

COUR D'APPEL CIVILE

Arrêt du 8 novembre 2011

Présidence de M. COLOMBINI, président
Juges : Mmes Rouleau et Kühnlein
Greffière : Mme Robyr

Art. 337 et 337d al. 1 CO; 308, 310, 313 et 405 CPC

Statuant à huis clos sur l'appel interjeté par **J._____**, à Yverdon-les-Bains, demanderesse, et sur l'appel joint formé par **P._____SÀRL**, à Pompaples, défenderesse, contre le jugement rendu le 28 septembre 2010 par le Tribunal de prud'hommes de l'arrondissement de La Côte dans la cause divisant les parties entre elles, la Cour d'appel civile du Tribunal cantonal voit :

En fait :

A. Par jugement directement motivé du 28 septembre 2010, envoyé pour notification aux parties le 24 mai 2011, le Tribunal de prud'hommes de l'arrondissement de La Côte a dit que P. _____ Sàrl est la débitrice de J. _____ de 7'549 fr. 15, montant brut, sous déduction de 3'328 fr. 45, montant net, et lui en doit immédiat paiement, une fois les charges sociales déduites (I), de 4'198 fr. 05, montant brut, et lui en doit immédiat paiement, une fois les charges sociales déduites (II), de 362 fr. 40, montant net, et lui en doit immédiat paiement (III), de 1'000 fr. au titre d'indemnité et lui en doit immédiat paiement (IV); dit que P. _____ Sàrl est la débitrice de la Caisse de chômage Unia de 3'328 fr. 45, montant net, plus intérêts à 5 % l'an dès le 23 février 2010 et lui en doit immédiat paiement (V); rejeté toutes autres ou plus amples conclusions (VI) et rendu le jugement sans frais ni dépens (VII).

En droit, les premiers juges ont considéré que la demanderesse devait être rémunérée pour les temps de déplacement entre clients, conformément à l'art. 18 let. a al. 1 de la Convention collective de travail du secteur du nettoyage (ci-après: CCT). Sur la base des décomptes produits par la défenderesse, le tribunal de prud'hommes a calculé que la demanderesse avait effectué en moyenne 228.23 km par mois, ce qui correspondait à une durée approximative de 3 heures 45 en retenant une vitesse moyenne de 60 km/h. Les premiers juges ont en outre calculé les heures supplémentaires effectuées par la demanderesse de novembre 2008 à juin 2009 en se fondant sur le temps de travail convenu dans le premier contrat de travail, soit 22 heures par semaine. En se fondant sur les décomptes de salaire produits par la défenderesse et en soustrayant les heures supplémentaires d'ores et déjà payées, ils ont estimé que la demanderesse avait effectué en moyenne 101.65 heures de travail par mois, soit 6.39 heures supplémentaires. Additionnant les deux prétentions, le Tribunal a admis qu'il y avait 10 heures supplémentaires par mois qui devaient être rémunérées au tarif horaire de 16 fr. 71 de novembre 2008 à février 2009 et au tarif de 26 fr. 12 de mars à juin 2009,

le tout majoré de 25%. Il a alloué de ce fait 2'281 fr. 65 à la demanderesse (835 fr. 50 + 1'631 fr. 15, sous déduction de 10 heures complémentaires payées « en trop », par 185 francs).

Les premiers juges ont par ailleurs estimé que le licenciement immédiat était injustifié. Les motifs invoqués dans la lettre de congé étaient des abandons d'emploi le vendredi 20 et le lundi 23 novembre 2009. Jusqu'à l'avertissement écrit du 18 novembre 2009, reçu le 20 novembre 2009, il fallait admettre – faute de preuve de l'existence d'avertissements oraux antérieurs – que la défenderesse avait toléré que son employée reste chez elle si elle n'avait pas de mission chez un client. L'injonction de venir au bureau dans l'intervalle, reçue le vendredi 20 novembre 2009 à 13 h 56, ne pouvait « entrer en force » que le lundi 23. Il ne pouvait donc y avoir d'abandon de poste le vendredi 20. Vu le peu de temps écoulé entre le 20 et le 23, rien ne permettait en outre de soupçonner que la demanderesse, en ne se présentant pas le lundi après-midi alors que le planning ne prévoyait rien, avait fait preuve de mauvaise volonté : il fallait admettre qu'elle avait déjà pris un engagement qui ne pouvait être déplacé. Il n'y avait au surplus pas de rupture du lien de confiance puisque par la suite, la défenderesse s'était déclarée prête à reprendre la demanderesse à son service. En conséquence, les premiers juges ont alloué à la demanderesse ce qu'elle aurait gagné si son employeur avait résilié le contrat de travail en respectant les délais de congé ainsi qu'une indemnité pour licenciement immédiat injustifié.

B. Le 24 juin 2011, J._____, représentée par le Syndicat Unia Vaud, a interjeté appel contre ce jugement en concluant à la réforme du chiffre II du dispositif en ce sens que P._____Sàrl est sa débitrice de 10'496 francs 05, subsidiairement de 4'686 fr. 30.

Par acte du 8 août 2011, P._____Sàrl a déposé un appel joint. Elle a conclu, avec suite de frais et dépens, au rejet de l'appel formé par J._____, à la réforme du chiffre II du dispositif en ce sens que le

montant qu'elle doit à la demanderesse est réduit à 2'404 fr. 65 et à l'annulation des chiffres I, IV et V du jugement contesté.

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

1) La défenderesse P. _____ Sàrl est une société dont le but social est le suivant : "exécution de travaux d'entretien et de nettoyage et commerce de produits d'entretien; commerce de vêtements personnalisés et d'articles et supports publicitaires; exploitation d'un kiosque pour le commerce de journaux, tabacs et produits divers".

2) Le 1^{er} novembre 2008, la demanderesse J. _____ et la défenderesse ont signé un premier contrat de travail selon lequel la demanderesse était engagée en qualité de femme de ménage à raison de 22 heures par semaine pour un salaire mensuel brut de 1'600 fr., plus frais de déplacements de 100 fr. par mois.

Dès mars 2009, le salaire mensuel brut a été porté à 2'550 francs.

Le 1^{er} juillet 2009, les parties ont signé un nouveau contrat de travail dont il résulte que la demanderesse était engagée comme employée de maison et responsable d'équipe. Elle devait travailler 42 heures par semaine pour un salaire mensuel brut de 3'500 francs. L'horaire et le lieu de travail étaient fixés en fonction des exigences des clients et pouvaient être modifiés par l'employeur.

3) La demanderesse a travaillé selon un horaire irrégulier. Il résulte des décomptes de salaire produits par la défenderesse (pièces 104 et 105) que les heures travaillées de la demanderesse de novembre 2008 à juin 2009 sont les suivantes:

- novembre 2008 : 86 heures,

- décembre 2008 : 75 heures,
- janvier 2009 : 115 heures, dont 29 heures rétribuées par la défenderesse comme des heures supplémentaires à hauteur de 536 fr. 50,
- février 2009 : 128 heures, dont 42 heures rétribuées comme des heures supplémentaires à hauteur de 777 francs,
- mars 2009 : 122 heures,
- avril 2009 : 122 heures,
- mai 2009 : 107 heures,
- juin 2009 : 108.5 heures.

La défenderesse a admis que le temps de déplacement entre deux clients n'avait pas été pris en considération dans la rémunération versée à la demanderesse. Selon les décomptes établis par la défenderesse (pièce n°3 du bordereau de celle-ci), la demanderesse a effectué les kilomètres suivants :

- janvier 2009 : 135.2 km
- février 2009 : 217.5 km
- mars 2009 : 237.1 km
- avril 2009 : 386.1 km
- mai 2009 : 187.4 km
- juin 2009 : 206.1 km

soit une moyenne de 228,23 km par mois.

Pour effectuer ses déplacements entre ses clients, la demanderesse a utilisé son propre véhicule. Elle a reçu de son employeur à titre de dédommagement la somme de 100 fr. par mois de novembre 2008 à mars 2009, puis de 350 fr. par mois d'avril à juin 2009.

4) Le 13 juin 2009, la demanderesse a adressé un courrier à la défenderesse dans lequel elle constatait que ses temps de déplacements entre clients ne lui étaient pas rémunérés, contrairement à ce qui était prévu par la convention collective de travail du secteur du nettoyage. Elle avait dès lors effectué un calcul du temps de déplacement entre chaque client à l'aide du logiciel TwixRoute puis établi un décompte de ses heures supplémentaires, dont elle requérait le paiement à hauteur de 125 %.

5) Le 21 octobre 2009, la défenderesse a adressé à la demanderesse un courrier auquel étaient jointes les fiches de salaire de

juillet, août et septembre 2009 ainsi qu'une copie du "courrier remis en main propre lors de la signature de votre nouveau contrat". Dans ce courrier, daté du 30 juin 2009, la défenderesse répondait négativement aux prétentions de la demanderesse formulées le 13 juin 2009 et écrivait notamment ce qui suit : "Lors de votre engagement, un poste à mi-temps vous a été proposer (sic), et, suite à votre demande, nous avons augmenté votre taux d'activité afin d'arriver par étape à un 100 %, tout en réadaptant votre salaire de base. (Taux d'activité jamais atteint, et heures travaillées ne couvrant pas le salaire de base)."

Le 28 octobre suivant, la demanderesse a contesté avoir reçu le courrier précité le 30 juin 2009 de la main à la main et fait valoir qu'elle n'en avait pris connaissance que le 22 octobre précédent.

Le 18 novembre 2009, la défenderesse a adressé à la demanderesse une lettre que celle-ci a reçue le vendredi 20 novembre à 13 heures 56. Se référant à divers avertissements oraux et par sms, elle formulait un ultime avertissement pour diverses absences injustifiées. Elle priait son employée de se présenter au bureau lorsqu'elle n'avait pas de travail chez un client et précisait que si ses directives n'étaient pas respectées, elle serait considérée comme ayant abandonné son poste et licenciée avec effet immédiat.

Par lettre du 24 novembre 2009, remise de la main à la main, la défenderesse a résilié avec effet immédiat le contrat de travail la liant à la demanderesse. Ce pli avait la teneur suivante:

"Suite à notre avertissement et à nos divers entretiens à notre bureau, en présence de la responsable du personnel, vous vous êtes engagée à respecter vos obligations à notre égard. Malheureusement, entre vos paroles et la réalité, il y a un fossé.

Vendredi, après un xème entretien, vous nous confirmez que vous allez vous ressaisir et qu'il n'y aura plus aucun problème. Hors, vous quittez notre bureau à 12h15 pour vous rendre chez votre prochain client, lequel ne vous a jamais vu arrivée.

Impossible de vous attendre sur votre téléphone d'entreprise. La responsable vous appelle à plusieurs reprise et vous envoie des sms, qui n'obtiennent pas de réponse jusqu'à dimanche soir, où vous répondez au sms qui vous demande s'y vous serez présente à votre travail lundi

(réponse: oui). Lundi à 8h35, nous recevons un sms qui nous informe que cet après-midi vous ne viendrez pas travailler, sans vous justifier.

Suite à cette nouvelle absence, nous vous avons convoquée à notre bureau le mardi matin 24 novembre, afin de justifier votre absence de lundi après-midi. Comme vous refusez de vous justifier ou que vous n'avez aucune raison valable à faire valoir, vous comprendrez que nous ne pouvons plus vous faire confiance, vous ne pouvez pas travailler seulement quand vous le désirez, vous êtes engagé à temps complet et pas seulement de temps à autre selon vos envies.

Vu vos refus systématiques de travailler nous nous voyons dans l'obligation de vous licencier avec effet immédiat. "

La défenderesse a établi un décompte final et effectué trois retenues sur la rémunération de son employée, soit 1'914 fr. 75 correspondant à des heures négatives pour la période de décembre 2008 à juin 2009, 489 fr. 90 correspondant à trois jours d'absence injustifiée et 1'014 fr. 60 correspondant à diverses factures libellées au nom de la demanderesse mais acquittées par la défenderesse, notamment 168 fr. 45 de factures Swisscom et 483 fr. 75 pour une facture de garage.

6) Le 1^{er} décembre 2009, la demanderesse a contesté son licenciement immédiat.

Le 2 décembre 2009, la défenderesse a développé ses arguments et exprimé son regret d'avoir dû en arriver à cette extrémité, faisant valoir qu'elle était satisfaite du travail de la demanderesse mais que son comportement n'était plus acceptable. Elle a précisé que si la demanderesse était prête à changer radicalement de comportement, elle serait prête à lui proposer un nouveau poste au sein de l'entreprise.

La demanderesse a retrouvé du travail dès le 18 janvier 2010 auprès de la société [...]. Elle a gagné pour le mois de janvier un montant brut de 664 francs 75.

7) Le 12 février 2010, J. _____ a saisi le Tribunal de prud'hommes de l'arrondissement de La Côte d'une demande tendant à ce que P. _____ Sàrl soit reconnue comme étant sa débitrice de la somme de 26'163 fr. 80, soit 8'091 fr. 40 pour les temps de déplacement entre clients et l'utilisation de son véhicule privé de novembre 2008 à mai 2009;

1'914 fr. 75, 489 francs 90 et 1'014 fr. 60 correspondant aux retenues effectuées par la défenderesse dans son décompte final; 7'653 fr. 15 à titre de salaire durant le délai de congé et 7'000 fr. d'indemnité pour licenciement immédiat sans juste motif et abusif.

Le 23 février 2010, la Caisse de chômage Unia a déposé une requête d'intervention contre P._____Sàrl, concluant à ce que celle-ci soit reconnue sa débitrice du montant de 3'328 fr. 45, avec intérêts à 5 % l'an dès le 23 décembre 2009. La caisse de chômage a fait valoir la subrogation légale pour la période comprise entre le 27 novembre 2009 et le 15 janvier 2010, période durant laquelle elle avait versé des indemnités à la demanderesse.

Dans sa réponse du 29 mars 2010, P._____Sàrl a conclu, avec suite de frais et dépens, au rejet de la demande.

Lors de l'audience présidentielle du 30 mars 2010, les parties ont déclaré ne pas s'opposer à l'intervention de la Caisse de chômage UNIA, laquelle a dès lors été admise par le Président quant à son principe. La conciliation tentée a échoué. Les parties ont confirmé leurs conclusions, étant précisé que la défenderesse a conclu au rejet des conclusions de l'intervenante alors que la demanderesse a conclu à leur admission.

La défenderesse a développé ses moyens dans son procédé complémentaire du 30 avril 2010.

Lors des audiences de jugement, tenues les 21 juin et 28 septembre 2010, le tribunal a entendu V._____ et N._____ en qualité de témoins. La première, employée par la défenderesse, a notamment déclaré qu'avant le 18 novembre 2009, la demanderesse avait manqué à quelques reprises à son travail en faisant valoir des motifs d'ordre privé et qu'elle avait reçu des avertissements oraux à ce propos. Elle a précisé que, suite aux avertissements précités, la demanderesse s'était "tenue à carreau" pendant quelques jours, puis des problèmes d'absence inopinée étaient de nouveau apparus. Elle s'est souvenue qu'à

une reprise, le jour même où la demanderesse avait été avertie, elle avait ensuite fait défaut l'après-midi en ne se rendant pas chez son client. Le second témoin, également employé par la défenderesse, a indiqué qu'il ignorait si la demanderesse avait manqué sans raison son travail. La demanderesse a requis l'audition d'un témoin complémentaire, à savoir Mme [...], cliente de la défenderesse. La défenderesse s'est opposée à cette audition. Le Tribunal a rejeté cette réquisition.

En droit :

1. a) Le jugement attaqué, rendu le 28 septembre 2010, a été communiqué aux parties le 24 mai 2011, de sorte que les voies de droit sont régies par le CPC (Code de procédure civile suisse du 19 décembre 2008, RS 272) entré en vigueur le 1^{er} janvier 2011 (art. 405 al. 1 CPC).

b) L'appel est recevable contre les décisions finales de première instance (art. 308 al. 1 let. a CPC), dans les causes patrimoniales pour autant que la valeur litigieuse dépasse 10'000 fr. (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) et portant sur des conclusions qui sont supérieures à 10'000 francs, l'appel de J._____ est recevable. Il en va de même de l'appel joint formé par P._____Sàrl (art. 313 al. 1 CPC).

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 l'appréciation

des faits sur la base des preuves administrées en première instance (Tappy, *ibid.* p. 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.

3. a) L'appelante se plaint, relativement au chiffre II du dispositif du jugement attaqué, d'une constatation inexacte des faits. Elle estime que le tribunal de prud'hommes a commis une erreur d'appréciation en écartant ses propres décomptes d'heures, soit les annotations manuscrites apportées aux plannings (pièce n° 4), au profit des décomptes de salaires établis par la défenderesse (pièces nos 104 et 105), lesquels seraient incomplets. Elle conteste également la prise en considération de la pièce n° 3 de la défenderesse pour établir les déplacements effectués. Elle soutient que l'audition de Mme [...], refusée en première instance, aurait permis d'établir le caractère lacunaire de ces documents.

Subsidiairement, l'appelante fait valoir que le montant alloué au chiffre II du dispositif comporte une erreur de calcul dès lors qu'il ne correspond pas à l'addition des montants accordés selon les chiffres 9a, 10 et 11 du jugement.

b) aa) Les pièces produites par les parties qui ont trait aux heures effectuées par l'employée sont les suivantes :

- pièces nos 3 de la demanderesse, 104 et 105 de la défenderesse : décomptes mensuels de salaire comportant le total des heures effectuées;

- pièce n° 4 de la demanderesse : plannings de travail annotés de façon manuscrite par la demanderesse;
- pièce n° 2 de la défenderesse : fiches de travail signées par l'employée et le client;
- pièces nos 3 et 110 de la défenderesse : décomptes des lieux et heures de travail de la demanderesse.

Les pièces nos 4 de la demanderesse, 3 et 110 de la défenderesse sont des documents unilatéraux qui n'ont jamais été soumis au contrôle de la partie adverse avant la procédure. Leur force probante est donc limitée. Quant à la pièce n° 2 de la défenderesse, elle ne couvre pas toute la période litigieuse.

Les décomptes de salaires produits par les parties – soit les pièces nos 3 de la demanderesse, 104 et 105 de la défenderesse – ne sont pas strictement identiques. Le décompte final établi par la défenderesse se fonde sur les chiffres, plus élevés, des pièces nos 104 et 105. Dans sa demande, l'employée fait en outre référence, sous point 17, à la « correction des fiches de salaire ». C'est donc bien aux pièces nos 104 et 105 de la défenderesse qu'il faut se fier et non à la pièce n° 3 de la demanderesse. Il convient au demeurant de remarquer que les décomptes de salaire de novembre 2008 à juin 2009 ont été adressés régulièrement à la demanderesse sans que celle-ci en conteste jamais le contenu. Le 13 juin 2009, l'intéressée a réclamé le paiement de ses temps de déplacement sans pour autant remettre en cause les décomptes de salaire. La décision des premiers juges de se fonder sur les pièces nos 104 et 105 pour déterminer le nombre d'heures travaillées est donc pertinente.

La demanderesse avait requis en première instance l'audition d'une cliente chez qui elle se rendait et dont il n'était pas fait mention dans les plannings. On ne voit toutefois pas en quoi cette audition serait de nature à faire douter des décomptes de salaire dès lors que ceux-ci ne comportent qu'un total mensuel d'heures sans référence aux clients. Au demeurant, même si l'on devait admettre que les décomptes de la défenderesse comportent peut-être des erreurs, cela ne signifie pas pour autant que l'on peut se baser sur les décomptes établis unilatéralement

par la demanderesse à une date indéterminée, ceux-ci pouvant également contenir des erreurs.

Ainsi, sur la base des pièces nos 104 et 105, on doit admettre que la demanderesse a effectué - de novembre 2008 à février 2009 - 404 heures de travail (86 + 75 + 115 + 128) alors qu'elle n'était censée en faire que 381.04 heures ($[22 \text{ heures} \times 4.33] \times 4 \text{ mois}$). Les 22.96 heures supplémentaires auraient dû être rémunérées au tarif horaire de 16 fr. 71 majoré de 25 %, soit 479 fr. 55. De mars à juin 2009, la demanderesse a effectué 459.5 heures (122 + 122 + 107 + 108.5) au lieu des 381.04 heures dues. Les 78.46 heures supplémentaires auraient dû être rétribuées au tarif horaire de 26 fr. 12 majoré de 25 %, soit 2'561 fr. 70. Du total de 3'041 fr. 25 (479 fr. 55 + 2'561 fr. 70) doivent être déduits les montants versés par la défenderesse à titre d'heures supplémentaires, soit 536 fr. 50 en janvier 2009 et 777 francs en février 2009. Un montant de 1'727 fr. 75 reste ainsi dû à la demanderesse du fait des heures supplémentaires effectuées pour la période de novembre 2008 à juin 2009.

A noter sur ce point que les premiers juges n'ont pas tenu compte des heures supplémentaires rétribuées par la défenderesse en janvier et février 2009, à tort puisque le tarif horaire appliqué n'était pas correct. En effet, la défenderesse a versé 536 fr. 50 pour les 29 heures effectuées en janvier et 777 fr. pour les 42 heures travaillées en février, alors que ces heures supplémentaires auraient dû être rétribuées par le versement de 605 fr. 70 ($[29 \times 16 \text{ fr. } 71] + 25 \%$) et 877 francs 25 ($[42 \times 16 \text{ fr. } 71] + 25\%$). Il convenait dès lors de procéder comme ci-dessus, soit de calculer le droit au salaire pour l'ensemble des heures supplémentaires, puis de déduire ce qui avait été d'ores et déjà été versé à ce titre.

bb) S'agissant des déplacements, on doit admettre que la pièce n° 3 de la défenderesse est vraisemblablement incomplète car les heures de travail qui y figurent sont inférieures à celles résultant des décomptes de salaire, comme l'a d'ailleurs relevé le Tribunal de

prud'hommes. Ce n'est pas pour autant qu'on peut se fier sans autre au décompte établi unilatéralement par la demanderesse (pièce n° 5) sur la base de ses plannings annotés, eux-mêmes contraires aux pièces nos 104 et 105. Dans ce décompte, la demanderesse a compté les heures passées sur la route et non les kilomètres. En outre, le nombre d'heures annoncé est considérablement plus élevé que celui retenu par les premiers juges.

Si, à titre d'exemple, on calcule les distances à effectuer durant la semaine 14 (soit du lundi 30 mars au vendredi 3 avril 2009) sur la base des localisations des clients figurant sur le planning invoqué par la demanderesse, on obtient avec le logiciel Viamichelin un total de 181 km, ce qui représente un peu plus de 3 heures de déplacement à une vitesse moyenne de 60 km/h. Or, la demanderesse invoque dans son décompte avoir consacré 8,38 heures de déplacement pour cette semaine. Quant à la défenderesse, sa pièce n° 3 retient un total de 93.5 km pour cette semaine 14. Elle contient toutefois deux déplacements de moins que ceux qui figurent sur le planning et les distances retenues sont légèrement inférieures à celles calculée par Viamichelin.

Si l'on se fonde sur les heures de travail - et donc de déplacement - annoncées par la demanderesse pour les mois de novembre 2008 à mai 2009 et celles admises par la défenderesse dans les décomptes de salaire, on constate qu'il y a trois mois où la demanderesse annonce des chiffres moins élevés que son employeur, trois mois où elle invoque des chiffres plus élevés et un mois où les chiffres sont quasi identiques.

Comme l'ont relevé les premiers juges, des imprécisions subsistent donc, qui imposent de statuer en équité. En tenant compte du fait que la pièce n° 3 de la défenderesse est incomplète, on peut admettre, ex aequo et bono, que la demanderesse a effectué en moyenne 240 km par mois au lieu des 228,23 retenus par le Tribunal de prud'hommes, ce qui représente 4 heures de trajet par mois.

Les heures de déplacement à payer sont dès lors de 16 heures pour la période de novembre 2008 à février 2009. Le salaire horaire de la demanderesse était alors de 16 fr. 71, montant qui doit être majoré de 25 % pour tenir compte du fait qu'il s'agit d'heures supplémentaires, et c'est ainsi un montant de 334 fr. 20 ($[16 \text{ heures} \times 16 \text{ fr. } 71] + 25\%$) qui est dû pour cette période. Pour les mois de mars à juin 2009, c'est un montant de 522 fr. 40 qui est dû au tarif horaire de 26 fr. 12 majoré de 25 % ($[16 \text{ heures} \times 26 \text{ fr. } 12] + 25\%$). Les heures de déplacements dues par la défenderesse s'élèvent ainsi à un montant total de 856 fr. 60.

c) Les calculs effectués par les premiers juges comportent plusieurs erreurs, à l'intérieur du chiffre 9.a du jugement et dans l'addition des montants pris en compte dans le chiffre II du dispositif.

Comme vu ci-dessus, c'est un montant de 1'727 fr. 75 qui est dû à la demanderesse au titre des heures supplémentaires effectuées de novembre 2008 à juin 2009, auquel il convient d'ajouter la rémunération des temps de déplacements par 856 fr. 60, soit 2'584 fr. 35 au total (cf. ch. 9.a du jugement attaqué). A ce montant s'additionnent encore les postes résultant des chiffres 10 et 11 de la décision querellée, qui ne sont pas contestés et correspondent aux retenues effectuées indûment par la défenderesse, soit 1'914 fr. 75 et 489 fr. 90. La somme due à la demanderesse s'élève ainsi à 4'989 fr. (ch. II du dispositif). L'appel doit être admis dans cette mesure.

4. a) L'appelante par voie de jonction fait valoir que les premiers juges ont mal apprécié - voire arbitrairement apprécié - les faits et preuves relatifs à l'horaire contractuel de travail depuis le mois de mars 2009. Ils estiment en se fondant sur la pièce n° 104 que dès cette date, c'est un horaire contractuel de 138 heures par mois qui aurait dû être retenu. Les heures supplémentaires auraient dès lors dû être compensées avec les heures négatives, conformément à l'art. 9 ch. 5 de la CCT.

b) En novembre 2008, les parties ont convenu que le temps de travail de la demanderesse était de 22 heures par semaine pour un salaire mensuel brut de 1'600 francs. En mars 2009, le salaire mensuel brut a été porté à 2'550 fr. par mois. Les parties n'ont toutefois pas signé de nouveau contrat écrit. Si les décomptes de salaires de mars à juin 2009 mentionnent des heures négatives qui donnent à penser que le nombre d'heure requis par mois était de 138, il convient toutefois de constater qu'aucune déduction n'a été opérée sur le salaire du fait de ces heures négatives. Le fait que la demanderesse n'ait pas réagi à la lecture de ces décomptes n'est ainsi pas déterminant. De plus, pour la période de novembre 2008 à février 2009, les décomptes de salaires donnent à penser que le nombre d'heures requis était de 86, alors que selon les allégations de l'employeur confirmées par le contrat de travail, il était de 96 heures. Les décomptes de salaire sont donc insuffisants pour établir un accord portant sur l'augmentation du nombre d'heures de travail.

Dans une lettre datée du 30 juin 2009, la défenderesse a écrit à la demanderesse que son taux d'activité avait été augmenté à sa demande afin d'arriver par étape à un 100 %, tout en réadaptant son salaire de base, tout en précisant "taux d'activité jamais atteint, et heures travaillées ne couvrant pas le salaire de base". La défenderesse a déclaré avoir remis ce courrier à son employée au moment de la signature du deuxième contrat. La demanderesse a en revanche contesté avoir reçu ce pli avant le 22 octobre 2009. Cette question peut demeurer indécise : en effet, même si cette lettre a effectivement été transmise à la demanderesse le 30 juin 2009, elle constituait une réponse à des prétentions émises par l'employée et ne saurait donc avoir une valeur probante.

L'appréciation des premiers juges selon laquelle la défenderesse n'a apporté aucun indice donnant à penser que le taux d'activité de la demanderesse avait augmenté dès mars 2009 n'est dès lors pas critiquable et doit être confirmée.

Quant aux heures négatives, elles ont bel et bien été compensées puisque le calcul des heures supplémentaires effectué supra (ch. 3b.aa) est global.

Le grief de l'appelante sur ce point doit donc être rejeté.

5. a) La défenderesse conteste l'absence de justes motifs de licenciement. Elle fait valoir que la demanderesse a refusé à plusieurs reprises de travailler, qu'elle a reçu plusieurs avertissements et que ses manquements graves et répétés ont provoqué une rupture définitive du lien de confiance. Pour le surplus, elle estime que l'existence d'avertissements oraux est suffisamment établie par le témoignage de V._____.

b) aa) Selon l'art. 337 CO, l'employeur et le travailleur peuvent résilier immédiatement le contrat en tout temps pour de justes motifs; la partie qui résilie immédiatement le contrat doit motiver sa décision par écrit si l'autre partie le demande (al. 1). Sont notamment considérés comme tels toutes les circonstances qui, selon les règles de la bonne foi, ne permettent pas d'exiger de celui qui a donné le congé la continuation des rapports de travail (al. 2).

Constitue un juste motif au sens de cette disposition un fait propre à détruire irrémédiablement le rapport de confiance entre parties qu'impliquent les relations de travail, de telle façon que la poursuite de celles-ci ne peut plus être exigée, même pas pendant la durée du délai de congé. Seul un manquement particulièrement grave autorise une résiliation immédiate; s'il est moins grave, il doit être précédé d'un avertissement (ATF 130 III 28 c. 4.1; ATF 129 III 380 c. 2.1 et références; ATF 127 III 153 c. 1a; ATF 127 III 310 c. 3, JT 2001 I 367; Duc/Subilia, Commentaire du contrat individuel de travail, Lausanne 1998, n. 11 et 18 ad art. 337 CO, pp. 460 et 466; Brunner/Bühler/Waeber/Bruchez, Commentaire du contrat de travail, 3^e éd., Lausanne 2004, n. 7 et 8 ad art. 337 CO, pp. 275 ss).

Le juge apprécie librement s'il existe des justes motifs (art. 337 al. 3 CO). Il applique les règles du droit et de l'équité (art. 4 CC). A cet effet, il prendra en considération tous les éléments du cas particulier, notamment la position et la responsabilité du travailleur, la nature et la durée des rapports de travail, ainsi que la nature et l'importance des manquements (ATF 130 III 28 précité; ATF 127 III 153 précité; ATF 127 III 310 précité; ATF 111 II 245 c. 3, JT 1986 I 2).

La limite permettant de déterminer quelle absence non autorisée justifie ou non un licenciement avec effet immédiat est assez délicate à tracer (cf. casuistique des juridictions cantonales citée in Favre/Munoz/Tobler, Le contrat de travail, Code annoté, 2^e éd., Lausanne 2010, n. 1.64 et 1.76 ad art. 337 CO, pp. 335-336 et 344-346).

bb) L'abandon d'emploi peut, selon les circonstances, constituer un juste motif de résiliation par l'employeur (Wyler, Droit du travail, 2^e éd., Berne 2008, p. 498). L'art. 337d al. 1 CO présuppose un refus conscient, intentionnel et définitif de la part du travailleur d'entrer en service ou de poursuivre l'exécution du travail qui lui a été confié (ATF 121 V 277 c. 3a; ATF 112 II 41 c. 2; TF 4C_339/2006 du 21 décembre 2006 c. 2.1; Duc/Subilia, Droit du travail, 2^e éd., Lausanne 2010, n. 4 ad art. 337d CO, p. 655). La décision du travailleur d'abandonner son emploi doit apparaître nettement. Comme il appartient à l'employeur de prouver que le travailleur a entendu quitter sans délai son emploi, le premier doit, dans les situations peu claires, adresser au second une mise en demeure de reprendre le travail (TF 4C_169/2001 du 22 août 2001 c. 3b/aa et références). Lorsque l'abandon d'emploi ne résulte pas d'une déclaration expresse du salarié, il faut examiner s'il découle du comportement adopté par l'intéressé, c'est-à-dire d'actes concluants. Dans cette hypothèse, on se demandera si, compte tenu de toutes les circonstances, l'employeur pouvait, objectivement et de bonne foi, comprendre que le salarié entendait quitter son emploi (TF 4C_303/2005 du 1^{er} décembre 2005 c. 2.2 et références; Streiff/von Kaenel, Arbeitsvertrag, 6^e éd., 2006, n. 2 ad art. 337d CO, p. 790).

cc) Selon la jurisprudence, le refus de travailler ou les absences injustifiées ne constituent un juste motif de renvoi immédiat qu'en présence d'une attitude persistante du travailleur; il faut en outre que celui-ci ait reçu un avertissement comportant la menace claire d'un renvoi immédiat (TF 4C.294/2005 du 21 décembre 2005 c. 3; ATF 108 II 301 c. 3b p. 303; voir aussi ATF 127 III 153 c. 1b p. 156/157). Même persistante, la violation de l'obligation de respecter l'horaire constitue un manquement de gravité relative, de sorte que seule la récidive après un avertissement explicite peut justifier le licenciement immédiat (ATF 127 III 153 c. 1c p. 157). Lorsque l'absence injustifiée du travailleur est de courte durée (p. ex. quelques jours après la fin des vacances), l'employeur ne peut déduire des circonstances que le travailleur a abandonné son emploi; il peut seulement lui reprocher un manquement de nature à justifier une résiliation immédiate des rapports de travail, au besoin après avertissement, soit en le mettant en demeure de reprendre le travail ou, le cas échéant, de présenter un certificat médical (ATF 108 II 301 c. 3b ; TF 4C.370/2001 du 14 mars 2002).

dd) En l'espèce, le tribunal de prud'hommes a estimé que le licenciement immédiat n'était pas fondé sur de justes motifs. La défenderesse avait invoqué dans sa lettre de congé les "abandons d'emploi" des vendredi 20 et lundi 23 novembre 2009. Jusqu'à l'avertissement écrit du 18 novembre 2009, reçu le 20 novembre 2009, il fallait admettre - faute de preuve probante de l'existence d'avertissements oraux antérieurs - que la défenderesse avait toléré que son employée reste chez elle si elle n'avait pas de mission chez un client. L'injonction de venir au bureau lorsqu'elle n'avait pas de client reçue le vendredi 20 novembre 2009 à 13 h 56 ne pouvait "entrer en force" que le lundi 23 et il ne pouvait donc y avoir d'abandon de poste le vendredi 20. Vu le peu de temps écoulé entre le vendredi et le lundi, rien ne permettait en outre de soupçonner que la demanderesse avait fait preuve de mauvaise volonté en ne se présentant pas le lundi après-midi alors que le planning ne prévoyait pas de travail chez un client : il fallait admettre qu'elle avait déjà pris un engagement qui ne pouvait être déplacé. Les

premiers juges ont considéré que la demanderesse n'avait pas commis d'abandon d'emploi, respectivement de faute si grave que le lien de confiance entre parties ne pouvait qu'être rompu. Ils doutaient par ailleurs de la rupture de ce lien puisque la défenderesse s'était par la suite déclarée prête à reprendre la demanderesse à son service.

c) Les premiers juges ont considéré que le témoignage de V._____, émanant d'une employée de la défenderesse, devait être apprécié avec réserve et n'être retenu que dans la mesure où il était corroboré par d'autres éléments au dossier. Ce raisonnement n'est pas critiquable. Le deuxième témoin entendu, également employé par la défenderesse, n'a pas pu confirmer les manquements injustifiés imputés à la demanderesse. La seule preuve d'un avertissement préalable au congé consiste dès lors dans la lettre du 18 novembre 2009 et les faits justifiant un licenciement immédiat ne peuvent s'être produits qu'après réception de cet avertissement, le 20 novembre 2009 à 13 h 56.

Dans sa lettre de licenciement, la défenderesse a reproché à son employée ses absences du vendredi après-midi 20 novembre et du lundi après-midi 23 novembre 2009. Si la demanderesse a effectivement manqué à son travail le vendredi après-midi alors que son client était prévu, il s'agit d'un manquement grave. La demanderesse prétend qu'on lui avait demandé un remplacement de dernière minute. Le planning produit par la défenderesse pour le mois de novembre fait état d'un remplacement prévu pour le vendredi après-midi. On ignore toutefois quand ce document a été établi, respectivement remis à la demanderesse. En outre, cette pièce fait état de l'avertissement donné le 20 : il est donc vraisemblable qu'elle n'a à tout le moins pas été établie avant cette date. Il n'y a donc aucun élément qui permette de retenir que le travail du vendredi après-midi était prévu à l'avance et que la demanderesse a commis un abandon d'emploi en ne s'y rendant pas.

Le lundi 23 novembre 2009, la demanderesse n'avait pas de client prévu. Compte tenu de l'avertissement, elle aurait dû se rendre au bureau de son employeur. La demanderesse a invoqué avoir déjà pris des engagements pour cet après-midi là, sans toutefois justifier pour quelle raison elle avait fait défaut. Son absence ne pouvait néanmoins être interprétée comme un abandon d'emploi au sens de la jurisprudence précitée, soit comme un refus conscient, intentionnel et définitif de la part de la demanderesse de poursuivre l'exécution du travail qui lui avait été confié, d'autant qu'elle s'était rendue chez ses clients le matin même. Son absence n'était certes pas admissible. Toutefois, à l'instar des premiers juges, on ne peut admettre que sa faute était suffisamment grave pour exclure la continuation des rapports de travail et justifier un licenciement immédiat.

L'appel joint doit donc également être rejeté sur ce point.

6. En définitive, l'appel de J. _____ est partiellement admis et l'appel joint de P. _____ Sàrl rejeté. Le chiffre II du dispositif est réformé en ce sens que P. _____ Sàrl est la débitrice de J. _____ de la somme de 4'989 fr., montant brut, et lui en doit immédiat paiement, une fois les charges sociales déduites.

Il ne sera pas perçu de frais judiciaires, s'agissant d'un litige portant sur un contrat de travail dont la valeur litigieuse est inférieure à 30'000 fr. (art. 114 let. c CPC).

L'appelante obtient gain de cause sur une petite partie de ses conclusions et sur l'entier des conclusions de l'appel joint. Le Syndicat Unia Vaud qui la représente n'a toutefois pas pris de conclusions en dépens, de sorte qu'il n'y a pas lieu d'examiner l'éventuel droit à des dépens de la partie assistée d'un syndicat (cf. Tappy, Code de procédure civile commenté, 2011, n. 7 ad art. 105 CPC).

Par ces motifs,
la Cour d'appel civile du Tribunal cantonal,
statuant à huis clos,
p r o n o n c e :

- I.** L'appel est partiellement admis.
- II.** L'appel joint est rejeté.
- III.** Le jugement est réformé au ch. II de son dispositif comme il suit :
 - II. P. _____ Sàrl est la débitrice de J. _____ de la somme de 4'989 fr. (quatre mille neuf cent huitante-neuf francs), montant brut, et lui en doit immédiat paiement, une fois les charges sociales déduites.

Le jugement est confirmé pour le surplus.
- IV.** L'arrêt est rendu sans frais judiciaires.
- V.** Il n'est pas alloué de dépens de deuxième instance.
- VI.** L'arrêt motivé est exécutoire.

Le président :

La greffière :

Du 9 novembre 2011

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

La greffière :

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 :

- Syndicat Unia Vaud (pour J. _____),
- Caisse de Chômage Unia,
- Me Michel Dupuis (pour P. _____ Sàrl).

La Cour d'appel civile considère que la valeur litigieuse est inférieure à 30'000 francs.

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

Ces recours doivent être déposés devant le Tribunal fédéral dans les trente jours qui suivent la présente notification (art. 100 al. 1 LTF).

La greffière :