

RÉPUBLIQUE ET



CANTON DE GENÈVE

POUVOIR JUDICIAIRE

A/841/2013-FPUBL

ATA/635/2014

**COUR DE JUSTICE**

**Chambre administrative**

**Arrêt du 19 août 2014**

dans la cause

**Madame A\_\_\_\_\_**

représentée par le Syndicat interprofessionnel de travailleuses et travailleurs, soit pour  
lui, Madame J\_\_\_\_\_, mandataire

contre

**OFFICE CANTONAL DES ASSURANCES SOCIALES**

représenté par Me François Bellanger, avocat

---

### EN FAIT

- 1) Madame A\_\_\_\_\_, née le \_\_\_\_\_ 1969, a été engagée à compter du 1<sup>er</sup> septembre 2007 en qualité de gestionnaire de dossiers à 80 % auprès de l'office cantonal de l'assurance-invalidité (ci-après : l'OCAI), rattaché à l'office cantonal des assurances sociales (ci-après : l'OCAS). Elle se situait en classe 14 de l'échelle de traitements et en position 10.
- 2) Le 18 août 2008, Mme A\_\_\_\_\_ a fait l'objet d'une évaluation portant sur la période de collaboration du 1<sup>er</sup> septembre 2007 au 31 août 2008. Le bilan global était qualifié d'excellent.
- 3) Par décision du 30 juin 2009, Mme A\_\_\_\_\_ a été nommée fonctionnaire dès le 1<sup>er</sup> septembre 2009, en classe 14, position 11 de l'échelle des traitements.
- 4) Le 1<sup>er</sup> septembre 2009 a eu lieu un entretien d'évaluation relatif à la période de collaboration du 1<sup>er</sup> septembre 2008 au 1<sup>er</sup> septembre 2009. Si une plus grande régularité au niveau des horaires restait à trouver, Mme A\_\_\_\_\_ assumait sa charge de travail à l'entière satisfaction de ses supérieurs. Le bilan général était qualifié de très bon.
- 5) Le 31 janvier 2011, Mme A\_\_\_\_\_ a fait l'objet d'une nouvelle évaluation, relative à la période du 1<sup>er</sup> janvier 2010 au 31 janvier 2011. Si elle avait accumulé un peu de retard dans la tenue de son portefeuille, celui-ci pourrait être résorbé dans les mois à venir. Elle avait consenti de gros efforts tant dans les relations avec sa hiérarchie que dans la manière de travailler, lesquels avaient permis d'apporter au service une ambiance de travail agréable.
- 6) Par courriel du 19 septembre 2011, Madame B\_\_\_\_\_, responsable hiérarchique directe de Mme A\_\_\_\_\_, a réglé l'organisation du service en l'absence de certains membres du personnel, notamment de Madame C\_\_\_\_\_, en congé maternité. Du 19 au 30 septembre 2011, Mme A\_\_\_\_\_ devait mettre son portefeuille à jour.
- 7) Par réponse du même jour, Mme A\_\_\_\_\_ a exprimé sa mécompréhension, son portefeuille étant à jour.
- 8) Par courriel de la même date, Mme B\_\_\_\_\_ a noté que, même si le portefeuille de Mme A\_\_\_\_\_ était à jour, elle constatait que cette dernière avait vingt-sept dossiers à traiter, ce qui représentait un travail conséquent auquel elle ne voulait pas ajouter des dossiers complémentaires. Elle lui laissait donc du temps pour « respirer ».

- 
- 9) Du 28 novembre 2011 au 15 janvier 2012, Mme A\_\_\_\_\_ a été en arrêt de travail total.
  - 10) Le 12 décembre 2011, le Docteur D\_\_\_\_\_, médecin conseil, a préconisé une reprise de travail sur un mode progressif dès mi-janvier 2012.
  - 11) Le 16 janvier 2012, Mme A\_\_\_\_\_ a repris son activité à 50% de son 80%, soit à un taux de 40%.
  - 12) Le jour de son retour, a eu lieu un entretien réunissant Mme A\_\_\_\_\_, Mme B\_\_\_\_\_ et Monsieur E\_\_\_\_\_, responsable de division.
  - 13) Le même jour, Mme A\_\_\_\_\_ a rédigé une note, expliquant qu'elle avait recommencé à travailler partiellement contre l'avis de son médecin, qui la percevait encore trop fragile à cet effet, et décrivant son retour.

Ses collègues étaient froids et distants. Elle avait été surprise par la tournure de son entretien de retour, qui n'avait pas eu pour objet de déterminer ses horaires à 40%, contrairement à ce qu'elle pensait. M. E\_\_\_\_\_ avait premièrement exprimé son mécontentement en relation avec sa réponse à un message vocal qu'il lui avait laissé, lui demandant « T'es où ? Tu fais quoi ? ». Elle lui avait répondu qu'elle emmenait son fils à une activité. Elle n'avait pas compris qu'il n'avait pas reçu le certificat médical prolongeant son arrêt de travail qu'elle lui avait envoyé. Suite à un autre appel, durant lequel il avait précisé la raison de son message vocal, elle le lui avait renvoyé. M. E\_\_\_\_\_ avait ensuite déclaré : « j'ai le sentiment que tu as pris un mois et demi de vacances, tu pouvais tout faire sauf venir travailler ». Anéantie, elle lui avait indiqué trouver ses propos inadmissibles et infondés et regretter son attitude intolérable. Elle était sortie de l'entretien « démontée », désabusée et regrettant de ne pas avoir suivi les conseils médicaux.

- 14) Par courriel de la même date, Mme A\_\_\_\_\_ a indiqué qu'« étant donné qu'à part le reproche d'avoir fait un mois et demi de vacances », son horaire n'avait pas été fixé, elle travaillerait quatre matinées par semaine.
- 15) a. Le 19 janvier 2012 s'est tenue la prochaine évaluation de Mme A\_\_\_\_\_, portant sur la période du 1<sup>er</sup> janvier 2011 au 31 décembre 2011.

Si, de par son expérience, la qualité des renseignements et des connaissances de l'intéressée était bonne, de nombreuses erreurs d'instructions avaient été constatées durant son absence. Son portefeuille, mal géré, avait été difficile à traiter durant son arrêt de travail en raison d'instructions inadéquates. Bien que son courrier entrant soit géré par Madame F\_\_\_\_\_, elle n'avait pas réussi à maintenir à jour son portefeuille sans l'aide de ses collègues et laissait de côté des dossiers plus complexes afin de traiter un maximum de dossiers, sans tenir compte des priorités. En raison de son retard, il n'avait pas été possible de compter sur son soutien lors du départ de Mme C\_\_\_\_\_ en congé maternité. Si

elle était toujours respectueuse envers sa hiérarchie et ses collègues, en raison du retard accumulé, elle n'avait pas pu se rendre serviable et faire preuve d'esprit d'équipe. Des mesures étaient dès lors prises pour l'année 2012. La liberté de gestion de son portefeuille lui était retirée, de sorte que le travail lui serait confié chaque semaine par Mme B\_\_\_\_\_, pour ensuite être vérifié.

b. Mme B\_\_\_\_\_, M. E\_\_\_\_\_ et Madame G\_\_\_\_\_, directrice de l'OCAS, ont signé cette évaluation. Mme A\_\_\_\_\_ y a également apposé sa signature, précisant toutefois être en désaccord absolu avec l'évaluation.

- 16) Dans une note du 6 février 2012, Mme A\_\_\_\_\_ a relaté un entretien du même jour avec Mme B\_\_\_\_\_.

Elle avait demandé à voir les erreurs relevées lors de son évaluation. Mme B\_\_\_\_\_ avait sorti cinq ou six photocopies. Les deux premières erreurs étaient liées à un problème de courriers entrants non reçus, comme cela se produisait souvent. La troisième concernait une expertise qu'elle aurait effectivement dû envoyer plus rapidement. En ce qui concernait la quatrième erreur, elle attendait de voir la « Dresse H\_\_\_\_\_ », ce qu'elle aurait dû mentionner dans le dossier. La cinquième correspondait à une décision prétendument mal rédigée, qu'elle n'avait pas pu voir. Elle avait demandé à Mme B\_\_\_\_\_ de lui remettre les photocopies des documents contenant ses erreurs, laquelle avait refusé, déclarant que c'était « trop facile » et qu'elle ne pouvait lui communiquer que les numéro d'assurance-vieillesse et survivants (ci-après : AVS). Mme A\_\_\_\_\_ avait répondu « Super pour la collaboration », ce sur quoi sa supérieure avait indiqué que, finalement, elle demanderait la permission à M. E\_\_\_\_\_ avant de lui communiquer le numéro d'AVS. Mme A\_\_\_\_\_ avait alors déclaré qu'un tel manque de collaboration et d'entraide entre collègues était triste et que même en présence d'une volonté de s'améliorer, « on nous met des bâtons dans les roues ».

- 17) Dans ses observations du 8 février 2012, Mme A\_\_\_\_\_ a contesté les faits allégués dans son évaluation et a demandé son annulation, son retrait de son dossier et l'abandon de toutes les mesures prises concernant la gestion de son travail et ses absences.

Les éléments exposés par Mme B\_\_\_\_\_ démontraient l'absence d'erreur d'instruction. Seul un retard pour une expertise et un manque de précision dans deux dossiers pouvaient lui être reprochés. Elle avait toujours traité les courriers entrant le jour-même. À part un petit retard en début d'année, elle avait tenu à jour son échéancier toute l'année et n'avait pas laissé de côté les dossiers complexes, un seul dossier ne constituant pas une généralité. Elle avait fait son travail au plus proche de sa conscience, même si elle faisait des erreurs, comme tout le monde. Elle n'avait pas besoin d'aide pour gérer son portefeuille. Elle avait aidé plusieurs collègues, traité les dossiers de Mme C\_\_\_\_\_ et, malgré la « tentative

d'évincement » de Mme B\_\_\_\_\_ du 19 septembre 2011, était la seule à entrer les nouvelles demandes, que Mme F\_\_\_\_\_ lui donnait systématiquement. Elle avait dénoncé des injustices et l'inégalité de traitement et « la vérité n'avait pas plu ». Les mesures prises étaient totalement inappropriées, injustes et « de l'ordre du mobbing ».

M. E\_\_\_\_\_ l'avait obligée à signer l'évaluation. Elle avait dû insister pour pouvoir exprimer ses objections, ce qu'elle avait pu faire lors d'un entretien le 20 janvier 2012. M. E\_\_\_\_\_ était resté totalement hermétique. Mme B\_\_\_\_\_ avait eu des sourires moqueurs et des regards en coin à l'attention de ce dernier.

Elle était très déçue et choquée du comportement de sa supérieure, qui semblait toujours avoir eu un problème avec sa personnalité, mais qu'elle n'aurait pas cru capable d'une telle « bassesse pour essayer de démontrer une fausse incompetence » de sa part par la transmission d'informations erronées. Elle était également déçue du comportement de M. E\_\_\_\_\_, qui retranscrivait les dires de Mme B\_\_\_\_\_ sans se poser les questions logiques ni écouter ses objections.

18) Le 28 février 2012 a eu lieu un entretien en présence de Mme A\_\_\_\_\_, Monsieur I\_\_\_\_\_, responsable des ressources humaines, M. E\_\_\_\_\_ et Mme B\_\_\_\_\_.

a. Mme A\_\_\_\_\_ a en substance rappelé les termes de ses observations du 8 février 2012. Les remarques contenues dans son évaluation étaient fausses et les mesures d'accompagnement étaient « du n'importe quoi ». Elle supposait qu'elle devait se taire et tout accepter et ne comprenait pas le sens de l'entretien. Elle avait prouvé l'absence de fondement des faits contenus dans son évaluation.

b. Mme B\_\_\_\_\_ a exposé les avantages des mesures d'accompagnement, qui ne constituaient ni une punition ni une sanction. Un mois et demi après leur mise en place, les mesures s'avéraient efficaces et pertinentes. Elle souhaitait rétablir une bonne collaboration, mais Mme A\_\_\_\_\_ n'acceptait pas les remarques de sa hiérarchie concernant son travail.

c. M. E\_\_\_\_\_ ne pouvait poursuivre la collaboration dans ces conditions, non propices à un bon environnement de travail. Il était inquiet du positionnement de Mme A\_\_\_\_\_ et de sa mésentente avec Mme B\_\_\_\_\_. Elle avait des réactions exagérées comme le démontraient les courriels insistants envoyés à la direction ou les termes employés. Elle devait accepter pleinement l'autorité de sa hiérarchie directe. Les mesures avaient été prises suite à son arrêt de travail complet. M. E\_\_\_\_\_ confirmait sur le fond sa remarque faite au retour de Mme A\_\_\_\_\_ mais n'avait jamais remis en doute la véracité de l'arrêt maladie. Il avait simplement fait part d'un sentiment.

d. M. I\_\_\_\_\_ a expliqué que le rapport d'évaluation ne pouvait être modifié, le collaborateur pouvant uniquement y annexer une note explicative de son désaccord. Mme A\_\_\_\_\_ était tenue d'accepter les mesures d'accompagnement et les ordres de sa hiérarchie, sans répliquer systématiquement. Depuis sa reprise à 40 %, il avait reçu un retour positif. La souffrance ressentie était bilatérale. Chacun devait faire des efforts et avoir la capacité de se remettre en question. La question de la remarque de M. E\_\_\_\_\_ au retour de Mme A\_\_\_\_\_ correspondait à un problème d'interprétation. Les propos de M. E\_\_\_\_\_ tels que transcrits par cette dernière étaient intolérables. Il souhaitait rétablir le respect afin d'oublier cet épisode. Le comportement de Mme A\_\_\_\_\_ ne pouvait être toléré dans la durée. Il était attendu d'elle une attitude positive et constructive vis-à-vis de sa hiérarchie.

e. Le procès-verbal de cet entretien a été signé par chacun des participants, à l'exception de Mme A\_\_\_\_\_, qui a refusé d'y apposer sa signature et a indiqué qu'elle y apporterait une note.

- 19) Sur la liste de travail de Mme A\_\_\_\_\_ pour la semaine du 12 au 16 mars 2012, Mme B\_\_\_\_\_ a indiqué que les dossiers de la semaine précédente devaient être clôturés, car aucun d'eux n'avait été effectué.
- 20) Sur la liste des tâches pour la semaine du 2 au 5 avril 2012, la supérieure de Mme A\_\_\_\_\_ a noté que plusieurs enquêtes étaient en suspens sur son bureau et qu'il convenait de les traiter rapidement.
- 21) Par courriel du 2 avril 2012, Mme A\_\_\_\_\_ a indiqué ne pas trouver normale la mention d'enquêtes en suspens. Elle ne devait traiter que les dossiers figurant sur les listes hebdomadaires, sur lesquelles ces dossiers ne figuraient pas. Elle rappelait à sa supérieure avoir été remise à l'ordre lorsqu'elle avait traité ses courriers entrants sans son autorisation. Elle demandait à être informée dans le cas où elle pouvait travailler sur certains dossiers sans la permission de sa supérieure.
- 22) Par réponse du même jour, Mme B\_\_\_\_\_ a exprimé son étonnement. Les enquêtes en question avaient été adressées à Mme A\_\_\_\_\_, sans qu'elle n'en reçoive une copie. Elle n'avait donc aucun moyen de traiter ce genre de dossiers sans la collaboration de l'intéressée. Dans une telle situation, il revenait à Mme A\_\_\_\_\_ de traiter directement les dossiers ou de les transmettre à sa supérieure.
- 23) Par courriel de la même date, Mme A\_\_\_\_\_ a exprimé être désolée de sa rapidité à traiter ses courriers entrant. Quant aux enquêtes, elle attendait le feu vert de Mme B\_\_\_\_\_ pour les traiter, et avait l'intention demander l'autorisation de s'en charger s'ils n'apparaissaient pas dans les listes de ses tâches. Elle voyait toutefois que le fait de vouloir suivre les instructions lui « revenait au visage ».

Elle réitérait donc sa question relative à l'autorisation de traiter des dossiers en suspens directement, même en l'absence de mention sur la liste.

- 24) Le même jour, M. E\_\_\_\_\_ a informé Mme A\_\_\_\_\_ par courriel qu'elle recevrait une convocation pour un entretien de service, car une sanction disciplinaire était envisagée. Son attitude ne s'orientait pas vers la collaboration attendue. Elle adoptait un comportement empreint de mauvaise foi et néfaste à l'efficacité du travail.
- 25) Par réponse du 3 avril 2012, l'intéressée a indiqué avoir arrêté de traiter ses courriers entrants après la remarque de Mme B\_\_\_\_\_. Depuis le retrait de son portefeuille, elle était censée uniquement faire ce qui était demandé, « sous peine de représailles ». Elle avait donc ensuite procédé exactement comme ordonné, mais s'était vue reprocher les dossiers en suspens sur son bureau. Elle avait de ce fait demandé une clarification quant à l'organisation de la gestion de ses dossiers à sa supérieure, dans le but de faire les choses exactement comme il fallait pour éviter le « harcèlement » dont elle était victime. Elle était la seule à faire des efforts et ne pensait pas que ce soit elle qui soit de mauvaise foi. Elle avait sa conscience professionnelle en paix.
- 26) Sur la liste des tâches hebdomadaires de Mme A\_\_\_\_\_ pour la semaine du 16 au 20 avril 2012, sa supérieure a indiqué qu'elle devait notamment traiter un dossier, selon la liste de la semaine du 12 au 16 mars 2012, et un second, qui figurait sur celle du 19 au 23 mars 2012.
- 27) Le 16 avril 2012, le Dr D\_\_\_\_\_ a conclu sur expertise que Mme A\_\_\_\_\_ était capable de travailler à 50%, le pronostic dépendant toutefois des conditions au sein de l'entreprise.
- 28) Par courriel du 17 avril 2012 répondant à un courriel de Mme A\_\_\_\_\_ relatif au changement de locaux, M. E\_\_\_\_\_ lui a confirmé qu'elle avait été traitée de la même manière que ses collègues quant au choix de la future place de travail, opéré exclusivement sur la base de critères tels que l'ancienneté, le taux d'activité et le besoin de formation.
- 29) Par réponse du 19 avril 2012, Mme A\_\_\_\_\_ a indiqué à M. E\_\_\_\_\_ qu'elle n'était pas inquiète par rapport à sa place de travail mais déplorait le manque de communication au sein du service, qui conduisait à ce que les décisions les concernant soient apprises par le biais de collègues mieux informés.
- 30) Par courrier du 23 avril 2012, l'OCAS a convoqué Mme A\_\_\_\_\_ à un entretien de service le 21 mai 2012 en présence du responsable du service des ressources humaines de l'OCAS, de son chef de service et de son chef de division, ayant pour objet son attitude non propice aux bonnes relations de travail ainsi que la qualité insuffisante de ses prestations.

- 31) Par courrier du 16 mai 2012, Mme A\_\_\_\_\_ a sollicité le report de cet entretien, la personne qui devait l'accompagner étant indisponible à la date fixée.
- 32) Par courrier du 23 mai 2012, l'OCAS a accédé à sa demande, reportant l'entretien de service au 1<sup>er</sup> juin 2012.
- 33) Le 1<sup>er</sup> juin 2012, Mme A\_\_\_\_\_, accompagnée de Madame J\_\_\_\_\_, représentante du Syndicat interprofessionnel de travailleuses et travailleurs (ci-après : le SIT), s'est présentée à l'entretien de service.

a. M. E\_\_\_\_\_ a énoncé les faits reprochés. Les problèmes avaient commencé en 2011, lorsque Mme A\_\_\_\_\_ avait fait part de difficultés personnelles, de fatigue, voire d'épuisement. Lors de son évaluation en 2012, elle avait eu une réaction inappropriée, n'acceptant pas les critiques relatives à l'insuffisance qualitative et quantitative de son travail. Elle avait maintenu son comportement durant de la séance du 28 février 2012. Depuis lors, il n'y avait pas eu d'amélioration. Il avait reçu des plaintes d'assurés, ne pouvait tolérer certaines réactions inappropriées – par exemple par courriel ou en relation avec la problématique des bureaux – et ne comprenait pas pourquoi elle était parfois en mesure de terminer son travail hebdomadaire en l'espace de deux heures alors que cela lui prenait d'autres fois plusieurs jours. En relation avec la remarque faite au retour de l'intéressée, il a confirmé son explication du 28 février 2012 et a indiqué n'avoir jamais prononcé les mots tels que rapportés par cette dernière.

Un délai d'un mois était fixé pour procéder à une réévaluation. Mme B\_\_\_\_\_ et lui-même feraient tout leur possible pour que la collaboration se passe au mieux et il revenait à Mme A\_\_\_\_\_ de faire également preuve de bonne volonté et de tenir compte de l'entretien de service.

b. M. I\_\_\_\_\_ a souligné que le problème était avant tout relationnel, entre Mme A\_\_\_\_\_ et sa hiérarchie et a constaté que, selon cette dernière, tous les reproches de M. E\_\_\_\_\_ et Mme B\_\_\_\_\_ étaient faux. Elle devait respecter les remarques de ses supérieurs hiérarchiques même si elle n'était pas d'accord. Les collègues de l'intéressée avaient relaté les nuisances dues à son comportement. Une assurée s'était plainte de la mauvaise qualité de la réponse téléphonique. Un blâme était envisagé.

c. Mme B\_\_\_\_\_ ne refusait pas d'expliquer ses erreurs à Mme A\_\_\_\_\_. Suite à l'entretien d'évaluation, elle lui avait montré certaines erreurs et cette dernière lui avait répondu « Ah mais ça c'est pas grave » et s'était fâchée. Si elle avait ultérieurement refusé de revenir sur les erreurs commises en 2011, c'était parce qu'elle souhaitait aller de l'avant. Le problème tenait moins dans les erreurs que dans la manière de communiquer. Mme B\_\_\_\_\_ a exposé à titre exemplatif une erreur d'inattention et certains événements illustrant les problèmes de communication. Elle estimait anormal que Mme A\_\_\_\_\_ rentre dans son bureau



en colère, en demandant, en criant, si « sa tête ne lui revenait pas ». Il était difficile d'accepter la remarque « tu vas me faire faire un deuxième burn-out » faite mi-avril par l'intéressée.

d. Mme A\_\_\_\_\_ a déclaré avoir accepté les critiques et se sentir frustrée, car elle avait effectué toutes les tâches qui lui avaient été confiées, et démunie, ne connaissant pas les raisons à l'origine de cette situation conflictuelle. Elle ne comprenait pas pourquoi la mauvaise ambiance du service lui était reprochée. En réalité, tout le monde s'épiait et se critiquait. En 2011, elle se sentait effectivement épuisée mais avait refusé un arrêt de travail en raison du départ en congé maternité de Mme C\_\_\_\_\_. La remarque de M. E\_\_\_\_\_ à son retour en janvier 2012 ne lui avait pas donné l'envie de s'investir dans ses tâches. Elle souhaitait connaître et comprendre ses erreurs afin de les corriger. Mme B\_\_\_\_\_ avait refusé catégoriquement de les lui expliquer, comme si elle voulait la maintenir dans une situation inconfortable. Depuis le dernier entretien, elle commettait des erreurs d'inattention du fait de la pression. La moindre petite erreur était désormais reprise et notée. En relation avec ses remarques faites par courriel, elle estimait avoir le droit de s'exprimer sur de fausses constatations sans que cela se retourne contre elle. Elle ne recherchait pas la confrontation. Concernant la qualification de harcèlement psychologique, il s'agissait d'un fait. Elle se sentait coincée et ne savait plus comment agir, en faisant soit trop, soit pas assez. Le temps consacré à une tâche dépendait de la difficulté du dossier. Elle contestait être rentrée dans le bureau de Mme B\_\_\_\_\_ en criant, interrogative, que « sa tête ne lui revenait pas ». Au contraire, après que sa supérieure lui eut dit qu'elle avait « un tiroir plein d'erreurs », elle s'était mise à pleurer et lui avait demandé si sa personnalité ne lui convenait pas. Elle avait fait de son mieux en relation avec la qualité de la réponse téléphonique.

e. Mme A\_\_\_\_\_, qui a précisé en avoir pris connaissance, Mme B\_\_\_\_\_ ainsi que MM. I\_\_\_\_\_ et E\_\_\_\_\_ ont signé le procès-verbal de l'entretien.

34) Dans un compte rendu rédigé le 16 mai 2012, modifié le 12 juin 2012 et communiqué à Mme A\_\_\_\_\_, les différents événements intervenus depuis le 28 février 2012 entre cette dernière et sa hiérarchie ont été recensés sous forme d'une appréciation factuelle et qualitative.

a. Selon ce compte rendu, Mme A\_\_\_\_\_ avait commis des erreurs d'inattention. Ainsi, notamment, le 2 mars 2012, l'intéressée avait envoyé à un assuré un formulaire concernant le lieu de vie, lequel avait déjà été demandé le 16 février 2012 et avait été reçu le 27 février 2012. En outre, un collaborateur avait signalé, le 4 mai 2012, qu'elle avait écrit trois fois le même courrier à la même date à la même assurée, décédée, concernant une demande d'impotence qui n'avait pas été retournée.

b. Le rapport faisait également état du comportement adopté par Mme A\_\_\_\_\_ à certaines occasions.

Par exemple, le 9 mars 2012, alors que sa supérieure était venue dans son bureau pour la féliciter des efforts fournis depuis l'entretien avec les ressources humaines, elle s'en était prise à cette dernière en exposant sa colère à l'encontre de l'évaluation mensongère de janvier 2012, précisant ne pas accepter la situation et contester que le dialogue soit renoué.

Par ailleurs, le 12 mars 2012, ayant pris connaissance de sa liste hebdomadaire, elle avait compris la mention selon laquelle elle devait clôturer les dossiers de la semaine précédente, aucun n'ayant été traité, comme une insinuation qu'elle ne faisait rien. Elle avait alors effectué son travail de toute la semaine précédente en deux heures, demandant à Mme B\_\_\_\_\_ une attestation de ce fait. Cette dernière l'avait alors félicitée par courriel de sa rapidité, s'interrogeant toutefois sur la suffisance de la quantité de travail au vu du peu de temps nécessaire à l'exécution de toutes les tâches hebdomadaires. Mme A\_\_\_\_\_ s'était alors rendue dans le bureau de sa supérieure afin de lui demander une signature pour confirmer que le travail était fait.

En outre, par courriel du 13 avril 2012, en relation avec l'implantation des bureaux dans les futurs locaux, Mme A\_\_\_\_\_ avait affirmé qu'une pression psychologique avait été exercée, car certains collaborateurs avaient pu choisir et connaissaient déjà leur place, de sorte qu'elle avait à nouveau été évincée.

Ultérieurement, le 14 avril 2012, en prenant connaissance de sa liste hebdomadaire – sur laquelle deux dossiers de mars figuraient, dont les pièces manquantes demandées en mars, transmises dix-huit jours auparavant, étaient restées sur son bureau –, l'intéressée s'était mise en grande colère, ordonnant le retrait de la phrase parlant de son travail du mois de mars. Elle était ensuite revenue sur les erreurs de 2011, Mme B\_\_\_\_\_ lui demandant alors d'aller de l'avant. Mme A\_\_\_\_\_ lui avait par la suite demandé en criant si c'était sa tête qui ne lui revenait pas et avait quitté le bureau en menaçant d'un arrêt total de travail car elle allait faire un deuxième « burn-out ». De retour dans son bureau, elle avait exprimé sa colère de manière bruyante et violente.

Le 10 mai 2012, lors d'un entretien avec M. E\_\_\_\_\_, elle avait indiqué ne pas comprendre les raisons pour un entretien de service, en l'absence de reproche à lui faire concernant son comportement. Elle était une bonne gestionnaire, même si elle reconnaissait un manque de concentration. Elle n'envisageait aucune possibilité d'amélioration de la situation et ne voyait aucune issue aux problèmes liés au service.

c. En outre, le compte rendu répertoriait des éléments relatifs à la qualité du traitement des dossiers. Ainsi, le 12 mars 2012, Mme B\_\_\_\_\_ avait relevé une

instruction insuffisante ainsi qu'un refus de rente rendu sous forme de communication. Le 22 mars 2012, une responsable de service de réadaptation avait demandé à Mme A\_\_\_\_\_ de voir un dossier avec sa supérieure, car aucun élément au dossier ne permettait de comprendre son raisonnement.

d. Finalement, aux termes du rapport, des plaintes avaient été reçues. Le 4 avril 2012, la caisse-maladie Assura avait déploré ne jamais avoir été rappelée malgré les messages laissés sur le répondeur. Le 19 avril 2012, au cours d'un appel qui avait été dévié sur la ligne de Mme B\_\_\_\_\_, la mère d'un assuré avait expliqué ne pas oser appeler Mme A\_\_\_\_\_ et avait exprimé le souhait de changer de gestionnaire, ayant la « boule au ventre » à chaque appel. Le 30 avril 2012, Assura avait confirmé que l'intéressée l'avait rappelée, la réponse donnée étant toutefois insatisfaisante.

e. Aux termes des conclusions du compte rendu, le comportement de Mme A\_\_\_\_\_ s'était détérioré. Elle se plaçait systématiquement en tant que victime, cherchant continuellement à avoir le dernier mot et refusant d'écouter les critiques et les conseils, qui donnaient lieu à un conflit, une colère ou à plusieurs courriels de plainte. Elle avait sans fondement accusé à plusieurs reprises sa hiérarchie de harcèlement. Le comportement de l'intéressée ne permettait plus d'avoir une relation de travail adéquate. Le travail fourni était insatisfaisant et la quantité réduite effectuée pesait sur le service.

- 35) Du 26 juin au 24 août 2012, Mme A\_\_\_\_\_ a été en arrêt de travail total.
- 36) a. Par courrier du 2 juillet 2012, Mme A\_\_\_\_\_ a communiqué ses commentaires relatifs au procès-verbal de l'entretien de service du 1<sup>er</sup> juin 2012, demandant l'absence de sanction et la mise en place d'un suivi de la reprise du travail régulier, avec, si nécessaire, une forme d'appui spécifique, de supervision ou de médiation.

Les erreurs reprochées étaient minimales et se situaient dans un contexte de tensions et de pressions l'empêchant d'effectuer ses tâches et de travailler de manière sereine. Il fallait tenir compte de son arrêt de travail partiel. Elle reconnaissait le rôle hiérarchique de sa responsable.

b. En annexe, Mme A\_\_\_\_\_ a transmis sa réponse au compte-rendu des événements depuis le 28 février 2012.

Elle avait fait preuve d'une attitude positive vis-à-vis de sa hiérarchie et contestait en substance avoir adopté un comportement inadéquat et ne pas écouter les critiques. Elle s'était conformée aux demandes, ayant par ailleurs demandé des conseils à sa supérieure à plusieurs reprises, et avait simplement relevé des remarques erronées et injustifiées, telles que celle figurant sur une liste hebdomadaire insinuant qu'elle n'avait rien fait depuis plusieurs semaines.

Elle ne s'était pas mise en colère, adoptant au contraire un comportement neutre, et n'avait pas crié le 16 avril 2012. Elle avait demandé à Mme B\_\_\_\_\_ en pleurant « pourquoi elle faisait ça, si c'était un problème de personnalité ou si [s]a tête ne lui revenait pas », par besoin que cette dernière donne une raison à « tout cet acharnement ». Elle contestait également le caractère insatisfaisant de son travail. Le nombre de dossiers confiés avait augmenté, comme le démontrait les listes hebdomadaires. Elle contestait la plupart des erreurs et reproches du compte rendu, qui étaient faux, incomplets et interprétés. Elle pensait avoir fourni tous les efforts nécessaires à une bonne entente et attendait donc de même de sa hiérarchie.

- 37) Par décision du 3 août 2012, l'OCAS a infligé un blâme à Mme A\_\_\_\_\_.

L'évaluation des prestations de l'année 2011 était insuffisante, en raison de retards importants et d'erreurs d'instructions. Depuis l'entretien d'évaluation, la qualité de son travail ne s'était pas améliorée et son rythme avait atteint un niveau très bas. Elle avait adopté une attitude inappropriée vis-à-vis de sa hiérarchie, contestant la moindre position de sa responsable et ayant à plusieurs reprises crié lors de discussions, rendant toute collaboration impossible. Depuis l'entretien du 28 février 2012, la situation n'avait fait que se dégrader. Les explications fournies lors de l'entretien de service du 1<sup>er</sup> juin 2012 ne justifiaient pas les manquements commis dans l'exercice de sa fonction, en particulier son attitude envers Mme B\_\_\_\_\_.

- 38) Par acte du 14 août 2012, Mme A\_\_\_\_\_ a recouru devant la directrice de l'OCAS, Mme G\_\_\_\_\_, contre cette décision, demandant la levée du blâme ainsi qu'un examen soutenu de la situation et la considération d'une solution de transfert.

Par une recherche longue et fastidieuse, elle avait apporté la preuve de la bonne et ponctuelle exécution de son travail. Elle avait par ailleurs démontré ne pas avoir manqué de respect envers ses supérieurs hiérarchiques. Ses preuves avaient été ignorées. Le blâme était injuste et allait à l'encontre du dossier. Elle a au surplus repris la position développée précédemment, exprimant être « scandalisée » par le fait qu'il avait été retenu que son travail ne s'était pas amélioré et parlant des « fausses accusations de Mme B\_\_\_\_\_ » et de la « pression exercée sur [elle] pour [la] déstabiliser ».

- 39) Le 25 août 2012, Mme A\_\_\_\_\_ a repris son activité à 50% de son 80 %, soit à 40 %.

- 40) Le 10 septembre 2012, la Doctoresse K\_\_\_\_\_ a attesté que Mme A\_\_\_\_\_ avait une capacité de travail de 50 % et que, pour son état de santé, il était souhaitable que le temps de travail soit réparti sur deux jours et non sur quatre demi-journées.

- 41) Par courrier du 21 septembre 2012, Mme G\_\_\_\_\_ a maintenu le blâme et a informé Mme A\_\_\_\_\_ que l'OCAS était disposé à entrer en matière sur un transfert interne.

Le recours de Mme A\_\_\_\_\_ n'apportait pas d'élément nouveau en relation avec les faits reprochés. Elle y portait de nouvelles accusations extrêmement graves et inacceptables, qui démontraient son refus d'entendre les remarques formulées par sa hiérarchie et ne sauraient être réitérées. Son dossier était suffisamment documenté de faits avérés et réels. Les décisions prises par sa hiérarchie répondaient à ses prérogatives. Il était peu pertinent de reporter toutes la faute sur cette dernière sans faire preuve d'un minimum d'autocritique. Il revenait à l'intéressée d'adopter rapidement une attitude qui ne vienne pas entraver la confiance mutuelle entre collaborateurs et hiérarchie.

- 42) Dès le 15 octobre 2012, Mme A\_\_\_\_\_ a retrouvé une capacité de travail à hauteur de 60 % de son 80 %.

- 43) Le 1<sup>er</sup> novembre 2012 a eu lieu un entretien ayant pour objet la demande de transfert de Mme A\_\_\_\_\_.

a. Mme G\_\_\_\_\_ a procédé à un bref rappel des faits et relevé que la continuation des conditions actuelles dans le service des mineurs n'était plus envisageable. Un poste en réadaptation professionnelle ne pouvait être envisagé car, s'agissant d'une promotion, cela impliquait les démarches d'une postulation. La proposition devait tenir compte de son niveau de compétences actuel. Le poste de gestionnaire dans le service des adultes requérait des compétences plus pointues, de sorte qu'il pouvait être problématique. Suite à une analyse de la situation afin de résoudre la situation de manière optimale, il avait été décidé de lui proposer une activité liée à la gestion de dossiers au sein du service de la facturation, en conservant sa classe de traitement actuelle. Cette solution, qui devait être perçue comme une opportunité, lui permettait de retrouver progressivement une pleine capacité de travail dans les meilleures conditions possibles. Le poste proposé correspondait à ses compétences et les perspectives d'avenir étaient favorables pour une évolution. Il y avait une très bonne ambiance dans le service de facturation, qui était à jour.

b. M. E\_\_\_\_\_ a indiqué qu'un transfert de service était souhaitable, le lien de confiance avec Mme B\_\_\_\_\_ étant rompu. La solution proposée permettait d'évaluer les relations de l'intéressée dans un autre groupe. Il n'y avait pas d'autre possibilité de transfert. Mme A\_\_\_\_\_ n'était pas apte à recevoir et à comprendre les remarques qui lui étaient faites. À titre d'exemple, il lui avait demandé une fois d'enlever son répondeur à 9h30, ce à quoi elle avait répondu qu'il n'était pas encore 9h00. Il lui recommandait de saisir la proposition pour aller de l'avant.

c. Madame L\_\_\_\_\_, responsable ad interim dans le service des ressources humaines, a souligné que le poste proposé devait être perçu comme une opportunité de se sortir d'une situation compliquée et non comme rétrogradation.

d. Mme A\_\_\_\_\_ a réitéré sa position. Elle ne comprenait toujours pas comment la situation avait pu mener à un blâme. Elle ne se sentait pas responsable de la situation, qu'il lui était difficile d'accepter. Depuis sa reprise d'activité à temps partiel, elle n'avait plus de retours sur la qualité de son travail. Elle souhaitait travailler en tant que conseillère en réadaptation professionnelle. Elle n'envisageait pas un poste au sein du service de la facturation, qu'elle ressentait comme un déclassement, et privilégiait un poste équivalent à son poste de gestionnaire, domaine dans lequel elle avait vingt ans d'expérience. Elle ne comprenait pas pourquoi il n'était pas accédé à sa requête et souhaitait qu'on lui indique ses erreurs pour sa tranquillité personnelle, n'ayant à ce jour rien vu de concret.

f. Le procès-verbal comporte la signature de toutes les personnes présentes, à l'exception de Mme A\_\_\_\_\_.

44) À l'issue de l'entretien, Mme G\_\_\_\_\_ a invité Mme A\_\_\_\_\_ à donner sa réponse d'ici à la semaine suivante et a proposé un nouvel entretien le 6 novembre 2012.

45) Par courrier du 7 novembre 2012, Mme A\_\_\_\_\_, soit pour elle son mandataire, a une nouvelle fois réitéré sa position et a mis en demeure l'OCAS de faire cesser les pressions et reproches incessants depuis près de dix mois à son encontre et portant atteinte à sa personnalité.

Elle s'étonnait que les divergences de points de vue ne fassent pas l'objet de questionnements plus précis de la part de la direction de l'OCAS, lequel ne faisait preuve d'aucune volonté de trouver une solution visant à restaurer un climat de travail sain et à protéger la personnalité de Mme A\_\_\_\_\_, malgré les demandes réitérées de cette dernière en ce sens. La solution avancée, perçue comme humiliante et dégradante, ne pouvait être proposée et n'était utile qu'en étant considérée comme une mesure provisoire de protection. L'employeur visait avant tout à disqualifier de manière répétée et constante la qualité et l'engagement de Mme A\_\_\_\_\_ dans son travail.

46) Le 8 novembre 2012, la Dresse K\_\_\_\_\_ a attesté du fait que les conditions de travail depuis le début de l'année nuisaient à l'état de santé de sa patiente et l'empêchaient de reprendre son activité professionnelle à temps plein.

47) Le 9 novembre 2012 a eu lieu l'entretien initialement prévu pour le 6 novembre 2012 et reporté sur demande de Mme A\_\_\_\_\_, laquelle souhaitait être accompagnée par Mme J\_\_\_\_\_.

a. Mme A\_\_\_\_\_ est revenue sur la possibilité d'organiser une médiation avec le groupe de confiance, discutée avec M. I\_\_\_\_\_. Elle restait sans explications et refusait toujours, de ce fait, d'entendre les reproches formulés. Elle réitérait sa demande de pouvoir accéder à ses erreurs. Le blâme, contre lequel elle n'avait pas recouru en raison des lourdes démarches nécessaires à cet effet, et le déclassement apparaissaient comme deux sanctions. S'agissant d'une mesure pénalisante, elle demandait que le transfert soit limité dans le temps et assorti de mesures de protection, afin de garantir un retour à son poste de gestionnaire dans le service des mineurs à l'échéance de la période fixée si tout se passait bien. Elle donnerait sa réponse rapidement.

b. M. E\_\_\_\_\_ a souligné qu'un transfert dans un service plus exigeant risquait en l'état de constituer un piège, en l'absence de possibilité de retour en arrière. L'OCAS devait également protection à Mme B\_\_\_\_\_, ce qu'une prise de poste au service de la facturation permettrait de garantir.

c. Mme L\_\_\_\_\_ a indiqué que le transfert proposé permettait à Mme A\_\_\_\_\_ une reprise de confiance dans un environnement plus positif. Il s'agissait d'une proposition extrêmement honnête non constitutive d'un « reclassement ».

d. Mme G\_\_\_\_\_ a indiqué qu'aucun intervenant du groupe de confiance n'avait pris contact avec elle. La solution avancée était l'aboutissement d'une étude de la problématique, à la fois professionnelle et relationnelle, en tenant compte des implications de réorganisation des services. Il n'y avait pas d'autre possibilité de proposition de poste. La mise à niveau nécessaire pour un poste de gestionnaire dans le service des adultes constituait une pression supplémentaire et ne facilitait pas un retour. Le poste proposé se situait en classe 11 mais l'intéressée restait payée selon sa classe actuelle, sans diminution de salaire, de sorte qu'il ne constituait pas un déclassement. La proposition d'un poste dans une fonction moins exigeante visait à éviter de se retrouver dans une situation similaire trois mois plus tard. Elle ne pouvait lui garantir une reprise de poste en tant que gestionnaire six mois ou une année plus tard, car l'office fédéral des assurances sociales déterminait les postes octroyés à l'OCAS. Elle souhaitait procéder au transfert rapidement.

e. Ni Mme A\_\_\_\_\_, ni Mme J\_\_\_\_\_ n'ont signé le procès-verbal à l'endroit prévu à cet effet.

48) Par courriel du 11 novembre 2012, M. E\_\_\_\_\_ a informé Mme A\_\_\_\_\_ du fait que, par gain de paix, il avait été décidé d'accéder à sa demande d'accès aux erreurs et irrégularités constatées dans la gestion de ses dossiers de l'année 2011.

- 49) Par courrier du 13 novembre 2012, Mme A\_\_\_\_\_, soit pour elle son mandataire, a une nouvelle fois réitéré sa demande de connaître les erreurs reprochées et a refusé la mesure de transfert au service de la facturation.

Le transfert devait s'inscrire dans l'optique de la protection de la personnalité et de la santé de Mme A\_\_\_\_\_. Il ne devait pas lui porter préjudice ni constituer une sanction complémentaire. La proposition faite par l'OCAS ne pouvait être acceptée qu'à la condition d'être provisoire, sans blocage ou réduction salarial, avec la garantie formelle de retrouver un poste de travail de gestionnaire ou équivalent. Les mesures relatives à l'organisation du travail de Mme A\_\_\_\_\_ avaient pris fin lors de sa reprise du travail à 40 %. Elle avait depuis recommencé à traiter son portefeuille normalement, sans recevoir de remarques négatives, ce qui démontrait l'absence d'inaptitude à occuper son poste.

- 50) Par courrier du 29 novembre 2012, l'OCAS a convoqué Mme A\_\_\_\_\_ à un entretien de service le 17 décembre 2012 en présence de Mme G\_\_\_\_\_, M. E\_\_\_\_\_, Mme B\_\_\_\_\_ et Mme L\_\_\_\_\_, ayant pour objet la tenue de propos diffamatoires, calomnieux et mensongers envers l'employeur, notamment dans les courriers des 7 et 13 novembre 2012, l'inaptitude à remplir les exigences du poste ainsi que l'incapacité à assumer les devoirs du personnel.

- 51) Par courriel du 5 décembre 2012 à Mme L\_\_\_\_\_, Mme A\_\_\_\_\_, soit pour elle son mandataire, a demandé la cessation de la logique de pression voire de menace ainsi qu'une révision du transfert tel que proposé, lequel était perçu comme une sanction car le salaire était bloqué, aucune mesure d'encadrement pour une bonne reprise du travail n'était prévue et la situation n'était pas envisagée à long terme. La situation l'affectait médicalement. Les motifs de l'entretien de service étaient peu précis. La situation pouvait clairement être dénoncée d'un point de vue syndical.

- 52) Le 11 décembre 2012, la Dresse K\_\_\_\_\_ a attesté que Mme A\_\_\_\_\_ ne pouvait se présenter à l'entretien de service du 17 décembre 2012 pour des raisons médicales.

- 53) Dès le 12 décembre 2012, Mme A\_\_\_\_\_ s'est trouvée dans un état d'incapacité totale de travail.

- 54) Le 14 décembre 2012, Mme A\_\_\_\_\_ ne se présentant pas à l'entretien de service, l'OCAS a procédé à un entretien de service écrit, signé par Mme B\_\_\_\_\_, M. E\_\_\_\_\_, Mme L\_\_\_\_\_ et Mme G\_\_\_\_\_.

La proposition de transfert en tant que gestionnaire de factures avait l'avantage de présenter moins d'exigences sur l'activité et offrait un nouvel environnement de travail ainsi qu'un encadrement hiérarchique différent. Il



s'agissait de la seule solution envisageable, au vu des qualifications et des compétences actuelles de Mme A\_\_\_\_\_ ainsi que des besoins de l'institution. Lors des entretiens des 1<sup>er</sup> et 9 novembre 2012, il avait été abondamment répété qu'en cas de transfert, l'intéressée aurait été accompagnée afin de lui permettre de retrouver progressivement une pleine capacité de travail. Il avait également été précisé que la durée du transfert serait tributaire de son évolution ainsi que des besoins de l'OCAS.

En affirmant notamment, dans ses courriers des 7 et 13 novembre 2012, que l'OCAS faisait pression et menaçait Mme A\_\_\_\_\_, qu'il visait avant tout à disqualifier la qualité et son engagement dans son travail, en soutenant qu'elle était victime de reproches et pressions incessantes et que les mesures étaient dégradantes, humiliantes, « sanctionnantes » et préjudiciables, Mme A\_\_\_\_\_ avait tenu des propos diffamatoires, calomnieux et mensongers. Depuis sa reprise à 40 % le 27 août 2012, son portefeuille était géré par la responsable de service, à l'exception de quelques dossiers traités par l'intéressée à son bon vouloir, contrairement à ce qu'elle soutenait dans son courrier du 13 novembre 2012. Les requêtes formées par Mme A\_\_\_\_\_ – demandant le transfert puis le refusant, refusant la supervision particulière puis la demandant – étaient incohérentes. Ses propos et accusations formulées empêchaient la résolution des tensions et les envenimaient, de sorte qu'il n'y avait pas d'issue à la situation.

Depuis janvier 2012, lorsque sa hiérarchie lui avait fait état de certaines difficultés, Mme A\_\_\_\_\_ avait adopté une attitude en constante opposition, de sorte que la situation professionnelle n'avait fait que se dégrader. De par son absence totale d'autocritique, la remise en cause systématique des remarques et décisions de sa hiérarchie et son attitude négative, l'intéressée entravait la bonne marche du service. Par ailleurs, au vu des plaintes de plusieurs assurés relatives à son manque d'empathie et de diligence dans ses réponses téléphoniques, l'image du service était affectée par son comportement. La quantité de travail fournie à 40 % était très en deçà de ce qui était attendu d'un gestionnaire. L'attitude générale de Mme A\_\_\_\_\_ n'était pas compatible avec les devoirs du personnel.

La poursuite d'une collaboration avec l'intéressée était compromise en raison de la rupture définitive du lien de confiance.

- 55) Par courrier du 2 janvier 2013, Mme A\_\_\_\_\_ a apporté des nuances et compléments au procès-verbal de l'entretien du 9 novembre 2012 et est revenue sur la liste, non exhaustive, des erreurs constatées entre fin février 2011 et fin 2011, remise par M. E\_\_\_\_\_ le 2 décembre 2012. Cette liste de dix points semblait constituées de fautes d'inattention diverses, de quelques retards de délais et de demandes n'ayant pas pu être traitées dans les temps en raison d'arrêts de travail. Si Mme A\_\_\_\_\_ reconnaissait certaines fautes et reproches, elle contestait avoir commis des erreurs de décision ayant pu avoir des implications

pour les bénéficiaires et l'institution. Les mesures retenues à son encontre étaient disproportionnées. La demande de mesures d'accompagnement et d'évaluation de la pleine reprise de travail à son poste ou à un poste équivalent demeurait justifiée.

- 56) a. Par courrier du 18 janvier 2013, Mme A\_\_\_\_\_, soit pour elle son mandataire, a demandé l'annulation de l'entretien de service du 14 décembre 2012 et son classement.

La situation de Mme A\_\_\_\_\_ ne s'apparentait pas à une situation dans laquelle on ne pouvait raisonnablement attendre une reprise du travail ou une possibilité pour elle de se présenter à un entretien de service, de sorte que les conditions à un entretien écrit n'étaient pas remplies.

Il était surprenant que l'OCAS envisage de mettre un terme aux rapports de service en réaction aux courriers des 7 et 13 novembre 2012. Ce faisant, l'OCAS ne remettait pas en cause l'intéressée, mais leur auteur, son mandataire. Les courriers en cause ne contenaient pas de propos discriminatoires, calomnieux et mensongers. L'attitude diffamatoire invoquée concernait des points relatifs à la défense de ses droits par l'intéressée ainsi qu'au rappel de ses obligations à l'OCAS par son mandataire. Une décision de licenciement violerait le droit d'être entendu de Mme A\_\_\_\_\_, qui était en droit de faire valoir son point de vue sans être sanctionnée pour s'être défendue. Sa défense n'empêchait pas la résolution des tensions.

b. Dans un courrier annexé, Mme A\_\_\_\_\_ est revenue sur la liste d'erreurs communiquées par M. E\_\_\_\_\_, dont il avait lui-même qualifié la gravité de toute relative, et maintenu sa position, reprenant en substance ses explications développées précédemment et détaillant les points développés par son mandataire. Elle a ajouté, en relation avec les plaintes d'assurés, que certains d'entre eux, mécontents d'une décision positive ou négative, sont désagréables, de sorte qu'elle répondait de manière adéquate, signalant ces situations par des notes au dossier. Par ailleurs, sa charge de travail était normale voire supérieure à celle de ses collègues au regard de son taux d'activité.

- 57) Par décision du 7 février 2013, l'OCAS a résilié les rapports de service avec Mme A\_\_\_\_\_ avec effet au 31 mai 2013 et l'a libérée de ses obligations avec effet au jour même.

- 58) a. Par acte du 11 mars 2013, Mme A\_\_\_\_\_ a recouru auprès de la chambre administrative de la Cour de justice (ci-après : la chambre administrative) contre cette décision, concluant préalablement à ce que ses droits au versement des indemnités en cas de maladie après le 31 mai 2013 soient réservés, principalement à la constatation de la nullité de la décision attaquée, et subsidiairement à son annulation, à sa réintégration dans sa fonction au sein de l'OCAS ou, à défaut, à la condamnation de l'OCAS au paiement d'une indemnité de vingt-quatre mois de

salaire brut, avec suite de « frais et dépens ». Elle a repris et développé son argumentation développée précédemment.

Depuis début 2012, elle n'avait pu ni faire valoir son point de vue, ni prendre connaissance des faits reprochés, ni se déterminer à leur propos, ni fournir des preuves y relatives, ni avoir eu accès au dossier. L'OCAS avait violé son droit d'être entendu.

Le constat d'insuffisance de prestations de sa part, employée responsable, loyale et soucieuse du travail bien fait, était dénué de fondement. L'évaluation de 2012 se focalisait sur sa période d'absence à la fin de l'année 2011, année durant laquelle aucune critique n'avait été formulée. Elle traitait autant de dossiers que ses collègues, sinon plus, malgré un taux d'activité plus bas. Elle respectait son échancier et se trouvait dans la moyenne supérieure en comparaison de ses collègues. L'OCAS devait protéger sa personnalité et sa santé en adaptant son travail en fonction du taux de travail résiduel, en respectant les recommandations médicales concernant l'organisation du temps de travail et en garantissant un environnement de travail encourageant la médiation et la discussion au travers d'échange d'informations permettant la compréhension et l'amélioration du fonctionnaire. L'attitude de l'OCAS tendant à la censurer et à lui reprocher sa défense était inadmissible et abusive. L'OCAS lui interdisait d'exercer son droit d'être défendue, d'être représentée et de faire valoir ses droits. Le licenciement ne reposait pas sur des motifs fondés et revêtait un caractère abusif et antisyndical.

Elle avait été licenciée sans ouverture d'une procédure de reclassement préalable. La proposition de transfert d'août 2012, qu'elle était libre de refuser sans que sa décision ne conduise à une rupture des relations de travail, n'était pas une mesure de reclassement. L'OCAS n'avait pas respecté la procédure de licenciement et avait violé le principe de la proportionnalité.

En l'absence d'annulation ou de nullité du licenciement ainsi qu'à défaut de réintégration, Mme A\_\_\_\_\_ aurait un droit au versement d'indemnité pour cause de maladie, de sorte qu'il était essentiel de réserver ses droits.

b. À l'appui de son recours, elle a notamment produit ses listes hebdomadaires de travail de mi-janvier à fin juin 2012, une déclaration d'engagement à la médiation du groupe de confiance datée du 10 novembre 2012 et signée par elle, sur laquelle une note manuscrite indiquait que, selon un entretien téléphonique avec un intervenant du groupe de confiance, Mme B\_\_\_\_\_ avait refusé la médiation, la liste des erreurs remise le 7 décembre 2012, ses commentaires relatifs à ladite liste rédigés en mars 2012 ainsi que la copie des tableaux de bord des employés de l'OCAS.

La liste communiquée en décembre 2012 exposait dix erreurs constatées lors de l'absence de Mme A\_\_\_\_\_ à la fin de l'année 2011 et non représentatives du

nombre d'erreurs commises durant l'entier de l'année. Huit erreurs décrites concernaient une inaction ou un retard de l'intéressée à donner suite à des demandes ou à poursuivre la procédure. Les deux autres erreurs correspondaient à des mauvais traitements de dossiers.

Dans ses commentaires relatifs à cette liste, Mme A\_\_\_\_\_ contestait cinq erreurs et admettait les cinq autres, trois étant qualifiées d'erreurs sans gravité et deux résultant de retard dans son échéancier juste avant son arrêt de travail. Elle citait en outre deux erreurs de décision, plus graves, commises par sa supérieure.

- 59) Par réponse du 29 avril 2013, l'OCAS conclut au rejet du recours, à la confirmation de la décision de résiliation et à la condamnation de Mme A\_\_\_\_\_ « en tous les dépens ».

Au vu du certificat médical attestant de l'incapacité de l'intéressée à se rendre à l'entretien de service du 17 décembre 2012, l'OCAS avait procédé à un entretien de service écrit, sur lequel cette dernière s'était prononcée par écrit tant personnellement que par l'intermédiaire de son mandataire. Elle avait pu faire valoir son droit d'être entendu.

La décision de résiliation trouvait son fondement dans les éléments développés dans le cadre de l'entretien de service du 14 décembre 2012, lesquels constituaient des motifs fondés. Dans l'impossibilité d'un transfert à un poste de gestionnaire dans les services des adultes ou AVS, l'OCAS avait proposé un transfert à une fonction subalterne avec maintien du niveau de salaire et possibilité de reprendre à terme sa fonction antérieure. Mme A\_\_\_\_\_ avait refusé la solution de reclassement et n'avait proposé aucune alternative. En l'absence d'autre solution, l'OCAS était en droit de considérer qu'un reclassement n'était pas possible.

La question du paiement des indemnités pour cause de maladie en cas de confirmation de la décision de licenciement ne constituait pas un grief relatif à la validité de la décision attaquée, de sorte qu'il était irrecevable.

- 60) Par réplique du 20 juin 2013, Mme A\_\_\_\_\_ a persisté dans l'intégralité de ses conclusions et a apporté des compléments factuels à son recours.

Le départ de Mme A\_\_\_\_\_ avait été annoncé par courriel déjà en janvier 2013. Elle avait été en arrêt de travail à 100 % du 25 mars au 12 avril 2013 pour nouvelle affection. Mme B\_\_\_\_\_ avait quitté l'OCAS en mai 2013. Malgré ses demandes et celle de son mandataire, l'OCAS n'avait pas encore rédigé de certificat de travail. Elle demeurait sans emploi et n'avait pas pu bénéficier d'appui de la part de l'OCAS.

À l'appui de sa réplique, Mme A\_\_\_\_\_ a versé de nouvelles pièces à la procédure, notamment ses relevés d'horaires de travail d'août à décembre 2012.

- 61) Par duplique du 19 août 2013, l'OCAS a maintenu intégralement ses conclusions.

Il contestait avoir informé par courriel en janvier 2013 le service des mineurs du départ de l'intéressée. Il lui avait envoyé un certificat de travail final ainsi qu'un courrier concernant les heures supplémentaires et le solde de vacances le 25 juin 2013. Compte tenu de son attitude négative et du fait qu'elle était encore en arrêt de travail, une éventuelle démarche de soutien à la recherche d'emploi n'était pas indiquée et l'OCAS y avait renoncé.

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

### EN DROIT

- 1) Interjeté en temps utile devant la juridiction compétente, le recours est recevable (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) La recourante prend des conclusions tendant à ce que ses droits relatifs au versement d'indemnités maladie après le 31 mai 2013 soient réservés. L'autorité intimée soutient qu'il ne s'agirait pas d'un grief relatif à la validité de la décision attaquée, de sorte qu'il serait irrecevable.

a. Peuvent notamment faire l'objet d'un recours les décisions finales (art. 57 let. a LPA), soit les mesures individuelles et concrètes prises par l'autorité dans les cas d'espèce fondées sur le droit public fédéral, cantonal et communal au sens de l'art. 4 al. 1 LPA, qui mettent fin à une procédure pour leur bénéficiaire. L'acte de recours contient, sous peine d'irrecevabilité, la désignation de la décision attaquée et les conclusions du recourant, ainsi que l'exposé des motifs et l'indication des moyens de preuve (art. 65 al. 1 et 2 LPA). La juridiction administrative applique le droit d'office et ne peut aller au-delà des conclusions des parties, sans pour autant être liée par les motifs invoqués (art. 69 al. 1 LPA).

b. L'objet du litige est principalement défini par l'objet du recours (ou objet de la contestation), les conclusions du recourant et, accessoirement, par les griefs ou motifs qu'il invoque. L'objet du litige correspond objectivement à l'objet de la décision attaquée, qui délimite son cadre matériel admissible (ATF 136 V 362 consid. 3.4 et 4.2 ; Arrêt du Tribunal fédéral 2C\_581/2010 du 28 mars 2011 consid. 1.5 ; ATA/751/2013 du 12 novembre 2013 consid. 6). La contestation ne peut excéder l'objet de la décision attaquée, c'est-à-dire les prétentions ou les rapports juridiques sur lesquels l'autorité inférieure s'est prononcée ou aurait dû

se prononcer. L'objet d'une procédure administrative ne peut donc pas s'étendre ou qualitativement se modifier au fil des instances, mais peut tout au plus se réduire dans la mesure où certains éléments de la décision attaquée ne sont plus contestés (ATA/336/2014 du 13 mai 2014 consid. 4a ; ATA/790/2013 du 3 décembre 2013 consid. 4 ; ATA/560/2006 du 17 octobre 2006 consid. 5b). Ainsi, si un recourant est libre de contester tout ou partie de la décision attaquée, il ne peut pas prendre, dans son mémoire de recours, des conclusions qui sortent du cadre des questions traitées dans la procédure antérieure (ATA/336/2014 du 13 mai 2014 consid. 4a ; ATA/163/2010 du 9 mars 2010 consid. 2c ; ATA/503/2009 du 6 octobre 2009 consid. 2b).

c. En l'espèce, par la décision attaquée, l'OCAS a résilié les rapports de service le liant à Mme A\_\_\_\_\_.

Il en résulte que l'objet du litige se limite à la conformité au droit du licenciement de la recourante pour motifs fondés. Ses conclusions tendant à la réserve de ses droits à des indemnités en cas de maladie qui n'ont jamais été soumises à l'autorité intimées, constituent des conclusions exorbitantes au litige et sont par conséquent irrecevables.

3) La recourante invoque premièrement une violation de son droit d'être entendu.

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 le droit pour les parties de faire valoir leur point de vue avant qu'une décision ne soit prise, 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 132 II 485 consid. 3.2 p. 494 ; ATF 127 I 54 consid. 2b p. 56 ; ATF 127 III 576 consid. 2c p. 578 ; Arrêt du Tribunal fédéral 1C\_424/2009 du 6 septembre 2010 consid. 2). En tant que droit de participation, le droit d'être entendu englobe donc tous les droits qui doivent être attribués à une partie pour qu'elle puisse faire valoir efficacement son point de vue dans une procédure (ATF 132 II 485 précité consid. 3.2 p. 494 ; ATF 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 ; ATF 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). La personne concernée ne doit pas seulement connaître les faits qui lui sont reprochés, mais également savoir qu'une décision allant dans une certaine direction est envisagée à son égard (Arrêts du Tribunal fédéral 8C\_643/2011 du 21 juin 2011 consid. 4.3 et 8C\_158/2009 du 2 septembre 2009 consid. 5.2).

Du droit d'être entendu découle également le droit à une motivation suffisante, expressément consacré, dans le cadre de la résiliation des rapports de service, à l'art. 21 al. 3 LPAC. Il suffit, sous cet aspect, que les parties puissent se rendre compte de la portée de la décision à leur égard et, le cas échéant, recourir contre elle en connaissance de cause (ATF 136 I 184 consid. 2.2.1 p. 188 ; Arrêts du Tribunal fédéral 2C\_997/2011 du 3 avril 2012 consid. 3 ; 1C\_311/2010 du 7 octobre 2010 consid. 3.1 ; 9C\_831/2009 du 12 août 2010 et arrêts cités ; ATA/844/2012 du 18 décembre 2012).

b. Selon l'art. 44 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), qui est une concrétisation du droit d'être entendu, un entretien de service entre le membre du personnel et son supérieur hiérarchique a pour objet les manquements aux devoirs du personnel (al. 1). Le membre du personnel peut se faire accompagner d'une personne de son choix et demander qu'un responsable des ressources humaines soit présent (al. 2). 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 (al. 3). 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 (al. 4). Le droit d'être entendu est exercé de manière écrite dans les situations où un entretien de service ne peut pas se dérouler dans les locaux de l'administration en raison, notamment, de la détention du membre du personnel, de sa disparition, de son absence pour cause de maladie ou d'accident, ou de sa non-comparution alors qu'il a été dûment convoqué (al. 6). Le supérieur hiérarchique transmet par écrit au membre du personnel les faits qui lui sont reprochés et lui impartit un délai de 30 jours pour faire ses observations (al. 7).

c. La LPAC s'applique au personnel de l'OCAS (art. 6 let. h de la loi relative à l'office cantonal des assurances sociales du 20 septembre 2002 - LOCAS - J 4 18).

d. En l'espèce, la recourante soutient que, depuis son évaluation de janvier 2012, elle n'aurait pu ni prendre connaissance des faits reprochés, ni faire valoir son point de vue, ni fournir des preuves y relatives, ni avoir accès au dossier.

Les faits reprochés ont toutefois été expliqués de manière détaillée à Madame A\_\_\_\_\_ par le biais de l'entretien de service écrit du 14 décembre

2012. Ils avaient par ailleurs auparavant déjà fait l'objet de nombreux exposés, notamment lors des entretiens des 28 février et 1<sup>er</sup> juin 2012, dans le compte-rendu mis à jour le 12 juin 2012, la décision de blâme du 3 août 2012 et le courrier de rejet du recours contre le blâme du 21 septembre 2012 ainsi qu'au cours de l'entretien du 1<sup>er</sup> novembre 2012. La recourante connaissait donc les faits qui lui étaient reprochés. En outre, l'autorité intimée a indiqué à plusieurs reprises que le lien de confiance était rompu, que la prolongation des conditions prévalant au sein du service des mineurs n'était plus envisageable et qu'il n'y avait pas d'issue à la situation, ayant par ailleurs constaté, en conclusion de son rapport de service écrit, que la collaboration avec Mme A\_\_\_\_\_ était compromise, de sorte que cette dernière avait compris qu'un licenciement pouvait entrer en ligne de compte, comme le démontre d'ailleurs son courrier du 18 janvier 2013.

La recourante s'est par ailleurs largement prononcée sur les faits reprochés. Elle a ainsi réitéré son point de vue, tant personnellement que par l'entremise de son mandataire, dans ses prises de position du 18 janvier 2013 relatives à l'entretien de service écrit, après l'avoir déjà exposé à maintes reprises, notamment dans ses observations du 8 février 2012, lors des entretiens des 28 février et 1<sup>er</sup> juin 2012, par commentaires du 2 juillet 2012 et recours du 14 août 2012 à l'encontre de la décision de blâme, au cours des entretiens des 1<sup>er</sup> et 9 novembre 2012 ainsi que par courriers des 7 et 13 novembre 2012, courriel du 5 décembre 2012 et courrier du 2 janvier 2013.

En outre, au vu de l'attestation de la Dresse K\_\_\_\_\_ du 11 décembre 2012, selon laquelle Mme A\_\_\_\_\_ n'était pas en mesure de se présenter à l'entretien de service du 17 décembre 2012, ainsi qu'au regard du fait que cette dernière se trouvait dans un état d'incapacité de travail totale depuis le 12 décembre 2012, l'OCAS était en droit de retenir que l'entretien de service ne pouvait se dérouler en ses locaux et de procéder par la voie de la procédure écrite.

Au surplus, la décision entreprise informe l'intéressée du fait que son licenciement est prononcé en raison de l'existence d'un motif fondé et énonce la base légale qui lui sert de fondement. Elle renvoie pour le reste aux motifs communiqués. Bien que laconique, cette motivation est suffisante pour lui permettre de comprendre les raisons qui ont poussé l'autorité intimée à la licencier et de se défendre en connaissance de cause.

L'OCAS a en conséquence respecté le droit d'être entendu de la recourante. Le grief sera ainsi écarté.

- 4) La recourante estime ensuite que la résiliation des rapports de service ne reposerait pas sur des motifs fondés.
  - a. L'autorité compétente peut résilier les rapports de service du fonctionnaire pour un motif fondé (art. 21 al. 3 ab initio LPAC). Selon l'art. 22 LPAC, il y a



motif fondé lorsque la continuation des rapports de service n'est plus compatible avec le bon fonctionnement de l'administration, soit notamment en raison de l'insuffisance des prestations (let. a), l'inaptitude à remplir les exigences du poste (let. b) ou la disparition durable d'un motif d'engagement (let. c).

b. Les motifs de résiliation des rapports de service ont été élargis lors de la modification de la LPAC du 23 mars 2007, entrée en vigueur le 31 mai 2007. Depuis lors, il ne s'agit plus de démontrer que la poursuite des rapports de service est rendue difficile, mais qu'elle n'est plus compatible avec le bon fonctionnement de l'administration (MGC 2006-2007/VI A 4529). L'intérêt public au bon fonctionnement de l'administration cantonale, déterminant en la matière, sert de base à la notion de motif fondé, lequel est un élément objectif indépendant de la faute du membre du personnel. La résiliation pour motif fondé, qui est une mesure administrative, ne vise pas à punir mais à adapter la composition de la fonction publique dans un service déterminé aux exigences relatives au bon fonctionnement dudit service (MGC 2005-2006/XI A 10420).

c. En l'espèce, l'autorité intimée a retenu qu'en raison de l'attitude négative, accusatrice, dénuée d'autocritique, diffamatoire envers l'employeur et tournée vers le passé de la recourante, le lien de confiance était irrémédiablement rompu, de sorte que la poursuite d'une collaboration avec cette dernière était compromise. Mme A\_\_\_\_\_ conteste avoir adopté une telle attitude, soutenant au contraire qu'elle aurait toujours été une employée responsable et loyale et que l'OCAS aurait adopté un comportement tendant à la censurer et à lui reprocher sa défense.

Il ressort des procès-verbaux des différents entretiens ainsi que de ses diverses prises de position, courriers et courriels versés à la procédure que la recourante a développé, depuis l'évaluation du 19 janvier 2012, une attitude inadéquate. Après avoir contesté toutes les remarques élevées lors de cette évaluation, elle s'est par la suite refusée à adopter un comportement constructif, malgré les demandes en ce sens de ses supérieurs, lesquels insistaient sur la nécessité d'une évolution positive de la situation, et en dépit d'une sanction disciplinaire. Persistant à rejeter toute remarque de sa hiérarchie et adoptant une attitude de défi constant, voire empreinte de mauvaise foi – notamment dans le cadre de l'échange de courriels des 2 et 3 avril 2012 –, elle a recouru à des termes graves ou dénotant un manque de respect de son supérieur ou de sa hiérarchie, par exemple en soutenant que les mesures d'accompagnement étaient « du n'importe quoi » et de l'ordre du « mobbing », en accusant sa supérieure d'avoir fait « tentative d'évincement », d'avoir toujours eu un « problème avec sa personnalité » et de faire preuve de « bassesse pour démontrer une fausse incompétence », ou encore en soutenant être victime de « harcèlement » et de « pression [destinée à la] déstabiliser ». Même si elle a indiqué accepter les remarques et affirmé avoir une attitude positive elle n'a démontré aucune capacité de remise en question. L'opposition constante qu'elle a démontrée est par ailleurs

confirmée par le fait qu'elle a constamment nié le contenu des procès-verbaux en y apportant des commentaires de dénégation et de précision systématiques. Devant les efforts de l'autorité intimée pour trouver une solution à la situation, Mme A\_\_\_\_\_ a persisté dans son attitude, réalisée en soutenant que l'autorité intimée visait avant tout à disqualifier de manière répétée et constante son engagement dans son travail. Sa réaction à la proposition de transfert constitue un indice supplémentaire du caractère inadéquat de son comportement, le transfert proposé étant qualifié d'humiliant, de dégradant et de pénalisant.

Au vu de ce qui précède, l'attitude de la recourante, maintenue malgré les requêtes et les efforts de sa hiérarchie et en dépit du blâme infligé, entravait le bon fonctionnement du service dans lequel elle travaillait, de sorte qu'il existait des motifs fondés de résiliation des rapports de service.

Dans ces circonstances, la question de l'existence d'une insuffisance de prestations peut rester ouverte, le licenciement étant en tout état de cause justifié par le comportement inadéquat de la recourante.

5) La recourante reproche par ailleurs à l'OCAS de ne pas avoir proposé de mesure de reclassement.

a. L'autorité compétente est tenue, préalablement à la résiliation, de proposer des mesures de développement et de réinsertion professionnels et de rechercher si un autre poste au sein de l'administration cantonale correspond aux capacités de l'intéressé (art. 21 al. 3 in fine LPAC).

Lorsque les éléments constitutifs d'un motif fondé de résiliation sont dûment établis lors d'entretiens de service, un reclassement est proposé pour autant qu'un poste soit disponible au sein de l'administration et que l'intéressé au bénéfice d'une nomination dispose des capacités nécessaires pour l'occuper (art. 46A al. 1 RPAC). Des mesures de développement et de réinsertion professionnels propres à favoriser le reclassement sont proposées (art. 46A al. 2 RPAC). L'intéressé est tenu de collaborer et peut faire des suggestions (art. 46A al. 3 RPAC). Il bénéficie d'un délai de dix jours ouvrables pour accepter ou refuser la proposition de reclassement (art. 46A al. 4 RPAC). En cas de refus, d'échec ou d'absence du reclassement, une décision motivée de résiliation des rapports de service pour motif fondé intervient (art. 46A al. 6 RPAC). Le service des ressources humaines du département, agissant d'entente avec l'office du personnel de l'Etat, est l'organe responsable (art. 46A al. 7 RPAC).

b. Le principe du reclassement, applicable aux seuls fonctionnaires, est l'une des expressions du principe de la proportionnalité. Il impose à l'Etat de s'assurer, avant qu'un licenciement ne soit prononcé, qu'aucune mesure moins préjudiciable pour l'administré ne puisse être prise (art. 36 al. 3 Cst. ; arrêt du Tribunal fédéral 1C\_309/2008 du 28 janvier 2009 consid. 2.2 ; ATA/806/2012 du 27 novembre

2012 consid. 4c ; ATA/223/2010 du 30 mars 2010 consid. 10 ; MGC 2005-2006/XI A 10420).

Il s'agit tout d'abord de proposer des mesures dont l'objectif est d'aider l'intéressé à retrouver ou maintenir son « employabilité », soit sa capacité à conserver ou obtenir un emploi, dans sa fonction ou dans une autre fonction, à son niveau hiérarchique ou à un autre niveau. Avant qu'une résiliation ne puisse intervenir, différentes mesures peuvent être envisagées. Elles peuvent prendre de multiples formes, telles qu'un certificat de travail intermédiaire, un bilan de compétence, un stage d'évaluation, des conseils en orientation, des mesures de formation et d'évolution professionnelles, l'accompagnement personnalisé, voire « l'outplacement ». Il faut ensuite rechercher si une solution alternative de reclassement au sein de la fonction publique cantonale peut être trouvée. En contrepartie, la garantie du niveau salarial atteint en cas de changement d'affectation peut dans ce cas être abrogée (MGC 2005-2006/XI A 10420 s).

c. Selon la jurisprudence, si aucune solution ne s'offre dans le même service ou office, les recherches de l'Etat employeur doivent s'étendre à tous les postes de la fonction publique correspondant aux capacités de l'intéressé (ATA/616/2010 du 7 septembre 2010 consid. 7).

d. Selon l'art. 1 al. 2 OCAS, l'OCAS est un établissement de droit public autonome.

En l'occurrence, l'OCAS est une petite structure, de sorte que les possibilités de reclassement en son sein étaient par essence limitées. Par ailleurs, l'autorité intimée, en tant qu'établissement autonome de droit public, n'était pas en mesure de proposer une solution de reclassement à l'Etat ou dans d'autres entités autonomes, en son absence de maîtrise de la gestion de leur personnel. Dans ces conditions, l'autorité intimée a mené des recherches et identifié le seul poste disponible adapté à la recourante.

Ainsi, lors de l'entretien du 1<sup>er</sup> novembre 2012, elle lui a proposé un transfert à la fonction de gestionnaire dans le service de la facturation, avec conservation de sa classe de traitement, soit sans baisse de salaire. Elle lui a fait part du fait que cette proposition était formulée suite à une analyse de la situation. Elle lui expliqué les raisons pour lesquelles un transfert à un poste de gestionnaire dans les services des adultes et AVS n'était pas envisageable et lui a indiqué que le caractère positif de la fonction proposée, laquelle correspondait à ses compétences actuelles et lui permettrait de retrouver une pleine capacité de travail dans les meilleures conditions possibles au sein d'un service à jour, dans lequel régnait une bonne ambiance. Elle a également fait part du fait que les perspectives d'avenir étaient favorables pour une évolution. Lors de l'entretien du 9 novembre 2012, l'OCAS a réitéré ses explications, confirmé que le transfert proposé ne

constituait pas un déclassement et indiqué que la proposition d'un poste dans une fonction moins exigeante visait à éviter la survenance d'une situation similaire.

L'acceptation de ce transfert interne aurait permis à Mme A\_\_\_\_\_ de conserver un emploi, dans une autre fonction, ainsi maintenue à l'OCAS le temps de rétablir une situation propice au travail. Si cette proposition a été formulée avant l'entretien de service du 14 décembre 2012, rien n'indique que la recourante n'était pas en mesure de revenir sur son refus après avoir pris conscience du fait qu'un licenciement était envisagé à son égard, de sorte qu'elle peut, dans les circonstances particulières du cas d'espèce, s'apparenter à une mesure de reclassement.

Par ailleurs, face à l'obstination de la recourante à refuser tout poste de niveau inférieur et au regard de son attitude générale – laquelle ne permettait pas de la maintenir à un poste semblable –, toute autre mesure de reclassement était vouée à l'échec.

Au vu de ce qui précède, en prononçant le licenciement de la recourante après son refus de la proposition de transfert, l'autorité intimée n'a par conséquent pas violé les principes de reclassement et de la proportionnalité. Le grief doit ainsi être écarté.

- 6) Dans ces circonstances, la décision de licenciement de l'OCAS est conforme au droit.
- 7) Vu l'issue du litige, un émolument de CHF 1'500.- sera mis à la charge de la recourante (art. 87 al. 1 LPA). L'OCAS disposant d'un service juridique, il ne lui sera pas alloué d'indemnité de procédure (art. 87 al. 2 LPA ; ATA/819/2010 du 23 novembre 2010 consid. 8 et les références citées).

\* \* \* \* \*

**PAR CES MOTIFS**  
**LA CHAMBRE ADMINISTRATIVE**

**à la forme :**

déclare recevable le recours interjeté le 11 mars 2013 par Madame A\_\_\_\_\_ contre la décision de l'office cantonal des assurances sociales du 7 février 2013 ;

**au fond :**

le rejette ;

met à la charge de Madame A\_\_\_\_\_ un émolument CHF 1'500.- ;

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.- ;

communique le présent arrêt au Syndicat interprofessionnel de travailleuses et travailleurs, soit pour lui Madame J\_\_\_\_\_, mandataire de Madame A\_\_\_\_\_, ainsi qu'à Me François Bellanger, avocat de l'office cantonal des assurances sociales.

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

Au nom de la chambre administrative :

le greffier-juriste :

F. Scheffre

le président siégeant :

J.-M. Verniory

Copie conforme de cet arrêt a été communiquée aux parties.

Genève, le

la greffière :