Tribunale federale
Tribunal federal

{T 0/2}
4C.24/2005 /ech

Arrêt du 17 octobre 2005
Ire Cour civile

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

Parties
X._____ SA,
défenderesse et recourante, représentée par Me Laurent Moreillon,

contre

A._____,
demanderesse et intimée, représentée par Me Paul Marville.

Objet
contrat de travail; frais professionnels,

recours en réforme contre le jugement de la Cour civile du Tribunal cantonal vaudois du 30 mars 2004.

Faits:
A.
Le 26 février 1993, A._____ est entrée au service de X._____ SA en qualité de conseillère esthétique, selon un contrat de travail du 19 février 1993. Un nouveau contrat a été signé le 1er juin 1993. La rémunération prévue à l'art. 10a comprenait un traitement de base, une commission et une indemnité forfaitaire mensuelle pour les frais. Ces derniers, précisés dans un avenant A, incluaient les déplacements en véhicule et les téléphones. D'après l'avenant, le forfait augmentait proportionnellement au chiffre d'affaires.

Le 17 mai 1994, X._____ SA a promu A._____ "first conseillère et assistance de formation". Le 29 juin 1994, par un nouvel avenant au contrat de travail du 1er juin 1993, A._____ a été nommée "cheffe de groupe". En novembre 1994, X._____ SA, très satisfaite de sa collaboratrice, et désirant développer ses affaires dans le canton de Genève, a promu A._____ comme "formatrice", dès le 31 décembre 1994. A cette occasion, le salaire de base mensuel a été porté à 5'000 fr. et les frais forfaitaires à 1'000 fr. Toutefois, à la requête de l'employée, l'avenant du 31 décembre 1994 a stipulé un salaire de base de 5'500 fr., ainsi que des frais forfaitaires de 500 fr. Comme formatrice, elle n'avait plus de contact avec la clientèle, mais devait recruter et encadrer dix conseillères devant réaliser chacune un chiffre d'affaires de 7'000 fr., soit 70'000 fr. en tout par mois, ce qui déterminait, pour la formatrice également, l'objectif à atteindre.

Dès le 9 mai 1995, A._____ a connu de nombreux problèmes de santé, en relation avec un accouchement le 29 mai 1995, et des incapacités de travail s'élevant à cent vingt-quatre jours et demi, pour lesquels elle a obtenu des indemnités journalières de sa caisse maladie.

Le 17 novembre 1995, les parties ont conclu un nouveau contrat, avec effet rétroactif au 19 septembre 1995. L'activité a été réduite à 75 % pour un salaire de base de 4'100 fr. par mois et une indemnité forfaitaire de 400 fr. L'usage du véhicule propre de l'employée, ou d'une voiture en leasing, était autorisé.

En 1996, la collaboratrice a subi une incapacité de travail de 100 % pendant sept jours, pour laquelle elle a bénéficié d'indemnités de son assureur accident-maladie.

En 1997, A._____ a connu une première incapacité de travail à 100 % de douze jours, en raison d'un accident survenu le 3 juin 1997, donnant lieu à des indemnités d'assurances.

Dès le 22 septembre 1997, jusqu'à la fin des rapports contractuels au 31 mars 1999, A._____ s'est trouvée en incapacité de travail à 100 %, pour surmenage. Elle a été examinée par un médecin conseil de l'assurance Y._____, qui a constaté que cette dernière lui soumettait beaucoup de cas d'employés de X._____ SA. En outre, selon un certificat médical du 20 novembre 1997, une nouvelle grossesse était en cours. Le 15 mars 1999, le médecin traitant a attesté un syndrome dépressif grave avec inhibition.

L'employée, extrêmement disponible et motivée, aurait déployé une grande activité pour stimuler ses conseillères de vente à réaliser le chiffre d'affaires du groupe; sans discontinuer, il était enjoint aux employées d'accroître leur travail et leur acquisition de clientèle, au point que certaines conseillères se sont senties oppressées. A._____ était à cet égard "visiblement tendue"; toutefois aucun mobbing n'a été constaté.

Le 30 mars 1998, l'employée a réclamé de X._____ SA le total des arriérés sur frais effectifs engagés de 1993 à 1997 par celle-là au service de celle-ci, et a fait notifier un commandement de payer de 50'000 fr. avec intérêt à 5 % l'an dès le 26 février 1993, pour interrompre la prescription, auquel l'employeur a fait opposition le 7 avril 1998.

Le 29 octobre 1998, A._____ a accouché une deuxième fois.

Le 17 janvier 1999, elle a déposé une demande de prestation auprès de l'assurance-invalidité.

L'employeur a tenté de garder sa collaboratrice à son service, mais après dix-sept mois d'absence, il a résilié le contrat à l'échéance du 31 mars 1999.

Le 21 septembre 1999, l'assurance Y._____ a informé A._____ de l'épuisement de ses droits, le total de sept cent vingt jours d'indemnités ayant été atteint le 13 septembre 1999.
B.
Par demande du 10 décembre 1999, A._____ a saisi la Cour civile du Tribunal cantonal vaudois, concluant au paiement, par X._____ SA, de 64'563 fr. 16 avec intérêt à 5 % l'an dès le 26 février 1995 et de 40'000 fr. avec intérêt à 5% l'an dès le 22 septembre 1997, ainsi qu'à une correction de son certificat de travail, point qui n'est plus litigieux.

En cours d'instance, une expertise a été confiée à un expert-comptable diplômé, selon lequel les frais de l'employée se sont montés à 65'524 fr. 47 sur toute la période d'engagement, constituant une différence de 31'878 fr. 72 avec le montant versé par X._____ SA à titre de frais forfaitaires.

Par jugement du 19 mars 2004, la Cour civile a condamné X._____ SA à payer à A._____ la somme de 75'995 fr. 80, soit 60'995 fr. 80 pour le remboursement des frais effectifs et 15'000 fr. à titre d'indemnité pour tort moral, avec intérêt à 5 % l'an dès le 3 avril 1998 sur 50'000 fr. et dès le 1er avril 1999 sur le solde de 25'995 fr. 80.

Saisie d'un recours en nullité cantonal de X._____ SA et statuant par arrêt du 2 mars 2005, la Chambre des recours du Tribunal cantonal vaudois a maintenu le jugement susmentionné. Elle n'a pas vu trace d'arbitraire dans le fait de ne pas retenir un aveu indivisible au détriment de l'employée; de même, il n'était pas insoutenable de considérer comme lieu de travail le domicile de A._____, ce qui entraînait la suppression d'une déduction de 20 % des frais de déplacement, admise à tort dans l'expertise. Enfin, la préférence donnée par la Cour civile à certaines dépositions par rapport à d'autres, discutable, n'était pas arbitraire.
C.

Parallèlement à un recours de droit public au Tribunal fédéral contre l'arrêt de la Chambre des recours, qui a été rejeté dans la mesure où il était recevable par arrêt séparé de ce jour, X._____ SA (la défenderesse) interjette un recours en réforme au Tribunal fédéral contre le jugement de la Cour civile. Elle conclut à la réforme du jugement entrepris dans le sens du déboutement de A._____ de toutes ses conclusions, sous suite de frais et dépens des instances cantonale et fédérale.

A._____ (la demanderesse) propose le rejet du recours, avec suite de frais et dépens.

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 dont la valeur litigieuse atteint le seuil de 8'000 fr. (art. 46 OJ), le recours en réforme est en principe recevable, puisqu'il a été déposé en temps utile compte tenu des féries (art. 32, 34 al. 1 let. c et 54 al. 1 OJ) et dans les formes requises (art. 55 OJ).
1.2 Le recours en réforme est ouvert pour violation du droit fédéral (art. 43 al. 1 OJ). En revanche, il ne permet pas de se plaindre de la violation directe d'un droit de rang constitutionnel (art. 43 al. 1 2e phrase OJ), ni de la violation du droit cantonal (ATF 127 III 248 consid. 2c p. 252).

Saisi d'un tel recours, le Tribunal fédéral conduit 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 faille rectifier des constatations reposant sur une inadvertance manifeste (art. 63 al. 2 OJ) ou compléter les constatations de l'autorité cantonale parce que celle-ci n'a pas tenu comptes de faits pertinents, régulièrement allégués et clairement établis (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).
1.3 Au surplus, la juridiction de réforme ne peut aller au-delà des conclusions des parties; en revanche, elle n'est liée ni par les motifs développés par celles-ci (art. 63 al. 1 OJ; ATF 130 III 136 consid. 1.4; 128 III 411 consid. 3.2.2 p. 415), ni par l'argumentation juridique suivie par la cour cantonale (art. 63 al. 3 OJ; ATF 130 III 136 consid. 1.4; 128 III 22 consid. 2e/cc p. 29).
2.
Dans un premier moyen, la défenderesse reproche à la Cour civile de ne pas avoir sanctionné la violation de son devoir de fidélité par la travailleuse, à l'égard de l'employeur, au sens de l'art. 321a CO, parce que celle-là avait attendu cinq ans avant de faire valoir auprès de celui-ci que le forfait convenu entre les parties ne suffisait pas à la couverture de ses frais. Invoquant l'ATF 91 II 372, la défenderesse voit également dans ce comportement un abus de droit.
2.1 A raison de son obligation de fidélité, le travailleur est tenu de sauvegarder les intérêts légitimes de son employeur (art. 321a al. 1 CO) et, par conséquent, de s'abstenir de tout ce qui peut lui nuire (ATF 124 III 25 consid. 3a p. 27; 117 II 74 consid. 4a p. 74, 560 consid. 3a p. 561; cf. également Brunner/Bühler/Waeber/Bruchez, Commentaire du contrat de travail, 3e éd., Lausanne 2004, n. 3 ad art. 321a CO; Wyler, Droit du travail, Berne 2002, p. 76).

Dans le cas particulier, la défenderesse se plaint de ce que la demanderesse a attendu cinq ans avant d'attirer l'attention de son employeur sur l'insuffisance du remboursement des frais professionnels, sans signaler sur quels points ce comportement était susceptible de léser l'employeur dans ses intérêts légitimes. Au mépris de l'art. 55 al. 1 let. c OJ, la défenderesse n'indique pas en quoi consiste la violation de l'obligation de fidélité, ce qui commande l'irrecevabilité de ce moyen.

Par la référence qu'elle fait à l'ATF 91 II 372, en développant une argumentation fondée sur l'art. 2 CC, le défenderesse formule à l'encontre de la cour cantonale le grief d'avoir ignoré l'abus de droit de la demanderesse, quant à sa demande de remboursement des frais professionnels.
2.2 La question de l'abus de droit, que soulève la défenderesse, doit être examinée sous l'angle de l'art. 341 al. 1 CO. Selon cette disposition, le travailleur ne peut pas renoncer, pendant la durée du contrat et durant le mois qui suit la fin de celui-ci, aux créances résultant de dispositions impératives de la loi ou d'une convention collective.

Se fondant sur une jurisprudence relativement ancienne (ATF 91 II 372), la défenderesse estime que l'employée aurait dû demander le remboursement de ses frais de déplacement et de téléphone beaucoup plus rapidement qu'elle ne l'a fait, et en tout cas pas cinq ans après le début de son activité, en 1998, peu avant la fin des rapports de travail, intervenue le 31 mars 1999.
D'après l'arrêt invoqué par la défenderesse, sous l'empire de l'ancien droit, soit de la loi fédérale sur les conditions d'engagement des voyageurs de commerce (ci-après: LEVC), en vigueur avant l'introduction de l'art. 347 CO, en 1971, les indemnités pour frais professionnels devaient être payées à la fin de chaque mois au plus tard. Les art. 13 al. 4 et 14 al. 1 LEVC avaient été adoptés pour assurer aux voyageurs de commerce un prompt remboursement de leurs frais de voyage, mais aussi pour provoquer une liquidation rapide d'éventuelles divergences sur le montant de ces dépenses et pour empêcher que des prétentions s'accumulent, difficilement justifiables après coup. Le voyageur qui se tairait assez longtemps avant de demander le remboursement de ses frais pourrait se voir opposer le caractère tardif de sa demande, éventuellement constitutive d'un abus manifeste de droit au sens de l'art. 2 al. 2 CC (ATF 91 II 372 consid. 13 p. 386). A cette occasion, le Tribunal fédéral a entendu faire une application très stricte du principe de l'art. 2 al. 1 CC, dont la portée était relativement limitée dans le domaine de la loi sur les conditions d'engagement des voyageurs de commerce. L'ATF 91 II 372 constituait expressément un revirement de
jurisprudence, visant à une plus grande rigueur dans les relations entre employeurs et employés. A cet égard, le Tribunal fédéral a relevé qu'il convenait "de modifier" dans ce sens la jurisprudence de l'époque, qui restreignait étroitement l'application de cette disposition dans le domaine de la LEVC (ATF 91 II 372 consid. 13 p. 387).

Depuis lors, en matière d'engagement des voyageurs de commerce au sens des art. 347 ss CO, la question du remboursement des frais visés à l'art. 347a al. 1 let. c CO est réglée par le contrat écrit entre les parties, à défaut par les dispositions légales et, au surplus, par les conditions habituelles du travail (art. 347a al. 2 CO), les règles générales du contrat individuel du contrat de travail s'appliquant à titre supplétif (art. 355 CO). Par ailleurs, depuis 1965, la jurisprudence relative à l'existence d'un abus de droit dans les relations individuelles de travail a profondément évolué. Seules des circonstances tout-à-fait exceptionnelles permettent à l'employeur de s'en prévaloir. Selon une jurisprudence fermement établie, il serait contraire à l'esprit de la loi de priver le travailleur, par le biais de l'art. 2 al. 2 CC, de la protection que lui accorde l'art. 341 al. 1 CO. En particulier, le fait pour le travailleur de n'avoir soulevé ses prétentions qu'à l'expiration des rapports de travail ne peut constituer, à lui seul, un abus de droit manifeste faute de quoi les art. 341 al. 1 et 342 al. 2 CO seraient lettres mortes pour les travailleurs qu'ils sont censés protéger (ATF 131 III 439 consid. 5.1 p. 443; 129 III 618
consid. 5.2 p. 622 et les arrêts cités).
2.3 En l'espèce, les faits retenus dans l'arrêt attaqué n'autorisent pas d'en inférer l'existence de circonstances exceptionnelles, qui permettraient de conclure à la commission d'un abus de droit de la part de la demanderesse. Comme la jurisprudence le rappelle, le fait de réclamer le remboursement des frais, en l'occurrence de transport et de téléphone, peu de temps avant la fin du contrat, pour une période remontant jusqu'à quelques années en arrière, ne peut constituer à lui seul l'abus de droit manifeste invoqué par la défenderesse. Ainsi, le Tribunal de céans a jugé qu'il n'y avait pas violation de l'art. 2 al. 2 CC par l'employé, qui avait introduit son action en justice plus de deux ans et demi après la cessation des rapports de travail, pour les prestations non prescrites, alors que le contrat de travail avait duré près de vingt-cinq ans et qu'il n'avait formulé aucune réclamation (cf. arrêt 4P.256/2004 du 26 janvier 2005, consid. 3), ou lorsqu'un représentant de commerce réclame des indemnités de repas quelques semaines après la fin du contrat, pour une période remontant à quinze mois (cf. arrêt 4C.315/2004 du 13 décembre 2004, consid. 6.2).

Au demeurant, l'employeur ne peut invoquer l'absence d'objection de la part du travailleur que si celui-là

ne peut raisonnablement pas se rendre compte du caractère insuffisant du forfait convenu (cf. Wyler, op. cit., p. 213).
2.4 En conséquence, le grief de violation de l'art. 321a CO est irrecevable, pour défaut de motivation, et celui d'abus de droit rejeté pour les raisons mentionnées ci-dessus.
3.
Invoquant l'art. 18 CO, la défenderesse reproche à la Cour civile de ne pas avoir recherché la réelle et commune intention des parties et d'avoir considéré que seul le contenu écrit des conventions passées par celles-ci était déterminant.

Ce faisant, la défenderesse remet en cause l'appréciation des preuves par les juges cantonaux, qui a été considérée comme non arbitraire par le Tribunal de céans sur le point particulier des montants respectifs du salaire de base et de l'indemnité forfaitaire pour les frais professionnels. Ce grief est irrecevable dans le présent recours en réforme, au regard de l'art. 63 al. 2 OJ, qui interdit au Tribunal fédéral de revoir les questions de fait, lorsqu'il statue comme juridiction de réforme (cf. ATF 129 III 118 consid. 2.5 p. 122 et les arrêts cités).
La volonté des parties ayant été souverainement déterminée par la Cour civile, d'une façon définitive suite au rejet du recours de droit public sur cette question, le problème, subsidiaire, de la détermination de cette volonté au moyen du principe de la confiance, que le Tribunal fédéral a le pouvoir d'examiner dans le cadre d'une procédure de recours en réforme (sur ces notions, cf. ATF 131 III 268 consid. 5.1.3 p. 276, 280 consid. 3.1 p. 286 s.; 130 III 417 consid. 3.2 p. 424 s.), ne se pose pas.
4.
Se fondant sur les art. 327a et 349d CO, la défenderesse avance une deuxième fois son argumentation selon laquelle la Cour civile aurait dû prendre en considération le forfait initial de 1'000 fr., et non pas celui de respectivement 500 fr. et 400 fr., retenu par les précédents juges au terme d'une appréciation des preuves échappant au grief d'arbitraire. En mettant en cause les faits souverainement établis par la Cour civile, qui lient le Tribunal fédéral en instance de réforme, la défenderesse soulève un moyen qui doit être déclaré irrecevable (cf. consid. 1.2).
5.
La défenderesse se plaint ensuite d'une violation de l'art. 128 CO, en ce que la Cour civile a estimé, suivant l'avis d'un auteur, que le délai de prescription quinquennale ne s'appliquait pas au remboursement des frais professionnels, alors que la jurisprudence du Tribunal fédéral et la doctrine majoritaire soutiennent le contraire.

La question évoquée n'est pas pertinente en l'espèce, dès lors que la demanderesse a pris soin d'interrompre la prescription quinquennale, ce que la défenderesse reconnaît elle-même. Par ailleurs, l'argument selon lequel l'application de la prescription quinquennale aux prétentions de la demanderesse serait "un élément supplémentaire qui aurait dû conduire les premiers juges à admettre l'existence d'un abus de droit" n'est pas motivé au sens de l'art. 55 al. 1 let. c OJ, ce qui conduit à son irrecevabilité. Enfin, le fait d'agir avant l'échéance du délai de prescription, mais vers la fin de ce dernier, ne constitue pas un abus de droit, au sens de la jurisprudence rappelée ci-dessus (cf. consid. 2.2 et 2.3).
6.
S'appuyant sur l'art. 327b CO, la défenderesse reproche à la Cour civile de n'avoir pas suivi l'expertise judiciaire en écartant l'abattement de 20% des frais professionnels, correspondant selon cette dernière aux trajets du domicile vers le lieu de travail. Elle estime, de plus, que, puisque l'activité de la demanderesse se déroulait essentiellement chez des tiers ou dans des établissements publics, il convenait au contraire d'effectuer un correctif pour tenir compte des trajets de et vers le domicile de son ancienne employée.
6.1 L'art. 327b al. 1 CO prévoit que si, d'entente avec l'employeur, le travailleur utilise pour son travail son propre véhicule à moteur ou un véhicule à moteur mis à sa disposition par l'employeur, il a droit au remboursement des frais courants d'usage et d'entretien (soit notamment les dépenses concernant l'essence, l'huile, les services périodiques, les réparations, etc.; sur ce point cf. arrêt 4C.315/2004 du 13 décembre 2004, consid. 2.2, et les références à Brunner/Bühler/ Waeber/Bruchez, op. cit., n. 1 ad art. 327b CO; Portmann, Individualarbeitsrecht, Zurich 2000, n. 745 ss p. 159 s.), dans la mesure où le véhicule sert à l'exécution du travail. Il en résulte que l'employeur ne répond des frais courants d'usage et d'entretien qu'en proportion de la part qui correspond à l'utilisation professionnelle du véhicule (arrêt 4C.315/2004 du 13 décembre 2004, consid. 2.2, et les références à Brunner/Bühler/Waeber/Bruchez, op. cit., n. 1 ad art. 327b CO; Tercier, Les contrats spéciaux, 3e éd. Zurich

2003, n. 3199 p. 463; Wyler, op. cit., p. 211), de sorte que si le travailleur est autorisé à utiliser le véhicule à titre privé, un partage des frais peut intervenir (arrêt 4C.315/2004 du 13 décembre 2004, consid. 2.2, et les références
à Portmann, op. cit., n. 749 p. 160; Duc/Subilia, Commentaire du contrat individuel de travail, Lausanne 1998, n. 7 ad art. 327b CO). Pour le surplus, le caractère relativement impératif des art. 327a al. 1 et 327b al. 1 CO implique qu'en l'absence de convention écrite contraire, les autres frais incombent entièrement à l'employeur, même lorsque le travailleur est autorisé à utiliser le véhicule à des fins privées (arrêt 4C.315/2004 du 13 décembre 2004, consid. 2.2, et les références à Brühwiler, Kommentar zum Einzelarbeitsvertrag, Berne 1996, n. 5 ad art. 327b CO; Staehelin/ Vischer, Commentaire zurichois, n. 6 ad art. 327b CO; ces auteurs relèvent que le véhicule de fonction est en effet un instrument de travail qui, sauf accord ou usage contraire, doit être fourni par l'employeur, conformément à l'art. 327 al. 1 CO). Il en va notamment ainsi de l'amortissement - respectivement du leasing - du véhicule, de même que de la prime d'assurance contre la responsabilité civile, dès lors que le risque d'accident dans l'utilisation professionnelle du véhicule est à la charge de l'employeur, qu'il s'agisse d'un véhicule de service ou de celui du travailleur (arrêt 4C.315/2004 du 13 décembre 2004, consid. 2.2, et les références à Aubert,
Commentaire romand, n. 2 in fine ad art. 327b CO; Wyler, op. cit., p. 211).
6.2 En réalité, la défenderesse conteste à nouveau l'appréciation des preuves, singulièrement celle de l'expertise judiciaire, à laquelle s'est livrée la cour cantonale, d'une façon irrecevable dans la présente procédure de recours en réforme. Au demeurant, il résulte des principes rappelés ci-dessus (cf. consid. 6.1), que la demanderesse a droit au remboursement des frais courants d'usage et d'entretien de son véhicule, voire même d'un véhicule en leasing, puisque les conventions passées entre les parties autorisaient expressément un tel usage. La cour cantonale n'a donc pas méconnu les stipulations des contrats et avenants conclus entre les parties; la défenderesse elle-même ne se plaint en réalité pas d'une fausse interprétation du contrat, mais d'une appréciation erronée de l'ampleur des déplacements professionnels, soit un moyen qui a déjà été écarté dans le cadre du recours de droit public déposé parallèlement à la présente procédure de recours en réforme. A cet égard, le présent recours doit être déclaré irrecevable à teneur des art. 55 al. 1 let. c et 63 al. 2 OJ.
7.
Dans la suite de son acte de recours, la défenderesse conteste le rapport de causalité naturelle que la Cour civile a vu entre les pressions découlant du système commercial institué par elle et l'atteinte à la santé de son ancienne employée, pour conclure qu'aucune indemnité pour tort moral n'aurait dû être allouée à la demanderesse, au titre de la violation de l'art. 328 CO.
7.1 Selon l'art. 328 al. 1 CO, l'employeur protège et respecte, dans les rapports de travail, la personnalité du travailleur. Le salarié victime d'une atteinte à sa personnalité contraire à cette disposition 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; ATF 130 III 699 consid. 5.1 p. 704; cf. également 125 III 70 consid. 3a). 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 130 III 699 consid. 5.1 p. 704; 129 IV 22 consid. 7.2 p. 36). 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 130 III 699 consid. 5.1 p. 704 s.; 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 130 III 699 consid. 5.1 p. 705; cf. également ATF 129 IV 22 consid. 7.2 p. 37).
7.2 Dans le cas présent, la cour cantonale a relevé que si la demanderesse n'avait pas été victime d'un mobbing, elle a été placée dans une situation contraignante, par l'obligation de réaliser un certain nombre de contacts élevé par semaine personnellement, puis dans la direction des employés placés sous sa responsabilité, dans le même but d'intensifier les ventes. Cette pression a joué un rôle certain sur la détérioration de sa santé psychique. De plus, ces pressions, exercées sur le personnel, non pas dans l'intention arrêtée de nuire comme dans l'hypothèse du mobbing, mais en raison d'un système très contraignant d'acquisition de la clientèle par les démarcheuses, l'ont été au détriment de la personnalité des employés, en violation de l'art. 328 CO. Cette organisation commerciale, et ce système délibéré, étaient de nature, dans des circonstances semblables, à entraîner à terme la dégradation de la santé des personnes qui y étaient exposées. Pour ce motif, le rapport de causalité adéquate entre les exigences de l'employeur et la dégradation de la santé de la travailleuse était également donné.
7.3 En une ligne - sur un jugement de quarante-quatre pages -, la Cour civile a fixé l'indemnité pour tort moral à 15'000 fr. Ce faisant, elle n'a indiqué aucun élément à l'appui de sa décision ni démontré sur quelle circonstance plus particulière elle se fondait pour arriver à ce montant.

Comme celui-ci est manifestement trop élevé au regard de la jurisprudence, il est vrai composée essentiellement d'arrêts non publiés, mais néanmoins accessible par internet, il convient de réduire la somme allouée à 10'000 fr. - ce que la Cour de céans est fondée à faire puisqu'en concluant au rejet de la demande, la défenderesse a conclu implicitement à la réduction (cf. ATF 111 II 156 consid. 4; 109 II 121 consid. 2b) -, pour tenir compte de la pression constante, de longue durée, exercée sur la travailleuse et de l'absence de considération autre que celle d'un rendement maximum à obtenir.

La fixation de cette somme de 10'000 fr. permet de respecter la mesure par rapport à des cas plus graves (quasi-esclavage: 12'000 fr., cf. arrêt 4C.94/2003 du 23 avril 2004, consid. 5; atteinte à la personnalité de l'employé par une lettre adressée à deux cents personnes: 7'000 fr., cf. arrêt 4C.246/1991 du 14 janvier 1992, consid. 2; atteinte par voie de presse, au moment même où l'employé souhaitait s'établir à son compte: 10'000 fr., cf. consid. 5.3 non publié de l'ATF 130 III 699). En s'écartant de cette jurisprudence, et en ne fournissant pas les raisons pour lesquelles le montant de 15'000 fr. a été retenu, la cour cantonale a excédé, sans aucune motivation, le pouvoir d'appréciation qui lui est dévolu dans l'application de l'art. 328 al. 1 CO, raison pour laquelle sa décision sera réformée sur ce point et l'indemnité fixée à 10'000 fr.
8.
La défenderesse invoque encore l'art. 8 CC.
8.1 L'art. 8 CC répartit le fardeau de la preuve pour toutes les prétentions fondées sur le droit fédéral et détermine, sur cette base, laquelle des parties doit assumer les conséquences de l'échec de la preuve (ATF 130 III 321 consid. 3.1 p. 323; 127 III 519 consid. 2a p. 522). On déduit également de l'art. 8 CC un droit à la preuve et à la contre-preuve (ATF 129 III 18 consid. 2.6 et les arrêts cités). En particulier, le juge enfreint cette disposition s'il tient pour exactes les allégations non prouvées d'une partie nonobstant leur contestation par la partie adverse, ou s'il refuse toute administration de preuve sur des faits pertinents en droit (ATF 130 III 591 consid. 5.4 p. 601 s. et l'arrêt cité).

En revanche, l'art. 8 CC ne prescrit pas quelles sont les mesures probatoires qui doivent être ordonnées (ATF 127 III 519 consid. 2a p. 522), ni ne dicte au juge comment forger sa conviction (ATF 128 III 22 consid. 2d p. 25; 127 III 248 consid. 3a, 519 consid. 2a p. 122). Il n'exclut ni l'appréciation anticipée des preuves, ni la preuve par indices (ATF 129 III 18 consid. 2.6 p. 25; 127 III 520 consid. 2a p. 522). Au demeurant, lorsque l'appréciation des preuves convainc le juge qu'un fait est établi à satisfaction de droit ou réfuté, la question de la répartition du fardeau de la preuve ne se pose plus et le grief tiré de la violation de l'art. 8 CC devient sans objet. Il s'agit alors d'une question d'appréciation des preuves, qui ne peut être soumise au Tribunal fédéral que par la voie du recours de droit public pour arbitraire (ATF 127 III 519 consid. 2a p. 122; 122 III 219 consid. 3c p. 223).

Au surplus, 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 (ATF 130 III 145 consid. 6.2; 129 III 135 consid. 4.2.1 p. 153). Saisi d'un recours en réforme, le Tribunal fédéral n'intervient que si l'autorité cantonale a méconnu la notion juridique du dommage ou si elle a violé des principes juridiques relatifs au calcul du préjudice (ATF 127 III 73 consid. 3c, 453 consid. 5c p. 455).
8.2 En l'espèce, la défenderesse reprend, dans son recours, la discussion sur la valeur probante de divers témoignages écartés par la Cour civile, au terme d'une appréciation des preuves qui a été considérée comme résistant au grief d'arbitraire par le Tribunal de céans, dans le jugement rendu parallèlement sur le recours de droit public, de sorte que ce moyen, sous tous ses aspects, est devenu sans objet.

Quant à la critique du montant de l'indemnité allouée pour tort moral, elle a été accueillie ci-dessus (cf. consid. 7.3), sur la base du contrôle du pouvoir d'examen de la Cour civile, au regard de l'art. 328 al. 1 CO, que le Tribunal de céans peut examiner librement, malgré la retenue qu'il s'impose, s'agissant d'un problème d'appréciation des circonstances.
9.
En résumé, le recours sera partiellement admis dans la faible mesure de sa recevabilité et la défenderesse sera condamnée à payer à la demanderesse la somme de 70'995 fr.80, avec intérêt à 5% l'an dès le 3 avril 1998 sur 50'000 fr. et dès le 1er avril 1999 sur le solde.

10.
Compte tenu de l'issue du litige, il se justifie de répartir l'émolument judiciaire global, fixé à 4'000 fr., à raison de 3'500 fr. à la charge de la défenderesse, qui n'obtient gain de cause que sur la question de la réduction de l'indemnité pour tort moral, et de 500 fr. à la charge de la demanderesse (art. 156 al. 1 et 3 OJ). Par ailleurs, la défenderesse versera à la demanderesse une indemnité de 4'000 fr. à titre de dépens réduits (art. 159 al. 1 et 3 OJ).

La cause sera par ailleurs renvoyée à la Cour civile pour nouvelle décision sur les frais et dépens de la procédure accomplie devant elle (art. 157 et 159 al. 6 OJ).

Par ces motifs, le Tribunal fédéral prononce:
1.
Le recours est partiellement admis dans la mesure où il est recevable et l'arrêt attaqué est réformé en ce sens que la défenderesse est condamnée à payer à la demanderesse la somme de 70'995 fr. 80 avec intérêt à 5 % l'an dès le 3 avril 1998 sur 50'000 fr. et dès le 1er avril 1999 sur le solde.
2.
Un émolument judiciaire de 4'000 fr. est mis à raison de 3'500 fr. à la charge de la défenderesse et de 500 fr. à la charge de la demanderesse.
3.
La défenderesse versera à la demanderesse une indemnité de 4'000 fr. à titre de dépens réduits.
4.
La cause est renvoyée à la cour cantonale pour nouvelle décision sur les frais et dépens de la procédure cantonale.

5.
Le présent arrêt est communiqué en copie aux mandataires des par-ties et à la Cour civile du Tribunal cantonal vaudois.
Lausanne, le 17 octobre 2005
Au nom de la Ire Cour civile
du Tribunal fédéral suisse
Le président: La greffière: