

RÉPUBLIQUE ET



CANTON DE GENÈVE

POUVOIR JUDICIAIRE

A/4236/2018-FPUBL

ATA/479/2020

COUR DE JUSTICE

Chambre administrative

Arrêt du 19 mai 2020

dans la cause

Madame A_____

représentée par Me Sarah Halpérin Goldstein, avocate

contre

TRANSPORTS PUBLICS GENEVOIS

représentés par Me Malek Adjadj, avocat

EN FAIT

- 1) Madame A_____, née le _____ 1978, a été engagée dès le 16 janvier 2017 en qualité d'assistante administrative du service juridique à 100 % au sein des Transports publics genevois (ci-après : TPG).

Le contrat de travail signé le 6 janvier 2017 prévoyait une période d'essai de trois mois et un salaire mensuel de CHF 7'840.90 brut correspondant à la classe 10, échelon 15 de l'échelle des traitements. Dès le 1^{er} janvier 2018, son salaire passerait en classe 11, échelon 14, sous réserve des analyses des prestations professionnelles favorables.

Les rapports de travail étaient régis par le statut du personnel du 1^{er} janvier 1999 des TPG (ci-après : le statut ; état au 30 avril 2018), le règlement d'application et les règlements particuliers.

- 2) Un mois après son engagement, Madame B_____, responsable hiérarchique de Mme A_____, a évalué cette dernière.

Les prestations professionnelles de l'intéressée étaient entre « satisfaisantes » et « entièrement satisfaisantes ». Mme A_____ présentait de grandes qualités professionnelles. Elle faisait preuve de rigueur et d'organisation. Elle travaillait en autonomie et indépendance. Elle avait été d'emblée confrontée à une quantité importante de travail et sa supérieure espérait que son dynamisme resterait intact.

Elle était une personne agréable, qui faisait preuve d'un esprit d'ouverture envers toute l'équipe et était unanimement appréciée.

- 3) Au terme de la période d'essai de trois mois et selon l'analyse des prestations et objectifs professionnels/personnels (ci-après : APOP), Mme A_____ donnait pleine et entière satisfaction. Malgré l'intense activité qui avait pratiquement réduit à néant les aspects de management, l'intéressée avait fait preuve d'une grande disponibilité, flexibilité et autonomie.

Mme A_____ était très attachée à la qualité de ses prestations. Rapidement intégrée au sein de l'équipe juridique, elle était une excellente communicatrice tant par écrit que verbalement. Elle faisait preuve d'initiative et d'innovation dans la recherche de solutions. L'intéressée veillait à comprendre le contenu des tâches du service et le fonctionnement de l'organisation dans ses premiers mois afin d'optimiser son intervention. Enfin, elle entretenait des rapports harmonieux avec ses collègues et était encouragée à poursuivre dans cette voie.

Les prestations professionnelles de Mme A_____ dépassaient les exigences et ses prestations personnelles répondaient aux exigences attendues.

Selon le commentaire général de Mme B_____, Mme A_____ se distinguait par une grande compétence professionnelle, notamment en ce qui concernait les aspects liés à la procédure pénale où ses connaissances étaient de l'ordre de celles d'un juriste. Ceci lui avait permis de prendre la responsabilité de la gestion des plaintes. Elle s'était en outre distinguée par une excellente compréhension des enjeux juridiques des dossiers, d'un sens de l'organisation et d'une communication irréprochable.

Mme A_____ était inquiète de la charge de travail supplémentaire qui serait générée par l'arrivée immédiate d'un nouveau juriste. Sur ce point, la clarification des tâches de l'intéressée prévue dans les semaines suivantes permettrait d'établir les priorités et de clarifier la situation en termes de charge de travail.

Des objectifs à atteindre étaient fixés à différentes échéances (été 2017 et fin 2017) et l'attention de Mme A_____ avait été attirée sur le fait que lorsqu'elle serait amenée à prendre les téléphones, les heures de permanence étaient importantes.

- 4) Le 25 janvier 2018, Mme A_____ a reçu sa fiche de salaire, constatant que l'augmentation prévue par son contrat n'avait pas été opérée.
- 5) Le lendemain, Mme A_____ a écrit à Mme B_____ pour se renseigner à ce propos et cette dernière lui a remis un courrier des TPG daté du 22 janvier 2018.

Selon ce courrier, les TPG informaient Mme A_____ qu'ils prolongeaient la période d'évaluation de ses prestations et reportaient sa progression salariale au 1^{er} juillet 2018, sous réserve de prestations professionnelles favorables. Une évaluation complète de la situation serait effectuée dans ce délai par Mme B_____.

Le courrier se référait à différents échanges intervenus avec Mme B_____ à l'automne 2017. À cette occasion, des difficultés avaient notamment été relevées dans la régularité et la fiabilité de son travail, ainsi que dans l'anticipation et le suivi des délais. Des exemples concrets lui avaient été communiqués. En parallèle, différentes mesures organisationnelles avaient été prises depuis l'été 2017 : répartition documentée des tâches avec les juristes, appui extérieur pour le contentieux, priorisation des tâches. Si un effort notable était intervenu sur le respect des horaires, des améliorations devaient encore être confirmées et pérennisées.

- 6) Le 29 janvier 2018, Mme A_____ a été conduite aux urgences psychiatriques des Hôpitaux Universitaires de Genève (ci-après : HUG) par des collègues.

Dès cette date et jusqu'au 9 avril 2018, elle a été en incapacité totale de travailler pour cause de maladie. Elle a ensuite repris son activité à différents taux d'activité (40 % et 50 %), avant de se trouver en incapacité totale de travailler pour cause de maladie du 11 au 28 juin 2018 en raison d'une opération. Après cette date, elle a repris son activité à temps partiel à 50 %, puis à 80 % avant une nouvelle incapacité de travailler à 100 % dès le 13 août 2018 pour cause de maladie.

- 7) Par courriel du 2 mai 2018, Mme B_____ a demandé à Mme A_____, s'agissant des plaintes pénales, d'identifier les plus urgentes à déposer compte tenu de la date des faits.

- 8) Par courriel du 11 mai 2018, lequel faisait suite à un entretien du 24 avril 2018, Madame C_____, conseillère aux ressources humaines des TPG, a informé Mme A_____ que le passage à la classe maximale de son poste avait été reporté et conditionné à une amélioration de ses prestations. Ce passage ne pourrait intervenir qu'après cinq mois d'activité à 100 % sans aucune absence pour raison de santé.

Il était également apparu que, selon Mme A_____, le « nœud du problème » était la personne avec laquelle elle travaillait, soit Mme B_____, et qu'elle n'arrivait pas à tisser de dialogue avec elle.

- 9) Le 29 juin 2018, Mme A_____ a rencontré un conseiller en protection de la personnalité du groupe de confiance de l'État de Genève (ci-après : le groupe de confiance).

Un échange de courriels entre l'intéressée et ce conseiller est intervenu en juillet 2018.

- 10) Le 20 juillet 2018, Mme A_____, sous la plume de son conseil, a demandé aux TPG de procéder immédiatement, et rétroactivement au 1^{er} janvier 2018, à l'augmentation de son salaire en classe 11, échelon 14 et de lui verser la différence due pour les moins de janvier à juin 2018.

- 11) Le 8 août 2018, les TPG, sous la plume de leur conseil, ont répondu que la problématique s'inscrivait dans un contexte plus global, lequel impliquait, au vu de l'intérêt du bon fonctionnement de l'entreprise, une remise en question du rapport de travail lui-même. Afin d'aborder la suite de celui-ci, Mme A_____ était convoquée à un entretien de service fixé le 16 août 2018.

- 12) Le 10 août 2018, Mme A_____ a fait part aux TPG de sa surprise quant à leur courrier du 8 août 2018. Ils n'avaient pas répondu à sa demande de voir adapter son salaire conformément au contrat de travail. En outre et en plus de modifier unilatéralement son contrat de travail, les TPG semblaient être prêts à mettre un terme aux rapports de travail. Avant son étonnement de ne pas avoir bénéficié de l'augmentation salariale prévue par son contrat, elle n'avait jamais reçu le moindre courrier d'avertissement, ni de reproches au sujet de ses prestations ou de son comportement, ni n'avait été convoquée à un entretien à ce sujet. Les TPG devaient ainsi reconsidérer leur position.

Elle demandait enfin que son entretien de service soit déplacé au 27 août 2018.

- 13) Le 17 août 2018, les TPG ont maintenu leur position et ont convoqué Mme A_____ à un entretien de service fixé au 27 août 2018 dont les éléments suivants seraient abordés : le bilan relatif à son activité depuis son engagement en janvier 2017, le bilan relatif à l'exécution des missions confiées et au suivi des délais et le bilan relatif à son comportement et son savoir-être. À l'issue de l'entretien et en fonction des discussions qui auraient lieu, une décision relative à la poursuite des rapports de travail serait prise, le cas échéant.
- 14) Le 22 août 2018, Mme A_____ a relevé qu'elle n'avait jamais été entendue au sujet de quelconques reproches formulés à son endroit. Elle maintenait sa position quant à la qualité de ses prestations professionnelles et à la problématique de l'augmentation de son salaire prévue contractuellement.
- 15) L'entretien de service s'est tenu le 27 août 2018. Il ne ressort pas du dossier qu'un procès-verbal ou compte rendu ait été tenu.
- 16) Le 30 août 2018, les TPG ont informé Mme A_____ qu'ils envisageaient de mettre un terme aux rapports de travail.

Au cours de l'entretien du 27 août 2018, les sujets suivants avaient été abordés : le bilan relatif à son activité depuis son engagement en janvier 2017 et en particulier s'agissant de la période postérieure à la période d'essai, le bilan relatif à l'exécution des missions confiées et au suivi des délais, notamment en matière de gestion des plaintes, et le bilan relatif à son comportement et son savoir-être à l'égard de ses collègues, de sa hiérarchie et des autres domaines d'activité.

Il avait été question également de l'évolution de la situation, malgré des entretiens que Mme A_____ avait eus « avec la ligne » les 26 septembre, 19 octobre 2017, 26 janvier et 12 avril 2018.

La hiérarchie déplorait l'engagement sélectif dont l'intéressée avait fait preuve dans les tâches qui relevaient du secrétariat auquel elle était rattachée et

qui devaient en conséquence être assumées par ses collègues immédiats. Il s'agissait aussi bien de certaines tâches que Mme A_____ n'entendait pas effectuer, de sorte que ses collègues immédiats devaient s'en charger, que des interactions avec ses collègues vis-à-vis desquels la qualité des prestations était variable au gré de ses affinités, ce qui créait un déséquilibre qualitatif et quantitatif dans le support aux équipes.

Les problématiques causées par la distance et la liberté que Mme A_____ prenait spontanément des instructions reçues, aux missions confiées qu'elle n'exécutait pas personnellement, qu'elle suspendait unilatéralement ou encore auxquelles elle associait des tiers sans l'accord du supérieur hiérarchique avaient également été abordées.

Les TPG ne pouvaient que constater les complications qui naissaient dans les rapports avec les collègues de l'intéressée, sa hiérarchie ainsi que d'autres services dans l'organisation.

À l'instar des divers entretiens qui avaient eu lieu depuis une année, les TPG devaient relever que, face aux observations formulées, Mme A_____ n'avait eu de cesse de les rejeter par principe et de faire systématiquement porter ses responsabilités par des tiers, sans aucune remise en cause personnelle.

Un délai au 21 septembre 2018 lui était accordé pour exercer son droit d'être entendue et faire part de sa position, étant relevé que son dossier serait mis à disposition pour consultation le 31 août 2018.

- 17) Le 21 septembre 2018, Mme A_____ a remis des observations écrites, considérant que la résiliation des rapports de travail envisagée ne reposait pas sur un motif fondé, de sorte qu'elle serait abusive. En outre, les TPG n'avaient pas répondu à leur obligation de protéger sa personnalité et avaient contribué à son état de santé actuel. Enfin, elle contestait le bien-fondé des reproches formulés par les TPG dans leur courrier du 30 août 2018. Elle priait ces derniers de revoir leur position.

Le dossier mis en consultation le 31 août 2018 comportait un certain nombre de documents non datés ni signés faisant état de reproches adressés à Mme A_____ ou d'une mauvaise exécution de sa part. Elle contestait leur contenu.

Si des discussions informelles avaient bien eu lieu les 26 septembre, 19 octobre 2017, 26 janvier et 12 avril 2018, le contenu des conversations tel que rapporté dans les « comptes rendus » était fermement contesté.

Les courriels figurant au dossier confirmaient qu'aucun reproche n'avait été formulé par écrit à l'attention de Mme A_____ avant que celle-ci demande des renseignements relatifs à l'absence d'augmentation de son salaire en janvier 2018.

Le document intitulé « Tâches ôtées par rapport à la précédente assistante » n'était pas daté, n'était pas signé et n'avait jamais été remis à Mme A_____, si bien qu'il n'avait aucune valeur probante. Son contenu était en tout état de cause contesté. En outre et quoi qu'il en soit, elle avait exécuté un certain nombre de tâches qui n'étaient pas exécutées par la précédente assistante compte tenu de ses solides connaissances juridiques.

Mme A_____ n'avait jamais reçu de version finalisée de la description de son poste. Elle n'avait en outre par reçu de cahier des charges, ses responsabilités variant au gré des besoins de son employeur.

Les TPG avaient décidé unilatéralement et sans avoir suivi leurs règlements internes que ses prestations n'étaient pas satisfaisantes et que l'augmentation salariale prévue par le contrat serait différée. Ils n'avaient par la suite jamais effectué d'analyse de prestations, et s'étaient contentés de soumettre l'augmentation salariale à de nouvelles conditions, toujours de manière unilatérale.

Les motifs menant les TPG à envisager de mettre un terme aux rapports de travail étaient abusifs, dans la mesure où, outre l'absence de courrier ou d'avertissement en lien avec la qualité de ses prestations, ce n'était qu'après avoir fait valoir ses droits que l'intention de résilier son contrat de travail s'était manifestée. Par ailleurs, des éléments permettaient d'inférer que c'était également son incapacité de travail, à laquelle les TPG avaient largement contribué, qui avait conduit ceux-ci à vouloir se séparer d'elle. Les reproches avaient commencé à s'accumuler en avril 2018, soit après son retour d'un arrêt maladie complet. De la même manière, les TPG avaient fait dépendre, de manière unilatérale toujours, toute augmentation de salaire future à une présence continue à 100 %.

- 18) Par décision déclarée exécutoire nonobstant recours du 30 octobre 2018, les TPG ont résilié les rapports de travail de Mme A_____ pour motif justifié, à sa plus prochaine échéance contractuelle, soit le 31 janvier 2019, à l'issue du délai de congé de trois mois.

Les reproches formulés dans leur courrier du 30 août 2018 étaient repris.

Il était contraire à la vérité d'affirmer que Mme A_____ n'avait jamais été convoquée à des entretiens avec la hiérarchie. Selon la pratique des TPG, les entretiens « avec la ligne » étaient fixés sur la plateforme Outlook sans convocation formelle avec ordre du jour. L'intéressée avait été invitée à diverses séances par ce biais. Les notes prises lors de ces entretiens, auxquelles elle avait eu accès, pouvaient être utilisées lors des APOP.

Mme A_____ avait été dûment informée, par courrier du 22 janvier 2018, que le passage à la classe maximale de son poste avait été reporté et conditionné à une amélioration de ses prestations en exécution du contrat.

Une APOP annuelle avait été réalisée pour tous les employés du service juridique en début de l'année 2018 ; la sienne était prévue le 14 février 2018. Toutefois, l'intéressée avait accumulé un nombre important de jours d'absence depuis le mois de janvier 2018, oscillant entre une incapacité totale et partielle de travailler. Dans ces conditions, son APOP n'avait pas pu avoir lieu.

La qualité de ses prestations s'était dégradée dès après le temps d'essai. La remise de la lettre du 22 janvier 2018 s'était croisée avec la réception de la fiche de salaire du mois de janvier 2018, respectivement avec sa requête à ce sujet.

Les TPG ne fournissaient d'une manière générale pas de cahier des charges, mais uniquement des descriptions de poste en relation avec l'emploi exercé, ce dont l'intéressée avait connaissance depuis son entrée en fonction.

Il n'avait jamais été question de modifier le cadre général et le contenu matériel du poste ; celui-ci avait été convenu lors de l'engagement et n'avait jamais eu vocation à changer. Il était en revanche exact qu'il avait été discuté, à plusieurs reprises, d'une reformulation de la description afin de se conformer aux nouveaux standards des ressources humaines fondés sur des catégories de tâches génériques. En outre et indépendamment de la description du poste, sa hiérarchie et Mme A_____ avaient établi conjointement une liste détaillée tâche par tâche.

Comme il avait été mentionné lors des divers entretiens postérieurs à la période d'essai, l'intéressée avait toujours eu des difficultés à tenir compte du temps à disposition et à respecter les délais internes et judiciaires. Ces tâches devaient ainsi parfois être assumées in extremis par ses collègues afin de ne pas être forcloses.

Les précédentes assistantes affectées à ce même poste avaient toutes rédigé des plaintes pénales, tâches qui faisaient donc partie des missions assumées par les assistantes juridiques avant même son entrée en fonction.

Les TPG lui avaient rappelé à plusieurs reprises que son poste comprenait principalement un volet administratif et de secrétariat, sans que l'effet escompté ne se soit produit, car elle avait toujours été réticente à l'idée d'exercer ces tâches.

En définitive, les explications fournies le 21 septembre 2018 n'étaient pas de nature à modifier la situation en lien avec l'intérêt du bon fonctionnement de l'entreprise par rapport à l'ensemble des éléments évoqués.

- 19) Le 27 novembre 2018, Mme A_____ a écrit aux TPG estimant que leur décision ne reposait sur aucun motif fondé et était abusive. Elle leur annonçait qu'elle allait saisir les autorités compétentes pour faire valoir ses droits.
- 20) Par acte du 30 novembre 2018, Mme A_____ a interjeté recours auprès de la chambre administrative de la Cour de justice (ci-après : la chambre

administrative) contre la décision du 30 octobre 2018, concluant, préalablement, à son audition ainsi qu'à celle de neuf témoins. Principalement, la chambre administrative devait constater que la résiliation des rapports de service ne reposait pas sur un motif justifié, si bien que la décision attaquée devait être annulée et sa réintégration à compter du 1^{er} février 2019 ordonnée. Subsidiairement, il fallait constater que la décision querellée était injustifiée, si bien que les TPG devaient être condamnés à lui verser le montant de CHF 65'382.80, au titre d'indemnité pour refus de réintégration correspondant à huit mois du dernier traitement annuel brut comprenant la prime annuelle de fidélité au prorata du nombre de mois fixés et non soumise à la déduction des cotisations sociales, avec intérêts à 5 % dès le 1^{er} février 2019. Elle a également pris des conclusions sur la décision du 22 janvier 2018 (le report de la progression salariale) et celle du 24 avril 2018 (le report de la progression salariale après cinq mois d'activité à 100 %) en nullité et subsidiairement en annulation.

Les TPG avaient constaté de manière inexacte les faits pertinents. En effet, son attitude n'avait pas changé dès le mois d'avril 2017, immédiatement après sa période d'essai de trois mois. Les pièces ne permettaient pas de retenir que la qualité de ses prestations se serait détériorée dès avril 2017. La surcharge de travail et les problèmes d'organisation du service avaient imposé à Mme A_____ de traiter certaines tâches en priorité et elle avait dû s'adapter afin de pallier les urgences. Ses relations avec ses collègues avaient été excellentes. Seule sa relation avec sa supérieure hiérarchique avait été difficile. Les reproches qui lui avaient été faits avaient induit une grande perte de confiance. Une APOP pouvait être effectuée alors que le collaborateur travaillait à temps partiel. Enfin, elle n'avait pas été « réticente » à l'idée d'exécuter certaines tâches administratives, devant en particulier rédiger des plaintes pénales qui ne devaient souffrir aucun retard.

La résiliation des rapports de service ne reposait sur aucun motif justifié, dans la mesure où la qualité des prestations de Mme A_____ n'avait jamais été remise en question. Sa charge de travail ainsi que l'absence de soutien auquel elle avait été confrontée devaient être prises en compte dans les problèmes d'ordre organisationnel reprochés. En tout état de cause, les problèmes d'organisation étaient imputables au service.

En outre, le congé était un congé-représailles puisqu'il faisait suite à des prétentions découlant de son contrat de travail soulevées de bonne foi.

Les pressions subies de manière progressive de la part de Mme B_____ avaient eu un impact sur sa santé. L'attitude des TPG, la surcharge de travail et le manque d'égard pour sa personnalité l'avaient conduite à se rendre aux urgences psychiatriques et à se trouver en arrêt maladie en raison d'une profonde dépression liée à ses conditions de travail. Lors de son retour à temps partiel, les pressions n'avaient pas disparu ; aucun égard n'avait été manifesté pour sa santé. L'intéressée reprenait son argumentation sur son APOP qui aurait pu être faite

avant le 31 décembre 2017. Ainsi, son incapacité de travail, à laquelle les TPG avaient largement contribué, avait conduit l'employeur à vouloir se séparer d'elle.

La décision attaquée ne respectait pas le principe de la proportionnalité. Elle n'avait reçu aucun avertissement préalablement à son licenciement. Aucune APOP n'avait eu lieu. Les TPG n'avaient proposé aucune mesure visant à améliorer la situation.

La nullité des deux décisions de refus de procéder à l'augmentation de salaire prévue contractuellement (le courrier du 22 janvier 2018 et l'information donnée à l'entretien du 24 avril 2018 formalisée par courriel du 11 mai 2018) devait être constatée. Ces décisions n'étaient pas désignées comme telle, la seconde n'avait pas été notifiée par écrit et avait été prise par une personne n'ayant pas les pouvoirs de le faire, avaient été prises en violation de son droit d'être entendue et en violation des règles de procédure des TPG, notamment eu égard au cycle de l'APOP.

Si la nullité de ces deux décisions ne devait pas être constatée, celles-ci devaient être annulées, puisque les TPG n'avaient pas respecté leur procédure interne et que les prestations de Mme A_____ n'étaient pas insuffisantes.

- 21) Le 11 février 2019, les TPG ont conclu, préalablement, à ce qu'une comparution personnelle des parties ainsi que l'audition de témoins soient ordonnées, principalement, au rejet du recours.

À compter du mois d'avril 2017, les supérieurs hiérarchiques de Mme A_____ avaient constaté un changement d'attitude professionnelle, tant en termes de savoir-être qu'en termes de savoir-faire. Les reproches formulés dans le courrier du 30 août 2018 et dans la décision attaquée étaient repris.

Sous le couvert de griefs relatifs à la charge de travail, l'intéressée se délestait progressivement et sans concertation avec sa supérieure hiérarchique de tâches administratives de son cahier des charges initial pour se concentrer sur les matières qui l'intéressaient, voulant ainsi remodeler le poste, selon ses aspirations personnelles, sans tenir compte des besoins administratifs du service juridique.

À la fin de la période d'essai, Mme A_____ avait commencé à refuser de prendre les appels téléphoniques lors des permanences et à compléter les déclarations d'accidents selon les instructions reçues. D'autres tâches étaient délaissées. En outre, elle arrivait parfois en retard lorsqu'elle devait se charger de la permanence téléphonique qui débutait à 8h30 ou s'absentait, pour une durée indéterminée, de son poste de travail. Cette attitude avait conduit à une désorganisation croissante du service.

Des échanges et séances avec la hiérarchie et les ressources humaines avaient eu lieu afin d'évoquer la situation et d'en comprendre les causes. Des

stratégies avaient été mises en place pour alléger sa charge de travail (appui supplémentaire durant l'été 2017, ouverture d'un second poste notamment), sans amélioration de ses prestations professionnelles.

Compte tenu de ses absences en 2018, étaient encore apparues des tâches qui n'avaient pas été traitées ou qu'il avait fallu corriger à la suite d'opération prise de manière unilatérale (une suppression des droits d'administrateur d'un collaborateur du service juridique par exemple).

Lors de son retour, le 9 avril 2018, elle n'avait pas fait l'état des lieux demandé par sa supérieure hiérarchique visant à identifier les délais des plaintes à déposer. Les délais de dépôt de plaintes pénales étant échus, elle avait essayé de rejeter la responsabilité sur l'une de ses collègues, sans la moindre remise en question personnelle. D'autres incidents étaient intervenus. Un dossier avait été perdu, alors qu'un tel incident était inédit. Au vu de ces éléments, le licenciement de l'intéressée n'était pas abusif mais était au contraire justifié.

Les TPG avaient pris toutes les dispositions nécessaires pour protéger la personnalité de Mme A_____. Celle-ci avait été invitée à participer à divers entretiens et rencontres avec sa hiérarchie, respectivement les ressources humaines les 26 septembre, 19 octobre 2017, 26 janvier, 9 avril, 12 et 24 avril 2018. Ces séances avaient eu pour but de permettre à l'intéressée de bénéficier d'un échange et d'une communication sur la situation, ses éventuels griefs et son évolution. Elle avait en outre refusé une proposition de séance en août 2017 arguant qu'elle ne souhaitait plus discuter du sujet (périmètre et charge de travail).

La position des TPG sur la problématique salariale de Mme A_____ était légitime au vu du nombre d'absences et de l'insatisfaction de son employeur. Les conditions contractuelles d'une augmentation n'étaient pas remplies et une période de six mois avait été prévue pour parvenir à une amélioration des prestations professionnelles. Par la suite, l'intéressée s'était trouvée en longue période d'incapacité à taux d'occupation variables. Une APOP avait été fixée pour elle le 14 février 2018 mais n'avait pas pu être réalisée.

Enfin et compte tenu de la situation, les TPG s'opposaient à une quelconque réintégration.

- 22) Le 18 février 2019 les TPG ont remis trois fourres de couleur comprenant l'historique des absences de Mme A_____ et le dossier des ressources humaines concernant la précitée (curriculum vitae et certificats de travail notamment).
- 23) Le 20 mai 2019, le juge délégué a tenu une audience de comparution personnelle.
 - a. Mme A_____ a expliqué qu'elle était toujours en arrêt de travail pour cause de maladie à 100 %. Cet arrêt était lié à un problème dépressif et de « burn-out ».

Au début de son activité au sein des TPG, elle n'avait pas de tâches définies. Il y avait une grosse masse de travail et elle avait le sentiment d'avoir fait ce qu'il fallait faire. Elle devait créer des dossiers informatiques, inscrire des collaborateurs à des formations continues, mettre en forme des courriers à leur demande, planifier des réunions. Elle s'était aussi rapidement occupée de traiter des plaintes, des questions de propriété intellectuelle, de la gestion des sinistres dans ou avec les véhicules des TPG. En substance, elle s'occupait du secrétariat des juristes.

Le service juridique était composé de Mme B_____ et de deux juristes. Une troisième personne était arrivée au cours de l'année 2017. Elle était la seule assistante administrative. Il y avait aussi deux personnes qui s'occupaient du contentieux et à qui elle avait fourni un appui. En outre, la responsable des archives faisait partie du service juridique. En février 2018, une deuxième assistante avait été engagée.

Sentant l'épuisement venir au vu de la masse de travail, elle en avait parlé à Mme B_____.

Pendant la première année, elle avait été très motivée et cela s'était bien passé à son sens, malgré le travail épuisant. Elle n'avait pas eu d'entretien avec Mme C_____. Mme A_____ l'avait croisée pendant l'été et cette dernière lui avait dit être au courant de sa situation et qu'elles pouvaient se voir. Elle avait ensuite reçu une convocation et Mme B_____ l'avait appelée dans son bureau en lui disant que s'il y avait des problèmes, il fallait les régler au sein du service. En conséquence, Mme A_____ avait annulé le rendez-vous.

La question de la surcharge de travail avait été principalement évoquée avec ses collègues car ils formaient une équipe extrêmement soudée.

Le 26 septembre 2017, Mme B_____ lui avait indiqué qu'elle trouvait que sa motivation avait baissé et lui avait reproché divers éléments. Mme A_____ avait été surprise car elle ne s'y attendait pas. Il y avait des reproches – peu graves – mais aussi des encouragements. À la suite de cet entretien, elle avait insisté pour obtenir un cahier des charges clair, car elle n'avait pas compris ce qui lui était reproché. De son point de vue, elle respectait les délais qui lui avaient été fixés. Il lui était toutefois arrivé, dans de rares cas, de dépasser les délais fixés d'une heure ou deux.

Elle avait reçu des échos positifs sur ses efforts lors d'un deuxième entretien le 19 octobre 2017 et les changements constatés. Cela l'avait étonnée car elle n'avait pas eu le sentiment d'avoir modifié grand-chose. Restée sur cet entretien, elle avait été extrêmement étonnée du gel de son salaire en janvier 2018.

b. Les TPG, par Mme B_____, ont relevé que l'APOP d'un an, prévue le 14 février 2018, n'avait pas pu avoir lieu car Mme A_____ était malade. Il était en outre habituel que les APOP d'un an aient lieu le premier trimestre suivant l'année du début d'activité.

Mme A_____ rendait souvent des documents à l'extrême limite du délai interne fixé, voire juste après.

24) Le 3 juin 2019, dans le délai imparti, les parties ont remis une liste de témoins dont chacune sollicitait l'audition.

25) Le 7 octobre 2019, le juge délégué a tenu une audience d'enquêtes.

a. Madame D_____, juriste qui avait travaillé aux TPG du 14 mai au 1^{er} juillet 2018, a expliqué avoir eu des problèmes relationnels avec Mme B_____. Cette dernière lui avait parlé de la situation de Mme A_____ lors du premier café bu ensemble. Mme B_____ lui avait dit que ça n'allait pas avec Mme A_____ et que cette dernière devait partir. Il y avait eu des tensions antérieures aux TPG entre Mme A_____ et la seconde assistante juridique engagée en 2018. Selon Mme D_____ et même si elle n'avait pas traité de dossiers avec Mme A_____, celle-ci travaillait très bien et s'entendait bien avec ses autres collègues.

Pour Mme B_____, c'était Mme D_____ qui avait parlé de la situation de Mme A_____ et Mme B_____ n'avait pas dit qu'il fallait la licencier.

b. Monsieur E_____, juriste au sein du département juridique des TPG depuis mai 2017, a précisé qu'il n'avait pas eu de tension ou d'insatisfaction par rapport au travail de Mme A_____. À son arrivée, il n'avait pas constaté de problèmes entre Mme B_____ et Mme A_____ et il n'avait jamais participé à une conversation où il y avait des tensions entre elles. Il avait été surpris du licenciement de Mme A_____ car il n'en avait jamais été question au sein du service. Cette dernière avait de bonnes relations avec ses collègues de bureau.

c. Selon Madame F_____, assistante de direction au service informatique des TPG depuis dix ans, la relation que Mme A_____ entretenait avec ses collègues avait l'air normale. Avec Mme B_____, cela semblait plus difficile, notamment dans la communication. Lors d'un café, Mme A_____ lui avait confié qu'elle s'attendait à accomplir des tâches qui avaient plus une nature juridique que de secrétariat. Avec un collègue, Mme F_____ avait conduit Mme A_____ aux urgences psychiatriques des HUG le 29 janvier 2018. Il s'agissait d'un problème émotionnel dont elle ne se rappelait pas l'élément déclencheur.

d. Madame G_____, responsable des archives aux TPG depuis 2013, a relevé que sa collaboration avec Mme A_____ s'était très bien passée. Cette dernière lui avait fait part des difficultés qu'elle rencontrait avec certains collègues. Il y avait aussi des difficultés de communication avec Mme B_____. Mme A_____

n'était pas très au clair avec son cahier des charges. En majorité, les collègues de Mme A_____ étaient satisfaits de ses prestations professionnelles. Certains étaient toutefois insatisfaits. À titre d'exemple, elle n'avait pas pris certains téléphones.

e. Selon Monsieur H_____, juriste au sein du département juridique des TPG depuis treize ans, Mme A_____ était une personne agréable de contact. Son intégration s'était bien déroulée. Il y avait eu toutefois des tensions entre elle et Madame J_____, seconde assistante juridique du service, cette dernière tremblait lorsqu'elle voyait la première nommée.

Il y avait eu un problème informatique lorsque Mme A_____ avait « écrasé » un document important, si bien qu'il avait fallu faire appel au service informatique pour le récupérer. Dans son travail, Mme A_____ avait accumulé un certain retard, de sorte qu'il lui avait délégué de moins en moins de choses. S'il lui demandait de faire quelque chose dans un délai, celui-ci n'était pas tenu et de loin. Le service juridique avait dû reprendre en main la gestion des délais de plainte afin que ce délai soit respecté. Dans certains cas, le délai s'était périmé (au moins dans six dossiers). Cette problématique existait avant les absences de Mme A_____ et s'était aggravée avec ses absences.

Pour Mme A_____, ces oublis avaient eu lieu pendant son arrêt maladie.

M. H_____ s'était senti défavorisé par rapport à d'autres collègues qui étaient satisfaits du travail de Mme A_____.

Le témoin avait constaté également que ses droits d'administrateur de la base de données juridiques lui avaient été retirés. Mme A_____ a répondu qu'elle avait retiré les droits aux juristes afin qu'ils n'aient pas accès aux dossiers qui ne les regardaient pas. Or, et selon Mme B_____, elle n'avait pas donné ce genre de consigne à Mme A_____ et celle-ci ne lui avait pas parlé de ces modifications.

f. Monsieur I_____, collaborateur du pôle contentieux des TPG depuis 2007, a expliqué qu'il n'avait jamais eu de problèmes relationnels avec Mme A_____. Il y avait eu toutefois un « gros clash » avec elle mais qui n'avait pas laissé de séquelles. Il avait également constaté des tensions entre Mme A_____ et Mme J_____. Certains juristes s'étaient en outre plaints que l'intéressée en favorisait d'autres mais il ne l'avait pas constaté. De la même manière, il n'avait pas constaté de tensions entre Mme B_____ et Mme A_____ lorsqu'il était présent au bureau.

S'agissant des réponses téléphoniques, il avait le sentiment que c'était souvent lui qui répondait et que Mme A_____ ne le faisait pas très souvent, ce qui était aussi le cas de Mme J_____. Durant les six derniers mois de son

activité, Mme A_____ avait eu de retard par rapport à l'horaire habituel pour répondre au téléphone (8h30 et 12h00).

À l'occasion d'une des absences de Mme A_____, il avait trouvé quatre ou cinq dossiers dans un tiroir dont le délai de plainte était périmé. La valeur totale de la perte était d'environ CHF 10'000.-. Il n'y avait toutefois pas de problème de classement ni de dossiers perdus.

g. Selon Mme C_____, l'élément déclencheur des difficultés avait été le moment où lui avait été annoncé qu'elle devrait attendre une période supplémentaire avant d'atteindre la classe maximum prévue pour sa fonction. Avant l'échéance du passage à cette classe, les ressources humaines interpellaient les chefs directs et Mme B_____ avait indiqué avoir des doutes sur la qualité des prestations et sur les qualités personnelles d'implication dans les activités de bureau, ce qui avait fondé ce report.

Après le retour de Mme A_____ au travail, cela ne s'était pas bien passé. Un entretien avait eu lieu avec l'intéressée et Mme B_____ au cours duquel Mme A_____ avait indiqué à Mme C_____ que son mal-être avait des causes multifactorielles mais qu'elle lui avait toutefois confié une fois seule que « le nœud du problème » était Mme B_____.

Mme C_____ n'avait pas eu d'autres retours que ceux de Mme B_____ sur le travail de Mme A_____.

26) Le 21 octobre 2019, dans le délai imparti, les parties ont remis une liste complémentaire de témoins.

Mme A_____ a également remis copie d'un rapport médical du Docteur K_____ du 16 octobre 2019 la concernant.

27) Le 9 décembre 2019, le juge délégué a tenu une audience d'enquêtes.

a. Madame L_____, qui avait travaillé aux TPG entre septembre 2011 et janvier 2017, a expliqué être arrivée au sein du service juridique en 2015, en qualité d'assistante, dans le cadre d'une rocade interne. La personne qu'elle avait remplacée avait rencontré des problèmes avec Mme B_____. Mme L_____ avait rencontré des tensions avec Mme J_____ mais pas avec Mme B_____. Mme L_____ était au clair avec son cahier des charges.

Elle avait travaillé un mois, en binôme, avec Mme A_____. Elle l'avait formée et cela s'était très bien passé. De son point de vue, le recrutement de l'intéressée était un bon choix au vu de son expérience dans le domaine juridique. Elle lui avait expliqué en quoi consistait sa tâche (l'ouverture du courrier électronique, l'enregistrement des dossiers dans la base de données du service juridique, le traitement des plaintes sur instruction des juristes, etc.).

b. Selon Madame M_____, juriste aux TPG depuis 2008, celle-ci avait constaté quelques lacunes concernant les tâches effectuées par Mme A_____. Il y avait un problème de réalisation des tâches confiées. Il fallait vérifier que ce qui avait été confié était effectivement fait, le cas échéant la relancer.

Du fait des compétences de Mme A_____ dans le domaine judiciaire, certaines tâches, telles que la rédaction des plaintes, avaient pu lui être confiées en autonomie, alors que cela n'était pas le cas pour des personnes n'ayant pas son expérience. L'assistante juridique actuelle ne traitait pas de façon autonome les plaintes.

La gestion de la base de données dont était responsable Mme A_____ avait connu des problèmes. À certains moments, tout allait bien alors qu'à d'autres moments, il fallait la relancer. Des délais pour le dépôt de plaintes n'avaient pas été respectés et des dossiers physiques avaient été perdus. Sur ce point, les TPG ne savaient pas ce qui s'était passé ni qui en était responsable.

À l'époque de Mme L_____, l'appui était constant alors qu'il y avait des hauts et des bas avec Mme A_____, si bien que pour certaines tâches Mme MASOT les effectuait elle-même (copies et établissements de bordereaux par exemple). Mme M_____ avait eu l'impression que l'intéressée appuyait efficacement M. E_____ mais moins M. H_____ et elle-même.

À propos des délais de plainte, Mme A_____ a répondu que lorsqu'elle était revenue à 40 %, Mme M_____ lui avait confié une pile de dossiers pour lesquels elle devait relancer les autorités. Ce n'était que plus tard qu'elle avait réalisé que le bas de la pile était constitué de dossiers où il fallait déposer plainte et que certains délais étaient prescrits.

En septembre 2017, Mme M_____ n'avait pas remarqué de tensions entre Mme A_____ et Mme B_____. Cette dernière lui avait toutefois fait part d'une certaine insatisfaction quant à la qualité du travail de Mme A_____.

28) Le 16 décembre 2019, le juge délégué a tenu une audience d'enquêtes et de comparution personnelles des parties.

a. Selon Madame N_____, qui avait remplacé Mme M_____ durant son congé maternité du 13 février au 30 septembre 2017, Mme A_____ était amicale et drôle. À propos du travail, il y avait des tâches que l'intéressée n'aimait pas faire, préférant expliquer comment faire (envoi de fax par exemple). Il lui était également arrivé d'être en séance avec des dossiers physiques incomplets, car Mme A_____ n'y avait pas inséré des documents. Elle avait également constaté que l'intéressée refusait plus de choses à elle et à M. H_____ qu'à M. E_____.

Mme A_____ lui avait dit être surchargée pour refuser des tâches, mais Mme N_____ ne l'avait pas vue très stressée. À titre d'exemple, elle avait déposé

un courrier urgent, en fin d'après-midi, dans la pelle prévue près du bureau de Mme A_____, en demandant qu'il parte le soir-même. Mme A_____ lui avait montré où elle devait le mettre, à deux minutes de marche, alors que selon Mme N_____ cela faisait partie de ses tâches.

Mme B_____ était très diplomate lorsqu'elle essayait de faire modifier des comportements et Mme N_____ ne se rappelait pas avoir eu de situation conflictuelle au sein du service juridique.

b. Pour Mme A_____, l'épisode de l'absence de son augmentation en janvier 2018 avait été « la goutte d'eau qui avait fait déborder le vase » après une longue période où il y avait eu des « chauds » et des « froids ».

À son retour au travail à 40 %, après les deux mois d'absence qui avaient suivi cet événement, elle avait été bien accueillie par ses collègues. Mme B_____ lui souriait mais il n'y avait plus de communication. Il y avait des petites remarques et des retours indirects qui continuaient à l'inquiéter. Plusieurs entretiens avaient eu lieu avec Mme B_____ dont un concernant un projet de répartition des tâches entre Mme A_____ et sa remplaçante.

Le 12 avril 2018, lors d'un entretien, Mme B_____ l'avait informée que sa remplaçante s'était plainte d'elle en disant qu'elle avait été désagréable avec elle et qu'elle ne répondait pas à ses questions.

L'entretien du 24 avril 2018 avec Mme C_____ avait été houleux, celle-ci lui faisant critiques et reproches et lui suggérant de formuler une demande d'assurance-invalidité. Mme C_____ lui avait dit qu'elle était « une mauvaise employée ». Comme Mme A_____ avait l'impression de ne pas pouvoir être entendue, elle s'était tue. Elle avait contacté le syndicat mais son dossier avait été mal suivi. Elle avait l'impression qu'un dossier avait été monté contre elle au sein des TPG.

À son arrivée, la base de données était utilisée à minima. Elle avait procédé aux mises à jour nécessaires et structuré la nomenclature. Elle était devenue garante de cette base de données. Le service était également mal structuré : il y avait des classeurs partout et des archives qui s'entassaient. Les plaintes dont les délais n'avaient pas été respectés étaient arrivées au moment de son arrêt de travail. À son retour, Mme M_____ lui avait dit que tout était sous contrôle. Mme A_____ estimait déposer environ vingt à vingt-cinq plaintes en moyenne par mois. Mme J_____ était responsable du courrier. Mme A_____ avait également remis à jour les données relatives à la propriété intellectuelle.

c. Mme B_____ a précisé qu'en 2017, il y avait eu au moins cent plaintes déposées par les TPG dont un quart rédigé par Mme A_____. Cela correspondait à 5 ou 10 % du temps de travail pour un temps plein.

Le descriptif des tâches du poste d'assistante juridique existait, de manière stable depuis plusieurs années. Trois tâches essentielles étaient attendues de l'assistante du service juridique : une réponse au client qui téléphone, l'ouverture et la tenue des dossiers au « DIRA'J » (la base de données du service juridique) et, en cas d'absence de l'assistante « contentieux » (Mme J_____), l'ouverture des dossiers « GESTE » qui étaient aussi structurants. Le reste du temps disponible était utilisé pour assurer un support administratif indifférencié aux juristes.

Lors du retour de Mme A_____ à 40 %, sa charge de travail avait été adaptée en ciblant les tâches qu'elle appréciait. Toutefois sa réticence aux tâches administratives avait entraîné un transfert des charges vers les juristes (pour imprimer les documents et pour créer les dossiers dans « DIRA'J »).

La phase de l'embauche et de la période d'essai avait été prometteuse. Puis, durant les trois premiers trimestres de l'année 2017, Mme A_____ arrivait régulièrement en retard le matin, il y avait des absences perlées. Les ressources humaines et Mme B_____ avaient accéléré les démarches pour l'engagement d'une deuxième assistante et d'un appui pendant l'été afin de répondre à la crainte de Mme A_____ quant à un trop gros volume de travail découlant de l'arrivée d'un nouveau juriste. Des entretiens avaient eu lieu au début de l'automne 2017 dont les notes étaient au dossier. Celles-ci avaient été faites car Mme A_____ n'acceptait pas les remarques factuelles et ne se remettait pas en cause. Enfin, la troisième phase s'était concrétisée par le report de la classe de traitement. Il s'agissait d'une mesure organisationnelle face à l'insatisfaction des TPG.

Mme B_____ avait également reçu des plaintes des employés administratifs d'autres départements concernant Mme A_____.

- 29) Le 31 janvier 2020, les TPG ont remis leurs observations après enquêtes, persistant dans leurs conclusions.

Les différentes audiences avaient démontré que l'ensemble des échanges entre Mme A_____ et sa hiérarchie au sujet de ses missions avait été lié aux carences de l'intéressée à les assurer (en particulier les tâches administratives), de manière fiable et constante, à organiser son travail (en particulier le suivi des délais) ainsi que les complications interpersonnelles générées (transfert de responsabilité, absence de remise en question, appui sélectif, report de tâches, etc.). Il avait été ainsi question de travaux administratifs non souhaités mais nécessaires pour les besoins du service, de contrôle du respect du cadre de travail, de gestion, de suivi des absences et de contrôle de la bonne réalisation du travail.

À son retour progressif et nonobstant les mesures de facilitation mises en place (tel qu'un allègement de son cahier des charges, etc.), des décisions avaient dû être prises dans l'intérêt du bon fonctionnement de l'entreprise, face à son

absence totale de remise en question et à un rejet systématique des responsabilités sur les tiers.

30) Le 3 mars 2020, Mme A_____ a persisté dans ses conclusions.

Elle a repris et développé ses différents arguments sur ses tâches nombreuses qui dépassaient les tâches de pur assistanat, ainsi que l'importante charge de travail qui aurait dû être adaptée à son retour d'arrêt maladie.

Aucun témoin n'avait confirmé que l'intéressée refusait d'exécuter certaines tâches. En tout état de cause et si les TPG avaient effectivement relevé des lacunes dans son travail, ceux-ci auraient dû procéder à une évaluation, lui permettant de s'exprimer à ce propos. En outre, à son retour en avril 2018, elle n'avait pas travaillé à 100 %, ce qui pouvait expliquer un certain retard accumulé dans certaines tâches et que des juristes aient dû faire certaines tâches administratives eux-mêmes. Les TPG n'avaient ainsi pas apporté la preuve qu'un motif de licenciement était imputable à Mme A_____.

L'estimation par les TPG du temps de travail affecté aux plaintes pénales était contestée, dans la mesure où tous les dossiers arrivant ne justifiaient pas le dépôt d'une plainte. S'agissant des délais, les TPG n'avaient aucun système de gestion des délais en place, ce qui expliquait que des délais aient été manqués, sans qu'il soit possible de désigner le responsable.

Les témoins n'avaient pas corroboré le fait que Mme A_____ aurait changé d'attitude immédiatement après sa période d'essai.

L'ensemble de ses collègues entendus avait confirmé qu'ils s'entendaient bien avec elle. En tous les cas et si les TPG avaient constaté des difficultés relationnelles, ils auraient dû chercher à résoudre ces difficultés avant de procéder au licenciement. Compte tenu de ce défaut, le licenciement était abusif, car prononcé pour une cause inhérente à la personnalité de Mme A_____.

Le congé donné en raison d'une incapacité de travail persistante consécutive à une violation de l'obligation de l'employeur de protéger la personnalité de l'employé était abusif. Il était clair que les TPG avaient voulu se débarrasser de la recourante dès son retour d'arrêt maladie. Ils avaient dès lors cherché des reproches à son encontre.

En plus de la charge de travail élevée, la décision des TPG de reporter sa progression salariale l'avait conduite à perdre complètement confiance en elle et à une sévère dépression. Dès son retour partiel d'arrêt maladie, Mme B_____ avait eu la volonté de la licencier. Aucune occasion de s'améliorer ne lui avait été laissée. Pour sa part, la recourante avait cherché de l'aide auprès d'un syndicat et du groupe de confiance, ce dont les TPG avaient été informés. En dépit de cela, l'employeur n'avait entrepris aucune démarche pour améliorer la situation. C'était

au moment où Mme A_____ avait fait appel à un avocat pour faire valoir de bonne foi son droit à une progression rétroactive que l'intention de la licencier avait été manifestée officiellement, ce qui constituait un congé-représailles.

Par conséquent, le licenciement était abusif et injustifié. Le report de la progression salariale prévue contractuellement était également infondé.

- 31) Sur ce, 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 ; art. 89 al. 1 et 2 du statut).

- 2) Dans respectivement son acte de recours et dans leur mémoire de réponse, la recourante et les intimés ont sollicité leur audition et l'audition de différents témoins. Après une première audience de comparution personnelles du 20 mai 2019, les parties ont déposé chacune, les 3 juin 2019 et 21 octobre 2019, une liste de témoins dont elles demandaient l'audition. Ces personnes ont toutes été entendues lors des différentes audiences menées par la chambre administrative ou ont été remplacées par une personne susceptible d'apporter les éléments nécessaires au traitement du dossier (Mme J_____ remplacée par M. I_____). En outre, le dossier contient un rapport médical du Dr K_____, médecin de la recourante, qui comporte, pour autant qu'ils soient pertinents, tous les éléments utiles.

Il s'ensuit que le droit de faire administrer des preuves découlant du droit d'être entendu garanti par l'art. 29 al. 2 de la Constitution fédérale de la Confédération suisse du 18 avril 1999 (Cst. - RS 101) des parties a été pleinement mis en œuvre par la chambre administrative.

Cette dernière dispose ainsi d'un dossier complet lui permettant de trancher les griefs soulevés en toute connaissance de cause.

- 3) Le litige porte sur la conformité au droit du licenciement de la recourante pour le 31 janvier 2019.
- 4) À teneur de l'art. 61 al. 1 LPA, le recours peut être formé pour violation du droit y compris l'excès et l'abus du pouvoir d'appréciation (let. a), ainsi que pour constatation inexacte ou incomplète des faits pertinents (let. b). Les juridictions administratives n'ont pas compétence pour apprécier l'opportunité de la décision attaquée, sauf exception prévue par la loi (al. 2).

- 5) a. Les TPG, établissement de droit public genevois (art. 1 al. 1 de la loi sur les transports publics genevois du 21 novembre 1975 - LTPG - H 1 55), sont dotés de la personnalité juridique et sont autonomes dans les limites fixées par la LTPG (art. 2 al. 1 LTPG).

Conformément à l'art. 2 du statut, les rapports de travail sont régis par la loi fédérale sur le travail dans les entreprises de transports publics du 8 octobre 1971 (LDT - RS 822.21), la LTPG, la loi fédérale sur la protection des données du 19 juin 1992 (LPD - RS 235.1), la loi fédérale sur l'égalité entre femmes et hommes du 24 mars 1995 (loi sur l'égalité, LEg - RS 151.1), ainsi que par le statut, son règlement d'application et ses règlements particuliers et instructions de service (al. 1). Tous les employés sont liés aux TPG par un rapport de droit public (al. 2). La loi fédérale complétant le code civil suisse du 30 mars 1911 (Livre cinquième : Droit des obligations - CO - RS 220), notamment son titre dixième (du contrat de travail), s'applique à titre de droit public supplétif (al. 3). Le règlement d'application du statut du personnel adopté le 1^{er} janvier 1999 (ci-après : RSP ; état au 30 avril 2018), en son art. 1, différencie l'employé, au bénéfice d'un contrat de durée indéterminée ou déterminée pour un poste à temps complet ou partiel (al. 1), du stagiaire (al. 2) et de l'apprenti (al. 3).

b. En application de l'art. 68 al. 2 let. c du statut, le contrat de travail peut être résilié par l'autorité d'engagement moyennant un délai de congé de trois mois pour la fin d'un mois, de la 2^{ème} à la 9^{ème} année, ce qui a été le cas en l'occurrence.

c. Aux termes de l'art. 71 du statut, la direction peut mettre fin aux rapports de service pour des motifs dûment justifiés en respectant les délais de congé (al. 1). Est considéré comme dûment justifié, tout motif démontrant que la poursuite des rapports de service n'est pas, objectivement, dans l'intérêt du bon fonctionnement de l'entreprise (al. 2). Aucun motif abusif, au sens de l'art. 336 CO, ne peut être considéré comme justifié (al. 3).

En vertu de l'art. 72 du statut, s'il retient que le licenciement ne repose pas sur un motif justifié, le juge peut proposer à l'entreprise la réintégration du salarié. Si l'entreprise s'y oppose ou s'il renonce à une telle proposition, le juge fixera une indemnité dont le montant ne peut être inférieur à un ni supérieur à huit salaires mensuels (al. 1). L'employé qui entend demander l'indemnité prévue à l'alinéa précédent doit faire opposition au congé par écrit auprès de l'autre partie au plus tard jusqu'à la fin du délai de congé. Si l'opposition est valable et que les parties ne s'entendent pas pour maintenir les rapports de service, l'employé doit agir par voie d'action en justice dans les 180 jours à compter de la fin du contrat, sous peine de péremption (al. 2).

L'art. 71 SP équivaut au licenciement pour motif fondé prévu par les art. 21 al. 3 et 22 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). Comme pour les fonctionnaires de l'administration cantonale (MGC 2006-2007/VI A 4529 et MGC 2005-2006/XI A 10420), elle n'impose pas aux TPG de démontrer que la poursuite des rapports de service est rendue impossible, mais uniquement qu'elle n'est plus compatible avec le bon fonctionnement de l'entreprise. L'intérêt public au bon fonctionnement des TPG sert en effet de base à la notion de motif dûment justifié qui doit exister pour justifier un licenciement en application de l'art. 71 du statut (ATA/78/2020 du 28 janvier 2020 consid. 2d ; ATA/1839/2019 du 20 décembre 2019 consid. 7c ; ATA/472/2018 du 15 mai 2018 consid. 4b ; ATA/109/2018 du 6 février 2018 consid. 4f).

d. Les rapports de service étant soumis au droit public, leur résiliation doit respecter les principes constitutionnels généraux, notamment les principes de la légalité, de l'égalité, de la proportionnalité, de la bonne foi, de l'interdiction de l'arbitraire, lors de la fin des rapports de travail des employés (ATA/1839/2019 précité consid. 7d et les références citées).

e. En vertu de l'art. 34 du statut, l'employeur protège et respecte, dans les rapports de travail, la personnalité de l'employé ; il manifeste les égards voulus pour sa santé et veille au maintien de la moralité.

À teneur de l'art. 328 CO, l'employeur protège et respecte, dans les rapports de travail, la personnalité du travailleur ; il manifeste les égards voulus pour sa santé et veille au maintien de la moralité. En particulier, il veille à ce que les travailleurs ne soient pas harcelés sexuellement et qu'ils ne soient pas, le cas échéant, désavantagés en raison de tels actes (al. 1). Il prend, pour protéger la vie, la santé et l'intégrité personnelle du travailleur, les mesures commandées par l'expérience, applicables en l'état de la technique, et adaptées aux conditions de l'exploitation ou du ménage, dans la mesure où les rapports de travail et la nature du travail permettent équitablement de l'exiger de lui (al. 2).

f. L'art. 336 al. 1 et 2 CO énumère des cas dans lesquels la résiliation est abusive ; cette liste n'est toutefois pas exhaustive et une résiliation abusive peut aussi être admise dans d'autres circonstances. Il faut cependant que ces autres situations apparaissent comparables, par leur gravité, aux cas expressément envisagés par l'art. 336 CO. Ainsi, un congé peut être abusif en raison de la manière dont il est donné, parce que la partie qui donne le congé se livre à un double jeu, contrevenant de manière caractéristique au principe de la bonne foi, lorsqu'il est donné par un employeur qui viole les droits de la personnalité du travailleur, quand il y a une disproportion évidente des intérêts en présence ou lorsqu'une institution juridique est utilisée contrairement à son but (ATF 136 III 513 consid. 2.3 et les arrêts cités).

À teneur de l'art. 336 al. 1 let. a CO, le congé est abusif, notamment, lorsqu'il est donné par une partie pour une raison inhérente à la personnalité de

l'autre partie, à moins que cette raison n'ait un lien avec le rapport de travail ou ne porte sur un point essentiel un préjudice grave au travail dans l'entreprise.

Une violation grossière du contrat, notamment une atteinte grave de la personnalité dans le cadre d'une résiliation, peut rendre celle-ci abusive (ATF 132 III 115 consid. 2.2). Notamment, le harcèlement psychologique, à titre d'atteinte à la personnalité du travailleur, peut donner lieu à une indemnisation si sa gravité le justifie. Toutefois, par lui-même, il ne rend pas la résiliation des rapports de travail abusive. Celle-ci peut le devenir si, par exemple, elle intervient à cause d'une baisse des prestations du travailleur qui est la conséquence du harcèlement psychologique toléré par l'employeur en violation de son obligation résultant de l'art. 328 al. 1 CO (ATF 125 III 70 consid. 2a et les références citées).

g. La notion de congé-représailles est concrétisée à l'art. 336 al. 1 let. d CO, prévoyant qu'est abusif le congé donné par une partie parce que l'autre partie fait valoir de bonne foi des prétentions résultant du contrat de travail.

Selon la doctrine et parmi les conditions pour qu'un congé-représailles puisse être retenu, un lien de causalité doit exister entre la formulation de la prétention et la résiliation : s'il n'est pas nécessaire que les prétentions émises par le travailleur aient été seules à l'origine du licenciement, elles doivent néanmoins avoir essentiellement influencé la décision de l'employeur de licencier, de sorte qu'elles ont joué un rôle causal dans la décision de licenciement. Les prétentions susceptibles de donner lieu à l'application de l'art. 336 al. 1 let. d CO peuvent être des plus diverses. Ainsi, à titre d'exemple, la jurisprudence a admis que formule de telles prétentions le travailleur qui fait valoir son droit aux vacances, celui qui charge un syndicat de défendre ses intérêts à l'encontre de l'employeur ou encore celui qui demande à pouvoir réellement exercer les tâches inhérentes à sa fonction, en sollicitant l'établissement d'un cahier des charges précis (Rémy WYLER/Boris HEINZER, Droit du travail, 4^{ème} éd., 2019, p. 797-798).

- 6) La recourante soutient que les intimés ont établi les faits de manière inexacte dans la décision entreprise, notamment quant à son attitude après la période d'essai, à propos d'un engagement sélectif de sa part, sur la mauvaise relation avec ses collègues, sur une absence de remise en question, à propos de l'impossibilité de tenir une APOP en janvier 2018 et quant à une absence de rigueur dans l'accomplissement de ses tâches.

Ces considérations seront discutées dans le cadre de l'appréciation des preuves dans l'analyse de la conformité au droit du licenciement.

- 7) En l'occurrence, s'il est vrai que les APOP après un mois et après trois mois d'activité peuvent être qualifiées de très bonnes voire d'excellentes, les enquêtes menées par la chambre administrative ont mis en lumière que les prestations

professionnelles et personnelles de la recourante se sont nettement dégradées après le premier trimestre de l'année 2017.

En effet, M. I_____, chargé avec la recourante et une autre collègue de répondre aux différents téléphones de clients, a noté que l'intéressée arrivait souvent en retard pendant les heures de permanence téléphoniques (entre 8h30 et 12h00). L'attention de la recourante avait pourtant été attirée sur le fait que lorsqu'elle serait amenée à répondre aux appels téléphoniques, ces heures de présence étaient importantes selon l'APOP relative à la fin de la période d'essai. En outre, et selon M. I_____, la recourante ne répondait pas souvent au téléphone. Ce manque de participation aux réponses téléphoniques a également été repris par Mme G_____ qui avaient appris qu'un certain nombre des collègues de la recourante était insatisfait des prestations de la recourante sur ce point. Cette dernière ne pouvait pas ignorer qu'elle devait participer, avec ses collègues, à cette tâche dans la mesure où il ressort également du descriptif de l'offre d'emploi à laquelle elle a postulé que le candidat au poste devait être le relais efficace entre le service juridique et les interlocuteurs internes et externes et qu'elle devait participer à une permanence téléphonique.

De même, les enquêtes ont démontré que la recourante avait tendance à sélectionner les tâches qui l'intéressaient alors qu'elle en délaissait d'autres, lesquelles faisaient pourtant parties de son cahier des charges d'assistante administrative consistant principalement à assister le service juridique dans ses activités. Ainsi et à titre d'exemple, les témoins entendus et plus particulièrement Mme M_____ et M. H_____ ont expliqué que les choses qu'ils demandaient n'étaient pas faites dans les délais attendus. Mme N_____ qui avait remplacé Mme M_____ durant son congé maternité (du 13 février au 30 septembre 2017) avait également connu quelques problèmes avec la recourante en ce sens que cette dernière lui avait refusé de petites tâches administratives, telles que par exemple l'envoi d'un courrier ou encore qu'elle s'était retrouvée en séance de travail avec des dossiers physiques incomplets. Elle a également relevé que la recourante avait adopté une différence de traitement entre les juristes. En effet, elle-même avait constaté que la recourante lui refusait plus de tâches qu'à M. E_____ qui partageait leur bureau. Mme N_____ avait également fait ce constat concernant M. H_____ qui lui aussi s'en est plaint en audience, se sentant défavorisé par rapport à son collègue M. E_____. Ce dernier n'a quant à lui pas rencontré les mêmes refus ou problèmes que ses collègues, ce qui s'explique logiquement par le traitement privilégié dont il bénéficiait de la part de la recourante. Il a d'ailleurs dit ignorer si ses collègues s'étaient plaints du travail de l'intéressée ou de ses relations personnelles avec eux. Le témoignage de Mme D_____ ne saurait à lui seul suffire pour réfuter les manquements professionnels de la recourante dans l'accomplissement de ses tâches, dans la mesure où Mme D_____ a travaillé pour les intimés durant une très courte période (du 14 mai au 1^{er} juillet 2018) dont

dix jours à temps complet (vingt jours à 50 %) avec la recourante et qu'elle ne traitait pas de dossiers avec celle-ci.

La recourante ne saurait expliquer ces insatisfactions professionnelles et personnelles par l'absence d'un cahier des charges précis. En effet, s'il ressort du dossier que le poste de la recourante et ses tâches ont fait l'objet de discussions avec les ressources humaines et avec Mme B_____, notamment quant à la prise en considération de la rédaction des plaintes pénales de manière autonome, l'offre d'emploi pour lequel la recourante a postulé était clair. Ce poste consistait notamment à assister de manière autonome et proactive le service juridique dans ses activités, à assurer le suivi administratif des dossiers gérés, à ouvrir les dossiers et à effectuer des dépôts de plainte pénale. Entendue par la chambre de céans, Mme L_____, qui avait formé la recourante durant son premier mois d'activité et qui lui avait expliqué ses différentes tâches à accomplir, a détaillé les tâches qu'elle accomplissait, lesquelles rejoignaient dans une large mesure celles figurant tant dans l'offre d'emploi que dans les descriptions du poste d'assistant-e juridique adressées à la recourante en juin et décembre 2017.

Par ailleurs et même si le service juridique connaissait à l'époque une charge de travail importante, cela ne saurait expliquer la différence de traitement que la recourante a adoptée par rapport aux juristes, son manque de ponctualité et son manque de participation à ses tâches d'assistante administrative.

Son comportement a indubitablement causé un report de travail sur les juristes concernés par cette différence de traitement ainsi qu'une certaine désorganisation du service au vu du manque de constance dans l'exécution de ses tâches.

Ainsi et contrairement à l'avis de la recourante, compte tenu des prestations professionnelles et personnelles insuffisantes durant la première année d'activité, les intimés étaient en droit de décider, par courrier du 22 janvier 2018, de reporter la progression salariale au 1^{er} juillet 2018. En outre, ils ont relevé que selon le contrat de travail signé le 6 janvier 2017, il était expressément prévu que le changement de classe de sa fonction était conditionné aux analyses des prestations professionnelles favorables. Sur ce point, le règlement de l'APOP entré en vigueur le 1^{er} janvier 1999 prévoit à son art. 5 que le cycle de l'APOP se déroule en trois phases distinctes : l'entretien initial en début du cycle d'appréciation, soit en l'occurrence celui que la recourante a eu après son premier mois d'activité, l'entretien de suivi en cours de cycle, à savoir celui correspondant à la fin de la période d'essai, et l'entretien final du cycle d'appréciation. Or, la période d'évaluation de ses prestations, pour les mêmes motifs que ceux ayant conduit au report du changement de classe de fonction, a été prolongée, selon ce même courrier du 22 janvier 2018. Les intimés étaient ainsi en droit de procéder comme ils l'ont fait et on ne saurait voir un quelconque motif de nullité ou d'annulation à propos de cette problématique. Il en est de même lorsqu'il a été annoncé à la

recourante que le passage à la nouvelle classe de fonction ne pouvait intervenir qu'après cinq mois d'activité à 100 %, cela afin que ses prestations puissent être effectivement évaluées.

En outre et après son retour en avril 2018 à temps partiel, la situation ne s'est pas améliorée. Des plaintes pénales n'avaient pas été déposées dans les délais par exemple, alors que la recourante avait été chargée le 2 mai 2018 d'identifier les plus urgentes à traiter selon un courriel de Mme B_____ figurant au dossier. Or et à cette date, le droit de porter plainte n'était pas encore prescrit pour au moins quatre dossiers dont les faits avaient eu lieu les 6, 7, 11 et 23 février 2018, selon un courriel que la recourante a adressé à sa supérieure hiérarchique le 11 juillet 2018. Si une incompréhension entre Mme M_____ et la recourante est possible quant à la question des piles de dossiers à traiter, il lui appartenait toutefois, au vu du courriel du 2 mai 2018 précité, de porter une attention particulière à cette problématique lorsque Mme M_____ lui a confié la tâche de rédiger les plaintes pénales début mai 2018. La recourante ne peut ainsi pas être suivie lorsqu'elle soutient que sa responsabilité n'est pas engagée pour ces dossiers.

C'est également durant cette période que M. H_____ a rencontré un problème informatique fin avril 2018. La recourante avait en effet « écrasé » un document informatique important causant la perte de son travail sur ce fichier. Il avait toutefois lui-même pu récupérer les données supprimées par erreur auprès du service informatique. Même si ce genre d'incident peut arriver, il illustre néanmoins le manque de rigueur de la recourante dans l'accomplissement de ses tâches.

Par ailleurs et de manière générale, il ressort des pièces du dossier et des auditions que des entretiens ont eu lieu entre la recourante et sa supérieure hiérarchique les 26 septembre, 19 octobre 2017, 26 janvier et 12 avril 2018 pour parler des différents problèmes que la recourante rencontrait dans son travail et de la manière de les résoudre. Des contacts avaient également eu lieu entre la recourante et Mme C_____ tant par courriels que lors d'un entretien le 24 avril 2018. Il lui a d'ailleurs été demandé de se positionner par écrit sur tous les éléments qu'elle souhaitait vouloir transmettre à propos du « nœud du problème » consistant, pour la recourante, en la personne de Mme B_____. Toutefois, aucun document ne lui a été transmis. Ainsi et contrairement à ce que soutient la recourante, il apparaît plutôt que les intimés ont fait en sorte d'aider la recourante dans ses difficultés et ont été à son écoute notamment au vu des différents entretiens précités. Il ne peut donc être retenu que l'employeur a, dans le cas d'espèce, manqué à son devoir de protéger la personnalité de la recourante (art. 34 du statut).

S'agissant de la question du congé-représailles allégué et comme il l'a été démontré ci-dessus, les prestations professionnelles et personnelles de la

recourante dans le cadre de son activité étaient insatisfaisantes. Celles-ci ont motivé la prolongation de la période d'évaluation de ses prestations et le report de la progression salariale après un an d'activité, ainsi que le licenciement de la recourante pour le 31 janvier 2019. Il n'existe donc pas de lien de causalité entre la formulation de la prétention de la recourante à propos de la progression de son salaire et la résiliation des rapports de travail.

- 8) Compte tenu de l'ensemble de ces éléments, l'art. 336 al. 1 let. a et d CO relatif au congé abusif ne s'applique pas, dès lors que l'intéressée a présenté des manquements qui nuisaient au travail en commun.

Comme exposé plus haut, les intimés n'ont pas manqué à leur obligation de protéger la personnalité de la recourante, et étaient en droit de prolonger la période d'évaluation des prestations ainsi que de reporter sa progression salariale.

La résiliation des rapports de service litigieuse n'est, partant, pas abusive, dès lors qu'elle repose sur des motifs dûment justifiés (art. 71 du statut). L'on ne saurait reprocher aux intimés de ne pas avoir prononcé une mesure moins incisive que le licenciement, celui-ci ayant été prononcé dans l'intérêt du bon fonctionnement de l'employeur.

Vu ce qui précède, les intimés n'ont pas constaté les faits de manière inexacte et n'ont pas abusé ou excédé leur pouvoir d'appréciation en prononçant la décision attaquée, laquelle est conforme au droit, étant précisé que le licenciement respecte le délai de congé de trois mois prévu à l'art. 68 al. 2 let. c du statut et qu'il a été donné en dehors de la période de protection des licenciements en temps inopportun (art. 73 du statut).

En tous points mal fondé, le recours sera donc rejeté.

- 9) Vu l'issue du litige, un émolument de CHF 2'000.- sera mis à la charge de la recourante qui succombe (art. 87 al. 1 LPA), et aucune indemnité de procédure ne lui sera allouée (art. 87 al. 2 LPA). Aucune indemnité ne sera accordée aux intimés, qui n'y ont pas conclu et dont la taille permet de disposer d'un service juridique apte à assumer leur défense, sans avoir à recourir aux services d'un avocat (ATA/78/2020 précité consid. 7 et les arrêts cités).

* * * * *

**PAR CES MOTIFS
LA CHAMBRE ADMINISTRATIVE**

à la forme :

déclare recevable le recours interjeté le 30 novembre 2018 par Madame A_____ contre la décision des Transports publics genevois du 30 octobre 2018 ;

au fond :

le rejette ;

met à la charge de Madame A_____ un émolument de CHF 2'000.- ;

dit qu'il n'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, Schweizerhofquai 6, 6004 Lucerne, 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 ;

communique le présent arrêt à Me Sarah Halpérin Goldstein, avocate de la recourante, ainsi qu'à Me Malek Adjadj, avocat des Transports publics genevois.

Siégeant : Mme Krauskopf, présidente, MM. Thélin et Verniory, Mmes Payot
Zen-Ruffinen et Cuendet juges.

Au nom de la chambre administrative :

la greffière :

C. Meyer

la présidente siégeant :

F. Krauskopf

Copie conforme de cet arrêt a été communiquée aux parties.

Genève, le

la greffière :