

COUR D'APPEL CIVILE

Arrêt du 4 septembre 2014

Présidence de M. COLOMBINI, président
Juges : Mmes Bendani et Crittin Dayen
Greffière : Mme Vuagniaux

Art. 328 al. 1 CO

Statuant à huis clos sur l'appel interjeté par **Z.**_____, à Lausanne, défenderesse, et l'appel joint interjeté par **E.**_____, à Lausanne, demanderesse, contre le jugement rendu le 14 août 2013 par le Tribunal civil de l'arrondissement de Lausanne dans la cause divisant les appelants entre eux, la Cour d'appel civile du Tribunal cantonal voit :

En fait :

A. Par jugement du 14 août 2013, dont les considérants écrits ont été envoyés aux parties le 21 février 2014, le Tribunal civil de l'arrondissement de Lausanne a dit que la défenderesse Z._____ doit payer à la demanderesse E._____ la somme de 20'000 fr., plus intérêts à 5 % l'an dès le 1^{er} février 2012 (I), que la défenderesse est astreinte à délivrer à la demanderesse un certificat de travail, dont la teneur est la suivante :

« Nous soussignés, Z._____ certifions par la présente que Madame E._____, mandataire commerciale, née le [...] 1962, de nationalité [...], a fait partie de notre personnel du 1^{er} septembre 1989 au 31 décembre 2011.

Un certificat de travail intermédiaire ayant d'ores et déjà été délivré à Madame E._____, le présent document couvre la période du 1^{er} novembre 2006 au 31 décembre 2011.

Depuis cette date, Madame E._____ a poursuivi son activité en qualité de conseillère en promotion auprès du Service [...]. Dans ce cadre, ses principales tâches sont les suivantes :

- mise en œuvre des offres de mandats de gestion en français sur la base de critères déterminés ;
- correspondance commerciale ;
- tenue des statistiques de contacts, de production et d'appels d'offres ;
- édition de la Newsletter trimestrielle, tenue à jour des bases de données clientèle, contrôle de qualité ;
- édition et mise en œuvre des supports de vente ;
- envoi régulier de documents de reporting aux clients, prospects et consultants ;
- participation à la mise en œuvre des actions commerciales, road shows et événements ;
- traitement des demandes internet.

Madame E._____ s'est révélée être une collaboratrice efficace, organisée et engagée. Autonome et assumant ses responsabilités

avec professionnalisme, elle s'acquitte à notre entière satisfaction des tâches qui lui sont confiées.

Digne de confiance et disponible, Madame E. _____ est appréciée pour son aisance relationnelle et son esprit d'équipe. En outre, elle entretient de très bonnes relations avec l'ensemble de ses partenaires professionnels. » (II),

que les frais judiciaires, arrêtés à 5'827 fr. 40, sont mis par 3'884 fr. 95 à charge de la demanderesse et par 1'942 fr. 45 à charge de la défenderesse (III), que la défenderesse doit verser à la demanderesse la somme de 1'373 fr. 45 en remboursement d'une partie de son avance de frais (IV), que la défenderesse remboursera à la demanderesse la somme de 150 fr. versée au titre des frais de la procédure de conciliation (V), que la demanderesse versera à la défenderesse un montant de 7'800 fr. à titre de dépens (VI) et a rejeté toutes autres ou plus amples conclusions (VII).

Par prononcé du 28 février 2014, le Président du Tribunal civil de l'arrondissement de Lausanne a rectifié le chiffre VI du dispositif du jugement du 14 août 2013 comme suit : « la défenderesse versera à la demanderesse un montant de 5'145 fr. à titre de dépens. »

Les premiers juges ont retenu que le licenciement de la travailleuse n'était pas abusif au sens des art. 336 ss CO (Code des obligations du 30 mars 1911 ; RS 220), dès lors que l'instruction avait démontré que le poste de l'intéressée avait été supprimé et remplacé par un nouveau poste dont elle ne remplissait pas plusieurs réquisits, à savoir une formation universitaire, d'excellentes connaissances économiques et financières et la maîtrise de la langue allemande. Toutefois, ils ont constaté que l'employée avait subi des pressions morales durant plus de quatre ans lorsqu'elle travaillait pour A. _____ et également à la fin de ses rapports de travail avec A.T. _____, de sorte qu'il se justifiait de lui allouer, ex aequo et bono, une indemnité de 20'000 fr. à titre de réparation morale au sens de l'art. 49 CO. Enfin, les premiers juges ont considéré que la travailleuse était en droit d'obtenir un certificat de travail

dans la teneur demandée, à l'exception de la mention selon laquelle son ancien employeur la recommandait à tout futur employeur.

B. Par acte du 26 mars 2014, Z._____ a fait appel de ce jugement en concluant, sous suite de frais et dépens, principalement à sa réforme en ce sens qu'elle est libérée de tout paiement en faveur de E._____, les frais judiciaires et les dépens de première et seconde instances étant mis à la charge de cette dernière et les chiffres II et VII du dispositif étant maintenus. Subsidiairement, elle a conclu à l'annulation du jugement attaqué, la cause étant renvoyée à l'autorité de première instance pour nouvelle décision dans les sens des considérants à rendre.

Par réponse et appel joint du 18 juin 2014, E._____ a conclu, sous suite de frais et dépens, à la modification du jugement attaqué en ce sens que Z._____ doit lui payer la somme de 67'027 fr. 50 nets avec intérêts à 5 % l'an dès le 1^{er} février 2012, les frais judiciaires et les dépens de première et seconde instances étant mis à la charge de Z._____ et le chiffre II du dispositif étant maintenu.

L'intimée par voie de jonction n'a pas été invitée à se déterminer sur l'appel joint.

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

1. E._____, née le [...] 1962, a débuté en 1979 un apprentissage d'employée de commerce auprès de Z._____. Elle a obtenu son CFC le 16 juin 1982 et a poursuivi son activité pour le compte de Z._____ jusqu'au 29 février 1984. Elle a ensuite œuvré pour divers employeurs dans le domaine [...] et a réintégré Z._____ dès le 1^{er} septembre 1989 en qualité d'employée du service [...], puis, dès le 1^{er} mars 1990, en qualité de secrétaire-assistante, responsable du secrétariat du chef de département, au sein du service [...].

En septembre 2000, E._____ a obtenu le certificat d'assistante en relations publiques. Dès le 1^{er} juillet 2001, elle a occupé le poste de secrétaire du directeur général de la division [...] et a été nommée au rang de mandataire commerciale.

2. Plusieurs certificats de travail intermédiaires, établis à la demande de l'employée, font état notamment de son professionnalisme et de ses excellentes compétences linguistiques et rédactionnelles en français et en [...].

3. Dans le cadre de son travail au sein de la division [...], E._____ était l'assistante du directeur général A.T._____. Elle était chargée de la gestion de l'agenda et des appels téléphoniques, de la réception, du filtrage et de la priorisation de l'ensemble du courrier adressé à la direction de la division, de l'organisation et de la préparation de déplacements et de voyages, de la correspondance et de l'édition de document émis par la direction de la division, de la coordination et de la diffusion d'informations au sein de la division ou auprès d'autres partenaires internes ou externes et de l'exécution de missions et de projets ponctuels.

A.T._____ sollicitait toutefois son assistante afin qu'elle effectue des tâches relatives à sa vie privée, à ses vacances, voire aux affaires de son épouse. Entendue en qualité de partie, E._____ a déclaré qu'elle avait dû notamment organiser une réception, mettre en contact l'épouse de son supérieur avec la responsable de la [...] de Z._____, trouver un dog-sitter et un professeur de golf anglophones, trouver un professeur de bateau, prendre des rendez-vous avec un garagiste dans le cadre de l'achat d'une voiture et des changements des pneus de saison et intervenir auprès de la nouvelle commune de domicile de son supérieur pour diverses démarches administratives. Le témoin T1._____, retraité et anciennement adjoint de A.T._____, a confirmé que l'intéressée effectuait ces diverses tâches. En revanche, il ne pouvait pas dire si A.T._____ avait eu des exigences particulières qui dépassaient les tâches auxquelles E._____ était assignée. A son avis, en tant

qu'assistante de direction générale, le champ d'action était vaste et il ne savait pas où mettre les limites.

Des problèmes relationnels sont apparus entre E._____ et A.T._____, rapidement après l'arrivée de celui-ci. Le témoin T1._____ a confirmé ces tensions et a déclaré que A.T._____ était très difficile à cerner et imprévisible et qu'il pouvait se montrer très agressif. Il avait une antipathie naturelle à l'égard de E._____, mais il ne savait pas précisément ce que A.T._____ lui reprochait. A la question de savoir si A.T._____ s'adressait à l'intéressée systématiquement de façon irritée, le témoin a répondu par l'affirmative, de manière régulière. Il a toutefois précisé que A.T._____ pouvait être très agressif et qu'à ce moment-là, il lui parlait également de manière irritée et que c'est pour cette raison qu'il lui était arrivé de quitter son bureau en claquant la porte quand il dépassait les bornes et en lui disant qu'il reviendrait quand il serait calmé. Le témoin a encore déclaré qu'il était possible que le comportement général de A.T._____ n'ait pas été sans incidence sur la santé de E._____.

4. A.T._____ lui ayant demandé les coordonnées de certains clients pour son épouse, E._____ s'est adressée au service [...] de Z._____ sur la suite à donner à une telle requête, dans la mesure où une directive interne proscrivait la transmission d'informations à des tiers. Ce service lui a proposé un texte à adresser à son supérieur. [...], employée de Z._____ et responsable juridique [...], a confirmé que E._____ s'était adressée à elle à ce sujet.

Par courriel du 13 février 2006, E._____ a écrit ce qui suit à son supérieur :

« Conformément à vos instructions, je vous remets ci-joint les différentes adresses de clients demandées par votre épouse.

Toutefois, je me permets d'attirer votre attention sur le fait que nombre de ces personnes sont titulaires d'un dossier chiffré et que leurs coordonnées sont hautement confidentielles. Mme B.T._____

a peut-être eu l'occasion de les rencontrer dans le cadre de diverses manifestations [...], mais elle ne fait cependant pas partie de nos collaborateurs. Et si les clients ne lui ont pas personnellement remis leur carte de visite, il me semble délicat de divulguer leur adresse et d'utiliser le fichier clients de [...] à des fins privées.

C'est pourquoi, je vous suggère humblement d'en parler avec le service juridique avant toute utilisation de cette liste par votre épouse. »

A.T._____ lui a répondu, le même jour, en la remerciant et en relevant que son initiative était bien appréciée.

A la question de savoir si, depuis cet épisode, les rapports entre E._____ et son supérieur s'étaient largement détériorés, le témoin T1._____ a répondu qu'il n'était pas au courant de tous les faits s'agissant de ces invitations. Il savait que, par souci professionnel, l'intéressée s'était tournée vers le secteur [...]. Les rapports entre elle et son chef n'étaient déjà pas bons auparavant et il ne pouvait pas se prononcer sur une détérioration éventuelle après cette histoire d'invitations. A la question de savoir si A.T._____ avait cherché ensuite à mettre sa subordonnée en faute, le témoin T1._____ a déclaré que c'était dans son style, donc il imaginait que oui ; mais il ne se souvenait pas d'exemples concrets, car cela datait d'un certain nombre d'années. Il se souvenait cependant que E._____ lui avait dit qu'elle avait fait part à plusieurs personnes de son intention de dénoncer la situation sur le plan pénal pour des infractions en lien avec [...].

5. En sa qualité d'assistante du directeur A.T._____, E._____ n'était pas soumise au contrôle horaire.

A.T._____ reprochait à sa subordonnée d'arriver très tard au travail le matin, entre 9h00 et 10h00, soit en dehors des heures bloquées et plus tard que ses collègues. A la question de savoir si E._____ devait assurer une longue permanence en horaires décalés avec sa collaboration, le témoin T1._____ a répondu par l'affirmative. L'intéressée avait des

horaires qui ne le concernaient pas et elle faisait ses heures. Elle arrivait entre 9h00 et 9h30 et pouvait rester jusqu'à 20h00 ou 20h30, ce qui allait très bien puisque lui-même arrivait tôt le matin et partait entre 17h00 et 18h00.

6. Par courrier du 19 juillet 2006, A.T. _____ et X. _____, cheffe du personnel, ont informé E. _____ que, pour des raisons de compatibilité personnelle, sa collaboration avec son responsable hiérarchique n'était plus possible. Ils lui demandaient par conséquent d'étudier toutes opportunités internes et externes de remplacement jusqu'à fin septembre 2006, date à laquelle ils dénonceraient le contrat de travail si aucune possibilité ne pouvait être agréée jusqu'à cette date.

7. Le comportement général de A.T. _____ a eu des incidences sur la santé de E. _____. Le 31 août 2006, le Dr N. _____, spécialiste en médecine interne FMH, a établi le certificat médical suivant :

« Le soussigné certifie que, Mme E. _____, née le [...], domiciliée [...] à Lausanne, est en traitement sur consultation depuis janvier 2006.

Mme E. _____ m'a consulté en raison de maux de tête quotidiens.

Les investigations ont mis en évidence une hypertension artérielle, des dorsalgies récidivantes et un état anxieux à composante dépressive.

Sous le traitement médicamenteux, la tension artérielle se normalise progressivement. Les maux de tête et les douleurs de dos ont nécessité un traitement anti-inflammatoire et un traitement physiothérapeutique.

Mes entretiens avec Mme E. _____ et mes investigations m'ont convaincu que les affections évoquées sont en rapport direct avec les conditions sur le lieu de travail. »

Le témoin [...], toujours employée de Z. _____ et amie de E. _____, a déclaré que, lors d'une sortie de nordicwalking organisée au printemps 2006, cette dernière avait « pété les plombs », ses nerfs ayant

lâché. En pleurs, elle lui avait expliqué qu'elle n'en pouvait juste plus. Elle connaissait E. _____ depuis 1996 et celle-ci était plutôt une personne forte.

8. En juillet et septembre 2006, E. _____ a écarté notamment trois postes d'assistante proposés par [...], chef du personnel, au motif qu'il s'agissait d'un retour en arrière par rapport à son évolution professionnelle.

En septembre 2006, E. _____ a refusé le poste de [...], notamment en relation avec [...], au motif que des démarches étaient en cours pour fermer ou revendre les filiales étrangères, ce qui est intervenu en 2008.

En septembre 2006, E. _____ n'a pas présenté son dossier pour le dernier poste présenté en tant que collaboratrice au service [...], dès lors que la personne qui l'avait reçue lui aurait expliqué qu'elle préférerait engager un homme pour équilibrer son service.

A la fin du mois de septembre 2006, A.T. _____ et X. _____ ont fait un point de la situation avec l'intéressée et lui ont accordé un mois supplémentaire pour poursuivre ses recherches.

E. _____ a finalement été engagée, dès le 1^{er} novembre 2006, en qualité de conseillère en promotion au sein du service [...] qui était dirigé par A. _____. Elle avait le même salaire et était soumise aux mêmes conditions de travail qu'auparavant.

9. Par courrier du 30 octobre 2006, A.T. _____ et X. _____ ont rappelé à l'intéressée qu'il lui appartenait de vouer une attention toute particulière à maintenir une attitude et un comportement constructif au sein de Z. _____ et à l'égard des tiers et de veiller tout particulièrement à respecter les devoirs de discrétion qui prévalaient dans leur établissement et en particulier sur les faits qu'elle avait été appelée à

connaître directement ou indirectement dans le cadre de la fonction qu'elle avait exercée au service d'un membre de la direction générale.

Le 2 novembre 2006, E._____ a répondu à son ancien supérieur qu'elle estimait avoir vécu pendant trois ans des conditions de travail qui avaient fragilisé sa santé et qu'elle avait opté pour un changement de fonction dans un but constructif. Elle lui rappelait que les motifs ayant entraîné la fin de leur collaboration étaient clairs entre eux et nullement imputables à une quelconque faute de sa part. Elle considérait toutefois cette affaire résolue. Elle indiquait également qu'elle saurait tourner la page dans un climat serein retrouvé et se réjouissait d'entamer un nouveau challenge au sein de la société.

10. Les relations entre E._____ et son nouveau supérieur hiérarchique A._____ se sont rapidement détériorées.

Le témoin T2._____, toujours employé de Z._____, mais ne travaillant plus pour A._____ depuis le 1^{er} novembre 2008, a déclaré que le service [...] était un « open space », qu'ils étaient à un certain moment trois pour quatre bureaux qui se touchaient en ce sens que deux paires se faisaient face et que le bureau d'A._____ était situé en face de celui de E._____. Il était exact qu'A._____ parlait suisse-allemand avec des collègues et lui-même concernant des sujets professionnels en présence de E._____, qui ne comprenait pas cette langue, et que leurs propos ne lui étaient pas traduits. A._____ s'adressait à lui en suisse-allemand probablement parce qu'il considérait qu'il s'agissait de sujets qui le concernaient lui. Il était exact qu'A._____ adressait la parole avec parcimonie à l'intéressée, mais il ne s'expliquait pas pourquoi. Il ne savait pas si A._____ avait essayé d'isoler sa collègue, mais a précisé que celle-ci avait un caractère très sociable. A la question de savoir si A._____ se montrait désagréable avec elle, à la fois en public et en privé, le témoin a répondu qu'A._____ pouvait se montrer un peu froid avec elle, notamment en répondant de manière plus succincte que ce qu'on aurait pu attendre de lui à certaines questions. Il a toutefois précisé qu'A._____ se montrait aussi désagréable avec d'autres personnes, qu'il

n'était pas plus froid envers elle qu'envers d'autres collègues, mais, comme leurs bureaux étaient proches, il pensait qu'elle avait pu le ressentir plus que d'autres. Il ne savait pas si A._____ lui avait fait exécuter toute une série de tâches qui n'appartenaient pas à son cahier des charges, dès lors qu'il ne le connaissait pas. L'intéressée avait des tâches différentes de celles de ses collègues, parce que chacun avait un métier différent.

Le témoin T3._____, qui ne travaille plus pour Z._____, a déclaré qu'A._____ n'était pas seulement désagréable avec E._____, mais qu'il était lunatique envers toute l'équipe et que son comportement changeait d'un jour à l'autre. E._____ n'était pas la bienvenue dans l'équipe d'A._____, qui ne montrait pas un attachement particulier envers elle. L'intéressée était sociable. Il ne pouvait pas dire si A._____ avait essayé de l'isoler, mais il se rappelait qu'A._____ cherchait à ce qu'elle ne reste pas dans son équipe et qu'il avait entendu un collègue formuler une requête tendant à ce que l'équipe se sépare de l'intéressée, sans se souvenir de la date. Le service dirigé par A._____ était un « open space », il y avait des blocs de bureaux.

Le témoin T4._____, qui faisait partie de l'état major d'A._____ et qui a quitté Z._____ fin novembre 2012, a confirmé que celui-ci était en particulier assez cassant avec E._____. A l'issue de certaines séances d'équipe, A._____ lui posait des questions sur certaines remarques formulées au cours de la séance, notamment par E._____, remarques qu'il n'avait pas bien comprises. Constatant qu'A._____ partait sur le mauvais chemin, il lui faisait alors remarquer qu'il ne devait pas ressentir de manière négative telle ou telle remarque. Il essayait de positiver les perceptions déplacées que son supérieur avait eues, de manière à ce que cela soit rectifié dans son esprit. Le témoin a déclaré qu'A._____ avait essayé de mettre de la distance entre E._____ et ses collègues. Travaillant depuis longtemps au sein de Z._____, E._____ avait beaucoup de relations et avait d'excellentes relations avec ses collègues. Du monde venait discuter à son bureau quand elle était seule. Elle aimait partager ses convictions et avait un

caractère exubérant dans le bon sens du terme. Connaissant A._____, l'idée d'installer le bureau de l'intéressée en face du sien était de la canaliser. A une occasion, A._____ était venu dans son bureau pour débriefer d'un certain nombre de choses concernant E._____ et il se souvenait quasiment de l'expression qu'il avait utilisée : « elle a eu ça », en mimant une gifle, et « maintenant elle aura le retour », en mimant le retour de gifle. Sentant la violence de la chose, il s'était dit que c'était un couperet et que ça allait mal finir. Cette réaction d'A._____ l'avait choqué et il avait fait part de ce qui s'était passé à l'intéressée. Il avait d'excellentes relations avec elle. Celle-ci était très déstabilisée depuis un certain temps. Elle lui avait dit qu'elle avait bien senti qu'on cherchait à la canaliser, par exemple avec l'agencement des bureaux, et qu'elle avait des tâches avec moins de valeur ajoutée, alors qu'elle avait été secrétaire de direction auparavant. A sa connaissance, il n'avait jamais rien été reproché à l'intéressée concernant son travail. A son avis, l'alchimie n'avait pas pris et les intéressés n'avaient pas réussi à établir un pont. Il y avait purement un problème comportemental et des divergences de personnalité. D'un côté la froideur anglo-saxonne et de l'autre le feu du sud.

Les témoins T3._____ et T4._____ ont tous deux confirmé que le comportement d'A._____ avait persisté jusqu'au départ de E._____.

11. A._____ a eu un entretien avec E._____ le 2 avril 2008, à la suite de critiques formulées par cette dernière au sujet de la stratégie de Z._____.

Par courriel du 3 avril 2008, A._____ a informé la cheffe du personnel X._____ de la teneur de l'entretien qu'il avait eu le jour précédent avec E._____. Il avait rendu l'employée attentive au fait que certains timbrages n'avaient pas été faits et qu'elle devait respecter les règles de timbrage, notamment arriver au plus tard à 9h30 et partir au plus tard à 19h00, sauf autorisation de sa part. Il lui avait indiqué qu'il ne tolérerait plus aucunes critiques et dénigrements indirects, la seule voie

autorisée étant le dialogue direct avec les personnes concernées. Dans le pur respect des mesures anti-mobbing, il ne l'avait pas accusée directement d'avoir tenu des propos désobligeants à son égard vis-à-vis de collègues directs, faute d'avoir des preuves formelles. Son cahier des charges était suffisamment étoffé pour remplir une journée à 100 %. A._____ a proposé à X._____ la rédaction d'un projet de lettre, que T5._____, responsable du département, et lui-même signeraient. Lors de son témoignage, A._____ a confirmé que l'intéressée avait pour habitude de critiquer certains membres de la direction générale, soit devant lui, soit dans des discussions dans le team.

Par courriel du 7 avril 2008 adressé à T5._____ et X._____, avec copie à A._____, E._____ a indiqué qu'elle n'apprenait qu'aujourd'hui qu'elle était soumise au contrôle horaire depuis le 1^{er} mai 2007 et qu'elle n'en avait pas été personnellement informée. Elle indiquait que ses rendez-vous chez le médecin et les séances de travail à l'extérieur n'avaient pas été compensés et que, croyant en toute bonne foi être dispensée de pointage, elle n'avait pas timbré régulièrement, ce qui avait artificiellement créé des horaires fantaisistes. Aux dires de Z._____, A._____ aurait informé son équipe de l'obligation de timbrage une année après son entrée en vigueur début mai 2007.

Figure au dossier une lettre - non signée - datée du 9 avril 2008, selon laquelle A._____ et X._____ rappelaient à E._____ qu'elle était soumise au contrôle horaire, qu'elle devait respecter l'horaire bloqué de 8h30 à 11h30 et de 14h00 à 16h30 et qu'elle devait timbrer à chaque entrée et sortie de Z._____. Son solde était mis à zéro au 1^{er} avril 2008. Ils lui indiquaient qu'ils attendaient d'elle un comportement irréprochable, à savoir loyauté vis-à-vis de la stratégie et des exigences clairement énoncées par la Direction, et que les critiques et dénigrement indirects n'étaient pas admis. Le témoin A._____ a confirmé qu'il n'avait jamais signé ce courrier. Interrogé sur la question de savoir si Z._____ n'acceptait pas les critiques et dénigrement indirects, le témoin T5._____, toujours employé au sein de Z._____, a répondu que si l'on faisait référence qu'à un certain moment, E._____ s'était exprimée de

manière peu adéquate sur certaines personnes de Z._____, l'encadrement, il pouvait alors dire oui.

12. Par lettre du 4 mars 2009, A.____ et X.____ ont informé E._____ qu'ils ne toléreraient plus aucune arrivée tardive et qu'elle devait respecter les horaires bloqués par souci d'équité envers les autres collaborateurs et pour le bon développement de l'équipe. L'intéressée a signé qu'elle avait reçu ce courrier en mains propres le 6 mars 2009.

13. Enervé sur le résultat de l'enquête interne aux termes de laquelle il avait été très mal noté, A._____ a demandé à chaque collaborateur de s'expliquer sur ses commentaires en séance du 9 décembre 2009, ce qui a été confirmé par les témoins T3._____ et T4._____. Le témoin T4._____ a précisé que c'était une enquête anonyme et le témoin T3._____ a déclaré que E._____ n'avait rien dit, à l'instar de toute l'équipe qui ne voulait pas donner plus de détails dès lors qu'il s'agissait d'une enquête censée être neutre. En l'absence de réponse de la part de ses collaborateurs, A._____ les a informés qu'il allait en parler individuellement avec chacun d'entre eux.

14. En février 2009, une nouvelle entité a été créée afin d'optimiser les processus du service [...]. A la fin de l'année 2009, Z._____ a décidé de réorganiser ses activités d'acteur de la [...] et, notamment, de promouvoir les activités de vente hors canton. Un nouvel office de représentation a été ouvert à Zurich et une unité de support de vente a été créée à Lausanne.

Cette nouvelle organisation a nécessité une adaptation de la fonction de « conseiller en promotion », dont les nouvelles exigences étaient nettement supérieures aux précédentes, notamment en ce qui concernait l'autonomie, l'initiative, les compétences et la prise de contact avec la clientèle interne. Etaient également requis une licence universitaire ou un titre jugé équivalent, une maîtrise de la bureautique de base et de logiciels informatiques pointus, une excellente maîtrise du

français, une maîtrise avancée de l'anglais et/ou de l'allemand et d'excellentes connaissances économiques et financières.

15. Par lettre du 16 février 2010, A._____ et K._____, répondant RH de Z._____, ont écrit ce qui suit à E._____ :

« (...) En quittance de votre entretien du 28 janvier avec Monsieur A._____, ainsi que de notre rencontre du 2 février dernier, nous vous confirmons par la présente que la fonction que vous occupez actuellement sera supprimée au plus tard le 30 octobre 2010.

Comme nous vous l'avons expliqué, l'évolution de nos activités implique dorénavant un profil de compétence différent.

Nous vous proposons une période de 4 mois, jusqu'à fin mai, afin d'explorer ensemble toutes les possibilités de repositionnement au sein de l'établissement correspondant à la fois à nos besoins et à vos souhaits. »

E._____ a contresigné cette lettre le même jour.

16. E._____ ne dispose d'aucune formation universitaire et ne parle pas l'allemand. Dans sa fonction de conseillère en promotion, elle n'a pas eu à rédiger seule un texte en allemand, mais elle recopiait des courriers qui étaient préparés par son supérieur. Comme l'employeur disposait de son propre service de traduction, elle pouvait s'y adresser pour traduire certains documents.

Le témoin A._____ a confirmé les modifications apportées au poste précédemment occupé par E._____ et a expliqué que cette dernière n'avait pas les connaissances nécessaires à cette nouvelle fonction au niveau de l'allemand, de l'anglais et des connaissances économiques, notamment en [...]. Il a précisé que la fourchette salariale du nouveau poste était plus élevée, de l'ordre de 15'000 fr. à 20'000 fr. par année. Le témoin T5._____ a confirmé que E._____ ne disposait ni des compétences techniques ni des aptitudes générales pour remplir cette mission, tout en relevant que la langue allemande devenait essentielle

avec un bureau sis à Zurich. Le témoin T6._____, directeur des ressources humaines de Z._____, a déclaré que le niveau d'allemand de l'intéressée était insuffisant, de même que son profil global.

Le témoin T5._____ a déclaré qu'il ne savait pas si la personne qui avait remplacé E._____ avait une formation universitaire et que cette personne avait travaillé longtemps dans le domaine [...], notamment à Zurich. Le témoin A._____ a expliqué qu'à Zurich, un collaborateur parlait bien le français, un autre moyennement et un autre quasiment pas. Celui qui parlait bien français pouvait écrire des courriers internes, mais ne pouvait pas établir une offre en français. Dans la majorité des cas, la clientèle exigeait l'allemand, ce qui ne voulait pas dire qu'elle ne parlait pas le français. L'ensemble du courrier qui était édité en allemand n'était pas soumis au contrôle du service de traduction. Si, théoriquement, le courrier pouvait être envoyé au service de traduction, les délais étaient toutefois trop longs et les traductions se faisaient alors à l'interne.

Le témoin T6._____ a déclaré qu'il y avait peu de collaborateurs à Zurich, mais que ceux-ci parlaient français. En principe, la clientèle ne parlait pas français. Il était exact que ce n'était pas le rôle du service de traduction de contrôler l'entier des courriers et documents sortant de [...], le service de traduction n'était pas grand. Ce service était là pour traduire globalement les rapports de gestion et d'investisseurs, de même que la documentation institutionnelle. Pour le reste, la partie traduction était sous la responsabilité des départements. A la suite de la nouvelle stratégie développée pour le service [...] qui devait s'ouvrir en Suisse alémanique, le cahier des charges du poste de E._____ avait été redéfini.

17. Par courriel du 16 février 2010, E._____ a écrit à K._____ pour que celui-ci lui confirme que si aucune solution interne satisfaisante n'intervenait avant fin mai, une lettre de licenciement lui serait alors remise et que son contrat, qui prévoyait six mois de préavis, se

terminerait au 30 novembre 2010. Elle demandait également la délivrance d'un certificat de travail intermédiaire.

Par courriel du 2 mars 2010, [...] l'a informée que son contrat se terminerai bien au 30 novembre 2010, que l'établissement de son certificat de travail intermédiaire était en cours et qu'en l'absence de K._____, T7._____, chef du personnel, se tenait à sa disposition pour explorer les possibilités de repositionnement au sein de la société.

18. L'art. 2 de l'Annexe V du Règlement du personnel de Z._____ définit la notion de mobbing (également appelé harcèlement moral ou psychologique) comme des comportements ou des propos dirigés de manière systématique et prolongée contre une personne déterminée qui tendent à la marginaliser, à la déstabiliser, voire à l'exclure de son lieu de travail. Z._____ illustre le mobbing avec les exemples suivants : critiques, dénigrement, humiliation, remarques propres à ridiculiser ou discréditer un collaborateur auprès de ses collègues ; tenue à l'écart d'un collaborateur, empêchement de s'exprimer ; situation pouvant porter atteinte à la santé d'un collaborateur (charge de travaux dangereux ou nuisibles à la santé, menaces de violences physiques, etc.) ; attribution de tâches disproportionnées (surqualifiées ou inférieures) par rapport aux compétences du collaborateur, volume du travail impossible à accomplir, retrait de certaines compétences sans justification ; attaques sur la vie privée du collaborateur. Z._____ indique que la personne qui se sent victime de tels comportements peut s'adresser à l'un des membres de la cellule de médiation, dont T6._____.

Le 16 mars 2010, E._____ a sollicité un rendez-vous auprès d'T6._____ afin de lui faire part de ce qu'elle vivait sur son lieu de travail. L'entrevue a eu lieu le lendemain.

Par courriel du 18 mars 2010, E._____ a informé T5._____ qu'elle avait eu une entrevue avec T6._____, que celui-ci s'entreprendrait individuellement avec lui, puis organiserait une séance où il aurait la

casquette de médiateur, soit ce qu'elle aurait voulu de sa part lorsqu'elle avait demandé un entretien à trois avec A. _____ début 2009.

Une séance de confrontation, à laquelle participait encore T7. _____, a eu lieu le 25 mars 2010. Le témoin T7. _____ a déclaré qu'il ne savait pas si E. _____ avait été convoquée ou non, mais que cette séance faisait suite à celle avec T6. _____ et que l'intéressée était bien préparée.

T7. _____ a tenu un procès-verbal de cette séance, dont le contenu était notamment le suivant :

« But : (...)

- 1) bonus : insatisfaction sur le bonus 2010 et antérieur
 - 2) suppression de son poste
 - 3) relations avec son supérieur (A. _____)
- (...)

3. Relations avec son supérieur

- « - je suis convaincue qu'il me déteste
- met tt le monde contre moi
 - m'a mise en face de lui (bureau côte à côte), pour m'avoir sous la main
 - les collègues ([...]) disent également qu'A. _____ a un pb avec moi
 - Argos. A. _____ a organisé une séance de debriefing (résultats ↓). Lorsqu'elle s'est assise à côté de A. _____, il s'est levé et a changé de place. Avant cette séance, [...] et [...] lui avaient dit "tu ne dis rien à la séance, il va essayer de te choper"
 - c'est mort, il faut que je change de travail
 - maintenant c'est moi, il y en aura d'autres après moi
 - avant moi, c'était [...]
 - il a besoin d'une tête de turc
 - c'est un menteur
 - si l'on veut que je tienne avant que je m'en aille, il faut faire qqch

4. Suite

1^{er} entretien → prendre du recul → recontactera ».

Après lecture de la rubrique « But » de son procès-verbal, le témoin T7._____ a expliqué qu'il lui semblait bien qu'il y avait eu un contact avec la cellule de médiation avant la séance de confrontation. A la question de savoir ce que signifiait le chiffre 4, il a répondu qu'il ne savait pas si E._____ et lui devaient se recontacter et que son rôle était de lui chercher un nouveau travail. Il n'avait aucun souvenir qu'il avait été dit à l'intéressée que l'instruction se poursuivrait. Il a déclaré qu'il y avait eu plusieurs entretiens au cours desquels l'employée était revenue sur les tensions avec son supérieur hiérarchique, qu'il lui avait été dit qu'elle avait une cellule de médiation à disposition et qu'elle pouvait en tout temps parler de sa situation aux représentants de cette cellule.

19. Le 22 mars 2010, T7._____ a transmis à [...],X._____ et [...], chefs du personnel, le curriculum vitae de E._____ en les remerciant de l'évaluer en fonction des différentes opportunités qui pourraient se présenter dans leurs périmètres respectifs.

E._____ a renoncé à un poste d'assistante au département [...], en raison des tâches proposées et du salaire, et à un poste d'assistante [...], en raison des tâches proposées.

E._____ a passé une journée dans le groupe « [...] » le 31 mars 2010. Ayant manifesté son intérêt pour cette activité, elle n'a toutefois pas été engagée. Les responsables de ce secteur ont indiqué à l'intéressée que sa candidature n'avait pas été retenue pour les raisons suivantes : « horaires, manque de connaissance du domaine, intégration dans l'équipe et motivation ». De plus, elle serait arrivée avec quinze minutes de retard à l'entretien avec le responsable du groupe, en ayant prévenu mais sans spécialement présenter d'excuses, et en exposant par la suite que c'était aux autres à se plier à ses horaires et à son caractère. Le témoin T5._____ a confirmé que E._____ était arrivée en retard au rendez-vous, qu'elle ne s'en était pas excusée et que cela paraissait normal.

Par courriel du 9 août 2010, E._____ a fait part à un collègue de travail de son découragement quant aux difficultés qu'elle rencontrait à trouver un nouveau poste au sein de Z._____.

20. En juin 2010, E._____ a informé son employeur de sa prochaine hospitalisation pour une opération. Celui-ci lui a répondu, le 17 août 2010, qu'un point de situation serait effectué après sa convalescence et la reprise de son activité, tout en l'encourageant à poursuivre ses démarches tant à l'interne qu'à l'externe.

E._____ a été en incapacité de travail à 100 % jusqu'au 1^{er} décembre 2010, sans qu'il n'ait été possible de déterminer si son incapacité avait débuté le 25 août 2010, comme elle le prétend, ou le 5 octobre 2010, comme l'allègue l'employeur.

En réponse à un courriel d'T7._____, T5._____ a répondu, le 27 octobre 2010, qu'il n'avait pas d'alternative à proposer à E._____ avec un poste qui puisse correspondre à ses compétences.

Le témoin T6._____ a indiqué que lorsqu'un collaborateur devait être remplacé, le rôle des responsables des ressources humaines était de soutenir sa candidature, notamment en téléphonant directement à la ligne hiérarchique du nouveau poste. Il savait qu'T7._____ avait soutenu l'intéressée dans certaines de ses démarches. Il connaissait les postes qui avaient été proposés, mais il ne savait pas concrètement ce que T7._____ avait fait de plus. Il avait eu des séances de suivi avec T7._____ pour savoir où ils en étaient.

21. Le 9 décembre 2010, Z._____ a remis en mains propres à E._____ une lettre de licenciement avec effet au 30 juin 2011. L'employeur constatait que les alternatives professionnelles qui lui avaient été proposées n'avaient pas pu être concrétisées ou avaient été déclinées par ses soins. Z._____ informait l'employée qu'une activité temporaire lui serait confiée et que sa décision pourrait être revue si une opportunité

professionnelle à l'interne venait à se présenter d'ici la fin du délai de congé.

22. Le 13 décembre 2010, le Dr N. _____ a attesté que E. _____ était en incapacité de travail à 100 % du 9 au 15 décembre 2010 pour cause de maladie.

Par courriel du 17 décembre 2010 adressé à E. _____, T6. _____ a accusé réception du certificat médical du 13 décembre 2010 et a confirmé la teneur de la lettre de licenciement du 9 décembre 2010.

23. Par courrier du 17 décembre 2010, le conseil de E. _____ a sollicité de Z. _____ qu'elle lui communique les motifs circonstanciés de la résiliation du contrat de travail et formé opposition audit licenciement.

Par courriel du 29 décembre 2010, X. _____ a demandé au responsable du département [...] d'examiner la candidature de E. _____ pour un poste d'assistante de gestion qui se libérait.

Le 13 janvier 2011, l'employeur a répondu notamment ce qui suit au conseil de E. _____ :

« (...) Dans le cadre d'une réorientation stratégique, notre établissement a décidé, à fin 2009, de réorganiser ses activités d'acteur de [...] et, notamment, de promouvoir les activités de vente hors canton. Cette nouvelle stratégie s'est traduite par l'ouverture d'un office de représentation à Zürich et la création d'une unité de support de vente à Lausanne chargée de deux missions distinctes (...).

Cette deuxième mission a ainsi nécessité une requalification de la fonction exercée par votre mandante, les compétences techniques, relationnelles et linguistiques, à ce propos une bonne maîtrise de l'allemand est essentielle, requises pour s'acquitter des tâches induites par ce nouveau positionnement stratégique étant beaucoup plus exigeantes. La fonction telle qu'occupée par votre mandante a, ainsi, effectivement été supprimée.

Nous avons informé votre mandante de la suppression de sa fonction lors de deux entretiens, les 28 janvier et 2 février 2010, dont le contenu a été confirmé par courrier du 16 février 2010. Votre mandante vous en a certainement remis copie. Vous avez ainsi pu constater que nous nous sommes engagés à l'assister dans la mise sur pied de démarches devant lui permettre de se repositionner au sein de notre entreprise. Ces démarches se sont concrétisées par plusieurs propositions différentes de reprises de postes vacants et l'organisation de deux stages à l'interne. Ces démarches n'ont malheureusement pas abouti pour les raisons évoquées dans notre courrier du 9 décembre dernier.

Nous réfutons fermement les accusations de harcèlement psychologique formulées par votre mandante à l'encontre de sa hiérarchie. Votre mandante s'est ouverte, en mars 2010, à notre Département des Ressources humaines de son sentiment d'insatisfaction concernant des aspects de sa rémunération et de tensions qu'elle avait pu connaître avec sa hiérarchie au sujet de différents aspects de l'organisation pratique de son activité, le respect des horaires et la disposition de son poste de travail en particulier. Des entretiens ont été organisés avec les personnes concernées et des discussions ouvertes ont eu lieu, durant lesquelles votre mandante s'est exprimée librement. Les griefs soulevés ne sont nullement constitutifs de harcèlement psychologique. Nous relevons d'ailleurs à cet égard que votre mandante n'a pas jugé utile de donner une suite formelle à ces entretiens, en particulier en s'adressant, cas échéant, à la cellule de médiation mise sur pied à l'interne et dédiée au traitement de ce type de problématique.

Le licenciement de votre mandante est uniquement motivé par la réorganisation de nos activités de promotion et de gestion d'actifs institutionnels. »

Le 24 janvier 2011, E._____ a proposé sa candidature à T5._____ au sein du département [...], mais celui-ci lui a répondu, le 25 janvier 2011, que le poste était déjà repourvu à l'interne en faveur d'une collaboratrice à temps partiel.

Le 27 janvier 2011, le conseil de E._____ a précisé la position de sa mandante quant au harcèlement psychologique.

24. Selon un certificat médical du 20 janvier 2011, qui n'a jamais été remis à l'employeur, le Dr N._____ a attesté que sa patiente était en traitement depuis janvier 2006, que celle-ci souffrait d'hypertension artérielle, de dorsalgies récidivantes et d'un état anxieux à composante dépressive, ayant entraîné un traitement médicamenteux qui perdurait. Il a ajouté que les entretiens avec sa patiente et ses investigations l'avaient convaincu que les affections évoquées étaient en rapport direct avec les conditions sur le lieu de travail.

Dans plusieurs certificats médicaux ultérieurs, le Dr N._____ a attesté que E._____ était en incapacité de travail à 100 % du 10 février au 31 août 2011 pour cause de maladie.

Le 15 février 2011, Z._____ a libéré E._____ de l'obligation de travailler avec effet immédiat afin qu'elle puisse se consacrer à ses recherches d'emploi.

En raison de son incapacité de travail, le délai de congé de l'employée a été prolongé jusqu'au 31 décembre 2011. Celle-ci a perçu l'entier de son salaire pendant 180 jours, soit jusqu'au 8 août 2011, puis des indemnités journalières de la [...] lui ont été versées jusqu'au 31 août 2011. Son salaire mensuel brut s'élevait alors à 7'235 fr., versé treize fois l'an, soit 94'055 fr. annuellement.

25. Les bonus attribués par Z._____ dépendaient non seulement de la performance individuelle, mais également et surtout du marché et des performances de Z._____.

La hausse du bénéfice brut du groupe Z._____ était de 11 % en 2009 et de 2 % en 2010. La hausse de ses revenus était de 5 % en 2009 et de 4 % en 2010.

E._____ a reçu un bonus de 7'500 fr. en 2004, 2005 et 2006 pour revenu annuel d'environ 88'000 fr., de 5'000 fr. en 2007 pour un revenu annuel d'environ 91'000 fr., de 7'000 fr. en 2008 pour un revenu annuel d'environ 93'000 fr., de 3'500 fr. en 2009 pour un revenu annuel d'environ 94'000 fr. et de 5'000 fr. en 2010 pour un revenu annuel d'environ 94'000 francs.

26. Par demande déposée le 22 décembre 2011, E._____ a pris, avec dépens, les conclusions suivantes à l'encontre de Z._____ :

« I. La défenderesse Z._____ est débitrice et doit immédiat paiement à la demanderesse E._____ du montant de fr. 67'027.50 (soixante-sept mille vingt-sept francs et cinquante centimes) net avec intérêts à 5 % l'an dès le 1^{er} février 2012.

II. La défenderesse Z._____ est astreinte à délivrer à la fin des rapports de travail, en faveur de E._____, un certificat de travail dans une teneur identique à celui du 15 avril 2010, sous réserve des modifications découlant du caractère définitif du document et mentionnant que Z._____ recommande Mme E._____ à tout futur employeur qui ferait appel à ses services. »

Le 20 mars 2012, Z._____ a conclu au rejet des conclusions de la demande.

E._____ a déposé une réplique du 25 juin 2012 et Z._____ une duplique le 11 septembre 2012. E._____ s'est encore déterminée le 8 novembre 2012.

27. L'audience de premières plaidoiries a eu lieu le 22 novembre 2012. L'audience en audition des parties et de dix témoins a eu lieu le 2 mai 2013. L'audience de débats et de jugement a eu lieu le 5 juillet 2013. L'audience de délibération a eu lieu le 8 août 2013.

En droit :

1. Formés en temps utile (art. 311 al. 1 et 313 al. 1 CPC [Code de procédure civile du 19 décembre 2010 ; RS 272]) par des parties qui ont un intérêt digne de protection (art. 59 al. 2 let. a CPC), contre une décision finale de première instance rendue dans une cause patrimoniale dont la valeur litigieuse, au dernier état des conclusions devant le tribunal de première instance est de 10'000 fr. au moins (art. 308 al. 1 let. a et al. 2 CPC), l'appel principal et l'appel joint sont recevables.

2. L'appel peut être formé pour violation du droit ou pour 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. Elle peut revoir librement l'appréciation des faits sur la base des preuves administrées en première instance (JT 2011 III 43 c. 2 et les réf.).

3. Appel principal

a) Z._____ soutient que les agissements de A.T._____ ne constituent pas du harcèlement psychologique au sens de l'art. 328 CO, ni ne justifient l'application de l'art. 49 CO sanctionnant une atteinte grave à la personnalité du travailleur. Il en va de même s'agissant des actes reprochés à A._____. Pour sa part, E._____ fait valoir que l'intégralité des conditions entraînant la responsabilité de l'employeur sous l'angle des art. 328 et 49 CO sont réalisées.

b) Aux termes de l'art. 328 al. 1 CO, l'employeur protège et respecte, dans les rapports de travail, la personnalité du travailleur ; il manifeste les égards voulus pour sa santé et veille au maintien de la moralité. En particulier, il veille à ce que les travailleurs ne soient pas harcelés sexuellement et qu'ils ne soient pas, le cas échéant, désavantagés en raison de tels actes (al. 1). Il prend, pour protéger la vie, la santé et l'intégrité personnelle du travailleur, les mesures commandées par l'expérience, applicables en l'état de la technique, et adaptées aux

conditions de l'exploitation ou du ménage, dans la mesure où les rapports de travail et la nature du travail permettent équitablement de l'exiger de lui (al. 2).

Le harcèlement psychologique, ou mobbing, se définit comme un enchaînement de propos et/ou d'agissements hostiles, répétés fréquemment pendant une période assez longue, par lesquels un ou plusieurs individus cherchent à isoler, à marginaliser, voire à exclure une personne sur son lieu de travail (TF 4A_245/2009 du 6 avril 2010 c. 4.2 ; TF 2P.39/2004 du 13 juillet 2004 c. 4.1 ; TF 2P.207/2002 du 20 juin 2003 c. 4.2 et les réf. citées). La victime est souvent placée dans une situation où chaque acte pris individuellement, auquel un témoin a pu assister, peut éventuellement être considéré comme supportable alors que l'ensemble des agissements constitue une déstabilisation de la personnalité, poussée jusqu'à l'élimination professionnelle de la personne visée (TF 1P.509/2001 du 16 octobre 2001 c. 2b et les réf. citées). Il n'y a pas harcèlement psychologique du seul fait qu'un conflit existe dans les relations professionnelles, qu'il règne une mauvaise ambiance de travail, du fait qu'un membre du personnel serait invité - même de façon pressante, répétée, au besoin sous la menace de sanctions disciplinaires ou d'une procédure de licenciement - à se conformer à ses obligations résultant du rapport de travail, ou encore du fait qu'un supérieur hiérarchique n'aurait pas satisfait pleinement et toujours aux devoirs qui lui incombent à l'égard de ses collaboratrices et collaborateurs. Il résulte des particularités du mobbing que ce dernier est généralement difficile à prouver, si bien qu'il faut savoir admettre son existence sur la base d'un faisceau d'indices convergents, mais aussi garder à l'esprit qu'il peut n'être qu'imaginaire, sinon même être allégué abusivement pour tenter de se protéger contre des remarques et mesures pourtant justifiées (TF 4A_245/2009 du 6 avril 2010 c. 4.2 ; TF 2P.39/2004 du 13 juillet 2004 c. 4.1 ; TF 2P.207/2002 du 20 juin 2003 c. 4.2 et les réf. citées). L'examen de la jurisprudence indique que les exigences en matière de preuve sont strictes, le faisceau d'indices exigé par le Tribunal fédéral devant être non seulement convergent, mais aussi probant (Wyler, Droit du travail, 3^e éd., Berne 2014, p. 324).

L'employeur qui n'empêche pas que son employé subisse un mobbing contrevient à l'art. 328 CO. L'employeur répond du comportement de ses collaborateurs (art. 101 CO). Il doit prendre des mesures adéquates si la personnalité du travailleur fait l'objet d'atteintes notamment de la part d'autres membres du personnel. L'employé victime d'une atteinte à sa personnalité contraire à l'art. 328 CO peut prétendre à une indemnité pour tort moral aux conditions fixées par l'art. 49 al. 1 CO. Encore faut-il que l'atteinte subie soit en rapport de causalité naturelle et adéquate avec le dommage invoqué (TF 4A_680/2012 du 7 mars 2013 c. 5.2 et les réf. citées).

c) A.T. _____

En l'espèce, il est constant que les relations entre A.T. _____ et l'intimée étaient tendues, le témoin T1. _____ ayant précisé que ces difficultés relationnelles étaient apparues rapidement après l'arrivée de A.T. _____. Dans son mémoire d'appel, Z. _____ ne conteste pas les propos du témoin T1. _____ selon lesquels A.T. _____ était un homme difficile à cerner, imprévisible et qui pouvait se montrer agressif. Ces traits de caractère, qui s'expliquent partiellement par les responsabilités que celui-ci devait assumer, ne sont toutefois pas constitutifs de harcèlement psychologique en tant que tels. Il en va de même en ce qui concerne l'antipathie naturelle décrite par le témoin T1. _____, qui n'a pas pu dire précisément ce que A.T. _____ reprochait à son assistante. Il est vrai qu'en février 2006, l'intimée a rendu son supérieur attentif aux conséquences de la divulgation externe d'adresses de clients, mais il n'est nullement prouvé que la situation se soit largement détériorée à la suite de cet incident et que A.T. _____ ait ensuite cherché à mettre l'intimée en faute comme celle-ci le soutient. En effet, le témoin T1. _____ a déclaré d'une part qu'il ne pouvait pas se prononcer sur une détérioration éventuelle après cette « histoire d'invitations », d'autre part que les rapports entre les deux protagonistes étaient de toute manière déjà tendus avant l'incident ; en outre, il « imaginait » que son ancien chef avait pu chercher à mettre l'intimée en faute et que c'était dans son style, mais il a été incapable de donner au moins un exemple concret d'un tel

comportement. Le témoin T1._____ a certes répondu par l'affirmative à la question de savoir si A.T._____ s'était ensuite adressé à l'intimée systématiquement de façon irritée, mais il a précisé que A.T._____ pouvait être très agressif et qu'à ce moment-là, il lui parlait également de manière irritée et que c'est pour cette raison qu'il lui était arrivé de quitter son bureau en claquant la porte quand il dépassait les bornes et en lui disant qu'il reviendrait quand il serait calmé. Le comportement de A.T._____ ne visait donc pas l'intimée plus que les autres collaborateurs. Or, le mobbing est une forme de harcèlement déployé par une ou plusieurs personnes contre un individu en particulier. Un comportement concernant l'ensemble des collaborateurs, non motivé par l'intention d'isoler, de marginaliser ou d'exclure l'un deux, qui ne subit pas de traitement différent des autres, ne saurait être qualifié de mobbing (TF 2A.770/2006 du 26 avril 2007 c. 5.1 ; TF 4A_32/2010 du 17 mai 2010 c. 3.3.3). Il n'est donc pas établi que A.T._____ ait enchaîné des propos hostiles fréquemment sur une période assez longue à l'encontre de l'intimée. Le fait que A.T._____ ait requis de l'intimée de s'occuper de certaines de ses affaires privées n'est pas non plus constitutif de harcèlement moral, de telles activités n'ayant rien de dégradant ou de rabaisant, et la limite entre ce qui est privé ou non étant floue au vu du vaste cahier des charges d'une assistante de direction générale, comme indiqué par le témoin T1._____. De plus, on ignore si ces tâches ont été répétées fréquemment durant une période assez longue.

Il convient d'ajouter que l'intimée ne s'est jamais formellement plainte du comportement de son supérieur auprès de son employeur durant toute la période pendant laquelle elle a travaillé pour lui, à savoir trois ans comme elle l'indique dans sa lettre du 2 novembre 2006 (cf. supra, let. C, ch. 9), alors qu'elle avait la possibilité de le faire en saisissant la cellule de médiation mise en place par son employeur si elle estimait être victime de harcèlement moral.

d) A._____

L'intimée a également rencontré des difficultés relationnelles avec son nouveau supérieur A._____. Le témoin T2._____ a déclaré que ce dernier pouvait se montrer un peu froid tant à l'égard de l'intimée qu'à l'égard d'autres personnes et qu'il n'était pas plus froid envers elle qu'envers les autres. Le témoin T3._____ a exposé qu'A._____ ne se montrait pas seulement désagréable avec l'intimée et qu'il était lunatique avec toute l'équipe, son comportement changeant d'un jour à l'autre. A._____ n'était donc pas froid et lunatique qu'envers l'intimée. Selon le témoin T4._____, il y avait purement un problème de divergences de personnalité, soit d'un côté la froideur anglo-saxonne et de l'autre le feu du sud, les intéressés n'ayant pas réussi à établir un pont. L'alchimie ne s'est de toute évidence pas faite entre la personnalité froide et lunatique d'A._____ et la personnalité exubérante et forte de l'intimée, ce qui ne signifie pas encore que l'employée a subi un harcèlement psychologique de la part de son supérieur.

Le fait qu'A._____ parlait suisse-allemand sans traduction avec des collègues en présence de l'intimée n'est pas suffisant pour admettre un acte de mobbing. Outre le fait qu'il n'est pas établi que l'intimée était concernée par ces discussions, le témoin T2._____ a précisé qu'A._____ lui parlait dans cette langue concernant des sujets professionnels et probablement parce qu'il considérait qu'il s'agissait de sujets qui le concernaient lui uniquement. De plus, A._____ ne s'adressait pas systématiquement en suisse-allemand à ceux qui parlaient cette langue. Il n'est du reste pas interdit de parler suisse-allemand et A._____ le faisait nécessairement en présence de l'intimée, puisqu'ils travaillaient tous les deux dans le même « open space ».

S'agissant de l'emplacement des bureaux, il apparaît que le service [...] était un « open space », que quatre bureaux se touchaient (deux paires se faisant face) et que le bureau de l'intimée était situé en face de celui d'A._____. Même si on considère que les collaborateurs étaient à un certain moment trois pour quatre bureaux, comme l'expose le témoin T2._____, et qu'A._____ aurait alors pu installer l'intimée en face de la troisième personne et non en face de lui, on ne voit pas en quoi

l'idée de canaliser le caractère exubérant (dans le bon sens du terme) de l'intimée - comme l'indique le témoin T4. _____ - en la mettant en face de son supérieur hiérarchique serait répréhensible. On n'y voit pas non plus la volonté d'une mise à l'écart, mais bien plutôt une mesure pour optimiser les forces de travail. Il ne s'agit donc pas d'un acte constitutif de harcèlement moral.

Le témoin T4. _____ a déclaré qu'A. _____ avait essayé de mettre de la distance entre l'intimée et ses collègues, mais il a aussi dit, à l'inverse, que celle-ci avait beaucoup de relations, que du monde venait discuter à son bureau quand elle était seule et qu'elle avait un caractère exubérant dans le bon sens du terme. Le témoin T3. _____ a exposé qu'il ne pouvait pas dire si A. _____ avait cherché à isoler sa subordonnée et le témoin T2. _____ a confirmé que l'intéressée avait un caractère très sociable. Il n'est donc nullement démontré qu'A. _____ a cherché à isoler, marginaliser ou exclure l'intimée sur son lieu de travail.

Ce n'est qu'à une seule occasion qu'il y a eu un dérapage verbal de la part d'A. _____, lorsque celui-ci a mimé, en présence du témoin T4. _____, un geste de gifle en disant « elle a eu ça » et le retour de gifle en disant « maintenant elle aura le retour ». Il n'est pas établi qu'un tel comportement, certes inadéquat et de nature potentiellement violente, se soit répété fréquemment pendant une période assez longue, ni qu'il visait à isoler ou à exclure l'employée sur son lieu de travail. Le Tribunal fédéral a ainsi considéré qu'on ne pouvait accuser de mobbing l'employeur qui avait menacé l'employée de « lui casser ou de lui exploser la tête » et de la « jeter dehors comme un chien à coups de pied dans le cul », dès lors que - comme en l'espèce - il n'est pas établi que ces menaces ont été répétées fréquemment pendant une assez longue période (TF 4A_32/2010 du 17 mai 2010 c. 3.3.2).

On ignore quelles tâches l'intimée aurait exercées avec moins de valeur ajoutées que lorsqu'elle était secrétaire de direction, à supposer que ce fait puisse être retenu sur la base du seul témoignage T4. _____. En tous les cas, on ne distingue pas - et l'intimée ne l'explique pas non

plus - en quoi le cahier des charges de la fonction de conseillère en promotion tel que décrit dans le certificat de travail serait moins valorisant que celui d'assistante de direction.

A l'instar des premiers juges, il y a lieu de retenir que l'intimée n'a pas apporté la preuve qu'A._____ avait voulu l'évincer par la suppression de son poste de travail (cf. jgt, pp. 66-67). En effet, il est constant que l'intimée ne remplissait pas les réquisits du nouveau poste de travail, notamment en ce qui concernait la formation et les compétences. Il n'est pas contesté que l'employeur a proposé plusieurs postes de remplacement à la travailleuse et que celle-ci les a tous refusés, sauf un pour lequel elle s'est comportée de manière inadéquate en arrivant en retard au rendez-vous, certes en avertissant mais en ne s'excusant pas particulièrement, et en affirmant que c'était aux autres à se plier à ses horaires et à son caractère, ce qu'elle ne conteste pas (cf. jgt, p. 56 ; réponse du 18 juin 2014, ch. 3, 1^{er} par., p. 5). C'est donc en raison des refus successifs et du comportement de l'intimée que l'appelante a finalement dû lui signifier son congé en date du 9 décembre 2010. Il n'y a rien à reprocher à l'employeur qui a de surcroît cherché activement à repositionner l'intéressée à l'interne pendant dix mois. Le témoin T3._____ affirme certes qu'A._____ cherchait à ce que l'intimée ne reste pas dans son équipe, mais il ne se souvient d'aucun événement particulier fondant ses dires et il n'a pas non plus cité d'exemple concret d'un comportement d'A._____ attentatoire à la personnalité de l'intimée. Il a entendu un collègue formuler une requête tendant à ce que l'équipe se sépare de l'intimée, mais A._____ n'a rien répondu lorsque cette requête a été exprimée. De toute manière, même s'il était établi qu'A._____ et son équipe avaient voulu se séparer de l'intimée, cela ne saurait fonder un cas de mobbing. En effet, dans son arrêt TF 4C.404/2005 du 10 mars 2006 (c. 3.3), le Tribunal fédéral a considéré que ne constituait pas un cas de mobbing le déplacement provisoire de cellule de travail d'un éducateur spécialisé avec lequel ses collègues ont refusé de collaborer en raison d'un conflit résultant de divergences de vue d'ordre moral dans la prise en charge des patients (Wyler, op. cit., p. 351 et réf.), ce qui peut être transposé au cas d'espèce.

A cela s'ajoute que l'intimée ne s'est jamais plainte d'un quelconque harcèlement psychologique avant l'annonce de la suppression de son poste de travail. Or, il est de jurisprudence que le changement d'attitude chez une employée déçue de ne pas avoir été nommée à un poste convoité, cumulé à des épisodes dépressifs - en l'occurrence, l'attitude d'une employée mécontente de la suppression de son poste de travail et de l'obligation de chercher un autre emploi à l'interne -, ne constitue pas un cas de mobbing (Wyler, op. cit., p. 351 ; TF 4C.276/2004 du 12 octobre 2004 c. 4.1).

Enfin, le certificat médical détaillé du 20 janvier 2011 du Dr N._____ n'a jamais été remis à l'employeur (cf. supra, let. C, ch. 24). Un certificat médical du 9 au 15 décembre 2010 et plusieurs certificats médicaux du 10 février au 31 août 2011, établis par le Dr N._____, ont été fournis à l'employeur, mais ils n'apportent aucune précision sur les raisons de l'absence de l'intimée, les seules indications figurant sur ces documents étant qu'il s'agit d'une maladie provoquant une incapacité de travail à 100 %. Le Dr N._____ a certes produit un certificat médical détaillé en date du 31 août 2006, mais il s'agit d'un ancien certificat médical qui a été établi lorsque l'intimée travaillait pour le compte de A.T._____, lequel n'a pas eu de comportement constitutif de harcèlement psychologique. On ne peut donc faire aucun lien entre l'état de santé de l'intimée et les difficultés que celle-ci a rencontrées avec son supérieur A._____.

En conclusion, on ne voit pas que l'intimée ait fait l'objet de dénigrement répétés et dévalorisants sur une période assez longue. La gravité objective des comportements incriminés n'est pas non plus établie. Il y a lieu d'en conclure que l'intimée n'a pas été victime de mobbing de la part d'A._____ au sens où l'entend la jurisprudence, constituant une atteinte grave à sa personnalité.

4. Appel joint

a) L'appelante par voie de jonction dénonce une violation de l'art. 336 CO en lien avec l'art. 328 CO. Elle reproche aux premiers juges de ne pas avoir retenu que le licenciement était abusif parce que signifié en violation de l'art. 328 CO.

Le résultat précédent conduit à rejeter le grief de violation de l'art. 336 CO en lien avec l'art. 328 CO, nécessairement infondé, puisque basé sur la prémisse qu'un acte de mobbing peut être mis à la charge de l'employeur.

b) L'appelante par voie de jonction soutient aussi qu'elle a été licenciée en représailles à ses revendications émises au sens de l'art. 336 al. 1 let. d CO, à savoir parce qu'elle a dénoncé une malversation de A.T. _____ auprès du Service [...] [...]», d'une part, et qu'elle s'est plainte auprès de la cellule de mobbing de son employeur concernant le comportement d'A. _____, d'autre part. L'appelante par voie de jonction ne parvient pas à fonder la crédibilité d'un tel licenciement. Outre le fait qu'on ne voit pas pourquoi l'employeur aurait attendu quatre ans pour se séparer de son employée pour ce premier motif, l'employeur a, au contraire, fait le nécessaire afin que l'employée trouve un nouveau poste de travail à l'interne. De plus, dans sa lettre du 2 novembre 2006 adressée à A.T. _____, l'appelante par voie de jonction a écrit qu'elle avait opté pour un changement de fonction interne dans un but constructif et par attachement à son employeur et qu'elle considérait « maintenant cette affaire résolue ». Elle ne saurait donc plus se prévaloir d'un licenciement représailles fondé sur la « dénonciation » de son ancien supérieur. S'agissant du second grief, il résulte du déroulement des faits que l'employeur n'a pas supprimé le poste de travail de l'intéressée en représailles de la saisine de la cellule de médiation par celle-ci ; au contraire, c'est l'employée qui a sollicité la cellule de médiation après l'annonce de la suppression de son poste. Comme exposé ci-dessus, l'appelante par voie de jonction a été licenciée parce que son poste de travail était supprimé et qu'elle ne remplissait pas les compétences requises pour le nouveau poste, et parce qu'elle a refusé tous les postes proposés à l'interne à l'exception d'un poste pour lequel elle n'a pas eu le

comportement adéquat que l'on pouvait raisonnablement exiger d'elle. Un licenciement abusif fondé sur l'intervention de la cellule de médiation à la demande de l'appelante par voie de jonction est par conséquent nullement démontré.

5. a) Il résulte de ce qui précède que l'appel principal doit être admis et l'appel joint rejeté. Il est statué à nouveau (art. 318 al. 1 let. b CPC) en ce sens que les prétentions en paiement de E. _____ envers Z. _____ sont rejetées, l'employeur étant astreint à délivrer un certificat de travail à son ancienne employée, dont la teneur sous chiffre II de la décision attaquée est reprise dans son intégralité.

b) Les frais judiciaires de première instance sont arrêtés à 5'827 fr. 40. La demanderesse n'obtient gain de cause que sur la question accessoire du certificat de travail, et encore partiellement puisque les premiers juges ont retenu que le certificat ne devait pas mentionner une recommandation à tout employeur en faveur de l'employée. Succombant ainsi quasi entièrement, la demanderesse doit s'acquitter de la totalité des frais judiciaires.

Pour les mêmes motifs, la demanderesse versera à la défenderesse la somme de 7'800 fr. à titre de dépens de première instance (art. 4 al. 1 TDC [tarif du 23 novembre 2010 des dépens en matière civile ; RSV 270.11.6]).

c) Les frais judiciaires de deuxième instance de l'appel principal, arrêtés à 400 fr. (art. 62 al. 1 et 67 al. 3 TFJC [tarif des frais judiciaires en matière civile du 28 septembre 2010 ; RSV 270.11.5]), et les frais judiciaires de l'appel joint, arrêtés à 735 fr. (art. 62 al. 1 et 67 al. 3 TFJC), sont mis à la charge de l'intimée et appelante par voie de jonction E. _____, qui succombe (art. 106 al. 1 CPC).

L'intimée et appelante par voie de jonction E. _____ versera à l'appelante et intimée par voie de jonction Z. _____, la somme de

3'400 fr. (art. 7 al. 1 TDC à titre de dépens et de restitution d'avance de frais de deuxième instance (art. 111 al. 2 CPC).

Par ces motifs,
la Cour d'appel civile du Tribunal cantonal,
statuant à huis clos,
prononce :

- I. L'appel principal est admis.
- II. L'appel joint est rejeté.
- III. Il est statué à nouveau comme il suit :
 - I. Les prétentions en paiement de la demanderesse E. _____ envers la défenderesse Z. _____ sont rejetées.
 - II. La défenderesse est astreinte à délivrer à la demanderesse un certificat de travail, dont la teneur est la suivante :

« Nous soussignés, Z. _____, certifions par la présente que Madame E. _____, mandataire commerciale, née le [...] 1962, de nationalité [...], a fait partie de notre personnel du 1^{er} septembre 1989 au 31 décembre 2011. Un certificat de travail intermédiaire ayant d'ores et déjà été délivré à Madame E. _____, le présent document couvre la période du 1^{er} novembre 2006 au 31 décembre 2011. Depuis cette date Madame E. _____ a poursuivi son activité en qualité de conseillère en promotion auprès du Service [...]. Dans ce cadre, ses principales tâches sont les suivantes :

 - mise en œuvre des offres de mandats de gestion en français sur la base de critères déterminés ;
 - correspondance commerciale ;
 - tenue des statistiques de contacts, de production et d'appels d'offres ;
 - édition de la Newsletter trimestrielle, tenue à jour des bases de données clientèle, contrôle de qualité ;
 - édition et mise en œuvre des supports de vente ;
 - envoi régulier de documents de reporting aux clients, prospects et consultants ;
 - participation à la mise en œuvre des actions commerciales, road shows et événements ;
 - traitement des demandes internet.

Madame E. _____ s'est révélée être une collaboratrice efficace, organisée et engagée. Autonome et assumant ses responsabilités avec professionnalisme, elle s'acquitte à notre entière satisfaction des tâches qui lui sont confiées.

Digne de confiance et disponible, Madame E. _____ est appréciée pour son aisance relationnelle et son esprit d'équipe. En outre, elle entretient de très bonnes relations avec l'ensemble de ses partenaires professionnels. »

III. Les frais judiciaires, arrêtés à 5'827 fr. 40 (cinq mille huit cent vingt-sept francs et quarante centimes), sont mis à la charge de la demanderesse.

IV. La demanderesse versera à la défenderesse un montant de 7'800 fr. (sept mille huit cents francs) à titre de dépens.

V. Toutes autres ou plus amples conclusions sont rejetées.

IV. Les frais judiciaires de deuxième instance, arrêtés à 400 fr. (quatre cents francs) pour l'appel principal et à 735 fr. (sept cent trente-cinq francs) pour l'appel joint, sont mis à la charge de l'intimée et appelante par voie de jonction E. _____.

V. L'intimée et appelante par voie de jonction E. _____ versera à l'appelante et intimée par voie de jonction Z. _____, une indemnité de 3'400 fr. (trois mille quatre cents francs) à titre de dépens et de restitution d'avance de frais de deuxième instance.

VI. L'arrêt motivé est exécutoire.

Le président :

La greffière :

Du 5 septembre 2014

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

La greffière :

Du

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

- Me Sandra Genier Müller (pour Z. _____)
- Me Patrick Mangold (pour E. _____)

La Cour d'appel civile considère que la valeur litigieuse est de 20'000 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), cas échéant d'un recours constitutionnel subsidiaire au sens des art. 113 ss LTF. Dans les affaires pécuniaires, le recours en matière civile n'est recevable que si la valeur litigieuse s'élève au moins à 15'000 fr. en matière de droit du travail et de droit du bail à loyer, à 30'000 fr. dans les autres cas, à moins que la contestation ne soulève une question juridique de principe (art. 74 LTF). Ces recours doivent être déposés devant le Tribunal fédéral dans les trente jours qui suivent la présente notification (art. 100 al. 1 LTF).

Cet arrêt est communiqué, par l'envoi de photocopies, à :

- Tribunal civil de l'arrondissement de Lausanne

La greffière :