

Bundesgericht
Tribunal fédéral
Tribunale federale
Tribunal federal

{T 0/2}
4A_158/2010

Arrêt du 22 juin 2010
Ire Cour de droit civil

Composition
Mmes et M. les Juges Klett, présidente, Kolly et Kiss.
Greffière: Mme Cornaz.

Participants à la procédure
X._____,
représentée par Me Lorenzo Paruzzolo, avocat,
recourante,

contre

A._____, Sàrl,
représentée par Me Yvan Jeanneret, avocat,
intimée.

Objet
contrat de travail; licenciement abusif,

recours contre l'arrêt de la Cour d'appel de la
juridiction des prud'hommes du canton de Genève
du 4 février 2010.

Faits:

A.
Le 29 août 2002, X._____ a été engagée par A._____ Sàrl en qualité de vendeuse-serveuse pour l'un de ses magasins.

B._____, associée gérante de l'employeuse, ne se rendait pas souvent au point de vente où X._____ avait été affectée, laissant l'équipe s'autogérer; le magasin fonctionnait bien, notamment avec X._____; dotée d'une forte personnalité, celle-ci avait pris la tête de l'équipe, ce qui convenait à la direction; toutefois, aucune des employées ne se voyait investie par l'employeuse responsable du magasin ou chef d'équipe; le travail de X._____ était excellent et apprécié.

En 2005-2006, trois incidents ont opposé X._____ à une collègue de travail de l'époque, dame C._____; informée des problèmes, B._____ a fait venir les deux protagonistes, à deux reprises au moins, au siège de l'entreprise et les a sommées, en présence de D._____, doyenne de l'équipe, de s'entendre, faute de quoi elle se verrait obligée de se séparer d'elles; elle ne parvenait pas à démêler le vrai du faux ni à déterminer la source du conflit; à l'issue d'un troisième incident, B._____ a décidé de séparer les protagonistes et offert à dame C._____ de travailler dans un autre magasin; cette proposition ayant été déclinée, l'intéressée a été licenciée, mesure qui l'arrangeait car elle s'apprêtait à démissionner. Par la suite, des tensions sont intervenues entre X._____ et E._____, qui avait succédé à dame C._____; victime d'une insulte, X._____ s'est plainte auprès de B._____ qui, venue sur place, a réussi à calmer la situation.

X._____ et D._____ se sont progressivement liées d'amitié et ont pris l'habitude de partir ensemble en vacances, ce qui a été le cas en été 2007 et 2008. Le lundi 18 août 2008, à leur retour de vacances, elles ont constaté la présence d'une nouvelle employée en la personne de F._____, qui avait été engagée début 2008 en qualité de remplaçante et travaillait pour la première fois dans ce magasin, où elle devait oeuvrer de mi-août au 29 août 2008, durant les vacances de E._____; la semaine précédent le retour de X._____ et D._____, F._____ avait travaillé

avec G._____ et il n'y avait eu aucun problème particulier; après le retour de celles-là, G._____ a éprouvé beaucoup de mal à adresser la parole à F._____, qui s'est sentie coupée; X._____ ne lui adressait pas non plus la parole.

Le mardi 19 août 2008, une dispute a opposée G._____ à F._____, qui s'en est plainte auprès de D._____; celle-ci, usant de son expérience et de son âge, a convoqué les deux protagonistes, leur a dit qu'il n'était pas possible de travailler de la sorte et a demandé à G._____ de présenter des excuses à F._____, ce qu'elle a fait; X._____ n'était pas présente au magasin lors de cet incident, qui lui a été relaté le soir même au téléphone par G._____, qui l'a contactée pour lui demander d'intervenir dans le litige qui l'opposait à F._____ et D._____, la sachant amie de l'une d'elles.

Le mercredi 20 août 2008, X._____ a demandé à D._____ pourquoi elle s'était mêlée de ce litige, lui signifiant qu'il ne fallait pas prendre parti et que c'était une affaire entre deux adultes; D._____ lui a répondu que le comportement de G._____ était inacceptable et que l'ambiance de travail était mauvaise; constatant l'influence exercée par X._____ sur D._____, F._____, dotée elle aussi d'une forte personnalité, a interpellé la première, la priant de s'adresser directement à elle si elle avait quelque chose à lui reprocher et de laisser D._____ tranquille, ajoutant que si elle impressionnait les autres personnes, ce n'était pas son cas, qu'elle avait dépassé l'âge de la récréation.

Le 21 août 2008, D._____ a remarqué que X._____ lui avait mis des photos de leurs vacances dans son casier; pour la remercier, elle a acheté un bouquet de fleurs et les lui a offertes à en disant "Ecoute x._____, notre amitié s'arrête là"; X._____ a refusé les fleurs et les a jetées à la poubelle, précisant qu'elle ne pouvait pas garder "des fleurs qui enterrent l'amitié"; le soir-même, D._____ a appelé B._____ pour lui relater l'incident et annoncer son intention de démissionner, ne pouvant plus supporter le climat de travail; celle-ci lui a alors répondu "Je suis au courant de la situation car j'en ai été informée par F._____. Je ne peux pas vous empêcher de partir, mais attendez, car notre décision est prise". En effet, F._____ avait de son côté rapporté l'incident à la patronne, l'informant que l'ambiance de travail était mauvaise et qu'elle ne souhaitait plus effectuer des remplacements dans ce magasin; elle avait imputé cette situation à X._____ qui, à son avis, prenait tout en main, gérait tout et donnait des directives à toutes ses collègues.

Le 29 août 2008, B._____ et le second associé gérant de l'employeuse se sont présentés à 13h30 au magasin, ont convié X._____ dans un coin et lui ont notifié son licenciement pour fin novembre 2008, avec libération immédiate de la place de travail; B._____ a fait assister H._____ à cet entretien pour qu'elle serve de témoin que le congé avait été notifié avant la fin du mois; elle lui a également donné à lire la lettre de congé, puis l'a remise à l'intéressée; X._____, surprise et choquée, a tenté de comprendre et demandé les raisons de son licenciement; B._____, prise par le temps dès lors qu'elle devait assister à un enterrement, n'a pas voulu s'attarder et a prié X._____ de prendre ses affaires et de s'en aller; l'original de la lettre de congé, datée du 27 août 2008 et déjà expédié en recommandé la veille, indiquait que "le comportement inacceptable que vous avez eu envers deux de vos collègues de travail nous conduit à nous passer de vos services avec effet immédiat. Le salaire des deux mois de préavis, le solde de vacances et la part de 13ème salaire vous seront versés début septembre"; le congé n'a pas été précédé d'une tentative de l'employeuse de désamorcer le conflit survenu; aucune des protagonistes n'a été convoquée au siège de l'entreprise et il n'y a eu ni enquête, ni confrontation.

Le 20 octobre 2008, X._____ a formé opposition à son congé et demandé les motifs de cette mesure; par courrier du 28 octobre 2008, B._____ a indiqué avoir donné "toutes les informations concernant cette décision"; le 13 novembre 2008, l'employeuse a précisé que le congé était dû au "comportement inadéquat avec deux de ses collègues", ce qui aurait conduit à la rupture du rapport de confiance.

G._____ a été licenciée fin 2008 pour fin février 2009 et les rapports de travail de D._____ se sont terminés fin novembre 2009.

B.

Le 2 janvier 2009, X._____ a assigné A._____ Sàrl en paiement de 22'132 fr. 50 avec intérêts à titre d'indemnité pour licenciement abusif et tort moral.

Par jugement du 11 juin 2009, le Tribunal des prud'hommes du canton de Genève a rejeté la

demande; en bref, il a considéré que le congé n'était pas abusif, dès lors qu'il découlait de l'ensemble des témoignages qu'au cours de son emploi, X._____ avait rencontré des difficultés relationnelles avec certaines de ses collègues, ayant donné lieu, à plusieurs reprises, à des altercations, nécessitant l'intervention de son employeuse; elle avait souvent été la source de conflits et donnait l'impression d'être une meneuse.

Par arrêt du 4 février 2010, la Cour d'appel de la juridiction des prud'hommes du canton de Genève a rejeté l'appel formé par X._____; pour l'essentiel, elle a jugé qu'il ressortait des enquêtes que celle-ci avait incontestablement une forte personnalité, laquelle lui avait joué à plusieurs reprises de mauvais tours; se sentant investie - à tort - d'être la responsable du magasin, elle avait tendance à se mêler de questions qui ne la regardaient pas, à contrôler et corriger autrui, à faire rapport sur des imperfections constatées, bref à surinterpréter son obligation de fidélité à l'employeuse, ce qui du coup avait généré des conflits interpersonnels; elle en faisait trop, ce qui lui avait valu des avertissements en 2005 et 2006. X._____ n'y était pour rien dans l'incident du 19 août 2008, auquel elle n'avait pas assisté; le fait qu'elle ait cru bon de conseiller à D._____ de ne pas s'occuper du différend entre leurs deux collègues ne constituait pas non plus une violation de ses obligations contractuelles; cela étant, sa démarche - à nouveau de type corriger, contrôler - avait été à l'évidence très mal ressentie par D._____, au point de provoquer la rupture d'une amitié; elle s'était sentie humiliée et une réaction

était à prévoir; certes, la forme de réaction de D._____ n'avait pas manqué de théâtralité, l'offre de fleurs et les mots ressemblant à un affront et confinant à une provocation; ce geste n'excusait toutefois pas celui de X._____ de jeter les fleurs offertes à la poubelle; dans une petite unité de production, constituée uniquement de travailleuses, un tel geste, fût-il provoqué, était impardonnable, car il officialisait bien plus que des fleurs ou des mots la consommation d'une rupture relationnelle; il dénotait, entre femmes, une violence psychologique particulière, et montrait, de surcroît, la perte de contrôle de soi; l'intelligence émotionnelle aurait commandé d'accepter l'affront subi, surtout quand on avait soi-même donné des leçons; l'incident dénotait d'une singularité suffisamment forte pour ne pas être absorbée, voire excusée, par le contexte structurel dû au fait que l'employeuse n'avait pas désigné clairement une employée comme responsable officielle du magasin; en ce sens, X._____ assumait la responsabilité, certes non exclusive, mais néanmoins prédominante dans la mauvaise ambiance de travail survenue à partir du 21 août 2008; dès lors, son maintien à ce point de vente devenait intenable; la bonne marche du

service y était, d'une manière notable, affectée et cette considération appelait une mesure d'éloignement de la personne responsable du trouble. L'employeuse avait en effet omis de procéder à une tentative de désamorcer le conflit interpersonnel entre X._____ et D._____ d'une part, F._____ d'autre part, avant de procéder au licenciement litigieux; toutefois, compte tenu des traits de caractère de X._____, des difficultés relationnelles déjà survenues à d'autres occasions et des mises en garde prodiguées à plusieurs reprises, il n'était pas nécessaire qu'elle répète les gestes d'apaisement des tensions; d'ailleurs, ils n'auraient pas fait sens, dès lors que les protagonistes du "camp adverse", à savoir D._____ et F._____, avaient clairement signifié à l'employeuse leur volonté de ne plus collaborer avec X._____, voire de démissionner; l'employeuse était ainsi confrontée à un congé-pression potentiel, ce qui justifiait qu'elle se sépare de la personne à l'origine du trouble; dès lors, elle n'avait pas d'autre choix que de licencier l'une de ses employées, afin de rétablir une ambiance de travail supportable dans le magasin et de préserver les autres collaboratrices; il ne s'agissait pas d'un licenciement fusible

répondant à une pure convenance personnelle; du reste, G._____ avait également été licenciée et les rapports de travail de D._____ s'étaient également terminés ultérieurement, l'employeuse donnant ainsi à comprendre que l'assainissement de la situation ne visait pas seulement, de manière arbitraire, une seule des personnes impliquées. Enfin, il n'était pas allégué ni établi que cette fois-ci, l'employeuse aurait été en mesure d'assigner à X._____ une place de travail dans un autre magasin. L'on ne pouvait pas non plus voir un abus dans la manière dont l'employeuse avait procédé au licenciement, même s'il eût été indiqué qu'elle le notifie d'une manière plus adéquate, qu'elle fasse venir l'employée dans ses bureaux et lui signifie la mesure en présence du chef du personnel et non dans un coin du magasin en présence d'une auxiliaire de trente ans la cadette de l'intéressée, et s'il n'était pas nécessaire non plus qu'elle donne la lettre de congé à celle-ci pour disposer d'un témoin; à cet égard, X._____ soutenait vainement que l'auxiliaire avait été priée et aurait effectivement lu la lettre de vive voix, ce qui ne ressortait pas de la déposition de ce témoin; pour le surplus, la cour n'était pas convaincue que

B._____ ait effectivement dit "prend ton chenil et fous le camp".

C.

L'employée (la recourante) forme un recours en matière civile au Tribunal fédéral, concluant

principalement à la condamnation de son adverse partie à lui payer 22'132 fr. 50 avec intérêts. L'employeuse (l'intimée) propose le rejet du recours.

Considérant en droit:

1.

Interjeté par la partie qui a succombé dans ses conclusions condamnatoires (art. 76 al. 1 LTF) et dirigé contre une décision finale (art. 90 LTF) rendue en matière civile (art. 72 al. 1 LTF) par une autorité cantonale de dernière instance (art. 75 al. 1 LTF), dans une affaire dont la valeur litigieuse dépasse le seuil de 15'000 fr. applicable en matière de droit du travail (art. 74 al. 1 let. a LTF), le recours présentement soumis à l'examen du Tribunal fédéral est en principe recevable, puisqu'il a été déposé dans le délai prévu par la loi (art. 100 al. 1 LTF).

2.

Le recours en matière civile peut être formé pour violation du droit fédéral (art. 95 let. a LTF), y compris les droits constitutionnels (ATF 134 III 379 consid. 1.2 p. 382). Saisi d'un tel recours, le Tribunal fédéral statue sur la base des faits établis par l'autorité précédente (art. 105 al. 1 LTF). En tant que cour suprême, il est instance de révision du droit (Message du 28 février 2001 concernant la révision totale de l'organisation judiciaire fédérale, FF 2001 4135). Certes, il peut rectifier ou compléter les faits s'ils ont été établis de façon manifestement inexacte - notion qui correspond à celle d'arbitraire au sens de l'art. 9 Cst. (ATF 135 III 397 consid. 1.5) - ou en violation du droit au sens de l'art. 95 LTF, ce pour autant que la correction soit susceptible d'influer sur le sort de la cause (art. 97 al. 1 et art. 105 al. 2 LTF). Cette exception à la règle selon laquelle le Tribunal fédéral ne revoit pas les faits ne permet pas aux parties de rediscuter dans leurs mémoires les faits de la cause comme si elles plaidaient devant un juge d'appel. La partie recourante qui entend faire rectifier ou compléter un fait doit expliquer de manière circonstanciée en quoi les conditions pour le faire seraient réalisées (cf. ATF 133 IV 286 consid. 6.2).

En l'occurrence, la recourante consacre plusieurs pages de son écriture à se plaindre d'un établissement manifestement inexact des faits; sous ce couvert, elle entreprend de décortiquer l'état de fait arrêté par la cour cantonale et de le critiquer sur de nombreux points; elle se limite toutefois pour l'essentiel à affirmer que telle ou telle constatation - portant parfois sur un point de détail - serait manifestement inexacte ou ne reposerait sur aucun élément du dossier avant de présenter sa propre vision des choses, voire à taxer certains témoignages de contradictoires et à mettre en exergue des extraits qu'elle estime utiles à sa thèse, sans démontrer ni en quoi les juges cantonaux auraient commis arbitraire, ni en quoi les prétendues irrégularités auraient une incidence sur le sort du litige; il n'y a pas à entrer en matière sur un tel exposé, le procédé consistant à rediscuter les faits comme devant un juge d'appel étant ainsi qu'on l'a précédemment rappelé inadmissible.

3.

Sous une rubrique "griefs quant à l'application du droit", la recourante se plaint encore d'une violation des art. 334, 336 et 328 "en lien avec la protection contre les décisions arbitraires (art. 9 Cst.)"; en bref, elle reproche à la cour cantonale de ne pas avoir retenu l'existence d'un congé abusif.

3.1 D'emblée, il y a lieu de relever qu'utilisant la même technique que dans la première partie de son écriture, la recourante reprend quasiment paragraphe après paragraphe l'argumentation de la cour cantonale et la critique à sa guise en réaffirmant sa propre version des faits, avant d'en conclure que la conclusion à laquelle la cour cantonale est arrivée serait "absolument arbitraire" tant dans sa motivation que dans son résultat; par ce biais, elle ne démontre derechef pas en quoi la cour cantonale aurait commis arbitraire dans l'établissement des faits, si bien qu'il y a lieu d'examiner la cause sur la base des seuls faits établis.

3.2 Selon l'art. 335 al. 1 CO, le contrat de travail conclu pour une durée indéterminée peut être résilié par chacune des parties. En droit suisse du travail prévaut la liberté de résiliation, de sorte que, pour être valable, un congé n'a en principe pas besoin de reposer sur un motif particulier. Le 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; ATF 131 III 535 consid. 4.1 p. 538).

En particulier, l'art. 336 al. 1 let. a CO qualifie d'abusif le congé donné par une partie pour une raison inhérente à la personnalité de l'autre, à moins que cette raison n'ait un lien avec le rapport de travail ou ne porte sur un point essentiel un préjudice grave au travail dans l'entreprise; ainsi, s'il est établi

qu'une situation conflictuelle sur le lieu du travail, due au caractère difficile d'un employé, nuit notablement au travail en commun dans l'entreprise, le congé donné à celui-ci n'est pas abusif, à condition toutefois que l'employeur ait pris toutes les mesures que l'on pouvait attendre de lui pour désamorcer le conflit. Cette exigence repose sur l'art. 328 al. 1 CO, selon lequel l'employeur a le devoir de protéger et de respecter, dans les rapports de travail, la personnalité de ses travailleurs. L'abus réside dans le fait que l'employeur exploite la propre violation de ses devoirs contractuels. En effet, après avoir laissé une situation conflictuelle s'envenimer parmi ses salariés sans prendre les mesures adéquates pour l'atténuer, contrairement à l'art. 328 al. 1 CO, celui-ci se prévaut du fait que l'ambiance est devenue préjudiciable au travail dans l'entreprise, pour licencier le salarié apparaissant, en raison de son caractère difficile, comme un fauteur de troubles. La question de savoir si l'employeur a pris les mesures nécessaires pour désamorcer le conflit avant d'en arriver à la résiliation relève du droit, car elle revient à examiner si l'employeur s'est conformé aux devoirs que lui impose l'art. 328 CO (cf. ATF 132 III 115 consid. 2.2 p. 117; 125 III 70 consid. 2a p. 73; arrêt 4C.189/2003 du 23 septembre 2003 consid. 5.1, reproduit in JAR 2004 p. 314).

L'énumération prévue à l'art. 336 CO - qui concrétise avant tout l'interdiction générale de l'abus de droit et en aménage les conséquences juridiques pour le contrat de travail - n'est pas exhaustive et un abus du droit de mettre un terme au contrat de travail peut également se rencontrer dans d'autres situations qui apparaissent comparables, par leur gravité, aux cas expressément envisagés à l'art. 336 CO. Le caractère abusif d'une résiliation peut découler non seulement de ses motifs, mais également de la façon dont la partie qui met fin au contrat exerce son droit. Même lorsqu'elle résilie un contrat de manière légitime, la partie doit exercer son droit avec des égards; une violation grossière du contrat, par exemple une atteinte grave au droit de la personnalité (cf. art. 328 CO) dans le contexte d'une résiliation, peut faire apparaître le congé comme abusif (cf. ATF 132 III 115 consid. 2.1 p. 116 s. et 2.2 p. 117; 131 III 535 consid. 4.2 p. 538 s.).

En application de l'art. 8 CC, c'est en principe à la partie qui a reçu son congé de démontrer que celui-ci est abusif, au besoin sur la base d'un faisceau d'indices convergents (cf. ATF 130 III 699 consid. 4.1 p. 703).

3.3 En l'espèce, il ressort des faits établis qu'en 2005 et/ou 2006, la recourante a été mêlée à des incidents avec sa collègue C._____, suite auxquels les protagonistes avaient été sommées de s'entendre, sous peine de séparation; ultérieurement, des tensions sont apparues entre la recourante et la collaboratrice ayant succédé à dame C._____, lesquelles s'étaient calmées ensuite de l'intervention de l'associée gérante de l'intimée; en août 2008, la recourante s'est singularisée par un comportement considéré comme inadéquat, consistant à se mêler d'un différend opposant d'autres collaboratrices, suite auquel D._____ n'a plus souhaité être son amie, d'où la scène finale du 21 août 2008 à l'issue de laquelle la recourante a jeté à la poubelle les fleurs offertes par celle-ci, geste tenu pour inexcusable.

Lorsque la recourante plaide que la cour cantonale aurait erré en considérant que jeter le bouquet de fleurs à la poubelle pouvait justifier une mesure aussi radicale qu'un licenciement, elle semble méconnaître la différence de nature entre le congé immédiat qui nécessite un juste motif et la résiliation ordinaire qui ne demande en principe pas de motif particulier. Par ailleurs, elle se focalise à tort sur l'absence d'intervention de l'employeuse suite aux événements survenus au mois d'août 2008, circonstance qui ne conduit pas nécessairement à retenir l'existence d'un congé abusif; en effet, il ressort en l'occurrence de l'ensemble du dossier que la recourante avait eu depuis 2005 ou 2006 une attitude qui avait engendré des tensions ou des conflits avec plusieurs de ses collègues, attitude qui n'avait pas changé en dépit de remarques ou d'avertissements de l'employeuse; dans ces circonstances, l'on ne peut pas reprocher aux juges cantonaux d'avoir considéré que toute nouvelle tentative de conciliation était vouée à l'échec, la recourante ayant donné à penser qu'elle ne modifierait pas son comportement; pour les mêmes motifs, l'on ne saurait faire grief à l'employeuse de ne pas avoir cherché à déplacer la recourante dans un autre point de vente; enfin, la cour cantonale a acquis à l'issue de l'appréciation des preuves la conviction que la mauvaise ambiance de travail était due à la recourante et il été établi que deux de ses collègues avaient dans ce cadre menacé de donner leur démission, de sorte que l'employeuse devait prendre des mesures pour rétablir une atmosphère de travail supportable.

Pour le surplus, la recourante plaide en vain qu'un abus résulterait de la manière dont son congé lui a été signifié; lorsqu'elle invoque en particulier le fait que sa lettre de licenciement aurait été lue à haute voix, elle s'écarte de l'état de fait déterminant; la cour cantonale a certes souligné que l'employeuse

aurait pu procéder de manière plus adéquate, mais que l'on ne pouvait toutefois pas retenir un degré d'inopportunité tel qu'il ferait apparaître le licenciement comme abusif; sur la base des faits établis, cette conclusion ne prête pas le flanc à la critique.

En définitive, la recourante n'a donc pas prouvé le caractère abusif de son licenciement.

4.

Il résulte des considérants qui précèdent que le recours doit être rejeté dans la mesure de sa recevabilité.

5.

Comme la valeur litigieuse, calculée selon les prétentions à l'ouverture de l'action (ATF 115 II 30 consid. 5b p. 41), ne dépasse pas le seuil de 30'000 fr., le montant de l'émolument judiciaire est fixé selon le tarif réduit (art. 65 al. 4 let. c LTF). Compte tenu de l'issue du litige, les frais judiciaires et dépens de l'intimée sont mis à la charge de la recourante, qui succombe (art. 66 al. 1 ainsi qu'art. 68 al. 1 et 2 LTF).

Par ces motifs, le Tribunal fédéral prononce:

1.

Le recours est rejeté dans la mesure où il est recevable.

2.

Les frais judiciaires, arrêtés à 600 fr., sont mis à la charge de la recourante.

3.

Une indemnité de 2'500 fr., à verser à l'intimée à titre de dépens, est mise à la charge de la recourante.

4.

Le présent arrêt est communiqué aux mandataires des parties et à la Cour d'appel de la juridiction des prud'hommes du canton de Genève.

Lausanne, le 22 juin 2010

Au nom de la Ire Cour de droit civil

du Tribunal fédéral suisse

La Présidente: La Greffière:

Klett Cornaz