

COUR D'APPEL CIVILE

Arrêt du 15 avril 2024

Composition : Mme CRITTIN DAYEN, présidente
Mme Giroud Walther et M. Oulevey, juges
Greffier : M. Robadey

Art. 335 al. 1 et 336 al. 1 let. a CO

Statuant sur l'appel interjeté par **E.**_____, à [...], contre le jugement rendu le 28 mars 2023 par le Tribunal civil de l'arrondissement de Lausanne dans la cause divisant l'appelante d'avec **K.**_____, AG, à [...], la Cour d'appel civile du Tribunal cantonal considère :

En fait :

A. Par jugement du 28 mars 2023, dont les motifs ont été adressés pour notification aux parties le 1^{er} juin 2023, le Tribunal civil de l'arrondissement de Lausanne (ci-après : le tribunal ou les premiers juges) a dit que K._____ AG était astreinte à délivrer à E._____, dans les 30 jours à compter du jugement définitif et exécutoire, un certificat de travail correspondant aux réquisits légaux (II), a dit que les frais judiciaires, arrêtés à 5'351 fr. 30, étaient mis à la charge de E._____ à hauteur de 4'816 fr. 15 et de K._____ AG à hauteur de 535 fr. 15 (II), a dit que E._____ rembourserait à K._____ AG la somme de 926 fr. 15 versée au titre de son avance des frais judiciaires (III), a dit que K._____ AG rembourserait à E._____ la somme de 45 fr. versée au titre de son avance des frais de conciliation (IV), a dit que E._____ devait verser à K._____ AG la somme de 6'000 fr. à titre de dépens réduits (V) et a dit que toutes autres ou plus amples conclusions étaient rejetées (VI).

En droit, les premiers juges, amenés à statuer sur la demande de E._____ tendant à l'allocation d'indemnités pour congé abusif, pour le solde de ses vacances, pour tort moral ainsi que pour longs rapports de travail, a considéré que l'instruction n'avait pas permis d'établir que la prénommée avait été licenciée en raison d'un conflit entre le personnel et la direction et d'un rôle de porte-voix qu'elle aurait tenu dans ce cadre, tandis que K._____ AG avait prouvé avoir tenté de trouver une solution pour éviter le licenciement de son employée, malgré le fait que le travail de celle-ci ne donnait plus satisfaction. En outre, il a été établi que le licenciement n'avait pas porté atteinte à la personnalité de l'intéressée. Par ailleurs, le tribunal a considéré que K._____ AG avait prouvé que le solde de vacances de E._____ lui avait été payé, qu'à défaut de licenciement abusif, aucune indemnité pour tort moral n'était due et qu'une somme de 5'372 fr. 60 avait été versée à E._____ à titre de prime d'ancienneté, de sorte que les conclusions prises par la prénommée devaient toutes être rejetées, hormis celle relative à la délivrance par K._____ AG d'un certificat de travail répondant aux réquisits légaux.

B. Par acte du 3 juillet 2023, E. _____ (ci-après : l'appelante) a interjeté appel contre ce jugement, en concluant, avec suite de frais et dépens, principalement, à sa réforme en ce sens que les conclusions 2 et 4 formulées dans sa demande du 22 juillet 2021 (cf. ch. 5 let. b *infra*) sont admises. Subsidiairement, elle a conclu à l'annulation du jugement et au renvoi de la cause à l'autorité inférieure pour nouveau jugement dans le sens des considérants de l'arrêt à intervenir.

K. _____ AG (ci-après : l'intimée) n'a pas été invitée à se déterminer.

Par avis du 13 octobre 2023, la Juge déléguée de la Cour de céans a informé les parties que la cause était gardée à juger, qu'il n'y aurait pas d'autre échange d'écritures et qu'aucun fait ou moyen de preuve nouveau ne serait pris en compte.

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

1. **a)** L'appelante, née le [...] 1963, est domiciliée à la [...] à [...].

b) L'intimée est une société anonyme active dans le transport de marchandises de toutes sortes et les services liés à cette activité. Son siège se situe à [...]. Anciennement, la raison sociale de l'intimée était [...] AG, et avant cela, [...] SA.

L'intimée dispose de locaux sis [...] à [...], lieu de travail de l'appelante et dont le responsable de site est T. _____.

2. Le 1^{er} mai 2000, l'appelante a été engagée par la société [...] SA en qualité de chauffeur catégorie C1.

3. En 2005, l'intimée a racheté la société [...] SA et a repris l'ensemble des employés à son service, dont l'appelante. Les conditions contractuelles de cette dernière n'ont pas été modifiées à cette occasion.

4. a) Le 25 janvier 2013, un nouveau contrat a été conclu entre les parties, avec effet au 1^{er} janvier 2013. Selon celui-ci, l'appelante était engagée à temps plein pour une durée indéterminée en qualité de « *Leiterin Tages- und Nachtlager* », soit gestionnaire des tournées de jour et de nuit, sur le site de [...]. Son salaire était fixé à 5'540 fr. bruts par mois, versé treize fois l'an. A la fin des rapports de travail, son salaire s'élevait à 5'900 fr. bruts, plus 350 fr. bruts de primes. L'appelante bénéficiait de vingt-cinq jours de vacances par année.

En outre, selon le règlement de l'intimée, les employés pouvaient bénéficier d'une prime d'ancienneté, notamment une prime correspondant à un mois de salaire après vingt ans de service.

b) L'intimée a procédé, au fil des ans, à des changements dans son organisation, notamment en matière de digitalisation, et en particulier de système informatique. L'appelante a rencontré des difficultés à s'adapter à ces changements, qu'elle avait de la peine à accepter, en particulier ceux relatifs à l'informatique. Entendu sur ce sujet en qualité de témoin, V._____, « *disponant* » chez l'intimée, a indiqué que l'appelante « *avait de la peine pour le scanning et le nouveau programme informatique* ». Le témoin Q._____, responsable de transports au sein de l'intimée, a pour sa part déclaré que l'appelante « *n'était pas à l'aise avec le système informatique et [qu'] elle freinait un petit peu* ». Il a également indiqué qu'elle « *ne suivait pas le mouvement* ». Le témoin X._____, secrétaire auprès de l'intimée, a déclaré qu'elle avait « *l'impression [que l'appelante] avait de la peine avec les changements* » et que le changement de système informatique avait été « *problématique* » pour elle.

Selon l'intimée, l'appelante avait également des problèmes de ponctualité, ce que les témoins V. _____ et Q. _____ ont corroboré.

L'appelante avait également des problèmes relationnels, en ce sens que son attitude, tant envers ses collègues que ses supérieurs, était devenue « *ingérable* ». A ce sujet, Q. _____ a relevé ceci : « [l'appelante] *avait un caractère spécial, elle a gueulé plusieurs fois sur les chauffeurs. Son comportement n'était pas non plus correct face à ses supérieurs* ». X. _____ a relaté ce qui suit : « *j'ai entendu depuis mon bureau qui était loin d'où elle travaillait, qu'elle criait avec des employés, je pense les chauffeurs* ». Quant à V. _____, il a indiqué qu'elle « *avait parfois de la peine à accepter les ordres qui venaient et le patron* ». Il a également évoqué le souvenir « *d'une séance où M. T. _____ demandait à [l'appelante] de procéder à des changements ; elle n'était pas contente. M. T. _____ lui a demandé de se calmer et finalement de sortir* ». Enfin, il a déclaré que l'appelante « *disait parfois que [M. T. _____] l'avait déjà appelée le matin pour l'engueuler* ».

En outre, la qualité du travail de l'appelante n'apportait plus satisfaction, ce que les témoins Q. _____ et V. _____ ont confirmé. Le premier nommé a déclaré ceci : « *à certains moments, il y avait pas mal de soucis et son travail ne donnait plus satisfaction* ». Quant au second, il a indiqué ce qui suit : « *il y avait des jours où la qualité était bonne et d'autres non. La qualité a changé* ». Il a également ajouté que « *les problèmes ont commencé quand [l'appelante] a été dans les bureaux* ».

c) Le 11 décembre 2019, un entretien a eu lieu entre T. _____ et l'appelante au cours duquel il a été indiqué à cette dernière que son travail ne donnait pas satisfaction. Entendue à ce sujet, l'appelante a déclaré que T. _____ « *a dit que mon travail était à 99% de la merde* ». Ce dernier, également entendu en qualité de partie, a déclaré qu'il avait « *utilisé certains termes éloquentes démontrant qu'on n'était pas content de son travail de gestionnaire des tournées* ».

Une proposition de contrat a été faite à l'appelante pour un poste de chauffeur catégorie B, à compter du 1^{er} janvier 2020 qui précisait que si cette proposition était refusée, elle serait licenciée. Selon l'intimée, cette proposition était une alternative au licenciement et a été faite en raison de l'ancienneté de l'appelante. Par ailleurs, toujours selon l'intimée, aucune autre solution n'était possible, seul un poste de chauffeur pouvait être proposé. L'appelante ayant refusé la proposition, une lettre de résiliation des rapports de travail lui a été remise à l'issue de l'entretien, qu'elle a signée.

Cette lettre lui a ensuite été envoyée par la Poste. Elle n'indiquait pas les raisons du licenciement.

d) Le 12 décembre 2019, l'appelante a été mise en arrêt maladie à 100%. Selon son médecin-traitant, le Dr R._____, entendu en qualité de témoin, son arrêt maladie était lié à un trouble de l'adaptation, ou « *burn-out* », soit « *l'impossibilité pour la personne de supporter ce qu'elle doit vivre* ».

e) Le 3 septembre 2020, l'appelante a fait opposition au licenciement et a sollicité que les motifs dudit congé lui soient communiqués.

f) Par courrier du 28 septembre 2020, l'intimée a indiqué que l'appelante avait été licenciée en raison de difficultés à suivre la réorientation de l'entreprise et qu'elle ne donnait plus satisfaction à son employeur. Elle a confirmé que les rapports contractuels se terminaient le 30 septembre 2020.

A cette date, le solde de vacances de l'appelante était de 5.88 jours.

g) Le 18 novembre 2020, l'intimée a versé à l'appelante la somme de 5'372 fr. 60 nets, correspondant à la prime d'ancienneté pour vingt ans de service, « *par gain de paix et preuve de sa bonne volonté* ».

h) Le 12 mai 2021, l'intimée a versé à l'appelante la somme de 1'509 fr. 06 nets correspondant au solde de vacances.

i) Aucun certificat de travail n'a été remis à l'appelante.

5. a) Le 26 mars 2021, l'appelante a déposé une requête de conciliation. A la suite de l'échec de celle-ci, une autorisation de procéder lui a été délivrée.

b) Par demande du 22 juillet 2021, l'appelante a ouvert action contre l'intimée et a pris les conclusions suivantes, avec suite de frais et dépens :

- « 1. La Demande est admise.
2. Condamner la société K. _____ AG à verser en faveur de Madame E. _____, la somme nette de **CHF 38'085.60**, avec intérêts à 5% l'an dès le 1^{er} octobre 2020, à titre d'indemnité pour congé abusif, équivalent à six mois de salaire.
3. Condamner la société K. _____ AG à verser en faveur de Madame E. _____, la somme brute de **CHF 9'336.-**, sous déduction des charges légales et conventionnelles, avec intérêts à 5% l'an dès le 1^{er} octobre 2020, à titre d'indemnité relative au solde de ses vacances pour les années 2018, 2019 et 2020.
4. Condamner la société K. _____ AG à verser en faveur de Madame E. _____, la somme nette de **CHF 5'000.-**, avec intérêts à 5% l'an dès le 1^{er} octobre 2020, à titre de tort moral.
5. Condamner la société K. _____ AG à verser en faveur de Madame E. _____, la somme nette de **CHF 19'042.80**, avec intérêts à 5% l'an dès le 1^{er} octobre 2020, à titre d'indemnité pour longs rapports de travail.
6. Sous menace de la peine prévue à l'article 292 CP, la société K. _____ AG est astreinte, dans un délai de trente jours à compter de l'entrée en force du présent jugement, à délivrer à Madame E. _____, un certificat de travail complet et bienveillant au sens de l'article 330 a alinéa 1 CO. »

c) Par réponse du 29 novembre 2021, l'intimée a conclu, avec suite de frais et dépens, au rejet de la demande.

d) Les parties et témoins ont été entendus les 6 décembre 2022, 24 janvier 2023 et 16 mars 2023.

e) L'audience de plaidoiries finales s'est tenue le 16 mars 2023. A cette occasion, les parties ont confirmé que la résiliation des rapports de travail était intervenue lors de l'entretien du 11 décembre 2019.

En droit :

1.

1.1 L'appel est recevable contre les décisions finales de première instance (art. 308 al. 1 let. a CPC [Code de procédure civile du 19 décembre 2008 ; RS 272]) au sens de l'art. 236 CPC, dans les causes patrimoniales dont la valeur litigieuse au dernier état des conclusions devant l'autorité précédente est de 10'000 fr. au moins (art. 308 al. 2 CPC). Ecrit et motivé, il doit être introduit dans les trente jours à compter de la notification de la décision motivée ou de la notification postérieure de la motivation (art. 311 al. 1 CPC).

1.2 Formé en temps utile contre une décision finale par une partie qui a un intérêt digne de protection (art. 59 al. 2 let. a CPC) et portant sur des conclusions supérieures à 10'000 fr. (cf. TF 4A_2/2019 du 13 juin 2019 consid. 8), l'appel est recevable, sous réserve de ce qui suit.

1.3 Dans son mémoire d'appel, l'appelante a tout d'abord procédé à un « résumé des faits » (cf. appel, pp. 4-6). Cette partie de l'écriture est irrecevable. En effet, l'appelante n'indique pas, pour chacun des faits qu'elle y mentionne, les motifs pour lesquels il conviendrait de s'écarter éventuellement des constatations de l'autorité précédente. Un tel procédé ne satisfait pas aux prescriptions de motivation de l'art. 311 CPC (cf. notamment TF 4A_274/2020 du 1^{er} septembre 2020 consid. 4 ; TF 4A_593/2015 du 13 décembre 2016 consid. 5.1 ; TF 4A_376/2016 du 2 décembre 2016 consid. 3.2.1 ; TF 4A_61/2016 du 10 mai 2016 consid. 4 ; CACI 19 janvier 2024/26 consid. 2.2 ; CACI 28 septembre 2022/486). Dans

la mesure où il n'appartient pas, selon la jurisprudence, à la Cour de céans de comparer l'état de fait présenté par les parties avec celui retenu par les premiers juges pour y déceler d'éventuelles divergences, ni, le cas échéant, de supputer les motifs pour lesquels il y aurait lieu de modifier l'état de fait dans le sens indiqué par ces divergences, il ne sera tenu aucun compte de cette partie de l'écriture.

En outre, dans son chapitre consacré à « l'appréciation des témoignages » (cf. appel, pp. 6-7), l'appelante ne critique pas non plus valablement l'état de fait du jugement attaqué, dans la mesure où elle ne prétend pas que c'est à tort que tel ou tel fait aurait été retenu sur leur base. Elle s'en prend en réalité à l'appréciation des preuves, en faisant valoir en général la partialité des témoins entendus eu égard au lien de subordination les liant à l'intimée, ce qui sera examiné avec le droit.

2. L'appel peut être formé pour violation du droit ainsi que pour constatation inexacte des faits (art. 310 CPC). L'autorité d'appel peut revoir l'ensemble du droit applicable, y compris les questions d'opportunité ou d'appréciation laissées par la loi à la décision du juge, et doit, le cas échéant, appliquer le droit d'office conformément au principe général de l'art. 57 CPC. Elle peut revoir librement l'appréciation des preuves effectuée par le juge de première instance et vérifie si celui-ci pouvait admettre les faits qu'il a retenus (ATF 138 III 374 consid. 4.3.1 ; TF 5A_902/2020 du 25 janvier 2021 consid. 3.3 ; TF 4A_238/2015 du 22 septembre 2015 consid. 2.2 ; JdT 2011 III 43 consid. 2 et les réf. cit.).

Sous réserve des vices manifestes, l'application du droit d'office ne signifie pas que l'autorité d'appel doive étendre son examen à des moyens qui n'ont pas été soulevés dans l'acte d'appel. Elle doit se limiter aux griefs motivés contenus dans cet acte et dirigés contre la décision de première instance ; l'acte d'appel fixe en principe le cadre des griefs auxquels l'autorité de recours ou d'appel doit répondre eu égard au principe d'application du droit d'office (cf. ATF 147 III 176 consid. 4.2.1 et 4.2.2 ; TF 5A_873/2021 du 4 mars 2022 consid 4.2).

3.

3.1 L'appelante fait valoir que son licenciement, intervenu alors qu'elle était âgée de 56 ans et travaillait depuis 20 ans au service de l'intimée, consacrerait une résiliation abusive. Il aurait été donné sans ménagement, en particulier eu égard à son ancienneté et son âge, avec irrespect et sans avoir été précédé de mesures lui offrant la possibilité d'améliorer ses prestations. L'appelante critique en particulier l'appréciation des témoignages faite par les premiers juges, invoquant l'absence de crédibilité des témoins, entachée par leur lien de subordination à l'intimée.

3.2 Le juge apprécie librement la force probante des preuves en fonction des circonstances concrètes, sans être lié par des règles légales et sans être obligé de suivre un schéma précis (art. 157 CPC ; ATF 143 III 297 consid. 9.3.2 ; ATF 133 I 33 consid. 2.1 ; TF 5A_250/2012 du 18 mai 2012 consid. 7.4.1). Il lui appartient d'apprécier dans leur ensemble tous les moyens de preuve apportés, en évaluant la crédibilité de chacun d'eux (TF 5A_812/2015 du 6 septembre 2016 consid. 5.2 ; TF 4A_394/2009 du 4 décembre 2009 consid. 2.4, RSPC 2010 p. 147).

La valeur probante d'un témoignage, y compris celui d'un témoin « intéressé », doit toujours être évaluée en fonction des circonstances du cas d'espèce (TF 5A_185/2023 du 7 juin 2023 consid. 3.2.2). La suspicion de partialité d'un témoin, résultant par exemple d'un lien d'amitié avec une partie, doit être prise en considération au stade de l'appréciation du témoignage. Elle n'exclut pas d'emblée que la déposition soit tenue pour digne de foi et il incombe au juge du fait d'apprécier sa force probante. Une approche circonspecte du témoignage de l'ami d'une partie n'est toutefois pas arbitraire, car il se justifie objectivement d'envisager une convergence d'intérêts et un esprit de solidarité entre le témoin et la partie. C'est d'autant plus le cas lorsqu'il n'existe aucun indice ni commencement de preuve indépendants de telles dépositions et propres à les corroborer (TF 4A_181/2012 du 10 septembre 2012 consid.

3, in Revue suisse de procédure civile [RSPC] 2013 p. 25 ; CACI 4 mai 2021/212 consid. 4.1.2 *in fine*). Les liens existant entre la partie et le témoin exercent une influence directe sur la force probante à accorder au témoignage ; en raison de ces liens ou de l'intérêt d'un témoin à l'issue de la procédure, le juge ne devra en principe retenir ces témoignages que dans la mesure où ils sont corroborés par d'autres éléments du dossier (CACI 25 mai 2021/244 consid. 3.2.2 ; CACI 2 juillet 2020/279 consid. 4.2 ; CACI 31 mars 2017/133 consid. 3.2.3).

Le Tribunal fédéral a par ailleurs jugé qu'il n'est pas arbitraire de retenir les déclarations d'un témoin sur certains éléments et de les écarter sur d'autres (pour autant que ce soit de façon justifiée et motivée, *réd.*) (TF 4A_412/2021 du 21 avril 2022 consid. 8.2).

3.3

3.3.1 Le jugement attaqué retient que l'appelante a rencontré des difficultés à s'adapter aux changements opérés par l'intimée dans l'organisation du travail, notamment en matière de digitalisation et en particulier de système informatique. Après avoir exposé le point de vue opposé des parties à cet égard et rapporté la teneur des témoignages de V._____, de Q._____ et de X._____ - qui n'est pas précisément contestée en appel -, les premiers juges ont retenu les déclarations de l'intimée et des témoins, tous concordants à cet égard, en précisant que quand bien même ceux-ci étaient tous encore employés par l'intimée, ils avaient travaillé avec l'appelante et avaient pu constater les changements au sein de l'entreprise et le comportement de leur collègue. Le tribunal a précisé que l'appelante prétendait s'entendre bien avec ces témoins, de sorte qu'il y avait d'autant moins de raison de les tenir pour partiaux. A l'inverse, le tribunal a retenu que la version de l'appelante selon laquelle elle avait été mise à l'écart n'était corroborée par aucun élément du dossier (cf. jugement, ch. 4, let. c., pp. 3 ss).

Prenant à nouveau appui sur les témoignages, soit ceux de V._____ et de Q._____, le tribunal a également tenu pour crédibles les

allégations de l'intimée selon lesquelles l'appelante avait des problèmes de ponctualité, bien que celle-ci le contestât (cf. jugement, p. 4).

Toujours sur la base des témoignages, en l'occurrence ceux de Q._____, de X._____ et de V._____, le tribunal a également retenu que l'appelante avait des problèmes relationnels, tant envers ses collègues que ses supérieurs, au point d'être devenue « ingérable », ne retenant à l'inverse pas l'allégation de l'appelante selon laquelle un conflit existait entre les employés et la direction, conflit qui n'était corroboré par aucun témoin, ni aucune pièce au dossier, en particulier aucune lettre ou pétition, malgré que l'appelante l'avait mentionnée, sans toutefois la produire (cf. jugement, pp. 4 ss).

Enfin, le tribunal a retenu des témoignages précités que, contrairement à ce que l'intéressée plaidait, la qualité de son travail n'apportait plus satisfaction, nonobstant que cela n'avait fait l'objet d'aucun avertissement écrit de la part de l'intimée, cette absence d'avertissement ne prouvant pas que la qualité du travail aurait été « optimale » (cf. jugement, p. 5).

Le jugement querellé retient ensuite que le 11 décembre 2019, T._____ avait eu un entretien avec l'appelante, lors duquel il lui avait indiqué que son travail ne donnait pas satisfaction et lui avait proposé un nouveau contrat portant sur un poste de chauffeur B comme alternative au licenciement, formulée en raison de l'ancienneté de l'appelante selon la version soutenue par l'intimée. La proposition ayant été refusée, une lettre de licenciement avait été remise à l'appelante - qui l'avait contresignée - mais n'indiquait pas les motifs du licenciement. L'appelante a déclaré qu'à l'occasion de cet entretien, T._____ lui aurait dit que son « *travail était à 99% de la merde* », alors que l'intéressé avait déclaré avoir utilisé « *certaines termes éloquentes démontrant qu'on n'était pas content de son travail de gestionnaire des tournées* », sans plus de précision (cf. jugement ch. 4, let. d, pp. 5 ss).

Le témoignage du médecin-traitant de l'appelante, le Dr R._____, qui a estimé que l'arrêt maladie consécutif au licenciement était lié à un trouble de l'adaptation, ou « *burn-out* », et a rapporté que l'appelante avait vécu le comportement de l'intimée comme un profond mépris de la part de son employeur, dont son licenciement était la marque, n'a pas été retenu (comme établissant la version de l'appelante, réd.), hormis quant au diagnostic posé, dans la mesure où le témoin n'avait eu connaissance des faits que de façon indirecte et uniquement après le licenciement de l'appelante, alors qu'il ne l'avait pas revue depuis 2018 (cf. jugement, ch. 4, let. e, p. 6).

Il ressort aussi du jugement que le congé a été motivé par écrit le 28 septembre 2020, à la suite de l'opposition de l'appelante, par les difficultés de celle-ci à suivre la réorientation de l'entreprise et le fait qu'elle ne donnait plus satisfaction à son employeur (cf. jugement, ch. 4, let. f, p. 6).

3.3.2 La critique de l'appelante apparaît vaine. Le tribunal n'a pas méconnu la circonstance du lien de subordination – dont la portée n'est d'ailleurs pas univoque mais toujours fonction des circonstances du cas d'espèce, dont il revient au juge d'apprécier la portée (cf. jurisprudence citée *supra* 3.2) – mais a retenu la crédibilité des témoignages reçus sur la base de plusieurs éléments, à savoir leur caractère concordant, l'absence de tout autre élément de l'instruction corroborant la version et les déclarations de l'intimée et enfin le fait que celle-ci avait elle-même déclaré bien s'entendre avec les témoins en question, ce qui relativisait d'autant le soupçon de partialité qu'elle avait à leur égard. Or, contre cette appréciation, l'appelante se limite à plaider le lien de subordination et son incidence délétère, selon elle, sur la crédibilité des témoins, sans prendre position sur les autres éléments invoqués par les premiers juges. L'incohérence alléguée entre le fait de retenir cette bonne entente, puis que l'appelante avait des problèmes relationnels, est rhétorique, celle-ci pouvant rencontrer des problèmes relationnels avec des collègues et supérieurs tout en s'entendant bien avec certains, voire sans réaliser tout à fait l'incidence de son comportement sur la perception qu'en ont les

autres. Le grief tiré de la mauvaise appréciation des preuves pour un motif aussi général que celui du lien de subordination des témoins envers l'employeur, sans référence aucune à un autre élément venant le soutenir, ne porte pas et doit donc être rejeté.

4.

4.1 L'appelante fait valoir le caractère abusif du licenciement quant à la manière dont il a été donné, constitutif selon elle d'une atteinte à sa personnalité. Elle relève que l'employeur a un devoir d'assistance accru face à un travailleur âgé employé de longue date et invoque qu'en l'espèce, aucun avertissement n'avait précédé la résiliation et que son supérieur hiérarchique aurait fait preuve d'un manque de respect flagrant en lui disant que son travail était « à 99% de la merde ».

4.2 Dans un arrêt relativement récent, le Tribunal fédéral a statué ce qui suit (TF 4A_390/2021 du 1^{er} février 2022, consid. 3) :

« 3. La recourante reproche à la cour cantonale de ne pas avoir retenu que la prétention de l'intimée était irrecevable, respectivement devait être rejetée. Elle invoque une violation des art. 336, 336a et 336b CO.

3.1. Le contrat de travail conclu pour une durée indéterminée peut être résilié par chacune des parties (art. 335 al. 1 CO). En droit suisse du travail prévaut la liberté de résiliation, de sorte que, pour être valable, un congé n'a en principe pas besoin de reposer sur un motif particulier. Le droit fondamental de chaque cocontractant de mettre unilatéralement fin au contrat est cependant limité par les dispositions sur le congé abusif (art. 336 ss CO ; ATF 136 III 513 consid. 2.3 ; 131 III 535 consid. 4.1).

3.1.1. Est en particulier abusif le congé donné par une partie pour une raison inhérente à la personnalité de l'autre, à moins que cette raison n'ait un lien avec le rapport de travail ou ne porte sur un point essentiel un préjudice grave au travail dans l'entreprise (art. 336 al. 1 let. a CO). Ainsi, s'il est établi qu'une situation conflictuelle sur le lieu du travail, due au caractère difficile d'un employé, nuit notablement au travail en commun dans l'entreprise, le congé donné à ce travailleur n'est pas abusif, à condition toutefois que l'employeur ait pris toutes les mesures que l'on pouvait attendre de lui pour désamorcer le conflit. Cette exigence repose sur le devoir de l'employeur de protéger et de respecter, dans les rapports de travail, la personnalité de ses travailleurs. L'abus réside alors dans le fait que l'employeur exploite la propre violation de ses devoirs contractuels. En effet, après avoir laissé une situation conflictuelle s'envenimer parmi ses salariés sans prendre les mesures adéquates pour l'atténuer, l'employeur se prévaut du fait que l'ambiance est devenue préjudiciable au travail dans l'entreprise pour licencier le salarié apparaissant, en raison de son caractère difficile, comme un fauteur de troubles. La question de

savoir si l'employeur a pris les mesures nécessaires pour désamorcer le conflit avant d'en arriver à la résiliation relève du droit, car elle revient à examiner si l'employeur s'est conformé aux devoirs que lui impose l'art. 328 CO (ATF 132 III 115 consid. 2.2 ; 125 III 70 consid. 2c ; arrêt 4A_130/2016 du 25 août 2016 consid. 2.1 et l'arrêt cité).

3.1.2. En application de ces principes, le Tribunal fédéral a admis le caractère abusif du licenciement d'un monteur en chauffage âgé de 63 ans prononcé sans prévenir à quelques mois de l'âge de la retraite, après 44 ans de loyaux services, au motif que cet employé, comme d'autres, avait des difficultés relationnelles avec un cadre qui n'était pas son supérieur direct et qu'il avait, comme d'autres, une position critique envers des mesures de rationalisation introduites dans l'entreprise. La Cour de céans a reproché à l'employeur de n'avoir pas fait la moindre tentative pour désamorcer les difficultés relationnelles, ce qui devait être possible puisque le cadre en question n'était pas le supérieur hiérarchique de l'employé, et a considéré que le fonctionnement de l'entreprise ne commandait pas une telle mesure et qu'une solution socialement plus supportable pour l'intéressé n'avait pas été recherchée; elle a observé en outre que le caractère licite des mesures de rationalisation litigieuses était discutable; enfin et surtout, la Cour de céans a relevé le devoir d'assistance particulier de l'employeur envers un employé qui se trouve à quelques mois de la retraite et a travaillé 44 ans au service de la même entreprise en donnant satisfaction (ATF 132 III 115 consid. 5).

La Cour de céans a déjà eu l'occasion de relever que le cas de l'ATF 132 III 115 est exceptionnel, voire extrême, et qu'il faut tenir compte de toutes les circonstances du cas particulier et non s'en tenir au seul âge du collaborateur pour décider du caractère abusif ou non d'une résiliation (arrêts 4A_60/2009 du 3 avril 2009 consid. 3.2 ; 4A_419/2007 du 29 janvier 2008 consid. 2.5).

Ainsi, les principes découlant de l'ATF 132 III 115 ne sauraient faire systématiquement obstacle au licenciement d'un collaborateur d'un certain âge ayant oeuvré durant de longues années au service du même employeur, lorsque le rendement du travailleur diminue à tel point qu'il n'est plus en mesure d'exécuter à satisfaction les tâches qui lui sont confiées, ni d'assumer une autre occupation compatible avec ses ressources (arrêts 4A_60/2009 précité consid. 3.2 et la référence citée ; 4A_419/2007 précité consid. 2.6).

3.1.3. Une fois le délai de protection contre les congés donnés en temps inopportun écoulé (art. 336c al. 1 let. b CO), il est admissible pour l'employeur de licencier un travailleur en raison d'une maladie entravant le rendement de celui-ci (ATF 123 III 246 consid. 5 ; arrêt 4C.174/2004 du 5 août 2004 consid. 2.2.2 ; cf. arrêt 4A_245/2009 du 6 avril 2010 consid. 4.3.3-4.4).

3.1.4. Le droit des obligations ne prévoit pas d'obligation d'entendre l'autre partie avant de prononcer un licenciement ou de la mettre en garde au préalable. En droit privé, il n'existe pas non plus d'obligation générale de soumettre le licenciement envisagé à un contrôle de proportionnalité, dans le sens où des mesures moins incisives devraient toujours être prises avant un licenciement (arrêt 4A_44/2021 du 2 juin 2021 consid. 4.3.2 et les références citées).

3.1.5. En tout état de cause, les conséquences économiques du licenciement – qui peuvent aggraver les conséquences de l'atteinte portée aux droits de la personnalité du travailleur – font partie des circonstances à examiner dans le cadre de la fixation de l'indemnité pour licenciement abusif (ATF 123 III 391 consid. 3c), mais n'apparaissent pas en tant que telles comme un critère

susceptible de fonder le caractère abusif du licenciement (arrêt 4A_419/2007 précité consid. 2.7).

Dans ce contexte, il faut toutefois examiner si l'on peut considérer qu'il existe une disproportion des intérêts en présence, pouvant faire apparaître le congé comme abusif. À cet égard, s'il est vrai qu'un licenciement entraîne inéluctablement une péjoration de la situation économique du travailleur, cette circonstance ne saurait à elle seule - sous le couvert de la protection sociale de l'employé - être déterminante, mais est susceptible de prévaloir lorsque le congé n'a pas de portée propre pour l'employeur (arrêt 4A_419/2007 précité consid. 2.7). »

4.3 On relèvera d'emblée que le manque de respect dont se prévaut l'appelante de la part de son supérieur hiérarchique, qui aurait qualifié son travail comme étant « à 99 % de la merde », n'est pas établi, car reposant sur la seule allégation de l'intéressée. Les déclarations de T._____ lors de son audition en qualité de partie en date du 6 décembre 2022, selon lesquelles il avait utilisé « *certaines termes éloquents démontrant qu'on n'était pas contente de son travail de gestionnaire des tournées* » sont insuffisamment précises pour que l'on retienne des termes irrespectueux, cela alors qu'il ne ressort pas du procès-verbal que T._____ aurait été interrogé plus avant sur les termes précis employés. Au demeurant, à supposer que T._____ ait effectivement employé les termes allégués par l'appelante, ceux-ci n'ont apparemment pas ému ou blessé particulièrement celle-ci, dès lors qu'elle ne les a pas allégués dans sa demande. Le manque d'égard qu'elle invoquait dans son écriture consistait dans le fait qu'on ne lui aurait pas proposé d'autres postes et qu'on ne lui aurait pas donné l'opportunité d'améliorer ses prestations.

Or, à teneur de la jurisprudence fédérale, l'absence d'avertissement préalable ne rend pas pour autant le congé abusif, de même qu'il n'y a pas à procéder à un contrôle de proportionnalité qui imposerait systématiquement que soient prises des mesures moins incisives avant de licencier. Dans cette mesure, l'argument de l'appelante selon lequel le devoir d'assistance de son employeur à son égard n'aurait pas été rempli en l'absence d'un tel avertissement ou entretien préalable formel est vain. Au surplus, comme relevé par les premiers juges, l'appelante était au courant de l'insatisfaction générée par son travail,

puisqu'elle disait elle-même parfois au témoin V._____ que T._____ l'avait déjà appelée le matin pour « *l'engueuler* » (cf. jugement, p. 4).

Outre cet aspect, il ressort du jugement attaqué que face au comportement de l'appelante dans ses relations problématiques avec les chauffeurs et ses supérieurs dans le cadre de la gestion des tournées qu'elle avait à organiser, l'intimée a proposé une alternative, à savoir un poste de chauffeur. De surcroît, l'appelante avait précédemment occupé un tel emploi, qui avait l'avantage de limiter les interactions personnelles. Il ressort enfin du jugement qu'aucun élément de l'instruction n'avait permis de mettre en doute le fait qu'il s'agissait du seul poste susceptible d'être proposé à l'appelante (cf. jugement, p. 16), ce qui n'est pas contesté en appel non plus. Il s'ensuit que les conditions posées par la jurisprudence plaidée par l'appelante ne sont en tout état de cause pas remplies en l'espèce.

Surtout, il ressort de la jurisprudence fédérale exposée plus haut que l'âge et la durée des rapports de travail ne suffisent pas à tenir en échec une résiliation fondée sur d'autres motifs avérés, le tribunal fédéral ayant à l'occasion de cet arrêt fortement relativisé la portée de l'ATF 132 III 115, dont il a souligné avec insistance le caractère exceptionnel. Or, dans le cas d'espèce, le congé a certes été motivé par le comportement problématique de l'appelante avec d'autres collaborateurs et ses supérieurs, mais également par le fait qu'elle ne donnait plus satisfaction, la qualité de son travail et son adaptabilité aux changements laissant à désirer, circonstance que l'instruction a établie, contrairement à l'allégation d'un conflit personnel de l'appelante avec son supérieur ou encore d'un conflit généralisé employés-direction, pour lesquels l'appelante n'a pas amené le moindre élément de preuve.

Il résulte des considérations qui précèdent que le congé du cas d'espèce, motivé tant par la qualité du travail insuffisante que par le comportement problématique de l'appelante dans ses interactions personnelles, est justifié et ne saurait être qualifié d'abusif. Il ne consacre

pas non plus une violation de la personnalité de l'appelante parce qu'il aurait été donné sans ménagement.

Le grief doit dès lors être rejeté et avec lui l'appel dans son ensemble.

5.

5.1 En définitive, l'appel, manifestement mal fondé, doit être rejeté en application de l'art. 312 al. 1 *in fine* CPC.

5.2 Les frais judiciaires de deuxième instance, arrêtés à 715 fr. (art. 62 al. 1 et 2 TFJC [tarif des frais judiciaires civils du 28 septembre 2010 ; BLV 270.11.5]), doivent être mis à la charge de l'appelante, qui succombe (art. 106 al. 1 CPC).

5.3 L'intimée n'ayant pas été invitée à se déterminer, il n'y a pas lieu à l'allocation de dépens.

Par ces motifs,
la Cour d'appel civile
p r o n o n c e :

I. L'appel est rejeté.

II. Le jugement est confirmé.

III. Les frais judiciaires de deuxième instance, arrêtés à 715 fr. (sept cent quinze francs), sont mis à la charge de l'appelante
E._____.

IV. L'arrêt est exécutoire.

La présidente :

Le greffier :

Du

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

- Me Amir Djafarrian, pour E. _____,
- Me Sandra Gerber, pour K. _____ AG,

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

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

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

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

Le greffier :