

**COUR D'APPEL CIVILE**

---

---

Arrêt du 10 février 2017

---

Composition : M. ABRECHT, président  
Mme Bendani et M. Kaltenrieder, juges  
Greffière : Mme Huser

\* \* \* \* \*

**Art. 337 CO**

Statuant sur l'appel interjeté par **D.**\_\_\_\_\_, à [...],  
défenderesse, contre le jugement rendu le 25 avril 2016 par le Tribunal de  
prud'hommes de l'arrondissement de l'Est vaudois dans la cause divisant  
l'appelante d'avec **W.**\_\_\_\_\_, à [...], demanderesse, la Cour d'appel civile  
du Tribunal cantonal considère :

**En fait :**

**A.** Par jugement du 25 avril 2016, dont les considérants ont été adressés pour notification aux parties le 25 octobre 2016 et reçus par le conseil de la défenderesse le 31 octobre 2016, le Tribunal de prud'hommes de l'arrondissement de l'Est vaudois (ci-après : le Tribunal de prud'hommes) a dit que la D. \_\_\_\_\_ était la débitrice de W. \_\_\_\_\_ du montant brut de 9'046 fr. 55 (I), a alloué à Me Marc-Aurèle Vollenweider, conseil d'office de W. \_\_\_\_\_, une indemnité de 4'065 fr. ainsi que 325 fr. 20 de TVA, de même que 479 fr. de débours (II), a rejeté toutes autres ou plus amples conclusions (III), a dit que ce jugement était rendu sans frais (IV) et que W. \_\_\_\_\_ était tenue, aux conditions de l'art. 123 CPC, de rembourser à l'Etat l'indemnité allouée à Me Vollenweider (V).

Par prononcé du 2 novembre 2016, la Présidente du Tribunal de prud'hommes a rectifié le chiffre II du jugement précité en ce sens qu'elle a alloué à Me Marc-Aurèle Vollenweider, conseil d'office de W. \_\_\_\_\_, une indemnité de 5'425 fr. 90, TVA et débours compris (au lieu de 4'869 fr. 20).

En droit, les premiers juges, appelés à statuer sur une action intentée par W. \_\_\_\_\_ contre son employeur la D. \_\_\_\_\_, à la suite de son licenciement immédiat, ont en substance considéré que certains comportements adoptés par la demanderesse envers les résidents dont elle devait s'occuper dans le cadre de son activité d'aide-soignante pour le compte de la défenderesse pouvaient être considérés comme des manquements relativement graves qui auraient justifié son licenciement immédiat. Toutefois, les premiers juges ont retenu que l'employeur avait décidé de déroger aux règles générales du Code des obligations par le biais de son « Règlement de maison », qui prévoyait en particulier au point 3.3 que deux avertissements écrits pouvaient entraîner un licenciement. Dès lors que seul un avertissement écrit avait été adressé à la demanderesse, les premiers juges ont considéré que les conditions d'un licenciement immédiat pour justes motifs n'étaient en l'occurrence pas

remplies et que, partant, la demanderesse pouvait prétendre à deux mois de salaire, correspondant à la durée écoulée entre la résiliation avec effet immédiat intervenue le 11 novembre 2014 et l'échéance, au 11 janvier 2015, du contrat de durée déterminée dont elle bénéficiait.

**B.** Par acte du 30 novembre 2016, accompagné d'un bordereau de trois pièces, la D.\_\_\_\_\_ a fait appel du jugement précité, en concluant, avec suite de frais et dépens, à sa réforme en ce sens que la demande déposée par W.\_\_\_\_\_ soit rejetée, des dépens de première instance fixés à dire de justice étant alloués à l'appelante.

W.\_\_\_\_\_ a déposé une requête d'assistance judiciaire le 17 janvier 2017. Par ordonnance du 19 janvier 2017, le bénéfice de l'assistance judiciaire lui a été accordé avec effet au 17 janvier 2017 dans la procédure d'appel, sous forme d'exonération d'avance, d'exonération de frais judiciaires et d'assistance d'un conseil d'office en la personne de Me Marc-Aurèle Vollenweider, avec l'astreinte du paiement d'une franchise de 50 fr. dès et y compris le 1<sup>er</sup> février 2017, à verser auprès du Service juridique et législatif, à Lausanne.

Par réponse du 31 janvier 2017, W.\_\_\_\_\_ a conclu, avec dépens, au rejet de l'appel.

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

**1.** Par contrat du 11 juillet 2014, W.\_\_\_\_\_ a été engagée en qualité d'aide-soignante par la D.\_\_\_\_\_ (ci-après : la Fondation) pour une durée déterminée, prévue du 12 juillet 2014 au 11 janvier 2015.

Le salaire mensuel brut était fixé à 4'400 fr. pour un taux d'activité de 100%.

Il était précisé, dans le contrat précité, que divers documents, à savoir la convention collective de travail dans le secteur sanitaire parapublic vaudois, le descriptif de fonction, le règlement de maison, ainsi que le document intitulé « Assurances sociales », en faisaient partie intégrante.

**2.** Le 12 août 2014, Q.\_\_\_\_\_, infirmier-chef de la défenderesse au secteur gériatrie de la résidence les Berges du Léman, a adressé un courriel à G.\_\_\_\_\_, adjointe de direction aux ressources humaines, dans lequel il expliquait s'être entretenu avec la demanderesse à la suite d'une plainte d'une résidente (Mme [...]) relative à l'attitude (« directive et donne des conseils déplacés ») de la demanderesse pendant les soins. D'après Q.\_\_\_\_\_, la demanderesse a affirmé qu'il y avait eu un malentendu mais a confirmé avoir été « un peu directive » tout en précisant que c'était pour le bien de la résidente. Elle a également ajouté que cela ne se reproduirait plus.

**3.** Le 1<sup>er</sup> septembre 2014, une autre résidente s'est plainte de la demanderesse, décrivant des propos « désagréables, non adéquats et directives ». Q.\_\_\_\_\_ a rappelé à la demanderesse qu'il s'agissait d'une deuxième plainte d'un résident pendant son temps d'essai et que cette situation n'était pas admissible au regard de la philosophie de l'établissement. Il a également fait état, dans un courriel adressé le 2 septembre 2014 aux ressources humaines, des difficultés de la demanderesse au niveau relationnel.

**4.** Le 5 septembre 2014, un entretien d'évaluation a eu lieu entre la demanderesse et la défenderesse, par l'intermédiaire de Q.\_\_\_\_\_. Ce dernier ainsi que la demanderesse ont évalué ensemble les compétences de celle-ci. La demanderesse a estimé avoir un comportement irréprochable alors que Q.\_\_\_\_\_ a noté que de nombreuses compétences (huit au total) attendues de la demanderesse n'étaient pas atteintes (1) ou que partiellement atteintes (7). La compétence non atteinte avait trait à la capacité du travailleur à être « à l'écoute des

résidents, de communiquer verbalement de manière audible et intelligible  
».

**5.** A la suite de cet entretien, Q.\_\_\_\_\_ a formulé différentes remarques dans le formulaire d'évaluation de la demanderesse, notamment que W.\_\_\_\_\_ avait beaucoup de difficultés au niveau relationnel avec les résidents (deux plaintes), que les remarques faites par ces derniers étaient essentiellement fondées sur son comportement peu adapté aux personnes âgées (très directif) et qu'à la suite des entretiens en lien avec les plaintes des résidents, il avait été exigé de W.\_\_\_\_\_ qu'elle prenne conscience de ses lacunes relationnelles et organisationnelles de manière à ne plus les répéter.

**6.** Le 11 septembre 2014, la demanderesse a été convoquée en présence de G.\_\_\_\_\_ et de Q.\_\_\_\_\_ pour un entretien.

**7.** Par lettre du 18 septembre 2014, la défenderesse a signifié un avertissement à la demanderesse en se référant au contenu de l'entretien du 11 septembre 2014. La lettre du 18 septembre 2014 relatait que l'entretien du 11 septembre 2014 avait été organisé à la suite de plusieurs plaintes de résidents du secteur gériatrie qui avaient mentionné une attitude « inadaptée » de la demanderesse. Cette lettre faisait également état du fait que des résidents avaient affirmé que la demanderesse aurait tenu des propos inadéquats à leur égard ; ceci malgré le fait que Q.\_\_\_\_\_ eût demandé à la demanderesse, une première fois en date du 12 août, puis une deuxième fois le 1<sup>er</sup> septembre 2014, « d'adapter immédiatement son comportement ». Dans cette même lettre, la défenderesse a affirmé qu'une nouvelle plainte était parvenue à l'infirmier chef le 11 septembre 2014 au matin. Elle émanait d'une résidente qui aurait rapporté que la demanderesse lui avait répondu « débrouillez-vous », ce qui l'avait fortement perturbée et stressée. Le courrier mentionnait en outre ce qui suit :

*« Nous vous avons entendue et avons noté que vous ne compreniez pas ce qui vous était reproché. Vous ne considérez pas avoir commis de faute et dites avoir l'esprit tranquille.*

*Comme nous vous l'avons expliqué, nous attendons de votre part que vous soyez à l'écoute et capable de communiquer adéquatement avec les résidents. Nous ne pouvons pas tolérer que certaines de vos remarques, parfois trop directives, perturbent nos résidents.*

*Nous vous invitons par conséquent à choisir immédiatement une attitude appropriée à la situation et à l'environnement dans lequel nous évoluons quotidiennement, en respectant sans faille une valeur à laquelle nous sommes particulièrement attachés, à savoir le respect des résidents. Si cela n'est pas le cas, et qu'une situation semblable venait à se renouveler, nous nous verrions contraints de vous licencier avec effet immédiat ».*

La demanderesse a contesté les reproches formulés à son  
encontre.

**8.** Le 10 novembre 2014, une autre résidente s'était plainte du comportement de la demanderesse adopté aux alentours du 7 novembre 2014. La résidente avait sollicité la demanderesse afin qu'elle l'installe confortablement dans son lit pour la nuit, ce que la demanderesse avait refusé en prétextant un mal de dos. Un entretien a ensuite été effectué le même jour en présence de G. \_\_\_\_\_ et de Q. \_\_\_\_\_.

**9.** Par lettre du 11 novembre 2014, la défenderesse a signifié son licenciement avec effet immédiat pour justes motifs à la demanderesse à la suite de la plainte du 10 novembre 2014 et de l'entretien qui s'en était suivi. La lettre de licenciement faisait référence à l'avertissement écrit du 18 septembre 2014, qui prévoyait qu'un licenciement immédiat serait notifié à la demanderesse si cette dernière adoptait à nouveau une attitude inappropriée à l'égard d'un résident.

**10. a)** Par demande du 17 septembre 2015, W.\_\_\_\_\_ a ouvert action contre la D.\_\_\_\_\_ devant le Tribunal de prud'hommes de l'arrondissement de l'Est vaudois, en concluant, avec dépens, au paiement de trois montants, à savoir 11'330 fr. 80 bruts plus intérêts à 5% du 11 décembre 2014 correspondant au salaire dû jusqu'à l'échéance du contrat, 5'527 fr. 20 nets plus intérêts à 5% du 11 novembre 2014 au titre d'indemnité pour licenciement immédiat injustifié (équivalant à un mois de salaire) et 3'558 fr. bruts plus intérêts à 5% du 12 janvier 2015 au titre de solde de vacances.

**b)** Par réponse du 19 novembre 2015, la D.\_\_\_\_\_ a conclu, avec suite de frais et dépens, au rejet des conclusions prises par W.\_\_\_\_\_ dans sa demande du 17 septembre 2015.

**c)** Une audience d'instruction s'est déroulée le 22 février 2016 devant le Tribunal de prud'hommes, en présence de la demanderesse et, pour la défenderesse, de [...], directeur général, tous deux assistés de leurs conseils respectifs. La demanderesse a été interrogée à cette occasion. Elle a notamment déclaré qu'aucun résident ne s'était plaint auprès d'elle parce qu'elle aurait adopté à leur égard une attitude inadaptée, tout en précisant que Q.\_\_\_\_\_ ne lui avait pas non plus parlé d'une attitude inadaptée de sa part à l'égard de résidents, mais lui aurait fait part de « demandes de résidents exigeants » tout en lui adressant des remarques d'ordre professionnel, comme « soyez plus à l'écoute » ou « essayez de comprendre ». Lors de son interrogatoire, la demanderesse a contesté les faits exposés dans le courrier d'avertissement du 18 septembre 2014 ainsi que ceux figurant dans la lettre de résiliation du 11 novembre 2014. Elle a affirmé qu'elle ne comprenait pas quel comportement lui était reproché et en quoi elle avait pu adopter un comportement inadéquat, précisant qu'elle ne voyait pas « à quoi il était fait référence ». Enfin, elle a déclaré n'avoir jamais eu de problèmes de dos.

Lors de cette même audience, la défenderesse s'est exprimée en indiquant que la direction de la D.\_\_\_\_\_ s'était sentie dans l'obligation d'agir comme elle l'avait fait à l'égard de la demanderesse car

les plaintes enregistrées faisaient craindre un danger dans la prise en charge des résidents. En outre, elle a précisé qu'elle était sous la surveillance du Conseil d'Etat et de la police sanitaire et qu'il aurait été fâcheux de faire l'objet d'une interpellation de la part des autorités précitées s'il était venu à leurs oreilles que les intérêts des résidents auraient été compromis par le comportement de la demanderesse. La défenderesse a également affirmé qu'avant l'engagement de la demanderesse et après son départ, il n'y avait pas eu de plaintes.

**d)** L'audience de jugement a eu lieu le 25 avril 2016, en présence de la demanderesse, assistée de son conseil, et du conseil de la défenderesse, cette dernière ayant été dispensée de comparution personnelle. Lors de cette audience, la demanderesse a notamment retiré la conclusion III de sa demande relative au solde des vacances. Les témoins Q.\_\_\_\_\_, L.\_\_\_\_\_ et S.\_\_\_\_\_ ont été entendus à cette occasion.

Le témoin Q.\_\_\_\_\_, qui ne travaillait plus pour la défenderesse au moment de son audition, a déclaré que des résidents lui avait fait part de plusieurs plaintes quant à la manière dont la demanderesse s'était occupée d'eux. Une résidente (Mme [...]), plutôt de nature discrète selon les dires du témoin, lui aurait un jour déclaré « il faut que je me plaigne car j'ai été très mal installée toute la nuit ». Sur insistance du témoin, celle-ci lui aurait confié que la personne qui s'était occupée d'elle était la demanderesse. D'après Q.\_\_\_\_\_, la demanderesse aurait dit à cette résidente « qu'elle ne pouvait pas l'installer correctement car cet acte lui ferait mal au dos ». Q.\_\_\_\_\_ a par la suite rencontré la demanderesse pour lui faire part de cette plainte ; la demanderesse aurait alors validé les faits reprochés en affirmant qu'elle avait effectivement mal au dos. Q.\_\_\_\_\_ lui aurait alors déclaré que la demanderesse aurait pu faire appel à des collègues pour l'aider et que son comportement révélait un manque de respect et ne correspondait pas à la philosophie de la Fondation. Le témoin a par ailleurs mentionné qu'il avait également eu d'autres exemples de plainte, mais qu'il n'avait pas en tête toutes les autres situations car cela datait

d'il y a quelque temps. Il a cité à titre d'exemple que lorsqu'un patient était transféré d'un lit à une chaise, il fallait le lui dire et que, souvent, W.\_\_\_\_\_ n'agissait pas ainsi. En outre, Q.\_\_\_\_\_ a affirmé avoir fait de nombreux entretiens avec la demanderesse et lui avoir également « notifié des avertissements écrits ou verbaux ». Par ailleurs, il a précisé avoir discuté avec deux autres résidents qui lui auraient également fait part de manquements de la part de la demanderesse, notamment le fait que la demanderesse avait changé la protection de nuit d'une résidente sans rien lui dire, ne l'ayant même pas réveillée. Q.\_\_\_\_\_ a encore mentionné qu'à la D.\_\_\_\_\_, la volonté n'était de loin pas de licencier rapidement la demanderesse et que, dans un souci permanent d'amélioration, de nombreux entretiens avaient eu lieu avec l'intéressée. Q.\_\_\_\_\_ a précisé qu'au moment de l'avertissement datant du 18 septembre 2014, il avait déjà eu plusieurs entretiens, informels, avec les résidents et avec W.\_\_\_\_\_, et qu'il avait notamment fait part de ses remarques à la demanderesse en lien avec le manque d'informations données aux résidents quant aux soins que celle-ci leur prodiguait. En outre, il a déclaré que toutes les plaintes étaient plus ou moins similaires, en ce sens qu'elles révélaient un problème de non-communication quant aux actes que la demanderesse faisait et de l'agressivité (au sens de rudesse) de la part de celle-ci. Le témoin estimait ainsi qu'il s'agissait de maltraitance. Une résidente aurait notamment rapporté au témoin qu'elle « avait peur » de la demanderesse car « elle lui parlait mal et qu'elle était rude ». Q.\_\_\_\_\_ a encore affirmé que l'une des résidentes (Mme [...]) avait été, à une reprise, livrée à elle-même une grande partie de la nuit et « qu'elle n'arrivait pas à atteindre la sonnette ni à se remettre correctement ». Le témoin a encore précisé que des résidents appréciaient aussi la demanderesse et que les personnes qui la critiquaient ne souffraient pas du tout de troubles cognitifs.

Le témoin L.\_\_\_\_\_, qui travaillait toujours pour la défenderesse au moment de son audition, a déclaré que des résidents ne voulaient pas de W.\_\_\_\_\_ et qu'ils lui auraient parlé de problèmes liés au comportement de la demanderesse. A titre d'exemple, il a mentionné qu'une résidente (Mme [...]) lui aurait fait part du fait qu'elle cachait la clé

de son armoire car elle avait peur de la demanderesse. Le témoin a précisé que la résidente souffrait de troubles cognitifs, qu'elle pouvait être confuse et qu'il ne savait pas pourquoi elle cachait les clés de son armoire. L.\_\_\_\_\_ a également déclaré que cette résidente « stressait de manière anormale lorsqu'elle voyait Mme W.\_\_\_\_\_ » et qu'elle n'avait pas peur d'autres aides-soignants. Le témoin a en outre affirmé que des résidents appréciaient W.\_\_\_\_\_.

Quant au témoin S.\_\_\_\_\_, elle a déclaré avoir entendu des plaintes à deux reprises sur la manière dont W.\_\_\_\_\_ s'occupait de résidents. D'après ce témoin, ces plaintes émanaient de deux résidentes, à savoir de Mme [...] et de Mme [...]. Le témoin a également affirmé que concernant Mme [...], l'anecdote avait trait à un problème d'habillage ou de déshabillage, cette dernière affirmant que quelqu'un l'avait forcée à s'habiller ou à se déshabiller et qu'il s'agissait de W.\_\_\_\_\_. Néanmoins, le témoin a précisé que cette résidente avait des troubles obsessionnels compulsifs et des habitudes ancrées et qu'il fallait donc beaucoup négocier avec elle. En outre, S.\_\_\_\_\_ a déclaré connaître le règlement de maison et a précisé que le récit de la résidente précitée permettait d'identifier un réel manquement de la part de W.\_\_\_\_\_. Enfin, le témoin a précisé que Mme [...] s'était également plainte du comportement de la demanderesse, ajoutant que cette résidente nécessitait des douches trois fois par semaine, que cela prenait donc du temps mais que « si on faisait les soins selon ses désirs, cela se passait bien » ; qu'en revanche, si on imposait un rythme différent, cela créait des conflits et que c'était ce qui s'était passé avec W.\_\_\_\_\_. S.\_\_\_\_\_ a précisé avoir été un témoin direct puisque les faits précités lui avaient été directement relatés par les résidents et a affirmé ne pas avoir eu connaissance d'autres plaintes à l'étage où elle était en activité. Le témoin a encore précisé que la D.\_\_\_\_\_ avait pour mission de respecter les habitudes antérieures et que la résidente [...] avait justement pour habitude de se doucher pendant 45 minutes trois fois par semaine. Le témoin a souligné que la D.\_\_\_\_\_ respectait les souhaits des résidents, notamment si ces derniers souhaitaient changer d'aide-soignant, mais qu'il fallait que cela soit motivé et que le changement avait également été demandé pour d'autres cas que celui de W.\_\_\_\_\_. Enfin,

S.\_\_\_\_\_ a précisé ne pas avoir eu connaissance d'autres cas de licenciement avec effet immédiat au sein de la D.\_\_\_\_\_, alors qu'elle y travaillait depuis 23 ans.

## **En droit :**

### **1.**

**1.1** L'appel est recevable contre les décisions finales de première instance (art. 308 al. 1 let. a CPC [Code de procédure civile suisse du 19 décembre 2008 ; RS 272) au sens de l'art. 276 CPC, dans les causes patrimoniales dont la valeur litigieuse au dernier état des conclusions devant l'autorité précédente est de 10'000 fr. au moins. En se référant au dernier état des conclusions, l'art. 308 al. 2 CPC vise les conclusions litigieuses devant l'instance précédente, non l'enjeu de l'appel. Seules sont donc déterminantes les dernières conclusions prises devant la juridiction de première instance, peu importe le montant que celle-ci a finalement alloué (TF 5A\_261/2013 du 19 septembre 2013 consid. 3.3).

Dès lors que les conclusions prises par la demanderesse en première instance portaient sur un montant supérieur à 10'000 fr., c'est bien la voie de l'appel qui est ouverte, et non celle du recours comme indiqué au pied de la décision attaquée. Pour le reste, interjeté en temps utile (art. 311 al. 1 CPC), par une partie qui a intérêt (art. 59 al. 2 let. a CPC), contre une décision finale de première instance, l'appel est recevable.

**1.2** L'appel peut être formé pour violation du droit ou constatation inexacte des faits (art. 310 CPC). L'autorité d'appel peut revoir l'ensemble du droit applicable, y compris les questions d'opportunité ou d'appréciation laissées par la loi à la décision du juge, et doit le cas échéant appliquer le droit d'office conformément au principe général de

l'art. 57 CPC (Tappy, Les voies de droit du nouveau Code de procédure civile, JT 2010 III 134). Elle peut revoir l'appréciation des faits sur la base des preuves administrées en première instance (Tappy, *ibid.*, p. 135).

**1.3** Les faits et moyens de preuve nouveaux ne sont pris en compte que s'ils sont invoqués ou produits sans retard et ne pouvaient être invoqués ou produits devant la première instance, bien que la partie qui s'en prévaut ait fait preuve de la diligence requise, ces deux conditions étant cumulatives (art. 317 al. 1 CPC ; Jeandin, CPC commenté, Bâle 2011, n. 6 ad art. 317 CPC). Il appartient à l'appelant de démontrer que ces conditions sont réalisées, de sorte que l'appel doit indiquer spécialement de tels faits et preuves nouveaux et motiver spécialement les raisons qui les rendent admissibles selon lui (JdT 2011 III 43 et les références citées).

En l'espèce, outre des pièces de forme (P. 109 et 110), l'appelante a produit en appel un document intitulé « Explicatif des inspections ciblées en établissement médico-social et division C d'hôpital » (P. 111). Dans la mesure où cette pièce aurait déjà pu être produite en première instance, elle est irrecevable.

## **2.**

**2.1** Invoquant une violation de l'art. 337 CO, l'appelante soutient qu'elle a résilié le contrat de travail de l'intimée conformément au droit. Elle relève ainsi que les divers comportements, particulièrement graves, de l'employée justifiaient un licenciement immédiat pour justes motifs, que le règlement interne de l'employeur ne pouvait déroger à la disposition précitée et que celui-ci avait en outre été mal interprété par les premiers juges

L'intimée estime que le licenciement immédiat ne pouvait se justifier faute d'un double avertissement.

**2.2** Selon l'art. 337 al. 1, 1<sup>re</sup> phrase CO, l'employeur et le travailleur peuvent résilier immédiatement le contrat de travail en tout

temps pour de justes motifs. Doivent notamment être considérées comme tels toutes les circonstances qui, selon les règles de la bonne foi, ne permettent pas d'exiger de celui qui a donné le congé la continuation des rapports de travail (cf. art. 337 al. 2 CO).

Mesure exceptionnelle, la résiliation immédiate pour justes motifs doit être admise de manière restrictive. Les faits invoqués à l'appui d'un renvoi immédiat doivent avoir entraîné la perte du rapport de confiance qui constitue le fondement du contrat de travail. Seul un manquement particulièrement grave du travailleur justifie son licenciement immédiat; si le manquement est moins grave, il ne peut entraîner une résiliation immédiate que s'il a été répété malgré un avertissement (ATF 130 III 28 consid. 4.1, ATF 130 III 213 consid. 3.1; ATF 129 III 380 consid. 2.1). Par manquement du travailleur, on entend la violation d'une obligation découlant du contrat de travail, comme l'obligation de loyauté ou de discrétion ou celle d'offrir sa prestation de travail.

Le juge apprécie librement s'il existe de justes motifs (art. 337 al. 3 *in initio* CO). Il applique les règles du droit et de l'équité (art. 4 CC). A cet effet, il prendra en considération tous les éléments du cas particulier, notamment la position et les responsabilités du travailleur, le type et la durée des rapports contractuels, ainsi que la nature et l'importance des manquements (ATF 130 III 28 consid. 4.1; ATF 127 III 351 consid. 4a).

C'est à l'employeur qui entend se prévaloir de justes motifs de licenciement immédiat de démontrer leur existence (TF 4A\_251/2009 du 29 juin 2009 consid. 2.1 ; TF 40\_400/2006 du 9 mars 2007 consid. 3.1 ; TF 40\_174/2003 du 27 octobre 2003 consid. 3.2.3).

L'art. 337 CO constitue une norme impérative qui ne souffre aucune dérogation (art. 361 CO).

## **2.3**

**2.3.1** Comme les premiers juges, on doit admettre que certains comportements adoptés par l'intimée peuvent être considérés comme des manquements relativement graves. En effet, cette dernière a, à plusieurs reprises, fait preuve d'attitudes inadaptées envers les résidents, plusieurs plaintes ayant été déposées à son encontre. Ainsi, son attitude a été qualifiée de directive et ses propos de désagréables et non adéquats. Lors de son entretien d'évaluation du 5 septembre 2014, son employeur lui a notamment signifié que la compétence non atteinte avait trait à sa capacité à être à l'écoute des résidents et de communiquer verbalement de manière audible et intelligible. Des témoins ont également relaté les comportements inadaptés de l'intimée.

Conformément à la jurisprudence précitée, de tels manquements, qui ne peuvent être considérés comme étant particulièrement graves, ne peuvent entraîner une résiliation immédiate que s'ils ont été répétés malgré un avertissement. Or tel est le cas en l'occurrence. En effet, par courrier du 18 septembre 2014, l'appelante a signifié un avertissement à l'intimée en se référant au contenu de l'entretien du 11 septembre 2014 et lui a également communiqué qu'une nouvelle plainte était arrivée le 11 septembre au matin. Par la suite, soit le 10 novembre 2014, une autre résidente s'est plainte du comportement de W.\_\_\_\_\_. Ainsi, celle-ci n'a à l'évidence pas su adapter son comportement aux directives de son employeur. Partant, on doit considérer que le licenciement immédiat était justifié.

**2.3.2** Les premiers juges ont toutefois considéré que l'employeur avait décidé de déroger aux règles générales du CO par le biais d'un règlement interne dont le chiffre 3.3 précisait notamment que deux avertissements étaient nécessaires pour licencier un travailleur, cette disposition du règlement s'appliquant également au licenciement immédiat. Ils ont par conséquent conclu que le licenciement immédiat n'était pas justifié, dès lors qu'un seul avertissement, et non deux, avait été notifié à W.\_\_\_\_\_.

Ce raisonnement ne saurait être suivi. En effet, l'art. 337 CO constitue une norme impérative qui ne souffre aucune dérogation. Or

cette disposition n'exige nullement la notification de deux avertissements. Partant, il est fortement douteux que l'intimée puisse se prévaloir du règlement interne de l'employeur pour contester son licenciement immédiat. Par ailleurs, on doit relever que les premiers juges n'ont pas correctement interprété le règlement en question. En effet, d'une part, le chiffre 3.3 de ce règlement précise que deux avertissements écrits peuvent entraîner un licenciement ; ainsi, il s'agit d'une faculté laissée à l'employeur et non d'une obligation. D'autre part, au regard de la systématique du règlement, on comprend que le chiffre 3.3 règle uniquement la question des modalités de l'avertissement, lequel constitue une sanction au sens de l'art. 3 ; en revanche, il ne s'applique pas aux cas de résiliation immédiate pour justes motifs.

Pour ces motifs, on doit admettre que l'appelante n'avait pas à adresser un second avertissement à l'intimée, dont le contrat a par conséquent été valablement résilié avec effet immédiat.

### **3.**

**3.1** En conclusion, l'appel doit être admis et la demande formée par l'intimée rejetée.

La valeur litigieuse ne dépassant pas 30'000 fr., le jugement de première instance ainsi que le présent arrêt doivent être rendus sans frais judiciaires (cf. art. 114 let. c CPC).

**3.2** L'intimée ayant été mise au bénéfice de l'assistance judiciaire pour la procédure d'appel, son conseil d'office a droit à une rémunération équitable (art. 122 al. 1 let. a CPC).

Me Vollenweider a produit le 31 janvier 2017 une liste d'opérations faisant état de 5 heures et 15 minutes de travail consacrées au dossier et de 22 fr. 20 de débours. Le temps annoncé, de même que le montant des débours mentionné, apparaissent justifiés, de sorte qu'au tarif horaire de 180 fr. (art. 2 al. 1 let. a RAJ [règlement sur l'assistance

judiciaire en matière civile du 7 décembre 2010 ; RSV 211.02.3]), l'indemnité de Me Vollenweider sera arrêtée à 1'045 fr., TVA et débours compris.

La bénéficiaire de l'assistance judiciaire est, dans la mesure de l'art. 123 CPC, tenue au remboursement de l'indemnité de son conseil d'office mise à la charge de l'Etat.

**3.3** Vu l'issue du litige (art. 106 al. 1 CPC), l'appelante a droit à des dépens de première instance.

L'intimée versera donc à l'appelante un montant de 2'500 fr. (art. 5 TDC [tarif de dépens en matière civile du 23 novembre 2010; RSV 270.11.6]) à ce titre.

L'appel étant admis, l'appelante a également droit à des dépens de deuxième instance, qui seront fixés à 2'000 fr. (art. 7 TDC).

Par ces motifs,  
la Cour d'appel civile  
prononce :

- I. L'appel est admis.
- II. Il est statué à nouveau comme suit :
  - I. La demande est rejetée.
  - II. Le jugement est rendu sans frais.
  - III. L'indemnité de Marc-Aurèle Vollenweider, conseil d'office de W.\_\_\_\_\_, est fixée à 5'425 fr. 90 (cinq mille quatre cent vingt-cinq francs et nonante centimes), TVA et débours compris.
  - IV. W.\_\_\_\_\_ est, dans la mesure de l'art. 123 CPC, tenue au remboursement de l'indemnité de son conseil d'office mise à la charge de l'Etat.

V. W.\_\_\_\_\_ doit verser à la D.\_\_\_\_\_ la somme de 2'500 fr. (deux mille cinq cents francs) à titre de dépens.

**III.** L'arrêt est rendu sans frais judiciaires de deuxième instance.

**IV.** L'indemnité de Marc-Aurèle Vollenweider, conseil d'office de W.\_\_\_\_\_, est arrêtée à 1'045 fr. (mille quarante-cinq francs), TVA et débours compris.

**V.** La bénéficiaire de l'assistance judiciaire est, dans la mesure de l'art. 123 CPC, tenue au remboursement de l'indemnité de son conseil d'office mise à la charge de l'Etat.

**VI.** L'intimée W.\_\_\_\_\_ doit payer à l'appelante D.\_\_\_\_\_ la somme de 2'000 fr. (deux mille francs) à titre de dépens de deuxième instance.

**VII.** L'arrêt est exécutoire.

Le président :

La greffière :

Du

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

- Me Annie Schnitzler (pour D.\_\_\_\_\_),
- Me Marc-Aurèle Vollenwider (pour W.\_\_\_\_\_),

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

- M. le Juge président le Tribunal de prud'hommes de l'arrondissement de l'Est vaudois.

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

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

La greffière :