

CHAMBRE DES RECOURS

Séance du 19 octobre 2011

Présidence de M GIROUD, juge président
Juges : M. Krieger et Mme Kühnlein
Greffier : Mme Logoz

**Art. 321d, 328, 336 al. 1 let. a CO; 177, 444 al. 1 ch. 3, 452 al. 1ter
CPC-VD**

La Chambre des recours du Tribunal cantonal prend séance pour s'occuper du recours interjeté par **S.**_____, à Orny, défenderesse, contre le jugement rendu le 10 décembre 2010 par le Tribunal civil d'arrondissement de la Broye et du Nord vaudois dans la cause divisant la recourante d'avec **R.**_____, à Orbe, **X.**_____, à Orbe, **O.**_____ à La Sarraz, et **G.**_____, à La Sarraz.

Délibérant en audience publique, la cour voit :

En fait :

A. Par jugement du 10 décembre 2010, dont la motivation a été notifiée les 19 et 24 mai 2011, le Tribunal civil d'arrondissement de la Broye et du Nord vaudois a dit que la S. _____ est la débitrice de X. _____ et lui doit immédiat paiement d'une indemnité de 8'289 fr. 15, avec intérêt à 5 % l'an dès le 1^{er} novembre 2009 (I), dit que la S. _____ est la débitrice de O. _____ et lui doit immédiat paiement d'une indemnité de 7'581 fr. 10, avec intérêt à 5 % l'an dès le 1^{er} novembre 2009 (II), dit que la S. _____ est la débitrice de R. _____ et lui doit immédiat paiement d'une indemnité de 25'502 fr. 75, avec intérêt à 5 % l'an dès le 1^{er} novembre 2009 (III), rejeté l'action de la demanderesse G. _____ (IV), arrêté les frais de la procédure à 2'325 fr. à la charge des demandereses et à 2'475 fr. à la charge de la défenderesse (V), dit que la S. _____ est la débitrice de X. _____, O. _____ et R. _____, solidairement entre elles, de la somme de 3'798 fr. 70 à titre de dépens réduits (VII) et rejeté toutes autres ou plus amples conclusions.

La Chambre des recours fait sien dans son entier l'état de fait du jugement, qui est le suivant :

1. a) Les demandereses X. _____, O. _____, R. _____ et G. _____ ont travaillé pour la défenderesse en qualité d'aides-soignantes ou d'aides-infirmières, les deux désignations étant utilisées indifféremment par les acteurs de la présente procédure.

b) La défenderesse est une fondation de droit public, qui exploite un établissement médico-social dans [...] (ci-après : l'EMS).

c) La demanderesse R. _____ est entrée au service de la défenderesse le 24 juin 1991. Elle n'est pas titulaire du diplôme d'auxiliaire de santé délivré par la Croix-Rouge, titre ordinairement jugé utile à l'exercice du métier d'aide-soignante. Selon sa fiche de salaire du mois de janvier 2009, son salaire mensuel brut s'élevait à 5'100 fr. 55.

La demanderesse G. _____ est entrée au service de la défenderesse le 1^{er} mars 1996. Elle est titulaire du diplôme d'auxiliaire de santé délivré par la Croix-Rouge. Selon sa fiche de salaire du mois de février 2009, son salaire mensuel brut s'élevait à 4'374 fr. 55.

La demanderesse X. _____ est entrée au service de la défenderesse le 1^{er} avril 2000. Elle n'est pas titulaire du diplôme d'auxiliaire de santé délivré par la Croix-Rouge. Selon sa fiche de salaire du mois de novembre 2008, son salaire mensuel brut s'élevait à 2'368 fr. 50.

La demanderesse O. _____ est entrée au service de la défenderesse le 1^{er} avril 2001. Elle est titulaire du diplôme d'auxiliaire de santé délivré par la Croix-Rouge. Selon sa fiche de salaire du mois de janvier 2009, son salaire mensuel brut s'élevait à 3'790 fr. 55.

La défenderesse a produit différents cahiers des charges, que les demandereses auraient acceptés. Indépendamment du fait que tous ne sont pas signés, on peut retenir que les demandereses avaient principalement pour tâche d'appliquer les soins de base aux résidents (toilette, soins de la peau, des ongles, soins de bouche), de les aider à exécuter les gestes quotidiens et de contrôler la prise des médicaments. Elles pouvaient également être amenées à nettoyer et ranger le matériel, à mettre en ordre les locaux, à veiller sur la maintenance de la chambre et des effets personnels du résident. Une grande importance était accordée à la capacité à collaborer avec l'équipe soignante et le reste du personnel ainsi qu'au développement de relations avec l'entourage des résidents. En tant qu'aides-soignantes, les demandereses se trouvaient à un niveau hiérarchique inférieur à celui du personnel infirmier.

2. a) aa) A une date que l'instruction n'a pas pu déterminer avec précision, mais selon toute vraisemblance dans le courant du deuxième semestre de l'année 2006, [...] a été nommée directrice de l'EMS, poste qu'elle occupe toujours à l'heure actuelle. Ainsi que l'a expliqué le témoin [...], membre du comité de direction de l'EMS depuis 2005, le directeur assume les tâches dites opérationnelles, tandis que le comité de direction prend les décisions d'ordre financier et stratégique.

Cette nomination, dans un premier temps ad intérim, intervenait à la suite du licenciement de la directrice précédente, une dame [...], laquelle s'était trouvée, en tout cas à la fin de son activité à ce poste, dans une situation de conflit aigu avec le comité de direction. La directrice [...] a par conséquent pris ses fonctions dans un climat tendu et il est admis qu'elle avait notamment pour mission de "remettre de l'ordre dans une situation très désordonnée", pour reprendre les termes employés par le témoin [...], membre du comité de direction depuis le deuxième semestre de l'année 2007 et précédemment coresponsable de l'inspection des EMS pour le Service cantonal des assurances sociales et de l'hébergement, fonction qui l'avait mise en relation avec la directrice [...].

ab) Aux yeux du comité de direction, le travail de la directrice [...] a été et est toujours remarquable. Le témoin [...] a ainsi notamment évoqué un meilleur fonctionnement général de l'EMS grâce à l'introduction d'une nouvelle organisation, qui impliquait en particulier une nouvelle structure, une meilleure définition des tâches de chacun et une responsabilisation du personnel. Les différents témoins ont également

mentionné l'introduction de nouveaux standards en matière de prise en charge des pensionnaires, soit d'exigences plus élevées en termes d'empathie et de qualité de soin. Le témoin [...], employée par la défenderesse depuis 1992, aujourd'hui gouvernante, soit responsable des nettoyages et de la buanderie, tâche qui implique la supervision de cinq personnes, a ainsi salué le fait que cette nouvelle organisation permet d'avoir des projets de carrière et des perspectives d'avancement. Elle a notamment souligné le fait que l'ambiance était devenue plus professionnelle qu'auparavant et a comparé l'ambiance de la période antérieure à un jardin d'enfants, avec des conflits qui "partaient dans tous les sens".

Ces changements n'ont toutefois pas fait l'unanimité. Le témoin [...], qui a travaillé en qualité d'aide-soignante pour l'EMS de janvier 1992 à mars 2007, a ainsi déploré un changement du climat de travail les dernières années de son activité auprès de l'EMS, notamment la survenance brutale de tensions entre infirmiers et aides-soignants, jusqu'alors très soudés. A son avis, "de plus haut", soit de la direction, venaient des instructions qui "manipulaient" les infirmiers. Elle a déclaré que cette dégradation du climat avait déjà commencé à l'époque de la directrice [...], mais que les choses ne s'étaient pas arrangées avec l'arrivée de la directrice [...]. [...] a expliqué avoir quitté l'EMS une année avant sa retraite officielle pour ne pas continuer à subir ce climat difficile. Interrogée sur la question de savoir si ce changement était dû à l'introduction de directives plus strictes quant à la prise en charge des pensionnaires, elle a déclaré ignorer s'il existait un rapport. Quant au témoin [...], animateur dans l'EMS du début des années 2000 à 2007, il a déclaré que l'arrivée de [...] avait engendré une ambiance "chaotique", avec des pressions sur le personnel, en particulier sur sa personne, notamment un dénigrement et une non reconnaissance du travail accompli. Il semble qu'un contentieux important ait en effet opposé la direction de l'EMS au témoin en question. Ce contentieux ayant toutefois essentiellement trait à la qualité du travail de [...], sans relation particulière avec le litige en cause, il n'y a pas lieu de le rapporter plus avant.

ac) Il ne ressort pas de l'instruction que le travail ou l'attitude des demanderesses ait fait l'objet de critiques de la part de la nouvelle direction jusqu'aux événements du mois de janvier 2008, évoqués plus bas. En particulier, le témoin [...] a déclaré que s'il y avait eu des cas de maltraitance au début de son activité pour l'EMS, étant rappelé qu'elle y a travaillé depuis le mois de janvier 1992, ceux-ci avaient complètement disparu dans les dernières années. Elle a décrit l'équipe d'aides-soignantes comme une "bonne équipe, qui coopérait bien et était à l'écoute des pensionnaires". S'il était vrai qu'il était arrivé que des pensionnaires corpulents se plaignent de brusquerie, le témoin a estimé qu'il n'y avait souvent guère d'autre choix et qu'il n'y avait pas lieu de parler de maltraitance.

La chronologie produite par la défenderesse, vraisemblablement rédigée par la directrice [...] puisqu'elle comporte la mention "Responsable : la directrice", évoque certes de "multiples

entretiens individuels" avec les demanderessees R._____, X._____ et O._____ au cours de l'année 2007, portant sur leur attitude, leur comportement, leur langage, leur refus du changement et leur mauvaise influence sur les nouveaux collaborateurs. Force est toutefois de constater qu'aucun témoignage ni aucune pièce n'atteste de la réalité des circonstances ni du contenu de ces entretiens.

Au dossier figure toutefois un avertissement plus ancien, que la directrice [...] avait adressé à la demanderesse O._____ le 13 septembre 2005. Il en ressort qu'à la suite d'un retour d'arrêt-maladie, O._____ avait, selon la direction, quitté son poste trop tôt le jour de sa reprise de travail. Convoquée le lendemain à un entretien, elle aurait alors eu des propos agressifs et démesurés envers la directrice [...]. Cet incident était apparemment lié à un malentendu sur l'interprétation du certificat de maladie délivré par le médecin de l'intéressée et semble isolé.

b) ba) Selon la défenderesse, les vrais problèmes avec les demanderessees sont survenus au début de l'année 2008. Le 24 janvier 2008, l'infirmière-cheffe d'alors [...], sans lien de parenté avec la demanderesse G._____, a ainsi adressé un courrier à la direction de l'EMS, pour signaler un "problème chronique devenu aigu depuis quelques jours" concernant les demanderessees R._____ et X._____, ainsi qu'une dame [...], qui n'est pas partie à la procédure, toutes trois étant entraînées par la demanderesse G._____. Dans ce courrier, l'infirmière-cheffe [...] a exposé être allée voir les personnes concernées, qui étaient toutefois "dans le déni ou le mensonge, car toutes lui affirmaient que tout allait bien". Elle a également expliqué avoir invité les collaborateurs qui se plaignaient à adresser un courrier à la direction et a indiqué que le climat ambiant d'alors déstabilisait l'ensemble du personnel, de sorte que l'atmosphère de travail dans le secteur des soins s'en ressentait fortement. Elle a enfin informé la directrice de ce qu'elle avait décidé de convoquer les personnes visées par les plaintes pour un entretien extraordinaire le 28 janvier suivant, et lui a demandé de se libérer pour diriger l'entretien, en vue de trouver une solution durable ou tout au moins "de l'aiguiller vers la direction à prendre".

bb) Le même jour, [...], [...], [...], tous trois infirmiers, [...], animatrice, [...], alors aide relationnelle - masseuse, et [...], aide-soignante chargée de mettre en place les unités d'accueil temporaire, ont en effet écrit une lettre commune à la directrice de l'EMS. Sa teneur en était la suivante :

"Madame la Directrice,

Par la présente, nous nous permettons de vous faire part de nos problèmes liés avec certaines aides (Mmes R._____, [...],X._____) menées par une seule, à savoir Mme G._____.

Ces personnes se permettent de tenir des propos inadéquats, voire insultants et portent un jugement sur notre travail et notre engagement au sein de l'institution, ce qui est intolérable. Nous nous

sentons harcelés moralement, démotivés à un point où certains d'entre nous pensent démissionner.

Voilà quelques exemples de faits que nous vivons au quotidien :

- Habitude quotidienne de parler dans une autre langue que le français devant les résidents lors de leur toilette (ce qui les exclut totalement)

- Habitude quotidienne de parler dans une autre langue que le français devant les collègues lors des pauses (ce qui les exclut totalement et développe une attitude de défense de la part des collaborateurs qui se sentent visés)

- Habitude quotidienne de se plaindre que les infirmiers "ne foutent rien" même si ces mêmes infirmiers mettent de côté leur travail pour assurer la garde comme cela a été le cas les 21 et 22 janvier 2008.

- Habitude quotidienne de se plaindre que les infirmiers ne font pas les toilettes le matin et de les narguer en leur disant : "Bientôt vous allez devoir en faire, ça vous fera les pieds."

- Habitude de se plaindre que certaines aides à responsabilités ou l'animatrice ne répondent pas aux sonnettes et ne mettent pas les résidents aux WC.

- Habitude de fusiller du regard l'animatrice si celle-ci ne répond pas aux sonnettes quand ces dames sont en pause.

- Depuis une semaine, se gaussent ouvertement des infirmiers ou ont des attitudes de mépris à leur passage ou encore se mettent à chuchoter entre elles dans les couloirs dès qu'elles les aperçoivent.

- Mise en critique d'un "couple" en leur reprochant d'être tout le temps collés et de ne pas s'occuper des résidents.

- Habitude de continuer de porter des bagues et du vernis à ongles pendant les soins malgré les consignes de la cellule HPCI et de la direction de l'établissement.

Cette liste n'est pas exhaustive mais un simple reflet des brimades et du harcèlement quotidien de ces derniers temps. Bien évidemment, l'état d'esprit qui règne actuellement déstabilise le reste du personnel et l'ambiance de travail s'en ressent fortement.

Il devient très difficile pour certains d'entre nous de venir travailler avec le même entrain qu'il y a encore quelques semaines.

En espérant que cette lettre sera prise en considération et que vous traiterez ce problème avec diligence pour que notre quotidien redevienne viable, nous vous adressons, Madame la Directrice, nos salutations les meilleures."

bc) Une partie des personnes concernées ont été entendues en qualité de témoins dans la présente procédure. Il ressort de leurs déclarations que ces courriers s'inscrivaient dans un contexte particulier. Depuis quelques mois, une procédure de certification était menée dans le secteur des soins, auquel étaient rattachées toutes les personnes concernées. Dite procédure impliquait notamment la mise en place de contrôles de qualité, de sorte que le personnel infirmier devait consacrer un temps relativement important à du travail de bureau, notamment à l'ordinateur. Il en est résulté un surcroît de travail apparemment

conséquent pour les aides-soignantes. Celles-ci, soit notamment les demanderesses, s'en sont plaintes et ont en particulier reproché aux infirmiers [...] et [...] de ne pas prendre le temps de les aider, notamment lors des "coups de bourre", de passer trop de temps derrière les ordinateurs et de faire durer leurs pauses cigarettes. Les infirmiers en question n'ayant guère apprécié ces critiques, l'ambiance de travail s'en est ressentie.

Entendue en qualité de témoin sur ces points, [...], alors infirmière auprès de l'EMS et cosignataire du courrier du 24 janvier 2008, dont le témoignage a paru objectif et a pleinement convaincu le tribunal, a exposé qu'à son sens, les critiques des aides-soignantes étaient en partie justifiées, mais qu'elles étaient excessives et généralisantes. En outre, leur caractère constant et répété l'avait personnellement agacée. Elle a toutefois souligné que selon ses critères, l'ambiance était correcte et qu'à son avis ces tensions relevaient principalement d'un "incident de parcours dans une équipe", dans un contexte de surcharge de travail. Ainsi, elle avait déjà constaté de tels incidents dans d'autres établissements où elle avait travaillé précédemment. Quant au témoin [...], également infirmier et cosignataire du courrier en cause ainsi que compagnon de [...], elle aussi cosignataire, il n'a dans un premier temps fait état que de tensions "ordinaires" au sein de l'équipe et n'a pas eu le souvenir de crises particulières. Ce n'est qu'une fois que le tribunal lui a rappelé la teneur du courrier du 24 janvier 2008 qu'il a évoqué l'existence d'une accumulation de faits ayant conduit à un "ras-le-bol". Quant à [...], aujourd'hui [...], également entendue en qualité de témoin, elle a elle aussi dans un premier temps déclaré que "sur le terrain, comme dans toute entreprise, il y avait des tensions, mais que globalement, cela allait plutôt bien avec tout le monde". Après que le tribunal lui a rappelé la teneur du courrier du 24 janvier 2008 qu'elle avait signé, elle a toutefois confirmé son contenu, en précisant que ses critiques portaient sur le professionnalisme des aides-soignantes, non sur ses relations avec celles-ci, de sorte qu'il n'y avait pas de contradiction. Le tribunal retient de ces derniers témoignages que les tensions de l'époque, si elles étaient bien réelles, n'avaient du moins pas l'intensité que suggère le courrier en question.

Il ressort en réalité des témoignages que la rédaction même des courriers du 24 janvier 2008 résulte en partie de la façon dont la crise a été gérée par l'infirmière-cheffe d'alors, [...]. Celle-ci a été entendue en qualité de témoin. Elle n'est plus employée par la défenderesse depuis le 31 mars 2009. De fait, elle a été en arrêt-maladie dès le 1^{er} décembre 2008 et n'a pas repris le travail depuis cette date. Ce départ a eu lieu dans des circonstances difficiles et elle se trouvait au jour de l'audience de jugement également en conflit avec la défenderesse. Elle a déclaré qu'ayant débuté à ce poste peu de temps avant l'épisode du courrier du 24 janvier 2008, soit en novembre 2007, elle avait jusqu'alors surtout côtoyé les infirmiers. Elle n'avait guère eu le temps de faire connaissance avec les demanderesses, car elle avait alors été très prise par la procédure de certification. Lorsque les infirmiers s'étaient plaints auprès d'elle du comportement des aides-soignantes, elle aurait immédiatement appelé la directrice [...], alors en vacances. Celle-ci lui aurait demandé de consigner les griefs par écrit et de faire signer les intéressés. En dépit de

ce qu'elle avait écrit dans son courrier du 24 janvier 2008 ("...j'ai pris la décision d'aller voir ces aides pour en savoir plus mais elles sont dans le déni ou le mensonge car toutes m'affirment que tout va bien..."), [...] a déclaré au tribunal ne pas être allée voir les demanderesses, ce qu'elle regrettait et imputait à son manque d'objectivité, ayant à l'époque pris fait et cause pour le personnel infirmier. Au vu de la contradiction manifeste entre les déclarations de l'infirmière-cheffe [...] et la teneur de son courrier du 24 janvier 2008, en l'absence d'autres éléments, le tribunal ne peut déterminer avec certitude si l'intéressée est ou non allée voir les aides-soignantes avant de rédiger le courrier en question. Il retient toutefois, ainsi que le confirme le témoignage de l'infirmière [...], que l'infirmière-cheffe a été quelque peu dépassée par la situation, qu'elle ne savait pas comment gérer. Le témoin [...] a en outre déclaré qu'à son avis, c'était bien l'infirmière-cheffe qui avait rédigé non seulement le courrier adressé en son nom propre à la direction le 24 janvier 2008 mais aussi le courrier commun du même jour, qu'elle avait ensuite fait signer aux intéressés. Ce témoignage se recoupe avec les déclarations de l'infirmière-cheffe [...] quant aux instructions reçues de la directrice [...] par téléphone. En outre, il apparaît que ces courriers sont très similaires quant à la forme, la mise en page, la taille et la police de caractères étant identiques. Le témoin [...] a en outre déclaré avoir signé le courrier par solidarité avec ses collègues infirmiers [...] et [...], mais avoir regretté le soir même de l'avoir fait.

bd) A la suite de l'entretien du 28 janvier 2008 mentionné dans le courrier de l'infirmière-cheffe [...] du 24 janvier 2008, dont on sait seulement qu'il a eu lieu au moins en présence de la directrice et des personnes visées par les plaintes, une médiation a été mise en place. Celle-ci s'est déroulée le 7 février 2008 et a pris la forme d'une table ronde menée par deux médiateurs externes à l'établissement, à laquelle ont participé les personnes concernées par la situation. Pour favoriser le bon fonctionnement du processus, la directrice [...] n'était en revanche pas présente. Selon le témoin [...], beaucoup de choses s'y sont dites, avec des pleurs. Le témoin [...] a précisé que les aides-soignantes avaient demandé les noms des résidents et des collègues qui se plaignaient de leur attitude, mais que cette information leur avait été refusée.

La médiation, que les témoins s'accordent à décrire comme une bonne idée, n'a toutefois pas eu de résultats probants, notamment parce que les choses dites ont au contraire "fait du mal" et parce que le fait que les noms n'aient pas été révélés a engendré un climat de suspicion, de sorte que la conséquence directe de dite médiation a été que plus rien ne s'est ensuite dit ni d'un côté ni de l'autre, ce qui a aggravé le malaise.

3. a) Il ressort des témoignages qu'une résidente [...] s'est plainte semble-t-il au mois d'avril 2008 de la brutalité avec laquelle la demanderesse G._____ s'occupait d'elle. A en croire la chronologie produite par la défenderesse, la directrice [...] a donné suite à cette plainte en convoquant la demanderesse G._____ à un entretien extraordinaire le 12 mai 2008, au cours duquel celle-ci aurait contesté la dénonciation en arguant que la plaignante serait folle. On sait en tous les cas qu'un avertissement écrit, qui n'a pas été produit, lui a ensuite été adressé le 14 mai 2008, car il ressort d'un courrier du 6 juin 2008 et du

témoignage de [...] que la demanderesse G._____ s'en est ensuite plainte par un courrier transmis au comité de direction. [...], le président dudit comité, a, par son courrier 6 juin 2008 précité, répondu à la demanderesse G._____ en refusant d'entrer en matière, notamment au motif que certains aspects étaient "alors en cours de procédure". Interrogé sur les raisons de ce refus d'entrer en matière, le témoin [...] a expliqué que le comité de direction tenait au principe de la séparation des pouvoirs et s'en remettait entièrement à la directrice s'agissant de l'opérationnel.

Entendue sur cet épisode, l'infirmière-cheffe d'alors [...] a déclaré que c'était elle qui avait recueilli la plainte de la résidente [...]. Elle a expliqué que celle-ci souffrait de problèmes dépressifs et appréhendait beaucoup la douleur, au point qu'il lui arrivait de crier avant même qu'on ne la touche. Elle avait en outre "ses têtes", soit des membres du personnel qu'elle n'appréciait pas du tout. Quant à l'infirmière [...], elle a déclaré que la résidente en question se plaignait très régulièrement de l'ensemble du personnel, car elle souffrait. Le tribunal retient de ce qui précède que s'il est vraisemblable que la demanderesse G._____ ait fait preuve d'une brusquerie inadéquate, dans la mesure où il n'est pas établi que la résidente se soit formellement plainte du comportement d'autres membres du personnel, il n'en demeure pas moins qu'au vu des difficultés propres à la résidente en question, une certaine réserve s'impose quant à la gravité du comportement reproché.

b) Un épisode non mentionné par les allégués des parties est ressorti des témoignages des infirmiers [...] et [...]. Il semble qu'à cette période, sur les instructions de l'infirmière-cheffe d'alors [...], [...] ait un jour suivi pendant une matinée l'une des aides-soignantes, dont il a oublié l'identité. Pour celui-ci, il s'agissait d'un processus ordinaire de "coaching". Selon ce témoin, il fallait mener une petite enquête à la suite de plaintes d'une résidente. L'idée n'aurait pas été de "fliquer", mais bien de voir si, avec son expérience professionnelle, il pouvait donner à l'intéressée des "pistes d'amélioration". Il a toutefois admis ne pas avoir activement participé aux soins lors de cette surveillance. L'infirmière [...], qui avait reçu des instructions du même ordre de l'infirmière-cheffe [...] concernant la demanderesse G._____, avait pour sa part refusé de s'exécuter. Elle a précisé qu'on lui avait dit qu'il fallait absolument "trouver quelque chose qui n'allait pas pour lui mettre un avertissement".

c) L'infirmier [...] a quitté l'EMS dans le courant du mois de mai 2008, pour des raisons étrangères au litige en cause. Il a ensuite travaillé pour le CHUV. Quant à l'infirmière [...], elle a de fait cessé de travailler pour l'EMS à la fin du mois de septembre 2008 en raison d'une grossesse. Ayant enchaîné un arrêt-maladie et une année de congé parental, elle n'a plus retravaillé au sein de l'EMS et était mère au foyer au jour de l'audience de jugement.

d) Par la suite, toujours en relation avec la plainte de la résidente [...], la directrice [...] a convoqué la demanderesse [...] à un entretien extraordinaire, qui s'est apparemment tenu le 27 juin 2008, en présence de l'infirmière-cheffe [...]. Il ressort d'une sorte de procès-verbal tenu par la directrice ou par l'infirmière-cheffe et signé par elles, qui est cohérent

avec les faits qui précèdent et les conséquences dudit entretien, qu'il a de nouveau été question de l'avertissement du mois de mai 2008 et que la directrice [...] a rappelé à la demanderesse G._____ la politique et les règles de travail en vigueur dans l'établissement. Elle lui a semblé-t-il indiqué qu'elle allait modifier ses horaires de travail et l'envoyer en "stage de réactualisation des connaissances", étant précisé que selon l'évolution personnelle de l'intéressée, un retour dans l'équipe de jour était à terme envisageable. De fait, la demanderesse G._____ est passée d'un horaire de jour à un horaire "à cheval" sur l'horaire de l'équipe de jour et celui de l'équipe de nuit. Il est établi qu'elle a par la suite demandé à réintégrer l'équipe de jour, ce qui lui a été refusé.

Parallèlement à ce changement d'horaire de travail, des objectifs individuels ont été fixés à G._____ pendant l'été 2008. Il ressort ainsi d'une "planification des objectifs individuels" datée du 1^{er} août 2008 que G._____ a notamment été invitée à adopter un comportement adapté aux résidents en apportant un climat paisible et rassurant lors des tournées, et prenant garde d'adopter un ton de voix calme et respectueux. Une attitude empathique et du respect pour la politique des soins et de l'accompagnement étaient exigés. Elle était en outre invitée à adopter un comportement adapté vis-à-vis des autres collaborateurs, par une attitude positive non stressante à leur égard, ainsi qu'empathique et humble. On souhaitait en outre qu'elle fasse preuve d'un esprit de collaboration avec la veilleuse et d'un esprit d'initiative. On l'a enfin incitée à être à l'écoute des résidents, des collègues, des familles et de la hiérarchie, notamment en acceptant et en mettant en pratique les directives de la hiérarchie et les remarques professionnelles des collaborateurs.

Dans une sorte de compte rendu du 14 novembre 2008 sur les objectifs fixés dans la planification du 1^{er} août 2008 précitée, son auteur, vraisemblablement la supérieure hiérarchique de la demanderesse G._____, a estimé que tous ces objectifs étaient atteints. Il a en particulier relevé que malgré le fait que ce nouvel horaire était une situation difficile à accepter pour l'intéressée en raison de ses contraintes familiales, celle-ci était restée positive sans stresser ses collègues et était allée de l'avant. Il a en outre signalé sa très bonne intégration au groupe des veilles, son aide précieuse, sa prise d'initiatives, ainsi que le fait qu'elle se tenait au courant des changements intervenus dans la journée et qu'elle lisait les divers PV. Il a enfin relevé que l'intéressée était appréciée autant par les résidents que par ses collègues. Il l'a toutefois invitée à s'efforcer de davantage chuchoter la nuit dans les corridors. Il était également fait mention du souhait de l'intéressée de réintégrer l'équipe de soins de jour.

Ce compte rendu, très positif, ne correspond toutefois pas au témoignage d' [...], qui est aide-soignante auprès de l'EMS depuis le mois de septembre 2008. Celle-ci a déclaré que pour avoir travaillé une fois avec la demanderesse G._____, elle avait constaté qu'à l'heure du coucher celle-ci "jetait" les pensionnaires dans leur lit et qu'elle fermait la porte sans leur souhaiter une bonne nuit. Tel aurait en particulier été le cas avec la pensionnaire [...] précitée. Le tribunal retient qu'il s'agit d'un

nouvel indice que G._____ ne faisait pas toujours preuve de la douceur et de l'empathie qu'exigeait l'élévation des standards en matière de soins.

e) On n'a guère d'éléments sur l'évolution globale du climat de travail dans la seconde moitié de l'année 2008, dans la mesure où les témoins [...] et [...] ne travaillaient plus au sein de l'EMS. Quant à l'infirmière-chef d'alors [...], elle a déclaré avoir réalisé à l'automne 2008 que s'agissant de la direction, "certaines choses n'allaient pas au niveau humain". Selon elle, les menaces d'avertissement et les avertissements se multipliaient, de sorte qu'il était impossible d'instaurer une ambiance de travail plus sereine. Elle s'est semble-t-il peu à peu affaïssée psychologiquement et a soudainement quitté l'établissement au début du mois de décembre 2008, à la suite d'un évènement qu'elle a décrit comme un "black-out". Le tribunal constate qu'une certaine réserve s'impose dans l'appréciation de ce témoignage au vu du conflit ayant opposé ce témoin à la direction de l'EMS et retient que le témoin impute principalement le mauvais climat de travail aux décisions de la direction, mais que l'instruction n'a pas permis de se faire une opinion définitive sur la justesse de ce point de vue. Pour sa part, le témoin [...], qui, comme on l'a vu, travaille pour la défenderesse en qualité d'aide-soignante depuis le mois de septembre 2008, a surtout évoqué ses relations personnelles avec les demanderesses, et son témoignage sera examiné plus bas. Enfin, il semble que le comité de direction ait appliqué strictement la politique dite "de séparation des pouvoirs", mentionnée plus haut, et qu'il n'ait dès lors été informé de l'évolution de la situation au sein de l'établissement que par l'intermédiaire de la directrice, de sorte que les témoignages des membres de ce comité [...] et [...] n'ont guère renseigné le tribunal sur ladite évolution. En particulier, ces témoins n'ont pas été en mesure de dire quand les demanderesses ont été désignées en relation avec des accusations de mauvais traitements et de mobbing.

4. a) La situation s'est sérieusement dégradée au début de l'année 2009. L'élément déclencheur a été l'inscription d'un tag injurieux ("SALOPE"), découvert à la fin du mois de janvier, le 21 du mois selon la chronologie établie par la défenderesse, sur le casier d'une collaboratrice [...]. Celle-ci, qui n'a pas été entendue par le tribunal, en aurait été durement affectée, au point qu'elle aurait été plusieurs jours en arrêt-maladie lors des mois de janvier et février 2009. Elle aurait, toujours selon la défenderesse, désigné les demanderesses comme responsables de cette inscription, ce qu'a confirmé le témoin [...]. La directrice [...] a alors conduit une enquête interne, appliquant une procédure selon elle approuvée par le Groupe Impact, de l'Etat de Vaud. Les faits ont par ailleurs apparemment été dénoncés par la collaboratrice [...] à la gendarmerie et au juge de paix. Toujours selon la chronologie produite par la défenderesse, une série de mesures d'instruction auraient été prises dans le courant des mois de janvier et février, notamment des entretiens avec le personnel. Il en aurait résulté la mise en évidence d'un groupe, celui des demanderesses, qui aurait été responsable de comportements relevant du mobbing à l'égard de collaboratrices. Une dame [...], veilleuse, aurait également été soupçonnée de participer à ces actes de mobbing et aurait été convoquée à un entretien avec la directrice [...].

b) Parallèlement, une enquête sur des soupçons de maltraitance a été conduite par la directrice [...] à la suite de plaintes de résidents lors d'un colloque qui se serait tenu le 12 février 2009 selon la chronologie de la défenderesse. Il ressort des témoignages qu'une résidente [...], s'exprimant également au nom d'autres résidents, s'est alors plainte d'actes de malveillance de la part d'une ou de plusieurs collaboratrices sur les résidents. Cette dame [...] a ensuite réitéré ses plaintes auprès de l'infirmière-cheffe nouvellement nommée [...], qui a succédé à [...] le 1^{er} février 2009. Entendue en qualité de témoin, l'infirmière-cheffe [...] a déclaré que la plainte portait sur la brusquerie dont la demanderesse G._____ avait fait preuve envers la résidente à une occasion. Il ne semble pas, contrairement à ce qui est indiqué dans la chronologie produite par la défenderesse, que la plainte concernait aussi le "groupe clanique", soit les autres demanderesses, ainsi que la dame [...] précitée.

c) Le 3 mars 2009, la demanderesse G._____ a été convoquée à un entretien avec la directrice, en présence de l'infirmière-cheffe [...] et de [...]. Celle-ci, comme on l'a vu, avait été engagée en qualité d'aide relationnelle - masseuse. Elle avait toutefois dans l'intervalle changé de fonction, dans la mesure où la directrice [...] lui avait confié des tâches administratives. A l'audience de jugement, [...] a ainsi expliqué avoir reçu, en cours d'emploi au service de l'EMS, une formation de cadre intermédiaire, notamment en relation avec les ressources humaines, avec un plan de carrière dans l'établissement. Dans le cadre de l'entretien du 3 mars 2009, ainsi que d'autres dont il sera question plus bas, [...] occupait formellement la fonction de "facilitatrice" ou de "coordinatrice HSS (Hygiène Santé Sécurité)", soit une tâche analogue à celle de médiatrice. Il semble qu'elle ait en réalité essentiellement assumé la tenue du procès-verbal de l'entretien, qui a été produit. En substance, selon le procès-verbal, l'entretien a principalement porté sur la dénonciation de la résidente [...] relative au comportement de la demanderesse G._____ lors d'une séance de déshabillage. La demanderesse G._____ aurait exposé s'être excusée le soir même auprès de la résidente. Elle aurait également expliqué avoir eu de la peine à s'adapter à son changement de poste et faire le maximum au regard des objectifs fixés. La directrice [...] l'aurait alors informée de ce qu'elle ne pouvait pas prendre de risques, surtout avec les problèmes qui faisaient alors l'actualité, et lui aurait communiqué sa décision de licenciement, avec un délai de trois mois et une libération immédiate de son obligation de venir travailler. Le procès-verbal étant signé par la directrice [...], l'infirmière-cheffe [...] et la facilitatrice [...], mais pas par l'employée concernée, le tribunal estime que, comme ceux des entretiens dont il sera fait état plus bas, le procès-verbal de l'entretien en cause ne peut bénéficier que d'une force de preuve limitée, mais constate que le déroulement et le contenu de l'entretien tels qu'ils ressortent du procès-verbal semblent dans leurs grandes lignes cohérents avec les autres éléments du dossier.

Le licenciement, avec effets au 30 juin 2009, a été formellement communiqué à l'intéressée par courrier recommandé du même jour. La libération immédiate de l'obligation de travailler était confirmée. Il était notamment précisé que les faits reprochés et causes de la décision étaient récurrents et avaient fait l'objet de précédents

avertissements, de sorte que la poursuite de la collaboration n'était plus envisageable.

Par courrier électronique du même jour, la directrice [...] a informé Fabrice Ghelfi, chef du Service des assurances sociales et de l'hébergement de l'Etat de Vaud, de sa décision de prendre des mesures à l'égard de collaboratrices, à la suite de dénonciation de maltraitance sur résidents et de harcèlement sur collaborateurs. Elle y a notamment exposé que les personnes concernées faisaient partie des "dernières *"anciennes"* de l'EMS de l'ère [...]", à qui elle avait donné le "maximum de chances d'adhérer à la nouvelle gestion et politique de l'EMS, depuis 2006." Il s'agissait cependant, et malheureusement, "du groupe le moins compétent de la maison, totalement réfractaire à tout changement depuis le début et à une quelconque remise en cause." Ainsi, "malgré les moyens mis en place et l'ensemble des éléments d'accompagnement, leur solidarité et esprit de clan avaient conduit à du harcèlement et à du mobbing sur les meilleurs éléments, qui avaient adhéré et qui s'investissaient". Concrètement, la directrice [...] annonçait le licenciement de G._____, qu'elle décrivait comme une personne récidiviste en matière de maltraitance. En dépit de la mise en place de toute une démarche spécifique pour palier à son manque d'empathie envers les résidents, une résidente et un collectif de résidents se seraient plaints par écrit la semaine précédente. Ladite plainte écrite n'a toutefois pas été produite dans la procédure en cause. Toujours dans ce courrier, la directrice [...] a indiqué que les collaborateurs auteurs du mobbing avaient été identifiés et recevraient un avertissement avec l'indication qu'ils s'exposaient à un licenciement avec effet immédiat en cas de récidive. La directrice a enfin rappelé avoir mis en place une série de mesures depuis le début de l'année 2008, soit des séances de médiation pour tempérer les problèmes relationnels entre "ancienne équipe" et nouveaux collaborateurs, des séminaires intra muros de communication, des cours intra muros sur la maltraitance, un "confortable" programme de formation continue interne et externe axé sur les compétences, enfin un suivi individuel sur la santé au travail ainsi que sur les rapports au travail.

Dans sa réponse du lendemain, également par voie électronique, Fabrice Ghelfi a accusé réception du courrier. Sans entrer en matière sur le fond de l'affaire, il a indiqué que si les comportements relevant de la maltraitance, du mobbing ou d'un manque d'empathie étaient avérés et dûment protocolés dans le dossier des collaboratrices concernés, l'interruption des liens professionnels se justifiait effectivement. Il a précisé n'avoir jusqu'alors reçu aucune réclamation, pétition ou correspondance de la part d'employés de l'EMS.

d) Selon la défenderesse, le 5 mars 2009, la fille d'une résidente s'est plainte du comportement du personnel, qui aurait tenu ladite résidente à l'écart, la jugeant responsable du licenciement de la demanderesse G._____. La résidente aurait culpabilisé. Elle aurait désigné le groupe "préalablement dénoncé", et en particulier la demanderesse O._____. S'agissant de l'identité de la résidente en question, elle ne ressort pas de l'instruction. Tout au plus déduit-on de ce qui précède qu'il peut s'agir de la résidente [...]. Quoi qu'il en soit, aucun

élément du dossier ni aucun témoignage ne permet d'établir ni le contenu ni même l'existence de cette plainte, qui n'a pas été produite, à supposer qu'elle ait pris une forme écrite.

Le 10 mars 2009, les demanderessees O._____, X._____ et R._____ ont été convoquées par la directrice à des entretiens individuels, qui se sont également tenus en présence de l'infirmière-cheffe [...] et de la facilitatrice [...]. Il ressort des procès-verbaux de ces entretiens, tenus et signés par les mêmes personnes que celui de l'entretien du 3 mars 2009 dont il a été question plus haut, que la directrice [...] a systématiquement évoqué les tensions au sein de l'EMS et les efforts qu'elle avait faits pour les régler en 2008, l'absence de bonne volonté des intéressées pour changer leur façon d'agir, et le fait qu'une ultime chance pouvait toutefois encore leur être donnée, en dépit de la plainte d'une résidente, à condition d'immédiatement changer de comportement. Si les demanderessees ont semble-t-il réagi avec une vivacité variable, elles ont toutes catégoriquement nié s'être rendues coupables d'actes de maltraitance ou de mobbing et ont demandé à connaître les noms des auteurs des plaintes. La directrice [...] a refusé de les communiquer.

e) ea) Le même jour, vraisemblablement à l'issue de leur entretien respectif, les demanderessees se sont chacune vu remettre un avertissement et un courrier valant congé-modification, tous de la main de la directrice [...].

Chacun de ces courriers proposait de nouvelles conditions de travail, en vigueur dès le 1^{er} août 2009. La demanderesse concernée était invitée à confirmer son accord avec ces modifications dans un délai au 1^{er} avril 2009, à défaut de quoi elle était informée de ce que la défenderesse entendait considérer le courrier en question comme une résiliation du contrat de travail au 31 juillet 2009.

On note ici que les trois demanderessees concernées faisaient jusqu'alors partie de l'équipe dite "de jour".

La défenderesse a expliqué que ces mesures ont été prises en suivant le conseil d'un juriste de l'Association Vaudoise d'Établissements Médico-Sociaux (AVDEMS).

eb) S'agissant de la demanderesse X._____, il lui était proposé un nouvel horaire de travail continu, de 16 h à 20 h 15 au prorata du pourcentage d'activité, celui-ci étant réduit à 50 % au lieu de 70 % jusqu'alors. Son travail à proprement parler était modifié en ce sens qu'elle serait affectée à une fonction de "développement de la mobilité des résidents" en attendant qu'elle obtienne les qualifications requises pour le poste d'aide-infirmier. Entendues à l'audience de jugement sur la question de savoir en quoi consistait la mobilité des résidents, l'infirmière-cheffe [...] et la défenderesse ont exposé que le concept en question n'existait pas encore à cette époque et que c'était un projet qui a depuis lors été mis en place. L'idée est d'aider les personnes âgées à accomplir elles-mêmes certains gestes du quotidien. Il est admis que c'est une tâche

qui requiert beaucoup d'empathie. La défenderesse a toutefois déclaré que compte tenu du fait que ces séances de développement de la mobilité se faisaient sous la supervision d'infirmières, cela aurait permis un meilleur contrôle du travail des demanderesses.

Dans l'avertissement, la directrice [...] mentionnait notamment des manquements répétés quant à l'application des règles internes liées à l'accompagnement des résidents et aux procédures de prise en charge à respecter. Son manque de politesse et d'empathie envers les résidents était jugé inacceptable, tout comme son attitude envers le personnel qualifié. La directrice lui reprochait enfin sa participation au harcèlement psychologique collectif mené contre sa collègue, qui aurait gravement atteint celle-ci dans sa santé et son intégrité. Ces "dénonciations émises par un collectif de résidents et de collaborateurs" amenaient la direction à ne pas tolérer plus longtemps les attitudes "rédhibitoires" de l'intéressée, source de conséquences néfastes sur le climat social de l'EMS. Cet avertissement était une "ultime chance d'appliquer les valeurs comportementales nécessaires au travail en équipe et auprès des personnes âgées en adhérant aux objectifs posés". L'attention de l'intéressée était enfin attirée sur le fait qu'en cas de nouveau manquement à ses devoirs, elle s'exposerait à un licenciement immédiat pour juste motif.

ec) S'agissant de la demanderesse O._____, il lui était proposé un nouvel horaire continu du soir en renforcement de l'équipe de nuit, soit une affectation fixe du lundi au vendredi de 20 h 00 à 1 h 15 au prorata du pourcentage d'activité, celui-ci étant réduit à 60 % au lieu de 80 % jusqu'alors.

Quant à la teneur de l'avertissement, la directrice [...] s'est essentiellement référée à la plainte déposée par la famille d'une résidente le 5 mars 2009. Elle reprochait en substance à l'intéressée d'avoir eu, en représailles, un comportement hostile à la résidente à l'origine de la dénonciation pour actes de maltraitance. Elle n'acceptait en outre pas son comportement mobbant envers sa collègue, victime de graves préjudices moraux et de santé dans le cadre d'un mobbing collectif. Il était également indiqué à l'intéressée qu'en dépit du nombre de moyens et ressources mis en place pour l'aider depuis l'année 2006 (médiation, cours intra muros sur la maltraitance et la communication entre collaborateurs), ses attitudes "rédhibitoires" et sa détermination à ne pas adhérer aux changements avaient des conséquences néfastes sur le climat social de l'EMS. Cet avertissement était également considéré comme une "ultime chance d'appliquer les valeurs comportementales nécessaires au travail en équipe et auprès des personnes âgées". La demanderesse O._____ était invitée à s'excuser auprès de la résidente et de la collaboratrice concernées et son attention était attirée sur le fait qu'en cas de nouvelle plainte ou de refus d'adopter un comportement irréprochable, elle s'exposerait à un licenciement immédiat pour juste motif.

ed) Enfin, s'agissant de la demanderesse R._____, c'est un horaire de travail continu de 9 h 30 à 16 h 48 qui lui a été proposé, en renforcement des équipes qualifiées, au prorata de son pourcentage

d'activité, celui-ci étant réduit à 80 % au lieu de 100 % jusqu'alors. Son travail à proprement parler était également modifié en ce sens qu'elle serait affectée au "développement de la mobilité des résidents" en attendant qu'elle obtienne les qualifications requises pour le poste d'aide-infirmier.

Dans l'avertissement, la directrice [...] reprochait à l'intéressée son attitude, également sur la base de "dénonciations émises par un collectif de résidents et de collaborateurs" récurrentes depuis 2006. On relevait notamment son attitude franchement hostile envers les membres cadres de l'établissement et surtout envers la résidente à l'origine de la dénonciation. Elle aurait été à de nombreuses reprises rendue attentive à ses manquements répétés quant à ses devoirs liés à l'accompagnement des résidents, aux procédures de prise en charge à respecter et au fonctionnement interne. La directrice jugeait inacceptable son manque de politesse et d'empathie envers les résidents, tout comme son arrogance et son attitude envers le personnel qualifié et lui reprochait enfin sa participation au harcèlement psychologique collectif mené contre sa collègue, qui en aurait été gravement atteinte dans sa santé et son intégrité.

5. a) Par courrier du 23 mars 2009, le conseil commun des demanderessees s'est adressé à [...] en sa qualité de président du comité de direction, en déplorant notamment le manque, voire l'absence complète d'informations transmises à ses clientes concernant les accusations de mauvais traitements et de mobbing. Il a souligné le fait que ses clientes, toutes ressortissantes soit du Kosovo, soit de Bosnie, étaient les seules visées par les mesures prises par la direction et a rappelé la durée des rapports de travail. Pour ses clientes, il a formellement déclaré que les modifications qui leur avaient été proposées n'étaient pas acceptées, notamment au motif qu'elles ne leur permettraient plus de vivre, et qu'elles formaient opposition aux résiliations du contrat de travail, au motif qu'elles seraient abusives. Il a en outre précisé que ses clientes se déclaraient prêtes à reprendre leur travail auprès de l'EMS, mais à la condition que la directrice [...] s'en aille.

b) La défenderesse a produit un "Rapport sur la stratégie mise en place pour situations à risques dénoncées à l'EMS S. _____", du 24 mars 2009. S'il n'est pas signé, il semble être de la main de la directrice [...] ("Responsable : directrice"). On ignore en revanche à qui ce rapport était destiné, étant précisé que selon la défenderesse, il était adressé au Service des assurances sociales et de l'hébergement. Du fait de sa présentation, sous la forme de listes de phrases elliptiques ou de tournures à l'infinif, sa lecture est difficile. Il en ressort toutefois ce qui suit.

La première partie de ce rapport, relative aux relations avec les collaborateurs, portait sur les événements depuis la découverte du tag d'insulte. La description qui en était faite est très similaire au contenu la chronologie évoquée ci-dessus, ce qui résulte sans doute du fait que ces deux documents ont selon toute vraisemblance été rédigés par la directrice [...]. Dans une sous-partie intitulée "Décisions stratégiques",

l'auteur considérait notamment que la direction devait prendre des mesures car la situation était récurrente et portait atteinte à la santé ainsi qu'à la sécurité du personnel. Il précisait qu'on avait renoncé à un "licenciement pour juste motif", soit vraisemblablement à un licenciement immédiat au sens des articles 337 ss CO, ainsi qu'à un licenciement sans avertissement préalable. En outre, les capacités et compétences de chacun auraient été prises en compte, de même que les moyens et ressources déjà octroyées par l'EMS (médiations, cours intra muros, etc.). L'idée était d'offrir une "toute dernière chance au clan responsable du mobbing avant une décision abrupte". S'agissant des entretiens, l'auteur a relevé la non acceptation globale de la sanction et l'absence de remise en question des intéressées. De façon contradictoire avec le contenu des courriers de congé-modification précités, l'auteur a semblé prévoir une mise en application immédiate du nouveau régime en cas d'acceptation, pour des raisons de sécurité intérieure.

La deuxième partie, consacrée aux plaintes des résidents, rappelait les grandes lignes des événements en relation avec les plaintes formulées par les résidents, étant précisé que seules la demanderesse G. _____ et [...] avaient semble-t-il été explicitement nommées par les résidents. L'enquête interne, menée par la directrice et l'infirmière-cheffe, aurait révélé des actes de malveillance, dont les auteurs seraient les demanderesses. Elles auraient déjà été interpellées en 2007 et en 2008 sur des problèmes similaires. L'enquête aurait conclu à la mise en évidence de leur incompétence professionnelle et de leur incapacité à se remettre en question, notamment au regard de leur refus à appliquer les règles professionnelles dictées par l'infirmière-cheffe, par les infirmières et les aides-soignantes. Il y aurait un mal-être chez le nouveau personnel qualifié, qui n'oserait pas dénoncer les pratiques de maltraitance des anciennes. Dans la sous-partie consacrée aux décisions prises immédiatement, l'auteur du rapport a mentionné la dénonciation auprès du Service des assurances sociales et de l'hébergement et le licenciement de la demanderesse G. _____. Il a ensuite évoqué la plainte déposée par la fille de la résidente, dirigée contre la demanderesse O. _____, et les décisions prises, soit les congés-modifications.

Dans la troisième et dernière partie de ce rapport, intitulée "Réactions engendrées à la suite des avertissements", l'auteur du rapport a insisté sur le problème des arrêts-maladie, dont il sera question plus bas, qui aurait mis à mal l'établissement sur le plan de la prise en charge des résidents, et sur le fait que les intéressées se seraient plaintes de leur licenciement auprès du personnel. Une séance de médiation se serait tenue le 19 mars 2009, à la requête de la demanderesse R. _____, en présence notamment d'un "ami juriste" de l'intéressée, lequel aurait préconisé le licenciement de cette dernière, afin qu'elle puisse bénéficier du chômage pendant deux ans. En raison du mal-être avec le personnel, une intervention en urgence de la médiatrice de l'Etat de Vaud aurait ensuite été demandée, pour un entretien avec la résidente et la famille qui s'étaient plaintes. Enfin, l'auteur a mentionné le courrier du conseil des demanderesses du 23 mars 2009.

c) Par courrier du 31 mars 2009, le conseil de la défenderesse a répondu au courrier du 23 mars 2009. Il a notamment relevé le caractère lacunaire des informations dont son confrère devait disposer et l'arrogance dont les demanderesses faisaient preuve en demandant le départ de la directrice. Il a formellement déclaré qu'il considérait que le refus des nouveaux horaires valait refus des nouvelles conditions, de sorte que les intéressées étaient licenciées pour le 31 juillet 2009. Enfin, il a considéré que le courrier du 23 mars 2009 pourrait faire l'objet d'éventuelles conséquences pénales, dans la mesure où il serait constitutif de contrainte et d'une grave atteinte à la réputation de la directrice.

Dans un bref courrier du 9 avril 2009, le conseil des demanderesses a confirmé que ses clientes s'opposaient aux congés qui leur avaient été notifiés, qu'elles considéraient comme abusifs.

Il est admis que les demanderesses ont été en arrêt-maladie pendant un certain temps au cours du délai de congé. Comme on le verra, cette question n'a toutefois pas d'incidence sur le moment de la fin des rapports de travail, si bien qu'elle n'a pas été instruite plus avant. Il est également admis que les demanderesses n'ont de fait plus travaillé au service de la défenderesse depuis les événements du mois de mars 2009.

6. a) Comme on l'a vu, sur la question des accusations de maltraitance, il convient de distinguer. S'agissant de la demanderesse G._____, force est de constater l'existence d'au moins deux plaintes formelles en l'espace d'une année. S'il est vrai que la prise en charge des personnes en question pouvait poser des difficultés particulières et qu'on ne peut retenir que la demanderesse G._____ ait délibérément maltraité des résidents, le tribunal estime toutefois qu'on doit à tout le moins admettre que la demanderesse G._____ faisait parfois preuve d'une certaine brusquerie, ce qu'a du reste confirmé le témoignage de l'infirmière-cheffe [...], comportement qui était incompatible avec les nouveaux standards en matière de politique de soins.

b) S'agissant des autres demanderesses, on n'a pas d'indice concret de maltraitance de leur part à l'égard des résidents. Il ressort des témoignages que conformément à ce qui leur est reproché dans le courrier du 24 janvier 2008 ainsi que par la suite, il leur est arrivé de discuter entre elles dans leur langue maternelle en présence de résidents, voire peut-être pendant qu'elles leur prodiguaient des soins. On ignore cependant tout de la fréquence et de l'intensité de ce comportement en soi peu souhaitable, sans qu'il constitue à proprement parler une forme de maltraitance. Ces griefs doivent en outre être relativisés, du fait que toutes les demanderesses n'avaient pas la même langue maternelle. Quant aux reproches concernant les bagues et le vernis sur les ongles figurant dans le même courrier, le témoin [...] a indiqué qu'une fois reprises sur ce point, les demanderesses avaient modifié leurs habitudes.

A cet égard, la chronologie et le "rapport sur la stratégie mise en place pour situations à risques dénoncées à l'EMS S._____" que la défenderesse a produits ne permettent d'établir de façon satisfaisante ni la façon dont s'est déroulée l'enquête interne au début de l'année 2009 ni

les conclusions auxquelles cette enquête aurait abouti. Dans la mesure où il faut considérer que ces documents ont été établis par la défenderesse elle-même ou par la directrice [...], qui représentait la défenderesse dans le cadre des audiences tenues dans la présente affaire, ils constituent de simples allégués, ou à tout le moins une forme de témoignage écrit. Ne peuvent dès lors être retenus que les faits qui sont confirmés par d'autres éléments du dossier, soit principalement par les témoignages recueillis. Or il n'en ressort pas que les demanderesses X._____, O._____ et R._____ auraient été les auteurs d'actes de malveillance ou de maltraitance à l'égard des résidents, ni même qu'elles auraient manqué d'empathie ou fait preuve d'impolitesse, comme on le verra. En particulier, aucun témoin n'a évoqué le fait que des repréailles auraient été exercées à l'encontre d'une résidente après le licenciement de la demanderesse G._____.

c) S'agissant des relations entre les demanderesses et la direction ou le personnel dit qualifié, il ressort certes des témoignages, notamment de celui de la gouvernante [...] que le tribunal a jugé convaincant - étant toutefois précisé que celle-ci ne travaillait pas dans le même secteur que les demanderesses - que ces dernières acceptaient mal de remettre en question leur façon de travailler. Si la défenderesse fait en particulier valoir que les intéressées n'ont pas su tirer profit des cours ponctuels dispensés intra muros en 2008, portant notamment sur la communication et la maltraitance, on n'a toutefois pas d'indice d'un réel refus de suivre les directives des supérieurs, mais seulement d'une certaine grogne, vraisemblablement ouverte il est vrai. Il semble également que celles d'entre les demanderesses qui n'étaient pas au bénéfice du diplôme d'auxiliaire de santé délivré par la Croix-Rouge, soit les demanderesses R._____ et X._____, étaient réticentes à suivre les cours de formation nécessaires pour l'obtenir, alors que la direction les y incitait. Le témoignage de l'infirmière-cheffe [...], qui a succédé à [...] en février 2009, va également dans ce sens. On note cependant que celle-ci a fait preuve de réserve, compte tenu du fait qu'elle rapportait pour l'essentiel des propos de tiers et qu'elle n'a en définitive que très peu côtoyé les demanderesses. L'infirmière-cheffe [...] a notamment précisé qu'à son avis, il y avait un problème général de discipline et d'écoute au sein des aides-soignantes, qui n'écoutaient pas correctement les consignes, notamment lors de colloques qui se tenaient régulièrement. A son arrivée, son autorité n'avait ainsi pas été immédiatement reconnue et elle avait dû "faire sa place". De son point de vue, ces problèmes ne concernaient toutefois pas uniquement les demanderesses, mais plutôt l'ensemble des aides-soignantes.

De façon générale, la défenderesse reproche aux demanderesses de s'être systématiquement et très ouvertement opposées aux différentes réformes introduites, notamment au niveau des soins. Comme on l'a vu, il leur a notamment été reproché leur incapacité à faire preuve de l'empathie nécessaire pour prodiguer des soins d'une qualité suffisante. Cette critique n'est toutefois guère confirmée par l'instruction, sous réserve de ce qui a été dit sur la demanderesse G._____. En particulier, il n'y a pas de témoignage direct en ce sens. Le témoin [...] a certes déclaré que dans son souvenir, il y avait eu plusieurs

entretiens avec les demanderesses avant qu'on n'en arrive aux congés-modifications, mais il n'a pas été en mesure d'apporter davantage de précisions.

Au contraire, il ressort d'un "Cahier des charges - Formulaire d'évaluation" signé le 4 février 2008 par la supérieure hiérarchique de O. _____ et par la direction que le travail de celle-ci était très apprécié, voire couvert d'éloges. On relève à titre d'exemple le commentaire suivant : "Vous vous insérez très bien dans la vision institutionnelle de l'EMS. Vous en connaissez les grandes lignes et intuitivement vous les appliquez au quotidien. Bravo!!". Si l'auteur de ce rapport considérait toutefois qu'il lui restait à "comprendre cette vision et pouvoir l'expliquer", critique quelque peu sibylline, il poursuivait ainsi : "Par votre engagement au sein des prestations coiffures et la motivation que vous montrez à y répondre, on sent l'amour que vous avez pour la personne âgée. Bravo!!! Continuez ainsi, vous êtes la preuve vivante que l'on peut aimer son travail tout en travaillant dans des conditions qui n'ont pas toujours été simples. [...] Merci de travailler comme vous le faites. Les résidents vous le rendent bien. Vous leur montrez du respect, de l'empathie, de la compassion, de l'amour tout simplement. Votre attachement pour eux est touchant. Protégez-vous tout de même pour ne pas subir à chaque décès de trop grosses pertes personnelles." Les quelques critiques, formulées de façon peu incisives, portaient sur le fait que l'intéressée ne mettait pas suffisamment en application la formation informatique reçue et qu'il lui était rappelé qu'il ne fallait pas employer de vernis à ongles. Elle était en outre invitée à plus s'imposer dans l'équipe des aides-soignantes, en essayant de "booster" ses collègues et en leur "faisant positiver dans les situations qui paraissent les plus négatives".

Entendue sur le caractère élogieux du rapport en question, le membre du comité de direction [...] a fait part de sa surprise. A son avis, la directrice [...] avait fait de gros efforts pour encourager les intéressées à s'intégrer dans l'équipe par une démarche positive, et c'est dans cette optique que ce rapport devait s'inscrire. Le tribunal doute toutefois que de tels termes aient pu être employés si le travail de l'intéressée ne donnait pas au moins pleine satisfaction sur les aspects salués.

d) Enfin, il reste à examiner la question des relations entre les demanderesses et leurs collègues, respectivement avec le personnel de l'établissement en général, en particulier sous l'angle des accusations de mobbing.

Sur ces questions également, la défenderesse n'est pas parvenue à établir si ce n'est l'existence de problèmes, du moins leur gravité. Il est vrai que, comme on l'a vu, la situation a de façon générale été relativement tendue depuis le début de l'année 2008, en particulier à la suite de la médiation, dont les résultats ont été peu heureux.

Entendue en qualité de témoin sur ces questions, [...] a déclaré qu'à titre personnel, elle n'avait jamais eu de problème avec les demanderesses. Elle a toutefois déclaré que d'autres collaboratrices s'étaient plaintes d'avoir été victimes d'attitudes peu amènes de leur part.

Invitée à préciser les faits reprochés, elle a exposé que c'était une "affaire de ressenti". Ainsi, il arrivait qu'on ne se salue pas, que les demanderesses parlent dans leur langue dans leur coin ou regardent d'autres collaborateurs "de travers". Pour ces autres collaborateurs, les demanderesses formaient selon [...] une sorte de clan ou de bande, de sorte que l'intégration des nouvelles collaboratrices était difficile. Cette impression de "clan" a été confirmée par [...]. Il ressort du témoignage de cette dernière qu'elle avait eu du mal à s'intégrer à l'équipe des aides-soignantes, au point qu'il lui était arrivé de manquer des jours de travail pour cette raison. Elle a toutefois déclaré n'avoir eu des problèmes qu'avec la demanderesse O._____, sans préciser la nature de ceux-ci. Invitée à donner des exemples, elle a déclaré avoir un jour reproché aux demanderesses de ne pas être venues l'aider, ce à quoi celles-ci lui auraient répliqué qu'elles seraient venues si elle le leur avait demandé. Le tribunal retient de ces témoignages que l'origine des demanderesses et le fait qu'il leur arrive de parler entre elles dans une langue que ne maîtrisait pas le reste du personnel, quand bien même il semble qu'elles n'aient pas la même langue maternelle, ont eu un certain effet d'exclusion à l'égard des nouvelles collaboratrices, le témoin [...] précisant toutefois qu'à son sens, cet effet était involontaire. Ce clivage semble s'être progressivement renforcé notamment en raison du fait que le nouveau personnel engagé était essentiellement d'origine française. Tant l'aide-soignante [...] que l'infirmière-chef [...] ont fait état d'une nette amélioration de l'ambiance de travail depuis le départ des demanderesses. Les enquêtes de satisfaction du personnel seraient ainsi très positives.

Sur la stricte question du mobbing, force est de constater qu'aucun des témoins entendus n'a estimé avoir été victime d'actes d'une telle gravité. Pour la plupart, ils ont en outre déclaré ne pas avoir eu connaissance de tels actes à l'égard d'autres collaborateurs. [...] a toutefois confirmé que la collaboratrice [...], qui n'était pas une des nouvelles collaboratrices, tenait les demanderesses pour responsables du tag injurieux dont elle avait été la victime et dont il a été question plus haut. Elle s'estimait en outre victime de harcèlement psychologique. [...] n'a toutefois pas constaté personnellement un comportement d'un tel ordre. On constate que si la défenderesse allègue indirectement, au moyen des documents qu'elle a produits, que l'enquête interne aurait conclu de façon définitive à la responsabilité des demanderesses dans cette affaire, aucun élément concret en ce sens ne ressort de l'instruction.

7. a) Les demanderesses ont ouvert action contre la défenderesse par demande unilatérale du 22 avril 2009. Elles ont pris les conclusions suivantes, avec suite de frais et dépens :

- I. S._____ est la débitrice de X._____ d'une indemnité nette de 14'208 fr. dont elle lui doit immédiat paiement, portant intérêt à 5 % l'an dès le dépôt de la présente demande;
- II. S._____ est la débitrice de O._____ d'une indemnité nette de 19'374 fr. dont elle lui doit immédiat paiement,

portant intérêt à 5 % l'an dès le dépôt de la présente demande;

III. S._____ est la débitrice de R._____ d'une indemnité nette de 26'362 fr. dont elle lui doit immédiat paiement, portant intérêt à 5 % l'an dès le dépôt de la présente demande;

IV. S._____ est la débitrice de G._____ d'une indemnité nette de 14'208 fr. dont elle lui doit immédiat paiement, portant intérêt à 5 % l'an dès le dépôt de la présente demande."

b) Par réponse du 31 août 2009, la défenderesse a conclu au rejet de la demande, avec suite de frais et dépens.

c) Les parties ont signé une convention partielle les 9 et 10 novembre 2009. Cette convention n'avait pas à proprement parler pour objet de régler le litige en cause. Elle prévoyait en substance que les demanderesses acceptaient que le délai de congé de leur contrat soit fixé au 31 octobre 2009 à minuit. Les demanderesses ont exposé avoir régulièrement reçu leurs salaires jusqu'à la date de la signature de la convention en cause, étant stipulé que le salaire du mois d'octobre serait intégralement payé à la date usuelle fin octobre (chiffre 1). Les parties sont en outre convenues que les demanderesses seraient libres de travailler pour un tiers pendant le délai de congé tout en recevant le salaire versé par la défenderesse, étant précisé qu'en cela, les parties reconnaissaient qu'il s'agissait d'un avantage qu'elles tenaient pour un arrangement impliquant des concessions réciproques au sens de la jurisprudence, référence étant faite à l'ATF 106 II 222 et au JT 1981 I 151, et qu'elles renonçaient ainsi valablement à l'application de l'article 341 CO (chiffre 2). A la fin du délai de congé, un certificat de travail serait remis à chacune des demanderesses portant sur la durée et la nature du travail, l'appréciation de la qualité du travail étant réservée (chiffre 3). Les parties ont enfin précisé la relation entre la convention partielle et la procédure pendante en ce sens que dite convention ne modifiait pas les prétentions exercées par les demanderesses en vue d'obtenir de la part de la défenderesse des indemnités pour licenciement abusif. En revanche, elles ont admis que pour tous les autres aspects du droit du travail, elles considéraient que les prétentions étaient réglées, soit notamment les jours de congé, les éventuelles heures supplémentaires et les éventuels jours de congés. Elles se sont par conséquent donné quittance du chef de toute prétention autre que celle émanant de l'application des articles 336 ss CO (chiffre 4), chaque partie gardant ses honoraires d'avocat et frais de justice (chiffre 5).

8. L'audience de jugement s'est tenue le 14 octobre 2010, en présence des parties, assistées de leurs conseils respectifs. Onze témoins ont été entendus, soit [...], [...], [...], [...], [...], [...], [...], [...], [...], [...] et [...]. Leurs déclarations ont été intégrées à l'état de fait ci-dessus dans la mesure utile au jugement de la cause. La conciliation a été vainement

tentée et les parties ont confirmé les conclusions prises au pied de leurs écritures.

9. Le dispositif de la présente décision a été notifié aux parties le 13 décembre 2010. La défenderesse en a demandé la motivation par courrier du même jour. Les demanderesses ont fait de même par courrier du 20 décembre 2010. Ces demandes de motivation ont été formées en temps utile."

En droit, les premiers juges ont constaté, au vu de la convention partielle signée par les parties les 9 et 10 novembre 2009, que seul demeurait litigieuse la question de la résiliation abusive des rapports de travail par l'employeur. Relevant que les demanderesses avaient valablement formé opposition au congé donné par la défenderesse, ils ont retenu que les congés donnés à R._____, X._____ et O._____ étaient abusifs dans la mesure où la S._____ avait gravement violé son obligation de protéger et de respecter la personnalité des demanderesses en invoquant, à l'appui des congés, des accusations non avérées de maltraitance et de mobbing. En revanche, s'agissant de la demanderesse G._____, le tribunal a jugé que les motifs invoqués à l'appui de son licenciement correspondaient à la réalité et n'étaient dès lors pas constitutifs d'un congé abusif, d'autant que la défenderesse avait exercé son droit à la résiliation avec les égards nécessaires. Compte tenu de la gravité de la faute de la défenderesse, de la durée des rapports de travail et des conséquences sur la situation socio-économique des demanderesses R._____, X._____ et O._____, il a fixé l'indemnité pour licenciement abusif à cinq mois de salaire pour la première, trois mois de salaire pour la deuxième et deux mois de salaire pour la troisième.

B. Par acte du 31 mai 2011, la défenderesse S._____ a recouru contre ce jugement en concluant, avec suite de frais et dépens, à ce que :

"1. Le jugement rendu par le Tribunal civil de l'arrondissement de la Broye et du Nord Vaudois le 10 décembre 2010, motivé le 18 mai 2011, est annulé, la cause étant retournée à une juridiction du même ordre au sens de l'art. 448 al. 2 CPC.

Subsidiairement :

2. Le recours en réforme de la recourante est admis, les conclusions des intimées R._____, X._____, O._____ et G._____ sont rejetées, les conclusions libératoires de la recourante étant admises.

3. Il est fait droit aux requêtes d'instruction, à forme de l'art. 456a CPC."

La recourante a déposé son mémoire le 16 août 2011, en confirmant ses conclusions.

Dans son mémoire responsif du 7 septembre 2011, les demanderesses ont conclu au rejet du recours, avec suite de frais et dépens.

En droit :

1. a) Depuis l'entrée en vigueur le 1^{er} janvier 2011 du Code de procédure civile du 19 décembre 2008 (CPC; RS 271), les recours sont régis par le droit en vigueur au moment de la communication de la décision aux parties (art. 405 al. 1 CPC). En l'espèce, le dispositif du jugement a été notifié aux parties le 10 décembre 2010. Sont donc applicables les dispositions contenues dans le Code de procédure civile du canton de Vaud du 14 décembre 1966 (CPC-VD) devant la Chambre des recours du canton de Vaud (art. 81a al. 2 ROTC [règlement organique du Tribunal cantonal du 13 novembre 2007] et 166 al. 2 CDPJ [Code de droit privé judiciaire vaudois du 12 janvier 2010; RSV 211.01]).

2. Le recours contre un jugement rendu par un tribunal d'arrondissement en procédure accélérée est recevable, tant en réforme (art. 451 ch. 2 CPC-VD) qu'en nullité (art. 444-445 CPC-VD). Le recours doit être déposé dans les dix jours dès la notification du jugement (art. 458 CPC-VD).

Le recourant doit justifier d'un intérêt à la modification du dispositif du jugement (Poudret/ Haldy/ Tappy, Procédure civile vaudoise, 3^{ème} éd., n. 4 ad art. 443 CPC-VD). Il ne peut prendre des conclusions nouvelles ou plus amples ni soulever des exceptions nouvelles (art. 452 al. 1 CPC-VD).

Le recours est notamment dirigé contre G._____, alors que celle-ci a vu son action rejetée, des dépens ayant d'ailleurs été mis à sa charge (conclusion VII). A moins d'y voir un recours en faveur de la partie adverse, on ne voit pas pour quel motif la recourante s'en prend à celle-ci. La S._____ ne justifie ainsi pas d'un intérêt au recours s'agissant de l'intimée G._____, de telle sorte que le recours doit être déclaré irrecevable en tant qu'il est dirigé contre elle.

Pour le surplus, les conclusions en réforme ne sont ni plus amples, ni nouvelles par rapport à celles prises en première instance. Le recours est donc formellement recevable.

3. La recourante soulève, à titre principal, divers moyens de nullité. Il s'agirait d'une appréciation arbitraire des preuves, qui est effectivement un moyen de nullité au sens de l'article 444 al. 1 ch. 3 CPC-VD (JT 2001 III 128). Toutefois, ce moyen est subsidiaire au recours en réforme et ne peut être invoqué que si l'informalité ne peut être réparée dans le cadre d'un tel recours (Poudret/ Haldy/ Tappy, op. cit., n. 14 ad art. 444 CPC-VD; Girardet, Le recours en nullité en procédure civile vaudoise, thèse, pp. 189ss).

L'autorité de recours pouvant ordonner des mesures d'instruction complémentaires (art. 456a CPC-VD) et revoir librement la cause en fait et en droit (art. 452 al. 2 CPC-VD), les vices invoqués peuvent être réparés le cas échéant dans le cadre du recours en réforme et sont irrecevables en nullité (JT 2003 III 3; JT 2001 III 128).

De toute manière, il apparaît que les critiques formulées à l'égard de la présidente du tribunal et de sa manière d'instruire ont fait l'objet d'un arrêt de la Cour administrative du Tribunal cantonal du 15 février 2010 rejetant la récusation de celle-ci, arrêt définitif et exécutoire. Sur ce point, la Cour ne saurait revoir encore une fois la question.

Pour le surplus, il appartient au magistrat qui préside l'audience préliminaire de fixer les faits contestés et les faits admis (art. 280 al. 2 CPC-VD). Il discute avec les parties des preuves offertes (art. 281 al. 1 CPC-VD). Enfin, le juge doit s'opposer d'office à la preuve de tout fait non pertinent (art. 163 al. 2 CPC-VD). Au terme de l'audience préliminaire, le juge rend une ordonnance sur preuves (art. 282 CPC-VD), qui ne lie pas la juridiction de jugement au demeurant (art. 284 al. 2 CPC-VD). En l'espèce, le magistrat a procédé conformément aux dispositions de procédure précitées de sorte qu'aucun grief ne saurait lui être adressé au vu du dossier.

Au demeurant, et sous l'angle plus particulier de la pertinence même de la preuve, il s'agit de moyens de réforme, qui seront examinés plus bas, comme on l'a vu.

4. Saisie d'un recours en réforme, la Chambre des recours revoit librement la cause en fait et en droit (art. 452 al. 2 CPC-VD). Toutefois, lorsque le jugement a été rendu en procédure accélérée par un tribunal d'arrondissement, les parties ne peuvent articuler des faits nouveaux, sous réserve de ceux résultant du dossier et qui auraient dû être retenus ou de ceux pouvant résulter d'une instruction complémentaire selon l'art. 456a CPC-VD (art. 452 al. 1 ter CPC-VD). Sous cette réserve, le Tribunal

cantonal ne fait que contrôler que les constatations de fait des premiers juges sont convaincantes pour juger la cause à nouveau. Dans ce cas, il peut faire siennes les constatations de fait du jugement et fonder sur elles son raisonnement juridique. Il peut aussi les compléter ou les corriger par les preuves au dossier (JT 2003 III 3 déjà cité).

En l'espèce, l'état de fait du jugement est conforme aux pièces du dossier. La recourante requiert, à titre de mesure d'instruction, l'audition de deux témoins, soit Mmes [...] et [...]. Comme on le verra, ces auditions ne se justifient pas, le jugement étant suffisamment complet pour réexaminer la cause, sans autre opération d'instruction.

5. Sous l'angle de la réforme, et en premier lieu, la recourante reproche aux premiers juges d'avoir violé l'article 321d CO (Code des obligations du 30 mars 1911; RS 220) en n'accordant aucune importance au cahier des charges des intimées, alors même que l'employeur a exercé à juste titre le droit qui lui est conféré par l'art. 321d CO d'établir des directives. En s'appuyant sur la pièce 104 (Rapport sur la stratégie mise en place pour situations à risques dénoncées à S. _____), la recourante entend démontrer que les intimées n'auraient pas respecté leur cahier des charges. De plus, elle soutient qu'il a lieu de relativiser, au vu du temps écoulé depuis la survenance des faits litigieux, la portée des témoignages retenus par le tribunal, notamment celui de l'infirmière-chef [...] et ceux d' [...], [...], [...], cosignataires, mais aussi collaborateurs, du courrier adressé le 24 janvier 2008 à la directrice de l'EMS.

a) Selon l'article 321d CO, l'employeur a la faculté d'établir des directives générales sur l'exécution du travail et la conduite des travailleurs dans son exploitation ou son ménage et peut donner à ces derniers des instructions particulières; c'est l'employeur qui décide comment sera utilisé le temps mis à sa disposition par le travailleur (Aubert, Commentaire romand, Code des obligations I, n. 6-10 ad art. 319 CO, pp. 1674-1675). Il peut modifier les directives et instructions unilatéralement, pour autant que celles-ci ne portent pas sur un élément

important du contrat (CREC I, Schaller c. Gaudin, 29 novembre 1977; Favre/ Munoz/ Tobler, Le contrat de travail, 2^{ème} éd., n. 1.1 ad art. 321d CO). Le refus de se conformer aux directives édictées par l'employeur ne constitue pas une violation grave d'une obligation découlant du contrat de travail (Favre /Munoz /Tobler, op. cit., n. 1.12 ad art. 321d CO). De toute manière, les instructions données par l'employeur au travail sont limitées par la fonctionnalité des instructions, le devoir général de protection imposé à l'employeur, le respect des dispositions impératives générales du droit, le respect du contrat et des bonnes mœurs et l'interdiction de l'arbitraire (Wyler, Droit du travail, 2^{ème} éd., p. 134).

b) En l'occurrence, les cahiers des charges figurent effectivement au dossier et ont été repris dans le jugement (pp. 20/25 et 21/26). En tant que tel, le tribunal a tenu compte des pièces.

La recourante estime qu'il ressort clairement du "Rapport sur la stratégie mise en place pour situations à risques dénoncées à l'S. _____" (pièce 104) que les intimées n'ont pas respecté les instructions données. Outre le fait que la pièce 104 est un rapport dressé par la directrice de la recourante, et qu'elle doit donc être appréciée avec réserve, il apparaît que l'on ne saurait simplement opposer le cahier des charges des intimées à ce rapport, pour en déduire que les directives de l'employeur auraient été violées. Au contraire, et à juste titre, le tribunal a tenu compte des pièces, mais aussi des témoins, pour arriver à une appréciation globale de la situation. Ce faisant, les premiers juges ont apprécié librement les preuves selon leur intime conviction (cf. art. 5 al. 3 CPC-VD; Guldener, Schweizerisches Zivilprozessrecht, 3^{ème} éd., Zurich 1979, p. 324 et pp. 340-341; Hohl, Procédure civile, t. I, Berne 2001, n. 1105 ss, p. 213). On ne saurait qualifier d'arbitraire - c'est-à-dire de manifestement insoutenable ou de choquante - l'appréciation des preuves en l'espèce. Il est en effet légitime d'apprécier avec réserve certaines pièces, à partir du moment où l'audition de témoins avait amené d'autres éléments. Il est insuffisant de critiquer les témoignages en soutenant que leur audition après trois ans expliquerait les différences relevées, sans que la recourante n'apporte également des indices concrets de mensonges ou

de manipulations. Au surplus, le tribunal a reconnu que les demanderesses et intimées étaient parfois réticentes à suivre les directives (jgt, p. 48/53).

Mal fondé, le moyen doit être rejeté.

6. La recourante critique ensuite le fait que les premiers juges n'aient pas retenu tels quels tant le rapport de la directrice (pièce 104 déjà citée) que la "chronologie des faits 2009" (pièce 102) et leur aient dénié toute force probatoire. Elle soutient qu'à forme de l'art. 171 CPC-VD, un titre est présumé vrai et qu'il appartenait à la partie adverse d'en contester l'authenticité. Elle estime que le tribunal aurait dû faire d'office application de l'art. 177 CPC-VD et provoquer un témoignage sur les pièces précitées.

a) Dans la mesure où ces documents étaient établis par la défenderesse elle-même ou sa directrice, le tribunal a pour sa part considéré qu'ils constituaient de simples allégués de partie ou à tout le moins une forme de témoignage écrit (jugement, p. 41/46) et que seuls pouvaient être retenus les faits qui étaient confirmés par d'autres éléments du dossier, soit principalement les témoignages recueillis. Or il a constaté qu'il n'en ressortait pas que les demanderesses X._____, O._____, et R._____ auraient été les auteurs d'actes de malveillance ou de maltraitance, ni même qu'elles auraient manqué d'empathie ou fait preuve d'impolitesse à l'égard des résidents.

b) L'art. 171 CPC-VD part effectivement du postulat que les titres produits en procédure sont présumés exacts. Il n'en reste pas moins que le juge apprécie librement la force probante d'écrits non signés, tels que livres domestiques, livres de commerce, documents comptables (art. 173 al. 2 CPC-VD), comme c'est le cas des titres dont il est question ici. On ne saurait donc reprocher au tribunal d'avoir apprécié librement les pièces en question.

Quant au reproche relatif à l'application de l'art. 177 CPC-VD, la recourante se méprend sur la portée de cette disposition. Le juge doit effectivement s'opposer d'office à la production de déclarations faites pour tenir lieu de témoignages par des tiers qui peuvent être entendus comme témoins. Or, en l'espèce, il ne s'agit pas de témoignages écrits de tiers, mais de rapports rédigés par la direction de la recourante. La différence est importante et l'art. 177 CPC-VD ne saurait trouver application en l'espèce, sous quelle que forme que ce soit.

Le moyen doit être rejeté.

7. La recourante critique le motif abusif du licenciement (art. 336 al. 1 let. a CO) retenu par le tribunal, à savoir la violation par l'employeur de ses propres obligations au regard de la personnalité du travailleur et lui reproche de ne pas avoir spécifié en quoi le congé donné aux intimées aurait été donné pour une raison inhérente à la personnalité de l'autre partie. Elle rappelle le droit fondamental reconnu à l'employeur comme au travailleur de résilier le contrat de travail et fait valoir qu'il n'y avait aucun abus de sa part à proposer un congé-modification.

a) De manière plus précise, le tribunal a clairement reconnu la liberté de résiliation du contrat de travail (jugement, p. 47/52). Après analyse, il a retenu que la seule résiliation abusive possible était celle de l'article 336 al. 1 let. a CO, à savoir le congé donné pour des motifs inhérents à la personnalité du travailleur (art. 336 al. 1 let. a CO; jugement, même page). Le tribunal a clairement écarté un congé lié à l'origine des intimées (jugement, pp. 48-49/53-54), tout comme l'utilisation du congé-modification de manière contraire au droit (jugement, p. 50/55).

Seule la violation des obligations de l'employeur au regard de la personnalité du travailleur a été retenue par le tribunal (jugement, pp. 50-51/55-56) et c'est donc ce seul point qui justifie un réexamen, les autres moyens soulevés par la recourante n'ayant de toute manière pas été retenus par le tribunal.

b) Selon l'art. 335 al. 1 CO, le contrat de durée indéterminée peut être résilié par chacune des parties. Le droit suisse pose ainsi le principe de la liberté de résilier le contrat de travail, cette liberté n'étant limitée que par la prohibition du licenciement abusif (ATF 132 III 115 c. 2.1; ATF 131 III 535 c. 4.1; ATF 130 III 699 c. 4.1). L'art. 336 CO énumère les cas où le congé est abusif.

L'énumération prévue à l'art. 336 CO - qui concrétise avant tout l'interdiction générale de l'abus de droit et en aménage les conséquences juridiques pour le contrat de travail - n'est pas exhaustive. La jurisprudence admet d'autres situations constitutives d'un tel abus, qui doivent toutefois comporter une gravité comparable aux cas expressément mentionnés à l'art. 336 CO. Le caractère abusif d'une résiliation peut découler non seulement de ses motifs, mais également de la façon dont la partie qui met fin au contrat exerce son droit (ATF 131 III 535 c. 4.2; TF, 4C.282/2006 du 1^{er} mars 2007, c. 4.2). Même lorsqu'elle résilie un contrat de manière légitime, la partie doit exercer son droit avec des égards (CREC I du 3 mars 2011/137). En particulier, elle ne peut se livrer à un double jeu, contrevenant de manière caractéristique au principe de la bonne foi. Ainsi, une violation grossière du contrat, par exemple une atteinte grave au droit de la personnalité (cf. art. 328 CO) dans le contexte d'une résiliation, peut faire apparaître le congé comme abusif. Cela est le cas si l'employeur contraint la travailleuse à quitter de manière brutale les lieux, sans lui laisser le temps de prendre congé de ses collègues par exemple (CREC, C. c. T. SA, 3 mai 2004, n° 282, publié in Revue Suisse de Jurisprudence 2005 p. 200, confirmé par TF 4C.259/2004 du 11 novembre 2004).

L'appréciation du caractère abusif d'un licenciement suppose l'examen de toutes les circonstances de l'espèce. Le Tribunal fédéral a ainsi admis que l'employeur avait manqué d'égards lorsque les circonstances liées à la personnalité ou à la condition du travailleur rendaient la résiliation choquante (licenciement fusible, intérêt légitime du salarié au maintien du contrat, non respect de la personnalité du

travailleur; cf. ATF 132 III 115 c. 2.1 à 2.5; ATF 131 III 535 c. 4.2). Toutefois, dans un arrêt récent, le Tribunal fédéral a considéré que le fait de lire à haute voix devant une tierce personne une lettre de congé - laquelle mentionnait le comportement inacceptable de l'employée envers ses collègues - n'était certes pas opportun mais non constitutif d'un abus au sens de l'art. 336 CO (TF 4A_158/2010 du 22 juin 2010).

Conformément à l'art. 8 CC (Code civil du 10 décembre 1907; RS 210), c'est en principe à la partie qui a reçu son congé de démontrer que celui-ci est abusif. En ce domaine, la jurisprudence a tenu compte des difficultés qu'il pouvait y avoir à apporter la preuve d'un élément subjectif, à savoir le motif réel de celui qui a donné le congé. Il est ainsi admis qu'un faisceau d'indices ou une très grande vraisemblance résultant de l'ensemble des circonstances peut suffire, notamment si l'employeur ne parvient pas à apporter des preuves sérieuses à l'appui de ses allégations (Brunner/ Bühler/ Waeber/ Bruchez, Commentaire du contrat de travail, 2^{ème} éd., n. 2, p. 250 et la jurisprudence du TF citée). Si elle facilite la preuve, cette présomption de fait n'a toutefois pas pour résultat d'en renverser le fardeau. Elle constitue, en définitive, une forme de "preuve par indices". De son côté, l'employeur ne peut rester inactif; il n'a pas d'autre issue que de fournir des preuves à l'appui de ses propres allégations quant au motif du congé (ATF 130 III 699 c. 4.1).

La violation des obligations prévues aux articles 328 et 336 al. 1 let. a CO entraîne la responsabilité contractuelle de l'employeur sous forme du paiement d'une indemnité (art. 336a CO) ou de dommages-intérêts (art. 97 ss CO) pour le préjudice matériel et/ou, aux conditions fixées par l'article 49 al. 1 CO, pour le tort moral causé au travailleur (TF, 4A_128/2007, 9 juillet 2007, c. 2.3; ATF 130 III 699 c. 5.1, JT 2006 I 193; ATF 125 III 70 c. 3a).

c/a) En l'espèce, le tribunal a retenu un caractère abusif aux licenciements de X._____, O._____ et R._____ en raison des accusations de maltraitance dont elles ont été victimes. Ces accusations, infondées, n'ont pas pu être prouvées, ni même examinées, ni au stade du

licenciement, ni au stade de la présente procédure. Le tribunal a ajouté que même leur vraisemblance n'était pas établie. A cela s'est ajouté, toujours selon le tribunal, le traitement en groupe, et non individuellement, de la situation des intimées, comme cela ressort de divers changements imposés par la direction, ainsi que le fait que les accusations de maltraitance ont été communiquées à des tiers, notamment le Service des assurances sociales et de l'hébergement de l'Etat de Vaud.

Les éléments retenus par le tribunal pour confirmer un caractère abusif au licenciement n'apparaissent pas critiquables et l'on peut procéder par adoption de motifs (art. 471 al. 3 CPC-VD).

c/b) La recourante estime toutefois que le tribunal a totalement inversé le fardeau de la preuve et qu'il appartenait aux intimées et demanderessees de prouver le caractère abusif du congé en démontrant que les accusations à leur encontre étaient fausses. Comme on l'a vu, l'art. 8 CC prévoit effectivement que chaque partie doit prouver les faits qu'elle allègue. La personne lésée peut toutefois se trouver confrontée à la difficulté de prouver le caractère abusif et causal du motif du licenciement, de sorte que le juge peut présumer en fait l'existence d'un congé abusif lorsque l'employé parvient à présenter des indices suffisants pour faire apparaître comme non réel le motif avancé par l'employeur.

En l'espèce, les demanderessees et intimées ont effectivement apporté les preuves à l'appui du traitement qu'elles avaient subi, notamment par les témoignages repris dans le jugement, les critiques visant pour l'essentiel G._____, mais aussi par les pièces 112, 118 et 126 par exemple, soit les procès-verbaux d'entretien, de même que par tous les faits repris à l'appui de la démonstration juridique du jugement, notamment quant à l'atteinte portée à la réputation professionnelle des soignantes. La recourante a opposé aux prétentions des intimées des arguments tirés de plaintes des résidents, mais dont elle n'a pas révélé les noms, ni pu préciser quels actes concrets les intimées auraient commis

sous la forme de maltraitance. Sur ce point, il est conforme aux principes rappelés plus haut et à la jurisprudence d'avoir retenu qu'il appartenait à la recourante d'étayer ses critiques par des témoins ou des écrits, faute de quoi les licenciements pouvaient effectivement être retenus comme abusifs au vu des éléments apportés par les intimées.

Mal fondé, le grief de la recourante doit ainsi être rejeté.

c/c) La recourante s'en prend de manière générale à la notion de licenciement abusif, qui selon elle devrait être examinée en relation avec l'art. 2 CC qui interdit l'exercice abusif d'un droit, et se réfère à cet égard à l'opinion de Subilia/ Duc, in Droit du travail, éléments de droit suisse, nouvelle édition, Lausanne 2010, n. 8 ad art. 336 CO, p. 552. Il n'en reste pas moins qu'il s'agit tout d'abord d'une critique de la doctrine, qui ne saurait à elle seule mettre à néant la jurisprudence du Tribunal fédéral et des autres auteurs (ATF 131 III 535 c. 4.2; Wyler, op. cit., p. 295; Favre/ Munoz/Tobler, op. cit., nn. 1.4 ss ad art. 336 CO; Brunner/ Bühler/ Waeber/ Bruchez, op. cit., nn. 1 à 4, pp. 249 à 251); ensuite, les auteurs précités s'en prennent plutôt à la notion de liberté contractuelle de résilier, qui doit selon eux prévaloir, et non pas aux motifs abusifs du congé (mêmes auteurs, pp. 552-553). Tel est également le cas ici, où les demanderesses n'ont pas contesté le congé en soi, mais réclamé des indemnités en raison des motifs du congé. De ce point de vue là, le grief de la recourante s'avère ainsi sans fondement.

c/d) La recourante a renoncé à contester les montants alloués par le tribunal au titre de l'indemnité pour licenciement abusif. Il n'y a donc pas lieu d'y revenir.

8. En définitive, le recours doit être rejeté et le jugement confirmé.

Les frais de deuxième instance de la recourante sont arrêtés à 356 fr. 50 (art. 183 et 232 al. 1 aTFJC [tarif des frais judiciaires en matière civile du 4 décembre 1984]).

Obtenant gain de cause, les intimées X._____, O._____, R._____ et G._____ ont droit, solidairement entre elles, à des dépens de deuxième instance, fixés à 1'000 fr. (art. 91 et 92 CPC-VD; art. 2 al. 1 ch. 21 TAV [tarif du 17 juin 1986 des honoraires d'avocat dus à titre de dépens])

Par ces motifs,
la Chambre des recours du Tribunal cantonal,
statuant en audience publique,
p r o n o n c e :

- I.** Le recours est rejeté dans la mesure où il est recevable.
- II.** Le jugement est confirmé.
- III.** Les frais de deuxième instance de la recourante sont arrêtés à 356 fr. 50 (trois cent cinquante-six francs et cinquante centimes).
- IV.** La recourante S._____ doit verser aux intimées O._____, X._____, R._____ et G._____, solidairement entre elles, la somme de 1'000 fr. (mille francs) à titre de dépens de deuxième instance.
- V.** L'arrêt motivé est exécutoire.

Le président :

Le greffier :

Du 19 octobre 2011

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 Filippo Ryter (pour S. _____),
- Me Philippe Vogel (pour R. _____ et crts).

La Chambre des recours considère que la valeur litigieuse est de 41'372 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 :

- Mme la Présidente du Tribunal d'arrondissement de la Broye et du Nord vaudoise.

Le greffier :