

CHAMBRE DES RECOURS

Arrêt du 14 janvier 2010

Présidence de M. COLOMBINI, président
Juges : MM. Giroud et Denys
Greffière : Mme Rossi

Art. 337 et 337c al. 1 et 3 CO; 452 CPC; 46 LJT

La Chambre des recours du Tribunal cantonal prend séance pour s'occuper du recours interjeté par **M. _____ SÀRL**, à Lausanne, défenderesse, contre le jugement rendu le 14 janvier 2009 par le Tribunal de prud'hommes de l'arrondissement de Lausanne dans la cause divisant la recourante d'avec **S. _____**, à Lausanne, demanderesse.

Délibérant à huis clos, la cour voit :

En fait :

A. Par jugement du 14 janvier 2009, dont la motivation a été notifiée aux parties le 26 novembre 2009, le Tribunal de prud'hommes de l'arrondissement de Lausanne a partiellement admis la demande (I), dit que la défenderesse M. _____ Sàrl est reconnue débitrice de la demanderesse S. _____ et lui doit immédiat paiement de la somme brute de 5'277 fr. 40, sous déduction des charges sociales usuelles, avec intérêt à 5% l'an dès le 1^{er} janvier 2008 (II), que la défenderesse est également reconnue débitrice de la demanderesse et lui doit immédiat paiement des sommes de 7'916 fr. 10, valeur nette, à titre d'indemnité pour licenciement immédiat, avec intérêt à 5% l'an dès le 1^{er} janvier 2008 (III), de 1'650 fr. 50, valeur brute, dont à déduire les charges sociales usuelles, à titre d'indemnité maladie, avec intérêt à 5% l'an dès le 1^{er} janvier 2008 (IV), et de 5'936 fr. 80, valeur brute, à titre d'indemnité vacances, avec intérêt à 5% l'an dès le 1^{er} janvier 2008 (V), rejeté toutes autres ou plus amples conclusions (VI) et rendu le jugement sans frais ni dépens (VII).

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

«**1.** La société défenderesse M. _____ Sàrl, dont le siège est à Lausanne, est inscrite au registre du commerce du Canton de Vaud depuis le 12 octobre 2000. M. Y. _____ en est l'associé gérant au bénéfice de la signature individuelle. La défenderesse est une société active dans la commercialisation de téléphonie. Elle était sous contrat avec la société O. _____ avec pour mandat de démarcher pour cette dernière de nouveaux clients. En 2005, P. _____ a racheté O. _____ et, partant, ledit contrat.

M. Y. _____ dirigeait personnellement la société. Il était assisté de Mme N. _____, qui oeuvrait comme sa secrétaire et comme responsable de vente. Elle était elle-même secondée par Mme D. _____ qui supervisait le travail des téléphonistes.

Par contrat de mission de durée indéterminée du 28 novembre 2005, Mme S. _____ (ci-après : la demanderesse) a été engagée à partir de novembre 2005 au service de la défenderesse en qualité de télévendeuse/représentante. Le salaire convenu était déterminé selon un système dit : « *(fixe + commissions)* », le contrat renvoyant à

une Annexe 1 en faisant partie intégrante et paraphée par la demanderesse. Dite annexe stipulait ce qui suit :

« *Contrat cadre de travail, conditions salariales : Salaire horaire brut fr. 25.- y.c. vacances 8,33%, au coefficient 100. Exp : coefficient 0,70 le salaire horaire est de fr. 25.-x 0,70 = fr. 17,50.*

Vous devez garantir un minimum de 40 inscriptions par semaine.

Vous êtes assuré contre les risques d'accidents.

La société ne couvre pas la perte de gain en cas de maladie.

Inscriptions non commissionnées :

- déjà client chez O. _____
- refusé par Z. _____
- annulation dans les deux mois
- client mal informé

salaire et frais non crédités :

- lors d'absence de rapport journalier détaillé ».

Pour le surplus, le contrat renvoie au contrat-cadre de travail figurant à l'Annexe 2, également paraphé par la demanderesse et en faisant intégrante. Il y est notamment stipulé ce qui suit :

« Délai de congé

Temps d'essai

Pour toutes les missions (à durée déterminée ou indéterminée), les trois premiers mois sont considérés comme temps d'essai. Un nouveau temps d'essai commence chaque fois que débute une nouvelle mission. Pendant cette période le délai de congé est de deux jours ouvrables, après cette période il est de 1 mois les années suivantes.

En cas d'absence, le temps d'essai est prolongé d'autant.

Mission de durée indéterminée

Pour un contrat de mission de durée indéterminée, le délai de congé est de 2 jours si l'emploi ininterrompu n'excède pas 13 semaines (3 mois), de 7 jours si l'emploi ininterrompu a duré de 14 à 26 semaines (4-6 mois) et ensuite d'un mois pour le même jour du mois suivant.

Présence au travail

Toute absence injustifiée peut être considérée comme une rupture de contrat. Vous devez donc respecter l'horaire convenu ou celui imposé par les activités propres de votre métier.

Salaire

C'est sur la base d'un relevé d'heures et de résultats rempli et dûment signé par vous-même que vous serez rémunéré.

Caution

Une caution de 5% sur le salaire AVS sera retenue jusqu'à concurrence de fr. 10'000.-. Cette caution sera bloquée pendant six mois après la cessation de l'activité.

Clause pénale

S'il est établi que la vente a été obtenue de façon irrégulière voire malhonnête (fausse signature, déclarations fausses sur le produit ou la société, etc) M. _____ Sàrl licenciera avec effet immédiat le collaborateur indélicat et se réserve le droit de déposer plainte pénale à l'encontre de l'auteur de ces actes.

Tout cas d'abus entraînera en conséquence le non-paiement de l'ensemble des commissions du mois pour les contrats réalisés par le vendeur concerné. ».

Sur la base des fiches de salaire produites par la demanderesse, les charges sociales AVS, AC, ASS/ACC/LAA et LPP sont calculées sur le 75 %

du salaire brut après déduction de la garantie de 5% et addition des primes (salaire total).

2. Au cours des audiences des 20, 25 novembre et 10 décembre 2008, les témoins de la demanderesse, anciennes et ancien employés de la défenderesse, ont décrit de manière concordante le système de rémunération appliqué à tous les téléphonistes par la défenderesse. Ce système était expliqué à tous les nouveaux collaborateurs. Le salaire horaire était calculé sur la base d'un coefficient déterminé par le nombre de contrats à l'heure que l'employé faisait souscrire par téléphone par rapport aux nombre de contrats minimum. Le coefficient 100 correspond à un contrat de l'heure (40 contrats par semaine à temps plein) et détermine le plafond du salaire. Le salaire-horaire de l'employé baissait donc si celui-ci n'atteignait pas le minimum requis. La fiche de salaire mensuelle indiquait le nombre de contrats conclus et le nombre de contrats invalidés ou considérés comme tels.

Certains employés se voyaient offrir la possibilité de n'être rémunérés qu'à la commission. La demanderesse a passé à ce mode rémunération dès février 2006, soit 25.- brut par contrat passé et validé.

3. Le travail de la demanderesse consistait à proposer par téléphone la conclusion d'abonnements téléphoniques auprès d'O._____. Au début de la journée de travail, Mme N._____ remettait aux téléphonistes une liste comportant les coordonnées de personnes qu'ils devaient appeler. Les listes remises étaient établies par le témoin N._____ sur la base de TwixTel version 2007 sans vérification par cette dernière que les personnes inscrites étaient ou non déjà clientes d'O._____/ P._____, comme l'a précisé le témoin durant l'enquête pénale. Il n'y avait aucune centralisation des données des clients ou des personnes à contacter ni donc de tenue à jour de fichiers clients. De plus, les téléphonistes avaient pour instruction de se servir de listes, déjà utilisées, déposées dans une armoire lorsqu'ils arrivaient au terme des listes confiées. Lorsqu'un client était déjà inscrit auprès d'O._____, les téléphonistes devaient barrer son nom d'un trait, de même pour les clients qui n'étaient pas intéressés par l'offre. En cas de conclusion de contrat, ils devaient mettre la date du téléphone et surligner le nom du client. Si les clients demandaient à être rappelés, les téléphonistes devaient indiquer le motif dans la marge. La fiche était conservée comme outil de travail s'il y avait des clients à recontacter. Les téléphonistes disposaient chacun d'un code de trois chiffres dit « code agent » sous lequel étaient enregistrées leurs opérations. C'est sous ce code qu'étaient enregistrés les contrats conclus.

Tout contrat passé avec une personne déjà cliente n'était évidemment pas rémunéré.

Un démarchage téléphonique se déroulait en trois phases : la première consistait en la présentation de la société et de son but, la deuxième visait à s'enquérir auprès de quel opérateur la personne

était cliente et la troisième était la conclusion du contrat dans le cas où la personne était intéressée par l'offre.

Les contrats passés par chaque agent étaient validés ou invalidés dès le lendemain par la société H. _____ (intérimaire neutre intervenant entre la défenderesse et l'opérateur qui validait les inscriptions de contrats). Un second contrôle était opéré par l'opérateur P. _____ lui-même en fin de mois, notamment s'agissant des contrats passés avec des personnes déjà clientes de P. _____ ou d'O. _____. Les contrats étaient ainsi déduits du décompte du mois suivant entre la défenderesse et l'opérateur. Les agents n'étaient informés que du résultat du premier contrôle. Ils ne disposaient d'aucun compte-rendu quant au second contrôle.

Pour augmenter le rendement, la défenderesse organisait régulièrement un concours offrant une prime supplémentaire à celle qui atteignait un nombre déterminé de contrats. Parfois, le quota devait être atteint par l'agent individuellement, parfois les employés pouvaient travailler en binôme ou par groupe de trois. Ces concours ne faisaient l'objet d'aucun règlement écrit et étaient décidés de cas en cas par M. Y. _____.

Les témoignages divergent quant à savoir s'il était demandé, autorisé ou pratiqué de travailler en binôme et d'enregistrer les contrats passés sur un seul des deux codes pour améliorer le résultat lors de concours puis de partager la prime ainsi gagnée. Le témoin A. _____ a dit ne jamais s'être associé pour atteindre un quota de contrats mais connaître cette pratique au sein de la société. Le témoin D. _____ - qui a été en conflit avec la défenderesse et dénoncé pénalement par cette dernière - a affirmé que cette pratique était courante et a affirmé que même la responsable des ventes, Madame N. _____, s'y livrait. Cette dernière - toujours sous contrat avec la défenderesse au moment de témoigner - a contesté toute pratique de la sorte ainsi que de s'y être elle-même livrée; elle a expliqué qu'en aucun cas il n'était toléré d'enregistrer des contrats sous le code d'un autre agent pour des raisons de traçabilité notamment et que cela avait été clairement expliqué au personnel; lorsque les agents étaient autorisés à se mettre en groupe, leurs résultats individuels, enregistrés sous leur code respectif, étaient cumulés pour atteindre le quota fixé et ceux-ci se partageaient la prime. Le témoin W. _____ - ayant travaillé pour la défenderesse d'octobre 2004 à novembre 2006 puis d'octobre 2007 à avril 2008 - a déclaré ne pas avoir connaissance du fait que des agents sous rémunération fixe aient enregistré des contrats sous le code d'agents rémunérés à la commission, cela lui paraissant peu honnête.

4. En mars 2006, la défenderesse a reproché à la demanderesse de ne pas avoir suivi le script et d'avoir donné de fausses informations à trois clients pour les amener à souscrire une offre. Ceux-ci avaient fait opposition auprès de l'opérateur et demandé l'annulation du contrat. Le 17 mars 2006, la demanderesse a rédigé un courrier à l'attention de son employeur ainsi libellé :

« Monsieur, je vous prie de m'excuser pour tout ce que j'ai causé à l'ensemble du bureau et pour les fausses indications. Je m'engage dorénavant à fournir des inscriptions de

qualités et sur l'exactitude des renseignements fournis aux clients. Si cela se reproduit, j'en assumerai les conséquences. Monsieur, je vous prie d'accepter, mes sincères excuses ».

Par courrier du 20 mars 2006, la défenderesse a fait part à la demanderesse qu'elle acceptait ses excuses et lui a imposé une baisse de commission de 25 fr. à 20 fr. pour le mois de mars 2006. Ce courrier a été contresigné pour accord par la demanderesse, comme cela résulte de la pièce versée au dossier pénal. Pour le mois en question, la rémunération brute de la défenderesse pour 291 contrats passés et validés s'est élevée à 5'820 francs. Son employeur lui a néanmoins versé deux primes de 1'000 fr. et 200 fr. pour ce même mois.

5. Dans un courrier du 3 mai 2006, la défenderesse a mis en garde la demanderesse quant aux : « *Nombreuses réclamations de souscripteurs [...] si cette situation devait perdurer et qualité et précision de vos appels ne pas s'améliore, nous nous verrions dans l'obligation de vous congédier avec effet immédiat* ».

6. Le 8 juin 2007, la demanderesse a signé un code de bonne conduite, qui a été présenté à l'ensemble des employés de la défenderesse et dont le contenu est le suivant :

« Code de bonne conduite pour la prospection téléphonique O. _____

Je soussigné S. _____, employé(e) de M. _____ Sàrl m'engage par la présente à respecter, dans l'exercice de mon activité, le code de qualité et de bonne conduite ci-dessous (l'employeur se réserve la possibilité de modifier le code de bonne conduite) :

1. L'objectif du conseil à la clientèle est de répondre aux souhaits et aux besoins des clients potentiels et de proposer aux clients des conseils complets au mieux de mes capacités, en vue d'obtenir leur souscription.
2. je ne dois pas donner de renseignements erronés ou omettre des informations sur les tarifs, les produits/services et le déroulement général des commandes. Seules les informations considérées comme fiables doivent être communiquées. En cas de doute, je dois contacter l'entreprise associée pour clarifier toute incertitude. Si possible, je ne dois faire aucune déclaration sur les concurrents de O. _____, et surtout ne pas les dénigrer.
3. Je NE dois PAS faire les déclarations suivantes au cours des entretiens commerciaux :
 - la présélection par TPV sert à la commande d'une brochure
 - la présélection par TPV sert à la commande d'une brochure/d'informations
 - la TPV n'est pas un contrat ; l'inscription ne vous engage à rien
 - la présélection par TPV sert au paiement d'un gain
 - O. _____ est une entreprise ou un sous-locataire de Z. _____
 - l'inscription ne change rien à votre situation
4. En tout état de cause, au début de chaque entretien commercial, je dois indiquer de façon claire et précise **au nom de quelle entreprise** l'offre est faite au client. O. _____ est une entreprise totalement indépendante, prospère sur le marché paneuropéen. Je dois m'assurer que le client est parfaitement conscient du fait qu'une entreprise peut éventuellement être remplacée par une autre.
5. Les personnes mineures, juridiquement incapables ou irresponsables, ne comprenant pas le sens d'un changement de ligne pour O. _____, ne sont pas autorisées à laisser s'inscrire les personnes âgées ou les personnes ne comprenant pas parfaitement le sens d'un changement de ligne pour O. _____. les éventuelles limites d'âge et les autres instructions de l'employeur doivent impérativement être respectées. A l'heure actuelle, la limite d'âge est fixée à 75 ans. ».

7. La demanderesse s'est trouvée en incapacité de travail complète :

- du 20 au 24 juin 2007, selon un certificat médical du 22 juin 2007 du Dr. [...];
- du 11 au 15 septembre 2007, selon un certificat médical du Dr. [...];
- du 15 septembre au 2 octobre 2007, selon certificats du Centre médical de [...].

8. La défenderesse a licencié avec effet immédiat la demanderesse le matin du 5 novembre 2007. La défenderesse a confirmé son licenciement à la demanderesse par un courrier daté du même jour, dont le contenu est le suivant :

« Ainsi que je vous l'ai dit ce matin, lorsque vous êtes revenu de maladie, nous venons de découvrir que vous aviez conclu au mois d'octobre 2007 sur 152 contrats, 81 qui étaient fallacieux.

En effet, les personnes concernées étaient déjà clients chez O._____/P._____.

Vos agissements ont causé à notre société un préjudice irréparable qui semble conduire à la fin de nos rapports avec O._____/P._____.

Notre confiance a totalement disparue, de sorte que nous notifions par la présente votre congé immédiat pour juste motif.

Un décompte sera établi sur les montants que nous vous devrions encore, sous réserve de notre droit de compenser avec le préjudice subi.

Recevez Madame, nos salutations distinguées.

Y._____. »

La défenderesse a justifié son licenciement avec effet immédiat par la rupture du lien de confiance qui la liait à la demanderesse. En effet, malgré ses deux avertissements, la défenderesse a reproché à la demanderesse d'avoir contracté un grand nombre de contrats qui avaient été annulés par la suite. Selon la défenderesse, la demanderesse ainsi que d'autres employés avaient fraudé dans le but d'augmenter leurs commissions. La défenderesse considérait donc qu'elle ne pouvait plus se fier à la demanderesse et l'a licenciée avec effet immédiat.

9. La défenderesse a déposé plainte pénale le 25 janvier 2008 pour vol, abus de confiance, gestion déloyale, faux dans les titres, escroquerie, instigation à faux témoignage, menaces et violation de domicile ou/et dommages à la propriété à l'encontre des quatre employées suivantes :

- Mme B._____, la demanderesse, qui travaillait sous le numéro code agent [...]
- Mme S._____, la demanderesse, qui travaillait sous le numéro code agent [...]
- Mme [...], qui travaillait sous le numéro code agent [...]
- Mme D._____ qui travaillait sous le numéro code agent [...].

Ces employées étaient alors payées à la commission et touchaient fr. 25.- par connexion (on entend par connexion, les contrats acceptés), y.c. l'indemnité vacances de 8,33 %.

En octobre 2007, la société P._____ a constaté sur les résultats fournis par la défenderesse qu'un grand pourcentage des clients facturés par la société défenderesse comme nouveaux clients étaient en réalité des clients déjà actifs auprès de P._____. Selon le représentant de P._____ entendu comme témoin durant l'enquête pénale, il a été constaté que 60 à 80 % des clients facturés par la défenderesse étaient déjà actifs auprès de l'opérateur, ce taux de « faux clients » étant déploré sur les 1'500 clients générés par mois « *ceci sur une période de 2 à 3 ans au minimum* » ; la volonté de P._____ de mettre fin au contrat pour le 9 novembre 2007 a été signifiée à la défenderesse, ce qu'elle a accepté ; l'opérateur renonçant à certaines prétentions.

Selon le représentant de l'opérateur entendu comme témoin durant l'enquête, la période où les « faux contrats » auraient été enregistrés porterait sur plusieurs années. Aucun courrier par lequel l'opérateur aurait formulé des griefs à la société défenderesse n'a été produit. Selon la défenderesse, la période sur laquelle le plus de « faux clients » auraient été constatés concernerait l'entier du mois d'octobre, mais en particulier celle du 16 au 31 octobre 2007.

Des listes portant la mention « *Kontrolle Errorfiles [...]* » ont été produites durant l'enquête par la défenderesse et proviendraient de P._____. Ces listes indiquaient de manière dactylographiée la liste de clients déjà actifs auprès de cet opérateur ; y étaient indiqués le numéro du client appelé et la date à laquelle il avait été connecté la première fois. En regard de chacun de ces numéros, des adjonctions manuscrites de la main de Mme N._____ ont été apportées, qui indiquent, selon cette dernière, le numéro de codes des agents ayant fait les connections ultérieures et la date de celles-ci. Les dates présumées des connections ne datent cependant pas exclusivement du mois d'octobre 2007 mais remontent jusqu'à mi-2006 ; de plus, des clients paraissent avoir été contactés par d'autres agents que la défenderesse et ses trois collègues dénoncées. Ce tableau ne permet pas de différencier les connections qui seraient fallacieuses de celles validées. En tous les cas, force est de constater que les connections litigieuses ne portent pas exclusivement sur la période d'octobre ; l'origine de ces erreurs reste par ailleurs indéterminée. Il a été établi durant l'enquête pénale, comme durant l'instruction du présent procès, que l'ensemble des collaborateurs ont à cette époque présenté un taux de « *faux clients* » inhabituel. Il n'a pas été établi durant l'enquête que la demanderesse et ses co-prévenues auraient agi volontairement et dans un but de nuire à leur employeur.

Le directeur, M. Y._____, a admis dans son audition du 22 avril 2008, auprès du Juge d'instruction pénal de l'arrondissement de Lausanne qu'au cours de cette même période (octobre 2007) leur système informatique fonctionnait mal.

Par ordonnance du 3 octobre 2008, le juge d'instruction a prononcé un non-lieu.

La défenderesse a fait grief à la demanderesse de s'être concertée avec les trois autres anciennes employées pour enregistrer des contrats pour P. _____ auprès d'un grand nombre de clients déjà inscrits auprès de cet opérateur. Le juge d'instruction a libéré les quatre prévenues retenues en substance qu'elles travaillaient sur la base de listes élaborées à l'avance sans fichier de clients actualisé, qu'il n'a pas été établi qu'elles auraient agi de la sorte volontairement et qu'elles n'auraient eu aucun intérêt personnel à procéder ainsi dès lors que les téléphonistes n'étaient pas rémunérées pour les contrats annulés. Le juge a relevé en outre que le plaignant admettait dans son audition que son système informatique fonctionnait mal à cette époque.

10. Suite à la dénonciation du contrat par O. _____ / P. _____, la défenderesse a restructuré la société mais a poursuivi son activité de démarchage téléphonique. Selon le témoin W. _____, la défenderesse a cessé en octobre-novembre 2007 de vendre des abonnements P. _____ et a continué avec un autre opérateur, soit [...], dès début 2008.

Le témoin V. _____, comptable de la société, n'a eu connaissance de la résiliation du contrat par P. _____ que de manière indirecte, par l'associé gérant de la défenderesse. Il a affirmé que, selon lui, le préjudice de la société ensuite de la rupture du contrat avec P. _____ serait de « *plusieurs centaines de milliers de francs* » sans préciser comment il parvenait à ce chiffre ni à quel titre ce dommage aurait été subi. Il a confirmé que la société était toujours active et n'était pas en liquidation. Il a expliqué qu'à sa connaissance une retenue de 20/30% était opérée par l'opérateur sur chaque contrat à titre de garantie mais qu'elle n'était pas comptabilisée. Il a dit ignorer si cette garantie a été ou non versée à la défenderesse.

11. Le salaire brut de la demanderesse (brut 1) avant versement de primes à bien plaie et avant déduction de la garantie de 5% s'est élevé au total à 26'390 fr. 30 du mois de décembre 2005 au mois de mai 2006 et à 44'880 fr. du mois de juin 2006 au mois d'octobre 2007. Pour la période janvier 2007 à août 2007, le salaire brut s'est élevé en moyenne à 2'435 fr. 80.

12. La demanderesse était en incapacité de travail, au bénéfice de deux certificats pour cause de maladie émis par le Dr. [...] du Centre médical de [...], pour les périodes allant du 20 novembre 2007 au 13 décembre 2007 et du 13 décembre 2007 au 31 décembre 2007.

Un certificat médical délivré le 17 décembre 2007 par la Dresse [...], gynécologue, atteste que la demanderesse était enceinte depuis 8 semaines lors d'un examen par ultrasons intervenu le 27 novembre précédent.

Ces certificats ont été produits en annexe à l'introduction de la demande le 10 janvier 2008 et pour la première fois portés à la connaissance de la défenderesse à cette occasion. La demanderesse ayant conclu au paiement du salaire jusqu'au 31 décembre

2007, il n'a pas été procédé ni d'office ni sur requête à une instruction sur la durée ultérieure de la capacité de travail en raison de la maladie ou de la grossesse.

13. Par demande du 10 janvier 2008, la demanderesse a ouvert action contre la défenderesse pour licenciement avec effet immédiat sans justes motifs concluant au paiement par la défenderesse :

- de la somme de fr. 6'394.- net, cotisations sociales en sus, avec intérêts à 5% l'an à compter du 5 novembre 2007, à titre de salaire pour les mois de novembre et décembre 2007 (I) ;
- de la somme de fr.12'788.- à titre d'indemnité pour licenciement immédiat injustifié (II) ;
- de la somme de fr. 1'455.- net, cotisations sociales en sus, avec intérêts à 5% l'an à compter du 5 novembre 2007, à titre de complément de salaire pour le mois de mars 2006 (III) ;
- de la somme de fr. 1'644.50 net, cotisations sociales en sus, avec intérêts à 5% l'an à compter du 5 novembre 2007, à titre de remboursement des retenues sur salaire (IV) ;
- de la somme de fr. 6'125.20 net, cotisations sociales en sus, avec intérêts à 5% l'an à compter du 5 novembre 2007, à titre de paiement de vacances (V).

14. En date du 26 février 2008, la défenderesse a requis la suspension de cause à raison du dépôt d'une plainte pénale.

15. La demanderesse s'est opposée à cette demande par un courrier de son mandataire du 27 février 2009.

Le Tribunal a maintenu la poursuite de la procédure malgré la demande de la défenderesse et a demandé à celle-ci de produire un exemplaire de la plainte pénale déposée.

16. Le 8 mai 2008 le Tribunal de prud'hommes de Lausanne a tenu une audience de conciliation. La conciliation n'a pas abouti, sous réserve de l'accord suivant :

« La défenderesse s'engage à délivrer dans les dix jours un certificat de salaire 2007 dans la mesure où celui-ci n'aurait pas déjà été établi et remis à la demanderesse. La défenderesse conclut avec suite de frais et dépens à libération des conclusions de la demanderesse et réserve expressément ses conclusions reconventionnelles devant l'autorité compétente ».

17. La demanderesse, assistée de son conseil, et la défenderesse représentée par Y._____, directeur au bénéfice de la signature individuelle, assisté de son mandataire ont été entendus lors des

audiences des 20 et 25 novembre 2008. A cette dernière audience, l'instruction a été clôturée et les parties ont plaidé.

A l'audience du 25 novembre 2008, la demanderesse a augmenté ses conclusions prises à l'égard de la défenderesse par une nouvelle conclusion tendant à ce que la défenderesse lui doive prompt paiement de la somme de 1'432 fr. 75 net, cotisations sociales en sus, avec intérêts à 5% l'an à compter du 5 novembre 2007, à titre de salaire du mois d'octobre 2007 impayé, les autres conclusions étant maintenues. La défenderesse a conclu au rejet de cette conclusion augmentée.»

En droit, les premiers juges ont considéré que les motifs invoqués par la défenderesse dans sa lettre du 5 novembre 2007 - soit principalement que, sur les cent cinquante-deux contrats que la demanderesse avait fait signer en octobre 2007, huitante et un étaient «fallacieux» - n'étaient pas suffisamment graves pour justifier un licenciement avec effet immédiat au sens de l'art. 337 al. 1 CO (Code des obligations du 30 mars 1911; RS 220). Ils ont notamment retenu qu'en octobre 2007, d'autres agents de cette société avaient atteint un taux de fausses connexions inhabituel, que l'origine et la période exacte durant lesquelles dites fausses connexions avaient été opérées demeuraient inexplicables et que les outils mis à disposition des travailleurs étaient source d'erreurs. La société intermédiaire H. _____ semblait en outre ne pas avoir bien exercé le premier contrôle des contrats dont elle était chargée et la défenderesse avait enjoint ses collaborateurs à plus de productivité, en raison de difficultés financières qu'elle rencontrait. Ce contexte d'urgence, lié aux outils de travail inadaptés, apparaissait à l'origine des erreurs reprochées à une partie du personnel et aucune négligence ne pouvait être imputée à la demanderesse. Le tribunal de prud'hommes a également exclu tout acte intentionnel de l'employée tendant à nuire à la société et à obtenir des commissions indues, ainsi que tout complot de la demanderesse et de trois collègues contre leur employeur. Se basant sur le revenu moyen réalisé par l'employée entre janvier et août 2007, part afférente aux vacances de 8,33% en sus, les premiers juges ont alloué à la demanderesse le montant de 5'277 fr. 40 brut à titre de salaire pour les mois de novembre et décembre 2007 - le tribunal étant limité par les conclusions de la demande -, considérant au surplus que l'employée n'avait pas rapporté la preuve que le salaire

d'octobre 2007 ne lui avait pas été effectivement versé. Ils ont estimé qu'au vu des circonstances - savoir notamment la mauvaise organisation dans le travail et la pression mise par la défenderesse sur ses employés pour augmenter leur productivité, causes essentielles des erreurs reprochées -, il se justifiait d'accorder à la demanderesse une indemnité au sens de l'art. 337c al. 3 CO correspondant à trois mois de salaire, soit 7'916 fr. 10 net. La défenderesse n'ayant plus aucun motif de retenir la caution de 5% prélevée sur le salaire AVS de la demanderesse, le tribunal de prud'hommes a alloué à celle-ci le montant de 1'650 fr. 50 brut à ce titre, par erreur désigné au chiffre IV du dispositif comme indemnité maladie. Les premiers juges ont considéré que la défenderesse ne pouvait justifier de déroger au principe de non-inclusion des vacances dans le salaire, aucune des conditions restrictives pour ce faire n'étant remplie en l'espèce. Ils ont par conséquent accordé à la demanderesse la somme de 5'936 fr. 80 brut à titre d'indemnité pour les vacances, se fondant sur le 8,33% du revenu brut réalisé par l'employée - avant déduction de la garantie de 5% et le versement des primes - entre décembre 2005 et octobre 2007.

B. Par acte motivé du 22 décembre 2009, M. _____ Sàrl a recouru contre ce jugement, concluant, sous suite de frais et dépens, principalement à son annulation, subsidiairement à sa réforme en ce sens que les conclusions de l'intimée S. _____ sont rejetées.

En droit :

1. Le litige qui divise les parties relève du contrat de travail. Il est régi par l'art. 343 CO et la LJT (loi du 17 mai 1999 sur la juridiction du travail; RSV 173.61).

L'art. 46 al. 1 LJT ouvre la voie des recours en nullité (art. 444 et 445 CPC [Code de procédure civile du 14 décembre 1966; RSV 270.11]) et en réforme (art. 451 ch. 2 CPC) au Tribunal cantonal contre les jugements rendus par un tribunal de prud'hommes. Sous réserve des art. 47 à 52 LJT, les règles ordinaires de la procédure civile contentieuse en matière de recours contre les jugements des tribunaux d'arrondissement et des présidents rendus en procédure accélérée ou sommaire sont applicables (art. 46 al. 2 LJT).

2. La recourante conclut à l'annulation du jugement. Elle ne fait toutefois valoir aucun moyen de nullité spécifique à l'appui de son recours, de sorte que celui-ci est irrecevable, la cour de céans n'examinant que les moyens de nullité dûment développés (Poudret/Haldy/Tappy, Procédure civile vaudoise, 3^{ème} éd., Lausanne 2002, n. 2 ad art. 465 CPC, p. 722).

Il convient dès lors d'examiner le recours en réforme.

3. Saisie d'un recours en réforme contre un jugement principal rendu par un tribunal de prud'hommes, la Chambre des recours revoit librement la cause en fait et en droit (art. 452 al. 2 CPC, applicable par renvoi de l'art. 46 al. 2 LJT). Elle développe son raisonnement juridique après avoir vérifié la conformité de l'état de fait du jugement aux preuves figurant au dossier et l'avoir, le cas échéant, corrigé ou complété au moyen de celles-ci (JT 2003 III 3).

4. a) La recourante soutient que les différents manquements reprochés à l'intimée justifiaient son licenciement avec effet immédiat.

b) Selon l'art. 337 al. 1 1^{ère} phrase CO, l'employeur et le travailleur peuvent résilier immédiatement le contrat 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. D'après la jurisprudence, 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. Par manquement du travailleur, on entend en règle générale la violation d'une obligation découlant du contrat de travail, mais d'autres incidents peuvent aussi justifier une résiliation immédiate. Le juge apprécie librement s'il existe de justes motifs (art. 337 al. 3 CO). Il applique les règles du droit et de l'équité (art. 4 CC [Code civil suisse du 10 décembre 1907; RS 210]). A cet effet, il prendra en considération tous les éléments du cas particulier, notamment la position et la responsabilité du travailleur, le type et la durée des rapports contractuels, ainsi que la nature et l'importance des manquements (ATF 130 III 28 c. 4.1).

c) La recourante a motivé le licenciement avec effet immédiat par le fait qu'en octobre 2007, l'intimée aurait fait signer huitante et un contrats fallacieux (fausses connections) sur cent cinquante-deux et aurait ainsi voulu s'assurer une rémunération indue.

Le tribunal de prud'hommes a notamment retenu que le taux de fausses connections était important au sein de la recourante, que pour le mois d'octobre 2007 d'autres agents que l'intimée avaient aussi atteint un taux de fausses connections inhabituel, que l'origine et la période exacte de celles-ci demeuraient inexplicables, que les outils de travail mis à disposition de ses employés par la recourante étaient eux-mêmes source d'erreurs (absence d'accès à une base de données centralisée des personnes déjà clientes de l'opérateur, absence de centralisation des listes des personnes prospectées, tenue de listes de clients sur de simples feuilles de papier et réutilisation de celles-ci sans réelle systématique de

traitement), que la société intermédiaire H._____ - qui devait valider les contrats dans les vingt-quatre heures - ne paraissait pas non plus avoir fait son travail, à tout le moins on ignorait comment de faux contrats avaient pu passer au travers de ce premier contrôle (cf. jgt, p. 35). Les différents éléments précités apparaissent conformes au dossier et la recourante n'établit pas qu'ils résulteraient d'une appréciation erronée des preuves. Les premiers juges ont retenu que le contexte d'urgence dans lequel l'intimée travaillait et les outils de travail inadaptés fournis par la recourante étaient à l'origine des erreurs et qu'aucune négligence ne pouvait être reprochée à l'employée. Il a en outre exclu tout acte intentionnel de l'intimée tendant à obtenir des prestations indues, ainsi que tout complot de celle-ci et de trois autres collègues contre la recourante. Il a précisé qu'il n'était pas crédible que l'intimée ait volontairement multiplié les fausses connections - aisément identifiables dès lors qu'il s'agissait de contrats avec des personnes déjà clientes -, alors qu'elle savait ou ne pouvait ignorer que celles-ci seraient invalidées soit dans les vingt-quatre heures par la société H._____ soit en fin de mois par l'opérateur et par conséquent décomptées ultérieurement de son salaire (jgt, pp. 35 in fine et 36).

Dans son mémoire, la recourante se contente d'exposer sa version unilatérale des faits, insistant sur un taux d'erreurs inhabituellement élevé pour le mois d'octobre 2007. On ne saurait cependant en déduire, comme elle le fait, que l'intimée aurait délibérément établi de faux contrats et qu'elle aurait ourdi avec trois autres employées un complot à son égard. Au contraire, les éléments mis en avant par les premiers juges sont convaincants et permettent d'exclure un agissement intentionnel de l'intimée. Les éléments retenus par le tribunal de prud'hommes et l'appréciation des preuves à laquelle celui-ci a procédé ne sont pas contredits par le dossier et ne prêtent pas le flanc à la critique.

Il résulte de ce qui précède qu'aucun manquement ne peut être reproché à l'intimée et que la recourante a échoué dans la preuve qui lui incombait à cet égard. Il importe peu que l'employée ait fait l'objet d'un

avertissement en mai 2006. Outre que celui-ci était déjà ancien lorsqu'elle a été licenciée, il est sans portée en l'absence d'un nouveau manquement établi. Le licenciement avec effet immédiat était dès lors injustifié et c'est à juste titre que les premiers juges ont fait droit aux conclusions de l'intimée portant sur le paiement du salaire pour les mois de novembre et décembre 2007 (cf. jgt, pp. 37 ss), dont le calcul n'a au demeurant pas expressément été remis en cause par la recourante.

Mal fondé, le recours doit être rejeté sur ce point.

5. a) La recourante conteste également le montant de 7'916 fr. 10 alloué à l'intimée à titre d'indemnité pour résiliation injustifiée.

b) Selon l'art. 337c al. 3 CO, le juge peut, en cas de licenciement immédiat injustifié, condamner l'employeur à verser au travailleur une indemnité dont il fixera librement le montant, compte tenu de toutes les circonstances; elle ne dépassera toutefois pas le montant correspondant à six mois de salaire du travailleur. L'indemnité prévue par cette disposition revêt une fonction punitive et réparatrice s'apparentant à une peine conventionnelle. Elle est due, sauf cas exceptionnels, pour tout congé immédiat injustifié. L'indemnité doit être proportionnée à l'atteinte portée aux droits de la personnalité du travailleur par le licenciement injustifié. L'éventuelle faute concomitante du travailleur, son âge, sa situation sociale, le temps qu'il a passé au service de l'employeur constituent quelques-uns des nombreux critères - dont aucun n'est déterminant en soi - qui doivent être pris en compte lors de la fixation de l'indemnité de l'art. 337c al. 3 CO (ATF 121 III 64 c. 3c).

c) En l'espèce, l'indemnité allouée équivaut à trois mois de salaire (cf. jgt, p. 41). L'intimée était au service de la recourante depuis quelque deux ans. Aucun élément au dossier ne permet de penser qu'elle envisageait de quitter cette société et elle paraissait au contraire attachée à son emploi (cf. jgt, p. 36). En outre, on ne saurait lui imputer une quelconque faute, la mauvaise organisation du travail au sein de la

recourante étant à l'origine des faux contrats attribués à tort à l'intimée (cf. jgt, p. 40 in fine). Le licenciement a représenté une atteinte à la personnalité de l'employée, dès lors que la recourante lui a attribué un comportement pénalement répréhensible. Dans ces circonstances, une indemnité équivalant à trois mois de salaire est certes élevée mais encore admissible.

Mal fondé, le recours doit être rejeté sur ce point également.

6. Au surplus, la recourante ne remet pas expressément en cause les autres postes alloués par le jugement, savoir le montant relatif aux retenues sur salaire effectuées par la recourante à titre de garantie - par erreur désignées au chiffre IV du dispositif comme indemnités maladie (cf. jgt, p. 42) - et celui concernant l'indemnité pour vacances. Les considérations des premiers juges, exposées aux pages 41 ss du jugement, sont complètes et convaincantes et peuvent être confirmées par adoption de motifs (art. 471 al. 3 CPC).

7. En conclusion, le recours doit être rejeté, en application de l'art. 465 al. 1 CPC, et le jugement confirmé.

S'agissant d'un conflit de travail dont la valeur litigieuse ne dépasse pas 30'000 fr., le présent arrêt doit être rendu sans frais (art. 343 al. 2 et 3 CO, 10 al. 1 LJT et 235 TFJC [tarif du 4 décembre 1984 des frais judiciaires en matière civile; RSV 270.11.5]).

Par ces motifs,
la Chambre des recours du Tribunal cantonal,
statuant à huis clos,
en application de l'art. 465 al. 1 CPC,
p r o n o n c e :

- I.** Le recours est rejeté.
- II.** Le jugement est confirmé.
- III.** L'arrêt est rendu sans frais.
- IV.** L'arrêt motivé est exécutoire.

Le président :

La greffière :

Du 14 janvier 2010

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

La greffière :

Du

L'arrêt qui précède, dont la rédaction a été approuvée à huis clos, est notifié en expédition complète, par l'envoi de photocopies, à :

- Me Bernard Geller (pour M. _____ Sàrl),
- Me Philippe Oguey (pour S. _____).

La Chambre des recours considère que la valeur litigieuse est de 20'780 fr. 80.

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 :

- Tribunal de prud'hommes de l'arrondissement de Lausanne.

La greffière :