

RÉPUBLIQUE ET



CANTON DE GENÈVE

POUVOIR JUDICIAIRE

A/174/2012-FPUBL

ATA/33/2013

COUR DE JUSTICE

Chambre administrative

Arrêt du 22 janvier 2013

dans la cause

Madame X _____

représentée par Me Christian Dandrès, avocat

contre

DÉPARTEMENT DES FINANCES

EN FAIT

1. Madame X_____, née le _____ 1963, a été engagée dès le 1^{er} septembre 1984 en tant que commise administrative 3 au service immobilier de l'administration fiscale cantonale (ci-après : AFC), laquelle dépendait alors du département des finances et contributions, devenu depuis lors le département des finances (ci-après : le département).

Elle a été nommée fonctionnaire dès le 1^{er} septembre 1987 et promue dès le 1^{er} janvier 1995 à la fonction de taxatrice immobilière 1. Elle a été promue à la fonction de taxatrice immobilière 2 dès le 1^{er} juillet 2000.

2. Lors d'un entretien périodique et de développement du personnel du 14 décembre 2000, le supérieur hiérarchique de Mme X_____, Monsieur Y_____, a qualifié ses prestations de bonnes. Les objectifs étaient atteints. Elle avait acquis l'expérience nécessaire pour satisfaire à son cahier des charges et était devenue autonome dans le traitement du visa immobilier, soit la vérification de la feuille de la déclaration fiscale relative aux immeubles.

3. En septembre 2004, une nouvelle application informatique dite « R-immo » a été introduite au service immobilier. Une formation a été dispensée au personnel dudit service. L'intéressée a suivi, le 23 août 2004, une formation de quatre heures dans un petit groupe de cinq personnes avec deux formateurs. Dans chaque bureau se trouvait un répondant « R-immo » pour répondre aux questions du personnel. Cette nouvelle application a supplanté l'ancienne application « Magic » dès la période fiscale 2004 (année civile 2005).

4. Le 31 janvier 2006, Mme X_____ a eu un entretien périodique et de développement du personnel avec son responsable hiérarchique direct, M. Y_____, et l'adjoint de direction, Monsieur Z_____.

Elle avait partiellement atteint les objectifs. En particulier, la maîtrise des connaissances professionnelles et de l'environnement de travail devait être développée afin qu'elle devienne autonome dans le traitement des visas immobiliers des indépendants et en particulier des promoteurs. L'intéressée devait également améliorer le rythme de travail afin d'atteindre les 35 visas en moyenne par jour. Si elle ne pouvait atteindre cette norme de performance, elle devait aviser immédiatement les cadres du service. La qualité de son travail était, par contre, jugée adéquate à sa fonction ; elle travaillait avec soin et précision.

De nouveaux objectifs ont été fixés. Elle devait immédiatement s'adapter à la nouvelle base de données immobilières « R-immo » et améliorer son autonomie. Elle devait en tout temps actualiser ses connaissances afin de pouvoir

maîtriser la nouvelle base de données immobilières. A fin 2006, elle devait perfectionner le visa immobilier des indépendants, notamment des promoteurs.

L'intéressée a relevé dans son évaluation que les moyens de travail à disposition étaient insatisfaisants, sans autre précision.

5. Le 28 février 2006, un certificat de travail intermédiaire a été établi sur demande de Mme X_____.

Cette dernière effectuait les visas immobiliers des personnes physiques indépendantes au moyen des outils bureautiques mis à sa disposition. Elle travaillait avec soin et précision et montrait de la disponibilité pour renseigner le public. Elle actualisait ses connaissances pour maîtriser la nouvelle base de données immobilières « R-Immo » et s'investissait pour mener à bien sa tâche principale qui était le visa des promoteurs immobiliers.

6. Suite à une intervention chirurgicale intervenue le 5 septembre 2007, Mme X_____ a été absente jusqu'au 9 juin 2008 pour des raisons de santé.

7. Par courriel du 9 octobre 2008, Mme X_____ a informé le nouveau chef du service immobilier, Monsieur A_____, qu'elle recevait un nombre important de téléphones et qu'elle en souhaitait une meilleure répartition. Le 10 octobre 2008, il lui a répondu, par courriel, que les téléphones de plus de trente minutes étaient déjà pris en compte dans les statistiques et qu'il ne pouvait pas influencer leur répartition, qui se faisait automatiquement par la centrale d'appels.

8. Le 12 mars 2009, un rapport concernant l'activité de Mme X_____ pour l'année 2008 a été signé par l'intéressée, Madame B_____, cheffe de groupe et responsable hiérarchique directe de Mme X_____, et M. A_____.

Les objectifs quantitatifs n'avaient pas été atteints et le résultat du contrôle de qualité était insuffisant. Le rapport relevait plusieurs erreurs commises par l'intéressée dans l'accomplissement de son travail (problème dans la vérification de certaines pièces, confusion dans les données à prendre en compte, oubli de mises à jour de la base de données). Des lacunes étaient également apparues dans le traitement par l'intéressée de la taxation des personnes physiques salariées. Cette dernière était encouragée à améliorer la qualité et la quantité de son travail et invitée à se reporter au cours immobilier 102 destiné à aider et faciliter le travail des taxateurs.

9. Le 23 mars 2009, Mme X_____ a eu un entretien d'évaluation et de développement du personnel portant sur la période du 1^{er} février 2006 au 23 mars 2009 avec Mme B_____, M. A_____ ainsi que la responsable des ressources humaines, Madame C_____. En signant ladite évaluation, Mme X_____ a indiqué la contester.

Selon Mme X_____, les tâches étaient trop diversifiées et ne faisaient pas l'objet d'une formation adéquate. Elle travaillait seulement à 50 %. Les nouvelles technologies étaient trop complexes. Elle souhaitait être mieux formée sur les nouvelles applications et sollicitait un complément de formation. Elle avait utilisé l'application informatique « R-immo » à partir de 2007 seulement. Elle recevait de nombreux appels téléphoniques, sollicitations au guichet et demandes de renseignements. Elle essayait d'effectuer son travail au mieux, d'être performante et de s'adapter à tous les programmes informatiques.

Les objectifs fixés lors de l'évaluation du 31 janvier 2006 n'avaient pas été atteints. Mme X_____ avait de la difficulté à utiliser la nouvelle application « R-immo » mise en place en 2004 et à améliorer son autonomie. Elle peinait à s'adapter aux différents programmes informatiques et aux différentes procédures de service. Elle n'avait pas perfectionné le visa immobilier des indépendants. Au vu des erreurs commises et signalées par un autre service, sa hiérarchie lui avait redonné les dossiers de taxation des personnes physiques afin qu'elle acquière une base solide en taxation immobilière.

L'évaluation de ses compétences comportait plusieurs points à améliorer et d'autres s'avéraient non maîtrisés. En sus des éléments précités, elle ne parvenait pas à assimiler les « connaissances métier » nécessaires à la réalisation de son travail ; les informations devaient lui être répétées à plusieurs reprises. Elle ne posait pas toujours les bonnes questions, ne faisait pas de propositions en vue d'améliorer son environnement de travail et celui du service, était vite déstabilisée par son manque de connaissances dans son travail, manquait de clarté dans les explications fournies à d'autres services et n'arrivait pas, au vu de sa production de visas, à planifier efficacement ses tâches afin d'atteindre l'objectif fixé.

Le travail de Mme X_____ ne donnait pas satisfaction à sa hiérarchie tant sous l'angle qualitatif que quantitatif et ne répondait pas aux exigences de son cahier des charges de taxatrice 2. Elle devait, au 30 juin 2009, atteindre les trois objectifs suivants : celui de production mensuel, améliorer la qualité de traitement des dossiers et devenir autonome dans son travail et dans le traitement des dossiers à taxer. Sur ce dernier point, le moyen d'action proposé était un cours immobilier 102. Un rapport d'activité au 30 juin 2009 était prévu pour faire un point de situation sur la période d'avril à juin 2009.

10. Dans une lettre du 7 mai 2009, Mme X_____ a contesté l'évaluation du 23 mars 2009. Elle avait toujours fait son travail au mieux et n'avait reçu de formation qu'au début de sa carrière. Elle avait subi une intervention chirurgicale le 5 septembre 2007 et avait repris son travail à 50 % le 9 juin 2008. Elle était interrompue dans son travail par de nombreux appels téléphoniques. Depuis son retour de maladie, elle était satisfaite d'avoir suivi des cours et subi des examens et avait appris beaucoup de choses.

11. Le 16 juillet 2009, un entretien de service a réuni Mme X_____, le représentant syndical de cette dernière, M. A_____, Mme B_____ et Mme C_____. Le rapport dudit entretien comportait les éléments suivants.

Après avoir constaté plusieurs erreurs et une production faible, la hiérarchie de Mme X_____ lui avait retiré, le 12 avril 2007, le traitement des dossiers des promoteurs pour lui confier exclusivement les dossiers des indépendants. Ceux-ci lui avaient été retirés le 24 mai 2007 au vu des lacunes de l'intéressée. Elle avait alors été exclusivement affectée aux taxations des salariés afin qu'elle puisse acquérir les règles de base du visa. Toutes les déclarations des promoteurs et indépendants en suspens avaient été redistribuées à des collègues de manière à lui permettre d'entreprendre sa nouvelle tâche sans problèmes en suspens ni stress supplémentaire.

Lors d'une séance, le 13 juillet 2007, Mme X_____ avait expliqué à sa hiérarchie perdre beaucoup de temps à des tâches qui faisaient partie du travail de tous les taxateurs. L'intéressée devrait maîtriser lesdites tâches au vu des nombreuses années dans le service.

Le 10 juillet 2008, Mme B_____ avait signalé à Mme X_____ qu'elle avait des difficultés à assimiler certaines procédures de travail du service immobilier. Depuis cette entrevue, Mme B_____ avait pris du temps pour revoir les notes de Mme X_____ et répondre hebdomadairement à ses questions. Depuis mai 2008, Mme X_____ disposait d'un support de cours, qui avait été donné à tous les taxateurs du service.

Mme X_____ n'avait pas atteint au 30 juin 2009 les objectifs quantitatifs et qualitatifs fixés lors de l'entretien d'évaluation du 23 mars 2009. Elle n'était pas autonome dans son travail malgré l'assistance de Mme B_____. Elle ne maîtrisait pas son environnement de travail, en particulier le principal outil de travail, soit l'application « R-immo ». Elle avait échoué deux fois aux examens immobiliers relatifs aux personnes physiques et une fois à celui concernant les personnes morales.

Lors de l'entretien du 16 juillet 2009, Mme X_____ a confirmé avoir les mêmes objectifs que ses collègues. Mme B_____ a expliqué que le nombre de dossiers était identique pour les trois catégories de taxateurs (T1, T2 et T3) mais pas leur difficulté. Mme X_____ taxait alors des dossiers de niveau T1, soit des dossiers personnes physiques simples. Mme X_____ se sentait plus à l'aise depuis l'introduction du « workflow », car elle perdait moins de temps dans la recherche des dossiers et ceux-ci étaient distribués de manière aléatoire. Par contre, sa place de travail n'était pas adéquate ; elle était toujours dérangée. Mme C_____ a rappelé que la place de travail de l'intéressée avait été étudiée en juillet 2008 par un médecin et que le problème ayant trait à l'espace situé derrière sa chaise n'avait pas été soulevé. Sur question de son mandataire, Mme X_____

a demandé à pouvoir changer de place afin d'être en mesure de remplir ses objectifs pour fin 2009. Cette demande lui a été refusée dans un premier temps par sa hiérarchie, qui a cependant accepté de retirer les armoires situées derrière l'intéressée afin de créer un espace supplémentaire et éviter qu'elle ne soit dérangée par le passage de ses collègues.

A fin décembre 2009, Mme X_____ devait atteindre l'objectif quantitatif en produisant un travail de qualité. Elle devait également maîtriser son environnement de travail (procédures et programmes informatiques) et devenir autonome dans le traitement des dossiers. Le département a prononcé une mise en garde.

Après la séance du 16 juillet 2009, Mme C_____ a informé le représentant syndical de l'intéressée que deux autres places de travail avaient été aménagées de la même manière. La hiérarchie a accepté néanmoins de changer Mme X_____ de place jusqu'au 31 décembre 2009 pour lui permettre d'atteindre ses objectifs.

12. Par lettre du 15 août 2009, Mme X_____ a exprimé à Mme C_____ sa lecture des événements professionnels pendant les années 2006 à 2008 et ses sentiments suite à l'entretien du 16 juillet 2009.

Elle était consciencieuse, travailleuse et désireuse d'apprendre. L'environnement professionnel avait changé. A ses débuts, le calcul pour les déclarations des salariés se faisait à la main. Elle devait aujourd'hui s'adapter à des nouveaux programmes et à de nouvelles activités.

13. Le 9 septembre 2009, Mme X_____ s'est déterminée par écrit au sujet de l'entretien de service du 16 juillet 2009.

Elle avait changé de types de taxations (promoteurs/ indépendants/salariés), mais pas pour des raisons liées à ses compétences. Elle ignorait que ces changements résultaient des erreurs et lacunes constatées dans l'accomplissement de son travail.

Le 13 juillet 2007, suite à l'étonnement de Mme B_____ quant à son faible rendement, Mme X_____ lui en avait expliqué les raisons (nombreuses recherches, nouveaux domaines). S'agissant du bilan de l'année 2008, Mme X_____ contestait avoir fait beaucoup d'erreurs. Entre janvier et juin 2009, elle avait notamment dû traiter des déclarations complexes. Elle demandait aussi du temps pour s'adapter. Elle admettait ne pas être à l'aise avec l'informatique, mais s'efforçait d'en améliorer sa maîtrise et de répondre aux exigences sur ce point.

14. Le 25 juin 2010, un nouvel entretien de service a eu lieu au sujet des prestations effectuées par Mme X_____. Celle-ci était accompagnée de son représentant syndical. Cet entretien avait été prévu pour le 15 décembre 2009 puis

pour le 5 mars 2010, mais reporté en raison de l'absence pour maladie de l'intéressée depuis décembre 2009.

La hiérarchie a constaté que Mme X_____ n'avait pas atteint les objectifs fixés le 16 juillet 2009. D'un point de vue quantitatif, il y avait un déficit de production de 15,5 %. D'un point de vue qualitatif, sur 50 taxations sélectionnées au hasard, 28 taxations étaient fausses, ce qui correspondait à un taux d'erreur de 56 %. En raison de l'insuffisance des prestations, la hiérarchie envisageait de mettre fin aux rapports de service de l'intéressée pour motif fondé, dans le respect des délais légaux. Un reclassement tenant compte de ses compétences lui serait proposé. La hiérarchie acceptait la demande du représentant syndical de faire des propositions de reclassement.

Le problème médical grave survenu en fin d'année 2009 et aboutissant à une opération à l'épaule avait pu influencer le travail de Mme X_____, mais les objectifs n'étaient déjà pas atteints avant la survenance dudit événement. De plus, suite à l'entretien du 12 juillet 2009, Mme C_____ a souligné également que tout avait été mis en œuvre pour aider l'intéressée à réaliser ses objectifs (réduction de deux heures par jour de l'obligation de répondre au téléphone, changement de place de travail).

15. Par courrier du 1^{er} juillet 2010, Mme X_____, par l'intermédiaire de son représentant syndical, s'est déterminée sur le procès-verbal de l'entretien de service du 25 juin 2010.

Depuis septembre 2007, elle avait rencontré de nombreux problèmes de santé. Elle avait été malade de septembre 2007 à mai 2008, puis de décembre 2009 jusqu'alors. Ces longues absences rendaient difficile l'établissement d'un bilan chiffré. Après sa première absence, elle avait dû attendre juillet 2008 pour obtenir une place de travail adaptée. Par contre, elle n'avait pas bénéficié, dès son retour, de séances de mise à niveau pour l'informer des modifications ou nouveautés survenues depuis septembre 2007. Les objectifs de quantité et de qualité qui lui avaient été fixés auraient dû être adaptés. Après vingt-cinq ans d'activité à l'administration fiscale, Mme X_____ avait toujours donné satisfaction. Les difficultés avaient commencé à son retour de maladie, en mai 2008. La détermination de l'employeur de mettre fin aux rapports de service n'était donc pas fondée. Cependant, au vu de la situation et de son état de santé, elle demandait un transfert. Elle proposait d'occuper une fonction d'accueil ou de renseignements aux administrés.

16. Par lettre du 4 août 2010, M. A_____ a confirmé la volonté de résilier les rapports de service de Mme X_____ pour motif fondé et la possibilité de lui proposer un reclassement.

17. Selon un préavis médical du service de santé du personnel de l'Etat du 14 septembre 2010, un retour au travail de Mme X_____ pouvait être envisagé dans le courant de l'automne 2010.

18. Lors d'un entretien de service du 15 septembre 2010, la hiérarchie de Mme X_____ lui a proposé, à titre de mesure de reclassement, un poste en qualité de taxatrice 1 au service des titres. Cette fonction tenait compte des capacités et de l'expérience acquise par l'intéressée pendant ses années de service au sein de l'administration fiscale. La proposition de Mme X_____ ne pouvait pas être suivie faute de poste vacant dans le secteur de l'accueil. Un délai pour se déterminer lui était fixé au 30 septembre 2010. L'intéressée était accompagnée de son représentant syndical.

Si elle acceptait ledit poste et y donnait satisfaction, une évolution en qualité de taxatrice 2 pouvait être envisagée moyennant certaines mesures. Si elle refusait la proposition, la procédure de licenciement interviendrait, avec la possibilité de recourir contre la décision de licenciement.

19. Par courriel du 27 septembre 2010 et par l'intermédiaire de son représentant syndical, Mme X_____ a accepté la proposition de reclassement en qualité de taxatrice 1. Elle a informé également sa hiérarchie être hospitalisée dès cette date.

20. Le 9 décembre 2010, Mme X_____ a été reclassée en qualité de taxatrice 1 à 50 % au service des titres de l'AFC. Un délai de six mois lui a été imparti dès le début de son activité effective pour lui permettre d'assumer cette fonction.

Mme X_____ a commencé cette activité le 3 janvier 2011 à 25 %, soit 50 % de son taux contractuel. Dès le 14 février 2011, elle a travaillé à 50 %. Pour tenir compte de ces circonstances et d'éventuels jours de vacances, le délai pour assumer sa fonction a été reporté au 31 juillet 2011.

21. Le 21 avril 2011, un point de situation a été effectué au sujet du reclassement de Mme X_____ après trois mois d'activité. Etaient notamment présents à cet entretien l'intéressée et son représentant syndical. Cette entrevue a fait l'objet d'une note du 12 mai 2011 établie par Mme C_____.

Les objectifs fixés pour la première période de trois mois étaient globalement atteints. Mme X_____ s'était bien intégrée dans le service. Elle avait aussi suivi le cours interne n° 52 et réussi le test écrit de contrôle des connaissances. L'intéressée avait soulevé l'étendue de la matière à apprendre mais se déclarait satisfaite du transfert.

Après la réussite du test, elle avait commencé à traiter les dossiers relatifs aux titres, sans aucune contrainte d'objectifs quantitatifs. Elle devait aussi se familiariser avec l'outil informatique et la manière de traiter les dossiers. Sur ce point, le nouveau chef de groupe de Mme X_____, Monsieur D_____, avait

constaté des lacunes au niveau informatique. Pour les combler, Monsieur E_____, le chef du services des titres, avait proposé à l'intéressée, lors de l'entretien du 21 avril 2011, de s'inscrire aux cours de base sur la suite bureautique utilisée à l'Etat de Genève. L'étude ergonomique demandée par l'intéressée au sujet de sa nouvelle place de travail avait été effectuée le 12 mai 2011.

Les objectifs quantitatifs fixés par M. E_____ et devant être réalisés au 31 juillet 2011 étaient graduels et inférieurs aux objectifs du service, afin que Mme X_____ puisse se familiariser progressivement avec les dossiers et les documents annexes.

Dans une des annexes de la note du 12 mai 2011 figurait la liste des objectifs fixés à Mme X_____ pour les mois de mai à juillet 2011. En sus des objectifs quantitatifs et qualitatifs, il y avait un objectif intitulé « gestion de la « corbeille ». Le volume de cette « corbeille » et le nombre de jours de stationnement des dossiers devaient être en adéquation avec la note de service du 7 mars 2011. Cet objectif était permanent. De plus, l'intéressée devait suivre une mise à niveau informatique d'ici au 31 juillet 2011.

22. Par courriel du 12 mai 2011, M. E_____ a précisé à Mme X_____ ses objectifs quantitatifs par semaine, au vu de la répartition de son taux d'activité de 50 % sur quatre jours. Il l'a invitée également à bien tenir à jour son décompte individuel Excel.
23. Un entretien de service a eu lieu le 15 septembre 2011 entre Mme X_____, qui n'était pas accompagnée, et sa hiérarchie.

M. E_____ a communiqué à Mme X_____ le bilan des six mois dans son service. Les objectifs quantitatifs graduels pour les mois de mai, juin et juillet avaient été atteints, mais au détriment de l'objectif « corbeille » qui n'était pas réalisé. En effet, le nombre de dossiers « actifs » était supérieur au seuil de tolérance. Le nombre de retours augmentait régulièrement. Une baisse significative apparaissait dans la production depuis fin août et semblait se confirmer pour septembre. Sur l'aspect qualitatif, les dossiers validés par Mme X_____ dans les deux semaines précédent l'entretien avaient fait l'objet d'un contrôle systématique par le chef de groupe. Il en ressortait que 30 à 50 % des dossiers validés comportaient des erreurs. Malgré sa bonne volonté, l'intéressée manquait d'autonomie dans son travail. Celle-ci était probablement due à un manque de confiance, des difficultés dans la lecture des pièces et annexes, dans l'utilisation des outils métier et plus globalement de l'environnement informatique. Mme X_____ posait régulièrement des questions sur des sujets abordés dans le cours n° 52. Elle n'identifiait pas toutes les problématiques dans ses dossiers. Elle n'était pas à l'aise dans la rédaction et attendait que son chef de groupe lui suggère le texte. Elle était globalement moins autonome que d'autres taxateurs engagés ou transférés au même moment. La

hiérarchie de l'intéressée doutait de sa capacité à tenir ses objectifs quantitatifs et qualitatifs dans la durée. Elle craignait également que l'intéressée ne s'épuise à la tâche.

Mme X_____ s'est dite surprise par les résultats de cet entretien. Elle reconnaissait ne pas maîtriser tous les éléments et attendait de discuter de ses dossiers avec le chef de groupe pour les valider. Elle estimait être défavorisée dans le traitement plus rapide des dossiers par l'absence de connaissance de base dans le domaine bancaire. Du point de vue de ses supérieurs, cette lacune n'empêchait pas l'intéressée d'accomplir son travail. Le cours n° 52 permettait de connaître tous les éléments nécessaires au traitement des dossiers. Après six mois d'activité, Mme X_____ n'était pas suffisamment autonome.

Au vu de ces éléments, les objectifs convenus lors du changement d'affectation n'étaient pas atteints. La hiérarchie de Mme X_____ envisageait de demander la résiliation des rapports de service pour motif fondé, soit insuffisance des prestations, dans le respect des délais légaux.

24. Le 2 octobre 2011, Mme X_____ s'est déterminée par écrit sur l'entretien du 15 septembre 2011. Elle se plaignait de ne jamais, au cours de sa carrière à l'administration fiscale, avoir été formée correctement, à l'exception de la période de reclassement. Le nombre de dossiers dans sa « corbeille » ne la surprenait pas ; il s'agissait de cas litigieux. Elle ne s'attendait par contre pas au nombre d'erreurs commises. Elle avait eu d'importants problèmes personnels.

25. Par décision du 5 décembre 2011, remise en mains propres, le conseiller d'Etat en charge du département a mis fin aux rapports de service de Mme X_____ avec effet au 31 mars 2012.

Les motifs de cette décision lui avaient été communiqués, notamment lors des entretiens de service des 25 juin 2010 et 15 septembre 2011. La tentative de reclassement au poste de taxatrice 1 au service des titres avait échoué en raison de l'insuffisance des prestations de l'intéressée. L'intérêt public au bon fonctionnement de l'administration justifiait la résiliation des rapports de service. La décision de licenciement était exécutoire nonobstant recours.

26. Par courrier du 20 décembre 2011, le département a confirmé la libération de l'obligation de travailler de Mme X_____ dès le 2 décembre 2011, acceptée par l'intéressée, afin de lui permettre d'entreprendre les démarches en vue d'un nouvel emploi.

27. Le 20 janvier 2012, Mme X_____ a recouru contre la décision de licenciement du 5 décembre 2011 auprès de la chambre administrative de la Cour de justice (ci-après : la chambre administrative). A titre préalable, elle a conclu à l'octroi de l'effet suspensif et à la tenue d'une audience de comparution

personnelle des parties. Elle a conclu principalement à la nullité de la décision attaquée et subsidiairement à la non-conformité au droit de cette dernière ainsi qu'à sa réintégration. En cas de refus de réintégration, l'intéressée a demandé le versement d'une somme correspondant à vingt-quatre mois de traitement.

Le département avait violé son droit d'être entendue en omettant de se prononcer sur les carences relevées par la recourante dans ses déterminations relatives aux entretiens de service de mars 2009, juin 2010 et septembre 2011 et dont elle n'était pas responsable. La chambre de céans ne disposant pas du même pouvoir d'examen que le département, elle ne pouvait réparer ce vice. La décision de licenciement était donc nulle.

La recourante contestait l'existence d'un motif fondé justifiant la résiliation des rapports de service et invoquait la violation de l'art. 21 al. 3 de la loi générale relative au personnel de l'administration cantonale, du pouvoir judiciaire et des établissements publics médicaux du 4 décembre 1997 (LPAC - B 5 05) ainsi que la violation des principes de la bonne foi et de la proportionnalité. Après une absence prolongée pour maladie et confrontée, dans le cadre de la mesure de reclassement, à une gestion des dossiers différente de celle qu'elle avait connue lors de son engagement dans les années 1980, elle était parvenue à atteindre les objectifs quantitatifs fixés par sa nouvelle hiérarchie avec un bonus de huit unités à fin juillet 2011. La décision litigieuse avait été prise sur la base du relevé d'août 2011, alors que la recourante avait été en vacances du 1^{er} au 28 août 2011. L'objectif « corbeille » n'était pas déterminant car la statistique y relative aboutissait à la contradiction suivante : fin juillet 2011, la recourante avait à la fois 200 dossiers en suspens et un bonus de 8 unités en termes de dossiers traités.

Elle travaillait quatre matinées par semaine. Elle n'avait pas été formée à l'utilisation du programme informatique « R-immo », contrairement à ses collègues. Elle devait répondre à un grand nombre d'appels téléphoniques adressés au service, notamment en raison du fait que certains collègues déconnectaient leurs lignes téléphoniques, circonstance qu'elle avait en vain rapportée à son chef de groupe.

Afin de pouvoir se concentrer, elle avait également demandé, sans succès, à changer de place de travail au motif qu'elle était située à côté du lieu de stockage de certains dossiers et de ce fait soumise aux fréquents va-et-vient de ses collègues, alors que d'autres places de travail étaient disponibles. Avant la nomination de Mme B_____, la recourante avait donné entière satisfaction pendant vingt-deux ans de service.

28. Le 3 février 2012, le département a conclu au rejet de la demande d'effet suspensif de la recourante.

29. Par décision sur effet suspensif du 22 février 2012, la présidente de la chambre de céans a refusé de restituer l'effet suspensif au recours.

30. Le 9 mars 2012, le département a conclu au rejet du recours.

Il a produit un relevé des dossiers traités par Mme X_____ entre 2004 et 2006. Cette dernière s'était occupée en 2005 de sept déclarations fiscales relatives à la période fiscale 2004. En 2006, elle avait traité de nombreuses déclarations fiscales portant sur les périodes fiscales 2004 et 2005. Elle avait donc utilisé le logiciel « R-immo » pendant cette période.

31. Le 12 mars 2012, le département a transmis à la chambre de céans un chargé de pièces complémentaires. Il mentionnait la mise à disposition d'un guide d'utilisation pour les décomptes individuels dès février 2008.

32. Le 4 avril 2012, le juge délégué a entendu les parties lors d'une audience de comparution personnelle.

a. Le département avait détecté les principaux problèmes dans l'exécution du travail de Mme X_____ suite à l'introduction dès 2008 de contrôles de qualité bisannuels. Certaines insuffisances avaient été révélées dans des entretiens de service avant 2009. S'agissant du reclassement, le poste de taxateur 1 était moins exigeant que celui de taxateur 2. Le département n'en avait pas d'autre à proposer à l'intéressée.

Selon le département, Mme X_____ avait fait des visas avec le logiciel « R-immo » dès 2004 et ce de manière croissante. Le travail du taxateur consistait à reporter correctement les données dans les programmes « Magic » et « R-immo ». Quant à la formation sur ce dernier logiciel, elle avait été dispensée à tout le service en 2004. Dans chaque bureau, il y avait un répondant capable de répondre aux questions sur ledit logiciel. Mme B_____ avait remis à niveau l'intéressée et était à sa disposition pour toute question. Mme X_____ affirmait avoir vu M. A_____ dispenser la formation sur ledit logiciel, alors qu'elle-même ne l'avait pas reçu de sa cheffe de groupe, Mme B_____, avec laquelle elle n'avait pas de bons contacts.

Mme X_____ traitait uniquement les déclarations simples et elle laissait dans la « corbeille » les déclarations complexes qui prenaient plus de temps. Le traitement des déclarations complexes faisait l'objet d'un décompte horaire permettant de pondérer le nombre de taxations attendu du taxateur. Mme X_____ a précisé qu'elle laissait les dossiers dans la « corbeille » en raison d'une question spécifique indiquée, et non en raison de leur difficulté.

Le département a contesté ne pas avoir offert de choix à l'intéressée dans le cadre de la procédure de reclassement. Il n'existait alors pas de poste vacant à l'accueil et aucune autre proposition ne lui avait été présentée par l'intéressée.

Quant à Mme X_____, elle avait accepté la mesure de reclassement proposée car l'un de ses supérieurs lui aurait dit qu'elle serait capable de donner satisfaction dans ce nouveau poste.

Le département s'est engagé à produire le décompte individuel relatif à la période où Mme X_____ avait travaillé au service des titres. Cette dernière a sollicité l'ouverture d'enquêtes.

b. Mme X_____ a attribué l'appréciation de ses prestations par sa hiérarchie aux évolutions informatiques, aux modifications de lois et de procédures et à l'augmentation des démarches administratives pour les taxateurs. La situation avait changé depuis son entrée en fonction dans les années 1980. Elle avait été absente pendant de longues périodes pour cause de maladie. Malgré son introduction en 2004 et sa courte formation y relative, elle n'avait pas travaillé avec le programme « R-immo » au moment de son évaluation sur sa capacité à l'utiliser.

33. Par pli du 23 avril 2012, le département a transmis au juge délégué les extraits mensuels du décompte personnel de la recourante pour la période de janvier à novembre 2011, le guide d'utilisation à disposition des taxateurs ainsi qu'une note de M. E_____.

Le nombre de dossiers traités en octobre et novembre 2011 ne correspondait pas à l'objectif fixé à un taxateur du niveau de l'intéressée, mais au nombre de dossiers effectivement taxés. La recourante avait été retirée de la production suite au dernier entretien de service en raison du nombre important de dossiers accumulés. Elle devait pendant ces deux mois terminer les dossiers déjà entamés. Le 1^{er} décembre 2011, la « corbeille » « Workflow » de la recourante contenait environ 150 dossiers qui avaient été répartis entre ses collègues.

34. Le 27 avril 2012, la recourante a remis au juge délégué ses observations et un bordereau de pièces complémentaires.

Elle avait noté à la main les appels professionnels et les dossiers traités en 2009 et en 2011 et en fournissait des échantillons. Le 15 septembre 2009, elle avait transmis à son supérieur les chiffres des guichets et des téléphones effectués en août 2009. Elle n'avait pas pu les remettre avant en raison d'une absence pour maladie. Ces données n'avaient pas pu être prises en compte dans les statistiques de la recourante en raison de leur remise tardive.

35. Le 11 mai 2012, le département a informé le juge délégué qu'il ne sollicitait pas d'actes complémentaires d'instruction.
36. Le 15 mai 2012, la recourante a requis l'audition de cinq témoins.

37. Le 21 juin 2012, le juge délégué a tenu une audience de comparution personnelle des parties et d'enquêtes.

a. M. Y_____ avait dirigé le service immobilier de 1985 à 2006. Il avait assez vite constaté la lenteur de Mme X_____. Pour cette raison, il lui avait confié une tâche spécifique pour laquelle le temps d'exécution n'était pas déterminant ni nécessairement quantifiable, à savoir le visa et en particulier le visa pour les promoteurs immobiliers. La difficulté de ces dossiers consistait à identifier les immeubles au bilan. Le travail de Mme X_____ avait été vérifié dans un premier temps, puis ne l'avait plus été, sans qu'il ait donné lieu à des doléances.

b. M. Z_____ avait dirigé le service immobilier de mai 2006 à février 2008. Mme X_____ s'était occupée de faire le visa des promoteurs immobiliers pour l'année fiscale 2004. A son arrivée, M. Z_____ avait souhaité une certaine polyvalence de tous les collaborateurs, qui devaient se mettre à jour. Mme X_____ devait donc aussi pouvoir traiter les déclarations des indépendants. Elle avait eu besoin d'être encadrée pour les gros dossiers et d'un certain temps pour acquérir des compétences. Mme X_____ n'avait pas bénéficié d'un coaching particulier mais d'un encadrement et d'un contrôle effectués par son chef de groupe qui rapportait en cas de besoin à M. Z_____. Mme X_____ a contesté avoir été formée par un autre collègue ; elle n'avait reçu de la part de M. Z_____ qu'une feuille établie par le service des indépendants qui s'occupait des promoteurs. Selon M. Z_____ Mme X_____ n'avait pas été laissée sans formation pendant deux ans. Elle savait à qui s'adresser pour obtenir un appui. A son arrivée dans le service, tout le monde travaillait sur « R-immo » et était censé avoir une formation de base sur ledit logiciel. Il savait qu'auparavant le logiciel « Magic » avait été utilisé. Dès septembre 2005, seul le logiciel « R-immo » était utilisé au sein du service. Des réunions hebdomadaires étaient consacrées à l'utilisation du logiciel, en particulier à la production puis aux nouveaux développements et fonctionnalités. Des encadrements particuliers n'avaient à son souvenir pas été organisés. En 2006, les chefs de groupe avaient été institués.

c. Madame F_____ avait travaillé en tant que taxatrice 1 au service immobilier de 2006 à 2011 et était la voisine de bureau de Mme X_____. Mme F_____ avait fait l'objet d'une mesure de reclassement, auprès de l'office du personnel de l'Etat, en tant que gestionnaire de formation, au motif que, selon sa hiérarchie, elle ne remplissait pas les exigences requises pour une taxatrice. Mme F_____ avait également l'impression d'être la seule, avec un autre collègue, à prendre les appels téléphoniques. Mme X_____ faisait partie des personnes répondant au téléphone davantage que d'autres. Ce problème avait en vain été signalé à la hiérarchie. Selon Mme F_____, les rapports entre Mme X_____ et Mme B_____ étaient tendus. Les nombreux départs du service étaient, à ses yeux, dus au climat de travail y régnant.

d. Madame G_____ était psychologue à titre indépendant. Mme X_____ était sa patiente depuis décembre 2010. Elle présentait alors un état d'épuisement, assorti d'une demande d'aide en lien avec son quotidien. Elle ressentait de nombreuses douleurs et accusait une fatigue psychologique due à des événements professionnels mais aussi familiaux et de couple. En janvier et février 2011, son état s'était nettement amélioré. Depuis janvier 2012, elle avait subi une grosse rechute. Le service de santé du personnel de l'Etat avait pris contact directement avec le médecin traitant de la recourante, avec lequel le témoin était en relation.

e. M. D_____ était chef de groupe au service des titres depuis 2003 et en particulier celui de Mme X_____ lors de son arrivée pendant deux à trois mois. Cette dernière s'était bien intégrée dans l'équipe. L'expérience au sein de l'administration fiscale permettait de tenir pour acquise la connaissance de l'outil informatique. La formation était en principe plus rapide pour une personne ayant déjà des notions fiscales. Lors de la mise en application, Mme X_____ avait besoin de se référer souvent à la formation de base en matière de titres qu'elle avait suivie avec succès et posait des questions souvent sur les mêmes points. Elle avait de la difficulté à appliquer la théorie apprise. Elle avait traité des déclarations simples d'employés, comportant des comptes salaires ou d'épargne et certains portefeuilles simples, mais pas de successions ou de produits financiers. Elle n'avait pas été soumise à des objectifs quantitatifs lorsqu'elle était dans son équipe. Ensuite, Mme X_____ avait été attribuée à un autre chef de groupe.

f. A l'issue de l'audience, le juge délégué a fixé aux parties un délai au 5 septembre 2012 pour déposer leurs observations finales. La cause serait ensuite gardée à juger.

38. Dans ses observations du 5 septembre 2012, le département a contesté les arguments de la recourante et maintenu sa position.

39. Le 11 septembre 2012, la recourante a transmis ses observations.

Elle s'est d'abord déterminée sur la réponse du département du 9 mars 2012.

Elle n'avait pas bénéficié du soutien d'un répondant et n'avait donc pu acquérir la maîtrise pratique du nouveau programme « R-immo ». Elle contestait la force probante de la pièce n° 6 produite par l'intimé. De 2004 à 2006, elle s'était occupée de dossiers concernant les années antérieures à 2004 auxquels s'appliquait l'ancien programme « Magic ». En 2006, elle était en charge de la taxation des personnes salariées et n'avait pas utilisé le programme « R-immo ». Elle n'avait pas bénéficié d'un suivi ni d'une mise à niveau adéquats de la part de ses supérieurs, en particulier suite à ses absences de longue durée pour maladie.

Le nombre d'appels téléphoniques qu'elle avait traités l'avait empêchée de réaliser correctement son travail, sans avoir été pris en compte par sa hiérarchie.

Cette dernière lui avait retiré cette tâche à raison de deux heures pour les seuls mois de juillet et août 2009.

La mesure de reclassement qui lui avait été proposée la plaçait dans une situation de fort risque d'échec, à moins de bénéficier d'une solide formation des outils informatiques « R-titre ». Elle ne pouvait que l'accepter faute de place dans une fonction d'accueil ou de renseignements. Le nombre de dossiers contenus dans sa « corbeille » avait été traité mais attendait une validation du responsable de service.

Les auditions des 4 et 21 juin 2012 avaient démontré qu'elle n'avait pas bénéficié d'une formation adéquate, dans une période où de nombreux changements en termes d'organisation hiérarchique interne, de législation, de pratiques administratives et de procédés d'évaluation avaient eu lieu. De plus, elle avait été absente pour des raisons de santé. Une telle carence de la part de l'employeur s'expliquait d'autant moins au vu de l'ancienneté de l'intéressée et de l'absence de reproches quant aux prestations qu'elle avait fournies toutes ces années. Elle n'avait pas bénéficié de conditions favorables lui permettant d'atteindre les objectifs fixés lors de l'entretien d'évaluation de 2006, ni de réussir la mesure de reclassement, qui n'avait revêtu qu'un caractère formel.

40. Sur quoi, la cause a été gardée à juger.

EN DROIT

1. Interjeté en temps utile devant la juridiction compétente, le recours contre la décision de licenciement du 5 décembre 2011 est recevable (art. 31 al. 1 LPAC ; art. 132 de la loi sur l'organisation judiciaire du 26 septembre 2010 - LOJ - 2 05 ; art. 62 al. 1 let. a de la loi sur la procédure administrative du 12 septembre 1985 - LPA - E 5 10).
2. Selon l'art. 61 LPA, le pouvoir d'examen de la chambre administrative se limite à la violation du droit, y compris l'excès et l'abus du pouvoir d'appréciation (art. 61 al. 1 let. a LPA). La juridiction de céans ne peut pas revoir l'opportunité de la décision litigieuse (art. 61 al. 2 LPA).
3. Fonctionnaire à l'Etat de Genève, Mme X_____ est soumise à la LPAC.
4. La recourante invoque la nullité de la décision au motif que le département a violé son droit d'être entendu en ne se prononçant pas sur ses déterminations au terme des entretiens de service de mars 2009, juin 2010 et septembre 2011.

Tel qu'il est garanti par l'art. 29 al. 2 de la Constitution fédérale de la Confédération suisse du 18 avril 1999 (Cst. - RS 101), le droit d'être entendu

comprend le droit pour les parties de faire valoir leur point de vue avant qu'une décision ne soit prise, de fournir des preuves quant aux faits de nature à influencer sur la décision, d'avoir accès au dossier, de participer à l'administration des preuves, d'en prendre connaissance et de se déterminer à leur propos (ATF 135 II 286 consid. 5.1. ; Arrêts du Tribunal fédéral 8C_866/2010 du 12 mars 2012 c. 4.1.1 ; 8C_643/2011 du 9 mars 2012 c. 4.3 et réf. citées ; 1C_161/2010 du 21 octobre 2010 consid. 2.1 ; 5A_150/2010 du 20 mai 2010 consid. 4.3 ; ATA/276/2012 du 8 mai 2012 consid. 2 et les arrêts cités). L'étendue du droit de s'exprimer ne peut pas être déterminée de manière générale, mais doit être définie au regard des intérêts concrètement en jeu. L'idée maîtresse est qu'il faut permettre à une partie de pouvoir mettre en évidence son point de vue de manière efficace (ATF 111 Ia 273 consid. 2b p. 274 ; ATF 105 Ia 193 consid. 2b.cc p. 197 ; ATA/806/2012 du 27 novembre 2012 consid. 3a).

En l'espèce, la recourante reproche au département de ne pas s'être prononcé sur les carences qu'elle a relevées lors des entretiens de mars 2009, du 25 juin 2010 et du 15 septembre 2011, sans autre précision sur ledit reproche. Elle ne lui reproche cependant pas de ne pas avoir pu s'exprimer sur les griefs relatifs aux prestations qu'elle a fournies dans l'accomplissement de son travail. Or, ceux-ci constituent l'objet des entretiens et les motifs ayant conduit à la décision de licenciement litigieuse. Dès lors, le droit d'être entendu de la recourante n'a pas été violé et ce grief doit être écarté.

5. Le litige porte sur la contestation d'une résiliation des rapports de service d'une fonctionnaire pour motif objectivement fondé en raison de l'insuffisance des prestations. La recourante conteste l'existence d'un motif fondé. Elle estime qu'elle n'a pas reçu une formation adéquate et que la procédure de reclassement a été purement formelle.
 - a. Selon l'art. 21 al. 3 LPAC, l'autorité compétente peut résilier les rapports de service du fonctionnaire pour motif fondé. Elle motive sa décision. Elle est tenue, préalablement à la résiliation, de proposer des mesures de développement et de réinsertion professionnels et de rechercher si un autre poste au sein de l'administration cantonale correspond aux capacités de l'intéressé.
 - b. Il existe un motif fondé au sens de l'art. 22 LPAC lorsque la continuation des rapports de service n'est plus compatible avec le bon fonctionnement de l'administration, soit notamment en raison de l'insuffisance des prestations (let. a), l'inaptitude à remplir les exigences du poste (let. b) ou la disparition durable d'un motif d'engagement (let. c).

Les motifs de résiliation des rapports de service ont été élargis lors de la modification de la LPAC du 23 mars 2007, entrée en vigueur le 31 mai 2007. Depuis lors, il ne s'agit plus de démontrer que la poursuite des rapports de service est rendue difficile, mais qu'elle n'est plus compatible avec le bon fonctionnement

de l'administration (MGC 2006-2007/VI A 4529). Selon l'exposé des motifs à l'appui de cette modification, l'intérêt public au bon fonctionnement de l'administration cantonale est déterminant en la matière. C'est lui qui sert de base à la notion de motif fondé qui doit exister pour justifier un licenciement dans la fonction publique. Le motif fondé est indépendant de la faute du membre du personnel. Il n'est qu'un élément objectif indépendant d'une intention ou d'une négligence. [...] La résiliation pour motif fondé, qui est une mesure administrative, ne vise pas à punir mais à adapter la composition de la fonction publique dans un service déterminé aux exigences relatives au bon fonctionnement dudit service (MGC 2005-2006/XI A 10420).

c. La procédure est formalisée au niveau du règlement d'application de la LPAC du 24 février 1999 (RPAC - B 5 05.01). Un entretien de service entre le membre du personnel et son supérieur hiérarchique, ayant pour objet les manquements aux devoirs du personnel, doit avoir lieu (art. 44 al. 1 RPAC). Le membre du personnel peut se faire accompagner d'une personne de son choix. Il peut demander qu'un responsable des ressources humaines soit présent (art. 44 al. 2 RPAC). La convocation doit parvenir au membre du personnel quatorze jours avant l'entretien, ce délai pouvant être réduit lorsque l'entretien a pour objet une infraction aux devoirs du personnel (art. 44 al. 3 RPAC). Elle doit préciser la nature, le motif de l'entretien et les personnes présentes pour l'employeur, respectivement rappeler le droit pour le membre du personnel de se faire accompagner (art. 44 al. 4 RPAC). Ces prescriptions sont une concrétisation du droit d'être entendu garanti par l'art. 29 al. 2 Cst.

d. Les rapports de service étant soumis au droit public, la résiliation est en outre assujettie au respect des principes constitutionnels, en particulier ceux de la légalité, de l'égalité de traitement, de la proportionnalité et de l'interdiction de l'arbitraire.

e. Le principe du reclassement, applicable aux seuls fonctionnaires, est l'une des expressions du principe de la proportionnalité. Il impose à l'Etat de s'assurer, avant qu'un licenciement ne soit prononcé, qu'aucune mesure moins préjudiciable pour l'administré ne puisse être prise (art. 36 al. 3 Cst. ; Arrêt du Tribunal fédéral 1C_309/2008 du 28 janvier 2009, consid. 2.2 ; ATA/223/2010 du 30 mars 2010, consid. 10 ; ATA/434/2009 du 8 septembre 2009).

Selon l'exposé des motifs présenté à l'appui de la modification de la LPAC du 23 mars 2007, l'Etat a l'obligation préalable d'aider l'intéressé et de tenter un reclassement, avant de prononcer la résiliation des rapports de service d'un agent public au bénéfice d'une nomination : il s'agit tout d'abord de proposer des mesures dont l'objectif est d'aider l'intéressé(e) à retrouver ou maintenir son « employabilité », soit sa capacité à conserver ou obtenir un emploi, dans sa fonction ou dans une autre fonction, à son niveau hiérarchique ou à un autre niveau. (...) Avant qu'une résiliation ne puisse intervenir, différentes mesures

peuvent être envisagées et prendre de multiples formes. A titre d'exemples, on pense au certificat de travail intermédiaire, au bilan de compétence, à un stage d'évaluation, aux conseils en orientation, aux mesures de formation et d'évolution professionnelles, à l'accompagnement personnalisé, voire à « l'outplacement ». Il s'agit ensuite de rechercher si une solution alternative de reclassement au sein de la fonction publique cantonale peut être trouvée. (...) En contrepartie, la garantie du niveau salarial atteint en cas de changement d'affectation a été abrogée (MGC 2005-2006/XI A 10421). Selon la jurisprudence, les recherches de l'Etat employeur doivent s'étendre à tous les postes de la fonction publique correspondant aux capacités de l'intéressé (ATA/616/2010 du 7 septembre 2010).

f. La procédure de reclassement est en outre formalisée à l'art. 46A RPAC. Lorsque les éléments constitutifs d'un motif fondé de résiliation sont dûment établis lors d'entretiens de service, un reclassement selon l'art. 21 al. 3 LPAC est proposé pour autant qu'un poste soit disponible au sein de l'administration et que l'intéressé au bénéfice d'une nomination dispose des capacités nécessaires pour l'occuper (al. 1). Des mesures de développement et de réinsertion professionnels propres à favoriser le reclassement sont proposées (al. 2). L'intéressé est tenu de collaborer et peut faire des suggestions (al. 3). Il bénéficie d'un délai de dix jours ouvrables pour accepter ou refuser la proposition de reclassement (al. 4). En cas de reclassement, un délai n'excédant pas six mois est fixé pour permettre à l'intéressé d'assumer sa nouvelle fonction (al. 5). En cas de refus, d'échec ou d'absence du reclassement, une décision motivée de résiliation des rapports de service pour motif fondé intervient (al. 6).

En l'espèce, le département a résilié les rapports de service de Mme X_____ pour insuffisance de prestations, par décision du 5 décembre 2011, avec effet au 31 mars 2012, soit dans le respect du délai de congé prévu par l'art. 20 LPAC. L'insuffisance de prestations est un motif fondé au sens de l'art. 22 let. a LPAC justifiant ladite résiliation. Les exigences formelles posées par l'art. 44 RPAC n'ont pas été contestées et sont donc respectées.

6. Il convient d'examiner si les éléments constitutifs du motif fondé invoqué ont été dûment établis lors des entretiens de service (art. 46A al. 1 RPAC) et si la décision de résiliation a été motivée (art. 21 al. 3 LPAC).

La volonté de résilier les rapports de service avec Mme X_____ a été exprimée par le département lors de l'entretien de service du 25 juin 2010 au motif que l'intéressée n'avait alors pas atteint les objectifs fixés lors de l'entretien de service du 16 juillet 2009 et que son travail était insuffisant tant sous l'angle quantitatif que qualitatif. Le 16 juillet 2009, l'intéressée s'était vu fixer comme objectifs, en sus de ceux liés à la productivité et à la qualité, celui de maîtriser son environnement de travail, en particulier les procédures et les programmes informatiques, et celui de devenir autonome dans le traitement des dossiers.

L'entretien de service du 16 juillet 2009 fait suite à d'autres entretiens ayant mis en évidence les lacunes de l'intéressée et la nécessité pour celle-ci d'y remédier.

En effet, lors de l'entretien périodique et de développement du personnel du 31 janvier 2006, Mme X_____ n'atteignait que partiellement les objectifs. Sa hiérarchie lui avait alors indiqué les lacunes dans la maîtrise des connaissances professionnelles et de l'environnement de travail, dans l'autonomie du traitement des visas immobiliers des indépendants et en particulier des promoteurs ainsi que dans sa productivité. A cette date, la qualité de son travail n'avait pas été remise en cause. Des nouveaux objectifs lui avaient alors été fixés. Trois échéances lui étaient posées en fonction de l'objectif. L'adaptation à la nouvelle base de données immobilières « R-immo » et l'amélioration de son autonomie devaient être immédiatement atteintes. L'actualisation de ses connaissances devait être effectuée en tout temps afin de pouvoir maîtriser la nouvelle base de données immobilières. A fin 2006, elle devait perfectionner le visa immobilier des indépendants, notamment des promoteurs.

L'entretien d'évaluation et de développement du personnel du 23 mars 2009 constate des lacunes similaires dans le travail accompli par Mme X_____. Elle avait en particulier de la difficulté à utiliser la nouvelle application informatique « R-immo » introduite en septembre 2004 et à s'adapter aux différents programmes informatiques et procédures de service. Elle commettait aussi des erreurs dans ses dossiers, ce qu'un autre service avait notamment signalé à sa hiérarchie. Elle devait améliorer plusieurs compétences, d'autres faisant défaut. Elle n'avait pas atteint les objectifs fixés le 31 janvier 2006. Son travail ne répondait pas aux exigences de son cahier des charges de taxatrice 2. Trois nouveaux objectifs lui avaient été fixés pour le 30 juin 2009 : réaliser l'objectif de production mensuel, améliorer la qualité de ses dossiers et devenir autonome dans son travail.

L'entretien du 16 juillet 2009 avait conduit au constat de l'échec de Mme X_____ dans la réalisation de ces trois objectifs. En particulier, elle ne maîtrisait pas le principal outil de travail, à savoir l'application « R-immo », et n'avait pas réussi les examens immobiliers relatifs aux personnes physiques et aux personnes morales. Un délai supplémentaire au 31 décembre 2009 lui avait été accordé pour réaliser les trois objectifs fixés le 23 mars 2009. Ceux-ci n'avaient cependant pas été atteints, ce qui avait été rappelé lors de l'entretien de service du 25 juin 2010, annonçant la décision du département de résilier les rapports de service avec l'intéressée. Par ailleurs, sur l'ensemble de la période, la recourante avait disposé d'un laps de temps raisonnable pour s'adapter, ses lacunes lui ayant été signalées en janvier 2006 déjà et sa première incapacité de travail ayant débuté en septembre 2007. De retour en juin 2008, elle avait travaillé jusqu'en décembre 2009. L'intéressée avait ainsi disposé de trois ans, répartis en une période de

dix-neuf mois et une autre période de dix-huit mois pour fournir des prestations suffisantes.

7. L'intéressée a fait valoir principalement l'absence de formation dispensée par son employeur, qui lui aurait permis de remédier à ses lacunes. Or, d'une part, Mme X_____ ne l'a pas relevé lors du premier entretien signalant ses lacunes, soit le 31 janvier 2006. Elle s'est contentée d'indiquer que les moyens de travail à sa disposition n'étaient pas suffisants, alors qu'il lui incombait de se tenir au courant des modifications et des perfectionnements nécessaires à l'exécution de son travail (art. 22 al. 5 RPAC). D'autre part, elle a bénéficié, à l'instar des autres membres du personnel du service, d'une formation en août 2004 sur l'application informatique « R-immo », principale source de difficultés informatiques dans l'accomplissement de son travail, ainsi que d'un encadrement par sa cheffe de groupe depuis juillet 2008. Un support de travail intitulé « cours immobilier 102 » était également mis à disposition du personnel depuis mai 2008. De plus, selon le témoignage de M. Z_____, chef du service immobilier de mai 2006 à février 2008, des réunions hebdomadaires étaient consacrées à l'utilisation du logiciel « R-immo ». Un répondant « R-immo » était également présent dans chaque bureau lors de l'introduction de ce logiciel en septembre 2004. Par ailleurs, le travail de Mme X_____ a été organisé de manière à lui permettre d'acquérir les règles de base du visa en lui retirant les dossiers les plus complexes, soit le 12 avril 2007 les dossiers des promoteurs puis le 24 mai 2007 ceux des indépendants. Depuis cette date, elle s'occupait exclusivement des dossiers les plus simples, soit les taxations des salariés. Au vu de l'ensemble de ces mesures, il ne peut dès lors être reproché au département de ne pas avoir offert à la recourante les moyens d'acquérir la maîtrise de l'outil informatique « R-immo » et des nouvelles procédures de taxation.

8. La recourante invoque également de mauvaises conditions de travail résultant du nombre d'appels téléphoniques auxquels elle devait répondre et de l'emplacement de son bureau. Ces éléments ne remettent cependant pas en cause les insuffisances précitées. En effet, les faiblesses principales de Mme X_____ ont trait à sa difficulté à maîtriser les outils informatiques et à s'adapter aux changements. Le nombre d'appels téléphoniques et l'emplacement du bureau n'influencent pas ces lacunes, qui sont d'ailleurs reconnues par l'intéressée. De plus, les appels téléphoniques font partie du travail de tout taxateur et l'emplacement du bureau est une contingence matérielle à laquelle les supérieurs sont également confrontés. Mme X_____ a d'ailleurs été temporairement déplacée entre juillet et décembre 2009. Elle a démontré son incapacité à s'adapter aux changements, à être autonome dans son travail et à intégrer les connaissances requises.

Au vu de l'ensemble de ces éléments, la décision de licenciement concernant Mme X_____ est motivée et fondée sur l'insuffisance dûment établie de ses

prestations. La procédure conduite par le département en vue de l'établissement d'un motif fondé de résiliation des rapports de service est donc conforme à la LPAC et à son règlement d'application. Elle a en outre débouché sur une position matériellement fondée.

9. Reste à déterminer si le constat d'échec du reclassement auquel le département est parvenu le 15 septembre 2011 était matériellement fondé, respectivement conforme au principe de la proportionnalité.

En l'espèce, suite à la volonté de résilier les rapports de service avec Mme X_____ exprimée le 25 juin 2010, le département lui a proposé une mesure de reclassement dans un poste de taxatrice 1 au service des titres lors d'un entretien de service du 15 septembre 2010. Le département n'a pas pu donner suite à la proposition du représentant syndical de l'intéressée, faute de place vacante dans le secteur de l'accueil. L'intéressée a accepté ladite mesure le 27 septembre 2010 et commencé son activité de manière échelonnée, pour des raisons de santé, le 3 janvier 2011 à 25 % puis à 50 %, son taux contractuel, dès le 14 février 2011. La période d'évaluation de ladite mesure s'est étendue jusqu'au 31 juillet 2011.

A l'issue des trois premiers mois, lors de l'entretien de service du 21 avril 2011, la nouvelle hiérarchie de Mme X_____ a constaté des lacunes au niveau informatique et lui a proposé des cours de base auxquels elle devait elle-même s'inscrire. A cette date, quatre objectifs ont été fixés à l'intéressée pour le 31 juillet 2011 : des objectifs qualitatifs, des objectifs quantitatifs inférieurs à ceux du service afin de faciliter l'introduction progressive de l'intéressée aux dossiers du service, un objectif dit « gestion de la corbeille » et une mise à niveau informatique. L'entretien de service du 15 septembre 2011, intervenu à l'issue de la période de reclassement de six mois, a démontré que l'intéressée avait rempli les objectifs quantitatifs à l'exclusion des trois autres. A cela s'ajoutait le fait que la recourante manquait d'autonomie dans son travail, qu'elle avait des difficultés dans la lecture des pièces et annexes, qu'elle n'était pas à l'aise dans la rédaction, qu'elle posait souvent des questions sur des sujets traités dans le cours n° 52 - qu'elle avait pourtant réussi - et qu'elle n'identifiait pas toutes les problématiques dans ses dossiers. Le grief de la recourante selon lequel le reclassement n'avait été qu'une pure mesure formelle ne peut donc être retenu. D'une part, le poste proposé correspondait à la fonction qu'elle avait exercée pendant plusieurs années mais à un niveau inférieur. D'autre part, le département pouvait uniquement lui proposer des postes vacants existants. Or, il n'a pas été démontré que des postes dans l'accueil existaient mais qu'ils n'avaient pas été offerts à l'intéressée. Au vu de ces circonstances, le constat d'échec du reclassement est conforme au droit.

La procédure de licenciement de Mme X_____ en raison de l'échec de son reclassement a, pour le reste, été conduite conformément aux exigences légales. Elle a donné lieu à l'entretien du 15 septembre 2011 lors duquel les constats du département ont été détaillés à la recourante. Mme X_____ a ensuite pu se

déterminer par écrit sur les faits qui lui étaient reprochés, conformément à l'art. 44 al. 7 RPAC. Les autres exigences de l'art. 44 RPAC ne sont pas remises en cause. Le licenciement de Mme X_____ est par conséquent conforme au droit.

10. En tous points mal fondé, le recours sera donc rejeté. Un émolument de CHF 1'000.- sera mis à la charge de la recourante, qui succombe (art. 87 al. 1 LPA). Vu l'issue du litige, aucune indemnité de procédure ne lui sera allouée (art. 87 al. 2 LPA).

* * * * *

PAR CES MOTIFS
LA CHAMBRE ADMINISTRATIVE

à la forme :

déclare recevable le recours interjeté le 20 janvier 2012 par Madame X_____ contre la décision du département des finances du 5 décembre 2011 ;

au fond :

le rejette ;

met à la charge de Madame X_____ un émolument de CHF 1'000.- ;

dit qu'il ne lui est pas alloué d'indemnité de procédure ;

dit que, conformément aux art. 82 ss de la loi fédérale sur le Tribunal fédéral du 17 juin 2005 (LTF - RS 173.110), le présent arrêt peut être porté dans les trente jours qui suivent sa notification par-devant le Tribunal fédéral ;

- par la voie du recours en matière de droit public, s'il porte sur les rapports de travail entre les parties et que la valeur litigieuse n'est pas inférieure à CHF 15'000.- ;

- par la voie du recours en matière de droit public, si la valeur litigieuse est inférieure à CHF 15'000.- et que la contestation porte sur une question juridique de principe ;

- par la voie du recours constitutionnel subsidiaire, aux conditions posées par les art. 113 ss LTF, si la valeur litigieuse est inférieure à CHF 15'000.- ;

le mémoire de recours doit indiquer les conclusions, motifs et moyens de preuve et porter la signature du recourant ou de son mandataire ; il doit être adressé au Tribunal fédéral, 1000 Lausanne 14, par voie postale ou par voie électronique aux conditions de

l'art. 42 LTF. Le présent arrêt et les pièces en possession du recourant, invoquées comme moyens de preuve, doivent être joints à l'envoi ;

communiqué le présent arrêt à Me Christian Dandrès, avocat de la recourante ainsi qu'au département des finances.

Siégeants : Mme Hurni, présidente, M. Thélin, Mme Junod, MM. Dumartheray et Verniory, juges.

Au nom de la chambre administrative :

la greffière-juriste :

S. Hüsler Enz

la présidente siégeant :

E. Hurni

Copie conforme de cet arrêt a été communiquée aux parties.

Genève, le

la greffière :