Tribunale federale
Tribunal federal

{T 0/2}
4C.379/2002 /ech

Arrêt du 22 avril 2003
Ire Cour civile

Composition
MM. les Juges Corboz, Président, Walter et Favre.
Greffière: Mme Godat Zimmermann.

Parties
X._____ & Cie SA,
défenderesse et recourante, représentée par Me Gabriel Aubert, avocat, chemin des Crêts-de-Champel 4, 1206 Genève,

contre

A._____,
demanderesse et intimée, représentée par Me Jacques Borowsky, avocat, rue Ferdinand-Hodler 7, 1207 Genève.

Objet
protection de la personnalité du travailleur; responsabilité de l'employeur pour des faux renseignements

recours en réforme contre l'arrêt de la Cour d'appel de la juridiction des prud'hommes du canton de Genève du 9 octobre 2002

Faits:
A.
X._____ & Cie SA exploite le magasin «Z._____», à Genève. Dès le 12 juillet 1995, A._____ a travaillé dans ce commerce en qualité de vendeuse en parfumerie au stand W._____. Elle percevait un salaire mensuel brut de 3700 fr., ainsi que deux primes annuelles correspondant, l'une, aux 35 % d'un salaire mensuel brut et, l'autre, au 0,33 % du chiffre d'affaires réalisé par la vendeuse; la maison W._____ lui versait également une commission en fonction du chiffre d'affaires.

Le 3 janvier 1996, X._____ & Cie SA a résilié le contrat de travail pour le 29 février 1996. Le lendemain, elle a indiqué par écrit à la travailleuse que le motif du licenciement résidait en une «incompatibilité d'humeur avec son chef hiérarchique», B._____. Le certificat de travail, établi par l'employeur le 29 février 1996, est libellé ainsi:
«Mademoiselle A._____ est au bénéfice d'excellentes connaissances en cosmétique et en parfumerie et a su ainsi satisfaire une clientèle très exigeante, qu'elle a su fidéliser grâce à ses contacts privilégiés.»
B. Le 8 février 1996, A._____ s'est inscrite auprès de l'agence de placement Y._____ SA. Son dossier a été traité par C._____, puis, en 1997, par D._____. En reprenant le cas, l'employée de Y._____ SA a été avertie que A._____ n'avait pu être placée à la suite de renseignements négatifs donnés par «Z._____». D._____ a d'abord contacté une autre agence de placement; celle-ci a refusé le dossier, les références au sujet de A._____ étant mauvaises. La collaboratrice de Y._____ SA a également eu un entretien téléphonique avec B._____. Le contenu de cette conversation sera examiné plus loin. Sur la base des informations obtenues, D._____ a refusé de poursuivre les démarches de placement. Le 7 juillet 1997, elle a rendu son dossier à A._____, en lui expliquant que ses connaissances professionnelles et linguistiques n'étaient pas en cause, mais que les références négatives de son dernier employeur la pénalisaient.

Parallèlement, dès avril 1996, A._____ a bénéficié des services de l'office cantonal de l'emploi. Son dossier était traité par H._____. Ce dernier a présenté la candidature de A._____ notamment à la pharmacie U._____, qui cherchait une vendeuse expérimentée. Après avoir mis beaucoup de temps à se déterminer, la cheffe du personnel a refusé, le 8 septembre 1997, d'engager A._____; gênée, elle a déclaré au conseiller en placement que sa décision était motivée par des mauvaises références dont elle n'a pas précisé la source; les compétences professionnelles et la présentation de la candidate n'étaient pas en cause. Toutes les démarches entreprises par H._____ pour trouver un emploi à A._____ sont demeurées vaines. La «feuille de route» tenue par le conseiller en placement fait état, notamment, d'offres de sa cliente dans le secteur de la vente et auprès d'agences de voyage; il y est indiqué que de nombreux postes ont échappé à la postulante en raison de mauvais renseignements donnés par son ancien employeur. Selon H._____, A._____ était très motivée et très sociale. Il a déclaré ne pas comprendre pourquoi elle ne trouvait pas d'emploi; à son sens, il était évident qu'il y avait eu problème et que «quelqu'un
a[vait]dû donner un renseignement qui a[vait]fait bloc».

Par courrier du 26 février 1997, A._____ est intervenue auprès de X._____ & Cie SA afin de faire cesser les propos diffamatoires tenus à son sujet par son ancienne cheffe lors de contacts avec des employeurs potentiels. Le 18 mars 1997, X._____ & Cie SA a répondu que B._____ n'avait en aucun cas tenu des propos pouvant porter préjudice à son ancienne subordonnée et qu'elle avait été invitée à ne plus donner de renseignements sur celle-ci. Le 19 septembre 1997, A._____ est à nouveau intervenue auprès de son dernier employeur, par l'intermédiaire du Syndicat interprofessionnel de travailleuses et travailleurs (ci-après: SIT). Une première rencontre a réuni E._____, administrateur de X._____ & Cie SA, F._____, chef du personnel du magasin «Z._____», G._____, représentant le SIT, et B._____; celle-ci a reconnu à cette occasion avoir donné, une fois, des renseignements négatifs au sujet de son ancienne subordonnée. Une seconde réunion a eu lieu le 16 avril 1998, en présence de A._____.

Ayant épuisé ses droits à l'assurance-chômage le 20 juin 1996, A._____ a occupé un emploi temporaire à l'Université de Genève jusqu'au 20 décembre 1996. Par la suite, elle a perçu à nouveau des indemnités de chômage jusqu'en décembre 1998.
C.
Par demande déposée le 21 janvier 1999, A._____ a assigné X._____ & Cie SA en paiement de 36 254 fr., à titre de dommages-intérêts, et de 20 000 fr., à titre d'indemnité pour tort moral, le tout avec intérêts. Elle a également conclu à ce qu'il soit fait interdiction à son ex-employeur et à son ancienne cheffe de donner des renseignements à son sujet.

Par jugement du 19 mars 2001, le Tribunal des prud'hommes du canton de Genève a déclaré irrecevable cette dernière conclusion et a débouté A._____ de toutes ses autres conclusions.

Statuant le 12 décembre 2001 sur appel de la travailleuse, la Cour d'appel de la juridiction des prud'hommes du canton de Genève a confirmé le jugement de première instance. Elle a retenu qu'à l'occasion de deux entretiens téléphoniques, dont l'un avec D._____, B._____ avait fourni des renseignements au sujet de A._____, indiquant notamment que celle-ci n'était pas faite pour travailler en équipe et devait être placée dans un bureau, si possible seule. Se fondant sur les témoignages des anciennes collègues de A._____, la cour cantonale a tenu cette information pour exacte. Comme les renseignements donnés par B._____ étaient conformes à la réalité et d'un intérêt pertinent pour un éventuel employeur, la responsabilité de X._____ & Cie SA n'était pas engagée.

A._____ a formé un recours de droit public contre l'arrêt du 12 décembre 2001. Par arrêt du 10 juin 2002, le Tribunal fédéral a admis le recours et annulé la décision cantonale. D'une part, il a estimé que la Cour d'appel était tombée dans l'arbitraire en tronquant une partie du témoignage de D._____, qu'elle considérait par ailleurs comme crédible. En effet, il ressortait du procès-verbal d'enquêtes que l'employée de l'agence de placement avait déclaré, en rapport avec les informations données par B._____ sur A._____, que «la vente n'était donc pas son élément»; que l'on considère cette phrase comme une retranscription des propos de B._____ ou comme un commentaire de D._____ à la suite de ces propos, son omission par la cour can-

tonale était de toute manière arbitraire dans la mesure où l'affirmation en cause contredisait manifestement la teneur du certificat de travail, louant les qualités de vendeuse de la travailleuse. D'autre part, le Tribunal fédéral a estimé que la cour cantonale avait retenu de manière arbitraire que A._____ avait entretenu des contacts personnels difficiles avec ses collègues, seuls deux témoins sur cinq ayant fait état de tels problèmes. C'était donc sur la base de déductions
insoutenables que la cour cantonale avait qualifié les renseignements donnés par B._____ de conformes à la réalité.

La Cour d'appel de la juridiction des prud'hommes a rendu un nouvel arrêt en date du 9 octobre 2002. Après avoir annulé le jugement de première instance, elle a condamné X._____ & Cie SA à payer à A._____, d'une part, la somme brute de 37 736 fr.05 à titre de dommages-intérêts, avec intérêts à 5% dès le 24 janvier 1999, invitant la partie qui en a la charge à effectuer les déductions sociales et légales usuelles et, d'autre part, le montant de 10 000 fr. à titre de réparation morale, avec intérêts à 5% dès le 24 janvier 1999. Elle a par ailleurs déclaré irrecevables les conclusions par lesquelles A._____ entendait faire interdiction à X._____ & Cie SA de donner des renseignements sur elle-même.
D.
X._____ & Cie SA interjette un recours en réforme au Tribunal fédéral. A titre principal, elle conclut à l'annulation de l'arrêt attaqué et au rejet de la demande; à titre subsidiaire, elle demande le renvoi de la cause à la cour cantonale pour nouvelle décision.

Dans sa réponse, A._____ propose le rejet du recours et demande le bénéfice de l'assistance judiciaire, y compris la désignation d'un avocat d'office selon lettre complémentaire du 14 mars 2003.

Par arrêt de ce jour, la cour de céans a rejeté le recours de droit public formé parallèlement par X._____ & Cie SA.

Le Tribunal fédéral considère en droit:
1.
1.1 Selon l'arrêt attaqué, la défenderesse a engagé sa responsabilité contractuelle pour avoir fourni à des employeurs potentiels, en violation de l'art. 328 CO protégeant la personnalité du travailleur, des renseignements défavorables et erronés sur la demanderesse; ces informations inexactes portaient sur les contacts personnels difficiles entretenus par la vendeuse avec ses collègues, sur son incapacité à travailler en équipe et sur le fait que la vente n'était pas son élément. Selon la cour cantonale, il est établi que la diffusion de ces mauvais renseignements est la cause des échecs des démarches entreprises par la demanderesse et ses conseillers en placement aux fins de retrouver un emploi entre mars 1996 et décembre 1998; la cour cantonale souligne que rien ne permet de conclure que la demanderesse aurait manifesté des exigences excessives dans sa quête d'emploi. Le dommage à réparer, qui est en relation de causalité adéquate avec le comportement de la défenderesse, correspond à la différence durant vingt-huit mois entre le salaire que la demanderesse réalisait au magasin «Z._____» et les montants perçus de l'assurance-chômage, soit un manque à gagner de 37 736 fr.05. Par ailleurs, la cour cantonale a accordé à la
demanderesse, sur la base de l'art. 49 al. 1 CO, une indemnité de 10 000 fr. à titre de réparation morale.
1.2 Selon la défenderesse, la cour cantonale a méconnu la définition de la causalité adéquate. Elle invoque à cet égard quatre faits dûment allégués que la cour cantonale devait prendre en considération, sous peine de violer l'art. 8 CC, pour déterminer si, selon le cours ordinaire des choses et l'expérience de la vie, les renseignements fournis étaient de nature à causer le chômage de la demanderesse durant vingt-huit mois. Ces faits sont l'instabilité professionnelle de la demanderesse, qui a connu sept employeurs en cinq ans; la production limitée à deux certificats de travail, alors que les postes occupés par la travailleuse étaient plus nombreux; l'aptitude de la demanderesse à travailler hors du secteur de la parfumerie; une attestation de l'avant-dernier employeur, faisant état d'une tendance de la demanderesse à mélanger vie privée et travail. La défenderesse ajoute que ces allégués étaient également pertinents pour juger de l'existence d'une faute concomitante et pour l'octroi d'une indemnité à titre de réparation morale.
2.
2.1 Lorsque la relation de causalité naturelle entre un comportement donné et un certain résultat est retenue, il

faut encore se demander si le rapport de causalité peut être qualifié d'adéquat, c'est-à-dire si le comportement en question était propre, d'après le cours ordinaire des choses et l'expérience de la vie, à entraîner un résultat du genre de celui qui s'est produit (ATF 123 III 110 consid. 3a et les références). Il s'agit alors de résoudre une question de droit (ATF 123 III 110 consid. 2; 116 II 519 consid. 4a p. 524). La causalité adéquate peut être exclue, l'enchaînement des faits perdant alors sa portée juridique, si une autre cause concomitante, par exemple une force naturelle, le comportement de la victime ou d'un tiers, constitue une circonstance tout à fait exceptionnelle ou apparaît si extraordinaire que l'on ne pouvait pas s'y attendre; l'imprévisibilité d'un acte concurrent ne suffit pas en soi à interrompre le rapport de causalité adéquate; il faut encore que cet acte ait une importance telle qu'il s'impose comme la cause la plus probable et la plus immédiate de l'événement considéré, reléguant à l'arrière-plan tous les autres facteurs qui ont contribué à l'amener, et notamment le comportement de l'auteur (ATF
122 IV 17 consid. 2c/bb et les arrêts cités). Cela étant, avant de procéder à cet examen, encore faut-il que l'existence d'une autre ou d'autres circonstances ayant concouru à la réalisation du résultat soit constatée en fait (cf. consid. 2d/bb non publié de l'ATF 127 II 496).
2.2 En l'espèce, la cour cantonale a retenu, en fait, un lien de causalité naturelle entre les renseignements défavorables fournis par la défenderesse et la perte de gain subie par la demanderesse, qui s'est trouvée au chômage de mars 1996 à décembre 1998, abstraction faite de la période de six mois passée à l'université. Comme on l'a vu dans l'arrêt sur le recours de droit public parallèle, la Cour d'appel n'avait pas à mentionner des faits qui, sans arbitraire, ne lui paraissaient pas pertinents. Or, précisément, il ressort de l'arrêt précité que les juges précédents ont exclu implicitement, sans arbitraire, que d'autres circonstances que les mauvaises références émises par la défenderesse - et en particulier les quatre faits invoqués dans le recours - aient concouru à la réalisation du résultat. C'est le lieu de rappeler que s'il confère un droit à la preuve et à la contre-preuve (ATF 129 III 18 consid. 2.6 p. 24; 126 III 315 consid. 4a), l'art. 8 CC ne dicte pas au juge comment il doit forger sa conviction; cette disposition ne saurait être invoquée pour faire corriger l'appréciation des preuves, qui ressortit au juge du fait et ne peut être revue par la juridiction de réforme (ATF 128 III 22 consid. 2d p. 25; 127 III 248 consid. 3a p. 253, 519 consid. 2a p. 522). Dès l'instant où la cour cantonale a constaté implicitement l'absence d'autres causes concomitantes au dommage, l'argumentation de la défenderesse fondée sur les quatre circonstances censées interrompre le lien de causalité adéquate ou constituer une faute concurrente s'épuise en une vaine remise en cause de l'appréciation des preuves, irrecevable dans un recours en réforme.

Pour le surplus, la cour cantonale n'a pas ignoré l'exigence de la causalité adéquate, notion de droit fédéral expressément mentionnée dans l'arrêt attaqué. Elle a considéré à juste titre que cette condition était réalisée en l'espèce. En rapportant que la demanderesse ne s'entendait pas avec ses collègues, qu'elle n'était pas faite pour travailler en équipe et que la vente n'était pas son élément, la défenderesse a adopté en effet une attitude propre, selon le cours ordinaire des choses et l'expérience générale de la vie, à dissuader un employeur intéressé d'engager une telle candidate. La Cour d'appel n'a dès lors ni mal compris, ni mal appliqué la notion de causalité adéquate. Le recours sera rejeté dans la mesure où il est recevable.
3.
Comme la valeur litigieuse dépassait 30 000 fr. à l'ouverture de l'action, la procédure n'est pas gratuite (art. 343 al. 2 et 3 CO; ATF 115 II 30 consid. 5b). La défenderesse, qui succombe, prendra à sa charge les frais judiciaires (art. 156 al. 1 OJ) et versera à la demanderesse une indemnité à titre de dépens (art. 159 al. 1 OJ).

Bénéficiaire du revenu minimum cantonal d'aide sociale, la demanderesse doit être considérée comme indigente au sens de l'art. 152 al. 1 OJ. Sa demande d'assistance judiciaire sera donc admise dans la mesure où elle n'a pas perdu son objet, dès lors que le risque existe pour la prénommée de ne pouvoir recouvrer les dépens auxquels elle a droit; son conseil sera désigné comme avocat d'office.

Par ces motifs, le Tribunal fédéral prononce:
1.
Le recours est rejeté dans la mesure où il est recevable.
2.
Un émolument judiciaire de 2000 fr. est mis à la charge de la défenderesse.
3.

La défenderesse versera à la demanderesse une indemnité de 2500 fr. à titre de dépens.
4.
La demande d'assistance judiciaire de la demanderesse est admise, autant qu'elle n'est pas sans objet, et Me Jacques Borowsky est désigné comme avocat d'office.
5.
Au cas où les dépens ne pourraient pas être recouvrés, la caisse du Tribunal fédéral versera à Me Jacques Borowsky le montant de 2500 fr. à titre d'honoraires d'avocat d'office.
6.
Le présent arrêt est communiqué en copie aux mandataires des parties et à la Cour d'appel de la juridiction des prud'hommes du canton de Genève.
Lausanne, le 22 avril 2003
Au nom de la Ire Cour civile
du Tribunal fédéral suisse
Le Président: La Greffière: