

**COUR D'APPEL CIVILE**

---

---

Arrêt du 20 mai 2026

Composition : Mme CRITTIN DAYEN, présidente  
Mme Giroud Walther et M. Oulevey, juges  
Greffière : Mme Ayer

\* \* \* \* \*

**Art. 336 CO**

Statuant sur l'appel interjeté par **M.**\_\_\_\_\_ **SA**, à Q\*\*\*, contre le jugement rendu le 11 septembre 2025 par le Tribunal de prud'hommes de l'arrondissement de Lausanne dans la cause divisant l'appelante d'avec **E.**\_\_\_\_\_, à R\*\*\*, la Cour d'appel civile du Tribunal cantonal considère :

## **En fait :**

**A.** Par jugement du 11 septembre 2025, dont les motifs ont été adressés pour notification aux parties le 27 janvier 2026, le Tribunal de prud'hommes de l'arrondissement de Lausanne (ci-après : le tribunal ou les premiers juges) a dit que M. \_\_\_\_\_ SA était la débitrice d'E. \_\_\_\_\_ et lui devait immédiat paiement d'un montant net de 1'200 fr., avec intérêt à 5 % l'an dès l'entrée en force du jugement (I), a pris acte d'une transaction partielle conclue par les parties à l'audience de jugement du 3 septembre 2025 (II), a rejeté toutes autres ou plus amples conclusions (III) et a dit que le jugement était rendu sans frais ni dépens (IV).

En droit, le tribunal a considéré qu'E. \_\_\_\_\_ avait valablement formé opposition au licenciement ordinaire qui lui avait été notifié pour le 30 juin 2024 par son employeuse, la société M. \_\_\_\_\_ SA. Les premiers juges ont ensuite retenu que le congé avait pour cause la tension ayant résulté de demandes légitimes que la travailleuse avait adressées, à répétitions reprises, à sa supérieure hiérarchique, qui tendaient à ce que lui soit remis le matériel nécessaire à l'utilisation d'une autolaveuse et auxquelles ni la supérieure hiérarchique ni l'administratrice de l'employeuse n'avaient répondu de manière satisfaisante. Dès lors, le licenciement était abusif au sens de l'art. 336 CO (loi fédérale complétant le Code civil suisse [Livre cinquième : Droit des obligations] du 30 mars 1911 ; RS 220). Compte tenu des années de service d'E. \_\_\_\_\_, de son âge, de la variation de ses heures de travail au gré des missions et de la faute moyenne de l'employeuse, les premiers juges ont alloué une indemnité correspondant à un mois de salaire.

**B. a)** Par acte du 27 février 2026, M. \_\_\_\_\_ SA (ci-après : l'appelante) a interjeté appel de ce jugement, concluant, en substance, avec suite de frais et dépens, à sa réforme en ce sens que toutes les conclusions prises par E. \_\_\_\_\_ (ci-après : l'intimée) dans sa demande du 4 mars 2025 soient rejetées et, subsidiairement, à l'annulation du jugement et au renvoi

de la cause au tribunal pour nouvelle décision dans le sens des considérants.

A l'appui de son acte, l'appelante a produit trois pièces sous bordereau.

**b)** Par courrier du 24 mars 2026, l'intimée s'est plainte de ne pas avoir été informée du dépôt de l'appel et en a requis la notification avant les fériés de Pâques.

**c)** Par courrier du 27 mars 2026, le Juge délégué de la Cour de céans (ci-après : le juge délégué) l'a informée que l'appel lui serait notifié et qu'elle serait invitée à déposer une réponse s'il y avait lieu au regard de l'art. 312 al. 1 CPC. Il lui a de surcroît indiqué qu'elle recevrait des nouvelles sur la suite de la procédure d'ici au 30 avril 2026.

**d)** Par avis du 1<sup>er</sup> mai 2026, les parties ont été informées que la cause était gardée à juger, qu'il n'y aurait pas d'autre échange d'écritures et qu'aucun fait ou moyen de preuve nouveau ne serait pris en compte.

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

**1.** **a)** L'appelante est une société anonyme inscrite au Registre du commerce du canton de Vaud depuis le 29 janvier 1987, dont le siège est à Q\*\*\*. Cette société a pour notamment pour but « le nettoyage en tous genres, le shampouinage et le traitement de sols et entretien de locaux d'exploitation et toutes activités de conciergerie.

**b)** C.\_\_\_\_\_ en est l'administrateur président et sa fille, D.\_\_\_\_\_ (ci-après : l'administratrice), en est l'administratrice secrétaire depuis janvier 2023.

**2. a)** L'appelante a engagé l'intimée en qualité de « Nettoyeur d'entretien sans diplôme EGP ou MRP » à compter du 1<sup>er</sup> juillet 2019. La date de début du contrat a été fixée le 23 juillet 2019. L'engagement prévoyait une durée hebdomadaire de travail de 12 heures. Le salaire horaire brut était de 19 fr. 10. Le treizième salaire apparaissait sur les fiches de salaires en sus du salaire de base et était versé au plus tard avec le salaire de décembre et calculé sur la base du salaire AVS au taux de 8,33 %, hors heures supplémentaires. Le lieu de travail était dans les locaux du F. \_\_\_\_\_ SA ainsi que de G. \_\_\_\_\_ AG, à R\*\*\*. Cet engagement était soumis à la Convention Collective de Travail du secteur du nettoyage pour la Suisse romande (ci-après : CCT). Cette CTT faisait partie intégrante du contrat de travail de l'appelante. Cet engagement a été formalisé dans un contrat de travail écrit daté du 29 juillet 2019.

**b)** Par avenant au contrat de travail du 15 août 2019, la date de début du contrat a été modifiée au 1<sup>er</sup> août 2019.

**c)** Par avenant au contrat de travail du 24 janvier 2020, la date de début du contrat a été modifiée au 1<sup>er</sup> janvier 2020. La durée hebdomadaire de travail était de 23.25 heures. Le salaire horaire brut était de 19 fr. 85. Le treizième salaire apparaissait sur les fiches de salaires en sus du salaire de base et était versé au plus tard avec le salaire de décembre et calculé sur la base du salaire AVS au taux de 8,33 %, hors heures supplémentaires. Les lieux de travail restaient inchangés, seuls les horaires étant modifiés.

**d)** Par avenant au contrat de travail du 1<sup>er</sup> mars 2020, la date de début du contrat a été modifiée au 1<sup>er</sup> mars 2020. De plus, le chiffre 12 dudit avenant précisait qu'« en cas de non-activité sur le site ou de notre client, les heures ne sont pas compensées ». Les lieux de travail restaient inchangés.

**e)** Par avenant au contrat de travail du 8 octobre 2020, la date de début du contrat a été modifiée au 6 octobre 2020. La durée hebdomadaire de travail était de 32.75 heures. Le salaire horaire et les lieux

de travail demeuraient inchangés, à savoir au F.\_\_\_\_\_ SA et chez G.\_\_\_\_\_ AG, tous deux à R\*\*\*, auxquels s'ajoutait le site de la PPE V\*\*\*, également à R\*\*\*.

**f)** Par avenant au contrat de travail du 1<sup>er</sup> février 2021, la date de début du contrat a été modifiée au 1<sup>er</sup> février 2021. La durée hebdomadaire de travail était de 32 heures. Le salaire horaire était inchangé. Les horaires de travail ont été modifiés à la suite de la réduction du nombre d'heures hebdomadaires de travail.

**g)** Par avenant au contrat du travail du 15 juillet 2021, la date de début du contrat a été modifiée au 1<sup>er</sup> juillet 2021. Les horaires étaient les mêmes. Cependant, il était établi dans le récapitulatif qu'une prime de 1 fr. par heure était due en cas de supervision.

**h)** Par avenant au contrat de travail du 1<sup>er</sup> novembre 2021, la date de début du contrat a été modifiée au 1<sup>er</sup> novembre 2021. La durée hebdomadaire de travail était de 35.75 heures. Le salaire était inchangé. Les horaires de travail ont été modifiés à la suite de l'augmentation du nombre d'heures hebdomadaires de travail.

**i)** Par avenant au contrat de travail du 27 janvier 2022, la date de début du contrat a été modifiée au 1<sup>er</sup> janvier 2022. La durée hebdomadaire de travail était de 38.75 heures réparties sur cinq jours et demi. Le salaire horaire brut était de 20 francs. Les horaires de travail ont été modifiés à la suite de l'augmentation du nombre d'heures hebdomadaires de travail. Les lieux de travail restaient inchangés, à savoir au F.\_\_\_\_\_ SA, chez G.\_\_\_\_\_ AG et à la PPE V\*\*\*, tous trois à R\*\*\*, auxquels s'ajoutait le site de L.\_\_\_\_\_ SA, également à R\*\*\*.

**j)** Par avenant au contrat de travail du 11 mars 2022, la date de début du contrat a été modifiée au 1<sup>er</sup> mars 2022. Les horaires de la demanderesse ont été modifiés.

**k)** Par modification du contrat de travail du 23 janvier 2023, la date de début du contrat a été modifiée au 1<sup>er</sup> janvier 2023. La durée hebdomadaire de travail était de 36 heures et 15 minutes. Le salaire restait inchangé. Le treizième salaire était payé de façon mensuelle dès le troisième mois d'activité. Les horaires et les lieux de travail de l'appelante ont été modifiés, ces derniers se situant au F. \_\_\_\_\_ SA, à E. \_\_\_\_\_ SA ainsi qu'à la PPE V\*\*\*, tous les trois à R\*\*\*.

**l)** Par modification du contrat de travail du 7 février 2023, la date de début du contrat a été modifiée au 1<sup>er</sup> mars 2023. La durée hebdomadaire de travail était de 9 heures et 30 minutes. Le salaire restait inchangé. Les horaires de l'intimée avaient été modifiés. À l'annexe 1 de ce contrat de travail, il était stipulé qu'il manquait le contrat de L. \_\_\_\_\_ SA ainsi que celui d'E. \_\_\_\_\_ SA.

**m)** Par modification du contrat de travail du 2 mars 2023, les parties ont conclu un contrat de durée déterminée pour une durée d'un mois, sans période d'essai, la date de début du contrat ayant été fixée au 1<sup>er</sup> mars 2023 et sa fin au 31 mars 2023. La durée hebdomadaire de travail était de 35 heures et 45 minutes. Le salaire horaire brut était de 20 francs. Les lieux de travail étaient dans les locaux du F. \_\_\_\_\_ SA et à la PPE V\*\*\* à R\*\*\*. Les horaires de travail ont été modifiés.

**n)** Par modification du contrat de travail du 2 mars 2023, les parties ont conclu un contrat de durée déterminée pour une durée d'un mois, sans période d'essai, la date de début du contrat ayant été fixée au 1<sup>er</sup> avril 2023 et sa fin au 30 avril 2023. La durée hebdomadaire de travail était de 9 heures et 30 minutes. Le salaire horaire brut était de 20 francs. Le lieu de travail était exclusivement sur le site de la PPE V\*\*\*.

**o)** Par modification du contrat de travail du 2 mars 2023, les parties ont conclu un contrat prenant effet le 1<sup>er</sup> mai 2023, sans que ne soit mentionnée une date de fin du contrat. La durée hebdomadaire de travail était de 12 heures et 30 minutes. Le salaire horaire brut était de 20 francs et comprenait le versement d'un treizième salaire, lequel était versé mensuellement. L'annexe de ce contrat précisait que l'intimée aurait la

charge du nettoyage des locaux de L.\_\_\_\_\_ SA - à savoir l'un des lots de la PPE V\*\*\*, à R\*\*\* - durant trois heures par semaine et des parties communes de la PPE V\*\*\*, durant 9 heures et 30 minutes par semaine. Il n'est contesté par aucune des parties que le salaire de l'intimée représentait un montant de 1'272 fr. 48 brut par mois ([1'174 fr. x 13] : 12). Le contrat prévoyait en outre un délai de résiliation d'un mois pour la fin d'un mois durant la première année de service, de deux mois pour la fin d'un mois de la deuxième à la neuvième année de service, puis de trois mois ultérieurement.

**3.** Un certificat de travail intermédiaire a été délivré à l'intimée par l'appelante le 16 mai 2023. Il indiquait notamment (sic) :

« Madame E.\_\_\_\_\_ est une personne dévouée dans son travail, toujours ponctuelle, très soigneuse avec le matériel et a de très bonnes connaissances des produits. Elle sait gérer une équipe, s'adapte parfaitement, s'organise de manière efficace et est très agréable avec les clients. C'est un plaisir de collaborer avec elle et nous pouvons assurer que Madame E.\_\_\_\_\_ est une employée de confiance qui accomplit les tâches suivantes à notre entière satisfaction [...]. »

**4.** En juin 2023, l'appelante a autorisé l'intimée à exercer sa profession de nettoyeuse à titre indépendant pour compléter son revenu salarié, à condition de ne pas démarcher ses clients, de ne pas accepter de travailler pour eux, de ne pas utiliser le matériel mis à disposition par elle, y compris les habits, et de respecter son devoir de diligence et de fidélité.

**5. a)** Il ressort des explications des parties que l'appelante mettait à disposition de l'intimée, pour le nettoyage des locaux dont elle avait la charge, une autolaveuse, à savoir une machine conçue pour nettoyer, récurer et sécher les sols en un seul passage, laquelle doit être équipée d'un « pad », c'est-à-dire un disque de tissu faisant office de serpillère. Il n'est contesté par aucune des parties que l'utilisation d'une telle machine permet de gagner beaucoup de temps et d'économiser beaucoup d'efforts.

**b)** Dans un message téléphonique écrit du 19 février 2024, l'intimée a interpellé sa supérieure hiérarchique au sein de l'appelante, N.\_\_\_\_\_, comme suit :

« Cheffe N.\_\_\_\_\_ bonjour, merci de commander un pad pour l'autolaveuse, Bonne semaine. E.\_\_\_\_\_ »

N.\_\_\_\_\_ ne répondant pas à l'intimée à propos de sa demande de commande de matériel, celle-ci a réitéré sa demande le 28 février 2024 :

« Merci, pour mon pad d'autolaveuse, de rien. E.\_\_\_\_\_ »

N.\_\_\_\_\_, n'ayant pas compris le message, lui a répondu :

« Je n'ai pas compris »

L'intimée a alors rappelé sa demande du 19 février 2024 :

« Demande dans sms du 19 fev. »

N.\_\_\_\_\_ a alors répondu :

« Dacc »

**6.** Dans un courrier recommandé daté du 18 mars 2024, la société BD.\_\_\_\_\_ Sàrl a notifié à l'appelante la résiliation des contrats de conciergerie pour quatre sites, dont la PPE V\*\*\* à R\*\*\*. Les contrats ont été résiliés sans que les motifs de ces résiliations ne soient précisés.

**7.** Le 20 mars 2024, l'intimée, voyant que sa demande de matériel, faite le 19 février précédant, n'était toujours pas effectuée, a envoyé un message à N.\_\_\_\_\_, dont le contenu est le suivant (sic) :

« Bonjour, un mois s'est t écoulé et 2 rappels effectués, la commande toujours pas arrivée. E.\_\_\_\_\_ »

N. \_\_\_\_\_ a répondu :

« Bonjour, c'est noté E. \_\_\_\_\_, Merci »

L'intimée a répondu :

« Noté et renoté me fait une belle jambe tout comme les étiquettes depuis novembre. E. \_\_\_\_\_ »

N. \_\_\_\_\_ a répondu :

« Je n'apprécie pas cette manière de me parler E. \_\_\_\_\_. Et je ne suis pas d'accord avec ça. Nous en parlerons directement. Bonne journée. »

L'intimée a répondu :

« Je vous comprend mais moi non plus je n'apprécie pas du tout vos oublis uniquement envers ma personne, être exigeant c'est bien mais montrer l'exemple c'est encore mieux. E. \_\_\_\_\_. »

Le même jour, voyant la communication se compliquer avec N. \_\_\_\_\_, l'intimée a envoyé un message à la supérieure de celle-ci, soit l'administratrice secrétaire de la société, D. \_\_\_\_\_ :

« Bonjour, un mois s'est écoulé et 2 rappels effectués, la commande toujours pas arrivée. E. \_\_\_\_\_. »

D. \_\_\_\_\_ a répondu :

« Bonjour, je transmets à N. \_\_\_\_\_ »

**8.** Le 27 mars 2024, l'intimée a, à nouveau, demandé à N. \_\_\_\_\_ si la commande de matériel nécessaire à son travail était arrivée :

« Cheffe N. \_\_\_\_\_, est-ce que les pads pour l'autolaveuse sont toujours en rupture de stock ? E. \_\_\_\_\_ ».

N.\_\_\_\_\_ a répondu qu'elle avait trouvé deux tailles de pads pour la machine. L'intimée a rétorqué qu'il fallait se référer aux commandes du chef ou demander au bureau. S'ensuit une conversation peu claire avec un lien envoyé faisant référence à la résiliation d'un contrat de travail.

**9.** Le 28 mars 2024, l'intimée a envoyé à N.\_\_\_\_\_ le message suivant :

« N.\_\_\_\_\_, j'aime aussi la clarté et l'honnêteté. Même si parfois je manque de diplomatie. Merci. E.\_\_\_\_\_ »

**10.** Le 3 avril 2024, l'intimée a envoyé un SMS à D.\_\_\_\_\_ pour lui rappeler que la commande n'était toujours pas arrivée :

« Commande passée le 19 février, rappel le 28, rappel le 19 mars, rappel le 27 mars et toujours rien. E.\_\_\_\_\_ »

**11.** Le 8 avril 2024, l'intimée et N.\_\_\_\_\_ ont échangé à propos de la livraison du matériel (sic) :

« Qui a livré les pads rouges ? Pourtant j'ai donné la référence d'une seule taille !! Bien joué mais pas marché, et merci de ne plus déposer le matériel a une hauteur où j'ai besoin d'une échelle et avoir besoin de regarder le plafond pour trouver la matériel. Merci de bien vouloir récupérer les 2 pads miniatures rouges. Belle journée. E.\_\_\_\_\_ »

Ce à quoi N.\_\_\_\_\_ a répondu :

« E.\_\_\_\_\_ on se calme svp. Je suis venue moi-même avec des tailles de pad que j'avais dans la voiture pour tester si j'avais la bonne comme ce n'était pas le cas je les ai laissés exprès en haut pour les récupérer lors de ma prochaine venue. Je n'aime pas cette insinuation que je pourrais vous « tendre un piège ». Cela ne sert à rien d'écrire à D.\_\_\_\_\_ car je suis votre responsable et de plus elle est en vacances donc il faut la laisser se reposer svp. Merci et belle journée à vous aussi. »

L'intimée a répliqué :

« Je ne comprends pas, pourquoi trainer depuis le 19 février et ne pas commander la bonne taille. Et laisser un bout de billet, non ? Mais bon. Belle journée. »

**12.** Le 12 avril 2024, le matériel est arrivé, soit presque deux mois après la première demande en ce sens de l'intimée, laquelle a envoyé le message suivant à N.\_\_\_\_\_ :

« Merci d'avoir eu l'honnêteté de dire que vous avez fait exprès de mettre environ 3 mois pour faire livrer le matériel pour me provoquer. Pas beau cela, surtout que cela nuit au client et à l'entreprise. Belle journée. E.\_\_\_\_\_ ».

N.\_\_\_\_\_ a répliqué (sic) :

« Je vous prierais de ne pas modifier ce que j'ai dit ou fait. Je n'ai pas fait exprès comme vous dites. Simplement votre attitude ne m'encourageait pas à accélérer le processus. Arrêtez de me dire que je vous provoque ou que je vous tends un piège car ce n'est pas le cas. Je répète également que D.\_\_\_\_\_ étant en vacances elle m'a demandé de vous répéter qu'elle ne vous répondra pas. Belle journée également. »

L'intimée a alors écrit un message à D.\_\_\_\_\_ :

« Madame D.\_\_\_\_\_, enfin j'ai bien reçu les pads ainsi que votre message aujourd'hui. Même si vous ne voulez plus être au courant du manque de matériel, ou parce que Madame N.\_\_\_\_\_ le fait exprès, comme elle vient de me l'avouer. Je vous informerai toujours par sms ou directement au bureau. J'attends votre convocation alors. Belle journée et fin de vacances. E.\_\_\_\_\_ . »

Le même jour, N.\_\_\_\_\_ a écrit un courriel à BM.\_\_\_\_\_, responsable des ressources humaines de l'appelante, et a mis D.\_\_\_\_\_ en copie. Elle a écrit le texte suivant :

« Bonjour BM.\_\_\_\_\_,  
J'espère que ce message te trouvera bien. Je me permets de t'écrire pour solliciter un rendez-vous urgent avec toi ainsi qu'avec E.\_\_\_\_\_.  
Malheureusement, je suis dans l'obligation de t'informer qu'une nouvelle confrontation difficile avec Mme E.\_\_\_\_\_ a eu lieu ce matin. Une fois de plus, elle remet en cause ma bonne volonté de travailler avec elle, allant jusqu'à suggérer que je la piège ou que je provoque délibérément certaines situations (Je ferais exprès de mettre des choses en hauteur pour qu'elle ne les atteigne pas, je serais la seule avec qui je n'agisais pas bien ...). Je tiens à affirmer que je prends pleinement ma part de responsabilité quant au délai de livraison d'un pad pour l'autolaveuse, mais je refuse catégoriquement d'être traité de la sorte et c'est pour cela entre autres, que j'ai mis du temps à la livrer car son attitude est inacceptable.  
La communication avec Mme E.\_\_\_\_\_ est devenue extrêmement problématique, voire impossible. Son comportement a atteint un point où elle s'est même emportée à la V\*\*\*, mettant en péril notre professionnalisme devant nos clients. Par souci de préserver notre réputation, j'ai pris la décision de quitter les lieux afin d'éviter tout incident supplémentaire devant nos clients.

Je dispose de messages échangés avec Mme E. \_\_\_\_\_ qui témoignent de la situation actuelle, et je suis prêt à te les présenter lors de notre rendez-vous. Cependant, il est crucial que cette situation cesse immédiatement. Je me sens dépourvu de solutions pour assurer une collaboration sereine avec Mme E. \_\_\_\_\_. C'est pourquoi j'ai besoin de ton soutien et de ton intervention pour trouver une issue à cette problématique. Je l'ai d'ailleurs prévenue qu'elle serait sûrement sollicitée par une personne du bureau afin de trouver une solution rapidement. Je reste à ta disposition pour convenir d'un moment opportun pour discuter de cette situation en personne. Je te remercie par avance et te souhaite un excellent week-end. »

**13.** Le 29 avril 2024, l'intimée a été convoquée dans les locaux de l'appelante, au sous-sol de la PPE V\*\*\*. Lors de cet entretien, N. \_\_\_\_\_ a remis à l'intimée une lettre de licenciement que celle-ci a refusé de signer. CB. \_\_\_\_\_, employée l'appelante, était présente à cet entretien en tant que « témoin ». L'intimée a alors demandé que cette lettre de licenciement lui soit envoyée par recommandé. Selon CB. \_\_\_\_\_, tout le monde s'est comporté de manière correcte.

**14.** Le 1<sup>er</sup> mai 2024, l'intimée a reçu, sous pli recommandé, la lettre de licenciement datée du 29 avril 2024. La date de fin des rapports de travail était le 30 juin 2024.

**15. a)** Par courrier du 3 mai 2024, l'intimée a contesté son licenciement, qu'elle a prétendu hors délai, dépourvu de motif, abusif, injustifié, attentatoire à ses droits de la personnalité morale et professionnelle et contraire à la protection des données. Elle a également sollicité un entretien avec l'administratrice ou avec C. \_\_\_\_\_, afin de pouvoir continuer la relation de travail.

**b)** Par courrier du 13 mai 2024, l'appelante a invité l'intimée à un entretien le 23 mai 2024 avec la cheffe des ressources humaines, BM. \_\_\_\_\_. Lors de cet entretien, l'intimée a refusé la présence de celle-ci.

**c)** Par courrier du 27 mai 2024, l'intimée a réitéré son opposition au congé, qu'elle qualifiait d'abusif. Pour le surplus, elle a confirmé le contenu de son courrier du 3 mai 2024, a requis de connaître les motifs de

son licenciement et de se voir délivrer un certificat de travail. Elle a enfin réitéré son désir de poursuivre les relations de travail au sein de l'appelante.

**d)** Par courrier du 14 juin 2024, l'appelante, par l'intermédiaire de sa protection juridique ORION Assurance de protection juridique SA (ci-après : Orion SA), a motivé le licenciement de l'intimée comme suit (sic) :

« En ce qui concerne les motifs ayant mené à la mise à fin des rapports de travail, M. \_\_\_\_\_ SA vous confirme qu'il s'agit en premier lieu, la perte du client « V\*\*\* », ayant mis fin au contrat de services le 18 mars 2024 pour le 30 juin 2024.

Par ailleurs, un comportement déplacé ainsi qu'une communication inappropriée envers votre responsable a été relevé. En effet, au cours de vos interactions professionnelles, il a été constaté que votre comportement ainsi que votre manière de communiquer avec votre responsable n'étaient pas en adéquation avec les valeurs et les standards de conduite que l'entreprise s'efforce de maintenir. En particulier, des incidents ou votre attitude a été jugée déplacée et votre communication non conforme aux attentes de respect mutuel et de collaboration constructive exigée de l'ensemble des collaborateurs ont été soulevés. »

Entendue en qualité de témoin, N. \_\_\_\_\_ n'a pas imputé la perte du client « V\*\*\* » à l'intimée. Elle a précisé que l'appelante avait perdu le contrat de conciergerie lié à l'entretien des parties communes de la PPE V\*\*\* mais qu'elle avait conservé les nettoyages dans les sites des copropriétaires ou des locataires de la PPE susmentionnée.

**16.** Les rapports de travail des parties ont pris fin le 30 juin 2024.

**17.** Le 1<sup>er</sup> juillet 2024, l'intimée a restitué ses clés et ses badges à l'appelante.

**18.** Un certificat de travail a été délivré à l'intimée le 22 juillet 2024. Il indique notamment :

« Madame E. \_\_\_\_\_ a démontré son sens de l'initiative et a toujours fait preuve de disponibilité. Elle a accompli cette tâche avec une conscience professionnelle remarquable et la qualité de son travail a toujours été à la hauteur de nos attentes. Elle a établi de bonnes relations avec ses collègues grâce à son caractère souriant et dynamique. Elle a toujours été ponctuelle et a montré un dévouement et un engagement envers notre société. Sur le plan technique, Madame E. \_\_\_\_\_ est précise, respecte les délais, et travaille de manière rapide et soignée. Elle est autonome, volontaire, fiable et possède de connaissances techniques solides. [...] ».

**19. a)** L'intimée a déposé une requête de conciliation le 7 novembre 2024. La conciliation n'ayant pas abouti à l'issue de l'audience de conciliation tenue le 5 décembre 2024, une autorisation de procéder lui a été délivrée.

**b)** Le 4 mars 2025, l'intimée a déposé une demande, au pied de laquelle elle a pris les conclusions suivantes :

- « 1. Les prétentions salariales, d'un montant de 12'000.00 frs brut, sont maintenues.
2. Un certificat de travail conforme à la vérité.
3. Je réserve le droit de faire appel à des témoins en cours de procédure.
4. Une indemnité pécuniaire sera allouée, pour des frais de déplacement à la demanderesse (0.70 cts le Km. R\*\*\*/S\*\*\*) .
5. Une indemnité pécuniaire sera allouée, pour des frais de matériel bureautique (0.20 cts la photocopie), d'autres frais inhérents au temps de rédaction et des recherches des 2 procédures, ne sont en principe pas admis, mais peuvent être allouées sous une autre forme.
6. Les frais de la présente procédure seront mis à la charge de la partie défenderesse.
7. Les frais d'avocats de la partie défenderesse, seront à leur charge. »

**c)** Par réponse du 3 septembre 2025, l'appelante a principalement conclu à l'irrecevabilité des conclusions prises par l'intimée dans sa demande du 4 mars 2025 et, subsidiairement, à leur rejet.

**d)** Une audience d'instruction et jugement a eu lieu le 3 septembre 2025. A cette occasion, le tribunal a pris acte de la transaction partielle conclue par les parties, jouissant des effets d'un jugement partiel entré en force, par laquelle l'appelante s'est engagée à établir et à remettre un certificat de travail final à l'intimée, d'ici au 30 septembre 2025 au plus tard, lequel serait daté du 22 juillet 2024 et établi sur le modèle du certificat de travail délivré à titre intermédiaire le 16 mai 2023 moyennant adaptation de la formule en certificat final. La conciliation ayant échoué pour le surplus,

N.\_\_\_\_\_, CB.\_\_\_\_\_, CD.\_\_\_\_\_ et CF.\_\_\_\_\_ ont été entendus en qualité de témoins et les parties ont renoncé à leur audition.

**e)** Le jugement a été adressé aux parties pour notification, sous forme de dispositif, le 11 septembre 2025.

**f)** Par courrier des 15 et 19 septembre 2025, chacune des parties en a requis la motivation.

### **En droit :**

#### **1.**

**1.1** L'appel est recevable contre les décisions finales de première instance (art. 308 al. 1 let. a CPC [Code de procédure civile du 19 décembre 2008 ; RS 272]), dans les causes patrimoniales dont la valeur litigieuse au dernier état des conclusions est de 10'000 fr. au moins (art. 308 al. 2 CPC).

L'appel, écrit et motivé, doit être introduit auprès de l'autorité d'appel, soit de la Cour d'appel civile (art. 84 al. 1 LOJV [loi d'organisation judiciaire du 12 décembre 1979 ; BLV 173.01]), dans les trente jours à compter de la notification de la décision motivée ou de la notification postérieure de la motivation (art. 239 CPC), si la décision attaquée a été rendue en application de la procédure ordinaire ou simplifiée, comme en l'espèce (art. 311 al. 1 CPC en lien avec l'art. 314 al. 1 CPC *a contrario*).

**1.2** Déposé en temps utile par une partie ayant un intérêt digne de protection (art. 59 al. 2 let. a CPC) et portant sur des conclusions dont la valeur litigieuse au dernier état des conclusions est supérieure à 10'000 fr., l'appel, écrit et motivé, est recevable.

**1.3** L'appelante a produit trois pièces dites de forme à l'appui de son acte d'appel, lesquelles sont donc recevables (art. 317 al. 1 CPC).

## **2.**

**2.1** 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 (CACI 15 octobre 2025/464 consid. 2.1). Elle contrôle librement l'appréciation des preuves effectuée par le juge de première instance et vérifie si celui-ci pouvait admettre les faits qu'il a retenus (art. 157 CPC en relation avec l'art. 310 let. b CPC ; ATF 138 III 374 consid. 4.3.1 ; TF 4A\_333/2023 du 23 février 2024 consid. 5.1 ; TF 5A\_340/2021 du 16 novembre 2021 consid. 5.3.1).

Sous réserve des vices manifestes, l'application du droit d'office ne signifie pas que l'autorité d'appel doive étendre son examen à des moyens qui n'ont pas été soulevés dans l'acte d'appel. Elle doit se limiter aux griefs motivés contenus dans cet acte et dirigés contre la décision de première instance ; l'acte d'appel fixe en principe le cadre des griefs auxquels l'autorité d'appel doit répondre eu égard au principe d'application du droit d'office (ATF 147 III 176 consid. 4.2.1 et 4.2.2 ; TF 4A\_589/2023 du 13 mai 2024 consid. 4.2 ; TF 5A\_873/2021 du 4 mars 2022 consid. 4.2 applicable en appel).

**2.2** En procédure simplifiée, le tribunal établit les faits d'office lorsque la valeur litigieuse ne dépasse pas 30'000 fr. dans les litiges portant sur un contrat de travail (art. 247 al. 2 let. b ch. 2 CPC).

L'art. 247 al. 2 CPC prévoit la maxime inquisitoire simple, qualifiée également de maxime inquisitoire sociale. Cette maxime a pour but de protéger la partie faible au contrat, de garantir l'égalité entre les parties au procès et d'accélérer la procédure (ATF 141 III 569 consid. 2.3.1 ; TF 4A\_482/2024 du 12 août 2025 consid. 3.4.4.1). La maxime inquisitoire prévue par l'art. 247 al. 2 CPC implique la possibilité pour le juge de se fonder sur tous les faits pertinents et établis, même si les parties ne les ont pas invoqués (Tappy, *in* Commentaire romand, Code de procédure civile, 2<sup>e</sup> éd., Bâle 2019 [ci-après : CR-CPC], n. 23 ad art. 247 CPC). Selon la volonté

du législateur, le tribunal n'est soumis qu'à une obligation d'interpellation accrue. Il ne se livre à aucune investigation de sa propre initiative (TF 4A\_78/2025 du 15 octobre 2025 consid. 6.1 ; TF 4A\_702/2016 du 23 mars 2017 consid. 3.1). Le tribunal n'est pas non plus tenu de rechercher d'office dans le dossier ce qui pourrait en être déduit en faveur de la partie qui a présenté les éléments de preuve (TF 4A\_19/2021 du 6 avril 2021 consid. 5.1 ; CACI 9 février 2026/3 consid. 2.2). Lorsque les parties sont représentées par un avocat, le tribunal peut et doit toutefois faire preuve de retenue, comme dans un procès soumis à la procédure ordinaire (Message du 28 juin 2006 relatif au Code de procédure civile, FF 2006 6841, p. 6956 ch. 5.16 ad art. 242 et 243 ; ATF 141 III 569 consid. 2.3 ; CACI 12 août 2025/351 consid. 2.2).

**2.3** Pour satisfaire à son obligation de motivation de l'appel prévue à l'art. 311 al. 1 CPC, l'appelant doit démontrer le caractère erroné de la motivation de la décision attaquée par une argumentation suffisamment explicite pour que l'instance d'appel puisse la comprendre aisément, ce qui suppose une désignation précise des passages de la décision qu'il attaque et des pièces du dossier sur lesquelles repose sa critique (ATF 141 III 569 consid. 2.3.3). L'appelant doit tenter de démontrer que sa thèse l'emporte sur celle de la décision attaquée. Il ne saurait se borner à simplement reprendre des allégués de fait ou des arguments de droit présentés en première instance, mais il doit s'efforcer d'établir que, sur les faits constatés ou sur les conclusions juridiques qui en ont été tirées, la décision attaquée est entachée d'erreurs. Il ne peut le faire qu'en reprenant la démarche du premier juge et en mettant le doigt sur les failles de son raisonnement. Si la motivation de l'appel est identique aux moyens qui avaient déjà été présentés en première instance, avant la reddition de la décision attaquée (TF 4A\_621/2021 du 30 août 2022 consid. 3.1 ; TF 4A\_97/2014 du 26 juin 2014 consid. 3.3) ou si elle ne contient que des critiques toutes générales et superficielles de la décision attaquée ou encore si elle ne fait que renvoyer aux moyens soulevés en première instance, elle ne satisfait pas aux exigences de l'art. 311 al. 1 CPC et l'instance d'appel ne peut entrer en matière et l'appel est irrecevable (ATF 147 III 176 consid. 4.2 ; TF 5A\_524/2023 du 14 décembre 2023 consid. 3.3.1 ; TF 4A\_274/2020 du

1<sup>er</sup> septembre 2020 consid. 4 ; TF 4A\_376/2016 du 2 décembre 2016 consid. 3.2.1). Ni la maxime d'office ni la maxime inquisitoire illimitée ne permettent de relativiser les exigences posées par l'art. 311 CPC (TF 5A\_23/2023 du 17 janvier 2024 consid. 4.3 ; TF 5A\_532/2021 du 22 novembre 2021 consid. 2.3).

### **3.**

**3.1** L'appelante articule divers griefs dans un chapitre de son mémoire d'appel, qu'elle a intitulé « de la constatation inexacte et incomplète des faits ».

**3.2** L'appelante reproche tout d'abord au tribunal d'avoir omis de constater qu'elle avait autorisée l'intimée à compléter son revenu salarié par une activité indépendante et d'avoir, ainsi, retenu à tort, au moment d'évaluer si l'intimée avait droit à une indemnité, que celle-ci aurait eu des difficultés à retrouver du travail.

Il est vrai que le tribunal n'a pas mentionné dans l'état de fait l'autorisation donnée à l'intimée en juin 2023 d'exercer une activité indépendante, parallèlement à son emploi salarié, alors que cet élément ressort de manière limpide des pièces produites au dossier. L'état de fait a donc été complété en ce sens (cf. *supra* let. C, ch. 4). Les conséquences à tirer de ce fait, dans l'appréciation du principe et du montant de l'indemnité pour licenciement abusif, seront discutées ci-dessous (cf. *infra* consid. 4).

**3.3** L'appelante fait ensuite grief au tribunal d'avoir retenu, à tort, qu'elle avait reproché à l'intimée d'être responsable de la résiliation du contrat de services par la communauté des copropriétaires de la PPE V\*\*\* (ci-après : la PPE), en particulier en raison d'une dispute intervenue dans les locaux de ladite PPE (cf. jugement entrepris, p. 22). Dès lors, elle requiert que l'état de fait soit corrigé, en ce sens qu'elle n'a pas reproché à l'intimée d'avoir provoqué la résiliation du contrat de service par la PPE mais que dite résiliation a induit celle du contrat de travail la liant à l'intimée au motif que

l'appelante n'avait plus besoin de l'intéressée pour s'occuper de cette cliente.

Au passage de la page 22 du jugement entrepris que l'appelante critique, le tribunal a interprété le courriel que la supérieure hiérarchique de l'intimée, N.\_\_\_\_\_, a adressé le 12 avril 2024 à la responsable des ressources humaines de l'appelante, en ce sens qu'il signifierait que, pour cette supérieure hiérarchique, le comportement de l'intimée aurait provoqué la résiliation du contrat de services de la PPE. Il est vrai que cette interprétation est excessive. En effet, N.\_\_\_\_\_ n'affirme pas, ni ne sous-entend clairement, que la résiliation du contrat de la PPE aurait eu pour cause le comportement de l'intimée. L'appelante n'a jamais soutenu, ni ne soutient, que l'intimée serait responsable de cette résiliation, ce qui a au demeurant été confirmé par N.\_\_\_\_\_ lors de son audition en qualité de témoin. En revanche, il est constant que, dans le courrier de sa protection juridique du 14 juin 2024, l'appelante a motivé la résiliation du contrat de travail de l'intimée notamment par celle du contrat de services la liant à la PPE. Elle entendait affirmer ainsi qu'elle résiliait le contrat de travail la liant à son employée au motif qu'elle n'avait plus besoin de celle-ci pour s'occuper de ce client, et non parce qu'elle lui reprochait d'en avoir provoqué la perte. Dans cette mesure, le grief est fondé, étant précisé à ce stade que cela n'emporte pas nécessairement l'admission de l'appel.

**3.4** L'appelante reproche ensuite au tribunal d'avoir nié que la perte de la communauté des copropriétaires de la PPE comme cliente l'avait réellement déterminée à résilier le contrat de travail.

**3.4.1** Le tribunal a souligné qu'après la résiliation du contrat de services par la PPE, l'appelante avait choisi de résilier l'entier de ses relations contractuelles avec l'intimée, renonçant à lui confier d'autres missions. Selon les premiers juges, cela démontrait que l'appelante entendait se défaire de l'intimée, non pas au motif de la perte du contrat de services la liant à la PPE susmentionnée, mais en raison du comportement de son employée. Le tribunal a également relevé que le contrat de travail

de l'intimée n'avait cessé d'être modifié depuis 2019, au gré des contrats de services conclus par l'appelante avec ses clients, ce qui l'a amené à qualifier le contrat de travail de l'intimée de « précaire » (cf. jugement entrepris, p. 23 *in fine*). Le tribunal a dès lors considéré que la résiliation du contrat de service de la PPE, à lui seul, n'aurait pas empêché la poursuite des rapports de travail et que la résiliation avait donc pour seule cause le comportement que l'appelante reproche à l'intimée d'avoir adopté, c'est-à-dire la manière dont elle a requis un nouveau « pad » pour l'autolaveuse auprès de sa supérieure hiérarchique.

**3.4.2** Tout d'abord, l'appelante critique le qualificatif « précaire » employé par le tribunal pour qualifier les rapports de travail des parties.

Il est constant que les relations de travail des parties ont fait l'objet de nombreux avenants depuis 2019, lesquels comprenaient notamment des variations du temps de travail au gré des missions confiées. En réalité, il importe peu de savoir si cette circonstance justifie l'emploi de l'adjectif « précaire » pour qualifier le contrat. En effet, ce terme et les griefs développés pour en critiquer l'emploi sont dénués de pertinence pour l'issue de la cause.

**3.4.3** L'appelante fait ensuite valoir que le nettoyage des parties communes de la PPE représentait 76 % du temps de travail de l'intimée, de sorte que la résiliation du contrat de services y relatif pouvait difficilement ne pas entraîner son licenciement.

Ce moyen ne résiste pas à l'examen. Compte tenu de la souplesse dont les parties avaient fait preuve par le passé pour adapter le temps de travail de l'intimée aux diverses missions que l'appelante avait à lui confier, on ne discerne pas ce qui aurait empêché l'employeuse, à la suite de la résiliation du contrat de service par la PPE – si tant est qu'elle n'avait pas d'autre mission à confier à l'intimée en remplacement – de réduire, le cas échéant momentanément, le temps de travail de son employée aux trois heures hebdomadaires prévues en faveur de la société L. \_\_\_\_\_ SA, tel que prévu par contrat du 2 mars 2023 (cf. *supra* let. C, let.

o) . Comme l'ont retenu à juste titre les premiers juges, la résiliation de l'entier des rapports contractuels – qui plus est peu après que la supérieure hiérarchique de l'intimée ait demandé l'intervention de la responsable des ressources humaines de l'appelante pour régler les difficultés qu'elle se plaignait de rencontrer avec cette employée – démontre que le motif déterminant du licenciement n'est pas la résiliation du contrat de services de la PPE, mais les difficultés apparues entre l'intimée et sa responsable hiérarchique.

C'est en vain que l'appelante invoque, contre cette constatation, les déclarations du témoin CF.\_\_\_\_\_. Il est rappelé que ce témoin était un ancien client de l'appelante, lequel avait confié à celle-ci le nettoyage des locaux de sa société, à savoir CJ.\_\_\_\_\_, également sis V\*\*\* à R\*\*\*. A l'occasion du déménagement de cette société en 2022, il avait demandé à l'appelante – à laquelle il continuait de recourir pour le nettoyage de ses nouveaux locaux – de désigner une autre personne que l'intimée pour s'occuper de ses nouveaux locaux, au motif que la personnalité de celle-ci « ne matchait pas » avec celle de ses propres employés. L'appelante plaide par ailleurs qu'elle n'imputait pas la résiliation du contrat de services de la PPE à l'intimée (cf. *supra* consid. 3.3). On ne comprend dès lors pas en quoi les déclarations du témoin CF.\_\_\_\_\_ infirmeraient la constatation des premiers juges selon laquelle le motif déterminant du licenciement résidait dans les difficultés survenues entre l'intimée et sa supérieure hiérarchique et non dans la résiliation du contrat de services de la PPE. Au contraire, l'argumentation développée par l'appelante à cet égard – qui met en cause le comportement de l'intimée – renforce la conviction de la Cour de céans sur le fait que ce n'est pas une réduction des commandes passées à l'employeuse qui ont motivé le congé, mais bien le manque de courtoisie dont la travailleuse avait fait preuve dans le cadre des échanges avec sa supérieure hiérarchique au sujet du « pad » de l'autolaveuse.

**3.5** L'appelante soutient encore, au titre d'une prétendue constatation inexacte ou incomplète des faits, que les premiers juges ont considéré à tort qu'il existait un conflit interpersonnel entre l'intimée et sa

supérieure hiérarchique et omis de constater le comportement inapproprié de l'intimée.

Ce faisant, l'appelante ne s'en prend toutefois pas aux faits constatés dans le jugement attaqué, mais à la manière dont les premiers juges les ont appréciés en droit. Ces arguments seront donc examinés à cette aune et en tant que de besoin, ci-dessous (cf. *infra* consid. 4).

Le seul grief de constatation incomplète des faits à proprement parler formulé par l'appelante au sujet des relations de l'intimée avec sa supérieure hiérarchique concerne le message que l'employée a adressé à l'administratrice de l'appelante, D.\_\_\_\_\_. L'appelante se plaint de ce que le tribunal n'ait pas repris le contenu de ce message dans l'état de fait du jugement querellé (cf. mémoire d'appel, ch. 3, p. 8). Or, ce grief tombe à faux puisque le tribunal a précisément cité dans l'état de fait du jugement attaqué le contenu du message que l'intimée a adressé le 20 mars 2024 à l'administratrice de l'appelante, D.\_\_\_\_\_, ainsi que la réponse de celle-ci (cf. jugement entrepris, pp. 7 et 8). Si l'appelante entendait soutenir qu'il y aurait encore eu un autre message entre les mêmes protagonistes, il lui appartenait, en vertu des exigences de motivation qui découlent de l'art. 311 al. 1 CPC (cf. *supra* consid. 2.3), de préciser clairement la date de cet éventuel message, avec l'indication précise de la pièce qui permettrait d'en constater la teneur. En effet, il n'appartient pas à la Cour de céans de fouiller le dossier pour tenter de comprendre à quel éventuel message l'appelante pourrait faire allusion.

Partant, en l'absence d'indications suffisantes, l'éventuel grief de constatation incomplète des faits de l'appelante est irrecevable.

#### **4.**

**4.1** L'appelante fait grief aux premiers juges d'avoir violé l'art. 336 CO en retenant qu'elle n'aurait rien fait pour résoudre le conflit interpersonnel entre l'intimée et sa supérieure hiérarchique et en licenciant

son employée en raison des tensions liées à ce conflit. Selon l'appelante, bien que la supérieure hiérarchique ait entrepris tout ce que l'on pouvait attendre d'elle pour se procurer les « pads » qui manquaient, l'intimée lui avait néanmoins adressé des reproches inadmissibles et avait fini par la contourner pour s'adresser directement à l'administratrice de la société. L'appelante soutient dès lors que le licenciement de l'intimée était justifié. Au demeurant, à supposer que l'attitude de l'intimée ne suffise pas à justifier le licenciement, l'appelante estime que la résiliation du contrat de services de la PPE était un motif suffisant.

## **4.2**

**4.2.1** Aux termes de l'art. 335 al. 1 CO, le contrat de travail conclu pour une durée indéterminée peut être résilié par chacune des parties. En droit suisse du travail prévaut ainsi la liberté de résiliation, de sorte que, pour être valable, un congé n'a en principe pas besoin de reposer sur un motif particulier (TF 4A\_3/2023 du 30 août 2023 consid. 4.1). En d'autres termes, le principe de base reste la liberté de résilier moyennant respect du délai de préavis, et ce même sans justification ou motifs particuliers (ATF 131 III 535 consid. 4.1). Le droit fondamental de chaque cocontractant de mettre unilatéralement fin au contrat est cependant limité par les dispositions sur le congé abusif prévues aux art. 336 ss CO (ATF 136 III 513 consid. 2.3 ; ATF 132 III 115 consid. 2.1 ; TF 4A\_3/2023 du 30 août 2023 consid. 4.1), le travailleur étant protégé contre les congés abusifs (art. 336 à 336b CO) et ceux donnés en temps inopportun (art. 336e CO).

**4.2.2** La partie qui prétend que la résiliation est abusive doit le prouver (art. 8 CC [Code civil suisse du 10 décembre 1907 ; RS 210] ; TF 4A 3/2023 du 30 août 2023 consid. 4.1 ; ATF 123 III 246 consid. 4b, JdT 1998 I 300). Elle doit non seulement établir le motif abusif, mais aussi l'existence d'un lien de causalité entre l'état de fait fondant le caractère abusif du congé et la résiliation du contrat (TF 4A\_298/2019 du 22 octobre 2019 consid. 3.5.1). Le juge peut présumer l'existence d'un abus lorsque l'employé parvient à présenter des indices suffisants pour faire apparaître comme non réel le motif avancé par l'employeur ; il s'agit d'une forme de « preuve par indices », sans pour autant renverser le fardeau de la preuve. De son côté, l'employeur ne peut pas rester inactif et doit fournir des

preuves à l'appui de ses propres allégations justifiant le licenciement (ATF 130 III 699 consid. 4.1).

Pour dire si un congé est abusif, il faut se fonder sur son motif réel. Déterminer le motif d'une résiliation, ainsi que la causalité naturelle entre ce motif et le congé, est une question de fait (ATF 136 III 513 consid. 2.3 et 2.6 ; TF 4A\_89/2021 du 30 avril 2021 consid. 3.2 ; TF 4A\_652/2018 du 21 mai 2019 consid. 4.1). En revanche, savoir si le motif ainsi établi donne lieu à un congé abusif ou non relève du droit (TF 4A\_89/2021 du 30 avril 2021 consid. 3.1 ; TF 4A\_266/2020 du 23 septembre 2020 consid. 3.1 ; TF 4A\_310/2019 du 10 juin 2020 consid. 5.2).

**4.2.3** Est notamment abusif le congé donné par une partie parce que l'autre partie fait valoir de bonne foi des prétentions résultant du contrat de travail (art. 336 al. 1 let. d CO). L'émission de ces prétentions doit avoir joué un rôle causal dans la décision de licenciement ; à tout le moins doit-il s'agir du motif déterminant (ATF 136 III 513 consid. 2.6 ; TF 4A\_89/2021 du 30 avril 2021 consid. 3.1 ; TF 4A\_310/2019 du 10 juin 2020 consid. 5.2). Les prétentions résultant du contrat de travail portent notamment sur des salaires, des primes ou des vacances (TF 4A\_652/2018 du 21 mai 2019 consid. 4.1).

De même, aux termes de l'art. 336 al. 1 let. a CO, est abusif le congé donné par une partie pour une raison inhérente à la personnalité de l'autre, à moins que cette raison n'ait un lien avec le rapport de travail ou ne porte sur un point essentiel un préjudice grave au travail dans l'entreprise. Ainsi, s'il est établi qu'une situation conflictuelle sur le lieu du travail, due au caractère difficile d'un employé ou à un conflit interpersonnel, nuit notablement au travail en commun dans l'entreprise, le congé donné à ce travailleur n'est pas abusif, à condition toutefois, que l'employeur ait pris toutes les mesures que l'on pouvait attendre de lui pour désamorcer le conflit. Cette exigence repose sur le devoir de l'employeur de protéger et de respecter, dans les rapports de travail, la personnalité de ses travailleurs. L'abus réside alors dans le fait que l'employeur exploite la

propre violation de ses devoirs contractuels. En effet, après avoir laissé une situation conflictuelle s'envenimer parmi ses salariés sans prendre les mesures adéquates pour l'atténuer, l'employeur se prévaut du fait que l'ambiance est devenue préjudiciable au travail dans l'entreprise pour licencier le salarié apparaissant, en raison de son caractère difficile, comme un fauteur de troubles. La question de savoir si l'employeur a pris les mesures nécessaires pour désamorcer le conflit avant d'en arriver à la résiliation relève du droit, car elle revient à examiner si l'employeur s'est conformé aux devoirs que lui impose l'art. 328 CO (ATF 132 III 115 consid. 2.2 ; ATF 125 III 70 consid. 2c ; TF 4A\_390/2021 du 1<sup>er</sup> février 2022 consid. 3.1.1 et les réf. citées ; TF 4A\_130/2016 du 25 août 2016 consid. 2.1).

**4.2.4** Aux termes de l'art. 327 al. 1 CO, sauf accord ou usage contraire, l'employeur fournit au travailleur les instruments de travail et les matériaux dont celui-ci a besoin.

**4.3** En l'espèce, comme susmentionné (cf. *supra* consid. 3.3.3), la résiliation du contrat de services de la PPE, qui retirait à l'appelante l'entretien des parties communes de cette PPE, n'est pas la cause du licenciement litigieux, qui concerne l'entier des rapports contractuels des parties. Le motif déterminant de la résiliation a trait à la teneur des échanges entre l'intimée et sa supérieure hiérarchique au sujet de l'approvisionnement des « pads ». Il n'est au demeurant ni établi, ni rendu vraisemblable, que l'appelante n'aurait pas été en mesure de confier d'autres missions à l'intimée et, ainsi, qu'elle n'aurait pas pu maintenir le contrat de travail de son employée, si elle n'avait pas décidé de se séparer de celle-ci de toute manière, en raison des tensions apparues autour du renouvellement du « pad ».

Or, il était parfaitement légitime que l'intimée réclame un « pad » à sa supérieure hiérarchique, cet élément faisant partie du matériel nécessaire au fonctionnement de l'autolaveuse avec laquelle elle devait accomplir son travail. Il n'est pas établi que la supérieure hiérarchique, ou toute autre personne agissant au nom de l'appelante, ait donné une

réponse à cette demande, formulée le 19 février 2024, avant que l'intimée la réitère le 28 février 2024. Il y a lieu de garder à l'esprit qu'en attendant, l'intimée devait accomplir son travail à la main. La supérieure hiérarchique a répondu pour la première fois à l'intimée le 28 février 2024, en écrivant simplement : « Dacc ». Il n'est pas établi qu'une autre information ait été donnée à l'intimée avant le 20 mars 2024, date à laquelle elle a relancé sa supérieure hiérarchique et informé l'administratrice de l'appelante. Ce jour-là, la supérieure hiérarchique a simplement répondu à la relance : « Bonjour, c'est noté E. \_\_\_\_\_, Merci », sans explication sur la raison pour laquelle le « pad » n'avait pas encore été fourni ni sur le délai dans lequel l'intimée pouvait espérer qu'il le soit. Il est vrai que l'intimée a alors répondu à sa supérieure hiérarchique d'une manière exaspérée et laissant entendre qu'elle la soupçonnait d'un manque de diligence. Cela étant, l'absence de communication de la supérieure hiérarchique sur les causes du retard, ainsi que les conséquences de ce retard sur les efforts à fournir par l'intimée pour l'accomplissement de son travail, atténuent fortement les reproches qui peuvent être adressés à l'employée pour son manque de diplomatie. Il ressort d'ailleurs de l'état de fait du jugement entrepris – sans que cela ne soit contesté par l'appelante – que ce n'est qu'entre le 20 et le 27 mars 2024 que l'intimée a été informée de la cause du problème, à savoir une rupture de stock chez les fournisseurs. Il s'en est suivi un échange de messages entre l'intimée et sa supérieure hiérarchique le 27 mars 2024. Dans la semaine qui a suivi, aucune information nouvelle n'a été donnée à l'intimée, laquelle s'est alors adressée à l'administratrice de l'appelante le 3 avril 2024. Il a ensuite été établi que la supérieure hiérarchique, sans donner d'information à l'intimée, est allée essayer sur l'autolaveuse des « pads » qu'elle avait commandés, lesquels se sont révélés inadaptés, et les a laissés sur place, déclenchant l'échange de messages du 12 avril 2024. Certes, l'intimée a exagéré en insinuant, dans cet échange de messages, que la supérieure hiérarchique faisait exprès de tarder dans la livraison du matériel pour la provoquer. Néanmoins, encore une fois, l'absence d'information donnée par la supérieure hiérarchique et les conséquences du retard sur les efforts à fournir par l'intimée pour accomplir son travail atténuent fortement les reproches qui peuvent être adressés à celle-ci.

Par ailleurs, au cours de cet échange du 12 avril 2024, la supérieure hiérarchique a notamment indiqué à l'intimée que son attitude ne l'encourageait pas à accélérer le processus. Comme l'ont relevé à juste titre les premiers juges, cette phrase ne pouvait que conforter rétrospectivement l'intimée dans ses soupçons. C'est également le lieu de relever que s'il existait une rupture de stock de « pads » pour ce type d'autolaveuse, il incombait à l'employeuse de pallier le manque par la mise à disposition d'un autre matériel de nettoyage adéquat qu'il lui appartenait d'acquérir au besoin. Dans ces conditions, la demande formulée par l'intimée était parfaitement légitime et les reproches qui pouvaient lui être adressés quant à son attitude envers sa supérieure hiérarchique doivent être fortement relativisés compte tenu du peu d'information qui lui avait été fourni spontanément sur les causes du problème et des difficultés importantes et de surcroît des efforts que tout retard dans le remplacement du « pad » occasionnait à l'intimée. Par conséquent, l'appelante a commis un abus de droit manifeste, tombant sous le coup de l'art. 336 al. 1 let. d CO, subsidiairement de l'art. 2 al. 2 CC, en résiliant le contrat de travail de son employée à cause de son attitude lors des échanges que celle-ci avait eus avec sa supérieure hiérarchique pour le remplacement du « pad ».

C'est dès lors à bon droit que les premiers juges ont déclaré le licenciement abusif et le grief est donc rejeté.

## **5.**

**5.1** L'appelante se plaint ensuite de l'indemnité allouée à l'intimée. Elle fait grief au tribunal d'avoir retenu à tort que celle-ci aurait eu des difficultés à retrouver du travail et de ne pas avoir tenu compte des fautes de l'intéressée ayant contribué à son licenciement.

## **5.2**

**5.2.1** La partie qui résilie abusivement le contrat doit verser à l'autre partie une indemnité (art. 336a al. 1 CO) qui ne peut dépasser l'équivalent de six mois de salaire du travailleur ; le tribunal fixe celle-ci en tenant compte de toutes les circonstances (art. 336a al. 2 CO).

**5.2.2** Le tribunal fixe l'indemnité en équité (art. 4 CC ; ATF 123 III 391 consid. 3c). Il doit notamment tenir compte de la gravité de la faute de l'employeur, d'une éventuelle faute concomitante du travailleur, de la manière dont s'est déroulée la résiliation, de la gravité de l'atteinte à la personnalité du travailleur licencié, de la durée des rapports de travail, de leur étroitesse, des effets économiques du licenciement, de l'âge du travailleur, d'éventuelles difficultés de réinsertion dans la vie économique et de la situation économique des parties (ATF 123 III 391 consid. 3c ; ATF 123 III 246 consid. 6a ; ATF 119 II 157 consid. 2b ; TF 4A\_3/2023 du 30 août 2023 consid. 6.2 et les réf. citées).

**5.3** En l'espèce, il est vrai que la manière dont l'intimée a réitéré sa demande de « pad » auprès de sa supérieure hiérarchique était parfois désagréable et excessivement soupçonneuse. Cela étant, ainsi que susmentionné (cf. *supra* consid. 4.3), les reproches à adresser à l'intimée pour son manque de diplomatie sont largement atténués par le manque d'information données à l'intéressée et par les conséquences pénibles que le retard dans la fourniture d'un « pad » avait pour celle-ci. En allouant une indemnité égale à un mois de salaire, les premiers juges ont pris une décision qui échappe par conséquent à la critique.

S'ensuit dès lors le rejet du grief et, avec celui-ci, de l'appel.

## **6.**

**6.1** Au vu de ce qui précède, l'appel doit être rejeté, dans la mesure de sa recevabilité, en application de l'art. 312 al. 1 *in fine* CPC et le jugement entrepris confirmé.

**6.2** L'arrêt est rendu sans frais judiciaires de deuxième instance (art. 114 let. c CPC).

**6.3** Il n'y a pas lieu à l'allocation de dépens de deuxième instance, l'intimée n'ayant pas été invitée à se déterminer

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

- I.** L'appel est rejeté dans la mesure de sa recevabilité.
- II.** Le jugement est confirmé.
- III.** Il n'est pas perçu de frais judiciaires, ni alloué de dépens.
- IV.** L'arrêt est exécutoire.

La présidente :

La greffière :

Du

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

- Me Kevin Guillet (pour M. \_\_\_\_\_ SA),
- Mme E. \_\_\_\_\_, personnellement,

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

- M. le Président du Tribunal des prud'hommes de l'arrondissement de Lausanne.

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 :