Bundesgericht
Tribunal fédéral
Tribunale federale
Tribunal federal

4D 72/2017

Arrêt du 19 mars 2018

Ire Cour de droit civil

Composition
Mmes les Juges fédérales
Kiss, présidente, Klett et May Canellas.
Greffière: Mme Monti.

Participants à la procédure
A._____ SA,
représentée par Me François Bohnet,
recourante,

contre

B._____,
représentée par Me Johnny Dousse,
intimée.

Objet
contrat de travail; atteinte à la personnalité du travailleur,

recours constitutionnel subsidiaire contre l'arrêt rendu
le 23 août 2017 par la Cour d'appel civile du Tribunal cantonal du canton de Neuchâtel (CACIV.2016.92).

Faits :

A.

A.a. B._____ a obtenu en 2002 le certificat fédéral de capacité d'assistante dentaire. Elle a ensuite travaillé comme telle au service de deux médecins-dentistes dans le canton de Neuchâtel (d'août 2002 à juillet 2003, puis de septembre 2004 à mai 2006), ainsi qu'en Espagne (2003 à 2004). Selon les certificats de travail délivrés par les deux dentistes, B._____ est une excellente assistante, habile et consciencieuse tant pour le travail à quatre mains au fauteuil (c'est-à-dire aux côtés du dentiste traitant le patient) que pour les tâches administratives. Dotée d'un sens des responsabilités développé, elle est jugée ponctuelle, disponible et d'un contact agréable avec les patients comme avec ses collègues.

A.b. Le 1 er avril 2006, B._____ (ci-après: l'employée) a été engagée à 45% en qualité d'assistante dentaire par A._____ SA (ci-après: l'employeuse), dont l'administrateur unique est le médecin-dentiste C._____. Le taux d'activité a passé à 90% dès juin 2006.
Les 1 er mai 2007, 24 avril 2008 et 26 octobre 2009, l'employée a posé sa candidature successivement pour un travail de secrétaire auprès d'une école d'art, dans une manufacture et dans trois cliniques dentaires.

A.c. Au début du mois de septembre 2010, le dentiste C._____, en colère, a sommé l'apprentie M._____ de quitter immédiatement le cabinet dentaire. Celle-ci a déposé une plainte pénale contre le prénommé. Elle a en outre suscité une enquête administrative du médecin cantonal à l'encontre de l'employeuse concernant des questions d'hygiène.

A.d. Le 7 octobre 2010, le dentiste s'est mis en colère contre B._____ à propos d'un devis; il s'est emporté et a parlé très fort. L'employée a éclaté en sanglots et s'est rendue au Centre X._____, qui l'a dirigée vers le médecin de garde Y._____. Ce jour-là, l'employée est apparue triste et

angoissée; elle se sentait persécutée par le dentiste et disait avoir peur en permanence depuis un mois. Des entretiens de soutien ont été mis en place. Un traitement antidépresseur a été prescrit dès que l'état de l'employée le permettait, soit après le premier trimestre de grossesse.
L'employée a été suivie par la doctoresse Y._____ du 7 octobre 2010 au 18 juillet 2011 en raison d'un épisode dépressif sévère. Pendant cette période, elle a été en incapacité de travail totale.
L'employée a accouché en mai 2011. Le 19 mai, elle a résilié son contrat de travail pour le 31 juillet 2011. Elle a débuté un nouvel emploi dans le courant du mois d'août 2011 comme assistante en prophylaxie dans un cabinet dentaire à....

A.e. N._____, qui était également assistante dentaire auprès de l'employeuse, a quitté celle-ci le 14 octobre 2010. Elle a invoqué un surmenage suite au départ de l'apprentie et de B._____ ainsi qu'une dépression liée à sa situation au cabinet. Une dénommée O._____, prédécesseur de B._____, avait elle aussi quitté l'employeuse pour cause de maladie. Enfin, l'hygiéniste dentaire P._____ a quitté l'employeuse le 8 décembre 2010 pour cause de maladie.

B.

B.a. Après avoir déposé une requête de conciliation le 9 août 2012, l'employée a saisi le Tribunal civil du Littoral et du Val-de-Travers (NE) d'une demande simplifiée visant à faire condamner l'employeuse au paiement d'une indemnité de 10'000 fr. pour tort moral.
Le Tribunal civil a entendu divers témoins. L'employée a renoncé à faire auditionner l'hygiéniste P._____ après que celle-ci eut demandé sa dispense en faisant valoir que l'assignation l'avait choquée, la stressait et perturbait son sommeil.
Le Tribunal a refusé de verser au dossier les déclarations verbalisées de B._____ et de l'apprentie M._____ recueillies dans l'enquête administrative et a refusé d'ordonner la production du dossier de cette enquête, qui contenait aussi le procès-verbal d'audition de P._____. Il a en outre écarté le dossier d'apprentissage de M._____ ainsi qu'un « mémo» rédigé par N._____ le 14 octobre 2010 à l'occasion de son départ.
Statuant par jugement du 19 juillet 2016, le Tribunal civil a rejeté la demande. Considérant que les parties avaient été liées par un contrat de travail, il a examiné si l'employeuse, par son administrateur, avait enfreint l'art. 328 CO en portant atteinte à la personnalité de la demanderesse. Il a répondu par la négative. Le Tribunal a notamment constaté que sous réserve du témoignage critique de l'apprentie M._____, laquelle avait été en conflit avec le dentiste, les témoins s'accordaient à décrire l'ambiance de travail comme plutôt bonne, ou à tout le moins normale. Les tensions survenues au sein du cabinet semblaient surtout liées au mauvais déroulement de l'apprentissage de la prénommée et en particulier à son départ en 2010. On ne pouvait conclure à une véritable dégradation du climat général de travail sur une longue durée, B._____ ayant elle-même cessé de travailler au sein du cabinet peu après le départ de l'apprentie. Son cahier des charges avait certes été réaménagé, mais on ne pouvait y voir un acte hostile ou une pression psychologique de nature à porter atteinte à son honneur, à sa considération dans l'entreprise ou à sa réputation sur le marché du travail. Si les relations entre les deux parties pouvaient être tendues à l'occasion et s'il arrivait au dentiste de se montrer colérique, son comportement ne visait pas plus la demanderesse que les autres employées et n'était pas constitutif de harcèlement psychologique. Il n'était pas établi qu'il ait enchaîné des propos hostiles ou des menaces personnalisées contre la demanderesse de façon fréquente et sur une assez longue période.

B.b. L'employée a fait appel de ce jugement auprès du Tribunal cantonal neuchâtelois.

B.b.a. Donnant suite aux réquisitions de l'employée, l'autorité d'appel a fait verser au dossier les témoignages verbalisés de B._____, M._____ et P._____ recueillis par le médecin cantonal, ainsi que le mémo rédigé par N._____ le 14 octobre 2010.

B.b.b. Par arrêt du 23 août 2017, la Cour d'appel a réformé le jugement entrepris en ce sens qu'elle a condamné l'employeuse à payer 6'000 fr. à B._____ en réparation du tort moral infligé par le dentiste, organe de l'employeuse.
En substance, la Cour d'appel a retenu les faits suivants:

- peu après l'arrivée de B._____, le dentiste a décidé sans explication et sans motif objectif de modifier le partage des tâches entre ses deux collaboratrices, affectant la prénommée essentiellement à des tâches de bureau tandis que N._____ devait assister le dentiste au fauteuil. Rien n'indiquait que celle-ci ait été plus qualifiée que celle-là pour ce type de travail. B._____ était tout au plus appelée au fauteuil lorsque le dentiste et l'autre assistante ne s'en sortaient pas à quatre

mains. Les deux employées se sont plaintes de cette répartition auprès du dentiste, sans succès.
Les deux assistantes et l'apprentie devaient par ailleurs s'occuper des tâches ménagères. N._____ en assumait beaucoup moins que B._____ du fait qu'elle travaillait au fauteuil à plein temps.
- Le dentiste traitait différemment ses deux assistantes sans que le moindre motif le justifie. Il avait des exigences plus élevées à l'encontre de B._____ et s'énervait plus facilement contre elle (et contre l'apprentie). Il se montrait vite colérique face aux éventuelles fautes que B._____ pouvait faire dans ses devis ou facturations. Comme celle-ci commettait peu de fautes, il ne se fâchait pas régulièrement, mais fortement. Il allait jusqu'à s'acharner sur elle des fautes commises par N._____. Lorsque le dentiste s'énervait contre B._____, il avait un regard menaçant; il pouvait également avoir une attitude menaçante vis-à-vis de l'apprentie. Il avait besoin de temps à autre de «décharger ses humeurs » sur quelqu'un. En septembre 2010, il a reproché à B._____ d'avoir abusé de son temps de pause alors qu'elle n'avait pris que 12 minutes pour manger; l'employée a fondu en larmes.
- Dans le cadre des reproches qu'il adressait à B._____, le dentiste l'a régulièrement menacée de licenciement ou de retenues sur son salaire, en adoptant un regard ou une posture menaçante. Ces menaces pouvaient aussi être proférées contre N._____. B._____ a reproché plusieurs fois au dentiste son comportement, notamment ses menaces qu'elle jugeait injustifiées.
- Le dentiste a tenté de faire pression sur B._____ pour influencer son témoignage dans l'enquête pénale initiée par l'apprentie.
- Il s'est moqué plusieurs fois du poids de B._____ et des problèmes d'ouïe qu'elle a connus dès 2008.
- Il a sollicité des massages de la nuque et/ou des épaules auprès de B._____ et N._____; il est revenu à la charge auprès de chacune d'elles à plusieurs reprises malgré leurs refus. Ces demandes ne visaient pas uniquement à soulager les dorsalgies du dentiste, mais à solliciter des massages de la part de ses employées en tant que femmes.
- L'allégation selon laquelle la fréquence des comportements inadéquats du dentiste à l'encontre de B._____ était d'une à deux fois par semaine est crédible, compte tenu des témoignages de l'autre assistante et de l'apprentie. L'ambiance générale de travail s'est dégradée au fil des ans. En 2010, bien avant le départ de l'apprentie, le dentiste a changé d'attitude, devenant de plus en plus exigeant et se fâchant de plus en plus vite. Après le départ de l'apprentie, il est devenu infernal, faisant «payer les pots cassés » à B._____.
En droit, la Cour d'appel a considéré que le dentiste avait fait subir à B._____ plusieurs types d'atteinte à la personnalité sous la forme de reproches injustifiés, relégation à des travaux moins intéressants sans justification, comportement importun de caractère sexuel, menaces et intimidations. Cette politique consistant à faire d'un de ses employés un bouc émissaire en lui adressant des reproches injustifiés et à diviser ainsi ses employés pour mieux régner était typique du mobbing, tout comme le fait de retirer à un employé des tâches entrant dans son cahier des charges alors que sa compétence n'est pas en cause. Les demandes de massage avaient porté atteinte à la sphère intime de B._____.
Examinant ensuite la question d'une indemnité pour tort moral (art. 49 CO), l'autorité d'appel a résumé le comportement du dentiste en soulignant notamment que l'employée précitée servait régulièrement de « défouloir» au dentiste qui «déchargea[i]t sur elle ses humeurs, à coups de reproches, de colères et de menaces de licenciement et de retenues sur salaire». Le lien de causalité entre les atteintes à la personnalité et les souffrances psychiques endurées, attestées par une incapacité de travail de plus de neuf mois, était manifeste. La Cour peinait à voir un hasard dans le fait que toutes les employées dont l'existence ressortait du dossier étaient parties soit en raison d'un licenciement, soit pour cause de maladie, à l'instar de trois assistantes dentaires (une dénommée O._____, B._____ puis N._____) et de l'hygiéniste P._____.
La Cour d'appel a jugé que l'atteinte subie justifiait une indemnité de 6'000 fr.

C.
L'employeuse a saisi le Tribunal fédéral d'un recours constitutionnel subsidiaire à l'issue duquel elle conclut au rejet de la demande de l'employée.
L'employée intimée a conclu au rejet du recours. L'autorité précédente s'est référée à son arrêt.

Considérant en droit :

1.

1.1. La valeur litigieuse de cette affaire civile pécuniaire ressortissant au droit du travail n'atteint pas le seuil de 15'000 fr. requis par l'art. 74 al. 1 let. a LTF. La recourante admet par ailleurs qu'aucune

des exceptions prévues par l'art. 74 al. 2 LTF n'est réalisée, de sorte que la voie du recours en matière civile est fermée. Demeure celle du recours constitutionnel subsidiaire (art. 113 LTF).

1.2. Comme son nom l'indique, cette voie de droit permet de dénoncer uniquement la violation de droits constitutionnels (art. 116 LTF). Conformément au principe d'allégation (art. 106 al. 2 LTF en lien avec l'art. 117 LTF), le recourant doit indiquer quel droit ou principe constitutionnel a été violé par la décision attaquée et dans quelle mesure, en présentant une argumentation claire et circonstanciée, si possible documentée. Des critiques purement appellatoires ne sont pas admissibles (ATF 142 III 364 consid. 2.4 p. 368; 134 II 244 consid. 2.2; sous l'OJ, ATF 130 I 258 consid. 1.3).

1.3. En l'occurrence, la recourante invoque la protection contre l'arbitraire (art. 9 Cst.).
Une décision est arbitraire lorsqu'elle est insoutenable, viole gravement une norme ou un principe juridique clair et indiscuté, ou heurte de manière choquante le sentiment de la justice et de l'équité. L'arbitraire ne résulte pas du seul fait qu'une autre solution serait concevable, voire préférable. Il ne suffit pas que les motifs de la décision soient insoutenables; encore faut-il qu'elle soit arbitraire dans son résultat (ATF 141 III 564 consid. 4.1).
L'appréciation des preuves est arbitraire lorsque le juge s'est manifestement mépris sur le sens et la portée d'un moyen de preuve, lorsqu'il a omis, sans raison sérieuse, de tenir compte d'un moyen important pour la décision attaquée, ou encore lorsqu'il a tiré des déductions insoutenables à partir des éléments recueillis (ATF 140 III 264 consid. 2.3 p. 266; 136 III 552 consid. 4.2).

2.
Tout au long de son recours, l'employeuse reproche aux juges cantonaux de s'être écartés «diamétralement» et sans la moindre explication de l'appréciation des preuves portée par le premier juge qui, contrairement à eux, a entendu les témoins.
C'est le lieu de rappeler que l'instance d'appel dispose d'un plein pouvoir d'examen de la cause en fait et en droit. Elle contrôle ainsi librement l'appréciation des preuves opérée par le juge de première instance et vérifie si celui-ci pouvait admettre les faits qu'il a retenus (art. 157 CPC en lien avec l'art. 310 let. b CPC; ATF 138 III 374 consid. 4.3.1). Compte tenu de ce pouvoir, le juge d'appel est libre de porter une autre appréciation que l'autorité de première instance sans avoir à justifier de motifs particuliers. Le seul fait que les preuves aient été appréciées différemment ne suffit pas encore à établir un arbitraire, puisque l'arbitraire ne résulte pas du seul fait qu'une autre solution serait concevable, voire préférable. A cela s'ajoute que l'autorité d'appel a intégré au dossier des éléments que le premier juge avait refusés (cf. let. B.a et B.b.a supra). En bref, la recourante ne saurait tirer argument des divergences d'appréciation entre les deux instances pour se dispenser d'établir en quoi la libre appréciation portée par la Cour d'appel serait arbitraire. De même, les critiques générales sont vaines en tant qu'elles ne ciblent pas précisément une constatation de fait et n'expliquent pas de façon
circonstanciée en quoi celle-ci aurait été établie de façon arbitraire.

3.

3.1.

3.1.1. La recourante reproche aux juges d'appel d'avoir versé dans l'arbitraire en déniant par avance toute force probante aux déclarations de certains témoins et en méconnaissant le caractère subjectif des témoignages des employées, tout en écartant le témoignage du père du dentiste en raison de leurs liens familiaux.

3.1.2. La Cour d'appel a relevé que les témoignages des employées (soit l'assistante dentaire N._____, l'apprentie M._____ et l'hygiéniste P._____) n'étaient pas décrédibilisés par le fait qu'il régnait entre elles et la demanderesse une excellente ambiance. Les faits décrits par B._____, N._____ et M._____ étaient précis, chacune s'attachant à répondre aux questions en toute sincérité. Tant N._____ que l'apprentie avaient déclaré ne pas se souvenir de certains faits allégués par B._____. L'apprentie avait concédé avoir eu des retards à son travail et donné lieu à des sanctions disciplinaires dont elle jugeait certaines justifiées et d'autres non. Contrairement aux témoins qui passaient occasionnellement au cabinet (soit une patiente, un technicien-dentiste effectuant des passages de 10 minutes au maximum et un employé d'une firme d'implants dentaires en relation commerciale avec l'employeuse, lequel côtoyait environ 1'500 cabinets dentaires), les collègues de B._____ passaient toutes leurs heures de travail dans les locaux de l'employeuse, de sorte qu'elles étaient mieux à même de décrire ce qui s'y passait. De surcroît, s'agissant de comportements qui, aux dires du dentiste, visaient à dégager un trop-

plein de stress et de tension, il était logique qu'ils aient lieu en l'absence de clients ou de partenaires commerciaux. Quant aux déclarations du père du dentiste, elles devaient être accueillies avec prudence en raison de leurs liens familiaux.

3.1.3. On ne discerne pas d'arbitraire dans cette appréciation sur la force probante des témoignages recueillis, même en tenant compte du fait que le technicien-dentiste disait visiter l'employeuse en moyenne une fois par jour, tandis que l'employé de la firme d'implants dentaires affirmait effectuer entre 20 et 40 passages par année, d'une durée comprise entre 5 minutes et 2 heures. De même, si N._____ a affirmé que «d'une façon générale, le [dentiste] avait une attitude plutôt égale en présence des patients ou du personnel», cette déclaration n'est pas déterminante, compte tenu des descriptions qu'elle a ensuite faites sur l'attitude du dentiste à leurs égards. Cette employée est partie de son propre chef. Elle a certes qualifié B._____ d'amie et de bonne copine lors de son audition, mais elle a déclaré ne pas avoir eu de contacts très réguliers après le départ de celle-ci, contacts qui étaient de surcroît téléphoniques pour l'essentiel. Quant à l'apprentie, elle a déclaré avoir revu les deux assistantes peu après son départ, mais plus par la suite. Il apparaît ainsi que la relation de «bonnes copines» qu'entretenaient les employées était inhérente à leur lien de travail, mais ne s'est pas maintenue de façon particulière
après leurs départs respectifs. La cour cantonale n'a pas versé dans l'arbitraire en considérant que l'excellente ambiance régnant entre collègues ne privait pas de crédibilité leurs témoignages. Il n'était pas non plus insoutenable, ni dépourvu de pertinence de tenir compte des certificats de travail élogieux concernant B._____ pour en déduire que la qualité de son travail n'était pas en cause, et qu'elle n'avait de ce fait pas de raison de porter de fausses accusations de harcèlement psychologique pour tenter d'occulter des lacunes dans son travail.

3.2. La recourante dénonce également des contradictions entre les déclarations que les assistantes dentaires ont faites dans l'enquête pénale initiée par l'apprentie et celles effectuées devant le Tribunal civil.
L'argument est inopérant. Les deux assistantes dentaires ont certes fait preuve de circonspection à l'encontre du dentiste lorsqu'elles ont été entendues par la police les 22 septembre 2010 (B._____) et 8 octobre 2010 (N._____). Interrogées sur l'ambiance générale, B._____ a indiqué que le dentiste qu'elle respectait «rest[ait] un patron», que ce n'était «pas non plus catastrophique», tandis que sa collègue affirmait que «l'ambiance était très bien. Le patron reste le patron», avant d'ajouter «avant [le départ de l'apprentie, réd.] l'ambiance allait, elle était supportable». Toutefois, elles étaient à l'époque liées à l'employeuse. N._____ a du reste fait valoir que dans le cadre du litige opposant le dentiste à l'apprentie, celui-ci ou son père lui avait demandé de mentir, sans qu'elle puisse donner plus de précisions. B._____ a également fait état de pressions. Dès lors, la cour cantonale pouvait, sans verser dans l'arbitraire, retenir ces déclarations concordantes et considérer que la retenue des assistantes dans l'enquête pénale n'était pas de nature à discréditer leurs déclarations dans le procès civil.

3.3. La recourante voudrait isoler certaines déclarations de N._____ pour en déduire que les agissements du dentiste contre B._____ n'auraient débuté qu'au départ de l'apprentie et n'auraient duré qu'un bref laps de temps sur une période de travail de plus de quatre ans.
Entendue le 6 mai 2014, l'assistante a certes déclaré que le dentiste «se montrait généralement agréable envers tout son personnel» et qu'il lui était arrivé «quelques fois de se montrer désagréable envers Mme B._____» ou elle-même, mais plus rarement à son encontre. Cependant, le témoin a ensuite précisé que si elle avait vécu globalement un bon climat de travail, le dentiste ne lui imposait pas les mêmes exigences qu'à B._____ et à l'apprentie. Elle a en outre déclaré que le dentiste avait rapidement modifié la répartition des tâches entre les deux assistantes, que l'ambiance de travail s'était détériorée au gré des années, surtout dans le courant de l'année 2010, le dentiste ayant changé d'attitude «bien avant le départ de l'apprentie», devenant de plus en plus exigeant et se fâchant de plus en plus vite.
Les juges cantonaux n'ont ainsi pas versé dans l'arbitraire en appréciant le témoignage dans son ensemble et en considérant que les faits reprochés au dentiste n'avaient pas débuté au départ de l'apprentie.

3.4. Les considérations qui précèdent (consid. 2 et 3.1-3.3 supra) scellent le sort de bon nombre d'arguments de la recourante, certains griefs appelant cependant les remarques complémentaires qui vont suivre.

4.

4.1. Concernant les demandes de massage, la Cour d'appel aurait arbitrairement constaté qu'elles avaient été formulées à réitérées reprises et qu'elles visaient à solliciter les employées en tant que femmes. La Cour aurait ignoré les problèmes de santé du dentiste et méconnu la notion de harcèlement sexuel.

4.2. La Cour d'appel a retenu que de telles demandes étaient intervenues non pas à «une ou deux occasions» comme l'avait allégué la recourante, mais à plusieurs reprises (arrêt, p. 10 in fine), respectivement à réitérées reprises (arrêt, p. 11 § 2). La Cour s'est appuyée sur les témoignages de N._____ et de M._____.
D'après le procès-verbal d'audition de N._____, le dentiste avait «demandé à [elle] et aussi à [s]es collègues quelques fois de lui faire des massages au niveau des épaules»; il lui avait fait cette demande «plusieurs fois mais sans succès» (D. 50 p. 4). Dans ce contexte, on ne voit pas en quoi il serait arbitraire de retenir que le dentiste avait demandé à B._____ des massages à plusieurs ou réitérées reprises, le verbe «réitérer» signifiant, selon le dictionnaire Petit Robert, «faire plusieurs fois une action», tandis que l'adjectif «plusieurs» est désigné comme un synonyme de «quelques» et signifie «plus d'un, un certain nombre». Au demeurant, B._____ a déclaré que le dentiste leur «demandait» des massages en disant qu'il avait mal aux épaules sur le moment et qu'« il lui arrivait de se tortiller un peu en [leur] demandant d'intervenir», ce qui suggérait aussi une répétition plutôt qu'un épisode unique (D. 46 p. 2).
Pour le surplus, la Cour a constaté que le dentiste, selon un certificat médical, avait présenté entre 2006 et 2011 des troubles de l'appareil locomoteur (vertébralgies, scapulalgies) ayant nécessité des physiothérapies ou autres à diverses reprises. Elle n'a pas méconnu cet élément mais a jugé les requêtes du dentiste inadmissibles nonobstant ces troubles, faisant remarquer que le dentiste aurait pu lui-même se masser la nuque et les épaules ou demander l'aide de son père qui, selon ses dires, était présent au cabinet dentaire tous les jours et toute la journée. Dans ce contexte, la cour cantonale pouvait déduire sans arbitraire que les demandes du dentiste ne visaient pas uniquement à soulager ses douleurs dorsales, mais aussi à solliciter des massages de ses employées en tant que femmes. La recourante objecte vainement que le père du dentiste n'était jamais présent dans la salle de traitement et que l'intéressé avait «logiquement sollicité les personnes présentes avec lui au fauteuil ou entre deux clients». Car si réellement la douleur était gênante au point d'altérer la qualité du travail du dentiste, comme le plaide la recourante, l'intéressé pouvait prendre le temps de faire appel à son père plutôt que de solliciter ses
employées féminines.
Quant à savoir si la Cour d'appel a méconnu arbitrairement la notion de harcèlement sexuel, la question relève du droit (cf. consid. 8.3 infra).

5.

5.1. S'agissant des moqueries relatives à la santé et au poids de l'intimée, la recourante fait grief aux juges cantonaux d'avoir versé dans l'arbitraire en s'appuyant sur le seul témoignage de l'apprentie alors que les témoins venant de l'extérieur affirmaient que le dentiste traitait correctement ses employées.

5.2. La recourante ne conteste pas que l'intimée a connu des problèmes d'ouïe dès 2008. L'apprentie a confirmé que le dentiste s'était moqué plusieurs fois de ces problèmes et du poids de B._____ sans pouvoir citer les termes exacts. Quant à N._____, elle a dit ne pas se souvenir de telles moqueries, mais a déclaré que le dentiste avait tendance à s'énerver des problèmes d'audition de sa collègue et à se montrer peu compréhensif. Elle s'est en outre rappelée qu'une ancienne collègue souffrant d'obésité avait était licenciée, le dentiste ayant donné pour seule explication le fait qu'elle était trop grosse et ne passerait pas derrière le fauteuil.
Dans ces circonstances, il n'était pas insoutenable de retenir des moqueries quant au poids et à la mauvaise ouïe de l'intimée, nonobstant les propos des témoins venant de l'extérieur (cf. consid. 3.1.3 supra).

6.
La recourante tente ensuite de rediscuter le fait que l'intimée a pour l'essentiel été tenue à l'écart du travail d'assistante au fauteuil. En réalité, elle cherche simplement à substituer son appréciation à celle de l'autorité d'appel. Si N._____ a certes déclaré que le dentiste appelait l'intimée au fauteuil deux à trois fois par jour, elle a aussi précisé que ces appels intervenaient lorsqu'ils ne s'en sortaient pas à quatre mains. La Cour d'appel pouvait sans arbitraire en déduire que la participation de l'intimée à cette tâche n'était qu'exceptionnelle. De même, il n'était pas insoutenable de constater qu'elle était mécontente de cette répartition imposée par le dentiste, quand bien même elle avait

posé sa candidature pour un travail de secrétariat en mai 2007, ce qui pouvait s'interpréter comme un besoin de quitter le cabinet dentaire quel qu'en soit le prix.

7.

7.1. La recourante conteste que le dentiste ait proféré des menaces de licenciement et de retenues sur salaire contre l'employée intimée, alors que N._____ aurait évoqué un seul épisode de menace exercée à l'encontre des deux assistantes après qu'elles s'étaient plaintes du non-paiement de leurs heures supplémentaires.

7.2. L'arrêt attaqué ne constate pas que ce comportement du dentiste aurait été dirigé uniquement contre l'employée. Pour le surplus, N._____ a également cru se souvenir que le dentiste avait menacé l'intimée d'une retenue sur salaire lors de l'événement du 7 octobre 2010. Elle a aussi évoqué un épisode où la découverte d'une tache de fond de teint avait conduit le dentiste à menacer les employées d'effectuer une retenue sur leur salaire s'il devait engager une femme de ménage - dont il s'épargnait donc les frais au détriment des deux assistantes et de l'apprentie (réd.). L'intéressé lui-même a reconnu avoir menacé les employées de mettre à leur charge les pertes de matériaux qui survenaient trop fréquemment à son goût. Enfin, l'apprentie avait également un vague souvenir de menaces de licenciement, lesquelles arrivaient souvent lorsque le dentiste se mettait en colère (jgt de 1 re instance, p. 12; D. 55 p. 3).
Dans ces circonstances, l'autorité d'appel pouvait retenir sans arbitraire que le dentiste proférait notamment à l'encontre de B._____ des menaces de licenciement et de retenues sur son salaire.

8.

8.1. En droit, la recourante dénonce une application arbitraire de l'art. 328 CO. Les juges cantonaux auraient méconnu arbitrairement les notions de harcèlement sexuel et de mobbing.

8.2. L'art. 328 al. 1 CO impose à l'employeur de protéger et respecter, dans les rapports de travail, la personnalité du travailleur; il doit en particulier manifester les égards voulus pour sa santé, veiller au maintien de la moralité et veiller à ce que les travailleurs ne soient pas harcelés sexuellement. L'employé victime d'une atteinte à sa personnalité contraire à cette disposition peut prétendre à une indemnité pour tort moral aux conditions fixées par l'art. 49 al. 1 CO (art. 97 al. 1 et 99 al. 3 CO); n'importe quelle atteinte légère ne justifie pas une telle réparation (ATF 130 III 699 consid. 5.1 p. 704; 125 III 70 consid. 3a p. 75).
La jurisprudence définit le harcèlement psychologique (mobbing) 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. La victime est souvent placée dans une situation où chaque acte pris individuellement peut 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. Il n'y a pas harcèlement psychologique du seul fait d'un conflit dans les relations professionnelles ou d'une mauvaise ambiance de travail, ou encore du fait qu'un supérieur hiérarchique n'aurait pas toujours satisfait aux devoirs qui lui incombent à l'égard de ses collaborateurs (cf. entre autres arrêt 4A 32/2010 du 17 mai 2010 consid. 3.2 et les arrêts cités).

8.3. Sur la base des constatations relatives au comportement du dentiste (let. B.b.b supra), qui sont exemptes d'arbitraire et dont il ressort notamment que l'attitude a changé en 2010 bien avant le départ de l'apprentie, le dentiste devenant de plus en plus exigeant et irascible, puis «infernal» après le départ de l'apprentie, les juges cantonaux pouvaient retenir sans arbitraire une violation de l'art. 328 CO. Il importe peu que le comportement du dentiste ne réponde pas en tous points à la définition du harcèlement psychologique et qu'il n'ait pas nécessairement cherché à isoler et exclure l'employée en particulier. Le fait que le dentiste ait pu avoir une attitude tout aussi critiquable à l'encontre d'autres collaboratrices n'est évidemment pas propre à exclure une atteinte à la personnalité de l'employée intimée. En revanche, à l'instar du mobbing, le comportement de l'administrateur de la recourante doit être apprécié dans son ensemble, de sorte que même si chaque acte pris isolément peut apparaître tolérable, et même si les manquements ont été crescendo au fil de la relation contractuelle, les juges cantonaux pouvaient conclure sans arbitraire que le comportement pris dans sa globalité portait atteinte à la personnalité de
l'employée. Dans ce contexte, peu importe que la demande inconvenante de masser la nuque et les épaules du dentiste réponde ou non à la notion de harcèlement sexuel, qui ne paraît pas avoir été arbitrairement méconnue.

9.

9.1. Enfin, l'autorité précédente aurait retenu arbitrairement un lien de causalité entre le comportement du dentiste et l'atteinte à la santé de l'intimée. Outre que la doctoresse Y._____ n'aurait pas établi un tel lien, la recourante fait remarquer que l'incapacité de travail et l'épisode dépressif de l'intimée coïncident avec sa grossesse. Elle conclut que les preuves administrées ne permettaient pas de retenir un lien de causalité adéquate, ni d'exclure l'interruption de ce lien en raison de l'état de grossesse qui rendait l'intimée particulièrement sensible.

9.2. Un fait est la cause naturelle d'un résultat dommageable s'il en constitue une des conditions sine qua non. Déterminer l'existence d'un lien de causalité naturelle est une question de fait que le juge doit trancher selon le degré de vraisemblance prépondérante (ATF 133 III 462 consid. 4.4.2 p. 470). Relève en revanche du droit l'examen de la causalité adéquate, qui consiste à déterminer si 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 143 III 242 consid. 3.7).

9.3. La recourante ne remet pas en question le diagnostic d'épisode dépressif sévère, ni le fait que l'intimée n'est pas une personne fragile, mais conteste que cette atteinte à sa santé soit due au comportement du dentiste.
Selon l'arrêt attaqué, l'intimée est apparue triste et angoissée à la consultation de la doctoresse Y._____ le 7 octobre 2010; pour expliquer son état, elle a invoqué uniquement des problèmes rencontrés à son travail, expliquant qu'elle se sentait persécutée par le dentiste et avait peur en permanence depuis un mois. Par ailleurs, la lecture du certificat médical cosigné par la doctoresse précitée et une cheffe de clinique révèle le diagnostic d'«épisode dépressif sévère secondaire à des difficultés professionnelles », sans occulter la grossesse de B._____ («alors que vous étiez enceinte»).
Interpellée par l'avocat de l'employeuse lors de son audition devant le Tribunal civil (D. 49 p. 2), la doctoresse Y._____ a reconnu que la grossesse pouvait avoir une incidence sur la sensibilité de la femme, tout en soulignant qu'il s'agissait bien plus d'un «on-dit» que d'un résultat tiré d'analyses pointues. Elle a ajouté qu'une éventuelle fragilité était bien plus à craindre après la naissance de l'enfant qu'en cours de grossesse (arrêt, p. 26).
L'arrêt attaqué met encore en exergue l'anomalie des départs des autres employées, dont une (l'apprentie) a été licenciée par l'employeuse et quatre autres sont parties pour cause de maladie, dont trois (intimée comprise) entre octobre et décembre 2010.
Dans ce contexte, et sur le vu des constatations de fait établies sans arbitraire quant au comportement du dentiste (let. B.b.b supra), il n'était pas insoutenable de retenir un lien de causalité naturelle et adéquate entre une telle attitude et l'épisode dépressif sévère subi par l'intimée.

9.4. La recourante ne forme pas d'autre grief, ce qui clôt toute discussion.

10.
En définitive, le recours doit être rejeté.
Partant, la recourante supportera les frais de la présente procédure, fixés selon le tarif réduit de l'art. 65 al. 4 let. c LTF, et versera une pleine indemnité de dépens à l'intimée (art. 68 al. 1 et 2 LTF).

Par ces motifs, le Tribunal fédéral prononce :

1.
Le recours est rejeté.

2.
Les frais judiciaires, arrêtés à 500 fr., sont mis à la charge de la recourante.

3.
La recourante versera à l'intimée une indemnité de 2'500 fr. à titre de dépens.

4.
Le présent arrêt est communiqué aux mandataires des parties et à la Cour d'appel civile du Tribunal cantonal du canton de Neuchâtel.

Lausanne, le 19 mars 2018

Au nom de la Ire Cour de droit civil
du Tribunal fédéral suisse

La présidente: Kiss

La greffière: Monti