Tribunale federale
Tribunal federal

{T 0/2}
4C.343/2003 /ech

Arrêt du 13 octobre 2004
Ire Cour civile

Composition
MM. et Mme les Juges Corboz, président, Favre et Kiss.
Greffière: Mme Cornaz.

Parties
Commune X._____,
défenderesse et recourante, représentée par Me Philippe Vogel,
contre

A._____,
demanderesse et intimée, représentée par Me Olivier Subilia.

Objet
contrat de travail; harcèlement psychologique; mobbing,

recours en réforme contre le jugement de la Cour civile du Tribunal cantonal vaudois du 4 avril 2003.

Faits:
A.
Le 26 février 1981, la Commune X._____ (ci-après: la Commune) a engagé A._____, née le 3 mars 1943, sous contrat de droit privé, en qualité d'employée d'administration à mi-temps au secrétariat de l'Office Y._____, devenu l'Office Z._____ (ci-après: l'Office), dès le 1er mars suivant. A partir de 1988, le taux d'occupation de A._____ est passé à 90%.

L'Office est un service qui dépend de l'administration cantonale, sauf pour son infrastructure administrative. Le chef de celui-ci et les psychologues qui y travaillent sont des fonctionnaires cantonaux. Le secrétariat fait partie de l'administration communale, ses membres étant nommés par la Municipalité.

Le 7 juillet 1995, l'Office a délivré à A._____ une attestation indiquant qu'elle avait travaillé comme secrétaire-assistante pendant quatorze ans, décrivant les tâches qui lui étaient confiées et précisant que c'était avec conscience et compétence qu'elle s'était acquittée de celles-ci, tout en faisant preuve de disponibilité et d'amabilité envers les divers consultants.

Le 1er août 1995, B._____ a repris le poste de chef de l'Office. Celui-ci et A._____ se sont opposés. Cette dernière s'est plainte de la situation conflictuelle auprès de la Municipalité, après quoi B._____ a communiqué avec A._____ par l'intermédiaire de notes lui signalant tout ce qui ne "marchait" pas, notamment les 30 juillet et 8 août 1996.

Affectée par un état anxio-dépressif réactionnel, A._____ a totalement interrompu son activité professionnelle du 8 août au 8 septembre 1996 puis du 6 novembre 1996 au 7 mars 1997 au moins, périodes entre lesquelles son médecin a estimé qu'elle pouvait travailler à 50% puis à 100% dès le 14 octobre 1996.

Par courrier du 15 août 1996 adressé à la Municipalité, A._____ a exposé son point de vue sur la situation conflictuelle avec B._____ et demandé sa mutation dans un autre service. Dans une lettre du 10 septembre

1996, elle a indiqué au chef du personnel de la Commune qu'elle avait accepté, à titre de solution provisoire, de reprendre son activité à 50% tous les après-midis, B._____ ne travaillant en principe que le matin, à l'exception du mercredi. Durant cette période, B._____ a communiqué avec A._____ uniquement à l'aide de notes écrites.

Par courrier du 1er novembre 1996 - corrigé le 4 novembre suivant -, adressé au chef du personnel de la Commune, B._____, les conseillers en orientation et la secrétaire-assistante de l'Office ont demandé la mutation de A._____ dans un autre service.

Dans sa séance du 8 novembre 1996, la Municipalité a décidé, au vu d'un rapport du service du personnel concernant la situation conflictuelle à l'Office, de licencier A._____ pour le terme le plus proche, "compte tenu de l'absence de l'intéressée pour cause de maladie" et, par ailleurs, d'adresser une lettre au chef de l'Office pour réprouver son attitude dans cette affaire.

Par lettre du 12 novembre 1996, la Municipalité a informé A._____ de sa décision de résilier son contrat "dès la fin de son incapacité de travail, mais au plus tard six mois après le début de celui-ci (sic)". Elle lui a exposé qu'après enquête minutieuse, elle devait malheureusement constater que l'arrivée d'un nouveau chef n'avait été que le révélateur d'une situation qui n'était pas nouvelle et que ces conflits se présentaient avec l'ensemble du personnel de l'Office. Elle a ajouté qu'elle se rendait compte depuis de nombreuses années que son comportement, ainsi que son incapacité à s'adapter à des situations et méthodes de travail nouvelles, avait entraîné des dysfonctionnements de l'Office et des conflits qui n'avaient jamais pu être résolus et étaient restés latents. Le 15 mai 1997, la Municipalité a confirmé à A._____ la résiliation de son contrat de travail pour le 31 août 1997.

Par lettre du 23 juillet 1997, la Caisse intercommunale de pensions a informé A._____ qu'elle avait été mise au bénéfice d'une pension d'invalidité définitive de 100% avec effet au 1er février 1997.
B.
Le 27 février 1998, A._____ a actionné la Commune devant la Cour civile du Tribunal cantonal vaudois, concluant en dernier lieu à ce que celle-ci soit reconnue comme sa débitrice des sommes de 89'000 fr. avec intérêt à 5% l'an dès le 1er novembre 1999, 148'400 fr. 55 avec intérêt à 5% l'an dès le 1er janvier 2003 et 88'938 fr. 60 avec intérêt à 5% l'an dès le 1er septembre 1997, qu'un résumé du jugement à intervenir soit publié aux frais de la Commune dans la presse locale et, subsidiairement, que celle-ci soit reconnue comme sa débitrice de la somme de 39'000 fr. avec intérêt à 5% l'an dès le 1er septembre 1997.

Une expertise médicale ainsi qu'une expertise salariale ont été ordonnées en cours d'instance.

Par jugement du 4 avril 2003, la Cour civile du Tribunal cantonal vaudois a prononcé que la Commune devait payer à A._____ les sommes de 63'000 fr. avec intérêt à 5% l'an dès le 1er septembre 1997, 92'699 fr. 90 avec intérêt à 5% l'an dès le 1er juin 2000 et 117'652 fr. 50 avec intérêt à 5% l'an dès le 1er mars 2003.

Par arrêt du 25 février 2004, la Chambre des recours du Tribunal cantonal vaudois a rejeté le recours en nullité de la Commune.
C.
Contre le jugement de la Cour civile du 4 avril 2003, la Commune (la défenderesse) interjette un recours en réforme au Tribunal fédéral. Elle conclut principalement à la réforme du jugement entrepris en ce sens qu'elle est libérée du versement de toutes indemnités à A._____, subsidiairement à son annulation et au renvoi en première instance pour nouvelle instruction et nouvelle décision, avec suite de fais et dépens.

A._____ (la demanderesse) conclut au rejet du recours dans la mesure où il est recevable, avec suite de frais et dépens. Elle sollicite le bénéfice de l'assistance judiciaire.

Le Tribunal fédéral considère en droit:
1.

1.1 Interjeté par la défenderesse qui a succombé dans ses conclusions libératoires et dirigé contre un jugement final rendu en dernière instance cantonale par un tribunal supérieur (art. 48 al. 1 OJ) sur une contestation civile (cf. ATF 130 III 102 consid. 1.1; 129 III 415 consid. 2.1) dont la valeur litigieuse dépasse le seuil de 8'000 fr. (art. 46 OJ), le présent recours en réforme est en principe recevable, puisqu'il a été déposé en temps utile (54 al. 1 OJ) et dans les formes requises (art. 55 OJ).
1.2 Saisi d'un recours en réforme, le Tribunal fédéral doit conduire son raisonnement juridique sur la base des faits contenus dans la décision attaquée, à moins que des dispositions fédérales en matière de preuve n'aient été violées, qu'il y ait lieu de rectifier des constatations reposant sur une inadvertance manifeste (art. 63 al. 2 OJ) ou qu'il faille compléter les constatations de l'autorité cantonale parce que celle-ci n'a pas tenu compte de faits pertinents et régulièrement allégués (art. 64 OJ). Dans la mesure où une partie recourante présente un état de fait qui s'écarte de celui contenu dans la décision attaquée, sans se prévaloir avec précision de l'une des exceptions qui viennent d'être rappelées, il n'est pas possible d'en tenir compte (ATF 130 III 102 consid. 2.2 p. 106, 136 consid. 1.4). Il ne peut être présenté de griefs contre les constatations de fait, ni de faits ou de moyens de preuve nouveaux (art. 55 al. 1 let. c OJ). Le recours en réforme n'est pas ouvert pour remettre en cause l'appréciation des preuves et les constatations de fait qui en découlent (ATF 130 III 136 consid. 1.4; 129 III 618 consid. 3).
2.
La défenderesse reproche à la cour cantonale d'avoir erré en appliquant le droit privé alors que, selon elle, le Statut du personnel de la Commune devait intervenir. Comme le souligne la demanderesse, il s'agit d'un argument nouveau. Selon la jurisprudence, une argumentation juridique nouvelle est admissible, à condition qu'elle reste dans le cadre de l'état de fait ressortant de la décision attaquée (ATF 130 III 28 consid. 4.4 p. 34; 129 III 135 consid. 2.3.1 p. 144 et l'arrêt cité). Or, en l'occurrence, la cour cantonale a retenu que la défenderesse avait engagé la demanderesse sous contrat de droit privé et le jugement entrepris ne contient aucune mention selon laquelle celui-ci réserverait expressément l'application du Statut, ni ne fait état de la nomination de la demanderesse en qualité de fonctionnaire. Dans ces circonstances, le moyen de la défenderesse est irrecevable.
3.
La défenderesse reproche à l'autorité cantonale d'avoir fait une mauvaise application de l'art. 328 CO, la définition du harcèlement psychologique ou du mobbing n'étant selon elle pas réalisée en l'espèce.
3.1 Le harcèlement psychologique, appelé aussi 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 (arrêt 2P.39/2004 du 13 juillet 2004 consid. 4.1; 2P.207/2002 du 20 juin 2003 consid. 4.2 et les références 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 (arrêt 1P.509/2001 du 16 octobre 2001 consid. 2b et les références citées). Il n'y a toutefois pas harcèlement psychologique du seul fait qu'un conflit existe dans les relations professionnelles, ni d'une mauvaise ambiance de travail, ni 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 (arrêt 2P.39/2004 du 13 juillet 2004 consid. 4.1; 2P.207/2002 du 20 juin 2003 consid. 4.2 et les références citées).

En droit privé, les actes de mobbing sont prohibés par l'art. 328 al. 1 CO (arrêt 2C.2/2000 du 4 avril 2003 consid. 2.3), qui dispose que 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. L'employeur qui n'empêche pas que son employé subisse un mobbing contrevient à l'art. 328 CO (ATF 125 III 70 consid. 2a p. 73).

3.2 Dans la présente cause, la cour cantonale a relevé que l'expert avait fait état de harcèlement moral caractérisé et considéré que les faits de la cause avaient également démontré l'existence d'un harcèlement psychologique. En substance, elle a retenu que B._____ n'avait pas tenté de dialoguer spécifiquement avec la demanderesse alors même qu'il avait proféré des critiques au sujet de son activité et se trouvait en conflit avec elle, qu'il avait au contraire choisi de l'isoler et de faire pression sur elle, probablement pour la contraindre à quitter son emploi, en communiquant par l'intermédiaire de notes. Elle a en outre constaté que les notes des 30 juillet et 8 août 1996 étaient maladroites, autoritaires et dures, comme le confirment les termes suivants utilisés à de nombreuses reprises: "je ne veux pas", "je tiens à ce que", "je ne veux pas et c'est totalement hors de question", "je ne veux pas et j'insiste très sérieusement sur ce point, je ne veux pas", "que ce soit bien clair", "dans tous les cas et pour éviter toute discussion inutile, je vous informe que je ne changerai pas de position sur les points qui ont été décrits dans cette note". Elle a observé que l'emploi de caractères majuscules ou gras pour insister sur
certains points apparaissait inutilement rabaissant et vexatoire, qu'il en allait de même de la description extrêmement détaillée des tâches confiées à la demanderesse, alors même que celle-ci travaillait depuis plus de quinze ans au sein de l'Office. Elle a encore estimé que certaines instructions paraissaient manifestement contradictoires ou sans intérêt, à l'instar de l'interdiction faite à la demanderesse d'effectuer des heures supplémentaires, alors même qu'il était établi que le secrétariat était surchargé, de celle de conserver les numéros de téléphones sur des bouts de papier placés sur son bureau ou encore de la fixation d'un délai maximum de conservation des journaux et magazines. Elle a ensuite relevé que le procédé tendant à rendre impossible l'exécution des tâches confiées, volontairement nombreuses, dans un laps de temps donné était caractéristique du harcèlement moral et que l'interdiction faite à la demanderesse de commenter ou critiquer le fonctionnement de l'Office à l'extérieur comme à l'intérieur des locaux, notamment avec deux nouvelles collaboratrices, apparaissait injuste, dans la mesure où il n'était pas établi que la demanderesse s'adonnait à cette activité avec une intensité inadmissible. Elle a encore
observé que le courrier adressé au chef du personnel de la Commune au mois de novembre 1996 apparaissait comme une ultime mesure de harcèlement destinée à faire démissionner la demanderesse, en tous les cas à empêcher tout retour de celle-ci au sein de l'Office et qu'il s'agissait d'une atteinte supplémentaire et particulièrement grave à sa personnalité, s'agissant de plus d'une ancienne employée. Elle a enfin relevé que le comportement de la demanderesse n'était pas exempt de tout reproche et que ses difficultés à s'adapter aux changements imposés par B._____ étaient avérées, mais que ces éléments ne sauraient en aucun cas justifier un harcèlement psychologique. En définitive, la cour cantonale a constaté que B._____ avait fait subir à la demanderesse un harcèlement psychologique sous la forme d'une mise à l'écart, de pressions vraisemblablement destinées à la faire démissionner, de directives reflétant un autoritarisme déplacé, dur, injuste, blessant, rabaissant et vexatoire, que l'attitude de celui-ci avait d'ailleurs été officiellement réprouvée par la Municipalité et qu'il s'ensuivait qu'une grave atteinte avait été portée aux droits de la personnalité de la demanderesse en violation de l'art. 328 CO.

Sur la base des faits tels qu'ils ont été établis de manière à lier la Cour de céans (art. 63 al. 2 OJ), l'on ne voit pas trace de violation du droit fédéral dans le raisonnement de la cour cantonale. Cela étant, dans la mesure où ils reviennent presque exclusivement à discuter les constatations de fait ou l'appréciation des preuves, notamment quant à l'origine du refus de dialoguer de B._____ et à l'appréciation des notes des 30 juillet et 8 août 1996 ainsi que des lettres des 1er et 4 novembre 1996, pour aboutir à la conclusion qu"'il n'y a pas eu acte de harcèlement de la part de qui que ce soit, faute manifeste d'intention établie de nuire, de répétition d'actes agressifs sur une longue durée, voire d'attitude non admissible de la part du chef de l'Office", l'argumentation strictement appellatoire de la défenderesse est irrecevable (cf. consid. 1.2). Par ailleurs, c'est en vain que celle-ci semble reprocher à la cour cantonale d'avoir indûment délégué à l'expert la tâche de dire le droit, à tout le moins critique son appréciation du résultat de l'expertise, dans la mesure où elle aurait fait sienne les constatations de l'expert, puisqu'une telle argumentation aurait dû, le cas échéant, faire l'objet d'un recours de droit public (cf. arrêt 4P.205/2003 du 22 décembre 2003 consid. 2.1; ATF 122 V 157 consid. 1c p. 160; 119 Ib 254 consid. 8a p. 274; 118 Ia 144 consid. 1c p. 146).

4.

La défenderesse critique ensuite le fait que la cour cantonale ait jugé que B._____ pouvait être considéré comme son auxiliaire, compte tenu de la qualité de fonctionnaire cantonal de celui-ci.

4.1 La notion d'auxiliaire au sens de l'art. 101 CO doit être interprétée de manière large et s'appliquer non seulement à celui qui est soumis à l'autorité de la partie ou de son mandataire, mais encore à toute personne qui, même sans être dans une relation juridique suivie avec la partie ou son mandataire, lui prête son concours (cf. ATF 111 II 504 consid. 3b p. 506; 107 Ia 168 consid. 2a p. 169 s.; plus récemment arrêt 1P.603/2001 du 1er mars 2002 consid. 2.2). Pour que l'art. 101 CO soit applicable, il suffit que l'auxiliaire ait agi au su et avec le consentement du débiteur (ATF 99 II 46 consid. 1 p. 48; 70 II 215 consid. 4 p. 220; plus récemment Thévenoz, Commentaire romand, n. 6 ad art. 101 CO), qui peut être tacite (Engel, Traité des obligations en droit suisse, 2ème éd., Berne 1997, p. 740). L'art. 101 CO s'applique même s'il n'y a aucun lien de subordination (ATF 111 II 504 consid. 3b p. 507; 70 II 215 consid. 4 p. 220; plus récemment Thévenoz, op. cit., n. 7 ad art. 101 CO; Engel, op. cit., p. 740).
4.2 Après avoir souligné que B._____ n'était ni l'employeur de la demanderesse, ni l'employé de la défenderesse, la cour cantonale a considéré que celle-ci devait - sous réserve de la réalisation des autres conditions de la responsabilité contractuelle - répondre des actes de celui-là, quand bien même il était un fonctionnaire de l'Etat de Vaud. Elle a relevé qu'en effet B._____ assumait la direction du secrétariat, dont l'infrastructure dépendait de la défenderesse, notamment en fixant et en donnant des instructions et qu'en conséquence, il devait être admis que celui-ci s'était vu confier par la défenderesse l'exécution de l'obligation de l'art. 328 CO à l'égard des employés du secrétariat de l'Office, à tout le moins tacitement, et que le harcèlement psychologique dont il s'était rendu coupable était bien dans un rapport fonctionnel avec le dommage subi par la demanderesse. En conclusion, la cour cantonale a estimé qu'outre du harcèlement psychologique perpétré par son auxiliaire, la défenderesse répondait également de la violation contractuelle dont elle s'était rendue coupable en ne prenant pas toutes les mesures nécessaires pour protéger la personnalité de son employée.

Dans la mesure où elle critique le fait que la cour cantonale ait retenu que B._____ assumait la direction du secrétariat, soutient n'avoir rien délégué à celui-ci et prétend que le droit de donner des instructions n'a pas été établi, la défenderesse s'en prend derechef à des constatations de fait, ce qui est irrecevable dans le cadre d'un recours en réforme (cf. consid. 1.2). Elle n'indique par contre nullement en quoi le droit fédéral aurait été violé et l'on cherche vainement, sur la base des faits constatés par la cour cantonale, en quoi celle-ci aurait fait une mauvaise application de l'art. 101 CO en considérant que la défenderesse devait se laisser imputer les actes de B._____. Dans ces circonstances, la responsabilité de celle-ci doit être admise, sans qu'il soit nécessaire d'examiner plus avant la question de savoir si et, le cas échéant, dans quelle mesure elle s'est également rendue coupable d'une violation contractuelle en ne prenant pas toutes les mesures nécessaires pour protéger la personnalité de son employée une fois que celle-ci lui eût fait part de la situation.

5.
La défenderesse soutient ensuite que la cour cantonale a fait une mauvaise appréciation de la notion de dommage et procédé à un calcul déficient du montant de celui-ci.
5.1 Dire s'il y a eu dommage et quelle en est la quotité est une question de fait qui lie le Tribunal fédéral en instance de réforme. Saisi d'un recours en réforme, le Tribunal fédéral n'intervient que si l'autorité cantonale a méconnu la notion juridique du dommage ou s'est laissé guider par des critères erronés (arrêt 4C.197/2001 du 12 février 2002 publié in SJ 2002 I p. 414 consid. 3b p. 415; ATF 127 III 73 consid. 3c, 543 consid. 2b).
5.2
5.2.1 Le dommage juridiquement reconnu réside dans la diminution involontaire de la fortune nette; il correspond à la différence entre le montant actuel du patrimoine du lésé et le montant qu'aurait ce même patrimoine si l'événement dommageable ne s'était pas produit. Le dommage peut se présenter sous la forme d'une diminution de l'actif, d'une augmentation du passif, d'une non-augmentation de l'actif ou d'une non-diminution du passif (ATF 129 III 331 consid. 2.1 p. 332 et les arrêts cités).
5.2.2 Se fondant sur le rapport d'expertise, la cour cantonale a retenu que, depuis les faits en cause de 1996, la demanderesse présentait, outre un trouble de l'adaptation avec les signes cliniques d'un état de stress post-traumatique, des troubles neurovégétatifs et psychosomatiques et avait sombré dans un état dépressif grave chronique, que, dans ces conditions, elle ne pouvait pas reprendre une activité professionnelle, même à temps partiel et ce définitivement et enfin que la confrontation à la situation de travail salarié dans une équipe était de nature à réactiver, chez la demanderesse, des réminiscences douloureuses et les états de panique qui peuvent en résulter. Elle a estimé qu'il était par conséquent démontré que la demanderesse était frappée d'une incapacité

totale de travail et avait subi une perte de gain.

La défenderesse soutient que "l'employeur n'a pas à assumer les états d'âme d'une employée qui a sans doute du mal à gérer un échec professionnel et encore moins (...) que l'âge de l'employée lui rend problématique un nouvel emploi". Que celle-ci "se soit sentie mal traitée, voire «mobée» (sic), à l'issue de cette expérience, sans doute douloureuse pour elle", ne permettrait pas encore d'imputer ce type de dommage à l'employeur, en l'absence de griefs objectivement opposables à celui-ci. Etaient plutôt en cause "la fragilité psychologique de certaines personnes et le monde professionnel qui conduit à la mise à l'écart de l'employée qui a atteint un certain âge et qui cherche un emploi". En cela, la défenderesse ne semble pas tant contester l'existence d'un dommage que la possibilité de le lui imputer et son argumentation sera examinée en rapport avec la question du lien de causalité (cf. supra consid. 6). Dans ces conditions, force est d'admettre que la cour cantonale n'a pas méconnu la notion juridique du dommage en retenant que les faits constatés étaient constitutifs d'un dommage, de sorte qu'aucune violation du droit fédéral n'est à déplorer sur ce point.
5.3
5.3.1 Pour déterminer les conséquences pécuniaires de l'incapacité de travail, il faut estimer le gain que le lésé aurait obtenu de son activité professionnelle s'il n'avait pas subi l'événement dommageable. Les augmentations ou les diminutions futures probables du salaire du lésé durant la période considérée doivent être prises en compte par le juge. Encore faut-il qu'il dispose pour cela d'un minimum de données concrètes. Il incombe au demandeur, respectivement à la partie défenderesse, de rendre vraisemblables les circonstances de fait dont le juge pourra inférer la probabilité des augmentations ou diminutions alléguées du salaire du lésé. Savoir si le lésé pouvait compter avec une augmentation effective de son revenu (ou s'il devait s'attendre à une diminution de celui-ci) est un élément de la fixation du dommage et donc une question de fait (ATF 129 III 135 consid. 2.2 p. 141 et les références citées).

Le calcul de la perte de gain s'effectue sur la base du salaire net, toutes les cotisations aux assurances sociales devant être déduites du salaire brut (ATF 129 III 135 consid. 2.2 p. 143). Il convient de distinguer trois périodes, savoir celle comprise entre la date de l'événement dommageable et celle de l'arrêt cantonal, celle s'étendant jusqu'à la retraite et enfin celle débutant à ce moment-là (cf. ATF 129 III 135 consid. 2.3.2). Pour cette dernière période, il y lieu de calculer le dommage de rente (Rentenschaden), qui correspond à la perte de rentes de vieillesse, provoquée par une réduction du revenu, qui survient à la suite d'une atteinte à la capacité de gain (ATF 126 III 41 consid. 3 p. 45). Pour déterminer le dommage de rente direct, il convient de comparer les rentes d'invalidité et de vieillesse versées par les assurances sociales (AVS, LAA, LPP) avec les prestations de vieillesse que le lésé aurait touchées sans l'accident, le préjudice consécutif à la réduction d'une rente correspondant donc à la différence entre les prestations de vieillesse hypothétiques et les prestations d'invalidité et de vieillesse déterminantes (ATF 129 III 135 consid. 2.2 p. 142; arrêt 4C.197/2001 du 12 février 2002 publié in SJ 2002 I p.
414 consid. 4b p. 417).
5.3.2 Considérant de façon toute générale que les calculs du dommage effectués par la cour cantonale sont "de toute manière erronés", la défenderesse reproduit, sur deux pages, des tableaux de chiffres destinés à établir le calcul des montants qu'elle considère être dus. Pour le surplus, elle se limite à expliquer, de manière incompréhensible, que "les cotisations LPP sont inexactement calculées car la déduction de coordination LPP est inexacte: la rente AVS de base se paie douze fois dans l'année et non treize fois dans l'année", que "la rente AI n'est pas soumise à AVS", que "les rentes AI et CIP ne sont pas conformes à ce que la demanderesse a touché depuis 1998, du fait de l'indexation et des augmentations annuelles", enfin que "le calcul de la cotisation AVS pour 2003 est inexact, la cotisation de l'assurance chômage ayant été modifiée (point en faveur de la demanderesse)". Une telle motivation ne remplit manifestement pas les exigences de l'art. 55 al. 1 let. c OJ, dont il découle qu'en se fondant sur la décision attaquée, le recourant doit dire quelle règle de droit fédéral est violée et montrer en quoi consiste la violation, celui-ci ne pouvant se contenter d'énumérer une liste de questions qui, à son avis, doivent faire
l'objet d'un examen juridique (ATF 116 II 92 consid. 2 p. 94), ni se livrer seulement à des développements juridiques abstraits ou à des critiques toutes générales de la décision attaquée (ATF 116 II 745 consid. 3 p. 749 et les arrêts cités). Dans ces circonstances, le grief de la défenderesse est irrecevable (cf. ATF 130 III 28 consid. 2.2 non publié et la référence citée).

6.
La défenderesse conteste ensuite l'existence d'un lien de causalité adéquat entre la violation de l'art. 328 CO et le dommage.
6.1 Il y a causalité naturelle lorsque le fait générateur de responsabilité est une condition sine qua non du résultat (ATF 128 III 174 consid. 2b p. 177, 180 consid. 2d p. 184). Autrement dit, la causalité naturelle est toujours donnée lorsque l'on ne peut faire abstraction de l'événement en question sans que le résultat ne tombe aussi (ATF 119 V 335 consid. 1 p. 337; 95 IV 139 consid. 2a). Il y a causalité adéquate lorsque le comportement incriminé était propre, d'après le cours ordinaire des choses et l'expérience générale de la vie, à entraîner un résultat du genre de celui qui s'est produit (ATF 129 II 312 consid. 3.3 p. 318, V 177 consid. 3.2).

Le constat de la causalité naturelle est une question de fait (ATF 129 V 177 consid. 3.1) et ne peut donc en principe être critiqué que par la voie du recours de droit public (cf. ATF 128 III 174 consid. 2b p. 177, 180 consid. 2d p. 184). Il y a toutefois violation du droit fédéral si l'autorité cantonale méconnaît le concept même de la causalité naturelle (ATF 122 IV 17 consid. 2c/aa; 121 IV 207 consid. 2a p. 212). Dire s'il y a causalité adéquate est une question de droit, qui doit être examinée dans le cadre du recours en réforme lorsque celui-ci est ouvert (cf. ATF 123 III 110 consid. 2; 116 II 519 consid. 4a p. 524).
6.2 La cour cantonale a considéré qu'il ne faisait pas de doute que les violations contractuelles dont la défenderesse et son auxiliaire B._____ s'étaient rendus coupables étaient une condition sans laquelle le dommage ne se serait pas produit et qu'elles étaient propres, d'après le cours ordinaire des choses et l'expérience générale de la vie, à entraîner un résultat du genre de celui qui s'est produit. Elle a ajouté que l'expert avait confirmé que le comportement de la défenderesse était la cause directe et prépondérante pour ne pas dire unique de l'invalidité de la demanderesse et, partant, de sa perte de gain. Celui-ci avait en outre exclu la présence chez la demanderesse de facteurs prédisposants, sous réserve d'un sentiment d'infériorité à l'égard des collaborateurs universitaires de l'Office résultant de son faible niveau d'instruction. Ce facteur n'avait toutefois pas la force d'un trait de caractère et il devrait être aisé d'éviter qu'il débouche sur un cercle vicieux pathogène, le prédécesseur de B._____ ayant peut-être su admettre la manière de raisonner de la demanderesse.

En tant qu'elle estime notamment "qu'une personne normalement constituée est en mesure d'assumer les critiques justifiées ou non de son employeur, cas échéant maladroit, voire un échec professionnel conduisant à un nouveau emploi", soutient qu'une prédisposition de la demanderesse était inévitable, nonobstant l'appréciation du psychiatre, et prétend que "deux notes internes, même maladroitement rédigées et accompagnées de quelques tensions", ne peuvent pas être considérées comme "de nature à détruire totalement la capacité de travail d'un employé normalement constitué", la défenderesse s'en prend une fois de plus aux faits, de sorte que son argumentation est irrecevable. Cela étant, l'on ne voit pas que la cour cantonale ait méconnu le concept de causalité naturelle ou admis à tort l'existence d'un lien de causalité adéquate. Elle a au contraire correctement suivi les principes jurisprudentiels applicables en la matière et son raisonnement ne prête pas le flanc à la critique.
7.
La défenderesse reproche ensuite à la cour cantonale d'avoir retenu l'existence d'un congé de représailles.
7.1 Selon le principe posé à l'art. 335 al. 1 CO, le contrat de travail conclu pour une durée indéterminée peut être résilié par chacune des parties. Ce droit fondamental de chaque cocontractant de mettre unilatéralement fin au contrat est cependant limité par les dispositions sur le congé abusif (art. 336 ss CO). En particulier, l'art. 336 al. 1 let. d CO qualifie d'abusif le congé donné par une partie parce que l'autre partie fait valoir de bonne foi des prétentions résultant du contrat de travail.

Les motifs de la résiliation relèvent du fait et, partant, lient le Tribunal fédéral saisi d'un recours en réforme (art. 63 al. 2 OJ; ATF 127 III 86 consid. 2a; 115 II 484 consid. 2b p. 486). De même, l'incidence respective des divers motifs de résiliation en concours est une question qui relève de la causalité naturelle (arrêt 4C.87/1993 du 11 novembre 1993 publié in SJ 1995 p. 798 consid. 2c p. 800) et, par conséquent, du fait (ATF 129 V 177 consid. 3.1), de sorte qu'elle ne peut pas être revue dans le cadre d'un recours en réforme (ATF 128 III 22 consid. 2d p. 25, 180 consid. 2d p. 184).
7.2 En l'espèce, la cour cantonale a considéré en substance que les compétences, le comportement et le caractère de la demanderesse n'étaient pas le véritable motif de son licenciement, lequel constituait en réalité une mesure de représailles en raison du fait qu'elle s'était plainte - de bonne foi - de faire l'objet de harcèlement

psychologique. Il s'agit-là de constatations de fait qui lient la Cour de céans, dont il découle sans conteste que la résiliation litigieuse doit être qualifiée d'abusive au sens de l'art. 336 al. 1 let. d CO. Dans la mesure où la défenderesse soutient que l'enquête interne menée à sa demande a mis en lumière le fait qu'elle n'était pas satisfaite de la demanderesse - ce qui aurait motivé son licenciement -, soit conteste le motif du licenciement tel qu'il a été retenu par la cour cantonale, elle méconnaît derechef la nature des griefs qui peuvent être soulevés dans le cadre d'un recours en réforme et son argumentation est irrecevable. Par ailleurs, en tant qu'elle tente de revenir sur la portée des témoignages récoltés en cours d'instance, la défenderesse s'en prend de manière inadmissible à l'appréciation des preuves (cf. consid. 1.2).
Cela étant, dans la mesure où la défenderesse ne semble pas contester, dans une motivation subsidiaire, le montant de l'indemnité pour licenciement abusif fixé à 38'000 fr. par les juges cantonaux en application de l'art. 336a CO, la Cour de céans tiendra ce point pour acquis (art. 55 al. 1 let. b et c OJ).
8.
La défenderesse élève enfin des critiques relatives au principe et à la quotité de l'indemnité pour tort moral allouée à la demanderesse "en plus de l'allocation d'une indemnité équivalant pratiquement à six mois de salaire".
8.1 Lorsque l'atteinte à la personnalité subie par le salarié congédié abusivement découle du licenciement, l'indemnité de l'art. 336a CO comprend en principe la réparation du tort moral subi par le travailleur licencié (arrêt 4C.310/1998 du 8 janvier 1999 publié in SJ 1999 I p. 277 consid. 4a p. 281; ATF 123 III 391 consid. 3). Cette indemnité ne laisse guère de place à une application cumulative de l'art. 49 CO. Le Tribunal fédéral ne l'exclut cependant pas dans des situations exceptionnelles, lorsque l'atteinte serait à ce point grave qu'un montant correspondant à six mois de salaire ne suffirait pas à la réparer (ATF 126 III 395 consid. 9c non publié; arrêt 4C.310/1998 du 8 janvier 1999 publié in SJ 1999 I p. 277 consid. 4a p. 282 s.). En revanche, comme l'art. 336a al. 2 in fine CO réserve les dommages-intérêts qui pourraient être dus à un autre titre, le travailleur conserve le droit de réclamer la réparation du préjudice résultant d'une cause autre que le caractère abusif du congé (cf. ATF 123 III 391 consid. 3c p. 394, confirmé in arrêt 4C.177/2003 du 21 octobre 2003 consid. 4.1 et les références citées), par exemple le tort moral résultant d'un harcèlement antérieur au congé abusif (arrêt 4C.177/2003 du 21 octobre 2003
consid. 4.1).

Le salarié victime d'une atteinte à sa personnalité contraire à l'art. 328 CO du fait de son employeur ou des auxiliaires de celui-ci peut prétendre à une indemnité pour tort moral aux conditions fixées par l'art. 49 al. 1 CO (art. 97 al. 1, 101 al. 1 et 99 al. 3 CO; cf. ATF 125 III 70 consid. 3a p. 74). Cette disposition prévoit que celui qui subit une atteinte illicite à sa personnalité a droit à une somme d'argent à titre de réparation morale, pour autant que la gravité de l'atteinte le justifie et que l'auteur ne lui ait pas donné satisfaction autrement. L'ampleur de la réparation morale dépend avant tout de la gravité des souffrances physiques ou psychiques consécutives à l'atteinte subie par la victime et de la possibilité d'adoucir sensiblement, par le versement d'une somme d'argent, la douleur morale qui en résulte (ATF 129 IV 22 consid. 7.2 p. 36; 125 III 269 consid. 2a p. 273). N'importe quelle atteinte légère à la réputation professionnelle, économique ou sociale d'une personne ne justifie pas une réparation (ATF 125 III 70 consid. 3a p. 75). En raison de sa nature, l'indemnité pour tort moral, qui est destinée à réparer un dommage qui ne peut que difficilement être réduit à une simple somme d'argent, échappe à toute
fixation selon des critères mathématiques, de sorte que son évaluation en chiffres ne saurait excéder certaines limites; l'indemnité allouée doit toutefois être équitable (ATF 129 IV 22 consid. 7.2 p. 36).

La fixation de l'indemnité pour tort moral est une question d'application du droit fédéral, que le Tribunal fédéral examine donc librement. Dans la mesure où celle-ci relève pour une part importante de l'appréciation des circonstances, le Tribunal fédéral intervient avec retenue, notamment si l'autorité cantonale a mésusé de son pouvoir d'appréciation en se fondant sur des considérations étrangères à la disposition applicable, en omettant de tenir compte d'éléments pertinents ou encore en fixant une indemnité inéquitable parce que manifestement trop faible ou trop élevée; cependant, comme il s'agit d'une question d'équité - et non pas d'une question d'appréciation au sens strict, qui limiterait son pouvoir d'examen à l'abus ou à l'excès du pouvoir d'appréciation -, le Tribunal fédéral examine librement si la somme allouée tient suffisamment compte de la gravité de l'atteinte ou si elle est disproportionnée par rapport à l'intensité des souffrances morales causées à la

victime (ATF 129 IV 22 consid. 7.2 p. 37; 125 III 269 consid. 2a p. 273 s.).

S'agissant du montant alloué en réparation du tort moral, toute comparaison avec d'autres affaires doit intervenir avec prudence, puisque le tort moral touche aux sentiments d'une personne déterminée dans une situation donnée et que chacun réagit différemment face au malheur qui le frappe. Cela étant, une comparaison n'est pas dépourvue d'intérêt et peut être, suivant les circonstances, un élément utile d'orientation (arrêt 6S.334/2003 du 10 octobre 2003 consid. 5.2).
8.2 En l'espèce, les juges cantonaux ont considéré qu'aux troubles psychiques "cliniques" ressortant de l'expertise (trouble de l'adaptation caractérisé par l'apparition de signes cliniques d'un état de stress post-traumatique, soit reviviscence répétée de l'événement traumatique dans des souvenirs envahissants, des rêves ou des cauchemars, en outre possibles crises d'angoisse ou attaques de panique, symptômes s'accompagnant d'une hyperactivité neurovégétative, d'insomnies, associés à une anxiété, une dépression grave, une idéation suicidaire) s'ajoutaient d'autres souffrances, soit un isolement social - s'agissant d'une femme divorcée, vivant seule - et une dévalorisation professionnelle particulièrement difficile à surmonter, dans la mesure où le travail de la demanderesse avait toujours été loué, notamment dans le certificat élogieux du 7 juillet 1995. Ils ont en outre retenu que la demande de mutation du 1er novembre 1996 apparaissait comme une atteinte affectant particulièrement gravement la demanderesse. Ils ont considéré que, dans ces circonstances, il était manifeste que le bien-être de celle-ci s'était gravement péjoré. Compte tenu de l'ensemble des circonstances exceptionnelles du cas d'espèce, notamment eu égard au
comportement inadmissible de B._____ et à la gravité du préjudice de la demanderesse, les juges cantonaux ont décidé qu'il se justifiait d'octroyer à celle-ci une indemnité pour tort moral d'un montant de 25'000 fr.

Dès lors que la défenderesse part de la prémisse de l'absence d'actes de mobbing, à tout le moins devant lui être imputés, pour aboutir à la conclusion que l'"on ne saurait lui faire assumer les conséquences de la décompensation subie par la demanderesse", celle-là s'écarte derechef des faits tels qu'ils ont été retenus par la cour cantonale et, dans cette mesure, ses arguments ne seront pas retenus. Pour le surplus, l'on ne voit pas dans le raisonnement de la cour cantonale que celle-ci ait méconnu le droit fédéral en allouant à la demanderesse une indemnité pour tort moral en plus de celle pour licenciement abusif. En effet, les juges cantonaux ont singulièrement relevé le caractère exceptionnel des circonstances de la présente cause, la jurisprudence susmentionnée permettant précisément l'allocation d'une indemnité pour tort moral supplémentaire lorsque la gravité de l'atteinte est telle qu'un montant correspondant à six mois de salaire ne suffirait pas à la réparer (cf. consid. 8.1).

S'agissant du montant de l'indemnité litigieuse, les juges cantonaux se sont fondés sur des éléments pertinents en tenant compte de la gravité des conséquences de l'atteinte subie par la demanderesse sur les plans psychique, social et professionnel. Dans son raisonnement relatif à la fixation du montant de l'indemnité pour licenciement abusif, la cour cantonale a également mis en lumière le fait que les importants troubles psychiques en cause avaient entraîné une invalidité et une incapacité totale de travailler, que la faute de l'auxiliaire de la défenderesse était particulièrement grave - celui-ci ayant harcelé pendant près d'une année la demanderesse, qui était au service de la défenderesse depuis environ quatorze ans - et enfin que celle-ci, une fois avertie, n'avait pris aucune mesure sérieuse et efficace, mais avait au contraire licencié la demanderesse, qui s'était retrouvée sans aucun soutien, ce qui n'avait fait qu'intensifier l'atteinte à sa personnalité. Compte tenu de l'ensemble des circonstances exceptionnelles de l'espèce et des montants alloués dans d'autres cas (cf. arrêt 2C.2/2000 du 4 avril 2003 consid. 4.8, dans lequel une employée qui avait subi une atteinte à sa santé physique de peu de gravité, n'ayant qu'un
caractère passager et ayant occasionné un empêchement de travailler pendant quatre mois, ainsi qu'une atteinte à sa personnalité tenant à un harcèlement psychologique d'une durée de plus de deux ans, et qui avait bénéficié pour sa réhabilitation de l'aide de son employeur, lequel avait déployé des efforts pour l'aider à se replacer, avait obtenu une indemnité pour tort moral d'un montant de 12'000 fr., indépendamment de toute indemnité pour licenciement abusif; arrêt 4C.310/1998 du 8 janvier 1999 publié in SJ 1999 I p. 277 consid. 4, dans lequel une employée, dont le supérieur hiérarchique avait tenu des propos à caractère sexuel et avait des gestes déplacés la visant particulièrement, entraînant une atteinte à sa santé, l'attitude de celui-ci ayant contribué de manière sensible au développement de l'ulcère de celle-ci apparu avant son licenciement et ayant été à l'origine d'états

d'anxiété et de dépression dont elle souffrait déjà avant son licenciement, s'était vu octroyer une indemnité pour tort moral d'un montant de 5'000 fr. en plus d'une indemnité pour licenciement abusif s'élevant à 19'200 fr., soit l'équivalent de six mois de salaire), il apparaît que l'indemnité de 25'000 fr. fixée par la cour cantonale se situe
assurément à la limite supérieure, sans que l'on puisse toutefois reprocher aux juges cantonaux d'avoir mésusé du pouvoir d'appréciation dont ils disposent en la matière.

Compte tenu de ce qui précède, le recours en réforme doit être rejeté.
9.
Comme la valeur litigieuse, selon les prétentions au moment de l'ouverture de l'action (ATF 115 II 30 consid. 5b), dépasse 30'000 fr., la procédure n'est pas gratuite (art. 343 al. 2 et 3 CO). Dans ces circonstances, la défenderesse supportera les frais de la procédure fédérale et versera à la demanderesse une indemnité à titre de dépens (art. 156 al. 1 et 159 al. 1 OJ), la requête d'assistance judiciaire de celle-ci perdant par conséquent son objet.

Par ces motifs, le Tribunal fédéral prononce:
1.
Le recours est rejeté.
2.
Un émolument judiciaire de 6'000 fr. est mis à la charge de la défenderesse.
3.
La défenderesse versera à la demanderesse une indemnité de 7'000 fr. à titre de dépens.
4.
Le présent arrêt est communiqué en copie aux mandataires des par-ties et à la Cour civile du Tribunal cantonal vaudois.
Lausanne, le 13 octobre 2004
Au nom de la Ire Cour civile
du Tribunal fédéral suisse
Le président: La greffière: