailler, a en outre été considéré comme incompatible avec la prise d'un solde de vacances de 30 jours, le Tribunal fédéral expliquant que le travailleur n'aurait alors pas disposé du temps nécessaire pour conjuguer vacances et réinsertion professionnelle (TF 4C.84/2002 du 22 octobre 2002 c. 3.2.2). Une libération de l'obligation de travailler d'un mois est toutefois compatible avec la prise de 5 jours de

vacances, le travailleur disposant encore de trois semaines pour chercher un nouvel emploi (ATF 131 III 623 c. 3.3, JT 2006 I 127). Dans un arrêt récent, la Cour de céans a considéré qu'il ne se justifiait pas d'indemniser en espèces un solde de vacances de 28 jours, alors que l'employé avait été libéré de son obligation de travailler pendant 66 jours ouvrables, de sorte qu'il lui restait, en considérant qu'il avait pris son solde de vacances durant son délai de congé, 38 jours ouvrables pour se consacrer à ses recherches d'emploi (CACI 22 août 2012/379 c. 6).

c) En l'espèce, le contrat de travail de l'appelant a été résilié le 12 janvier 2009 pour le 30 avril 2009. Lors de son licenciement, l'appelant a été libéré de son obligation de travailler avec effet immédiat, soit dès le 12 janvier 2009 jusqu'à l'échéance de son contrat. A cette date, il bénéficiait d'un solde de vacances de 21 jours (12.5 jours pour 2008 et 8.33 jours pour 2009).

En considérant que l'appelant ait pris son solde de vacances durant son délai de congé, il lui restait alors 58 jours ouvrables (79 ./ 21) pour se consacrer à ses recherches d'emploi, soit presque trois mois complets, ce qui représente plus des deux tiers de son délai de congé. Conformément à la jurisprudence précitée, ce laps de temps doit être considéré comme étant suffisant pour permettre à l'appelant d'effectuer les recherches d'emploi nécessaires. Il appartenait donc à l'appelant de prendre son solde de vacances, soit 21 jours, durant son délai de congé. Aucune compensation financière ne lui est dès lors due de ce chef.

Mal fondé, le moyen de l'appelant doit être rejeté.

5. a) Dans un troisième moyen, l'appelant dénonce une violation de son droit d'être entendu s'agissant de la problématique des licenciements collectifs opérés au sein de l'intimée, point qui n'a pas été examiné en première instance.

b) Ce grief est mal fondé. Le plan social dont fait état l'appelant a été mis en oeuvre, selon ses propres dires (appel, p. 16), « s'agissant des licenciements prononcés pour des raisons économiques ». Dans la mesure où tel n'est pas le cas en ce qui concerne l'appelant, c'est à bon droit que les premiers juges n'ont pas examiné plus avant le grief, étant rappelé qu'une autorité ne viole pas le droit d'être entendu si elle n'examine pas des questions qu'elle n'estime pas décisives pour la solution du cas (TF 5A_54/2012 du 1^{er} juin 2012 c. 2.1 ; ATF 129 II 497 c. 2.2). Au demeurant, rien n'établit que le congé ait été donné pour des motifs fallacieux destinés à exclure l'appelant du plan social.

6. En conclusion, l'appel doit être rejeté comme manifestement infondé, en application de l'art. 312 al. 1 CPC, et le jugement confirmé.

Les frais judiciaires de deuxième instance, arrêtés à 726 fr. 50 (art. 62 al. 1 et 67 al. 3 TFJC [Tarif des frais judiciaires civils du 28 septembre 2010, RSV 270.11.5]), seront mis à la charge de l'appelant, qui succombe (art. 106 al. 1 CPC).

Il n'y a pas lieu à l'allocation de dépens de deuxième instance, l'intimée n'ayant pas été invitée à se déterminer sur l'appel.

7. L'appel était d'emblée dénué de chances de succès, de sorte que la requête d'assistance judiciaire de l'appelant pour la procédure de deuxième instance doit être rejetée (art. 117 let. b CPC).

Par ces motifs,
la Cour d'appel civile du Tribunal cantonal,
statuant à huis clos,
en application de l'art. 312 al. 1 CPC,
p r o n o n c e :

- I.** L'appel est rejeté.
- II.** Le jugement est confirmé.
- III.** La requête d'assistance judiciaire est rejetée.
- IV.** Les frais judiciaires de deuxième instance, arrêtés à 726 fr. 50 (sept cent vingt-six francs et cinquante centimes), sont mis à la charge de l'appelant A._____.
- V.** L'arrêt motivé est exécutoire.

Le président :

Le greffier :

Du 24 octobre 2012

Le dispositif de l'arrêt qui précède est communiqué par écrit aux intéressés.

Le greffier :

Du

L'arrêt qui précède, dont la rédaction a été approuvée à huis clos, est notifié en expédition complète, par l'envoi de photocopies, à :

- Me Aline Bonard (pour A. _____)
- Me Lorraine Ruf (pour I. _____ SA)

La Cour d'appel civile considère que la valeur litigieuse est de 45'354 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), 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).

Cet arrêt est communiqué, par l'envoi de photocopies, à :

- Tribunal civil de l'arrondissement de Lausanne

Le greffier :