

RÉPUBLIQUE ET



CANTON DE GENÈVE

POUVOIR JUDICIAIRE

A/2935/2013-FPUBL

ATA/815/2014

COUR DE JUSTICE

Chambre administrative

Arrêt du 28 octobre 2014

dans la cause

Madame X_____

contre

OFFICE CANTONAL DE L'INSPECTION ET DES RELATIONS DU TRAVAIL

EN FAIT

- 1) Madame X_____ a été engagée à compter du 1^{er} août 2012 en qualité de commise administrative 3 à 60% auprès de l'office cantonal de l'inspection et des relations du travail (ci-après : OCIRT), en classe 9 de l'échelle des traitements.
- 2) Selon le cahier des charges mis à jour le 2 août 2012 et signé par Mme X_____, elle devait assurer l'accueil du public et des partenaires de l'OCIRT, tenir un central téléphonique pour environ septante collaborateurs, afin d'orienter et répondre rapidement aux interlocuteurs, et exécuter diverses tâches administratives.

En matière d'accueil du public, sa fonction requérait notamment qu'elle soit à l'écoute de l'interlocuteur afin de l'orienter au mieux et lui donner les renseignements relevant de ses compétences, prenne note des messages et les transmette aux personnes concernées, réceptionne les annonces d'absence des collaborateurs, tienne le carnet de contrôle des absences et transmette l'information aux responsables hiérarchiques concernés ainsi que réceptionne, tamponne et distribue les télécopies.

- 3) Le 19 octobre 2012, l'intéressée a fait l'objet d'un entretien d'évaluation et de développement du personnel après trois mois, portant sur la période du 1^{er} août au 31 octobre 2012.

Elle avait parfaitement acquis les sens de l'accueil et du service public, s'était bien intégrée à l'équipe et démontrait une grande volonté d'apprendre. Depuis son entrée en fonction, elle s'était uniquement consacrée aux tâches de la réception. D'autres tâches administratives allaient lui être attribuées. Elle maîtrisait déjà bien les procédures liées aux activités de la réception et avait gagné en autonomie. Elle avait toutefois encore besoin d'un rappel régulier des consignes. En matière d'organisation, elle entreprenait trop de tâches simultanées, ce qui entraînait une dispersion, et devrait accomplir un gros effort sur ce point. Le bilan restait positif. Le perfectionnement de la maîtrise en termes d'accueil figurait parmi les objectifs fixés.

- 4) Le 1^{er} février 2013 a eu lieu un entretien intermédiaire. Après six mois d'activité, un problème d'insuffisance des prestations et de fluctuations permanentes était constaté. Après une nette amélioration suite à sa décision du 10 janvier 2013 de laisser ses problèmes personnels de côté, depuis le 28 janvier 2013, l'intéressée semblait à nouveau perturbée dans son travail quotidien et ne comprenait plus ce qu'elle faisait. Sa performance était moins bonne qu'à ses débuts en été 2012. Il était difficile de pouvoir compter sur elle de manière fiable et durable. Elle ne maîtrisait pas le central téléphonique. Elle se dispersait en

voulant accomplir ses tâches administratives à la réception, au détriment de ses tâches directement liées à la fonction de réceptionniste. Elle minimisait les remarques de sa hiérarchie ou de ses collègues.

a. Monsieur Y_____, directeur administratif et financier et des ressources humaines (ci-après : RH), a indiqué à l'intéressée être inquiet quant à sa maîtrise des tâches de réception et des travaux administratifs confiés. Elle avait plusieurs fois dévié le téléphone chez plusieurs personnes sans s'en apercevoir. Le mari d'une collaboratrice avait à plusieurs reprises essayé de joindre son épouse durant les heures d'ouverture de la réception, sans succès en raison d'un message d'invalidité du numéro. Il y avait aussi eu des problèmes d'appels restés en attente et de débours envoyés au département sans en garder des copies. Elle n'avait pas le droit à l'erreur à son poste, en raison de l'importance de ce dernier à l'interne et vis-à-vis de l'extérieur, et le téléphone avait la priorité sur toute autre activité. Elle ne devait pas entreprendre des travaux administratifs susceptibles de la déconcentrer à la réception. Elle ne traitait pas à temps les courriels reçus sur la boîte Outlook de la réception. Sa collègue directe, Madame Z_____ s'était peut-être énervée car elle devait lui réexpliquer les bases du travail à la réception. Mme X_____ devait se reprendre rapidement.

b. Madame A_____, adjointe administrative responsable de la réception et supérieure directe de l'intéressée, a déclaré ne pas comprendre les raisons de la succession d'un bon fonctionnement temporaire et de moments de grande confusion.

c. Mme X_____ a expliqué avoir rencontré des difficultés avec les appels téléphoniques depuis qu'elle se servait du casque à la place du combiné, car elle n'utilisait pas les bonnes fonctions. Elle avait fait appel à une collaboratrice qui maîtrisait parfaitement l'utilisation du casque. Elle reconnaissait les manquements, qui ne se reproduiraient plus. Le problème des appels restés en attente ne s'était produit qu'une seule fois. L'épisode des débours était impardonnable et ne se reproduirait plus. Les mois de novembre et décembre 2012 avaient été particulièrement difficiles pour elle. Depuis son retour de vacances, les choses s'étaient mises en place et elle avait retrouvé sa tranquillité. Les erreurs permettaient d'apprendre. Elle avait appris très vite puis s'était aperçue qu'elle n'avait pas encore des connaissances profondes du domaine d'activité. Elle se sentait bien à sa place de travail mais Mme Z_____ envenimait les choses et leurs rapports s'étaient détériorés. Mme X_____ aurait souhaité avoir plus d'échanges avec elle, appréciait la franchise et était persuadée que les événements n'auraient pas dû remonter jusqu'à sa hiérarchie.

5) Le 5 avril 2013 a eu lieu un nouvel entretien intermédiaire.

a. M. Y_____ et Mme A_____ ont indiqué à l'intéressée qu'il était toujours difficile de compter sur elle de manière fiable et durable. Si des améliorations

avaient été constatées, elles étaient de courte durée. Sa hiérarchie n'était pas rassurée quant à la maîtrise de ses tâches. Il y avait une amélioration quant aux tâches administratives, des points importants restant toutefois à consolider.

Ils lui ont exposé les problèmes, en les appuyant par des exemples et des pièces, annexées au procès-verbal de l'entretien. Elle continuait à gérer les messages de la boîte Outlook de la réception de manière aléatoire. Elle la confondait avec sa propre boîte de réception et avait omis de diffuser à temps un courriel d'annonce d'arrivée tardive. Elle n'arrivait pas à discerner à qui elle devait envoyer les informations reçues à la réception, de sorte que la diffusion était incertaine et mal orientée, et oubliait de transmettre des messages. Elle n'effectuait pas les commandes de petit matériel, ne mettait pas à jour les papiers de la réception et était partie à plusieurs reprises en laissant les locaux ouverts. Elle n'avait pas tenu sa responsable informée quant à sa journée de formation le 22 mars 2013, alors qu'il était nécessaire d'organiser son remplacement. Elle avait pris en main un suivi qui ne concernait pas la réception. En relation avec le changement de procédure de gestion des notes de frais, elle n'avait ni mis à jour le classeur de procédures des travaux administratifs, ni n'y avait inséré en attendant une copie du courriel relatif au changement. Alors qu'elle ne maîtrisait pas son travail à la réception, elle avait pris l'initiative, sans consulter préalablement sa hiérarchie, de mettre en place, avec une collègue, une marche à suivre pour les travailleurs détachés, laquelle s'était révélée trop lourde. Elle avait laissé attendre puis oublié une personne demandant un inspecteur en vacances, n'avait pas prévenu un inspecteur de l'arrivée de son rendez-vous et avait laissé attendre deux itinérants quarante minutes sans s'en occuper. Elle ne devait pas effectuer des travaux administratifs à la réception afin de ne pas se déconcentrer.

Les problèmes avaient été signalés à maintes reprises par plusieurs personnes intérieures et extérieures au service. La péjoration de ses relations avec Mme Z_____ provenait du fait que cette dernière était désespérée de voir que sa collègue ne maîtrisait toujours pas ses tâches après huit mois.

Il existait un réel problème d'adéquation au poste et un manque d'organisation. Il était très difficile de continuer à lui rappeler les procédures et les règles ainsi qu'à vérifier son travail. Le problème était accentué par le fait qu'elle ne se souvenait pas de procédures et règles de base, qu'elle fournissait des explications « pas toujours à propos » et qu'après reconnaissance d'une erreur, elle promettait en vain que cela ne se reproduirait plus. Le bilan après huit mois d'activité n'était pas positif.

b. Mme X_____ a exprimé sa surprise car elle pensait avoir fait des progrès depuis le dernier entretien. Elle admettait avoir des problèmes avec Outlook. Elle a contesté certaines observations et en a admis d'autres, apportant des explications. Mme A_____ n'écoutait « qu'un son de cloche ». Ses difficultés étaient aussi dues à ses relations tendues avec Mme Z_____, qui ne lui parlait

plus depuis fin octobre. Cette dernière aurait dû lui faire directement ses remarques plutôt que de les accumuler auprès de la hiérarchie. Ces entretiens lui apprenaient des choses et elle ne referait plus les mêmes erreurs.

6) Le 16 avril 2013, l'intéressée a signé le procès-verbal de l'entretien du 5 avril 2013 tout en indiquant en contester une grande partie. Elle a demandé une autre entrevue avec sa hiérarchie.

7) Le 10 mai 2013 s'est tenu un nouvel entretien intermédiaire, suite à la demande de Mme X_____.

a. Cette dernière a déclaré être stressée et « à bout » depuis l'entretien du 5 avril 2013. Elle se sentait prise dans un étau et le contrôle permanent la mettait très mal à l'aise. Elle reconnaissait tous ses manquements mais n'acceptait pas que Mme Z_____ ait « tout fait dans son dos », se plaignant directement à la hiérarchie sans attirer son attention sur ses erreurs. À son retour de vacances à la fin du mois de septembre, sa collègue ne lui avait plus rien dit jusqu'au mois de décembre. Elle en avait conclu que tout allait bien, même si elle savait que des points devaient être améliorés. Les mois de janvier et février 2013 avaient été très difficiles. Entre collègues, il devait y avoir de l'entraide permettant de pallier les erreurs, plutôt qu'un recours direct à la hiérarchie. Elle perdait ses moyens et commettait des erreurs en raison du contrôle permanent. Concernant son initiative, elle n'avait pas voulu passer par-dessus la hiérarchie mais simplement essayer d'améliorer les choses. Elle aimait malgré tout son travail et les collaborateurs de l'OCIRT, avec lesquels elle entretenait de bons contacts.

b. M. Y_____ a indiqué qu'à sa connaissance, au début, Mme Z_____ disait les choses directement à l'intéressée. En l'absence de progrès et lorsqu'elle s'était rendu compte que certaines bases n'étaient pas maîtrisées, elle en avait fait part à Mme A_____ et à lui-même.

8) Le 4 juillet 2013 a eu lieu un entretien de service, auquel ont participé outre l'intéressée, Madame B_____, responsable du secteur des RH du département de la sécurité et de l'économie (ci-après : DSE), et Mme A_____.

a. Mme A_____ a rappelé les faits. Pendant son premier mois et demi d'activité, Mme X_____ avait été formée de manière intensive et rapprochée par Mme Z_____, sous sa supervision. Cette dernière s'était retirée au fur et à mesure des progrès de l'intéressée, tout en restant disponible pour des questions. Par la suite, Mme A_____ avait programmé des séances hebdomadaires pour la partie administrative de sa fonction. Les premiers indices de dysfonctionnements étaient apparus au mois d'octobre 2012, certains étant mentionnés dès l'évaluation du 19 octobre 2012. Mme Z_____ avait constaté que des choses apparemment maîtrisées ne l'étaient en fait pas ou plus. Mme X_____ ignorait des consignes de base et n'utilisait pas les outils à disposition, ce qui engendrait des questions

répétitives. Ce comportement avait généré une certaine lassitude de Mme Z_____ et leurs rapports s'étaient détériorés. Les erreurs avaient également été constatées par la hiérarchie et d'autres personnes de l'OCIRT. En demandant de l'aide sur des points déjà expliqués à plusieurs reprises, l'intéressée avait elle-même avoué des erreurs. Elle contestait souvent les remarques élevées par sa hiérarchie, puis les minimisait, les considérant comme dépourvues de gravité ou injustes. En fin d'année 2012, elle avait traversé une situation privée difficile, ce qui avait été pris en compte. Début janvier 2013, après stabilisation de sa situation personnelle, ses prestations s'étaient améliorées puis s'étaient à nouveau détériorées dès la fin du mois.

Les principaux problèmes étaient la trop grande méconnaissance des secteurs métier après onze mois d'activité, avec pour résultat une distribution des messages et téléphones aux mauvais destinataires, une incapacité persistante dans l'utilisation d'Outlook, une méconnaissance du central téléphonique ou une mauvaise maîtrise du flux des appels entrants, des oublis et erreurs dans l'exécution des procédures de base de la réception, une mise en attente parfois trop longue des visiteurs, une dispersion d'énergie et d'attention sur des sujets non réellement de son ressort, une prise d'initiatives sans en référer à sa hiérarchie ainsi qu'une minimisation voire une négation des problèmes, empêchant toute amélioration.

Malgré les efforts de formation et d'appui constants et supérieurs à ceux déployés pour les précédentes réceptionnistes, ses prestations étaient très insuffisantes et fluctuantes quant à des tâches essentielles inhérentes à sa fonction. Mme A_____ avait personnellement constaté les problèmes. M. Y_____ avait aussi entendu des remarques de collègues de différentes directions de l'OCIRT. Les manquements de l'intéressée mettant en péril le fonctionnement de la réception, Mme A_____ avait demandé à être tenue informée. Après des mois de questions répétitives, Mme Z_____ ne voulait plus rentrer en matière. Le climat de travail s'était détérioré au point que la motivation de Mme Z_____ en souffrait. Qualifier la situation de « mobbing », comme le faisait Mme X_____, était totalement inapproprié.

b. Mme X_____ a admis ses erreurs et ses oublis, lesquels avaient été largement accentués par la situation avec sa collègue. Tout le monde faisait des erreurs. Les siennes n'étaient pas excessives et étaient provoquées par le stress ou des concours de circonstances. Si une autre personne que Mme Z_____ l'avait formée, personne n'en aurait eu connaissance. Elle avait déjà occupé plusieurs postes de réceptionniste, mais aucun aussi intense qu'à l'OCIRT, où il fallait connaître septante noms, emplois et numéros de téléphone. Elle admettait pouvoir encore confondre des collègues. En janvier 2013, elle n'avait pas conscience de ses erreurs et ne savait pas que Mme Z_____ critiquait son travail. Elle n'avait pas reçu de plaintes des inspecteurs quant à la transmission des appels, bien qu'on

lui ait fait des remarques sur des appels mal dirigés, ce qui n'était pas grave, sans toutefois minimiser. Il ne fallait pas mettre toutes les erreurs sur le même plan et systématiquement en informer la hiérarchie. Sa collègue avait fait les choses « très mesquinement », n'était jamais venue vers elle lui faire part des erreurs et avait peut-être un problème nerveux, car quelques questions l'exaspéraient. La formation d'un mois et demi avait été superficielle et n'avait porté que sur les appels téléphoniques, les envois postaux et Outlook, mais non sur le petit matériel. Pendant trois mois, Mme Z_____ lui avait dit de ne pas s'inquiéter car elle faisait les mêmes erreurs au début. Personne ne critiquait Mme Z_____ lorsqu'elle faisait des erreurs. Cette dernière avait joué un jeu perfide, mais elle ne lui en voulait pas. Si elles avaient eu un rapport normal, elles auraient pu se dire les choses très simplement. Après avoir eu connaissance des critiques, elle avait interrogé Mme Z_____, qui lui avait répondu être exaspérée et ne plus en pouvoir. Mme X_____ lui avait déclaré que ça s'appelait du « mobbing ». Si elle n'avait pas été à la hauteur à un moment, ce n'était plus le cas, même si elle admettait ne pas avoir compris la boîte Outlook de la réception. Certains collègues lui avaient rapporté que Mme Z_____ demandait à d'autres collègues de tout noter pour transmettre à la hiérarchie. Cette dernière avait un plan, ne voulait pas que Mme X_____ reste en place et voulait la faire licencier. Elle avait vécu énormément de stress, dont sa collègue était l'instigatrice, et avait l'impression d'être contrôlée en permanence.

c. Conformément à la détermination de l'employeur, compte tenu de l'ensemble des éléments, la direction de l'OCIRT envisageait de demander la fin des rapports de service.

- 9) Dans ses observations du 23 juillet 2013, Mme X_____ a en substance contesté l'insuffisance de prestations reprochée durant l'entretien de service. Elle reconnaissait certaines erreurs. Elle avait cependant une bonne connaissance des secteurs métier et distribuait correctement les messages et téléphones aux bons destinataires. Si, au début, Outlook était son point faible, elle s'était améliorée. Le problème des procédures n'était plus d'actualité. Le temps d'attente des visiteurs n'était pas toujours du ressort de la réceptionniste. Sa hiérarchie était de mauvaise foi quant au problème touchant le secteur des travailleurs détachés. Elle avait cherché une solution pour désengorger le standard téléphonique. Elle n'était pas une personne qui minimisait les problèmes ou les niait. Toutes les réceptionnistes faisaient des erreurs, y compris Mme Z_____, mais peu d'erreurs étaient portées à la connaissance des supérieurs. Sa collègue se comportait comme si elle faisait partie des RH, « soufflant le chaud et le froid dans le service », ce qui avait empêché la collaboration. Mme A_____ ou M. Y_____ avaient manqué à leur fonction de RH. Leur devoir était d'expliquer à Mme Z_____ que son rôle était de collaborer avec Mme X_____ et non avec eux.

- 10) Par décision exécutoire nonobstant recours du 15 août 2013, l'OCIRT a prononcé la fin des rapports de service le liant à Mme X_____ pour le 30 novembre 2013.

Les commentaires de l'intéressée n'étaient pas de nature à remettre en cause la détermination de sa hiérarchie. Les motifs du licenciement lui avaient notamment été communiqués lors de l'entretien de service. L'insuffisance de ses prestations et son inaptitude à remplir les exigences de son poste ne permettaient pas la poursuite des rapports de service.

- 11) Par acte du 13 septembre 2013, Mme X_____ a recouru auprès de la chambre administrative de la Cour de justice (ci-après : la chambre administrative) contre cette décision, indiquant espérer que cette dernière « entendr[ait] ses revendications et qu'[elle] s'élèver[ait] contre ce licenciement ».

Le licenciement était abusif. Mme Z_____ avait usé de « mobbing » à son encontre. De mi-septembre à fin décembre 2012, pour des raisons personnelles, elle avait mis en évidence toutes ses erreurs, même les plus futiles, d'une façon sournoise, sur un ton très colérique, devant sa hiérarchie, en mentionnant ne pas pouvoir travailler avec elle, tout en adoptant une attitude cordiale à son égard, de sorte qu'elle pensait que tout allait bien. Elle avait profité des pauses café pour la dénigrer et proposé aux collaborateurs de dénoncer toutes ses erreurs. Sa hiérarchie avait un parti pris certain pour Mme Z_____ et avait couvert ce comportement, sans jamais proposer de confrontation ni de médiation. Du fait de la machination de sa collègue, ses erreurs et oublis avaient augmenté, à cause du contrôle constant, et son état de santé s'était détérioré, en raison de la peur de perdre son travail alors qu'elle l'aimait, gérait bien la réception et était accueillante et bienveillante envers les clients et les collaborateurs. Elle n'avait pas commis autant d'erreurs que sa hiérarchie lui reprochait et elles n'avaient jamais eu de conséquences sur l'extérieur.

- 12) Par courrier du 12 novembre 2013, Mme X_____ a conclu préalablement à l'audition de Mesdames C_____ et D_____, inspectrices du travail, de Monsieur E_____, inspecteur du travail, de Madame F_____, assistante administrative, et de Madame G_____, inspectrice du travail, et principalement au constat de la violation de ses droits dans la procédure de licenciement et à sa réintégration à son poste à l'OCIRT ou dans un poste similaire à l'État de Genève.

Son droit d'être entendu avait été violé. Elle n'avait jamais été écoutée de façon impartiale. Les reproches concernaient des faits mineurs et étaient présentés comme des fautes graves. Sa hiérarchie ne lui avait jamais proposé de confrontation ou de médiation avec sa collègue, l'empêchant de s'améliorer ou de progresser dans son travail. S'il avait été demandé aux collaborateurs de noter chaque erreur de sa part, les collaborateurs qui lui étaient favorables avaient été systématiquement écartés de la procédure.

- 13) Dans ses observations du 15 novembre 2013, l'OCIRT a conclu au rejet du recours et à la mise des frais de la cause à la charge de Mme X_____.

L'intéressée se trouvait en période probatoire. La décision de licenciement respectait le délai de résiliation. Les insuffisances constatées par la hiérarchie touchaient des tâches essentielles et de base inhérentes à la fonction de l'intéressée, laquelle en avait reconnu une partie et en avait minimisé certaines, ne les considérant pas comme graves. Alors qu'elle estimait avoir amélioré ses prestations, sa hiérarchie avait constaté que les manquements relevés durant l'entretien de service étaient restés d'actualité jusqu'à la fin des rapports de service. La décision de licenciement était consécutive aux nombreuses difficultés rencontrées dans l'exercice de sa fonction.

Le dossier ne contenait aucun élément de nature à établir un « mobbing » de la part de Mme Z_____. Les constats d'erreurs ne provenaient pas uniquement de sa collègue ou de sa hiérarchie, mais également d'autres personnes de l'OCIRT. La recourante alléguait abusivement une attitude de « mobbing » pour se protéger contre un licenciement justifié.

- 14) Sur quoi, la cause a été gardée à juger.

EN DROIT

- 1) Interjeté en temps utile devant la juridiction compétente, le recours est recevable de ces deux points de vue (art. 31 al. 1 et 32 al. 7 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 ; 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) a. L'acte de recours contient, sous peine d'irrecevabilité, la désignation de la décision attaquée et les conclusions du recourant (art. 65 al. 1 LPA). L'acte de recours contient également l'exposé des motifs ainsi que l'indication des moyens de preuve. Les pièces dont dispose le recourant doivent être jointes. À défaut, la juridiction saisie impartit un bref délai au recourant pour satisfaire à ces exigences, sous peine d'irrecevabilité (art. 65 al. 2 LPA).
- b. Compte tenu du caractère peu formaliste de cette disposition, il convient de ne pas se montrer trop strict sur la manière dont sont formulées les conclusions du recourant. Le fait que les conclusions ne ressortent pas expressément de l'acte de recours n'est pas, en soi, un motif d'irrecevabilité, pourvu que l'autorité judiciaire et la partie adverse puissent comprendre avec certitude les fins du recourant (ATA/754/2014 du 23 septembre 2014 consid. 2a ; ATA/427/2014 du

12 juin 2014 consid. 3a ; ATA/350/2014 du 13 mai 2014 consid. 4 ; ATA/818/2013 du 18 décembre 2013 consid. 3 ; ATA/844/2012 du 18 décembre 2012 consid. 3 ; ATA/681/2010 du 5 octobre 2010 consid. 2a). Une requête en annulation d'une décision doit par exemple être déclarée recevable dans la mesure où le recourant a, de manière suffisante, manifesté son désaccord avec la décision ainsi que sa volonté qu'elle ne développe pas d'effets juridiques (ATA/350/2014 précité consid. 4 ; Pierre MOOR/Étienne POLTIER, Droit administratif, Vol. II, 3^{ème} éd., 2011, p. 624 n. 5.3.1.2).

Les conclusions doivent être complétées dans le cadre du délai de recours. Au-delà de celui-ci, elles sont irrecevables (ATA/350/2014 précité consid. 4 ; ATA/96/2014 du 18 février 2014 consid. 2 ; ATA/34/2014 du 21 janvier 2014 consid. 3 ; ATA/757/2012 du 6 novembre 2012 consid. 2 ; ATA/99/2012 du 21 février 2012 consid. 4 ; ATA/12/2012 du 10 janvier 2012 consid. 2).

c. L'exigence de motivation de l'art. 65 al. 2 LPA a pour but de permettre à la juridiction administrative de déterminer l'objet du litige qui lui est soumis et de donner l'occasion à la partie intimée de répondre aux griefs formulés à son encontre (ATA/586/2013 du 3 septembre 2013 consid. 4c ; ATA/401/2013 du 25 juin 2013 consid. 2c ; ATA/102/2012 du 21 février 2012 consid. 3 ; ATA/775/2005 du 15 novembre 2005 consid. 1). Elle signifie que le recourant doit expliquer en quoi et pourquoi il s'en prend à la décision litigieuse (ATA/586/2013 précité consid. 4c ; ATA/401/2013 précité consid. 2c ; ATA/102/2012 précité consid. 3).

d. En l'espèce, par acte du 13 septembre 2013, la recourante a déclaré faire recours contre la décision de résiliation des rapports de service du 15 août 2013, dénonçant l'attitude de sa collègue à son encontre, contestant l'insuffisance de prestations reprochée et qualifiant son licenciement d'abusif. Elle a indiqué espérer que la chambre administrative entendrait ses revendications et s'élèverait contre son licenciement.

Dans le complément à son recours du 12 novembre 2013, elle a formellement conclu au constat de ses droits dans la procédure de licenciement et à sa réintégration.

Si ces dernières conclusions n'ont pas été déposées dans le délai de recours, il convient d'admettre qu'elles viennent simplement formaliser celles implicitement contenues dans l'acte de recours du 13 septembre 2013, dans lequel la recourante, qui agit sans l'aide d'un mandataire, a clairement manifesté son désaccord avec la décision de l'autorité intimée et sa volonté qu'elle ne déploie pas d'effets juridiques, de sorte qu'il en découle matériellement qu'elle conteste son licenciement et demande l'annulation de la décision litigieuse et sa réintégration.

Le recours est par conséquent recevable.

- 3) La recourante sollicite l'audition de cinq témoins.
- a. Tel qu'il est garanti par l'art. 29 al. 2 de la Constitution fédérale de la Confédération suisse du 18 avril 1999 (Cst. - RS 101), le droit d'être entendu comprend notamment le droit pour l'intéressé d'offrir des preuves pertinentes, de prendre connaissance du dossier, d'obtenir qu'il soit donné suite à ses offres de preuves pertinentes, 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 135 I 279 consid. 2.3 p. 282 ; 132 II 485 consid. 3.2 p. 494 ; 127 I 54 consid. 2b p. 56 ; arrêts du Tribunal fédéral 2D_5/2012 du 19 avril 2012 consid. 2.3 ; 2C_552/2011 du 15 mars 2012 consid. 3.1).
- b. Le droit de faire administrer des preuves n'empêche cependant pas le juge de renoncer à l'administration de certaines preuves offertes et de procéder à une appréciation anticipée de ces dernières, en particulier s'il acquiert la certitude que celles-ci ne l'amèneront pas à modifier son opinion ou si le fait à établir résulte déjà des constatations ressortant du dossier (ATF 136 I 229 consid. 5.2 p. 236 ; 134 I 140 consid. 5.3 p. 148 ; 131 I 153 consid. 3 p. 158 ; ATA/586/2013 du 3 septembre 2013 consid. 5b).
- c. En l'espèce, la chambre administrative dispose d'un dossier complet lui permettant de trancher le litige et de se prononcer sur les griefs soulevés en toute connaissance de cause.
- Il ne sera dès lors pas donné suite à la requête de la recourante.
- 4) Le recours porte sur la conformité au droit de la décision de l'OCIRT de mettre fin aux rapports de service le liant à la recourante.
- 5) Selon l'art. 61 LPA, le pouvoir d'examen de la chambre administrative se limite à la violation du droit, y compris l'excès et l'abus du pouvoir d'appréciation (art. 61 al. 1 let. a LPA). Elle ne peut ainsi pas revoir l'opportunité de la décision litigieuse (art. 61 al. 2 LPA).
- 6) Dans un grief d'ordre formel, la recourante soutient premièrement que l'autorité intimée aurait violé son droit d'être entendu.
- a. Le droit d'être entendu comprend notamment le droit pour l'intéressé d'offrir des preuves pertinentes, d'obtenir qu'il soit donné suite à ses offres de preuves pertinentes et de participer à l'administration des preuves essentielles ou de s'exprimer sur son résultat (ATF 135 I 279 consid. 2.3 p. 282 ; 132 II 485 consid. 3.2 p. 494 ; 127 I 54 consid. 2b p. 56 ; arrêts du Tribunal fédéral 2D_5/2012 du 19 avril 2012 consid. 2.3 ; 2C_552/2011 du 15 mars 2012 consid. 3.1). En tant que droit de participation, le droit d'être entendu englobe 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 précité 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). 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).

b. Le membre du personnel n'ayant pas qualité de fonctionnaire est entendu par l'autorité compétente. Il peut demander que le motif de résiliation lui soit communiqué (art. 21 al. 1 LPAC).

Un entretien de service entre le membre du personnel et son supérieur hiérarchique a pour objet les manquements aux devoirs du personnel (art. 44 al. 1 du règlement d'application de la loi générale relative au personnel de l'administration cantonale, du pouvoir judiciaire et des établissements publics médicaux du 24 février 1999 – RPAC – B 5 05.01). Le membre du personnel peut se faire accompagner d'une personne de son choix et demander qu'un responsable des RH soit présent (art. 44 al. 2 RPAC). La convocation doit parvenir au membre du personnel quatorze jours avant l'entretien, ce délai pouvant être réduit lorsque celui-ci a pour objet une infraction aux devoirs du personnel (art. 44 al. 3 RPAC). La convocation précise la nature, le motif de l'entretien et les personnes présentes pour l'employeur, et rappelle le droit de se faire accompagner (art. 44 al. 4 RPAC). À la demande d'un des participants, un compte rendu d'entretien est établi dans les sept jours. Les divergences éventuelles peuvent y figurer ou faire l'objet d'une note rédigée par le membre du personnel dans un délai de quatorze jours, dès réception du compte rendu de l'entretien de service (art. 44 al. 5 RPAC).

c. En l'espèce, la recourante soutient que l'autorité intimée ne l'aurait jamais écoutée. Toutefois, cette dernière lui a donné à plusieurs reprises l'occasion de s'exprimer sur une période de plusieurs mois. Ainsi, lors des entretiens intermédiaires des 1^{er} février et 5 avril 2013, l'autorité intimée a exposé les faits reprochés et la recourante a pu s'exprimer à leur sujet. Par ailleurs, lorsque la recourante a sollicité un nouvel entretien, l'OCIRT a accédé à sa demande, de sorte qu'elle a une nouvelle fois pu faire valoir son point de vue lors de l'entretien du 10 mai 2013. Elle a finalement à nouveau pu s'exprimer tant lors de l'entretien de service du 4 juillet 2013, à l'issue duquel l'OCIRT a indiqué envisager de

demander la fin des rapports de service, que dans ses observations écrites du 23 juillet 2013.

La recourante affirme par ailleurs que l'autorité intimée aurait refusé d'entendre les collaborateurs voulant témoigner en sa faveur. Il ne ressort toutefois pas du dossier que la recourante ait demandé à l'OCIRT d'entendre des collaborateurs ni que l'OCIRT ait opposé un refus à une telle demande. Il n'apparaît par ailleurs pas que cette audition soit pertinente en relation avec les faits ayant conduit à constater l'insuffisance de ses prestations et son inaptitude à remplir les exigences de son poste, lesquels sont en partie documentés par l'autorité intimée, ont été admis à diverses reprises par la recourante et ont été constatés tant pas sa collègue et sa hiérarchie que par d'autres personnes au sein de l'OCIRT.

Au vu de ce qui précède, la recourante a largement pu s'exprimer sur les faits reprochés et n'a pas démontré que l'autorité intimée ait refusé de donner suite à des offres de preuve pertinentes. Son droit d'être entendu a dès lors été respecté et le grief sera écarté.

7) La recourante estime ensuite que son licenciement serait abusif. Les reproches formulés à son encontre ne constitueraient que des fautes mineures, qui n'auraient pas eu de conséquences sur l'extérieur et l'image de l'OCIRT et auraient en grande partie été provoquées par l'attitude de « mobbing » de sa collègue à son égard.

a. Lorsque les rapports de service ont duré plus d'une année, le délai de résiliation est de trois mois pour la fin d'un mois (art. 20 al. 3 LPAC). Pendant la période probatoire, chacune des parties peut mettre fin aux rapports de service (art. 21 al. 1 LPAC).

Est un employé le membre du personnel régulier qui accomplit une période probatoire (art. 6 al. 1 LPAC). La période probatoire dure deux ans, sous réserve d'une prolongation (art. 45 al. 1 let. a et 47 al. 1 RPAC). Afin de pouvoir être nommé fonctionnaire, l'employé doit notamment avoir accompli à satisfaction les tâches de sa fonction durant la période probatoire (art. 45 al. 1 let. a RPAC).

b. La loi ne prévoit pas d'autres conditions pour le licenciement d'employés. En particulier, contrairement aux fonctionnaires, elle ne prévoit pas l'existence d'un motif fondé (art. 21 al. 1 LPAC et art. 21 al. 3 et 22 LPAC a contrario ; ATA/755/2012 du 6 novembre 2012 consid. 4f ; ATA/446/2012 du 30 juillet 2012 consid. 9 ; ATA/217/2012 du 17 avril 2012 consid. 4a ; ATA/739/2010 du 2 novembre 2010 consid. 4a ; ATA/611/2008 du 9 décembre 2008 consid. 5c).

c. Durant la période probatoire, même s'il doit exister un motif justifiant de mettre fin aux rapports de service pour ne pas tomber dans l'arbitraire,

l'administration dispose ainsi d'un très large pouvoir d'appréciation quant à l'opportunité de la poursuite des rapports de service. Ce large pouvoir d'appréciation permet le recrutement d'agents répondant véritablement aux besoins du service. L'administration reste néanmoins tenue au respect des principes et droits constitutionnels, notamment le droit d'être entendu, l'interdiction de l'arbitraire, et le respect de l'égalité de traitement et du principe de proportionnalité. La résiliation des rapports de service peut être attaquée devant la chambre administrative, mais compte tenu du large pouvoir d'appréciation laissé à l'autorité compétente, le pouvoir d'examen de celle-ci sera limité, sauf violation des droits et principes constitutionnels, à l'application des délais légaux de congé (ATA/446/2012 du 30 juillet 2012 consid. 9 ; ATA/217/2012 précité consid. 4a ; ATA/611/2008 précité consid. 4d ; MGC 1996/VI A p. 6360-6361).

d. Le principe de la proportionnalité, garanti par l'art. 5 al. 2 Cst., exige qu'une mesure restrictive soit apte à produire les résultats escomptés et que ceux-ci ne puissent être atteints par une mesure moins incisive. En outre, il interdit toute limitation allant au-delà du but visé et exige un rapport raisonnable entre celui-ci et les intérêts publics ou privés compromis (ATF 126 I 219 consid. 2c p. 222 et les références citées).

Traditionnellement, le principe de la proportionnalité se compose des règles d'aptitude – qui exige que le moyen choisi soit propre à atteindre le but fixé –, de nécessité – qui impose qu'entre plusieurs moyens adaptés, l'on choisisse celui qui porte l'atteinte la moins grave aux intérêts privés – et de proportionnalité au sens étroit – qui met en balance les effets de la mesure choisie sur la situation de l'administré et le résultat escompté du point de vue de l'intérêt public (ATF 125 I 474 consid. 3 p. 482 ; arrêt du Tribunal fédéral 1P. 269/2001 du 7 juin 2001 consid. 2c ; ATA/735/2013 du 5 novembre 2013 consid. 11).

- 8) En l'espèce, la recourante a été engagée à compter du 1^{er} août 2012 et les rapports de service ont ainsi duré plus d'une année. La décision de l'autorité du 15 août 2013 de résiliation avec effet au 30 novembre 2013 respecte le délai de résiliation de trois mois pour la fin d'un mois.

Par ailleurs, la décision de résiliation, qui est intervenue alors que la recourante se trouvait encore en période probatoire, repose sur des motifs d'insuffisance des prestations et d'inaptitude à remplir les exigences du poste, lesquels ont été détaillés lors de l'entretien de service du 4 juillet 2013. Après onze mois d'activité, la recourante distribuait des messages et téléphones aux mauvais destinataires, ne maîtrisait pas Outlook ni le central téléphonique, commettait des erreurs ou des oublis dans l'exécution des procédures de base de la réception, mettait parfois trop longtemps les visiteurs en attente, perdait son énergie en portant son attention sur des sujets non réellement de son ressort, prenait des initiatives sans en référer à sa hiérarchie et minimisait voire niait les problèmes, empêchant toute amélioration.

Or, il ressort non seulement du dossier que l'autorité intimée a illustré les faits reprochés par des exemples concrets et des pièces, mais également que la recourante a reconnu de nombreux manquements. Dès le premier entretien intermédiaire, en février 2013, l'employée a reconnu les faits reprochés, indiquant qu'ils ne se reproduiraient plus et apportant des explications aux problèmes soulevés. Par ailleurs, lors de l'entretien du 5 avril 2013, elle a admis une partie des manquements, comme ses problèmes avec Outlook, puis, le 10 mai 2013, elle a indiqué reconnaître tous ses manquements. Deux mois plus tard, lors de l'entretien de service, elle a à nouveau reconnu ses erreurs, ses oublis et son absence de maîtrise d'Outlook et a admis pouvoir encore confondre des collègues.

Ainsi, les faits mis en avant par l'employeur sont avérés ou admis. La recourante conteste toutefois que ces manquements justifient un licenciement et soutient que ses erreurs auraient été largement provoquées par le comportement de sa collègue.

Les faits reprochés concernent cependant les tâches essentielles de son cahier des charges. L'autorité intimée a attiré son attention sur ses manquements, lui a enjoint de se reprendre et a souligné à plusieurs reprises le caractère crucial du travail à la réception et la nécessité d'un travail sans fautes. Malgré le temps accordé et en dépit de ses engagements à ne plus commettre les mêmes erreurs, les problèmes ont persisté. L'autorité intimée pouvait dès lors retenir que la recourante, qui se trouvait encore en période probatoire, ne donnait pas satisfaction dans l'exercice de sa fonction, de sorte qu'un licenciement était nécessaire afin de préserver le bon fonctionnement de la réception de l'OCIRT.

En outre, il ressort du dossier que ce que la recourante qualifie de « mobbing » correspond en réalité au signalement de ses erreurs par Mme Z_____ à leur hiérarchie, alors qu'elle-même aurait préféré que sa collègue lui en parle directement, sans impliquer leurs supérieurs. Ainsi, lors du premier entretien intermédiaire, Mme X_____ a indiqué qu'elle aurait souhaité avoir plus d'échanges avec sa collègue, qu'elle appréciait la franchise et qu'elle estimait que les événements n'auraient pas dû remonter jusqu'à la hiérarchie. Au cours des deuxième et troisième entretiens intermédiaires, elle a déploré le manque d'entraide entre collègues et reproché à Mme Z_____ d'avoir accumulé des remarques directement auprès de la hiérarchie plutôt que de lui en faire part, afin de lui permettre de pallier ses erreurs. Finalement, lors de l'entretien de service, la recourante a une nouvelle fois exprimé les mêmes reproches à l'encontre de sa collègue, l'accusant d'avoir fait les choses « très mesquinement ». Il apparaît dès lors que la recourante réproouve la dénonciation de ses erreurs à sa hiérarchie, mais n'a pas été sujette à un harcèlement moral qui serait à l'origine de ses erreurs. La recourante qualifie du reste elle-même, dans son acte de recours, le comportement de Mme Z_____ à son égard de cordial. Par ailleurs, il convient de constater que les manquements de la recourante sont survenus dès le mois d'octobre 2012, soit

avant que ses relations avec sa collègue ne s'enveniment, ce qui confirme que la détérioration de leurs rapports n'est pas à l'origine de son inaptitude à remplir les tâches de sa fonction.

Au vu de ce qui précède, le licenciement prononcé par l'autorité intimée repose sur des motifs avérés ou admis imputables à la recourante et s'opposant à la poursuite des rapports de service, de sorte que l'autorité intimée n'a pas abusé de son pouvoir d'appréciation. Le grief sera écarté.

- 9) Dans ces circonstances, la décision de licenciement de l'OCIRT est conforme au droit et le recours de Mme X_____ sera rejeté.
- 10) Vu l'issue du litige, un émolument de CHF 1'000.- sera mis à la charge de la recourante (art. 87 al. 1 LPA). Il ne lui sera pas alloué d'indemnité de procédure (art. 87 al. 2 LPA).

* * * * *

PAR CES MOTIFS
LA CHAMBRE ADMINISTRATIVE

à la forme :

déclare recevable le recours interjeté le 15 septembre 2013 par Madame X_____ contre la décision de l'office cantonal de l'inspection et des relations du travail du 15 août 2013 ;

au fond :

le rejette ;

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

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

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

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

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

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

communiqué le présent arrêt à Madame X_____ ainsi qu'à l'office cantonal de l'inspection et des relations du travail.

Siégeants : M. Thélin, président, Mme Junod, MM. Dumartheray, Verniory et 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 :