

RÉPUBLIQUE ET



CANTON DE GENÈVE

POUVOIR JUDICIAIRE

A/38/2014-FPUBL

ATA/909/2015

COUR DE JUSTICE

Chambre administrative

Arrêt du 8 septembre 2015

dans la cause

Madame A_____

représentée par Me Joanna Burgisser-Bueche, avocate

contre

HÔPITAUX UNIVERSITAIRES DE GENÈVE

représentés par Me Pierre Martin-Achard, avocat

EN FAIT

- 1) Madame A_____ a été engagée en tant que commise administrative 3 au département de neurosciences cliniques des Hôpitaux universitaires de Genève (ci-après : HUG), à compter du 1^{er} septembre 2004.
- 2) Le 1^{er} novembre 2005, Mme A_____ a été promue à la fonction de commise administrative 4.
- 3) Des entretiens d'évaluation et de développement des compétences (ci-après : EEDC) se sont tenus un an, puis deux ans après l'entrée en fonction de Mme A_____, soit les 2 septembre 2005 et 24 novembre 2006.

Selon les rapports établis lors de ces évaluations, sa supérieure hiérarchique, Madame B_____, était très satisfaite du travail de Mme A_____. Elle relevait notamment lors de l'évaluation du 24 novembre 2006 que Mme A_____ pouvait accéder, au vu de ses capacités d'autonomie et de ses connaissances, à un cahier des charges lui permettant d'être commise administrative 5.

Les objectifs fixés lors du premier EEDC avaient été globalement atteints. De nouveaux objectifs n'avaient pas été fixés dans le cadre de la deuxième évaluation, en raison d'un futur changement de responsable hiérarchique direct de Mme A_____.

- 4) En date du 22 mai 2007, un troisième EEDC a eu lieu. L'évaluation était globalement peu satisfaisante, les critiques principales ayant trait au comportement de Mme A_____ et à son intégration dans l'équipe.

Mme A_____ ne respectait pas les limites de sa fonction, donnant suite à des situations qui n'étaient pas de son ressort, ce qui générait des perturbations dans le service. Elle avait tendance à porter des jugements hâtifs et désobligeants sur les idées et le travail des autres. Elle devait être attentive à son positionnement et à ne pas adopter d'attitude hiérarchique vis-à-vis de ses collègues. Malgré les efforts faits par Mme A_____ pour améliorer son comportement, son attitude n'avait pas suffisamment évolué, raison pour laquelle sa nouvelle supérieure hiérarchique, Madame C_____, avait demandé le report de sa nomination.

- 5) Mme A_____ a reçu la nouvelle du report de sa nomination par courrier du 15 août 2007, soit avant d'obtenir le rapport écrit de son évaluation.
- 6) Mme A_____ ayant quelques temps plus tard postulé à un autre poste au département de gynécologie et d'obstétrique (ci-après : le département), elle y a été transférée à compter du 1^{er} novembre 2007, avec une promotion en qualité de commise administrative 6 dès le 1^{er} janvier 2008. Cette nouvelle fonction se

situait dans la classe 18, annuité 0, correspondant à un traitement mensuel brut de CHF 7'212.85.

- 7) Quatre mois après sa prise de fonction comme responsable du centre d'administration et de facturation (ci-après : CAF) du département, l'évaluation de Mme A_____ était globalement bonne, et sa nouvelle responsable hiérarchique favorable à sa nomination.
- 8) En date du 4 septembre 2008, Mme A_____ a été nommée à la fonction de commise administrative 6 à la direction du département, en classe maximale 18. Son traitement annuel brut à compter du 1^{er} septembre 2008 s'élevait à CHF 89'342.- pour un taux d'activité de 100 %.
- 9) Mme A_____ n'a plus été évaluée par sa hiérarchie jusqu'en juillet 2012.
- 10) Entre décembre 2008 et juin 2009, les HUG ont mis en place un coaching au CAF du département, adressé notamment à Mme A_____, sa responsable.
- 11) Au mois de septembre 2009, le syndicat interprofessionnel des travailleuses et travailleurs est intervenu auprès de Mme B_____, administratrice du département, pour demander le transfert de trois membres du personnel en raison des difficultés rencontrées avec Mme A_____, liées entre autre à son attitude managériale.
- 12) Par courriel du 16 juillet 2010, Mme A_____ a transmis à sa hiérarchie un point de situation de l'unité qu'elle gérait au département, rappelant ce qu'elle avait accompli dans sa nouvelle fonction depuis le mois de janvier 2008, les propositions d'amélioration qu'elle avait formulées à l'époque et leur mise en œuvre, et décrivant les enjeux à venir.

Le développement des compétences effectué en vue d'assurer la polyvalence des employés, comme demandé par la direction générale, ne s'était notamment pas fait sans encombre. Certains collaborateurs avaient difficilement vécu le changement d'habitudes, avaient mis en doute son management et s'étaient rapprochés des syndicats pour se plaindre à sa hiérarchie. Une collaboratrice avait été transférée dans un autre service, et deux autres étaient en attente de transfert.

Mme A_____ était également préoccupée par le retard accumulé d'environ deux mois dans la saisie des relevés de prestations. L'activité insuffisante des deux collaboratrices de la facturation en attente de transfert engendrait du retard dans les objectifs du service.

Mme A_____ sollicitait enfin l'appui d'une assistante, éventuellement stagiaire, pour optimiser la qualité de la facturation et rattraper le retard.

13) Un nouvel EEDC s'est tenu le 3 juillet 2012.

Sur quinze critères d'évaluation, deux étaient insuffisants, à savoir la capacité d'encadrement et la gestion des conflits et du stress. Mme A_____ ne maîtrisait pas l'encadrement du personnel, que ce soit en raison de son absence d'écoute, de ses difficultés à communiquer de manière adéquate et à faire collaborer les personnes de son équipe. Mme A_____ gérait également mal les conflits interpersonnels, ne fonctionnant ni comme modératrice, ni comme négociatrice. De par ces faiblesses, elle avait peu d'autonomie dans la gestion du personnel, ce que Mme A_____ avait admis lors de discussions avec sa hiérarchie. Il était toutefois précisé que la dynamique de l'équipe avant son arrivée, les conflits existants et les différents caractères des collaborateurs n'étaient pas un élément facilitateur dans sa gestion.

Deux critères étaient « à améliorer », soit le comportement, la coopération et la communication des informations, et la capacité de décision. Mme A_____ devait faire particulièrement attention au ton de sa voix et à la manière de demander des choses à ses collaborateurs et à ses autres collègues. Par ailleurs, elle prenait souvent des décisions trop hâtives dans la gestion du personnel, qu'il était par la suite difficile de rattraper.

Six critères étaient remplis, et quatre critères étaient considérés comme ses points forts, à savoir les connaissances professionnelles, la qualité et le volume des prestations, et l'engagement et la motivation.

Il ressortait des commentaires de sa hiérarchie dans le formulaire d'évaluation que le point faible de Mme A_____ restait la gestion d'équipe, ce qui avait été constaté par les deux parties, et que divers entretiens avaient eu lieu à la fin de l'année 2011 afin de trouver une solution. Les HUG avaient alors proposé à Mme A_____ de réorganiser le CAF du département de gynécologie et d'obstétrique et de la positionner comme experte et référente qualité.

Des objectifs liés au comportement étaient fixés à Mme A_____. Elle devait, dans un délai de réalisation de trois mois, augmenter sa capacité d'écoute et de négociation, en s'informant notamment sur les formations disponibles, et, dans un délai de réalisation immédiat, assurer une collaboration harmonieuse avec la cheffe d'équipe et l'équipe elle-même. Mme A_____ devait en outre développer son rôle de référente qualité au sein du département en mettant en place un suivi de facturation via Web intelligence dans un délai de six à huit mois, et en rattrapant les contestations de facturation (ci-après : « WIMS ») en collaboration avec la chef d'équipe, d'ici à la fin de l'année 2012.

L'évaluation était ainsi globalement bonne. Sa supérieure hiérarchique relevait que Mme A_____ était une personne compétente, performante et enthousiaste, mais que son point faible restait la gestion d'équipe. Elle lui

souhaitait une poursuite de ses activités comme experte et référente qualité harmonieuse et attirait spécialement son attention sur le fait que ses méthodes de communication et de négociation seraient essentielles pour atteindre les objectifs fixés.

Mme A_____ précisait que le fort taux d'absentéisme dans son unité l'avait amenée à cumuler plusieurs activités, ce qui expliquait le retard accumulé, ainsi que le « burnout » dont elle avait souffert à la fin 2011.

- 14) Par courrier du 5 octobre 2012, les HUG ont confirmé la modification de la fonction de Mme A_____ en tant que commise administrative 6/9, classe de salaire 17, à compter du 1^{er} juillet 2012. Le courrier faisait référence aux dispositions légales applicables en cas de rétrogradation comme alternative à la résiliation des rapports de service, et à un entretien que Mme A_____ avait eu avec la responsable des ressources humaines, lors duquel le processus de rétrogradation applicable en l'espèce lui avait été expliqué. Une évaluation de l'activité de Mme A_____ dans ses nouvelles fonctions serait effectuée à l'échéance d'une année.

- 15) Les nouvelles responsabilités de Mme A_____ ont été définies dans un cahier des charges joint audit courrier. Mme A_____, désormais experte en facturation et admission et référente qualité, était liée hiérarchiquement à l'administratrice et n'avait plus personne sous ses ordres directs.

En tant qu'experte admission-facturation, elle devait notamment gérer les demandes de garanties pour les dossiers les plus complexes du département, coordonner le suivi des WIMS en collaboration avec le nouveau responsable du CAF et assurer la formation des nouveaux collaborateurs du CAF pour la partie facturation. En tant que répondante qualité pour les admissions et la facturation, elle devait entre autres s'assurer des bonnes pratiques d'admission des patientes, mettre à jour les procédures relatives aux admissions et à la facturation et s'assurer de leur bonne application, et s'assurer de l'intégrité des informations saisies en vue de la facturation des hospitalisés.

- 16) L'ancienne fonction de Mme A_____ (responsable du CAF) étant ainsi vacante, elle a été reprise par Madame D_____.

- 17) Mme B_____, jusqu'alors administratrice du département, s'est alors absentée durant plusieurs mois et s'est faite remplacer par Monsieur E_____.

- 18) Les relations entre Mme A_____ et Mme D_____ se sont rapidement dégradées.

- 19) Souffrant d'après ses dires d'un « burnout », soit un syndrome d'épuisement professionnel, Mme A_____ a été en incapacité de travail totale du 18 février au 14 avril 2013, puis à 50 % à compter du 15 avril 2013. Son arrêt de travail à 50 %

a été régulièrement renouvelé, le dernier certificat médical figurant au dossier étant daté du 6 février 2014.

- 20) Par courrier de son conseil du 1^{er} mai 2013 adressé à Monsieur F_____, directeur des ressources humaines, Mme A_____ s'est plainte d'un mobbing subi de la part de Mme D_____, ainsi que d'une structure hiérarchique déficiente qui rendait impossible l'accomplissement de ses tâches. Elle priait M. F_____ de prendre rapidement toutes mesures adéquates à la protection de sa personnalité. Elle suggérait notamment une modification de la structure hiérarchique afin de lui donner davantage d'indépendance par rapport à Mme D_____, et invitait le directeur des ressources humaines à informer dans les détails Mme D_____ sur ses tâches en tant qu'experte en facturation et admission et référente qualité, afin que cette dernière cesse de considérer l'activité de Mme A_____ comme empiétant sur la sienne.
- 21) En réponse à ce courrier, Mme A_____ et son conseil ont été reçues par M. F_____, Madame G_____, responsable des ressources humaines du département, et Mme B_____ le 4 juin 2013. Le dossier ne contient aucun procès-verbal de cet entretien.
- 22) Par courriel de Mme B_____ du 5 juin 2013, Mme A_____ a été convoquée à un EEDC le 26 juin 2013.
- 23) Cet EEDC a été effectué en présence de Mme B_____ et de M. E_____. Mme A_____ était accompagnée par Madame H_____ en qualité de personne de confiance.

Sept des objectifs fixés lors de la dernière évaluation n'étaient pas atteints. Du point de vue relationnel, Mme A_____ n'avait pas augmenté sa capacité d'écoute et de négociation et n'avait pas assuré une collaboration harmonieuse avec la cheffe d'équipe et l'équipe. Elle n'avait en outre pas renouvelé ses formations à ce sujet. S'agissant des objectifs du service, elle n'avait pas été en mesure de développer son rôle de référente qualité, n'ayant effectué que trois ou quatre contrôles en un an ; elle n'avait pas mis en place de suivi de facturation, n'utilisant pas Web intelligence ; elle n'avait enfin pas rattrapé les WIMS à fin janvier 2013.

Pour Mme A_____, les tâches et responsabilités confiées et les moyens/outils de travail étaient satisfaisants, mais la définition de sa mission, les informations reçues et la clarification des rôles étaient peu satisfaisants.

Sur neuf critères d'évaluation, seul l'engagement/la motivation de Mme A_____ était considéré par sa hiérarchie comme en ordre pour la fonction. Trois critères étaient « à améliorer », soit les connaissances professionnelles, la qualité des prestations et l'autonomie.

Cinq critères étaient considérés comme insuffisants : le volume des prestations (Mme A_____ n'avait pas réussi à rattraper le retard des WIMS) ; l'intégration à l'équipe (elle rencontrait des problèmes relationnels avec la cheffe d'équipe et certains collaborateurs du CAF, ainsi qu'avec différents intervenants) ; le comportement, la coopération et la communication des informations (les informations transmises par Mme A_____ au sein du CAF étaient souvent mal ressenties, et il manquait des explications claires ; la plainte d'une patiente était par ailleurs relevée) ; l'initiative et la flexibilité (Mme A_____ n'avait pas investi son nouveau rôle dans l'organisation administrative du département, persistait à traiter des dossiers devant être traités au sein du CAF) ; et enfin l'organisation du travail (Mme A_____ n'avait pas cherché à réorganiser son travail pour atteindre tous ses objectifs, et la gestion du temps semblait être difficile pour elle).

L'évaluation globale était ainsi qualifiée d'inacceptable par sa hiérarchie. Aucun objectif n'a été fixé à Mme A_____ à l'issue de cet EEDC.

Selon ses évaluateurs, Mme A_____ n'avait pas les compétences requises pour ce poste, et une réflexion de fond devait avoir lieu sur son avenir, étant précisé que ses relations avec la plupart des collaborateurs constituaient un frein à un repositionnement au sein du département. Ces problèmes feraient l'objet d'un entretien de service.

- 24) Par courrier de son conseil du 12 juillet 2013 adressé à Mme B_____, Mme A_____ a renvoyé le formulaire d'évaluation daté mais non signé, accompagné de ses commentaires.

Sa hiérarchie n'avait jamais clarifié sa position dans sa nouvelle fonction. De par sa tâche de répondante qualité, elle devait contrôler le travail de ses ex-inférieurs hiérarchiques et de Mme D_____, empiétant ainsi sur les compétences de cette dernière. Les rapports hiérarchiques entre Mme D_____ et elle-même n'ayant jamais été clarifiés par la hiérarchie, cette structure floue ne pouvait que déboucher sur une mésentente. En raison de son dévouement pour l'institution, elle avait effectivement passé trop de temps à corriger elle-même les erreurs commises par la nouvelle responsable CAF et ses subordonnés plutôt que d'en référer à la hiérarchie.

Il était inexact qu'elle n'avait effectué que trois ou quatre contrôles de qualité en un an. Elle avait effectué trois ou quatre contrôles de la facturation OPALE, mais également un contrôle de qualité DRM et deux cent dossiers d'admission tout au long de l'année, alors qu'elle était depuis plusieurs mois en arrêt de travail à 50 %.

L'évaluation par critères était contestée. Un grand nombre d'insuffisances constatées par sa hiérarchie était causé par l'absence de structure hiérarchique

claire au sein du CAF. Elle avait l'intention de faire recours contre l'évaluation du 26 juin 2013.

- 25) En date du 22 juillet 2013, Mme A_____, par l'intermédiaire de son conseil, a prié Mme B_____ de lui signifier le formulaire d'évaluation dûment daté et signé, et indiquant le délai et l'autorité de recours.
- 26) Par courrier du 9 août 2013, Mme B_____ a transmis à Mme A_____ le formulaire d'évaluation signé par elle-même et par le Professeur I_____, médecin-chef du département, et indiqué que ladite évaluation était effectivement sujette à contestation auprès de la hiérarchie, soit le Prof. I_____.
- 27) Par courrier du même jour, Mme A_____ a été convoquée à un entretien de service prévu le 3 septembre 2013. Le sujet de l'entretien se rapportait au contenu de son évaluation du 26 juin 2013.
- 28) Mme G_____, Mme B_____, Mme A_____ et son conseil étaient présentes à l'entretien de service du 3 septembre 2013. Selon le procès-verbal, l'entretien de service a eu pour objet les insuffisances constatées lors de l'EEDC du 26 juin 2013.

Il était notamment reproché à Mme A_____ de ne pas avoir été en mesure de rattraper le retard dans les WIMS, et de ne pas avoir correctement estimé la charge de travail y relative, démontrant ainsi un manque d'organisation.

Ses lacunes en matière de communication d'information ont à nouveau été abordées, tout comme ses problèmes relationnels vis-à-vis de Mme D_____, de certains collaborateurs du CAF, de médecins et de patients. Diverses plaintes de collaborateurs ont notamment été discutées, la plupart se plaignant d'avoir été dénigrés ou mobbés par Mme A_____.

Mme A_____ a enfin été informée qu'une patiente ayant subi une agression sexuelle et dont la prise en charge avait été refusée par les HUG en décembre 2011 avait déposé plainte auprès de la commission de surveillance des professions de la santé et des droits des patients (ci-après : la commission de surveillance). Cette commission avait demandé des explications au chef de service du département par courrier du 19 août 2013, raison pour laquelle ce fait n'avait pas été mentionné dans la convocation à l'entretien de service.

À l'issue de cet entretien, Mme A_____ a été priée de se concentrer uniquement sur la gestion des WIMS. L'intéressée a par ailleurs été informée que les faits discutés constituaient des manquements qui déboucheraient sur une sanction pouvant aller jusqu'à la résiliation des rapports de service.

- 29) En date du 9 septembre 2013, Mme A_____ s'est déterminée par écrit sur la plainte d'une patiente mentionnée lors de son entretien de service.

Mme A_____ ne lui avait pas refusé des soins, mais précisé qu'en tant que résidente en France, les soins prodigués aux HUG ne seraient pas couverts par la sécurité sociale française. Elle lui avait donc conseillé de se rendre à l'hôpital d'Ambilly, où sa prise en charge serait gratuite. Lors de la deuxième venue de cette patiente, le lendemain, elle avait contacté les urgences d'Ambilly qui lui avaient confirmé qu'elles pouvaient prendre en charge cette patiente immédiatement.

- 30) Par courrier du même jour, Mme A_____ a recouru auprès du Prof. I_____ contre l'EEDC du 26 juin 2013.

Elle n'avait pas été évaluée de façon objective, cette évaluation la stigmatisant et constituant un préliminaire à un licenciement. Cet EEDC ressemblait davantage à un entretien de service et avait été mené en violation du principe de la bonne foi, raison pour laquelle sa nullité devait être constatée ou, subsidiairement, il devait être annulé.

Par ailleurs, la manière dont la direction des ressources humaines avait traité sa plainte pour mobbing du 1^{er} mai 2013 était inacceptable. Lorsqu'elle avait été reçue par M. F_____, Mme B_____, M. E_____ et Mme G_____ le 4 juin 2013, le directeur des ressources humaines avait alors reconnu les compétences métier indiscutables de Mme A_____, mais constaté qu'elles ne suffisaient pas pour le travail en équipe. Il avait également admis que certains collègues « se défoulaient » sur Mme A_____, mais il estimait qu'il s'agissait d'un « juste retour de manivelle » eu égard à ce qu'ils avaient subi durant les années où Mme A_____ était responsable CAF. M. F_____ avait également reconnu qu'il y avait un problème structurel au département, qu'il pensait résoudre en déplaçant Mme A_____ dans un autre département. M. F_____ avait enfin annoncé que tant Mme A_____ que Mme D_____ seraient évaluées fin juin, et qu'il prendrait ensuite des mesures organisationnelles individuelles. Ainsi, alors qu'elle venait solliciter la protection de sa personnalité, Mme A_____ apprenait que la décision de la déplacer avait déjà été prise par les ressources humaines.

- 31) Le Prof. I_____ a répondu à ce recours par courrier du 25 septembre 2013.

Le processus d'évaluation avait été effectué correctement, et l'EEDC du 26 juin 2013 figurerait donc au dossier de Mme A_____, de même que son recours.

- 32) Par courrier du 26 septembre 2013, le conseil de Mme A_____ a adressé aux HUG ses observations sur le compte-rendu de l'entretien de service du 3 septembre 2013.

Seul son problème relationnel avec Mme D_____ avait été évoqué lors de cet entretien de service.

S'agissant du retard dans les WIMS, Mme A_____ avait correctement estimé la charge de travail mais elle avait dû par la suite gérer des questions annexes (travail de thèse d'un médecin, travail de MBA d'un collaborateur) qui lui avaient pris du temps.

Enfin, les problèmes relationnels de Mme A_____ étaient dus au rôle de contrôleur qui lui avait été confié sans qu'elle bénéficie de l'autorité nécessaire. Mme A_____ ne pouvait pas fonctionner dans une structure bancaire décidée par sa hiérarchie, qui était responsable du surmenage qui s'en était suivi.

- 33) Les HUG ont répondu à ces observations par courrier du 11 octobre 2013.

Seules les remarques faites en lien avec le procès-verbal de l'entretien de service seraient retenues, et non les appréciations personnelles de la situation contenues dans ce courrier.

Le rapport d'enquête effectué par le médecin-chef du service de gynécologie sur la plainte adressée à la commission de surveillance était joint à ce courrier, et un délai au 25 octobre 2013 accordé à Mme A_____ pour faire part de ses éventuelles observations.

- 34) Ledit rapport, établi le 7 octobre 2013, a mis en évidence les erreurs commises par Mme A_____ lors de l'accueil de cette patiente.

Les cas d'agressions sexuelles étaient considérés comme des urgences et ne devaient dès lors pas faire l'objet d'un blocage administratif par les admissions. Lors de la deuxième venue de la patiente, l'attitude de Mme A_____ avait été jugée irrespectueuse par l'infirmière présente. Par ailleurs, même si l'hôpital d'Ambilly avait été contacté, la patiente avait le choix de venir en urgence aux HUG.

- 35) Mme A_____ s'est déterminée sur ce rapport par courrier de son conseil du 24 octobre 2013.

Elle n'avait fait que son devoir vis-à-vis de la patiente, ne refusant pas la prise en charge de cette dernière, mais lui donnant le choix d'effectuer ses soins en Suisse ou en France. La patiente avait décidé d'aller en France et Mme A_____ n'avait plus été informée de ce qui était arrivé par la suite. Par ailleurs, la hiérarchie des HUG avait été largement informée des faits à l'époque et n'avait rien fait. Lui faire des reproches deux ans après les faits était tardif et abusif. Enfin, le protocole décrivant la prise en charge à la maternité des victimes d'agression sexuelle n'était pas accessible au personnel administratif et ne contenait aucune instruction pour le personnel d'admission.

- 36) En date du 28 octobre 2013, Mme A_____ a formé un recours hiérarchique auprès du Président du Comité de direction des HUG contre la décision du

Prof. I_____ du 25 septembre 2013, réitérant ses arguments contre l'EEDC du 26 juin 2013, et faisant valoir que la décision du Prof. I_____ était lacunaire et non motivée. Tant cette décision que l'EEDC du 26 juin 2013 devaient être déclarés nuls, subsidiairement être annulés.

37) Par courrier du 21 novembre 2013 adressé au conseil de Mme A_____, le directeur général des HUG a retourné à cette dernière l'ensemble du dossier de recours, dans la mesure où il n'avait pas d'objet. Le directeur général s'en est rapporté pour le surplus à la décision du Prof. I_____ du 25 septembre 2013, et a informé Mme A_____ que son dossier serait présenté au Bureau du conseil d'administration des HUG le 2 décembre 2013 en vue de mettre fin aux rapports de service.

38) Lors de sa séance du 2 décembre 2013, le bureau du conseil d'administration des HUG a décidé de résilier les rapports de service de Mme A_____ pour motif fondé, avec effet au 31 mars 2014. La décision, datée du 5 décembre 2013, a été notifiée à l'intéressée le 9 décembre 2013.

Les insuffisances évoquées lors de l'entretien de service du 3 septembre 2013, tant sur le plan professionnel que du comportement, ne permettaient pas d'envisager une poursuite de la collaboration.

39) Par courriel du 9 décembre 2013, la responsable des ressources humaines du département a informé l'ensemble du personnel du licenciement de Mme A_____.

40) Par acte du 8 janvier 2014 adressé à la chambre administrative de la Cour de justice (ci-après : la chambre administrative), Mme A_____ a formé recours à l'encontre de la décision du 5 décembre 2013, concluant à la constatation de sa nullité, à sa réintégration au sein des HUG, et à la condamnation des HUG au paiement d'une indemnité de CHF 30'000.- pour les honoraires de son conseil. En cas de refus de réintégration, les HUG devraient être condamnés à lui verser une indemnité de CHF 102'500.- avec intérêts à 5 % à compter du 1^{er} mars 2014.

Les HUG avaient confondu entretien d'évaluation et entretien de service, se servant du premier comme d'une arme pour licencier un fonctionnaire. Ils avaient également commis un déni de justice en ne traitant pas son recours hiérarchique. Les HUG étaient par ailleurs responsables du harcèlement psychologique qu'elle avait subi. Enfin, le licenciement de Mme A_____ ne reposait sur aucun motif fondé. Les arguments de la recourante seront repris dans la partie en droit du présent arrêt.

41) Dans leur réponse du 20 février 2014, les HUG ont conclu, sous suite de frais et dépens, au rejet du recours de Mme A_____.

Les manquements de la recourante, soit tant les insuffisances de ses prestations professionnelles que son comportement inacceptable, n'étaient pas compatibles avec le bon fonctionnement de l'administration. Le motif de résiliation était dès lors fondé.

Par ailleurs, Mme A_____ ayant déjà été affectée à un nouveau poste en juillet 2012, il ne pouvait être exigé des HUG de procéder à un nouveau reclassement avant de résilier les rapports de service.

Enfin, le droit d'être entendu de la recourante et le délai de congé, en particulier la période de protection en cas d'incapacité de travail, avaient été respectés.

- 42) Le 23 juin 2014, le juge délégué a entendu les parties en audience de comparution personnelle.

Mme A_____ a confirmé son recours. Elle avait trouvé un emploi d'une durée limitée à trois mois à la Clinique J_____. Elle maintenait donc ses conclusions, et était toujours disponible pour une réintégration. Elle souhaitait que des enquêtes aient lieu, en particulier sur les aspects de mobbing. Elle joignait une copie du contrat de travail qui avait commencé le 10 mars 2014 auprès de la Clinique J_____, et un courrier des HUG, qui, à sa demande, mettait fin au contrat les liant au 9 mars 2014, au vu de son engagement auprès d'un autre employeur.

Les HUG ont également persisté dans leurs conclusions.

Un délai au 15 juillet 2014 a été fixé aux parties pour produire leur liste de témoins.

- 43) Une première audience d'enquêtes a eu lieu le 29 septembre 2014.

a. Monsieur Y_____, commis administratif au département, a déclaré avoir travaillé avec Mme A_____. Les choses s'étaient toujours bien passées. Selon son expérience, cette dernière était compétente dans son métier, et disponible pour donner des éclaircissements. Il était arrivé à plusieurs reprises que Mme A_____ vienne en pleurant dans son bureau, indiquant qu'elle avait des problèmes avec Mme D_____ ou les ressources humaines. Une fois notamment, Mme D_____ avait reproché à Mme A_____ de lui avoir confié une tâche en informatique, comme cela était déjà arrivé. Mme D_____ ne lui avait pas interdit de travailler avec Mme A_____. Il n'avait eu que des échos indirects des propos tenus par Mme D_____ au sujet de Mme A_____. Ces échos ne venaient pas des ressources humaines. Ni Mme A_____ ni Mme D_____ n'étaient ses supérieures hiérarchiques. Il dépendait de Mme B_____.

b. Madame R_____, facturiste au département, était hiérarchiquement subordonnée à Mme A_____, jusqu'à ce que Mme D_____ lui succède. Elle avait constaté l'existence de tensions entre ces deux personnes, et notamment entendu d'un collègue qu'un dossier « se montait » contre Mme A_____. Sa relation avec Mme A_____, qui était très compétente, était bonne. Après son changement de fonction, celle-ci n'était manifestement pas bien, et allait beaucoup moins souvent dans leur bureau. Mme D_____ tenait souvent des propos inadéquats à propos de Mme A_____, disant notamment que la situation actuelle n'allait pas, mais que bientôt ils allaient « y arriver », et que Mme A_____ ne ferait pas long. Elle lui avait également interdit d'aller voir Mme A_____. Lorsqu'elle leur avait annoncé le départ de Mme A_____, Mme D_____ leur avait parlé de boire le champagne, ce qui l'avait extrêmement choquée.

c. Madame S_____ travaillait au CAF depuis plus de quinze ans. Elle avait une bonne relation avec Mme A_____, qui avait été sa responsable et qui répondait toujours de manière pertinente aux questions. Elle avait entendu des rumeurs mais n'avait pas assisté à des interactions problématiques entre Mme A_____ et Mme D_____, ni vu des tiers faire des remarques déplacées à Mme A_____. Sa relation avec Mme D_____, désormais sa responsable, se passait bien. Elle était à une reprise allée voir Mme A_____, qui était devenue responsable de la qualité, et Mme D_____ lui avait dit qu'elle devait la consulter en lieu et place de Mme A_____ pour les questions professionnelles. Depuis lors, elle n'était plus allée voir Mme A_____.

d. Mme T_____, facturiste au département depuis 2011, avait travaillé sous la responsabilité de Mme A_____, ce qui avait été très agréable. Celle-ci était ensuite devenue « quality officer » : elle s'occupait des accès techniques de facturation. Elle allait parfois avec des patients dans le bureau de Mme A_____, car elle avait tout de suite la réponse pertinente. Elle avait rapidement ressenti des tensions entre Mmes A_____ et D_____, cette dernière craignant la première qui avait plus de compétences métier. Elle avait senti et entendu que le fait d'aller dans le bureau de Mme A_____ donnait une étiquette « pro A_____ », ce qui avait pour conséquence d'être un peu écartée de certaines discussions. Il y avait presque une « dictature » par rapport à Mme A_____ : une fois Mme D_____ avait indiqué, après avoir vu des collègues manger avec Mme A_____ à l'extérieur des HUG, que lorsqu'il y aurait du ménage à faire, elle saurait de qui il faudrait se séparer. Elle hésitait ainsi à aller demander des détails techniques à Mme A_____, de peur que sa responsable ne lui en tienne rigueur. La situation était peu claire, puisqu'à l'arrivée de Mme D_____, des instructions leur avaient été données sur le fait qu'il fallait consulter Mme A_____ pour les problèmes techniques complexes.

Elle avait beaucoup regretté le départ de Mme A_____, tout comme, d'après elle, la majorité de ses collègues. Mme A_____ était extrêmement dévouée et toujours à disposition.

Un jour il y avait eu une formation sur la facturation dispensée par Mme A_____. Mme D_____ rabaisait cette dernière avec ses questions et le ton emprunté. La formation avait été chaotique car tout le monde parlait en même temps.

e. Madame U_____, qui travaillait à la loge des HUG depuis plusieurs dizaines d'années, avait été subordonnée à Mme A_____. Les choses se passaient bien. La situation s'était compliquée avec l'arrivée de Mme D_____, Mme A_____ étant la personne qui pouvait rapidement leur donner les informations nécessaires, ce que Mme D_____ n'appréciait pas. Celle-ci avait invité le personnel à la consulter. Elle n'avait toutefois pas précisé qu'il ne fallait plus questionner Mme A_____. Mme A_____ avait instauré un cahier des cas particuliers dans lequel ils collaient une étiquette lorsqu'un dossier était incomplet. Suite à l'arrivée de Mme D_____, qui devait désormais s'occuper du cahier, il y avait eu trop de problèmes et l'équipe avait fait, à sa propre initiative, un deuxième cahier qui était transmis à Mme A_____ pour que les problèmes soient effectivement traités.

44) Une deuxième audience d'enquêtes a eu lieu le 8 décembre 2014.

a. Monsieur V_____, technicien aux HUG, connaissait Mme A_____ professionnellement, car il avait dû intervenir à la maternité notamment à l'époque où celle-ci avait des problèmes. Mme A_____ lui avait dit que la hiérarchie lui menait la vie difficile, ce qui l'empêchait d'effectuer les tâches qui lui étaient confiées. Parfois, elle s'était plainte notamment de ne pas avoir l'autorisation d'aller chercher les informations nécessaires auprès de collègues. Après qu'un autre responsable avait été nommé, Mme A_____ était de moins en moins bien et il lui était arrivé de la voir pleurer. Lors d'une récente enquête de satisfaction aux HUG, la maternité avait eu un mauvais score concernant la relation entre le personnel et la hiérarchie, et son fonctionnement.

b. Le Prof. I_____, a déclaré avoir eu, sur demande de Mme A_____, un entretien avec elle au printemps 2013 au sujet de ses conditions de travail. Le secteur accueil et admissions était alors en proie à un dysfonctionnement général et des conflits interpersonnels dont tous souffraient, y compris Mme A_____. Il n'avait pas le souvenir que Mme A_____ ait accusé l'un de ses collaborateurs d'être le responsable de la situation. Il lui avait été rapporté que Mme A_____ continuait à contrôler des collaborateurs qui n'étaient plus sous sa responsabilité et qu'il lui était arrivé d'aller rechercher des documents dans les poubelles.

Il avait effectivement reçu le recours de Mme A_____ du 9 septembre 2013, qu'il avait transmis à Mme G_____, les ressources humaines traitant les recours. Il n'avait pas directement instruit cette procédure.

Il avait eu connaissance du cas de la victime de viol qui n'avait pas pu être soignée à Genève lorsque la commission de surveillance avait transmis la plainte de la patiente. Il lui était apparu extrêmement grave que Mme A_____ interfère à deux reprises avec le personnel soignant afin que le constat ne soit pas réalisé à Genève. Une prise en charge rapide, ne serait-ce que pour une question de conservation de preuves et de soutien psychologique, apparaissait essentielle dans ce genre de situation. Il ne savait pas ce qui avait été fait en 2011 à la suite de cet événement.

c. M. F_____, a indiqué avoir reçu Mme A_____ avec son conseil, Mme G_____ et Mme B_____ le 4 juin 2013, car Mme A_____ se sentait harcelée psychologiquement. Il avait alors mentionné les plaintes qu'il y avait eu antérieurement au sujet de Mme A_____. Il avait été surpris par les mots mis dans sa bouche par le conseil de Mme A_____ suite à cet entretien. Si le contenu était exact, il n'avait pas utilisé les termes « juste retour de manivelle ». Il n'avait par ailleurs pas dit que Mme A_____ devait être licenciée, ni qu'elle devait quitter son service.

Selon les statuts, un collaborateur devrait être évalué tous les deux ans. Il pouvait toutefois arriver que cela ne soit pas le cas.

Dans sa nouvelle fonction, Mme A_____ avait rencontré des problèmes de type relationnel et comportemental. Des mesures de coaching avaient été mises en place avant la modification du cahier des charges, mais sans améliorations.

d. Mme B_____ avait assisté à l'entretien du 4 juin 2013. Celui-ci avait eu lieu sur demande de Mme A_____, qui rencontrait des problèmes avec Mme D_____. De son point de vue, l'entretien avait pour but d'évaluer objectivement la situation et ses causes. Mme A_____ avait alors pu être déçue de ne pas trouver un soutien indéfectible à ses côtés. Elle ne se souvenait pas des termes qui avaient alors été employés par M. F_____. Pour elle, le fait que Mme A_____ soit restée en contact avec des personnes avec qui elle avait été en conflit pouvait entraîner de nouveaux conflits. Tant le comportement de Mme A_____ que celui de Mme D_____ avaient été mis en question. La question du ton de Mme D_____, qui s'exprimait de façon sèche et critique, et de ses interactions avec Mme A_____ avait été évoquée. Au terme de l'entretien, il avait été décidé de mieux cerner et resserrer les tâches de Mme A_____ afin qu'elle puisse les réaliser en limitant les interactions, en particulier avec Mme D_____. Elle avait retransmis ces axes d'action à Mme A_____ le lendemain ou le surlendemain.

Selon le témoin, les entretiens d'évaluation permettaient aux deux parties de faire le point de la situation et d'envisager l'avenir. Lors de l'entretien de fin juin 2013, il y avait eu un constat de problèmes existants. L'objectif – ambitieux – était d'avancer dans l'analyse et la résolution de ces problèmes. Elle n'avait alors pas en tête de préparer le départ de Mme A_____. Ce n'est qu'ultérieurement, en analysant l'ensemble des évaluations et des éléments, qu'il lui était apparu que le maintien de la relation de travail était compromis.

L'entretien de service du mois de septembre 2013 avait été préparé. Aucun ordre du jour n'avait à sa connaissance été transmis à Mme A_____. Lors de cet entretien, ils avaient remis à l'intéressée une plainte concernant des faits de 2011, mais qui ne leur avait été communiquée que peu de temps auparavant. Il s'agissait d'une erreur de prise en charge importante qui la concernait directement.

Lors de l'arrivée de Mme A_____ en 2008, elles avaient évoqué le fait que le personnel devait être plus à même d'effectuer davantage de tâches. Mme B_____ avait alors insisté sur le fait que ces changements devaient être faits avec finesse pour tenir compte de l'ancienneté de l'équipe et des personnalités. Mme A_____ n'avait pas d'expérience du management et malheureusement, elle n'avait alors pas saisi cet élément.

Fin 2008, les HUG avaient reçu une plainte des syndicats au sujet du management de Mme A_____. Celle-ci avait bénéficié d'un coaching en management en 2009, mais sans améliorations. Les facturistes avaient finalement demandé à changer de service en 2010.

En 2011, Mme A_____ avait demandé à avoir une adjointe. La personne recrutée était partie au bout de trois semaines. En 2011, Mme A_____ avait fait un « burnout ».

En 2011, la hiérarchie avait constaté que Mme A_____ ne maîtrisait vraiment pas les tâches de management. Au début de l'année 2012, l'équipe avait été informée de la séparation des rôles de contrôle qualité et du management. Dans sa nouvelle fonction, Mme A_____ devait faire du contrôle qualité, ce qui consistait en la rédaction de rapports généraux afin d'améliorer le fonctionnement général. En vérifiant toutes les factures, Mme A_____ créait des interférences avec la fonction de cadre de Mme D_____ et des tensions chez les collaborateurs.

Elle estimait avoir fait tout ce qui était en son pouvoir pour permettre à Mme A_____ de rester, le service ayant été restructuré pour lui faire une place.

e. Madame K_____ avait le bureau voisin de Mme A_____. Elle avait toujours apprécié ses connaissances et sa disponibilité, notamment dans les dossiers difficiles. Celle-ci lui avait dit combien son travail, sa position par

rapport aux responsables et la situation étaient difficiles au cours de la dernière période. Elle avait observé une dégradation dans le mal-être de Mme A_____, qu'elle avait parfois vue au bord des larmes.

f. Madame L_____ travaillait au service des affaires extérieures des HUG, et avait été contactée à plusieurs reprises par Mme A_____ pour établir des relations avec les représentations de certains pays. Les demandes de cette dernière étaient justifiées et adéquates, et leurs relations aimables et courtoises.

g. Madame M_____, infirmière à la polyclinique de gynécologie, avait des contacts normaux avec Mme A_____. En 2011, elle avait commencé la prise en charge d'une patiente venue pour un constat d'agression sexuelle, mais elle avait été interrompue par Mme A_____. Cette dernière avait dit à la patiente qu'elle était déjà venue la veille et n'aurait pas dû revenir. Mme A_____ avait appelé l'hôpital d'Ambilly, et tant la patiente que l'hôpital étaient d'accord que la prise en charge se fasse là-bas. La patiente était repartie en promettant d'aller immédiatement à Ambilly. De son expérience, c'est la seule fois qu'une patiente était repartie pour des raisons administratives. Mme A_____ n'aurait pas dû intervenir. Elles avaient appris par la suite que la patiente ne s'était pas rendue à Ambilly. Dans le mois qui avait suivi, il y avait eu une réunion avec la doctoresse responsable des constats de viols, sa responsable d'unité, une responsable administrative de la maternité et elle-même. Il en était ressorti qu'ils n'auraient pas dû laisser cette patiente repartir. Selon le témoin, Mme A_____, qui avait été affectée après ce qui s'était passé, avait été mise au courant.

45) Une troisième audience d'enquêtes s'est tenue le 26 janvier 2015.

a. Madame N_____ travaillait à l'administration centrale, soit dans un autre secteur que Mme A_____. Leurs contacts consistaient en des échanges de conseils sur des cas concrets. Leurs relations étaient normales. Mme A_____ exécutait correctement les demandes et était disponible. Elle n'avait pas entendu parler de problèmes relationnels avec elle.

b. Monsieur O_____, responsable du secteur débiteurs des HUG, avait une bonne collaboration et de bons rapports humains avec Mme A_____. Celle-ci anticipait même parfois les attentes du secteur débiteurs. Il avait entendu lors de la dernière année que l'ambiance de travail était devenue difficile pour elle. Il avait compris qu'il s'agissait d'un problème de répartition des prérogatives entre Mmes A_____ et D_____. >

c. Madame P_____, employée des HUG, s'occupait de traiter les contestations des patients et des assurances concernant la tarification. La collaboration avec Mme A_____ se passait bien. Travaillant dans un autre bâtiment, elle n'était pas au courant des difficultés rencontrées par Mme A_____. M. E_____ était venue la voir, vraisemblablement à l'automne 2012,

pour lui demander de faire un contrôle sur la facturation du département de gynécologie et d'obstétrique. Le contrôle n'avait pu être exécuté qu'en février 2014 et avait mis en évidence certaines difficultés, ainsi qu'un retard dans le traitement des contestations. Ce retard était toujours d'actualité.

46) Une dernière audience d'enquêtes a eu lieu le 6 mars 2015.

a. Madame Q_____ travaillait à la facturation de la maternité depuis trois ans. Elle était auparavant employée au service de facturation du département de neurosciences, où elle avait rencontré Mme A_____. Elles avaient commencé à avoir une relation hiérarchique lorsqu'elle avait rejoint la maternité. Mme A_____ était alors responsable CAF. Elle avait l'impression que celle-ci ne voulait pas la voir arriver dans son service. Mme A_____ avait eu une attitude un peu dédaigneuse, l'avait cantonnée dans des activités de saisie alors qu'elle avait trente ans d'expérience et était auparavant autonome dans son travail, et lui avait dit que si elle n'était pas contente, elle pouvait aller chercher du travail ailleurs. Mme A_____ lui avait également imposé une formation en matière de WIMS alors qu'elle traitait ce domaine depuis des années. Mme A_____ faisait des rapports pour dénigrer les gens. Un rapport de formation la concernant, produit par la recourante lors de l'audience, avait ultérieurement été annulé par Mme B_____.

Ne pouvant pas communiquer avec Mme A_____, elle avait demandé à ce qu'un entretien soit organisé avec cette dernière et les ressources humaines ainsi que leur administrateur, afin de pouvoir exprimer son mal-être. La situation ne s'était toutefois pas modifiée par la suite. Lorsque Mme D_____ avait été nommée responsable CAF, elle n'avait pas assisté à des scènes entre cette dernière et Mme A_____. Mme D_____ était actuellement responsable de la réception du service de dermatologie, et elle avait une nouvelle cheffe.

Maintenant, les choses se passaient beaucoup mieux. Il y avait beaucoup à faire en raison d'un important retard à éponger.

b. Mme G_____ responsable des ressources humaines du département depuis 2010, avait rapidement constaté que Mme A_____ n'était pas à l'aise dans sa fonction de gestion d'équipe : lors de son arrivée, Mme A_____ ne l'avait pas présentée à ses collaborateurs ; il y avait ensuite eu une plainte de trois personnes qui demandaient à être mutées du service pour cause de mobbing. De son point de vue, il y avait des difficultés de gestion d'équipe, mais pas de mobbing. Les plaintes de collaborateurs étaient fréquentes : ils se plaignaient d'être infantilisés, peu respectés et non reconnus dans leurs compétences. Elle avait à plusieurs reprises proposé à Mme A_____ des formations à l'encadrement, que celle-ci avait refusées, estimant avoir trop d'autres travaux à faire. Mme A_____ avait toutefois de grandes compétences professionnelles dans son domaine. En raison de ses problèmes de gestion d'équipe, un nouveau poste sans encadrement direct

lui avait été proposé. Les choses s'étaient mal passées à l'arrivée de la nouvelle responsable CAF, Mme A_____ ne semblant pas avoir fait le deuil de son ancien poste. Selon elle, Mme D_____ n'avait pas mobbé Mme A_____.

Lors de l'entretien du 4 juin 2013, elle n'avait pas proposé de faire une enquête pour savoir si Mme D_____ mobbait Mme A_____. Aucune suite n'avait été envisagée. M. F_____ avait clairement indiqué que les choses devaient changer. Elle ne se souvenait pas que ce dernier ait utilisé l'expression « juste retour de manivelle ». Il avait indiqué que la plainte de Mme A_____ devait être analysée dans sa globalité et qu'il y avait une histoire préexistante. Il avait par ailleurs relevé que selon lui, la structure mise en place n'était pas la plus pertinente. Cette structure prévoyait que Mme A_____, dans son travail de contrôle de qualité, vérifie aussi les tâches de facturiste de Mme D_____ et collabore quotidiennement avec elle. Mme A_____ ne devait pas contrôler les collaborateurs, mais mettre en place les structures de contrôle de qualité, proposer des processus, et les appliquer. Ces aspects-là n'avaient pas été traités. La décision de faire un entretien d'évaluation datait d'avant l'entretien du 4 juin 2013.

Lors de l'entretien d'évaluation qui s'était tenu un an après son entrée dans sa nouvelle fonction, ils avaient constaté que les tensions avec les collaborateurs continuaient à exister et que Mme A_____ n'avait en outre pas atteint les objectifs de son nouveau cahier des charges. Ils avaient donc décidé de faire un entretien de service. Après cet entretien, ils avaient reçu une plainte d'une patiente victime d'une agression sexuelle qui n'avait pas pu être traitée aux HUG. L'enquête effectuée par l'institution avait montré que Mme A_____ était intervenue pour que cette patiente ne soit pas soignée aux HUG. Celle-ci aurait pourtant dû être prise en charge sans discussion dès son arrivée. C'est ensuite qu'ils avaient pris la décision de la licencier.

Depuis le départ de Mme A_____, l'ambiance de travail était meilleure et l'absentéisme avait diminué. Le départ de Mme D_____ avait encore amélioré les choses. Mme A_____ était la seule personne qu'elle avait eu à licencier aux HUG. Elle n'avait pas eu d'autre choix face à une équipe en souffrance.

c. M. E_____, qui avait remplacé Mme B_____ durant son congé, était présent deux jours par semaine au département. Il voyait alors les trois répondantes clé, soit Mme A_____, Mme D_____ et la responsable des secrétaires, par tournus, une d'entre elles chaque semaine. Il avait vite constaté que Mmes A_____ et D_____ avaient un problème de « partage du territoire », n'étant pas au clair sur ce que chacune d'entre elles devait faire. Mme A_____ était réticente à ce transfert de compétences et formait Mme D_____ uniquement par oral. En ne transférant pas ses compétences, elle pouvait rester la personne centrale en matière de savoir et de pouvoir.

Mme A_____ devait traiter les WIMS antérieurs à l'arrivée de Mme D_____, qui étaient d'environ quatre mille à l'arrivée de M. E_____. Le nombre était à peu près le même à son départ. Il y avait des risques de prescription, qui était de cinq ans en matière d'assurance-maladie.

Lors des entretiens, il avait précisé et reformulé tant à Mme D_____ qu'à Mme A_____ leurs cahiers des charges, et la situation lui semblait claire. Elle ne l'était pas pour Mme A_____.

Il y avait des clans au sein du personnel du service. Certaines personnes avaient peur de Mme A_____. Lors de l'absence de Mmes D_____ et A_____ pour raisons de santé, il avait pu trouver des personnes compétentes parmi le personnel en place pour faire le point chaque semaine sur les différents secteurs. Ces personnes avaient pourtant été dénigrées par Mme A_____, qui s'était plainte de la qualité de leurs prestations et du fait qu'elle devait faire leur travail. Cela expliquait son travail à la maison, ses heures supplémentaires et son surmenage.

Il avait eu toutes les semaines des plaintes ou des échos de plaintes concernant des comportements de Mme A_____, tels des gestes, portes claquées, paroles inadmissibles, etc. Mme A_____ vérifiait les dossiers des collaborateurs après leur départ. Une fois il avait demandé à assister à une séance entre Mmes A_____ et D_____. La première était partie en claquant la porte, puis revenue en indiquant à la seconde de ne plus lui parler comme cela. Mme D_____ ne lui avait pourtant pas mal parlé. Elle était intéressée à être formée, positive et constructive.

d. Mme H_____ était coach indépendante. Elle avait été contactée par Mme A_____ qui était en difficulté professionnelle. Celle-ci était remise en cause dans la qualité du travail qu'elle accomplissait. Elles avaient eu plusieurs entretiens, dont l'objectif était de l'aider à prendre de la distance par rapport à la situation. Elles avaient travaillé sur des aspects très pragmatiques afin de cerner là où il y avait une erreur de sa part. Elles avaient ainsi réalisé que son mode d'expression était très abrupt et direct et pouvait être mal perçu. Mme A_____ s'était plainte de ne pas parvenir à faire comprendre à ses supérieurs ses positions et ses difficultés.

Elles avaient préparé ensemble l'entretien d'évaluation annuel. Celui-ci s'était déroulé de manière cordiale, mais tendue. Elle pensait que la discussion viserait à dégager des axes permettant à Mme A_____ de progresser, mais elle s'était rapidement rendu compte qu'il s'agissait plutôt d'exprimer des reproches à son égard. Au terme de l'entretien, elle ne se faisait plus beaucoup d'illusions sur l'évolution de la relation de travail. Aucun objectif précis n'avait été fixé. Une décision de licenciement lui semblait proche. Elle avait été frappée par le fait que globalement, l'évaluation avait été très bonne l'année précédente, mais qu'elle

était devenue très mauvaise l'année en question. Ses problèmes relationnels avaient aussi été abordés.

Elle avait le sentiment que Mme A_____ n'avait pas les bons outils pour la tâche qui lui était confiée. Soit elle n'était pas suffisamment accompagnée, soit on lui avait confié une tâche pour laquelle elle n'avait pas les compétences relationnelles nécessaires.

- 47) Le 13 avril 2015, Mme A_____ a déposé ses conclusions après enquêtes. Elle persistait dans ses conclusions.

Les HUG avaient créé une configuration du service de la facturation favorisant fortement le mobbing, et n'avaient pris aucune mesure pour empêcher les atteintes à sa personnalité, sa plainte n'ayant pas été prise en considération. Ils avaient par ailleurs échoué à démontrer que Mme A_____ avait eu plusieurs situations conflictuelles avec les collaborateurs des HUG : de toutes les personnes entendues, hormis la hiérarchie, seule Mme Q_____ accusait Mme A_____ de l'avoir confinée à des tâches ne correspondant pas à ses compétences. On ne pouvait en outre lui reprocher une prétendue insuffisance de prestations, étant donné son incapacité de travail pour maladie durant plusieurs mois et les rapports conflictuels avec Mme D_____, qui rendaient impossible l'exécution de son travail. L'évaluation du 26 juin 2013 avait été faite en violation de la loi, servant de prémisses à son licenciement. Le recours formé contre cette évaluation avait par ailleurs été ignoré. Mme A_____ avait enfin été licenciée abusivement, en réponse à sa plainte pour mobbing, qui avait mis en évidence les problèmes organisationnels du service et l'incompétence des ressources humaines.

Mme A_____ précisait enfin être disponible pour une réintégration, son contrat de durée déterminée avec une clinique privée ayant pris fin.

- 48) Le même jour, les HUG ont déposé leurs conclusions après enquêtes. Ils maintenaient leur position.

Les enquêtes avaient mis en évidence l'existence de motifs fondés au licenciement de Mme A_____, à savoir ses importantes difficultés relationnelles vis-à-vis de sa hiérarchie, de ses collègues, des médecins et même des patients, son inaptitude à remplir les exigences des postes lui ayant été confiés, et l'insuffisance de ses prestations. Le mobbing dont elle s'était plainte était en outre inexistant.

La décision de licenciement respectait enfin le principe de proportionnalité, Mme A_____ ayant par le passé déjà bénéficié d'un reclassement suite à la réorganisation du service de facturation du département.

- 49) Le 14 avril 2015, les parties ont été informées que la cause était gardée à juger.

EN DROIT

1. Interjeté en temps utile devant la juridiction compétente, le recours est recevable (art. 132 de la loi sur l'organisation judiciaire du 26 septembre 2010 - LOJ - E 2 05 ; art. 62 al. 1 let. a de la loi sur la procédure administrative du 12 septembre 1985 - LPA - E 5 10).
2. Saisie d'un recours, la chambre administrative applique le droit d'office. Elle ne peut pas aller au-delà des conclusions des parties, mais n'est liée ni par les motifs invoqués par celles-ci (art. 69 al. 1 LPA), ni par leur argumentation juridique (ATA/402/2012 du 26 juin 2012).
3. Le litige porte sur la conformité au droit de la décision de licenciement de la recourante.
4. En tant que membre du personnel des HUG, la recourante est soumise à la loi générale relative au personnel de l'administration cantonale et des établissements publics médicaux du 4 décembre 1997 (LPAC - B 5 05), à son règlement d'application du 24 février 1999 (RPAC - B 5 05.01), à la loi sur les établissements publics médicaux du 19 septembre 1980 (LEPM - K 2 05), au statut du personnel des HUG (art. 1 al. 1 let. e LPAC et 7 al. 2 let. k LEPM), ainsi qu'à la loi concernant le traitement et les diverses prestations alloués aux membres du personnel de l'État, du pouvoir judiciaire et des établissements hospitaliers du 21 décembre 1973 (LTrait - B 5 15).
5. a. Les établissements publics médicaux (ci-après : les établissements) comprennent notamment les HUG (art. 1 let. a LEPM). Les établissements mentionnés à l'art. 1 sont des établissements de droit public dotés de la personnalité juridique (art. 5 al. 1 LEPM).
b. L'établissement est géré par un conseil d'administration dont la composition est fixée par la LEPM (art. 6 al. 1 LEPM). Conformément à l'art. 2 al. 4 LPAC, les membres du personnel de chaque établissement public médical relèvent de l'autorité du conseil d'administration.

Le conseil d'administration est le pouvoir supérieur de l'établissement (art. 7 al. 1). Sous réserve des compétences du Grand Conseil et du Conseil d'État, le conseil d'administration est investi des pouvoirs les plus étendus pour la gestion de l'établissement. Il a notamment comme attribution de nommer et révoquer les fonctionnaires de l'établissement (art. 7 al. 2 let. 1 LEPM). Le conseil d'administration est également l'autorité compétente pour prononcer la fin des rapports de service (art. 17 al. 1 LPAC). Il peut déléguer cette compétence à la direction générale de l'établissement (art. 17 al. 2 LPAC).

Les directions des établissements (hôpitaux et cliniques) exécutent les décisions des conseils d'administration. Elles reçoivent leurs instructions du

président du conseil d'administration (art. 8 al. 1 LEPM). Un règlement interne établit les compétences des directions (al. 2).

c. Dans l'ATA/312/2015 du 31 mars 2015, la chambre administrative a constaté la nullité de la révocation d'un fonctionnaire des HUG, qui avait été prononcée par le bureau du conseil d'administration (consid. 9 à 13). En effet, aucune délégation n'était autorisée par les dispositions légales applicables en cas de révocation d'un fonctionnaire. La chambre de céans a précisé qu'il en allait autrement en cas de résiliation des rapports de service, l'art. 17 LPAC l'autorisant.

d. En l'espèce, la recourante, qui a le statut de fonctionnaire (art. 5 LPAC), a fait l'objet d'une résiliation de ses rapports de service, et non d'une sanction disciplinaire. Conformément aux dispositions légales susmentionnées, la délégation de cette décision au bureau du conseil d'administration est autorisée. Par conséquent, la décision contestée émane de l'autorité compétente.

6. La recourante invoque une violation de son droit d'être entendu, au motif que les HUG n'auraient pas précisé sur la convocation à l'entretien de service du 3 septembre 2013 les reproches concrets relatifs à ses manquements aux devoirs du personnel.

a. Le droit d'être entendu comprend notamment le droit pour les parties de faire valoir leur point de vue avant qu'une décision ne soit prise, de prendre connaissance du dossier, de participer à l'administration des preuves essentielles ou à tout le moins de s'exprimer sur son résultat, lorsque cela est de nature à influencer sur la décision à rendre (ATF 132 II 485 consid. 3.2 p. 494 ; 127 I 54 consid. 2b p. 56 ; 127 III 576 consid. 2c p. 578 ; arrêt du Tribunal fédéral 1C_424/2009 du 6 septembre 2010 consid. 2). En tant que droit de participation, le droit d'être entendu englobe donc tous les droits qui doivent être attribués à une partie pour qu'elle puisse faire valoir efficacement son point de vue dans une procédure (ATF 132 II 485 consid. 3.2 p. 494 ; 129 II 497 consid. 2.2 p. 504 ss). 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 ; 105 Ia 193 consid. 2b/cc p. 197).

b. En matière de rapports de travail de droit public, des occasions relativement informelles de s'exprimer avant le licenciement peuvent remplir les exigences du droit constitutionnel d'être entendu, pour autant que la personne concernée ait compris qu'une telle mesure pouvait entrer en ligne de compte à son encontre (arrêts du Tribunal fédéral 1C_560/2008 du 6 avril 2009 consid. 2.2 et 1C_103/2007 du 7 décembre 2007 consid. 5.3). La personne concernée ne doit pas seulement connaître les faits qui lui sont reprochés, mais également savoir qu'une décision allant dans une certaine direction est envisagée à son égard (arrêts du

Tribunal fédéral 8C_643/2011 du 21 juin 2011 consid. 4.3 et 8C_158/2009 du 2 septembre 2009 consid. 5.2).

c. Selon l'art. 46 al. 3 et 4 du statut, la convocation à un entretien de service doit parvenir au membre du personnel 14 jours avant l'entretien (al. 3). Elle précise la nature, le motif de l'entretien et les personnes présentes pour l'employeur, et rappelle le droit de se faire accompagner (al. 4).

d. En l'espèce, Mme A_____ savait, depuis qu'elle avait reçu le compte-rendu de l'EEDC du 26 juin 2013, que les manquements constatés feraient l'objet d'un entretien de service. Par ailleurs, la convocation a été envoyée le 9 août 2013, soit presque un mois avant ledit entretien. Enfin, cette convocation mentionnait tant les personnes présentes que le sujet de l'entretien, précisant qu'il porterait sur le contenu de son évaluation du 26 juin 2013. Cette évaluation a été globalement qualifiée d'inacceptable par sa hiérarchie. En effet, sept des objectifs fixés lors de la dernière évaluation n'avaient pas été atteints, et sur neuf critères d'évaluation, seul un avait été considéré par sa hiérarchie comme en ordre pour la fonction, trois étant « à améliorer », et cinq étant insuffisants. Mme A_____, qui avait été rétrogradée un an auparavant en lieu et place d'un licenciement, ne pouvait ignorer qu'une mauvaise évaluation mettrait en péril son avenir aux HUG. Par ailleurs, Mme H_____, qui l'avait accompagnée à cet EEDC, a indiqué lors des enquêtes qu'à la fin de cet entretien, elle ne se faisait plus beaucoup d'illusions sur l'évolution de la relation de travail, une décision de licenciement lui semblant proche.

e. Les HUG n'ont dès lors pas violé le droit d'être entendu de la recourante dans le cadre de la procédure ayant mené à la décision de licenciement. Ce grief sera écarté.

7. La recourante fait ensuite valoir que les HUG auraient violé diverses règles de procédure. Ils auraient violé l'art. 46 LPAC (recte : 48 du statut) en ne procédant à aucune évaluation dans son nouveau poste de responsable CAF pendant quatre ans, en confondant l'entretien d'évaluation et l'entretien de service (se servant du premier comme d'une arme pour la dégrader et la licencier à la place d'évaluer et développer ses compétences ou de lui fixer des objectifs pour la suite de sa carrière), et en ignorant le recours auprès de l'autorité hiérarchique supérieure prévu par l'art. 46 al. 5 RPAC (recte : 48 al. 5 du statut), commettant ainsi un déni de justice.

a. S'il est préférable que des entretiens d'évaluation aient lieu tous les deux ans, comme le prévoit l'art. 48 al. 1 du statut, cette fréquence ne constitue pas une obligation de l'employeur dont le non-respect aboutirait à l'invalidation du licenciement. L'on relèvera en particulier que Mme A_____ n'a, à aucun moment, sollicité d'évaluation intermédiaire entre 2008 et 2012, notamment dans

son courriel du 16 juillet 2010, adressé à sa hiérarchie et faisant un point de situation sur l'unité qu'elle gérait au département.

b. Selon l'art. 48 al. 2 du statut, les entretiens d'évaluation portent sur les tâches dévolues au membre du personnel et sur leur réalisation en rapport avec les objectifs de service, ainsi que sur les besoins et les moyens à disposition. L'al. 4 de cette disposition prévoit qu'un protocole d'entretien est signé par les deux parties, et que les divergences éventuelles peuvent y figurer ou faire l'objet d'une note rédigée par l'intéressé.

En l'espèce, l'EEDC du 26 juin 2013 a effectivement permis de faire le point sur la réalisation des tâches et des objectifs fixés à la recourante. Contrairement à ce que celle-ci soutient, cet EEDC n'avait pas pour but de la stigmatiser ou de la dégrader. Lors de cet entretien, les parties ont fait le point sur la situation, et ainsi constaté que Mme A_____ n'avait pas rempli sept des objectifs qui lui avaient été fixés, et que la majorité des critères d'évaluation étaient insuffisants. Au vu de la rétrogradation dont elle avait fait l'objet une année auparavant, il n'est pas surprenant qu'une telle évaluation n'ait pas abouti à la fixation de nouveaux objectifs, et qu'elle ait été suivie, quelques mois après, par un entretien de service. L'on relèvera enfin que Mme A_____ a pu être accompagnée lors de cet EEDC, et qu'elle a pu faire part de ses divergences par le biais d'une note écrite adressée à sa hiérarchie le 12 juillet 2013, conformément à l'art. 48 al. 4 du statut.

c. En vertu de l'art. 48 al. 5 du statut, un recours auprès de l'autorité hiérarchique supérieure est ouvert. Le membre du personnel peut se faire accompagner d'une personne de son choix.

En l'espèce, le recours adressé par Mme A_____ au Prof. I_____ a été rejeté par ce dernier par courrier du 25 septembre 2013. S'agissant du recours formé à l'encontre de la décision du Prof. I_____, il a effectivement été déclaré sans objet par le directeur général des HUG, dans un courrier du 21 novembre 2013 adressé au conseil de la recourante, du fait de l'ouverture d'une procédure de licenciement. Le directeur général s'en est pour le surplus rapporté à la décision de l'autorité inférieure. Il n'y a dès lors pas eu de déni de justice.

Au vu de ce qui précède, tous les griefs d'ordre formel invoqués par la recourante seront rejetés.

8. La recourante prétend par ailleurs avoir été victime de mobbing de la part de Mme D_____. Elle soutient notamment que son ancien employeur aurait créé une configuration du service favorisant fortement le mobbing, et que suite à la plainte qu'elle avait formée, il n'aurait pris aucune mesure pour protéger sa personnalité. Dans ses conclusions après enquêtes, elle fait valoir que son licenciement, survenu parce qu'elle avait mis l'accent sur l'incompétence des

ressources humaines et de sa hiérarchie dans sa plainte pour mobbing, serait abusif.

Selon l'art. 2A let. a ab initio LPAC, les établissements publics médicaux doivent créer les conditions qui permettent aux collaboratrices et aux collaborateurs de travailler dans un climat de respect et de tolérance. En vertu de l'art. 2B LPAC, il est veillé à la protection de la personnalité des membres du personnel, notamment en matière de harcèlement psychologique et de harcèlement sexuel (al. 1). Des mesures sont prises pour prévenir, constater et faire cesser toute atteinte à la personnalité (al. 2).

Le harcèlement psychologique, appelé aussi mobbing, se définit comme un enchaînement de propos et/ou d'agissements hostiles, répétés fréquemment pendant une période assez longue, par lesquels un ou plusieurs individus cherchent à isoler, à marginaliser, voire à exclure une personne sur son lieu de travail. Il n'y a toutefois pas harcèlement psychologique du seul fait qu'un conflit existe dans les relations professionnelles, ni d'une mauvaise ambiance de travail, ni du fait qu'un membre du personnel serait invité - même de façon pressante, répétée, au besoin sous la menace de sanctions disciplinaires ou d'une procédure de licenciement - à se conformer à ses obligations résultant du rapport de travail, ou encore du fait qu'un supérieur hiérarchique n'aurait pas satisfait pleinement et toujours aux devoirs qui lui incombent à l'égard de ses collaboratrices et collaborateurs. Il résulte des particularités du mobbing que ce dernier est généralement difficile à prouver, si bien qu'il faut savoir admettre son existence sur la base d'un faisceau d'indices convergents, mais aussi garder à l'esprit qu'il peut n'être qu'imaginaire, sinon même être allégué abusivement pour tenter de se protéger contre des remarques et mesures pourtant justifiées (arrêts du Tribunal fédéral 2A.770/2006 du 26 avril 2007 consid. 4.3 et 2P.207/2002 du 20 juin 2003 consid. 4.2 ; ATA/292/2009 du 16 juin 2009 consid. 7).

En l'espèce, suite à sa plainte du 1^{er} mai 2013 adressée au directeur des ressources humaines, Mme A_____ et son conseil ont été reçues par M. F_____, Mme G_____ et Mme B_____ le 4 juin 2013. Le dossier ne contient aucun procès-verbal de cet entretien, et les parties divergent sur son contenu. Aucune enquête n'a été ouverte suite à cet entretien. Selon Mme B_____, il avait été décidé de mieux cerner et resserrer les tâches de Mme A_____ afin qu'elle puisse les réaliser en limitant les interactions, en particulier avec Mme D_____.

Les allégués de Mme A_____ quant à l'existence de mobbing à son égard ne sont pas démontrés. Il est exact que l'ambiance au département était parfois tendue et que des clans s'étaient formés. Toutefois, seuls deux des dix-neuf témoins entendus, à savoir Mmes R_____ et T_____, ont indiqué que Mme D_____ avait pu avoir des propos inadéquats vis-à-vis de Mme A_____. Les autres témoins ont surtout soutenu qu'il y avait des tensions générales entre ces deux personnes. Au vu de l'ensemble des enquêtes, la chambre administrative a

acquis la conviction que la mésentente entre Mesdames A_____ et D_____ était réciproque, et que l'on ne peut attribuer à Mme D_____ une faute prépondérante qui aurait pu être constitutive de harcèlement. Ainsi, l'on ne peut retenir que Mme A_____ aurait été victime de harcèlement psychologique au sens de la jurisprudence susmentionnée. Ce grief sera également écarté.

9. La recourante estime enfin que la résiliation des rapports de service ne reposerait pas sur des motifs fondés.

a. Dans ce domaine, 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 la décision attaquée ne pouvant être revue sous l'angle de son opportunité (art. 61 LPA).

b. L'autorité compétente peut résilier les rapports de service du fonctionnaire pour un motif fondé (art. 21 al. 3 ab initio LPAC). Aux termes de l'art. 22 LPAC, il y a motif fondé 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).

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 (ATA/635/2014 du 19 août 2014 ; MGC 2006-2007/VI A 4529). L'intérêt public au bon fonctionnement de l'administration cantonale, déterminant en la matière, sert de base à la notion de motif fondé, lequel est un élément objectif indépendant de la faute du membre du personnel. 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 (ATA/635/2014 précité ; MGC 2005-2006/XI A 10420).

d. L'autorité compétente 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 (art. 21 al. 3 in fine LPAC). 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 des établissements publics médicaux et que l'intéressé au bénéfice d'une nomination dispose des capacités nécessaires pour l'occuper (art. 48A al. 1 du statut). Des mesures de développement et de réinsertion professionnels propres à favoriser le reclassement sont proposées (art. 48A al. 2 du statut). L'intéressé est tenu de collaborer et peut faire des suggestions

(art. 48A al. 3 du statut). Il bénéficie d'un délai de dix jours ouvrables pour accepter ou refuser la proposition de reclassement (art. 48A al. 4 du statut). En cas de reclassement, un délai de six mois est fixé pour permettre à l'intéressé d'assumer sa nouvelle fonction (art. 48A al. 5 du statut). En cas de refus, d'échec ou d'absence du reclassement, une décision motivée de résiliation des rapports de service pour motif fondé intervient (art. 48A al. 6 du statut).

Le principe du reclassement, applicable aux seuls fonctionnaires, est l'une des expressions du principe de la proportionnalité. Il impose à l'État 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 de la Constitution fédérale de la Confédération suisse du 18 avril 1999 - Cst. - RS 101 ; arrêt du Tribunal fédéral 1C_309/2008 du 28 janvier 2009 consid. 2.2 ; ATA/806/2012 du 27 novembre 2012 ; ATA/223/2010 du 30 mars 2010 ; MGC 2005-2006/XI A 10420).

Il s'agit tout d'abord de proposer des mesures dont l'objectif est d'aider l'intéressé 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. Elles peuvent prendre de multiples formes, telles qu'un certificat de travail intermédiaire, un bilan de compétence, un stage d'évaluation, des conseils en orientation, des mesures de formation et d'évolution professionnelles, l'accompagnement personnalisé, voire « l'outplacement ». Il faut ensuite 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 peut dans ce cas être abrogée (MGC 2005-2006/XI A 10420).

e. En l'espèce, l'autorité intimée a retenu que les insuffisances évoquées lors de l'entretien de service du 3 septembre 2013, tant sur le plan professionnel que du comportement, ne permettaient pas d'envisager une poursuite de la collaboration.

Contrairement à ce que soutient la recourante, ses problèmes relationnels ne datent pas du passé. Tous ses supérieurs hiérarchiques ont attesté de ses importantes difficultés relationnelles, qui ont persisté après le changement de poste, impliquant pourtant moins d'interactions avec les autres employés. Si certains de ses anciens collègues entendus lors des enquêtes ont indiqué que leur relation avec Mme A_____ se passait bien et qu'elle était toujours disponible pour répondre à leurs questions techniques, il n'en demeure pas moins que Mme A_____ avait d'importants problèmes d'attitude, employant souvent un ton cassant et des propos déplacés et dénigrant certains collègues, notamment en ne les reconnaissant pas dans leurs compétences et en contrôlant excessivement leur travail, parfois en leur absence. Ces problèmes ressortaient de toutes ses évaluations, de l'audition de Mme H_____, qui l'avait accompagnée lors de son

dernier EEDC, et des plaintes quasi hebdomadaires formées par des collègues, qui ont été rapportées par plusieurs membres de sa hiérarchie lors des enquêtes. Par ailleurs, son intervention lors du passage à la maternité d'une victime de viol, empêchant cette dernière de se faire soigner aux HUG, et son absence de remise en question lorsque lui a été donnée la possibilité de s'expliquer par écrit sur cet incident, sont exemplatives d'un manque de tact, de compassion et de professionnalisme qui ne sont pas acceptables.

Il ressort enfin des enquêtes et du dossier que Mme A_____ n'a pas été en mesure de remplir les objectifs quantitatifs qui lui avaient été fixés dans sa nouvelle fonction, essayant un important retard dans le traitement de ses dossiers. Ce retard était notamment dû au fait qu'elle perdait trop de temps à contrôler le travail des autres, plutôt qu'à se concentrer sur ses tâches.

Dans ces circonstances, la poursuite des rapports de service n'était pas compatible avec le bon fonctionnement des HUG, de sorte que l'autorité intimée n'a pas abusé de son pouvoir d'appréciation en licenciant la recourante.

f. La décision de licenciement constituait le dernier recours pour son employeur, Mme A_____ ayant déjà fait l'objet d'un reclassement en 2012, lorsqu'il a été constaté qu'elle ne disposait pas des compétences managériales nécessaires au poste de responsable du CAF, et qu'un nouveau poste de référente qualité a été créé pour elle à l'interne comme alternative au licenciement. Ce reclassement ayant malheureusement échoué au vu des problèmes relationnels persistants entre Mme A_____ et d'autres employés, le corps médical et même certains patients, les HUG étaient fondés à mettre un terme à ses rapports de service.

g. Il n'y a dès lors pas lieu d'entrer en matière sur les prétentions en indemnisation de la recourante.

10. En tous points mal fondé, le recours sera rejeté.
11. Un émolument de CHF 1'500.- sera mis à charge de la recourante (art. 87 LPA). Vu l'issue du litige, aucune indemnité ne lui sera allouée (art. 87 al. 2 LPA). Les HUG disposant d'un service juridique, il ne leur sera pas alloué d'indemnité de procédure (ATA/755/2012 du 6 novembre 2012 ; ATA/441/2014 du 17 juin 2014).

* * * * *

PAR CES MOTIFS
LA CHAMBRE ADMINISTRATIVE

à la forme :

déclare recevable le recours interjeté le 8 janvier 2014 par Madame A_____ contre la décision des Hôpitaux universitaires de Genève du 5 décembre 2013 ;

au fond :

le rejette ;

met à la charge de Madame A_____ un émolument de CHF 1'500.- ;

dit qu'aucune indemnité de procédure n'est allouée ;

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.- ;

communique le présent arrêt à Me Joanna Burgisser-Bueche, avocate de la recourante, ainsi qu'à Me Pierre Martin-Achard, avocat des Hôpitaux universitaires de Genève.

Siégeants : M. Thélin, président, Mme Junod, M. Verniory, Mme Payot Zen-Ruffinen, M. Pagan, juges.

Au nom de la chambre administrative :

la greffière-juriste :

S. Hüsler Enz

le président siégeant :

Ph. Thélin

Copie conforme de cet arrêt a été communiquée aux parties.

Genève, le

la greffière :