

COUR D'APPEL CIVILE

Arrêt du 13 septembre 2012

Présidence de M. COLOMBINI, président
Juges : M. Creux et Mme Bendani
Greffier : Mme Nantermod Bernard

Art. 49, 328 CO; 308 al. 2 CPC

Statuant à huis clos sur l'appel interjeté par **L.**_____, à Montreux, défenderesse, contre le jugement rendu le 5 mars 2012 par le Tribunal civil de l'arrondissement de l'Est vaudois dans la cause divisant l'appelante d'avec **S.**_____, à Evian, en France, demanderesse, la Cour d'appel civile du Tribunal cantonal voit :

En fait :

A. Par jugement du 5 mars 2012, dont les motifs ont été notifiés le 3 mai 2012 aux parties, le Tribunal civil de l'arrondissement de l'Est vaudois a admis très partiellement la demande d'S. _____ déposée le 16 novembre 2010 à l'encontre de L. _____ (I); dit que L. _____ est la débitrice d'S. _____ de la somme de 3'000 fr., avec intérêt à 5% l'an dès le 29 juillet 2010 (II); arrêté les frais judiciaires à 3'500 fr. à la charge d'S. _____ (III); arrêté les frais judiciaires à 2'700 fr. à la charge de L. _____ (IV); dit que L. _____ est la débitrice d'S. _____ de la somme de 2'000 fr., TVA à 8% en sus sur 1'500 fr., à titre de dépens, soit : 500 fr., en remboursement partiel de ses frais de justice, fr. 1'500 fr., TVA à 8% en sus, à titre de participation réduite aux honoraires de son conseil et pour les débours de celui-ci (V); et rejeté toutes autres ou plus amples conclusions (VI).

En droit, les premiers juges ont considéré que la demanderesse avait été au bénéfice d'un empêchement de travailler pendant les quatre mois consécutifs à son licenciement (non valable), de sorte qu'elle avait eu droit à son salaire durant cette période, et qu'ensuite, les parties ayant vraisemblablement considéré, bien qu'à tort, que le délai de résiliation avait été suspendu et non que la résiliation était tout simplement nulle, le salaire de la demanderesse avait certainement été payé jusqu'au 31 janvier 2011, date qui aurait été celle de la fin des rapports de travail si la résiliation n'avait pas été entachée de nullité. Pour avoir droit à son salaire dès les 1^{er} février 2011, la demanderesse aurait dû offrir ses services à la défenderesse, ce dont elle n'a pas apporté la preuve; les premiers juges en ont déduit qu'elle avait perdu son droit au salaire dès cette date. Considérant par ailleurs que les raisons - purement économiques - invoquées par la défenderesse pour justifier le licenciement de la demanderesse n'étaient pas abusives au sens de l'art. 336 al. 1 lett. d CO (Code des obligations du 30 mars 1911; RS 220), ils ont estimé que point n'était besoin d'examiner la question de la fixation d'une indemnité, qui n'était pas due. Enfin, ils ont considéré que la défenderesse

s'était rendue coupable d'une violation de son devoir de protection envers son employée au sens de l'art. 328 CO et que, de ce fait, la demanderesse avait subi une atteinte à sa personnalité qu'il se justifiait de réparer par le versement d'une indemnité pour tort moral au sens de l'art. 49 CO. Pour en fixer le montant, arrêté à 3'000 fr., les premiers juges ont tenu compte du contexte particulier (dans l'exercice de sa fonction de responsable de salles de jeux au service d'un casino) dans lequel le préjudice - relativement bénin - avait été subi.

B. Par acte du 4 juin 2012, L._____ a interjeté appel contre ce jugement, concluant, principalement, à sa réforme en ce sens que la demande soit rejetée et que les frais de justice et les dépens soient mis à la charge d'S._____ et, subsidiairement, à son annulation, la cause étant renvoyée en première instance pour nouvelle instruction et nouveau jugement. A titre de mesure d'instruction, elle a requis la fixation d'une audience d'appel en vue d'auditionner une nouvelle fois le témoin [...].

Dans sa réponse du 19 juillet 2012, S._____ a conclu, avec suite de frais et dépens, au rejet de l'appel.

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

1. L._____ (ci-après : L._____), est une société anonyme de droit suisse ayant son siège à Montreux. Elle est inscrite au Registre du commerce du canton de Vaud depuis le 28 mars 1883. Elle a pour but le "maintien et développement d'un casino, concession A, tel que défini par la loi fédérale sur les jeux de hasard et les maisons de jeu et ses ordonnances; exploitation directe ou indirecte d'établissements publics".

2. S._____ a été engagée par L._____ à partir du 3 février 2003, à temps complet, selon contrat de durée indéterminée signé le 15 février 2003, en qualité de "Pit Manager" rattachée à la "direction jeux de

table". Le contrat prévoyait un salaire mensuel brut de 5'700 fr., servi treize fois l'an, qui a été porté à 6'230 fr. dès le 1^{er} janvier 2010, et le versement de pourboires, deux fois l'an, selon participation au système de répartition. A ce titre, S._____ a reçu un montant brut de 4'785 fr. en décembre 2009, puis un montant brut de 4'730 fr. 10 en juin 2010. En février 2010, elle a en outre bénéficié d'une prime sur objectif, d'un montant brut de 2'450 francs. Sa rémunération brute pour 2010 s'est ainsi élevée à 92'940 fr. ($[6'230 \times 13] + [4'785 + 4'730.10] + 2'450$).

Le contrat de travail mentionnait en particulier que le règlement du personnel en faisait partie intégrante, lequel prévoyait en son art. 50 ce qui suit :

"La prévention en matière de harcèlement sexuel et/ou psychologique est régie par une directive interne réglementaire. Les collaborateurs sont informés par voie d'affichage des principes du L._____ concernant le harcèlement sexuel et/ou psychologique au lieu de travail par des collègues, supérieurs ou par des clients.

Tous les collaborateurs ont droit à la protection de leur intégrité personnelle sur le lieu de travail. Le harcèlement sexuel et/ou psychologique sur le lieu de travail porte atteinte à la personnalité et à la dignité humaine. Ces faits sont à considérer comme une atteinte au contrat de travail et doivent être évités en vertu des mesures et sanctions prévues par la directive interne.

Les collaborateurs qui se sentent harcelés sexuellement et/ou psychologiquement peuvent s'adresser à leurs supérieurs hiérarchiques, au service des Ressources humaines ou encore à un membre de la Commission Sociale. Ceux-ci donneront la suite qui convient à la demande.

Le service des Ressources Humaines offre une pleine garantie de confidentialité et de secret quant aux problèmes exposés."

Selon descriptif des fonctions du L._____, signé par S._____ le 20 novembre 2002, le "Pit Manager" avait la mission générale suivante :

- ° *Assurer l'accueil et la qualité du service client*
- ° *Etre responsable du développement du produit brut de la salle des jeux*
- ° *Animer et diriger les équipes jeux de tables*
- ° *Veiller à la sincérité et à la régularité des jeux*

- ° *Se conformer aux programmes interne et externe de mesures sociales*
- ° *Se conformer aux directives internes et à l'ordonnance de la CFMJ (Commission fédérale des maisons de jeux du 28 février 2000 concernant les obligations de diligence des maisons de jeu en matière de lutte contre le blanchiment d'argent.*
- ° *Echanger toutes informations avec le responsable L._____ des mesures sociales (repérage des clients, suivi du jeu des clients à problèmes...)."*

A cette mission générale s'ajoutait notamment celle dite "TECHNIQUE/METIER", décrite comme il suit :

- ° *Assurer la relation avec la clientèle dans la salle des Jeux de Tables et suivre l'évolution de son jeu*
- ° *Former, informer et orienter le client*
- ° *Assurer le respect permanent de la réglementation des jeux et des procédures*
- ° *Gérer les contentieux pouvant survenir avec certains clients*
- ° *Gérer les ouvertures et fermetures des tables."*

Le rôle du "Pit Manager" est notamment déterminant lorsqu'un conflit apparaît à une table de poker entre plusieurs joueurs ou entre un joueur et le croupier par exemple; dans une telle situation, si un incident mineur peut être pris en charge par un "chef de partie", c'est au "Pit Manager" de gérer la situation lorsqu'un conflit s'envenime. Le "Pit Manager" se charge de calmer les joueurs et de faire respecter les règles du jeu en cas de tricherie. Il peut, cas échéant, faire appel au "directeur des jeux" ainsi qu'à la hiérarchie, si la situation lui échappe. Il est également chargé de prendre contact avec la vidéosurveillance pour déclarer des incidents.

Le "Pit Manager" est subordonné au Directeur des jeux; il est le supérieur direct du Chef de Partie et des Croupiers.

L._____ a édicté un règlement détaillé intitulé "Procédures internes Hold'em Poker No-Limit", qui ont été révisées le 20 octobre 2008.

3. Par lettre du 23 septembre 2009, S._____ a fait savoir à la Direction des Ressources humaines du L._____, qu'elle souhaitait être affectée à une autre fonction et qu'elle posait sa candidature pour un

poste aux machines à sous. Elle a été reçue en entretien par le directeur [...], le 30 décembre 2009, puis, en janvier 2010, par [...], du [...], un poste lui ayant été proposé dans ce dernier établissement.

Début février 2010, [...], directeur adjoint du [...], a eu un entretien avec S._____. Il lui a expliqué que la situation avec ses collègues était intenable, dès lors qu'elle était fâchée avec tous. La prénommée lui a déclaré qu'elle cherchait elle-même une solution depuis quelque temps déjà.

4. A partir de l'année 2010 au moins, un client régulier des tables de poker, M. [...], a créé un certain nombre d'esclandres au sein du L._____, négligeant à maintes reprises de se conformer aux règles applicables aux tables de poker, montrant ses cartes à d'autres joueurs ou partageant le pot. De par sa fonction de "Pit Manager", S._____ a souvent été confrontée à M. [...] puisque ce dernier était fréquemment responsable de disputes diverses aux tables de poker. Plusieurs incidents ont été signalés, tant par S._____ que par ses collègues, au département de vidéosurveillance. Le témoin [...], responsable vidéo du L._____, a expliqué que le but du système de vidéosurveillance était de vérifier la manière de travailler des collaborateurs ("targetting"), de contrôler la régularité des jeux et de soutenir les "Pit Manager", en pouvant re-visionner les incidents après leur survenance, chaque incident étant référencé dans un rapport journalier qui était remis quotidiennement à la direction du L._____. Le témoin a affirmé que la direction avait été régulièrement informée des débordements de M. [...], sans qu'il puisse dire si ce client avait été contraint de se rendre au "local conflit", hors des salles de jeux, où les clients difficiles pouvaient se calmer.

Tous les témoins entendus par le tribunal de première instance le 21 février 2012 ont qualifié M. [...] de client "particulièrement difficile".

[...], chef de partie au L._____, a confirmé que M. [...] avait pris pour habitude de contester l'application des règlements de jeux du L._____ et avait des conflits avec beaucoup de monde, mais qu'il lui

était arrivé de s'en prendre particulièrement à S._____, d'adopter envers elle un comportement plus qu'odieux, au point de l'insulter devant des collègues et des clients, et que ce comportement avait certainement affecté la prénommée qui avait dû, à une date dont il ne se souvient pas, faire intervenir sa supérieure hiérarchique, [...]. Il n'a pas su dire si S._____ s'était plainte à la direction du comportement de M. [...], ni si elle avait demandé de ne pas être systématiquement affectée aux tables "VIP" usuellement fréquentées par celui-ci.

[...], croupière au service du L._____, a déclaré qu'il avait pu arriver que M. [...] injurie S._____ devant la clientèle et qu'à une occasion, elle n'avait pas osé répéter les insultes proférées à l'encontre de la prénommée derrière son dos, afin de ne pas blesser cette dernière.

[...], chef de partie au L._____, a confirmé que M. [...] avait pu qualifier S._____ de "gardienne de prison" ou de "chèvre". Tout en déclarant que les insultes des joueurs, particulièrement de poker, faisaient partie du métier, elle a admis qu'elle ne savait pas comment elle aurait réagi si elle avait été à la place d'S._____.

[...], croupier au service du L._____, a affirmé que M. [...] s'empoignait avec beaucoup de monde et même avec des clients, et qu'il avait certainement pu insulter S._____ et la traiter de "gardienne de prison".

[...], ancien chef de partie au L._____, a confirmé que le partage de pot avait de tout temps été interdit. Il a soutenu que M. [...] s'en était pris à S._____, qu'il l'insultait fréquemment, l'ayant à une occasion en tout cas traitée de "pute". Selon le témoin, les relations entre ce client et S._____ étaient particulièrement tendues. M. [...] était une exception au L._____; dès qu'il arrivait, il y avait "des embrouilles". [...] a expliqué que dès qu'un incident survenait, la vidéosurveillance était automatiquement mise au courant et celle-ci faisait un rapport à la direction. Il a affirmé qu'S._____ s'était plainte du comportement de M. [...] à la direction, ce qui lui avait valu d'avoir été placée en "punition" au

salon "VIP" où elle souhaitait surtout ne pas être affectée. Selon le témoin, il était notoire qu'il existait un contentieux entre S. _____ et M. [...] et que la direction en était tout à fait consciente. Il a ajouté que dans n'importe quel casino, si l'on se fâche avec un bon joueur (s'entend un joueur régulier qui dépense beaucoup), on se met automatiquement à dos la direction.

[...], directeur des jeux du L. _____, a déclaré que la pratique du partage de pot n'était pas interdite du temps d'S. _____, mais que cela dépendait tout au moins de la lecture que l'on avait des règles, et que cette pratique, qui était tolérée, ne l'était plus. Le témoin a confirmé que M. [...] avait été plus qu'odieux envers S. _____, et l'avait particulièrement insultée alors que celle-ci lui avait rappelé que le partage de pot était interdit. A son avis, la prénommée avait subi une atteinte à sa personnalité lors de cette altercation, raison pour laquelle il avait rencontré M. [...] afin de le remettre à sa place. Elle s'en était du reste plainte à lui par courrier électronique du 26 mai 2010, en ces termes :

" ...

Jeudi dernier j'ai demandé [à un croupier] d'intervenir au hold'em n° 1 car M. [...] montrait constamment ses cartes à son voisin. [Le croupier] a d'abord remis en question ce point du règlement en disant : "on est aussi là pour qu'ils passent un bon moment", puis est allé voir M. [...] en n'oubliant pas de lui glisser au passage une petite réflexion sur mon compte.

...

Au-delà de ses attitudes, je m'interroge sur les capacités [du croupier] à contrôler la table n°1 en présence de M. [...].

Lorsque je suis arrivée, cette table m'a donné l'impression d'une cocotte minute sous pression prête à sauter à la figure de quiconque ouvrirait le couvercle. Selon [le croupier], qui s'esclaffait à chaque commentaire plus ou moins grossier de M. [...], il y avait une bonne partie et une bonne ambiance. Probablement pas de l'avis de M. [...] qui, le temps d'une relève, voyant M. [...] dévoiler une de ses cartes avant le show down pour prouver à son adversaire qu'il n'avait pas de couleur, n'a pu que dire discrètement "normalement vous auriez perdu le coup monsieur". Mais au diable le règlement puisqu'ils sont "entre eux".

J'ai tenté une discussion avec [le croupier] au sujet de ses responsabilités, mais fatiguée et malade j'ai jeté l'éponge devant sa réaction. Peut-être trouveras-tu des mots faciles à comprendre pour expliquer [au croupier] la relation entre règlement/procédure de travail et CFMJ. Sans compter qu'en choisissant la solution de facilité du "laisser tout faire" à cette table, et adoptant un comportement bien trop familier, il ne facilite pas le travail de ses collègues qui ne manqueront pas de se faire traités de gardiens de prison à la première intervention. En ce qui me concerne, je ne cautionne

pas la transgression quasi systématique de notre règlement pour le bon plaisir d'un seul client, et déclinerais toute responsabilité dans le cas d'un nouveau litige."

[...] a ajouté qu'S._____ s'était également plainte, au cours de discussions, du comportement de M. [...]. Ensuite d'un épisode particulièrement marquant, il lui aurait proposé de ne plus travailler là où se trouvait le protagoniste, ce qu'elle aurait refusé. Selon le directeur des jeux, S._____ n'était pas une personne introvertie qui aurait pu souffrir plus que la moyenne d'être confrontée à des clients tels que M. [...]. Du reste, par le passé, elle avait parfaitement su gérer d'autres situations semblables.

[...], adjointe au directeur des jeux du L._____, a confirmé que M. [...] était un joueur impulsif et difficile, qui contournait parfois le règlement et qui avait dû être remis à l'ordre. S._____ s'en était plainte de temps en temps, mais plutôt au cours de discussions, de façon anodine; en temps normal, elle savait gérer les situations difficiles.

A l'époque des faits, [...] était serveur au Restaurant Panoramique du L._____, jouxtant le salon "VIP". Il a souvent entendu qu'on élevait la voix du côté des tables où jouait M. [...]. Selon le témoin, S._____ avait un caractère fort. Elle restait toujours polie, mais pouvait se montrer autoritaire.

[...], directeur du L._____, a déclaré que M. [...] était un gros client de l'établissement, qu'il fréquentait souvent, et où il dépensait beaucoup. Il a confirmé que M. [...] avait certainement partagé le pot quelques fois, sans toutefois penser qu'il aurait montré ses cartes à d'autres joueurs. Chaque matin, il recevait des rapports journaliers d'incidents de la vidéosurveillance et a donc été informé des problèmes suscités par M. [...] et des disputes qui s'en étaient suivies avec S._____. Il a notamment rapporté une altercation entre le client et la prénommée, au terme de laquelle M. [...] aurait quitté une table de poker sans que ce fait ait été reproché à la "Pit Manager". Il n'a eu connaissance, pour toutes plaintes d'S._____, que du courriel adressé à [...]. Il a rappelé que de par

leur fonction, les employés du L._____ étaient appelés à faire face à des situations aussi désagréables que celle qu'avait connue S._____ avec M. [...], qu'il fallait savoir prendre du recul pour ne pas entrer dans le jeu du client et, au pire, faire appel à un supérieur. Il ne se souvient pas que la prénommée ait demandé à la direction de ne pas être systématiquement affectée au salon "VIP"; apparemment les plannings n'avaient pas été modifiés ensuite d'une plainte qu'aurait adressée cette employée. Il a ajouté qu'S._____ avait un caractère bien trempé.

5. Le 13 juin 2010, sous référence 4005/10, le département de vidéosurveillance a consigné l'incident suivant : "Incident entre avec (sic) M. [...]. Le croupier qui a quitté la table coupe les cartes et M. [...] qui le relève ne recoupe pas. M. [...] lui demande de couper puisque c'est lui qui donne mais cela lui est refusé, aussi par le CDT M. [...]. Ils insultent ensuite les employés en s'en va. A 23h35, il revient et fait des excuses à M. [...]. Il s'est calmé et a repris sa place au H1."

Le 2 juillet 2010, sous référence 4355/10, l'incident suivant a été relaté : "Un client en C8 se plaint que Mr [...] et un client en C5 ont partagé le pot à la fin sans montrer leur jeu. Le client de la C8 n'était pas en jeu et s'était couché au départ du coup. Incident ensuite".

Le 3 juillet 2010, S._____ a demandé à son subordonné direct, [...], de rappeler au client [...] qu'il était interdit de procéder au partage de pot.

Le 4 juillet 2010, M. [...] est retourné au L._____ et, lorsqu'il s'est installé à une table de poker, S._____ l'a rejoint, en présence de [...], pour lui interdire de s'asseoir à la table, lui reparlant du partage des pots de l'avant-veille. M. [...] a commencé à s'échauffer à l'encontre de la prénommée, lui signifiant notamment qu'il n'était "pas une bourrique" et qu'il avait compris ce que lui avait expliqué [...]. Le ton est fortement monté, M. [...] devenant grossier, jusqu'à ce que le client demande à pouvoir parler avec le directeur. [...], adjointe du directeur des jeux, a été appelée pour calmer M. [...], emmenant ce dernier dans le fumoir

attendant, aidée par deux responsables de la sécurité, afin de pouvoir s'entretenir calmement avec lui. Cet incident a également fait l'objet d'un signalement dans le rapport d'intervention de la vidéosurveillance, sous référence 4405/10, et a été résumé comme suit : "Appel de Mme [...] pour nous prévenir qu'elle montait au Vip car il y avait un incident avec Mr. [...]. En effet conflit entre Mr [...] et Mlle S. _____ et le CDT [...] au sujet des pots partagés au hold'em."

Ensuite de ces deux incidents, [...], directeur des jeux, a convoqué M. [...] à un entretien, afin de le remettre à sa place et lui signifier qu'il devait améliorer son comportement à l'égard des employés du L. _____. Il a du reste annoncé cette mesure par courrier électronique adressé le 5 juillet 2010 aux "Pit Managers" :

"...

Un RDV officiel sera pris entre M. [...] et [...] d'ici jeudi et non plus entre deux portes. Ceci afin de poser des jalons bien clairs. Si les règles définies par moi-même (à savoir respect des responsables en poste et du règlement intérieur) ne sont pas respectées, alors il sera interdit définitivement. Peu importe les conséquences.

...".

Lors de son audition, [...] a déclaré qu'il n'avait finalement pas menacé M. [...] d'interdiction de L. _____, préférant attendre de voir si le comportement du prénommé pouvait s'améliorer sans cette menace. Il a ajouté qu'à la suite de sa remise à l'ordre, la situation s'était améliorée.

6. L'entrée en vigueur de la loi fédérale pour la protection contre le tabagisme passif, le 1^{er} septembre 2009, a eu des conséquences importantes sur l'exploitation du L. _____, notamment parce que la loi vaudoise, qui interdit la distribution automatique de produits ou de prestations, ne permettait pas à celui-ci de créer des espaces de jeux fumeurs, contrairement à ses concurrents, notamment dans les cantons du Valais, de Genève ou de Fribourg. De l'avis du directeur de l'établissement, cette loi a fait chuter de 17% le chiffre d'affaires du [...].

Dès le début de l'année 2010, L. _____ a été soumise à des pressions de la part du [...], lequel enjoignait à l'ensemble de ses casinos de présenter des plans d'économie, en raison d'une baisse du chiffre d'affaires du groupe. L'objectif à atteindre pour chacun des casinos était notamment la réalisation d'une économie de 6% sur ses charges. En particulier, le salon "VIP" (ou "Salon Panoramique") du L. _____ essayait depuis un certain temps de lourdes pertes en raison d'une nette baisse de fréquentation par la clientèle; le produit brut des jeux du "Salon Panoramique", qui s'élevait à 1'998'075 fr. pour les huit premiers mois de l'année 2009, a chuté à 1'442'452 fr, pour la même période en 2010. Le chiffre d'affaires réalisé dans cette salle a donc baissé de plus de 27% par rapport à l'année précédente. Ces chiffres, produits par le L. _____, ont été soumis au contrôle de la CFMJ. Quant au bénéfice, il a chuté de plus de 51% sur la même période.

Dès le 15 janvier 2010 au moins, le Comité de direction de L. _____ (CODIR) a eu le projet de procéder à la fermeture totale du "Salon Panoramique" et a planifié dès cette date une économie de personnel, consécutive à la fermeture du salon "VIP", d'un caissier, d'un "Pit Manager" et d'un "C Key" (employé au contrôle des entrées). Il était prévu de procéder au transfert de trois tables de hold'em poker du salon "VIP" à la salle de jeu principale. Un chiffrage des gains consécutifs à la fermeture du salon "VIP" a été élaboré par [...] et présenté à l'assemblée du CODIR le 22 janvier 2010, dans lequel il était à nouveau fait clairement mention de la suppression d'un poste de "Pit Manager". Dans le compte-rendu de l'assemblée, du 29 janvier 2010, il a été mentionné qu'il n'y avait pas d'urgence dans l'immédiat. Le 16 juillet 2010, l'assemblée a finalement pris la décision de descendre trois à quatre tables de poker du salon "VIP" à la salle commune.

Selon convention du 23 juillet 2010, [...], caissier au L. _____, a fait l'objet d'un transfert au sein du [...]. Le 24 juillet 2010, [...], une autre caissière, a été licenciée pour des motifs économiques.

Selon les témoins [...] et [...], un extra "C-Key" a été remercié à cette période pour les mêmes motifs.

7. Par courriel du 24 juillet 2010, le directeur général de L._____ a félicité le département des jeux de table, sur l'ensemble des résultats, "ce qui se reflète bien entendu dans les résultats de ce département." Lors de son audition, le directeur des jeux a précisé que ces félicitations étaient en relation non pas avec le chiffre d'affaires dudit département, mais avec l'accueil réservé aux clients dans celui-ci.

Par lettre recommandée du 30 juillet 2010, L._____ a informé S._____ de son licenciement en ces termes :

" Pour faire suite à notre entretien du 29 juillet 2010, nous vous confirmons mettre un terme à votre contrat de travail pour le 30 septembre 2010, prochain terme contractuel.

Notre décision est motivée par une restructuration votre département, la fermeture d'un salle de jeux, des raisons économiques et donc la suppression de votre poste."

Selon les témoins [...], [...] et [...], S._____ a été licenciée pour des motifs économiques uniquement. [...] a précisé qu'au moment du licenciement de la prénommée, il n'y avait aucune place disponible au sein du [...] et que s'il y en avait eu une, elle aurait été proposé à l'intéressée.

Par courrier du 15 août 2010, le L._____ a demandé à la CFMJ l'autorisation de procéder à la suppression de six tables de jeu dans l'ensemble du département; ces modifications ont été approuvées par la CMFJ le 3 septembre 2010.

8. Le 30 juillet 2010, le Dr. [...], médecin généraliste à Evian-les-Bains, a certifié une incapacité totale de travailler d'S._____, en raison d'un "syndrome anxio-dépressif réactionnel". Le 7 août 2012, le praticien a établi un avis de prolongation d'arrêt de travail.

9. Le 10 août 2010, S._____ a adressé au Président du Tribunal civil de l'arrondissement de l'Est vaudois une requête de mesures provisionnelles et d'extrême urgence tendant à ce qu'ordre soit donné au L._____, sous la menace des peines prévues par l'art. 292 CP (Code pénal suisse du 21 décembre 1937; RS 311) de déposer immédiatement au greffe du tribunal les enregistrements des vidéos générales et des vidéos de table de poker n° 1 et 2 du "Salon Panoramique" pour la période du 1^{er} avril 2010 à ce jour.

Le 12 août 2012, statuant en urgence, le Président du Tribunal civil de l'arrondissement de l'Est vaudois a ordonné au L._____ de conserver les enregistrements des vidéos des salles de jeux pour la période du 15 juillet au 9 août 2010. Par ordonnance de mesures provisionnelles du 18 octobre 2012, il a constaté que l'intimée avait satisfait aux exigences de la requérante en produisant les pièces requises, en sorte que la requête de mesures provisionnelles n'avait plus d'objet.

10. Dans un courrier du 18 août 2010, le conseil d'S._____ a fait opposition au licenciement signifié à la prénommée en ces termes :

"A toutes fins utiles, je relève que l'incapacité de travail que subit actuellement Mme S._____ suspend l'écoulement de son délai de congé, ce qui aura pour effet de reporter la fin des rapports de travail.

Comme cela ressort de la requête de mesures provisionnelles et de mesures d'extrême urgence déposée le 9 août 2010, je vous confirme par ailleurs que Mme S._____ fait opposition au licenciement qui lui a été signifié le 29 juillet 2010, qu'elle considère comme abusif. Les raisons économiques invoquées par L._____ à l'appui du licenciement ne constituent qu'un prétexte. Le motif du congé doit bien plutôt être recherché dans la volonté de votre mandante de se débarrasser d'une employée malmenée depuis des mois, au su de L._____, par un client régulier de l'établissement."

11. Les 21 août, 14 et 27 septembre 2010, les Drs [...] et [...], ont certifié une prolongation de l'incapacité de travail d'S._____ jusqu'au 30 novembre 2010.

12. Par demande du 16 novembre 2010, S._____ a conclu, avec suite de frais et dépens, à ce que L._____ soit reconnue sa débitrice et lui doive immédiatement paiement de la somme nette de 71'477 fr. 55 (dont 25'000 fr. d'indemnité pour tort moral), plus intérêt à 5% l'an dès le 29 juillet 2010.

Dans sa réponse du 31 janvier 2011, L._____ a conclu, avec suite de frais et dépens, au rejet de la demande.

13. Le 22 décembre 2011, le conseil d'S._____ a remis au président du tribunal deux certificats médicaux du Dr [...] des 15 novembre et 5 décembre 2011. Il précisait que le Dr [...], invoquant le secret médical, avait refusé de mettre à disposition de sa patiente l'intégralité du dossier médical. Dans le premier certificat, le praticien confirmait avoir régulièrement suivi S._____, à partir de septembre 2009, pour un syndrome anxiodépressif réactionnel à une situation conflictuelle. Il précisait que sa patiente "[avait] certes été fragilisée par la perte de ses parents, mais qu'il s'[était] avéré, à l'écoute de [nos] consultations, que cela n'était qu'un facteur supplémentaire. Elle m'a surtout rapporté une souffrance par harcèlement moral dans le cadre de son travail." Dans le certificat du 5 décembre 2011, le praticien a ajouté que sa patiente avait pris un traitement antidépresseur en complément de la psychothérapie.

Le 18 mars 2011, le Dr [...] a certifié qu'il suivait encore S._____.

14. A l'audience de jugement du 21 février 2012, L._____ a offert à S._____, sans reconnaissance de responsabilité quelconque, la somme de 8'000 francs.

S._____ a conclu au rejet de l'offre formulée par L._____.

Les enregistrements vidéo qui avaient fait l'objet de l'ordonnance du 12 août 2012 ont été visionnés par le tribunal lors de l'audience de jugement des 21/22 février 2012.

15. Le poste de "Pit Manager" d'S._____ n'a jamais été repourvu.

En droit :

1.

1.1 Le jugement attaqué a été rendu sous forme de dispositif le 5 mars 2012, puis avec sa motivation le 3 mai 2012, de sorte que les voies de droit sont régies par le CPC entrée en vigueur le 1^{er} janvier 2011 (art. 405 al. 1 CPC).

L'appel est recevable contre les décisions finales de première instance (art. 308 al. 1 let. a CPC [Code de procédure civile du 19 décembre 2008; RS 272]) au sens de l'art. 236 CPC, dans les causes patrimoniales dont la valeur litigieuse dépasse 10'000 francs (art. 308 al. 2 CPC).

Formé en temps utile (art. 311 al. 1 CPC), par une partie qui y a intérêt (art. 59 al. 2 let. a CPC), contre une décision finale de première instance rendue dans une cause patrimoniale dans laquelle les conclusions, dans leur dernier état devant le tribunal de première instance, portaient sur un montant largement supérieur à 10'000 fr., l'appel est recevable.

1.2 L'appel peut être formé pour violation du droit ou pour constatation inexacte des faits (art. 310 CPC). L'autorité d'appel peut revoir l'ensemble du droit applicable, y compris les questions d'opportunité ou d'appréciation laissées par la loi à la décision du juge et doit le cas échéant appliquer le droit d'office conformément au principe général de l'art. 57 CPC (Tappy, Les voies de droit du nouveau Code de procédure civile, JT 2010 III 134). Elle peut revoir librement la constatation des faits sur la base des preuves administrées en première instance (Tappy, op. cit., JT 2010 III 135).

Cela étant, dès lors que, selon l'art. 311 al. 1 CPC, l'appel doit être motivé - la motivation consistant à indiquer sur quels points et en quoi la décision attaquée violerait le droit et/ou sur quels points et en quoi les faits auraient été constatés de manière inexacte ou incomplète par le premier juge -, la cour de céans n'est pas tenue d'examiner, comme le ferait une autorité de première instance, toutes les questions juridiques qui se posent si elles ne sont pas remises en cause devant elle, ni de vérifier que tout l'état de fait retenu par le premier juge est exact et complet si seuls certains points de fait sont contestés devant elle.

2. La seule question qui reste litigieuse devant la cour de céans est celle qui a trait à l'application de l'art. 328 CO, relatif à la protection de la personnalité du travailleur.

2.1 L'appelante se défend d'avoir violé l'art. 328 CO. Elle soutient avoir pris les mesures adéquates au vu du comportement du joueur [...] à l'égard de l'intimée, en proposant à cette dernière de changer d'affection, ce que l'intéressée aurait refusé. Elle reproche aux premiers juges de n'avoir pas retenu sur ce point le témoignage du directeur des jeux, [...], alors qu'ils l'ont retenu sur d'autres points. De surcroît, elle fait grief aux premiers juges d'avoir admis à tort l'existence d'un lien de causalité entre une prétendue violation de l'art. 328 CO, notamment le fait d'avoir laissé l'intimée "exposée" au joueur [...], et l'atteinte à l'état de santé de

l'intéressée, ce qui exclut toute indemnité à titre de réparation pour tort moral.

2.2 Selon l'art. 328 al. 1 CO, l'employeur protège et respecte, dans les rapports de travail, la personnalité du travailleur; il manifeste les égards voulus pour sa santé et veille au maintien de la moralité. L'auteur d'une atteinte à la personnalité envers le travailleur n'est pas nécessairement l'employeur. Une telle atteinte peut provenir d'un collègue ou d'un supérieur hiérarchique, voire d'un subordonné. L'art. 328 CO crée une responsabilité propre de l'employeur pour les actes qui peuvent être commis par des tiers. En cela, l'employeur est tenu de prendre les mesures de précaution pour empêcher de tels actes qui interviendraient dans le cadre des rapports de travail (Wyler, Droit du travail, 2^{ème} éd., Berne 2008, p. 295 et les réf. citées).

Selon la disposition précitée, l'employeur doit non seulement respecter la personnalité du travailleur, mais aussi la protéger; il doit donc non seulement s'abstenir lui-même d'actes de mobbing, mais aussi prendre des mesures adéquates si la personnalité du travailleur fait l'objet d'atteintes notamment de la part d'autres membres du personnel mais de tiers tels que clients ou fournisseurs (ATF 127 III 351 c. 4b/dd; TF 4C.128/1999 du 25 juin 1999; Staehlin, Zürcher Kommentar, vol. V/2c, 2006, n. 6 ad art. 328 CO; Portmann, Basler Kommentar, n. 4 ss ad art. 328 CO, pp. 1922-1923).

La violation des obligations prévues à l'art. 328 CO entraîne la responsabilité contractuelle (art. 97 ss CO) de l'employeur pour le préjudice matériel et/ou, aux conditions fixées par l'art. 49 al. 1 CO (cf. art. 99 al. 3 CO), pour le tort moral causé au travailleur (ATF 130 III 699 c. 5.1; TF 4A_128/2007 du 9 juillet 2007 c. 2.1 et 2.2; TF 5C.526/1983 du 4 avril 1984, reproduit in SJ 1984 p. 554, c. 2a; Staehlin, op. cit., n. 15 ad art. 328 CO).

Pour que la responsabilité de l'employeur soit engagée, le travailleur doit prouver l'inexécution d'une obligation contractuelle, le

dommage subi et l'existence d'un lien de causalité adéquate entre l'inexécution et le dommage. Le fardeau de la preuve incombe en effet à la victime. Un faisceau d'indices convergents suffit. On portera une attention particulière aux certificats médicaux produits par le travailleur. Il arrive en effet que le médecin traitant indique que la dégradation de l'état de santé de son patient est la conséquence d'une situation de mobbing professionnel. Une telle affirmation n'a pas toujours une valeur probante suffisante lorsqu'elle n'est fondée que sur les plaintes subjectives exprimées par le travailleur (Carruzzo, Le contrat individuel de travail, Schulthess 2009, pp. 288-289 et les réf. citées).

Quant à l'art. 49 CO, il prévoit que celui qui subit une atteinte illicite à sa personnalité a droit à une somme d'argent à titre de réparation morale, pour autant que la gravité de l'atteinte le justifie et que l'auteur ne lui ait pas donné satisfaction autrement. N'importe quelle atteinte légère à la réputation professionnelle, économique ou sociale d'une personne ne justifie pas une réparation. Il faut bien plus que l'atteinte à la personnalité présente une certaine gravité objective et que la victime ressente subjectivement celle-ci de manière suffisamment forte pour qu'il apparaisse légitime de lui octroyer une réparation (ATF 130 III 699 précité *ibid.*; TF 4A_128/2007 précité c. 2.3; Wyler, *op. cit.* p. 324).

2.3 Les premiers juges ont imputé à la défenderesse le fait de n'avoir pris aucune mesure pour régler le conflit existant entre la demanderesse et un client du L. _____ particulièrement difficile, notamment en procédant à un changement d'affectation de la demanderesse afin de la soustraire à la présence de cet individu. Ils ont considéré que cette dernière avait subi une atteinte à sa personnalité d'une certaine gravité et que l'employeur, faute d'avoir su remédier à la situation, devait réparation envers son employée du tort moral qu'il lui avait causé en violant son devoir de protection. Compte tenu du contexte dans lequel l'atteinte avait été subie, les premiers juges ont fixé le montant de l'indemnité due à 3'000 francs.

2.4 En l'occurrence, la direction de l'appelante a été informée le 25 mai 2010 de difficultés rencontrées avec le client [...], par l'envoi à cette date d'un courriel dans lequel l'intimée condamnait le comportement de celui-ci. Dès lors cependant qu'S._____ ne se plaignait pas de violations à son droit de la personnalité, il paraît douteux que les faits tels qu'annoncés par l'intéressée aient nécessité une réaction immédiate de l'employeur afin de protéger la personnalité de la travailleuse, sans demande de la part de cette dernière. Quant à l'incident dit du "partage de pot" et des événements survenus les 2 et 4 juillet 2010, ils ont incité le directeur à avoir un entretien avec le joueur concerné, afin de le remettre à sa place, en lui signifiant qu'il devait améliorer son comportement à l'égard des employés du L._____. La situation s'étant améliorée à la suite de cette entremise, il n'y avait pas réellement urgence à prendre d'autres mesures vis-à-vis de l'intimée, en attendant de voir comment la situation évoluerait. Si véritablement cette dernière ne voulait plus travailler en présence de ce joueur, il lui était loisible de présenter des doléances dans ce sens, ce qu'elle n'a apparemment pas fait. Au reste, l'intimée, qui était une des cinq "Pit Manager" de l'établissement, passait pour une employée au caractère fort, pour ne pas dire bien trempé, qui savait gérer des situations difficiles en temps normal. On peut dès lors douter de la nécessité, pour l'appelante, d'avoir à recourir à d'autres mesures que celles consistant à remettre à sa place le joueur concerné en sorte qu'il y a lieu de considérer, à titre principal, que des mesures suffisantes ont été prises, indépendamment du point de savoir si une proposition formelle de transfert de poste a été faite ou non. L'intervention de la direction respectait le principe de la proportionnalité, à l'égard d'un bon client, et a atteint son résultat. Elle peut être qualifiée, au regard de l'art. 328 al. 1 CO, de mesure adéquate.

A supposer cependant que l'on considère que le devoir de l'employeur, en pareil cas, eût été de transférer son employée dans autre secteur de jeux de manière à lui éviter de se trouver en contact avec le joueur qui l'agressait verbalement, la question de savoir si une proposition lui a été formellement faite de ne plus travailler là où se trouvait ledit joueur et si elle a été refusée par l'employée elle-même, comme l'a

déclaré le directeur des jeux du L._____, peut rester ouverte, les conditions pour l'octroi d'une réparation morale n'étant de toute manière pas remplies, pour les raisons développées ci-après.

3. Pour justifier l'indemnité pour tort moral qu'ils ont octroyée à la demanderesse, les premiers juges ont retenu - sans le dire expressément - que le comportement du joueur [...] et la violation du devoir de protection imputée à la défenderesse se trouvaient en relation de causalité avec l'incapacité totale de travail de l'intéressée dès le 30 juillet 2010 pour une durée de quatre mois. Ils se sont référés à cet égard au "syndrome anxio-dépressif réactionnel" dont a fait état le médecin traitant de la demanderesse dans ses certificats médicaux successifs établis les 30 juillet, 7 et 21 août, 4 et 27 septembre, puis 29 octobre 2010.

Or en l'occurrence, comme le relève l'appelante, le premier de ces avis d'incapacité de travail fait chronologiquement immédiatement suite au licenciement signifié oralement à S._____ le 29 juillet 2010, puis par écrit le lendemain, pour cause de licenciement économique, dont la réalité n'est plus litigieuse dans la présente procédure d'appel, et rien n'indique que cette incapacité serait en lien avec les dissensions survenues avec le client [...] quelques semaines auparavant. Il apparaît ainsi que la "réaction" qu'a manifestée l'intimée avait pour origine le licenciement qu'elle venait de recevoir. En tous les cas, cette dernière, à qui incombait la charge de la preuve sur ce point, n'a pas démontré, fût-ce par un faisceau d'indices convergents, que la véritable cause de son incapacité aurait résidé dans les dissensions telles qu'elles étaient apparues plusieurs semaines auparavant avec le joueur [...], voire dans le comportement de son employeur en relation avec son devoir de protection. Le fait que l'intimée ait bénéficié dès septembre 2009 d'un suivi pour un "syndrome anxio-dépressif réactionnel dont l'origine est conflictuelle", ainsi qu'il ressort du libellé des certificats médicaux établis postérieurement par le même médecin, lequel a refusé de mettre à disposition l'intégralité du dossier médical de sa patiente en invoquant le secret médical, n'est pas déterminant. D'une part, il n'est pas établi que

l'origine conflictuelle de l'état dépressif de l'intimée soit liée au comportement du client [...]. Au contraire, ce n'est qu'à partir du début de l'année 2010 que le prénommé aurait créé un certain nombre d'esclandres au sein du L._____. D'autre part, si l'état dépressif remonte à septembre 2009, alors qu'S._____ était "fragilisée par la perte de ses parents", il ne peut être mis en relation de causalité avec une éventuelle violation du devoir de protection de l'employeur, qui existait au plus tôt dès le 25 mai 2010, date où l'appelante a été informée des difficultés rencontrées. Il s'ensuit que la relation de causalité entre la violation du devoir de protection de l'employeur et l'incapacité de travail de l'employée n'est pas établie.

Partant, les conditions posées pour l'octroi d'une réparation sous forme d'indemnité pour tort moral n'étant pas remplies, la demande devait être rejetée.

4. Cela étant, point n'est besoin d'examiner si la gravité de l'atteinte subie par l'intimée dans sa santé justifie une réparation morale ni la quotité de l'indemnité allouée par les premiers juges.

5. En conclusion, l'appel s'avère bien fondé, sans qu'il soit nécessaire de tenir une audience d'appel en vue d'auditionner le témoin [...]

Partant, le jugement attaqué doit être réformé en ce sens que la demande d'S._____ est rejetée et que de pleins dépens de première instance, fixés à 7'000 fr. plus 2'700 fr. en remboursement des frais de justice, sont alloués à L._____.

Quant à la deuxième instance, vu la faible valeur litigieuse devant la cour de céans, l'intimée versera à l'appelante une indemnité de 600 fr. à titre de dépens de deuxième instance (art. 8 TDC [tarif des

dépens en matière civile du 23 novembre 2010; RSV 270.11.6] par analogie).

S'agissant d'un litige portant sur un contrat de travail dont la valeur litigieuse en deuxième instance est inférieure à 30'000 fr., il n'est pas perçu de frais judiciaires (art. 62 al. 2 TFJC [tarif des frais judiciaires civils du 28 septembre 2010]; 3 TFJC et 114 let. b CPC).

Par ces motifs,
la Cour d'appel civile du Tribunal cantonal,
statuant à huis clos,
prononce :

I. L'appel est admis.

II. Le jugement est réformé comme suit :

I.- rejette la demande d'S._____ déposée le 16 novembre 2010 à l'encontre de L._____;

II.- arrête les frais judiciaires à 3'500 fr. (trois mille cinq cents francs) à la charge d'S._____ et à 2'700 fr. (deux mille sept cents francs) à la charge de L._____;

III.- dit qu'S._____ est la débitrice de L._____ de la somme de 9'700 fr. (neuf mille sept cents francs à titre de dépens, soit :

- 2'700 fr. (deux mille sept cents francs) en remboursement de ses frais de justice;

- 7'000 fr. (sept mille francs) à titre de participation aux honoraires de son conseil et pour les débours de celui-ci.

III. L'arrêt est rendu sans frais.

IV. L'intimée S._____ doit verser à l'appelante L._____ la somme de 600 fr. (six cents francs) à titre de dépens de deuxième instance.

V. L'arrêt motivé est exécutoire.

Le président :

Le greffier :

Du 18 septembre 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 Christophe Misteli (pour L. _____),
- Me Marie-Gisèle Danthe (pour S. _____).

La Cour d'appel civile considère que la valeur litigieuse est de 5'000 francs.

Le présent arrêt peut faire l'objet d'un recours en matière civile devant le Tribunal fédéral au sens des art. 72 ss LTF (loi du 17 juin 2005 sur le Tribunal fédéral - RS 173.110), 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 :

- M. le Président du Tribunal civil de l'arrondissement de l'Est vaudois.

Le greffier :