

Par arrêt du 23 septembre 2020 (4A_266/2020), le Tribunal fédéral a rejeté le recours en matière civile interjeté par X_ contre ce jugement

C1 17 184

JUGEMENT DU 7 AVRIL 2020

Cour civile II

Bertrand Dayer, juge ; Yves Burnier, greffier

en la cause

CARITAS VALAIS, défenderesse et appelante, représentée par Maître M _____

contre

X _____, demanderesse et appelée, représentée par Maître N _____

(contrat de travail ; résiliation abusive [art. 336 CO])

appel contre le jugement du Tribunal du travail du 26 avril 2016

Procédure

A.

Après s'être vu délivrer, le 5 octobre 2012, l'autorisation de procéder par le service cantonal de protection des travailleurs et des relations du travail, X _____ a, le 29 novembre 2012, déposé une demande devant le Tribunal du travail à l'encontre de l'association Caritas Valais, dont les conclusions étaient ainsi formulées :

1. L'association Caritas Valais, par son directeur B _____, est reconnue devoir verser à X _____ la somme de CHF 30'000.-- au titre d'indemnité pour licenciement abusif.
2. Tous les frais et dépens sont mis à la charge de l'association Caritas Valais.

Au terme de la réponse du 21 janvier 2013, Caritas Valais a conclu au rejet de la demande, sous suite de dépens.

Le 7 février 2013, la demanderesse a répliqué en se référant aux conclusions de la demande.

La défenderesse a dupliqué, le 26 février 2013, et a confirmé les conclusions de la réponse.

Les 11 mars et 8 avril 2013, les parties ont encore déposé respectivement une « triplique » et une « quadriplique ».

Les débats d'instruction se sont tenus le 27 août 2013.

L'instruction de la cause a consisté en l'audition de onze témoins, ainsi qu'en la déposition de la demanderesse et du directeur de la défenderesse.

Lors des débats finaux du 26 avril 2016, les parties ont maintenu leurs précédentes conclusions.

Par jugement du 26 avril 2016, le Tribunal du travail a prononcé :

1. La demande déposée par X _____ est admise ;
2. L'Association Caritas Valais versera à X _____ un montant net de **CHF 30'000.00** à titre d'indemnité pour licenciement abusif ;
3. L'Association Caritas Valais versera à X _____ un montant de **CHF 4'000.00** à titre de dépens ;

4. Il n'est pas perçu de frais.

B.

Le 31 mai 2017, Caritas Valais a interjeté appel de ce jugement en prenant les conclusions suivantes :

I.- L'appel est admis.

PRINCIPALEMENT

II.- Le jugement rendu le 26 avril 2016 par le Tribunal du travail est réformé comme suit :

1. La demande déposée par X _____ est irrecevable.
2. X _____ versera à l'Association Caritas Valais un montant de CHF 28'000.00 à titre de dépens dès jugement définitif et exécutoire.
3. Il n'est pas perçu de frais.
4. [supprimé]

SUBSIDIAIREMENT

III.- Le jugement rendu le 26 avril 2016 par le Tribunal du travail est réformé comme suit :

1. La demande déposée par X _____ est rejetée.
2. X _____ versera à l'Association Caritas Valais un montant de CHF 28'000.00 à titre de dépens dès jugement définitif et exécutoire.
3. Il n'est pas perçu de frais.
4. [supprimé]

Par écriture du 12 juin 2017, X _____ a conclu au rejet de l'appel, sous suite de frais

Preliminaiement

1.

1.1 Dans les affaires patrimoniales, l'appel est recevable contre les décisions finales et les décisions incidentes de première instance si la valeur litigieuse au dernier état des conclusions est de 10'000 fr. au moins (art. 308 al. 1 let. a et al. 2 CPC).

Compte tenu des dernières conclusions formulées par les parties en première instance, la valeur litigieuse déterminant la recevabilité de l'appel se monte, en l'espèce, à 30'000 francs.

1.2 Remis à la poste le 31 mai 2017, l'appel été formé dans le délai légal de 30 jours (art. 311 al. 1 CPC), qui a couru dès la réception par le mandataire de l'appelante - le 1^{er} mai 2017 - des considérants du jugement entrepris.

1.3 Eu égard à la valeur litigieuse, la procédure simplifiée était applicable en première instance (art. 243 al. 1 CPC), de sorte que le présent jugement peut ressortir à un juge unique (art. 5 al. 2 let. c LACPC).

1.4 L'autorité d'appel applique le droit d'office, sans être liée par les motifs invoqués par les parties ou le tribunal de première instance. Elle peut, ainsi, substituer ses propres motifs à ceux de la décision attaquée (HOHL, Procédure civile, t. II, 2^e éd., 2010, n. 2396 et 2416). Cela n'implique toutefois pas qu'elle doive, comme le tribunal de première instance, examiner l'ensemble des questions de fait et de droit lorsque les parties ne les ont plus contestées en deuxième instance. Sous réserve des inexactitudes manifestes, elle doit en principe se limiter aux griefs formulés contre le jugement de première instance dans les motivations écrites des parties (cf. art. 311 al. 1 et 312 al. 1 CPC ; ATF 142 III 413 consid. 2.2.4).

Sous peine d'irrecevabilité, l'écriture d'appel doit être motivée (cf. art. 311 al. 1 CPC). Cela signifie que l'appelant doit y indiquer, de manière succincte, en quoi le tribunal de première instance a méconnu le droit et/ou constaté les faits ou apprécié les preuves de manière erronée (REETZ/THEILER, in : Sutter-Somm/Hasenböhler/Leuenberger [édit.], Kommentar zur Schweizerischen Zivilprozessordnung, 3^e éd., 2016, n. 36 ad art. 311 CPC). Pour satisfaire à cette exigence, il ne lui suffit cependant pas de renvoyer aux moyens soulevés en première instance, ni de se livrer à des critiques toutes générales de la décision attaquée. Sa motivation doit être suffisamment explicite pour que l'instance d'appel puisse la comprendre aisément, ce qui suppose une désignation précise des passages de la décision que l'appelant attaque et des pièces du dossier sur lesquelles repose sa critique (ATF 138 III 374 consid. 4.3.1). L'appelant doit donc 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, ou si elle ne contient que des critiques toutes générales 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 (arrêts 5A_488/2015 du 21 août 2015 consid. 3.2.1 ; 4A_290/2014 du 1^{er} novembre 2014 consid. 3.1). Il incombe également à l'appelant, compte tenu de l'effet réformatoire de l'appel, de formuler ses conclusions de telle manière à permettre à l'autorité d'appel de statuer au fond en cas d'admission de celui-ci (ATF 137 III 617 consid. 4.2.2 ; HUNGERBÜHLER/BUCHER, in : Brunner/Gasser/Schwander [édit.], Schweizerische Zivilprozessordnung, 2^e éd., 2016, n. 16 ad art. 311 CPC). Si la demande tend au paiement d'une somme d'argent, l'appelant (demandeur) doit ainsi, à peine d'irrecevabilité, chiffrer ses conclusions (ATF 137 III 617 consid. 4.3) et ne peut donc en principe pas se contenter de conclure à l'annulation de la décision entreprise (TAPPY, Les voies de droit du nouveau Code de procédure civile, in : JdT 2010 III p. 138 ; cf., ég., ATF 133 III 489 consid. 3).

Faits

2.

Aux termes de l'art. 5 de ses statuts du 3 juin 2009, Caritas Valais a pour « but général » d'aider les personnes en difficulté qui résident en Valais. Ses organes sont l'assemblée générale, le comité, le bureau et l'organe de contrôle (art. 7 des statuts). Le comité, formé de cinq à neuf membres (art. 11 des statuts), a notamment pour compétence d'engager et de licencier le directeur (art. 12 des statuts). Celui-ci est notamment responsable de la gestion financière, des ressources humaines et de la gestion de l'association (art. 16 des statuts).

3.

Les juges de première instance ont, pour l'essentiel, retenu les faits suivants.

3.1 Le 7 janvier 1986, X _____, née le xxx, a été engagée par Caritas Valais - dont le directeur était à l'époque C _____ - sur la base d'un contrat de travail oral.

D'après le contrat de travail écrit du 31 mars 1999, elle occupait la fonction de responsable du vestiaire de Caritas Valais. Le cahier des charges du 23 mars 1999 précise entre autres choses que la responsable du vestiaire gère la cafétéria et participe aux séances de coordination organisées par la direction ; elle travaille sous la responsabilité du directeur et, en cas de litige, peut faire appel au bureau ou au comité ; à titre d' « obligations morales », il lui incombe notamment de se soucier de la bonne marche du magasin et de proposer en conséquence des moyens de financement et d'économie. Le nouveau contrat de travail écrit du 28 juin 2004 indique que X _____ est responsable de la boutique de vêtements, à A _____, son activité, au taux de 100%, consistant à gérer la récolte, le tri, la mise en rayon, la vente, l'encaissement et la gestion des invendus des vêtements de seconde main ou neufs que l'association reçoit, ainsi qu'à gérer les personnes bénévoles, ou placées par le chômage, qui la secondent dans ces tâches. En 2004, son salaire annuel brut se montait à 48'480 francs. Dès 2010, il a été augmenté à 6217 fr. brut par mois, versé 13 fois l'an. En mars 2011, son salaire mensuel brut s'élevait à 6255 francs.

3.2 B _____ a été nommé directeur de Caritas Valais en janvier 2002, à une époque où l'association était dans une situation financière critique. Depuis cette nomination, le vestiaire a été complètement transformé et modernisé : des conteneurs de vêtements ont été achetés, le nombre de personnes sans emploi placées en stage a fortement augmenté et des collaborateurs ont été engagés. Au début de l'année 2010, un maître socio-professionnel, D _____, a rejoint Caritas Valais en qualité de stagiaire pour une durée six mois, de sorte que le cahier des charges de X _____ a été modifié dans le sens où elle n'avait plus à s'occuper de l'encadrement des chômeurs et des personnes au bénéfice de l'assurance-invalidité ou de l'aide sociale.

Le 2 février 2010, s'est tenue une séance de travail regroupant B _____, D _____, X _____ et E _____. Le procès-verbal de cette séance indique qu'aucune décision n'a été prise en matière de politique des prix et que différents essais seront entrepris dans le courant de la semaine suivante ; il y est en outre fait état d'un manque de bénévoles pour le tri des vêtements.

Au terme de son stage, intervenu dans le courant du mois de juin 2010, D _____ n'a pas été engagé par Caritas Valais.

3.3 Durant le premier semestre 2010, B _____, a exigé un étiquetage des habits à vendre. A plusieurs reprises, X _____ l'a rendu attentif au fait que l'étiquetage des vêtements, qui avait déjà été pratiqué, sans succès, par le passé, était susceptible

d'influencer négativement le chiffre d'affaires. Ce nonobstant, un tel étiquetage a été mis en œuvre dans le courant du premier semestre 2010.

En été 2010, Caritas Valais a engagé deux nouvelles collaboratrices, à savoir F _____ le 19 juillet 2010, avec un taux d'activité de 70 %, et G _____ le 3 août 2010 avec un taux d'activité à 50%.

Le 2 août 2010, X _____ a fait part à B _____ de l'importante baisse du chiffre d'affaires de juillet 2010 par rapport à celui de juillet 2009. Le même jour, B _____ lui a remis un document, qualifié de « confidentiel », dans lequel il lui demandait de lui fournir par écrit des explications au sujet de cette baisse et des solutions pour y remédier. Une copie en a été communiquée, pour information, à F _____ et à G _____. B _____ a transmis le même jour à X _____ et à F _____, et le lendemain à G _____, un écrit intitulé « Cahier des charges de X _____, F _____ et G _____ pour les activités liées aux vêtements », lequel indique que la direction responsabilise les trois intéressées et leur demande de se concerter, de gérer au mieux les activités courantes et de faire des propositions de répartitions des tâches à la direction dans le courant du mois d'août 2010 ; il précise également que F _____ et G _____ peuvent, dès le départ et d'entente avec X _____, « introduire des modifications pratiques dans les activités dans le cadre de leurs compétences ».

Dans le rapport manuscrit qu'elle a remis à B _____ le 3 août 2010, X _____ a relevé que l'étiquetage des prix sur les vêtements avait une influence psychologique sur les clients, que l'ambiance « brocante » avait disparu et que le vestiaire de Caritas Valais ne se démarquait finalement plus d'autres magasins de vêtements ; elle a ajouté qu'elle n'avait pas de solutions concrètes à proposer étant donné que l'ensemble de ses compétences semblaient être désormais remises en cause et qu'elle ne pouvait plus travailler sur les mêmes principes que les années précédentes ; elle a fait part de sa déception quant au manque de confiance que B _____ lui témoignait, mais a précisé qu'elle était ouverte à toute nouvelle suggestion venant de la part de ses collègues coresponsables ou de celui-là.

3.4 Le 5 août 2010, B _____ a eu un entretien avec le président du comité de Caritas Valais, H _____, dans le chalet de celui-ci. Lors de son audition du 16 juin 2014 (cf., ci-après, consid. 4.1), H _____ a déclaré que B _____ espérait qu'il prenne position en sa faveur contre X _____, pour confirmer les reproches qu'il faisait à cette dernière. Selon H _____, il n'y avait aucune raison de se plaindre de l'intéressée, qui avait donné entière satisfaction depuis plus de 23 ans ; son travail avait

toujours été excellent et le chiffre d'affaires de la boutique de vêtements était en constante progression. X _____ ayant également requis le soutien de H _____ à la même période, celui-ci a fait part à B _____ de sa réprobation concernant la manière dont la prénommée avait été traitée.

Peu après ces événements, F _____ et G _____ ont démissionné de Caritas Valais. Environ deux semaines après son départ, G _____ a réintégré l'association. Au mois de janvier 2011, I _____ a été engagée par Caritas Valais au sein de la boutique de vêtements. Elle a quitté l'association à la fin février 2012, avant d'y être réengagée dès le 1^{er} février 2015, au poste qu'occupait X _____.

3.5 Le 8 juin 2011, une séance a réuni B _____, X _____, I _____, G _____, J _____ et E _____. D'après le compte rendu de cette séance, daté du 17 juin 2011 et signé par les précités, à l'exception de J _____ et X _____, cette dernière n'entreprenait rien pour atteindre les objectifs généraux et créait, durablement, des tensions démesurées et incompréhensibles pour le directeur et les collaboratrices. B _____ demandait à X _____ de soutenir ses collaboratrices, lesquelles avaient peur de s'exprimer et de pratiquer comme elles le devaient. Il lui était également reproché de favoriser certains chômeurs temporairement employés auprès de l'association, de sorte que ceux-ci se sentaient légitimés à donner des ordres à ses collaboratrices. Celles-ci avaient en outre constaté de gros problèmes de pratiques inéquitables qu'elles n'avaient pas osé communiquer au directeur, de peur de représailles de la part de X _____. Il était exigé de celle-ci qu'elle ne donne « plus des ordres différents des collaboratrices », qu'elle « interv[ienne] auprès des personnes placées si elles manquent de respect envers ses collaboratrices » et qu'elle « communique les problèmes importants pour qu'ils puissent être abordés avec les personnes concernées ». Ce compte rendu a été remis à X _____ le 20 juin 2011, à son retour d'une semaine de vacances, lors d'une séance à laquelle ont assisté les autres personnes présentes lors de la réunion précitée du 8 juin 2011.

X _____ a subi une incapacité de travail à compter du 21 juin 2011.

Le compte rendu de la séance du 8 juin 2011 a été transmis à H _____ ce même 21 juin. Le lendemain, celui-ci a participé à une réunion dans les locaux de Caritas Valais en compagnie de B _____ et des autres personnes ayant signé ledit compte rendu, ainsi que de K _____, membre du bureau de l'association. Une discussion s'est engagée et chacun des participants a pu s'exprimer. Lors de son audition, H _____ a déclaré qu'à un moment donné B _____ lui a dit : « l'année passée, tu m'as cassé

» ; il s'est alors levé et a quitté les lieux sur le champ en annonçant sa démission. Par lettre recommandée du 23 juin 2011, H _____ a confirmé vouloir démissionner avec effet immédiat de sa fonction de président du comité de Caritas Valais.

3.6 Le 29 juin 2011, une nouvelle séance a eu lieu entre B _____ et plusieurs membres du comité de Caritas Valais. Par lettre du même jour signée par les personnes présentes à cette réunion, Caritas Valais a mandaté un avocat (Me L _____) afin qu'il « rencontre tout de suite » X _____ et prenne « les mesures pour qu'elle cesse son travail, s'il le faut en la licenciant », car « un retour à l'activité de [celle-ci...] pourrait porter de très graves atteintes aux intérêts de l'association ». Dans un courrier du 10 août 2011 adressée à O _____, président par intérim de Caritas Valais, P _____, membre du comité de celle-ci, a sollicité que ledit comité rencontre X _____ afin que celle-ci puisse s'exprimer sur la volonté de Caritas Valais de la licencier, tout en précisant qu'en cas de refus, sa lettre valait « démission définitive, immédiate et irrévocable ». Par lettre du 19 août 2011, Me L _____ a enjoint à X _____ de ne plus contacter de membres du comité au risque de se retrouver confrontée à des procédures judiciaires. Le 23 août 2011, P _____ a encore fait savoir à Me L _____ que B _____ n'avait pas osé licencier X _____, mais s'était « appuyé sur un comité restreint pour le faire ».

3.7 Par lettre recommandée du 11 janvier 2012 adressée au mandataire de X _____ (Me N _____), Me L _____, au nom et pour le compte de Caritas Valais, a résilié le contrat de travail liant celle-ci à son employée pour le 30 avril 2012. Par lettre de son avocat du 2 mars 2012, X _____ a requis les motifs de son licenciement. Le 12 mars 2012, Me L _____ a informé Me N _____ que le licenciement de sa mandante était motivé par le « non[-]respect de directives institutionnelles et pour n'avoir pas créé un climat de travail propice à la collaboration avec ses subordonnées et des collaboratrices de l'association ». Par courrier de son avocat du 22 mars 2012, X _____ a fait opposition à son licenciement au sens de l'art. 336b al. 1 CO.

Le 30 avril 2012, Caritas Valais a délivré à X _____ un certificat de travail, dans lequel il est mentionné que celle-ci « a eu l'occasion de se faire connaître notamment pour son sens de l'accueil, son énergie, sa bonne connaissance des textiles et de la clientèle ainsi que par sa manière de s'identifier à ses activités ».

4.

4.1 Le 16 juin 2014, quatre témoins ont été auditionnés, à savoir G _____, F _____, E _____ et H _____.

G _____ - qui travaillait encore au service de Caritas Valais au moment de son audition - a déclaré que X _____ manquait d'organisation et aimait se mettre en avant, que la collaboration avec celle-ci était difficile, qu'elle ne suivait pas toujours les pratiques uniformes voulues par le directeur, qu'elle gérait la boutique selon ses propres critères, qu'elle avait engendré des pratiques partiales et inégalitaires, et qu'elle n'appliquait pas les directives comme les autres collaboratrices. Elle a ajouté que B _____ savait ce qu'il voulait, que ses instructions étaient claires et qu'il communiquait avec X _____. S'agissant du climat de travail, elle a expliqué que « [l]es chômeurs étaient méfiants envers [s]a collègue et [elle-même] car [elles] essay[aient] d'appliquer les directives ». G _____ a précisé que X _____ ne l'avait jamais dénigrée et qu'elle ne s'était jamais sentie humiliée par elle, mais qu'elle avait parfois la « boule à l'estomac avant d'aller travailler ».

F _____ a décrit X _____ comme étant anarchique dans le travail et dotée d'un caractère exubérant, avec qui la collaboration était difficile, qui gérait la boutique selon ses propres critères, qui ne faisait pas de différence entre vie privée et vie professionnelle et qui appliquait parfois les directives et parfois non. L'ambiance de travail était lourde quand X _____ était présente, « par l'accumulation de petites choses ». Ce témoin n'a pas été en mesure de citer d'exemple de ces « petites choses », expliquant avoir « tourné la page » et « oublié ». Elle a ajouté que X _____ s'était rendue compte qu'il fallait professionnaliser la maison, mais que c'était difficile pour elle et qu'elle avait besoin de temps. Elle a précisé que l'investissement de la précitée dans son travail était énorme, qu'elle n'avait pas de souvenir de plaintes ou d'appréciations négatives concernant les services de l'intéressée, qu'il était difficile pour celle-ci de ne plus travailler seule, mais qu'elle faisait des efforts pour intégrer tout le monde et qu'elle avait « toujours partagé ».

E _____ était employée de Caritas Valais à la date de son audition. Son cahier des charges comprenait la comptabilité, le secrétariat, l'édition d'un journal, diverses démarches de recherches de fonds, et l'intervention auprès du Service social. Elle a déclaré que X _____ parlait de la boutique de l'association en disant « c'est ma boutique, c'est ma maison, c'est mon bébé », qu'elle gérait ladite boutique selon ses propres critères, qu'elle n'avait jamais rédigé les précisions sur le canevas établi par B _____ au sujet des pratiques de la boutique, qu'elle avait permis à des chômeurs de garer leurs véhicules sur des places de stationnement réservées à la clientèle, qu'elle

avait instauré un climat de méfiance et de peur, de sorte que les autres collaboratrices s'inquiétaient de rester trop longtemps dans le bureau du directeur avant de regagner leur poste de travail, qu'elle était responsable d'un climat de tension et de pression et qu' « [o]n se sentait toujours dénigré » par X _____, « car il fallait toujours argumenter, justifier, parce qu'elle voulait toujours faire comme elle voulait ». E _____ a expliqué qu'elle avait préparé elle-même les questionnaires pour les témoins, en tenant compte des allégués des écritures déposées par Me L _____, et avait « assisté à une grande partie des séances » entre ce dernier et B _____ « pour préparer ce dossier ».

H _____ a indiqué que les membres du comité de Caritas Valais ne s'étaient jamais plaints auprès de lui du travail de X _____, qui était excellent, et que B _____ n'avait « pas bien accepté » que celle-ci soit à nouveau, à la suite de son intervention, l'unique responsable de la boutique de vêtements.

4.2 Deux témoins ont été entendus le 11 décembre 2014, soit I _____ et J _____.

I _____ a travaillé au service de Caritas Valais de janvier 2011 à février 2012, sous la responsabilité de X _____, puis, dès le 1^{er} février 2015, au poste que celle-ci occupait avant son départ. Elle a expliqué qu'au début, elle avait une bonne collaboration avec X _____, mais que cela avait changé courant février 2011 quand il avait fallu commencer à afficher les prix sur les vêtements, ce que la précitée ne souhaitait pas faire. I _____ a déclaré que les instructions du directeur étaient très claires, que la boutique était un peu la maison de X _____, que celle-ci la gérât selon ses propres critères dans le sens où c'était elle qui fixait tous les prix. Elle a précisé que des chômeurs ou d'autres personnes se plaignaient de l'instauration des étiquettes de prix sur les vêtements de la boutique, ce qui créait un « climat de tension et de pression permanentes ». A la question de savoir s'il était vrai qu'elle n'en pouvait plus de subir les conséquences des agissements de X _____, I _____ a répondu par l'affirmative, au point qu'elle avait envisagé de donner de démission. Elle a ajouté que le conflit entre elle et la prénommée était surtout basé sur leur désaccord quant à l'étiquetage des vêtements, mais que X _____ ne la reprenait pas devant les clients. En revanche, quand elles étaient en tête-à-tête, elle lui avait fait des observations qui l'avaient « fait [s]e sentir humiliée ». Elle a toutefois relevé qu'elle n'avait jamais entendu de plaintes et de remarques négatives concernant le travail de l'intéressée et que des clients venaient régulièrement lui apporter des cadeaux.

A la date de son audition, J _____ travaillait pour Caritas Valais comme assistante sociale au service social et de désendettement, ainsi qu'en tant qu'animatrice. Elle a déclaré que X _____ parlait de la boutique de vêtement de Caritas Valais en disant « ma boutique », comme si celle-ci « était son bébé ». Elle a ajouté qu'avant l'étiquetage, X _____ était la seule à fixer les prix des vêtements et que pour toutes les décisions à prendre, il fallait passer par elle, ce qui engendrait des pratiques partiales et inégalitaires, contraires à la mission de Caritas Valais. J _____ a précisé que, lors d'une réunion où le directeur avait demandé à tous les collaborateurs présents s'ils étaient d'accord avec ses directives, tout le monde avait répondu par l'affirmative et, une fois la réunion terminée, elle avait entendu X _____ dire le contraire aux collaboratrices de la boutique. Elle a estimé que celle-ci instaurait un climat de méfiance envers lesdites collaboratrices par rapport à des clients et des chômeurs, et ce de manière subtile, « [c]'est-à-dire pas par des paroles directes, mais par des gestes ou une attitude ». Ce témoin a également relevé que X _____ avait « instauré un climat de tension et de pression permanente ». Elle a expliqué que toutes les collaboratrices de la boutique étaient sur un pied d'égalité au niveau hiérarchique, même si, de l'extérieur, on pouvait penser que X _____ en était la responsable.

4.3 Lors de l'audience du 5 mars 2015, quatre témoins ont été auditionnés, à savoir D _____, Q _____, P _____ et K _____.

D _____ a déclaré que la seule consigne qu'il avait reçue était que X _____ s'occupait de la boutique alors que lui-même avait la gestion des personnes placées par l'Œuvre suisse d'entraide ouvrière (OSEO) ou par le Centre médico-social (CMS). Il a précisé qu'au début, la collaboration avec B _____ était bonne, mais qu'à partir du moment où il avait été informé qu'il ne serait pas engagé à l'issue de son stage, la situation s'était quelque peu dégradée. Il a ajouté qu'à la fin, il était ignoré et qu'il n'existait plus pour B _____ et que, dès qu'il avait été informé qu'il ne serait pas engagé, il n'avait plus participé aux entretiens d'embauche des vendeuses de la boutique. Interrogé sur la question de savoir si X _____ avait refusé de mettre en œuvre les instructions du directeur, D _____ a répondu que X _____ avait dit : « B _____, c'est toi le directeur et je ferai ce que tu veux, mais je te préviens qu'il y aura des coûts supplémentaires et que cela prendra du temps à mettre en place. ». Ce témoin a confirmé que, pour respecter les consignes du directeur, X _____ avait dû effectuer de nombreuses heures supplémentaires, ce d'autant qu'elle était la seule personne habilitée à définir les prix des vêtements.

Q _____ travaille auprès de l'OSEO depuis 2004 et connaît X _____ depuis cette date. Elle se rendait à l'époque dans les locaux de Caritas Valais en moyenne deux fois par semaine, pour une durée allant de 30 minutes à deux heures. Elle a qualifié sa collaboration avec X _____ d'impeccable, ajoutant que celle-ci avait le souci des travailleurs, que tout était limpide et très professionnel avec elle, qu'elle avait compris les attentes de l'OSEO et qu'elle ne laissait jamais planer le moindre doute. Elle a déclaré qu'elle n'avait jamais entendu de plaintes ou d'appréciations négatives concernant le travail ou l'attitude de l'intéressée, mais plutôt de bonnes appréciations de la part des chômeurs placés par l'OSEO ou des clients de la boutique. Interrogée sur sa collaboration avec G _____, F _____ et I _____, Q _____ a expliqué que ces trois collaboratrices de Caritas Valais avaient tout à apprendre, car elles débutaient dans le monde du social et avaient une vision de cette activité qui « oscillait entre l'école et le militaire ». Elle a ajouté ce qui suit : « La logique aurait été que X _____ donne des instructions à ces nouvelles arrivantes, cependant on a eu l'impression que les instructions étaient venues d'ailleurs et que ce que X _____ ou moi-même souhaitions était écarté. Notre manière de fonctionner était mise de côté. Ces dames allaient souvent faire des réunions avec le directeur auxquelles X _____ n'était pas invitée. X _____ ne participait pas non plus au bilan des chômeurs alors qu'avant l'arrivée de ces dames c'était le cas. ». D'après ce qu'elle avait pu constater, la répartition des tâches entre ces nouvelles collaboratrices et X _____ n'était pas claire ; celle-ci souhaitait continuer à travailler comme elle le faisait auparavant, alors que lesdites collaboratrices avaient reçu des instructions dont l'intéressée n'était pas informée, ce qui créait des doutes et des difficultés. Q _____ a en outre exposé qu'elle avait entendu des plaintes au sujet de G _____, F _____ et I _____ de la part des chômeurs que l'OSEO plaçait auprès de Caritas Valais et que ces reproches portaient surtout sur l'attitude directive de ces collaboratrices, voire sur le côté militaire qu'elle avait évoqué plus haut. Elle a déploré que ces collaboratrices ne parlent pas de manière adéquate et humaine à des adultes en difficulté et a « trouv[é] très triste de constater des comportements pareils dans une association sociale ». Elle a enfin déclaré avoir le sentiment que X _____ avait été licenciée « d'une manière inhumaine », évoquant même un complot.

P _____ a été membre du comité de l'association Caritas Valais de 1994 ou 1995 jusqu'à 2011. Il a qualifié le travail de X _____ d'excellent, son caractère de jovial et son investissement dans le travail de « 120% ». Il a déclaré n'avoir jamais entendu de plainte à son égard, que ce soit de la part des autres membres du comité, de la direction, ou de ses collègues. Interrogé sur la réunion du 29 juin 2011, P _____ a indiqué

qu'il ne savait pas pourquoi le comité avait été réuni pour licencier un employé, puisqu'une telle décision appartenait au directeur. A l'en croire, le licenciement de X _____ découlait d'un « gros problème de jalousie ». P _____ a expliqué qu'en été 2010, dans les locaux de Caritas Valais, il avait rencontré la précitée et avait constaté qu'elle avait perdu toute sa jovialité et était triste ; elle lui a dit qu'elle était victime de mobbing et il lui avait proposé de contacter le directeur, ce qu'elle avait refusé de crainte que cela n'aggrave les choses ; il lui avait alors proposé d'en parler à H _____ ; au printemps 2011, il avait constaté que la situation n'avait pas évolué, mais X _____ lui avait dit que H _____ s'en occupait.

K _____ est membre du comité et du bureau de Caritas Valais. Elle a assisté à la séance du 29 juin 2011, à la demande du directeur B _____. Elle a déclaré avoir appris lors de cette réunion que H _____ « s'était immiscé dans les affaires de X _____ » et que celle-ci n'avait pas donné suite à la demande du directeur de « mett[re] les prix sur les habits ». Elle a indiqué que B _____ était venu, une année auparavant, se plaindre à elle « suite à l'intervention du président H _____ en présence de X _____ ». Elle expliquée avoir été choquée par le comportement et le départ brutal et soudain de H _____ lors de la séance du 22 juin 2011 et a précisé qu'elle avait trouvé les collaborateurs de Caritas Valais en grande souffrance et B _____ très affecté par le comportement de X _____ et par le soutien que H _____ avait apporté à l'intéressée. K _____ a confirmé que, lors de la séance du 29 juin 2011, décision avait été prise par le directeur et par tous les membres du comité présents qu'il n'était plus possible que X _____ poursuive son activité auprès de Caritas Valais. Elle a indiqué que cette décision avait été prise en lien avec la durée et l'ampleur des problèmes liés au comportement de la précitée. A la question de savoir si X _____ avait été entendue avant d'être licenciée, K _____ a répondu que la personne de contact pour les collaborateurs était le directeur et que le comité n'avait pas entendu X _____, mais que celle-ci avait eu des contacts officieux avec certains de ces membres. Elle a déclaré que X _____ avait été licenciée parce qu'elle ne respectait pas les directives et créait une mauvaise ambiance au travail.

4.4 C _____ a été le directeur de Caritas Valais de 1977 à 1995. Dès 1995, il a donné des conseils et a été présent auprès de la nouvelle direction. Entendu comme témoin le 26 mai 2015 sur la question de savoir si X _____ donnait satisfaction à son employeur par son travail et son comportement, il a déclaré ce qui suit : « Au début oui, après non. Elle ne mentait jamais. Quand il y avait moins de ventes ou des difficultés, elle ne mentait jamais. Sa façon de créer des clans parmi les bénévoles était ignoble

parfois car cela créait une mésentente parmi eux. Des rumeurs ont couru selon lesquelles elle avait créé une activité parallèle avec des éléments de l'association Caritas. Mais aucune malversation n'a jamais pu être prouvée, bien que des éléments la laissai[en]t supposer. Il y avait beaucoup de méchantes langues. Par exemple, elle ne voulait pas de surveillance du commerce, en particulier elle ne voulait pas de caisse enregistreuse. D'ailleurs quelqu'un a coupé les câbles pour qu'on ne puisse pas les installer. L'ancien président, aujourd'hui décédé, m'avait dit à l'époque qu'il fallait renvoyer X _____, mais sans faire de scandale. L'épouse dudit président travaillait au sein de Caritas, en qualité de bénévole dans le secteur des habits d'enfants. Nous ne voulions pas renvoyer X _____ car elle avait construit une maison et avait besoin d'argent. Le président (Me R _____) et moi-même avons demandé d'étiqueter les habits, et elle a refusé. Cela m'a froissé et Me R _____ également. ». Il a précisé qu'il avait souhaité licencier X _____ car il était difficile d'avoir une communication sérieuse avec elle et de lui faire accepter d'étiqueter les habits et de rendre des comptes. Il déclaré qu'il avait finalement renoncé à la congédier et que c'était peut-être une faiblesse, arrivant à la fin de son activité. Il a ajouté que, si la prénommée avait travaillé dans une « entreprise normale de vente », il y a longtemps qu'elle aurait été renvoyée. Il a affirmé au surplus avoir donné un ou plusieurs avertissements à X _____.

5.

Sur la base de ces témoignages, le Tribunal du travail a posé les constatations de fait suivantes.

« Les événements survenus entre les mois d'août 2010 et juin 2011 font l'objet de témoignages très divergents qui forment deux blocs compacts. D'un côté, les témoignages de G _____, F _____ [sic], E _____, I _____, J _____ et K _____ critiquent fortement X _____ et soutiennent le directeur B _____, alors que ceux de H _____, D _____, Q _____ et P _____ chantent les louanges de X _____ et se montrent critiques à l'égard de la direction de Caritas Valais [...]. Quant au témoignage de l'ancien directeur de Caritas Valais C _____, défavorable à la X _____, il se rapporte à des faits qui remontent à plus de vingt ans. [...] En résumé, les collaboratrices de Caritas qui soutiennent le directeur dans sa démarche ont déclaré que X _____ gérait la boutique - qu'elle appelait "[s]a maison" ou "[so]n bébé" - selon ses propres critères, appliquant les directives à sa guise. Il également été dit qu[']elle] était seule à fixer les prix des vêtements, ce qui engendrait des pratiques partiales et inégalitaires. Le témoin K _____ est allé jusqu'à déclarer que X _____ n'avait pas donné suite à la

demande du directeur d'étiqueter les habits puis, interrogée sur les motifs [de son] licenciement, elle a répété mot pour mot les motifs invoqués par [Caritas Valais], à savoir le non-respect des directives et le fait de créer une mauvaise ambiance de travail. Ce témoignage démontre que K _____ était peu au fait de la situation réelle - car il est notoire que X _____ a donné suite à l'étiquetage des habits -, mais préparée à son audition sur certaines questions pour donner une réponse parfaitement identique à celles de ses collègues. Du reste, [...] G _____, F _____ [sic] et E _____ ont eu connaissance préalable des questions qui leur ont été posées, E _____ ayant déclaré qu'elle avait assisté à une grande partie des séances entre B _____ et Me L _____, et qu'elle avait préparé elle-même les questionnaires à l'intention des autres témoins. Ceux-ci, en répondant aux questions avant même qu'elles soient finies d'être posées et de manière particulièrement monolithique, ont montré qu'ils étaient préparés à leur audition d'entente avec [Caritas Valais] pour laquelle ils travaillent. Aussi, ces témoignages doivent-ils être pris avec circonspection dans la mesure où ils accablent [X _____] de maux qui ne sont pas étayés par d'autres moyens de preuve. En effet, il n'est pas manifeste que [l'intéressée] n'ait pas respecté les directives et encore moins qu'elle ait créé une mauvaise ambiance de travail. On s'étonne, par exemple, que le directeur ne lui a jamais adressé d'avertissement écrit entre janvier 2010 et juin 2011, malgré l'attachement à la forme écrite qui est le sien, comme en témoigne[nt] les pièces versées au dossier. Du reste, les reproches formulés à l'encontre de la [prénomée] sont relativement vagues (communication non verbale malsaine, manque d'organisation, travail anarchique), à l'exception de celui qui consiste à lui faire grief d'avoir autorisé des chômeurs à parquer leur véhicule sur les places réservées à la clientèle et de n'avoir pas recadré des chômeurs qui s'étaient sentis légitimés à donner des instructions à ses deux collègues actives à la boutique. ».

Le Tribunal du travail s'est estimé « davantage convaincu par les témoignages qui évoquent une mise à l'écart progressive [de X _____] depuis l'épisode où le président H _____ a refusé de soutenir le directeur B _____ dans sa tentative d'évincer [la prénomée] en août 2010 ». Cette mise à l'écart s'est manifestée, d'après celle-ci, « dès le début 2010, à l'époque où son salaire a été augmenté de 23% et qu'elle a dû commencer à prendre des vacances pour que l'association soit en conformité avec ses obligations légales ». On lui a reproché « de faire perdre de l'argent à l'association après le constat que le prix d'un panier évalué par [elle] et deux autres personnes peu versées dans cette activité passait du simple au double », alors qu'elle a « toujours été la seule employée de l'association à jouir de la prérogative de fixer les prix des vêtements ».

6.

6.1 Lors de sa déposition du 26 avril 2016, X _____ a déclaré qu'à la suite du départ de D _____, elle s'était retrouvée seule à reprendre l'activité de l'encadrement des chômeurs. Elle a admis que directeur avait exigé un étiquetage des habits, tout en indiquant qu'elle n'avait jamais refusé de le faire. A la question de savoir si elle était soumise aux instructions du directeur, elle a répondu : « J'ai toujours fait ce que le directeur me demandait. Le directeur ne me donnait pas d'instructions. Il a donné l'ordre à D _____ de rechercher des personnes pour étiqueter, mais c'était à moi de fixer les prix. Ainsi, il pouvait continuer à me décrier et dire que je faisais perdre de l'argent à Caritas. ». Elle a ajouté que cela avait entraîné pour elle la nécessité d'effectuer de très nombreuses heures supplémentaires, car il fallait examiner chaque pièce de vêtement et déterminer le prix, cela sur trois étages et le centre de tri. Selon elle, B _____ n'a jamais accepté qu'elle redevienne la seule responsable de la boutique à la suite de l'intervention de H _____. Elle s'est retrouvée responsable de la boutique sans disposer de l'appui de la direction. Elle a été mise de côté et est devenue la personne qu'il fallait éliminer. Les nouvelles collaboratrices avaient le soutien de la direction. Elle-même avait ressenti l'attitude du directeur comme une volonté de sa part de faire en sorte qu'elle quitte au plus vite Caritas Valais. Tous ses faits et gestes étaient surveillés ; elle n'avait plus le droit de ne rien faire et a été « mise de côté comme un vieux Kleenex ». Le directeur donnait des informations à I _____ et G _____ ; elle-même n'en recevait pas mais était systématiquement exclue des discussions entre le directeur et les nouvelles collaboratrices. Les tensions sont allées crescendo à la suite de l'intervention de H _____.

6.2 A la question de savoir s'il avait déjà donné des avertissements à X _____ durant les rapports de travail, B _____, dont la déposition a également été recueillie le 26 avril 2016, a répondu ce qui suit : « Déjà le 8 juin 2011. Peut-être que l'avertissement n'était pas dans les formes. Les directives avaient été établies une année auparavant, le 2 août 2010, directives que X _____ n'appliquait pas. J'avais écrit ces directives tant pour X _____ que pour les nouvelles collaboratrices afin de respecter des principes d'équité, de transparence et de cohérence qui vont au-delà du professionnalisme et qui touchent à l'essence même de l'association. Je n'ai pas envoyé de lettre recommandée. Et je n'ai pas donné d'autre avertissement écrit à X _____. » B _____ a expliqué qu'il avait décidé de faire étiqueter les habits notamment pour des raisons d'équité à l'égard des clients et à la requête de la fiduciaire de l'association de pratiquer le « principe des quatre yeux pour la caisse ». Il avait senti

de « fortes réticences » de la part de X _____ à ce nouveau mode de procéder, celle-ci craignant une baisse du chiffre d'affaires. Il avait « bien vu » que l'engagement des deux nouvelles collaboratrices (G _____ et F _____), « sous ses ordres mais à côté d'elle », n'était pas l'idéal pour l'intéressée. Il avait pris cette décision parce que celle-ci approchait de l'âge de la retraite, pour mieux gérer la boutique et pour « l'encadrement des personnes ». Il a ajouté que les relations entre X _____ et les prénommées étaient très tendues, que ces dernières craignaient ses réactions et trouvaient qu'elle « n'appliquait pas les directives ». Lui-même avait « passé des heures à discuter aussi avec X _____ pour lui demander d'appliquer les directives » et avait « essayé de faire des médiations, mais sans succès ». Toujours d'après B _____, ces directives ne modifiaient pas la hiérarchie au sein de l'association, à savoir que X _____ conservait sa position de responsable de la boutique. Il avait constaté des pratiques partiales dans la gestion des chômeurs par la précitée, laquelle laissait les chômeurs parquer leur véhicule sur les places situées devant le bâtiment de l'association, alors que lui-même avait demandé que ces places soient réservées aux clients de la boutique. La situation ne s'est pas améliorée à la boutique après le départ de G _____ et F _____. Celles-ci avaient peur de s'exprimer et de pratiquer comme elles le devaient en raison de l'attitude de X _____ à leur endroit. B _____ a également prétendu que celle-ci avait des pratiques partiales dans le domaine de l'insertion et qu'elle avait favorisé certains chômeurs au détriment d'autres. Ces éléments avaient été portés à la connaissance de X _____ lors de la séance du 20 juin 2011 ; celle-ci n'avait manifesté aucune émotion et était dans le déni des souffrances de ses collaboratrices. B _____ a enfin indiqué qu'il avait pris la décision de la licencier le 20 juin 2011, au motif qu'elle ne respectait pas les directives et créait un climat de travail tendu.

Considérant en droit

7.

7.1 Dans un premier grief d'ordre formel, la défenderesse et appelante soutient que la demanderesse et appelée s'est bornée, en première instance à formuler une conclusion constatatoire (« L'association Caritas Valais [...] est reconnue devoir verser à X _____ la somme de CHF 30'000.-- »), de sorte qu'à défaut d'intérêt à obtenir une telle constatation, sa demande aurait dû être déclarée irrecevable.

7.2 Ce moyen, invoqué pour la première en instance d'appel, apparaît d'emblée infondé et frise même la témérité. La demande du 29 novembre 2012 est en effet intitulée « action en paiement ». Partant, il n'est pas douteux qu'en vertu du principe de la confiance (arrêt 5A_277/2019 du 25 septembre 2019 consid. 3.3), le chiffre 1 des conclusions de celle-ci (« L'association Caritas Valais, par son directeur B _____, est reconnue devoir verser à X _____ la somme de CHF 30'000.-- au titre d'indemnité pour licenciement abusif. ») ne peut être interprété que comme une conclusion tendant à obtenir la condamnation de la défenderesse à verser une telle somme (cf. art. 84 CPC). Le fait que la demanderesse « n'a pas sollicité le paiement des intérêts » - ce qu'il lui était parfaitement loisible de faire (cf. art. 58 al. 1 CPC) -, ni « indiqué si le montant en question devait se comprendre brut ou net » ne change rien à cet égard.

8.

8.1 Les premiers juges ont considéré que le licenciement de la demanderesse était abusif pour deux raisons, « dont chacune [était] suffisante seule ». Premièrement, « [e]n requérant l'appui des collaboratrices de [l'intéressée] pour établir un compte-rendu de séance sur la base duquel il a ensuite impliqué le comité, même restreint, pour licencier la demanderesse, le directeur a inutilement et de manière vexatoire stigmatisé celle-ci, alors qu'il lui appartenait de la licencier sans le concours de ces personnes. Pour le surplus, en empêchant la demanderesse d'être entendue par le comité, comme elle en avait manifesté la volonté et avant d'être formellement licenciée, le directeur B _____ a[vait] violé le cahier des charges de la demanderesse qui prévoyait qu'en cas de litige elle pouvait faire appel au bureau ou au comité. Une telle manière de faire port[ait] gravement atteinte à l'honneur personnel et professionnel dans le contexte de la résiliation, puisqu'elle impose l'unique point de vue d'une partie sans que l'autre partie ne puisse être en mesure fournir la moindre défense ou explication, ce qui, ici aussi, stigmatise la personne licenciée de manière inutilement vexatoire, jetant sur elle le discrédit aux yeux d'une grande partie des personnes actives dans le cadre de l'association. ».

Deuxièmement, le licenciement de la demanderesse était abusif « du fait qu'il port[ait] atteinte aux droits de la personnalité de celle-ci ». En effet, « [à] supposer que la demanderesse avait un caractère difficile, comme le prétend[ai]ent le directeur et les collaboratrices de l'association - mais dont les témoignages d[evaient] être pris avec circonspection pour les raisons invoquées plus haut et se heurt[ai]ent à des témoignages contraires -, il appara[issait] que le directeur n'[avait] pas pris les mesures nécessaires

pour désamorcer le conflit avant la séance du 8 juin 2011. De plus, après cette séance, la demanderesse [était] partie en vacances et, à son retour, la décision de la licencier a[vait] été prise. Partant, bien que le compte-rendu de cette séance du 8 juin 2011 ait indiqué qu'on attendait de la demanderesse un changement d'attitude, l'occasion de le faire ne fut pas donnée à celle-ci. En effet, [son] sort [...] paraît bien avoir été scellé dès le 8 juin 2011 et le fut sans équivoque le 20 juin 2011, ce qui revient au même puisqu'elle était en vacances entre ces deux dates. Si le comportement de la demanderesse posait vraiment problème à la défenderesse, celle-ci aurait été bien inspirée d'imposer à celle-là un délai pour s'amender en lui donnant des objectifs clairs. ». Cela étant, le Tribunal du travail a estimé que, « si la situation s'[était] envenimée entre la demanderesse et les collaboratrices de la boutique de vêtements, la responsabilité en incomb[ait] de manière prépondérante à la direction de l'association, en raison de directives floues et contradictoires ». Les « collaboratrices nouvellement engagées étaient d'abord coresponsables avec X _____ avant de ne l'être plus ». En outre, il avait « été reproché à [la prénommée] de ne pas respecter les directives alors qu'on allègu[ait] lui avoir délégué la compétence de les établir ». La défenderesse avait de plus « déclaré que les collaboratrices appliquaient les directives mais pas X _____ - qui de son côté a[vait] allégué ne plus avoir été informée des directives données à ses collègues -, alors que c'est pourtant X _____ qui était censée montrer aux collaboratrices comment travailler, et que celles-ci pouvaient introduire des modifications pratiques d'entente avec la demanderesse ». La « politique des prix de la demanderesse a[vait] été critiquée par la direction, mais celle-ci a[vait] toujours donné à la demanderesse une compétence exclusive pour fixer les prix ». Il paraissait « évident que l'ambiance de travail s'est dégradée à la boutique de vêtements de la défenderesse, et l'on ne vo[yait] pas en quoi la direction de l'association aurait entrepris quoi que ce soit pour tenter d'apaiser les esprits avant de licencier la demanderesse ». Quant au grief fait à celle-ci de ne pas appliquer les directives, « on cherch[ait] en vain dans le volumineux dossier de la cause de quelles directives il s'agi[ssait] ».

Tirant les conséquences de ce qui précède, le Tribunal du travail a considéré que « [c]ompte tenu des longs rapports de travail, à savoir plus de 25 ans, de l'importante atteinte à la personnalité de la demanderesse par la manière dont le congé a été donné et de la gravité de la faute de l'employeur », il convenait de fixer à 30'000 fr., soit à « environ 4,5 mois de salaire », l'indemnité allouée à l'intéressée et mise à la charge de la défenderesse pour sanctionner le congé abusif sur le fondement de l'art. 336a CO.

8.2 La défenderesse et appelante conteste le caractère abusif du licenciement de la demanderesse et appelée. Dans une série de griefs articulés pêle-mêle, sans distinguer entre fait et droit, elle fait valoir que la réunion du 20 juin 2011 avait pour but, à l'instar de celle du 8 juin précédent, « de mettre à plat les tensions qui prévalaient entre les différents collaborateurs ». C'est l'attitude adoptée par l'intéressée lors de ces deux séances qui a conduit le directeur à prendre la décision de se séparer d'elle. Celle-ci a ensuite « rompu le dialogue et elle s'est mise à l'arrêt maladie ». « Le processus de licenciement a été engagé à partir de ce moment-là. Aussi, les événements antérieurs au 21 juin 2011 ne sont pas pertinents pour examiner si le licenciement a eu lieu avec les égards dus ou non envers [la demanderesse]. ». L'on ne saurait non plus reprocher à B _____ d'y avoir impliqué le comité, dont les membres ne peuvent être considérés comme des tiers, « puisqu'ils devaient de toute manière être tenu informés à un moment ou à un autre de la situation ». « En effet, il s'agissait d'une collaboratrice ayant certes travaillé durant une période considérable au sein de cette structure, mais qui ne pouvait aucunement être qualifiée d'employée modèle. Le directeur savait également qu'un membre du comité à tout le moins ne cautionnerait pas [son] licenciement [...]. Rien n'a été dévoilé dans le cadre de la séance du comité qui n'était pas déjà connu des membres. D'ailleurs, personne n'a indiqué que le directeur aurait tenu des propos portant atteinte à l'honneur personnel et professionnel de [la demanderesse] à cette occasion. H _____ et P _____ n'affirment pas le contraire non plus, alors même qu'ils se sont ouvertement ralliés à [s]a cause [...]. ». L'intéressée se trouvant en incapacité de travail, « [l]e directeur était dès lors dans l'incapacité de la convoquer à un entretien de licenciement ». Son cahier des charges « ne garantit pas non plus un droit d'être entendu » et elle « n'a pas démontré qu'elle avait sollicité une rencontre avec le comité avant la décision du 29 juin 2011 ».

Toujours d'après l'appelante, la demanderesse « n'a jamais émis de critique à l'égard de sa direction ni même n'a demandé à ce que sa personnalité soit respectée depuis le début de l'année 2010 jusqu'à son licenciement ». En outre, il n'est pas établi que les conditions de travail se sont péjorées à compter d'août 2010. H _____ « n'intervenait pas dans l'exploitation du magasin de vente d'habits laquelle ne relevait pas de ses prérogatives ». Il ne saurait dès lors « correctement apprécier les conditions de travail qui y régnaient de 2010 à 2011 ». S'agissant de D _____, celui-ci « nourrit encore un ressentiment certain à l'égard de la personne du directeur », de sorte que « [s]on témoignage doit [...] être apprécié avec précautions, ce d'autant plus qu'il a admis qu'il était "amer" ». « A cela s'ajoute que son engagement s'est terminé en juin 2010, de sorte que son témoignage n'est pas pertinent et n'apporte aucun éclairage pour évaluer

la dégradation des conditions de travail de [l'appelée] à compter du mois d'août 2010. ». Quant à Q _____, elle « ne travaillait pas au sein de cette structure et ne pouvait donc sérieusement évaluer l'ambiance qui y régnait, sauf par ouï-dire de [la demanderesse] ». P _____, enfin, « n'était pas présent dans le magasin, tout au plus deux ou trois fois par année de façon irrégulière [...], de sorte qu'il ne pouvait pas non plus constater une éventuelle dégradation des conditions de travail et une mise à l'écart progressive de l'[intéressée] ». Celle-ci a donc « échoué à démontrer une aggravation de ses conditions de travail qui auraient nécessité l'intervention de son employeur en sa faveur ». Il ressort par ailleurs des dépositions des témoins, en particulier de celle de C _____, que la demanderesse « faisait preuve d'un caractère difficile et malsain sur son lieu de travail, avec qui la communication s'avérait compliquée ». Elle s'opposait, de façon systématique, « aux modifications tendant à améliorer la traçabilité des activités du secteur dans lequel elle était employée ». « Face à cette situation qui ne pouvait plus perdurer le directeur a décidé de réunir les employés concernés à l'occasion d'une séance du 8 juin 2011, lors de laquelle les collaboratrices de [l'appelée] ont pu faire part de leur mal-être en raison du climat de travail instauré par [celle-ci]. ». Une nouvelle séance a eu lieu le 20 juin 2011, lors de laquelle l'intéressée « s'est à nouveau montrée dans le déni de la souffrance de ses collègues ». « Le directeur a donc pris la décision de licencier une collaboratrice qui n'était pas ouverte au changement, puisqu'elle n'acceptait pas de voir la réalité vécue par des collègues de travail et refusait de se conformer aux directives de son employeur, notamment en matière d'étiquetage. Il devait ainsi choisir entre le départ d'une collaboratrice créant un climat de travail tendu et qui s'opposait aux directives et celui de cinq autres collaborateurs qui souffraient de la situation. ». « Le fait que « [la demanderesse] ait passé une semaine en vacances ne saurait être retenu à la charge de l'employeuse. En effet, c'est bien l'absence de remise en question de [s]a part [...] qui est à l'origine de son licenciement et il est notoire que les vacances sont aussi l'occasion pour une personne d'entamer une démarche introspective, loin de tout stress lié au travail. A son retour, [elle] a démontré qu'elle ne prenait pas au sérieux les critiques à son égard et qu'elle demeurait indifférente aux plaintes de ses collaboratrices, ce d'autant plus qu'elle avait encore travaillé quelques jours avant son départ en vacances. ». « Dans ces circonstances, on ne pouvait exiger de l'appelante qu'elle en fasse davantage. ».

9.

9.1 Selon 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, la liberté de résiliation

prévaut de sorte que, pour être valable, un congé n'a en principe pas besoin de reposer sur un motif particulier. Le droit de chaque cocontractant de mettre unilatéralement fin au contrat est toutefois limité par les dispositions sur le congé abusif (art. 336 ss CO ; ATF 136 III 513 consid. 2.3 ; 132 III 115 consid. 2.1 ; 131 III 535 consid. 4.1). L'art. 336 al. 1 et 2 CO énumère des cas dans lesquels la résiliation est abusive.

9.2 Est notamment 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 (art. 336 al. 1 let. a CO). Cette disposition protectrice ne s'applique donc pas lorsque le travailleur présente des manquements ou des défauts de caractère qui nuisent au travail en commun, sans qu'il y ait à se demander si de telles caractéristiques constituent ou non une « raison inhérente à la personnalité » au sens de l'art. 336 al. 1 let. a CO. Ainsi, s'il est établi qu'une situation conflictuelle sur le lieu du travail, due au caractère difficile d'un employé, 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 (art. 328 al. 1 CO). L'abus réside alors dans le fait que l'employeur exploite la propre violation de ses devoirs contractuels (arrêt 4A_42/2018 du 5 décembre 2018 consid. 3.1 et les réf. citées). En effet, après avoir laissé une situation conflictuelle s'envenimer parmi ses salariés sans prendre les mesures adéquates pour l'atténuer, contrairement à l'art. 328 al. 1 CO, celui-ci 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 (arrêts 4A_130/2016 du 25 août 2016 consid. 2.1 ; 4A_158/2010 du 22 juin 2010 consid. 3.2).

S'agissant de l'étendue des devoirs de l'employeur, il convient de distinguer selon que la situation de tension n'est pas imputable à l'un des protagonistes ou qu'elle résulte, exclusivement ou de manière prépondérante, du comportement d'un travailleur déterminé. En effet, dans ce dernier cas, l'employeur qui, préalablement au licenciement, se borne à inviter le travailleur à changer d'attitude n'excède pas son pouvoir d'appréciation. En définitive, dans les conflits interpersonnels, le caractère abusif du licenciement dépend des mesures préalables que l'employeur a ou n'a pas prises pour

tenter de mettre fin au conflit et ainsi protéger la personnalité de ses travailleurs dans les rapports de travail, le cercle des personnes protégées comprenant non seulement la personne licenciée, mais également ses collègues, subordonnés ou supérieurs. L'obligation d'intervenir n'est toutefois pas illimitée et il convient de rester raisonnable dans cette exigence (WYLER/HEINZER, Droit du travail, 3^e éd., 2014, p. 649).

9.3

9.3.1 La liste de l'art. 336 CO n'est pas exhaustive et une résiliation abusive peut aussi être admise dans d'autres circonstances. Il faut cependant que ces situations apparaissent comparables, par leur gravité, aux cas expressément envisagés par la loi (ATF 136 III 513 consid. 2.3) Ainsi un congé peut être abusif en raison de la manière dont il est donné (ATF 132 III 115 consid. 2.2), parce que la partie qui donne le congé se livre à un double jeu, contrevenant de manière caractéristique au principe de la bonne foi (ATF 135 III 115 consid. 2.2), quand il y a une disproportion évidente des intérêts en présence ou lorsqu'une institution juridique est utilisée contrairement à son but (ATF 132 III 115 consid. 2.4). En revanche, un comportement qui ne serait simplement pas convenable ou indigne des relations commerciales établies ne suffit pas. Il n'appartient pas à l'ordre juridique de sanctionner une attitude seulement incorrecte (ATF 132 III 115 consid. 2.3).

9.3.2 La résiliation est éventuellement abusive si elle est motivée par une baisse des prestations du travailleur et que celle-ci est la conséquence d'un harcèlement psychologique, car l'employeur qui tolère le harcèlement viole les devoirs imposés par l'art. 328 CO et il n'est pas admis à se prévaloir, pour justifier la résiliation, des conséquences de sa propre violation du contrat (arrêt 4A_381/2011 du 24 octobre consid. 3). Il en va de même lorsqu'après l'échéance de la période de protection prévue par l'art. 336c al. 1 let. b CO, l'employeur résilie au motif que le travailleur est durablement absent en raison d'une maladie, quand celle-ci est la conséquence d'un harcèlement (arrêt 4A_329/2011 du 11 octobre 2011 consid. 5).

9.3.3 La protection de la personnalité du travailleur et la prohibition des comportements contradictoires n'interdisent pas à l'employeur de changer d'avis. Il a ainsi été jugé que le fait, pour l'employeur, d'avoir affirmé à son collaborateur qu'il ne serait pas licencié et de lui notifier son congé une semaine plus tard est un comportement qui n'est certes pas correct, mais qui ne rend pas, à lui seul, le congé abusif (ATF 131 III 535 consid. 4.2).

9.3.4 Une violation grossière du contrat, par exemple une atteinte grave au droit de la personnalité dans le contexte d'une résiliation, peut faire apparaître le congé comme

abusif (arrêt 4A_564/2008 du 26 mai 2009 consid. 2.1). Il a été ainsi jugé que donne un congé abusif l'employeur qui, pour se soustraire à ses obligations découlant d'un plan social, invoque un motif de licenciement fallacieux, notamment en alléguant de mauvaise foi et de manière dévalorisante des manquements professionnels (WYLER/HEINZER, *op. cit.*, p. 649 et l'arrêt cité). En revanche, selon le Tribunal fédéral, ne rend pas le congé abusif le seul fait que, lors de l'entretien de licenciement, l'employeur énonce des motifs portant atteinte à l'honneur personnel et professionnel du travailleur, par exemple en lui reprochant d'avoir agi déloyalement et divulgué des secrets d'affaires ; seules des circonstances aggravantes, telles que la communication à des tiers de déclarations attentatoires à la personnalité, sont susceptibles de rendre l'atteinte suffisamment grave pour que le licenciement soit abusif (WYLER/HEINZER, *op. cit.*, p. 652 et l'arrêt cité).

9.3.5 D'une manière générale, il peut y avoir abus de droit au sens de l'art. 2 CC en cas d'importante disproportion entre les intérêts en présence, en particulier lorsque la disposition légale qui doit être interprétée vise une certaine proportionnalité. Il en va ainsi de l'art. 336 CO dans la mesure où il s'agit, pour la résiliation abusive du contrat individuel de travail, d'une restriction légale à la liberté contractuelle dans le but de protéger l'intérêt de l'autre partie au maintien du contrat. L'idée au premier plan est celle de la protection sociale du travailleur contre une résiliation injustifiée des rapports de travail. L'exercice du droit de résilier, qui existe en soi, est limité lorsque la résiliation conduirait à une disproportion des intérêts qui serait socialement choquante (ATF 132 III 115 consid. 2.4). Un licenciement pour simple motif de convenance personnelle peut dès lors être qualifié d'abusif (ATF 131 III 535 consid. 4.2). Le Tribunal fédéral a admis que l'employeur avait agi de manière abusive en licenciant un travailleur, quelques mois avant sa retraite, après 44 années de bons et loyaux services, alors que le fonctionnement de l'entreprise ne commandait pas une telle mesure et qu'une solution socialement plus supportable pour l'intéressé n'avait pas été recherchée (ATF 132 III 115 consid. 5). En revanche, les juges de Mon Repos ont estimé que l'on ne pouvait reprocher à l'employeur d'avoir congédié un collaborateur âgé de 55 ans et neuf mois au moment de son licenciement, qui avait travaillé durant 27 ans pour différentes sociétés du même groupe et n'avait suscité aucune critique avant son dernier engagement ; l'intéressé n'était en effet pas parvenu à répondre aux exigences de son poste, avait été muté, à sa demande, à un autre poste qui répondait à ses qualifications initiales, mais où ses prestations avaient continué à se révéler insuffisantes, s'agissant de la qualité du travail fourni ; son employeur n'avait pas manqué d'égard en se séparant de lui à la première occasion, mais avait tenté de le replacer à un poste en adéquation avec ses capacités ; dans ces circonstances, l'on ne pouvait exiger de l'employeur qu'il

garde à son service un collaborateur qui n'était plus employable à un poste ou à un autre ; peu importait que le travail de celui-ci n'ait suscité aucune critique avant son dernier engagement, le motif de la résiliation résidant précisément dans la détérioration de la qualité de ses prestations à compter de ce moment (arrêt 4A_419/2007 du 29 janvier 2008 consid. 2.6). Le Tribunal fédéral a précisé que les conséquences économiques - qui peuvent aggraver les conséquences de l'atteinte portée aux droits de la personnalité du travailleur - du licenciement font partie des circonstances à examiner dans le cadre de la fixation de l'indemnité pour licenciement abusif, mais n'apparaissent pas en tant que telles comme un critère susceptible de fonder le caractère abusif du licenciement. Dans ce contexte, il faut toutefois examiner si l'on peut considérer qu'il existe une disproportion des intérêts en présence, pouvant faire apparaître le congé comme abusif. A cet égard, s'il est vrai qu'un licenciement entraîne inéluctablement une péjoration de la situation économique du travailleur, cette circonstance ne saurait à elle seule - sous le couvert de la protection sociale de l'employé - être déterminante, mais est susceptible de prévaloir lorsque le congé n'a pas de portée propre pour l'employeur. Or, dans le cas l'espèce, l'on ne pouvait pas attendre d'un employeur, fit-il partie d'un important groupe économique, qu'il garde à son service un collaborateur dont les prestations ne satisfaisaient plus aux exigences requises, que ce soit tant pour le poste pour lequel il avait été spécifiquement engagé que pour celui auquel il avait été déplacé à sa demande. Il n'existait donc pas une disproportion des intérêts en présence susceptible de faire apparaître le congé comme abusif (même arrêt consid. 2.7).

9.3.6 Dans une autre affaire, le Tribunal fédéral a admis le caractère abusif du licenciement d'un travailleur, ayant plus de dix années d'ancienneté et qui se trouvait à une année environ de l'âge de la retraite ; bien que souffrant d'un manque de motivation, il avait continué à fournir, comme par le passé, un travail correspondant aux attentes de son employeur, c'est-à-dire suffisant ; deux mois après avoir fait l'objet d'une évaluation plus ou moins satisfaisante, il avait reçu son congé (arrêt 4A_558/2012 du 18 février 2013 consid. 2).

9.3.7 Les juges de Mon Repos ont également qualifié d'abusif le licenciement d'un directeur en raison de prétendus manquements professionnels, lesquels n'étaient pas avérés ; ils ont confirmé l'appréciation de la juridiction cantonale selon laquelle le licenciement était intervenu pour de purs motifs de convenance personnelle, l'employeur ayant en outre manifesté, avant la fin des rapports de travail, sa volonté de se débarrasser à tout prix de son collaborateur (WYLER/HEINZER, *op. cit.*, p. 655 et l'arrêt cité).

9.4 Déterminer quels sont les motifs réels d'une résiliation est une question de fait. De même, l'incidence respective des divers motifs de résiliation en concours est une question qui relève de la causalité naturelle, et par conséquent du fait (arrêt 4A_437/2015 du 4 décembre 2015 consid. 2.2.4). En vertu de l'art. 8 CC, la partie congédiée doit prouver le caractère abusif du congé. En ce domaine, la jurisprudence a tenu compte des difficultés qu'il pouvait y avoir à apporter la preuve d'un élément subjectif, à savoir le motif réel de celui qui a donné le congé. Selon le Tribunal fédéral, le juge peut présumer en fait l'existence d'un congé abusif lorsque l'employé parvient à présenter des indices suffisants pour faire apparaître comme non réel le motif avancé par l'employeur. Si elle facilite la preuve, cette présomption de fait n'a pas pour résultat d'en renverser le fardeau. Elle constitue, en définitive, une forme de « preuve par indices ». De son côté, l'employeur ne peut rester inactif ; il n'a pas d'autre issue que de fournir des preuves à l'appui de ses propres allégations quant au motif du congé. Dans le même ordre d'idées, la jurisprudence a précisé qu'en cas de pluralité de motifs, dont l'un au moins s'avère abusif, il incombe à l'employeur de démontrer qu'il aurait licencié le travailleur même en l'absence du motif abusif (même arrêt consid. 2.2.5).

10.

10.1 En l'espèce, à la suite des premiers juges, il convient d'apprécier les dépositions de G _____, E _____, J _____, I _____ et K _____ avec beaucoup de circonspection. Ces cinq personnes étaient en effet, à la date de leur audition, encore employées par la défenderesse, ou allait le devenir prochainement à nouveau s'agissant de I _____, et même, s'agissant de K _____, était membre à la fois du comité et du bureau de celle-ci (cf. arrêts 4A_570/2009 du 7 mai 2010 consid. 4.4 ; 4P.39/2007 du 10 juillet 2007 consid. 4.3 ; DIETSCHY, Les conflits de travail en procédure civile suisse, thèse, Neuchâtel 2011, p. 298). E _____ a, par ailleurs, admis qu'elle avait préparé elle-même les questionnaires à l'intention des témoins et qu'elle avait participé à la plupart des séances entre B _____ et le premier mandataire de la défenderesse « pour préparer ce dossier ». De surcroît, il est relevé dans le jugement attaqué que les témoins ont répondu aux questions « avant même qu'elles soient finies d'être posées et de manière particulièrement monolithique ». Cela rend vraisemblable que les témoins concernés avaient eu connaissance, avant leur audition, des questions qui leur ont été posées, voire qu'ils se sont concertés, entre eux ou avec les organes de la défenderesse, sur les réponses à y donner. Il apparaît, enfin, que ses anciennes collègues de la boutique, à savoir G _____, F _____ et I _____, étaient en conflit avec la demanderesse, dont, à les en croire, elles avaient peur. Ces éléments affaiblissent considérablement la valeur probante des déclarations de ces témoins, en particulier lorsque ceux-ci prétendent que l'intéressée ne respectait pas les instructions de la direction. Il n'est, au surplus, pas contesté que la demanderesse a bel et bien suivi la directive de B _____ de procéder à l'étiquetage des vêtements.

Cela étant précisé, même si l'on devait retenir qu'il existait un conflit interpersonnel au sein des employés de la boutique de vêtements, dont la demanderesse, il appartenait à la défenderesse de prendre les mesures adéquates pour tenter de le résoudre. Or, il n'est pas établi qu'elle ait entrepris quoi que ce soit avant la séance du (mercredi) 8 juin 2011, laquelle s'est tenue juste avant le départ en vacances de la demanderesse. Il n'est d'ailleurs pas non plus démontré que B _____ ait jamais adressé la moindre remontrance à celle-ci au sujet de la qualité de son travail avant cette date du 8 juin 2011. Or, de son propre aveu, B _____ a pris la décision de licencier l'intéressée le (lundi) 20 juin 2011, au retour de celle-ci après une semaine de vacances. Une telle attitude de l'employeur apparaît contradictoire. Il est en effet pour le moins inconséquent d'exiger de son employée qu'elle change sa manière de travailler et d'attendre la reprise

de son activité pour finalement décider de la congédier, sans même lui donner l'opportunité de la faire, étant précisé qu'il n'est pas davantage prouvé que la demanderesse, qui a subi une incapacité totale de travail à partir du 21 juin 2011, aurait manifesté son intention de ne pas se conformer aux instructions du directeur. Il semble au demeurant que B _____ avait envisagé de séparer d'elle bien avant le 20 juin 2011 puisque le 5 août 2010 déjà, il avait sollicité de H _____ qu'il prenne position en sa faveur contre la demanderesse, ce que le prénommé avait refusé de faire. En outre, au dire de ce même H _____, B _____ avait mal accepté que celle-ci assume à nouveau, à la suite de son intervention, la responsabilité de la boutique, ce qui laisse à penser que son licenciement est intervenu pour des motifs relevant de la convenance personnelle du directeur. L'on ne saurait enfin passer sous silence, du point de vue de la pesée des intérêts en présence, que la demanderesse a été congédiée après plus de 26 années d'activité au service de la défenderesse et à moins de deux ans et demi de l'âge légal de la retraite. Dans ces conditions, son licenciement - intervenu pour « cause de non[-]respect de directives institutionnelles et pour n'avoir pas créé un climat de travail propice à la collaboration avec ses subordonnées et des collaboratrices de l'association » - doit être qualifié d'abusif. Quoiqu'en pense la défenderesse, le témoignage de C _____ est impropre à infléchir ce constat. D'une part, en effet, les faits relatés par ce témoin se sont déroulés bien avant l'arrivée de B _____ à la direction de l'association. D'autre part, celui-ci n'en avait pas connaissance lorsqu'il a pris la décision de licencier la demanderesse. Lors de sa déposition du 26 avril 2016, il a en effet déclaré qu'en « fouillant dans les documents à l'occasion de la présente procédure », il avait « découvert qu'on avait déjà demandé à X _____ d'étiqueter à l'époque de [ces prédécesseurs] ». Or, comme déjà relevé ci-devant, celle-ci a déféré à la consigne de B _____ d'étiqueter les vêtements.

10.2 L'appelante ne remet pas en cause, fût-ce de manière subsidiaire, le montant de l'indemnité (30'000 fr.) allouée par les premiers juges à l'appelée pour sanctionner la résiliation abusive des rapports de travail. Ledit montant sera, par conséquent, confirmé.

11.

11.1 Il n'y a pas lieu de rediscuter la quotité des dépens (4000 fr.) octroyés à la demanderesse pour la procédure de première instance et qui doivent être mis à la charge de la défenderesse qui succombe intégralement (art. 106 al. 1 CPC).

11.2 Il n'est pas perçu de frais judiciaires (art. 114 let. c CPC, également applicable en procédure d'appel ; TAPPY, Commentaire romand, 2^e éd., 2019, n. 10 ad art. 114 CPC).

11.3 En seconde instance, les dépens de la demanderesse doivent également être supportés par la défenderesse, dont l'appel est entièrement rejeté (art. 95 al. 1 let. b et 106 al. 1 CPC). Compte tenu de l'ampleur de la cause, de son degré ordinaire de difficulté et de la valeur litigieuse, ainsi que de l'activité utilement exercée cédans par le conseil de la première citée, qui a produit une détermination de cinq pages, la seconde lui versera, à ce titre, 1500 fr., débours et TVA compris (art. 95 al. 3 let. a-b, 96 et 105 al. 2 CPC ; art. 27, 32 al. 1 et 35 al. 1 let. a LTar).

Par ces motifs.

Prononce

1. L'appel est rejeté.
2. Caritas Valais versera à X _____ le montant net de 30'000 francs.
3. A titre de dépens, Caritas Valais versera à X _____ 4000 fr. pour la procédure de première instance et 1500 fr. pour la procédure d'appel.

Sion, le 7 avril 2020