RÉPUBLIQUE ET CANTON DE GENÈVE

POST TENEBRAS LUX

POUVOIR JUDICIAIRE

**A/1227/2020-FPUBL** **ATA/493/2021**

# COUR DE JUSTICE

## Chambre administrative

## Arrêt du 11 mai 2021

dans la cause

**Madame A_____**
représentée par Me Laurence Mizrahi, avocate

contre

**HÔPITAUX UNIVERSITAIRES DE GENÈVE**
représentés par Me Marc Hochmann Favre, avocat

## EN FAIT

1) Madame A_____ (ci-après : Mme A_____) a été engagée par les Hôpitaux universitaires de Genève (ci-après : HUG) le 24 mars 2014 en qualité d'assistante technique en stérilisation, d'abord au titre d'auxiliaire, puis comme employée le 1er juillet 2015.

2) Lors de l'entretien d'évaluation et de développement des compétences (ci-après : EEDP) du 24 novembre 2014, l'évaluation globale était bonne. Cependant, la communication interpersonnelle n'était pas toujours facile. L'intéressée était invitée à consulter sa hiérarchie lors d'incompréhensions.

3) Dans un courrier du 10 novembre 2015 adressé à Monsieur B_____, responsable de l'unité de stérilisation centrale, Madame C_____ s'est plainte de ce que sa collègue, Mme A_____, l'avait pour la seconde fois agressée verbalement.

4) Lors de l'EEDP du 8 janvier 2016, l'évaluation de Mme A_____ en vue de sa nomination a été considérée comme bonne. Le critère « comportement, coopération, communication, information » devait toutefois être amélioré. Le travail en équipe était « parfois difficile ». L'intéressée devait apprendre à « relativiser et accepter les différences de caractère des uns et des autres ». Il convenait qu'elle transmette ses connaissances « dans un langage approprié ». Elle semblait d'ailleurs avoir conscience qu'elle devait améliorer sa communication interpersonnelle. Sa hiérarchie lui faisait confiance vu sa motivation pour améliorer ce point.

5) Mme A_____ a été nommée fonctionnaire dès le 1er avril 2016.

6) Dans un courriel du 26 avril 2016, Monsieur D_____, collègue de Mme A_____, s'est plaint auprès de M. B_____ que celle-ci avait été agressive avec lui.

7) Madame E_____, collègue de la précitée, a, dans un courriel du 8 juin 2016, fait état du fait que celle-ci lui avait reproché une mauvaise manipulation pour la pré-désinfection d'un appareil optique. Elle avait crié et « fait un scandale », en manquant de respect à Mme E_____ et aux responsables présents. Mme E_____ avait été outrée et, en parlant à d'autres collègues, avait constaté que plusieurs d'entre eux affirmaient avoir subi des comportements « inadéquats et irrespectueux » de la part de Mme A_____.

8) Dans un entretien de « recadrage » qui s'est tenu en novembre 2016, Monsieur F_____, responsable de la stérilisation, a évoqué avec Mme A_____

les situations conflictuelles rapportées par Mmes G_____ et C_____ et M. D_____.

9) Par courriel du 11 décembre 2016 à Monsieur H_____, responsable des ressources humaines, Mme C_____ s'est plainte de ce que Mme A_____ lui avait reproché de lui avoir laissé trop de caisses à nettoyer sans s'interroger sur la question de savoir pourquoi il y avait un surcroît de travail. Or, il y avait eu une panne de l'ascenseur « côté stérilisation ». En outre, une feuille d'incidents avait été établie au sujet d'une boîte unique non lavée, pour laquelle pourtant aucune urgence n'avait été signalée. Elle se demandait si cette feuille d'incidents injustifiée avait été établie par Mme A_____. Elle se référait aux deux entretiens qu'elle avait déjà eus avec M. H_____ au sujet du harcèlement qu'elle subissait de la part de celle-ci et demandait une mutation dans un autre service, car il en allait de sa santé.

Par courriel du même jour à M. H_____, Mme A_____ s'est plainte, photos à l'appui, de ce que Mme C_____ avait laissé 19 caisses non lavées. Celle-ci ne lui avait fait aucune transmission, ce qui s'était produit depuis au moins deux mois. M. B_____ l'avait déjà convoquée à ce sujet à plusieurs reprises. Elle-même avait dû tout laver avec sa collègue et n'était partie qu'à 23h00.

10) Dans un courrier du 22 décembre 2016 adressé à M. F_____, Monsieur I_____, responsable de secteur, lui a demandé de recevoir Mme J_____ au sujet d'un comportement déplacé de Mme A_____, qui aurait manifesté sa joie d'apprendre la fin du contrat d'intérimaire de celle-ci. Un « ATS » était venu le voir spontanément pour confirmer les propos tenus par Mme A_____.

11) Le 8 mars 2017, Madame K_____, conseillère en protection de la personnalité, collaboratrice au sein du groupe de protection de la personnalité des HUG (ci-après : GPP), a reçu Mme A_____ au sujet de plaintes déposées contre elle par certains de ses collègues.

M. H_____ a proposé à Mme A_____ une rencontre afin de discuter de la saisine du GPP. Les collègues de celle-ci avaient fait part de difficultés rencontrées au quotidien avec elle qui, malgré les remarques faites, persistaient.

12) Monsieur L_____, directeur des opérations a.i., a lors d'un entretien du 10 avril 2017 rappelé à Mme A_____ son obligation d'entretenir en tout temps des contacts courtois et respectueux avec ses collègues.

Il lui a également, le même jour, à la suite d'un « avis de non-conformité » relatif à un « tournevis long souple pour la vis cervicale », rappelé la nécessité de bien nettoyer l'extrémité souple du tournevis, comme mentionné dans le classeur

de référence. Mme A_____ s'est engagée à renforcer son attention sur le nettoyage préalable.

13) Dans un courriel du 18 avril 2017 à M. H_____, Mme A_____ lui a indiqué qu'elle « avait fait le point » avec Mme K_____ et M. L_____, de sorte qu'elle ne se présenterait pas au rendez-vous fixé avec lui le 27 avril 2017, estimant l'affaire close.

14) Par courriel du 24 juin 2017 à Madame M_____, responsable de secteur, Madame N_____ a indiqué qu'elle s'était fait agresser verbalement par Mme A_____ le matin même au sujet de « plaquettes de cardio thoracique » non rangées et d'un oubli de sa part de ranger les « étiquettes taxi » du même jour. Mme A_____ lui avait dit que son « chéri », M. I_____ devait lui apprendre à travailler. Se faire traiter de la sorte de bon matin était pénible, étant relevé que Mme A_____ s'était déjà permise de traiter ses collègues de « bande de connards ».

15) Lors d'un entretien du 28 juin 2017, M. F_____ a fixé à Mme A_____ les objectifs suivants : communiquer en tout temps de manière constructive avec tous ses collègues, ne pas s'approprier le rôle de contrôle ou de hiérarchie et ne faire aucune remarque négative ou agressive envers ses collègues. Il lui a proposé de suivre la formation « communication constructive », pour laquelle elle était inscrite les 25 et 26 octobre ainsi que le 26 novembre 2017.

16) Par courrier du 6 juillet 2017, M. L_____ qui avait reçu Mme A_____ le même jour au sujet d'un nouveau problème de comportement, lui a enjoint d'établir en tout temps des contacts courtois et respectueux avec ses collègues.

17) Dans son courriel du 1er septembre 2017 à M. F_____, Mme M_____ l'a informé que Madame O_____ était venue la voir le 31 août 2017 en exposant que Mme A_____ s'était plainte sur un ton agressif au sujet des caisses de matériel à laver et en avait pris des photos. Celle-ci lui avait dit qu'elle n'avait rien contre elle, mais qu'elle ferait des « feuilles roses » pour que les choses changent et qu'elle les présenterait à M. F_____, qui voudrait alors voir Mme O_____ « pour explications ».

Selon Mme M_____, Mme O_____, apeurée, était en larmes. Elle craignait d'être licenciée à cause des explications de Mme A_____. Elle avait eu un sentiment d'humiliation, car la scène s'était déroulée en présence de ses collègues. Mme M_____ l'avait rassurée sur la qualité et le volume de ses prestations qu'elle estimait effectuées correctement. Elle n'avait relevé aucun dysfonctionnement.

Le lendemain, Mme O_____ avait sollicité un nouvel entretien. La veille, lorsque Mme A_____ était arrivée, elle lui avait « hurlé dessus ». Elle avait à

nouveau fait des photographies avec son téléphone portable et ajouté un panier d'instruments en cours de traitement à la pile qu'elle photographiait. Selon Mme M_____, Mme O_____ était moralement affaiblie. Elle avait dit avoir mal au ventre.

Mme M_____ avait entendu les trois autres collaborateurs présents le soir en question. Il en était ressorti que la situation avait été particulièrement humiliante pour Mme O_____. Les trois collaborateurs avaient expliqué que celle-ci était « terrorisée » et avait peur de Mme A_____. Mme P_____ était venue voir Mme M_____ le 1er septembre 2017 en lui disant que Mme O_____ avait été en pleurs et complètement paniquée.

18) Selon le compte rendu de l'« entretien de régulation » du 11 octobre 2017, M. F_____ avait été interpelé au mois de septembre 2017 par Mme O_____ et Monsieur Q_____ en raison de difficultés relationnelles avec Mme A_____. Rappelant les entretiens qui avaient déjà eu lieu au sujet du comportement de cette dernière, il a constaté que les objectifs fixés n'étaient pas atteints.

Dans un esprit constructif et d'amélioration, de nouveaux objectifs étaient fixés, à savoir qu'elle ne devait avoir aucun conflit avec ses collègues dans l'année à venir, à défaut elle serait convoquée en vue d'un entretien afin de prendre les mesures qui s'imposaient. Elle devait suivre la formation « communication constructive » précitée et continuer son travail personnel pour améliorer ses relations interpersonnelles professionnelles. À sa demande d'être affectée de nuit afin de prendre du recul, il planifierait des services de nuit. Enfin, si elle s'estimait elle-même victime de relations interpersonnelles difficiles, elle devait l'en informer.

19) Dans un courriel du 4 mai 2018, M. F_____ résumait l'entretien qu'il venait d'avoir avec Madame P_____. Celle-ci lui avait indiqué que Mme A_____, constatant que des plaquettes utilisées ne correspondaient pas au bloc opératoire destinataire, lui avait imputé cette erreur. Elle s'était écriée : « mais il faut le leur dire comment ? Il faut leur parler en quelle langue à ces gens ? ». Mme P_____ lui avait répondu : « mais en français ». Par ailleurs, Mme A_____, en parlant de deux collègues, avait dit : « ils me prennent pour qui ces deux Bab el Oued » et avait fait pleurer une intérimaire.

Le même jour, M. F_____ avait également reçu en entretien Monsieur R_____, à la demande de ce dernier, qui avait indiqué qu'il s'était fait, à plusieurs reprises, interpeler par Mme A_____ qui signalait des problèmes, toujours sur un ton agressif. Celle-ci disait souvent à ses collègues qu'elle allait « leur mettre une feuille rose ».

Enfin, il avait également reçu Madame S_____, à la demande de celle-ci, qui se plaignait de ce que Mme A_____ lui avait signalé des problématiques de

« mélange de cardio » et « un retour de panier », en lui disant : « Madame parle beaucoup et ne fait rien ». Cela s'était déjà produit plusieurs fois.

20) Par courrier du 25 mai 2018, Mme A_____ a été convoquée à un entretien de service, prévu le 11 juin 2018. Ce courrier précisait que son comportement professionnel était demeuré inadéquat.

21) Compte tenu de l'arrêt maladie de Mme A_____ depuis le 10 juin 2018, l'entretien a été reporté au 5 septembre 2018.

22) Le 3 septembre 2018, le syndicat assistant Mme A_____ a demandé l'annulation de l'entretien de service et a sollicité, le 10 septembre 2018, une « confrontation » avec les collègues s'étant plaints d'elle.

23) Les HUG ont indiqué qu'une telle « confrontation » aurait lieu dès que Mme A_____ reprendrait son activité.

24) Après la réception d'un certificat de reprise de travail à 60 % dès le 24 octobre 2018, M. H_____ a requis du médecin du service du personnel des HUG des informations sur les restrictions à respecter pour la reprise. Le 23 octobre 2018, il a indiqué à Mme A_____ les postes identifiés permettant de limiter le port de charges.

25) Le 6 novembre 2018, les HUG ont convoqué Mme A_____ à l'entretien de service, initialement prévu en juin 2018. Il était mentionné que le comportement professionnel de celle-ci était demeuré inadéquat au regard des différents témoignages qui leur avaient été adressés et dont elle avait pu prendre connaissance.

26) Mme A_____ à qui la convocation avait été remise en mains propres, ne s'est ni présentée ni excusée à l'entretien de service du 20 novembre 2018.

Selon le procès-verbal dudit entretien, il était constaté que Mme A_____ n'avait pas atteint les objectifs fixés malgré les moyens proposés et le soutien apporté par sa hiérarchie. Le comportement était jugé inacceptable et une sanction pouvant aller jusqu'à la résiliation des rapports de service était envisagée.

Le procès-verbal a été adressé à l'intéressée, qui pouvait faire valoir ses observations dans un délai de trente jours.

27) La « confrontation » souhaitée par Mme A_____ avec M. R_____, Mmes S_____ et P_____ a eu lieu le 28 novembre 2018, en présence de MM. H_____, F_____ et de Monsieur T_____, syndicaliste. Lors de celle-ci, M. R_____ et Mme P_____ ont indiqué que Mme A_____ avait tenu des propos à caractère raciste. En particulier, elle avait dit à M. R_____ qu'elle allait passer

« une sale nuit ». Lorsqu'il lui avait demandé pourquoi, elle avait répondu « parce qu'elle allait travailler avec tous ces Arabes ».

Mme P_____ avait précisé que lorsque Mme A_____ parlait de « Bab el Oued », elle visait MM. D_____ et U_____. Lors de la réunion, Mme A_____ avait reconnu ces propos, mais prétexté qu'elle ne savait pas ce qu'ils signifiaient. Elle avait rajouté : « ils pensent qu'ils ont des Fatima ici comme à la maison ». Lors d'une pause, Mme A_____, en lisant le journal « Y_____ », découvrant le visage d'une ministre française, avait dit : « encore une bamboula au gouvernement ». L'agressivité verbale de Mme A_____ lui faisait craindre une atteinte physique.

28) Au vu de la gravité desdits propos, un second entretien de service a été prévu le 18 décembre 2018, portant sur lesdits propos.

Mme A_____ a indiqué qu'elle transmettrait ses explications par écrit. Il a été relevé que son comportement était préjudiciable à de nombreux collaborateurs et à la dynamique de l'équipe et que les propos tenus portaient atteinte à la personnalité de ses collègues. Les explications de l'intéressée qui s'estimait victime d'un acharnement de sa hiérarchie n'étaient pas conformes à la réalité. Une sanction pouvant aller jusqu'à la résiliation des rapports de service était envisagée.

29) Mme A_____ s'est déterminée dans le délai imparti à cet effet sur le compte-rendu d'entretien. Elle a été à nouveau en arrêt maladie à 100 % à compter du 5 janvier 2019.

30) Le 9 janvier 2019, le syndicat a sollicité une nouvelle rencontre, avant le prononcé du licenciement.

31) Les HUG ont répondu le 17 janvier 2019 que Mme A_____ avait pu s'exprimer sur les faits reprochés et qu'il ne serait ainsi pas donné suite aux demandes du syndicat. Il était également relevé que l'entretien du 28 novembre 2018 n'avait pas fait l'objet d'un procès-verbal, car il s'entendait comme une « discussion de service ».

32) Répondant à une demande urgente d'entretien du syndicat, Madame V_____, directrice des opérations, a reçu Mme A_____ le 12 février 2019, en présence de Madame W_____, responsable des ressources humaines, et d'un représentant du syndicat. Un compte rendu de cet entretien a été adressé à Mme A_____, qui avait sollicité qu'une nouvelle chance lui soit donnée.

33) Par décision du 3 juillet 2019, les HUG ont résilié les rapports de service avec effet au 31 octobre 2019. Le comportement inadéquat de Mme A_____, notamment caractérisé par des propos menaçants et à caractère raciste, et son

incapacité à apporter des garanties permettant d'espérer une amélioration de son savoir-être motivaient le congé.

34) Compte tenu d'un nouveau problème de santé, sans lien avec le précédent, survenu à compter du 2 juillet 2019, les HUG ont indiqué à la chambre administrative de la Cour de justice (ci-après : chambre administrative), saisie par Mme A_____ d'un recours contre son licenciement, que le congé était nul. La cause a donc été rayée du rôle.

35) Par nouvelle décision du 25 février 2020, les HUG ont résilié les rapports de service avec effet au 31 mai 2020. Le comportement inadéquat de Mme A_____, notamment caractérisé par des propos menaçants et à caractère raciste et son incapacité à apporter des garanties permettant d'espérer une amélioration de son savoir-être, motivaient le congé. Le délai de protection de 180 jours courant depuis le 2 juillet 2019 était échu.

36) Par acte du 27 avril 2020, Mme A_____ a recouru auprès de la chambre administrative contre cette décision, concluant à sa nullité, subsidiairement à son annulation. Sa réintégration devait être ordonnée, subsidiairement prononcée. En cas de refus de réintégration, les effets de la résiliation devaient être reportés au 30 juin 2020 et les HUG condamnés à verser son salaire, y compris ses jours de vacances, jusqu'à cette date, ainsi qu'une indemnité pour licenciement infondé de 24 mois du dernier traitement. À titre préalable, elle requérait la production par les HUG de l'intégralité de son dossier, l'audition des parties et de témoins et l'autorisation de compléter son argumentation.

Elle avait travaillé dans une unité surchargée, de sorte qu'il lui était arrivé de faire des remarques sur la qualité du travail de ses collègues, que ceux-ci avaient mal reçues. La réunion du 5 septembre 2018 portait initialement sur le suivi de ses absences pour cause de maladie. Elle avait ensuite été modifiée en entretien de service, raison pour laquelle elle avait refusé de se présenter le 20 novembre 2018. Une confrontation avec les collègues se plaignant d'elle aurait dû avoir lieu avant un entretien de service. Elle subissait une inégalité de traitement dès lors qu'elle n'était pas entendue au sujet de ses plaintes. Elle avait également fait l'objet d'une inégalité de traitement dans la fixation de ses annuités à l'engagement.

Il n'existait aucun motif de licenciement. Elle disposait de qualités professionnelles remarquables. Ses qualités relationnelles étaient compatibles avec le bon fonctionnement du service. Les éléments apportés par M. H_____ avaient été tronqués par leur auteur. Même s'ils étaient établis, il ne s'agirait que de quelques divergences de peu d'importance, intervenues entre collègues surchargés.

Son droit d'être entendue avait été violé, dès lors que la confrontation avait eu lieu après l'entretien de service. Aucun compte-rendu de celle-ci n'avait été établi. Aucune enquête administrative n'avait été menée, ce qui violait aussi son droit d'être entendue. Le principe d'égalité de traitement et la loi fédérale sur l'égalité entre femmes et hommes du 24 mars 1995 (LEg - RS 151.1) avaient été violés, dès lors qu'elle avait fait l'objet d'une résiliation plutôt que d'une enquête administrative en raison de son sexe.

37) Les HUG ont conclu au rejet du recours.

Les manquements reprochés étaient graves et répétés. Malgré les recadrages et rappels à la recourante d'entretenir des relations courtoises et respectueuses avec ses collègues, elle avait continué à tenir des propos inadmissibles. La procédure de licenciement s'était faite dans le respect du droit d'être entendu. Compte tenu du comportement problématique de la recourante, il n'y avait pas eu lieu d'ouvrir une procédure de reclassement. Enfin, le grief de violation de la LEg tiré de la résiliation des rapports de service plutôt que de la mise en œuvre d'une enquête administrative n'était étayé par aucun élément.

38) Dans sa réplique, Mme A_____ a insisté sur la surcharge de travail, la récompense de la délation dans le service et le non-respect du droit à la formation qui avaient conduit à une mauvaise ambiance et à la division du personnel. Il y avait des inégalités dans le décompte des annuités à l'engagement. Les confrontations ou réunions au sein du service faisaient toujours l'objet d'un procès-verbal ou d'un récapitulatif écrit. La séance du 22 juin 2016 concernait tous les collaborateurs et non seulement elle. Le 10 décembre 2016, elle avait constaté que 19 caisses n'avaient pas été lavées par Mme C_____ qui aurait dû le faire. Celle-ci n'avait pas apprécié qu'elle le signale à M. H_____. Elle s'en était ouverte à M. F_____, qui n'avait toutefois donné aucune suite à son courriel. Mme K_____ ne lui avait adressé aucun reproche.

Elle avait toujours eu une attitude adéquate avec ses collègues, y compris avec ceux qui se plaignaient d'elle. Ses anciens collègues, Mesdames X_____, Z_____, AA_____, AB_____ et AC_____ en attestaient dans leurs déclarations écrites.

Elle avait reçu la décision querellée le 3 mars 2020. Enfin, le certificat de travail du 31 mai 2020 était erroné et incomplet et elle concluait à sa modification. Elle contestait l'ensemble des reproches qui lui étaient faits.

39) Lors de l'audience, qui s'est tenue le 26 octobre 2020 devant la chambre de céans, Mme A_____ a renoncé à la tenue d'une audience de tentative de conciliation au sens de l'art. 65A LPA.

Elle avait commencé son travail aux HUG juste après avoir obtenu le diplôme d'agente de stérilisation. L'épisode auquel Mme C_____ faisait référence dans son courrier du 10 novembre 2015 se rapportait au fait que celle-ci avait laissé sa place de travail sans la nettoyer. M. B_____ l'avait interpellée pour savoir quelle place elle avait utilisée. Elle lui avait alors indiqué que c'était celle de Mme C_____. Depuis lors, les deux femmes ne s'adressaient plus la parole.

Elle n'était pas au courant des faits décrits par M. D_____ dans son message du 26 avril 2016, qui étaient totalement faux. Elle lui avait apporté une boîte, qui était sale. Elle l'avait redonnée au lavage en expliquant qu'il y avait des creux à nettoyer. Elle avait également redonné à Mme E_____, qui travaillait à la pré-désinfection, une optique DA VINCI très coûteuse qui était coincée dans sa boîte et qu'elle n'arrivait pas à l'en extraire. Elle l'avait appelée pour lui dire qu'il ne fallait pas placer cette optique dans une boîte. Celle-ci s'était alors énervée en lui reprochant de lui donner des ordres. Elle ne lui avait jamais « crié dessus » ; au contraire, c'est Mme E_____ qui s'était emportée.

S'agissant des faits décrits par Mme C_____ dans son courriel du 11 décembre 2016, elle avait constaté lorsqu'elle avait pris son service, qu'il y avait 17 caisses de lavage. À la question de savoir pourquoi il y avait autant de caisses, Mme AD_____ lui avait répondu que l'ascenseur avait été en panne. Aucune pré-désinfection n'avait été faite. Soucieuse du suivi de la qualité, elle avait pris des photos qu'elle avait adressées le lendemain à M. F_____.

Elle avait eu de bons rapports avec M. R_____ et n'avait pas compris son revirement d'attitude à son égard. Elle contestait lui avoir dit qu'elle passerait une sale nuit en devant travailler « avec tous ces Arabes ». Elle était d'origine algérienne et n'utiliserait jamais des propos racistes envers ses semblables.

Mme P_____ avait inventé les propos racistes qu'elle lui prêtait. Il y avait du favoritisme notamment en faveur de MM. D_____ et U_____ et une mauvaise ambiance. Elle avait entendu dire d'autres que c'était « Bab el Oued ». Cette locution faisait référence aux personnes venant de la campagne. Cela faisait partie des locutions que tout le monde connaissait. On disait par exemple : « Tu vas à Bab el Oued » pour dire que quelqu'un retournait dans son pays.

Elle contestait avoir dit qu'on avait viré un clown et récupéré un guignol, avoir lu le journal « Y_____ » sur son lieu de travail et avoir agressé verbalement Mme P_____. Elles ne se parlaient pas. C'était celle-ci qui l'agressait. Lors d'une formation de communication à laquelle elles avaient assisté toutes deux, la précitée l'avait agressée et la formatrice l'avait remise à sa place. Lors d'un épisode où elles étaient toutes deux au lavage, Mme P_____ lui avait demandé de lui montrer comment refaire démarrer une machine en panne. Celle-ci ne la laissait pas terminer ses explications, prétendant avoir compris, alors qu'elle

était revenue trois fois lui redemander. La troisième fois, elle lui avait dit qu'elle n'avait pas de temps à perdre avec quelqu'un qui ne voulait pas écouter ses explications. Depuis lors, elles ne s'étaient à nouveau plus parlé. Lors d'un travail de nuit, alors qu'une collègue avait baissé le son de sa radio à la demande de la recourante, Mme P_____ avait démonstrativement commencé à chanter. La recourante pensait que c'était dans le but de susciter une réaction de sa part, mais elle n'avait pas réagi.

Le travail aux HUG était très stressant en raison de la charge de travail et des contraintes d'horaires. Il fallait plus de personnel le matin et la transmission plus rapide de la liste des urgences.

Elle avait eu de bons rapports avec M. F_____ jusqu'au moment où elle lui avait fait une remarque sur sa partialité, à la suite de quoi, « tout avait dégénéré ». C'était à son retour de maladie. Il ne lui disait plus bonjour. Lorsqu'il lui avait fait une fois une remarque sur le temps qu'elle avait pris pour une activité, en disant que d'autres s'en acquittaient plus rapidement, elle lui avait répondu que c'était lui qui faisait les plannings et pouvait donc s'organiser.

M. H_____ l'avait « prise en grippe » lorsqu'elle avait demandé la revalorisation de ses annuités. Elle avait pu faire la partie de la formation ST1 spécifique à la législation. En revanche, la formation ST2 lui avait été refusée, car elle s'adressait aux personnes souhaitant devenir référentes, était plus technique et comportait des aspects de management. Finalement, Mme V_____ avait donné son accord à cette formation.

La « confrontation » du 28 novembre 2018 s'était très bien passée avec M. R_____ et Mme S_____. La précitée avait déclaré que même si elles n'étaient pas toujours d'accord, elles avaient toujours réussi à communiquer. M. R_____ avait maintenu qu'elle avait tenu des propos racistes. Lorsqu'elle les avait contestés, il lui avait demandé si elle estimait qu'il mentait, ce à quoi elle avait répondu par l'affirmative. Dès son arrivée, Mme P_____ l'avait agressée, se tenant debout et lui reprochant d'être raciste. La réunion l'avait beaucoup affectée, et elle avait demandé à MM. H_____ et F_____ de pouvoir partir plus tôt, ce à quoi ils avaient acquiescé.

Elle pensait que c'était le stress et l'absentéisme qui avaient conduit les personnes qui s'étaient plaintes d'elle à déclarer qu'elle avait tenu les propos rapportés à leur hiérarchie. Elle s'interrogeait également si Mme P_____ et M. D_____ n'étaient pas jaloux d'elle du fait qu'elle avait épousé un Français. Les deux étaient marocains ; elle était algérienne et il y avait toujours eu de la rivalité entre les deux pays.

Toutes ces personnes mentaient. Elle n'avait pas de problème de communication.

40) a. Lors de l'audience du 14 décembre 2020, Mme C_____, entendue à titre de témoin, a indiqué que sa collaboration avec la recourante avait été très difficile dès le début. Celle-ci était agressive verbalement à son égard comme à l'égard d'autres personnes. En particulier lors de la prise de poste, de l'agressivité émanait de sa part. Il s'agissait de gestes et de paroles agressives. Elle qualifierait Mme A_____ d'hystérique. Chaque fois qu'elle devait collaborer avec elle, elle avait « la boule au ventre ». Rien qu'en prenant connaissance du tableau comportant le planning, lorsqu'elle voyait qu'elle serait amenée à travailler avec l'intéressée, elle « stressait ».

Lors de la rencontre organisée par M. B_____ avec Mme A_____ et elle-même, elle avait ressenti un parti pris de M. B_____ en faveur de celle-ci. La recourante avait su retourner la situation et en sortant de l'entretien, elle s'était sentie encore plus mal qu'avant. Par la suite, elle en avait parlé à sa référente ainsi que bien plus tard à l'antenne psychologique des HUG, voyant que la situation ne s'améliorait pas. Elle confirmait son courriel du 11 décembre 2016 à MM. H_____ et F_____. La veille, elle avait pris du retard dans son travail du fait que l'ascenseur avait été en panne et qu'elle avait dû emprunter un ascenseur situé bien plus loin. Lorsque Mme A_____ était arrivée, elle lui avait reproché le fait qu'il restait du travail à faire. Avec elle, tout était problématique et agressif. Ce jour-là, elle avait quitté son travail en pleurant. Dans la mesure où rien n'avait changé dans l'attitude de Mme A_____ et qu'ils étaient six à s'en plaindre, ils s'étaient rendus ensemble d'abord auprès de l'antenne psychologique des HUG, puis auprès de M. L_____, qui remplaçait Mme V_____. Celui-ci leur avait indiqué qu'il devait prendre connaissance du dossier et qu'en cas de nouvel incident, il fallait venir le voir. Par la suite, la recourante et elle n'avaient plus été amenées à collaborer, de sorte qu'il n'y avait plus eu de nouvel incident. Pour éviter de croiser Mme A_____, elle prenait ses pauses à d'autres moments qu'elle, voire à l'extérieur.

Alors qu'elle avait terminé son travail à la pré-désinfection à 22h00 après avoir nettoyé sa place de travail, le lendemain Madame AE_____ lui avait demandé comment elle organisait son travail, lui expliquant que Mme A_____ l'avait interpellée le matin même pour lui demander de constater que sa place de travail était propre, après qu'elle avait dû faire le ménage. Il était évident que la place était propre, puisque c'était le témoin qu'il l'avait nettoyée. Il n'était pas possible de faire constater quelque chose qui n'avait pas existé. Mme A_____ avait pris l'habitude de jeter les feuilles accompagnant le convoyeur alors que généralement, les collègues posaient la feuille sur la table.

Il était impossible de discuter avec Mme A_____. L'ambiance entre 2015 et 2018 dans le service était tendue en raison du type d'activité qui était très exigeante et de la charge de travail. Il y avait des tensions tant entre les personnes

qu'en raison de la répartition du travail. À son souvenir, pas toutes les absences avaient été remplacées, mais il y avait eu quelques intérimaires.

b. Mme P_____, qui travaillait depuis 2016 au sein du service de stérilisation, avait eu des relations professionnelles compliquées avec la recourante, qui lui reprochait sa manière de travailler. Celle-ci considérait que les explications qu'elle lui donnait lors de sa prise de place étaient mal exposées.

Elle confirmait la teneur du courriel du 4 mai 2018 de M. F_____ résumant ses propos. Elle avait travaillé l'après-midi et Mme A_____ devait reprendre le soir. Constatant que les couleurs se rapportant aux paniers n'étaient selon cette dernière pas les bonnes, celle-ci s'était écriée « mais il faut le leur dire en quelle langue à ces gens-là » en la désignant. Elle-même avait répondu tranquillement « en français ».

Elle avait entendu la recourante dire à MM. D_____ et U_____ « ils se prennent pour qui, ces deux Bab el Oued ». La recourante était énervée contre ces deux hommes du fait qu'ils n'avaient pas tiré les convoyeurs et avait rajouté « ils ont une Fatima à la maison, mais moi je ne suis pas une Fatima ». Elle précisait que de désigner quelqu'un de « Bab el Oued », voulait dire qu'on le désignait d'Arabe de manière méprisante. On pouvait le dire « pour rigoler », ce qui n'avait alors pas été le cas. En outre, alors que le journal « Y_____ » montrait la photo d'une ministre française de couleur, Mme A_____ avait commenté : « encore une bamboula au gouvernement ».

M. R_____ lui avait également rapporté la réaction de Mme A_____ lorsqu'elle avait vu le tableau du planning en disant : « encore une nuit avec ces Arabes ». Mme S_____ lui avait rapporté que Mme A_____ se référait à Mme P_____ en utilisant les termes « qu'est-ce qu'elle a foutu cette grosse racaille ». Mme A_____ donnait des surnoms à pas mal de gens. Lors de la confrontation organisée par M. F_____, Mme A_____ avait contesté les propos racistes et xénophobes qu'elle venait de citer et lui avait dit qu'elle mentait.

La recourante avait agressé verbalement et « terrorisé » une intérimaire prénommée AF_____ (O_____). Lorsque Mme A_____ était arrivée, AF_____ n'avait pas terminé son travail. La recourante lui avait dit « tu te pousses » et avait voulu prendre des photos pour démontrer que le travail n'était pas terminé. Elle avait vu AF_____ pleurer ; elles avaient pris le tram ensemble et AF_____ était encore terrorisée et tremblait. Le lendemain, celle-ci avait peur d'être à nouveau confrontée à Mme A_____ et était allée voir M. F_____ pour lui dire ce qui s'était passé, car elle n'allait pas bien. En outre, Mme A_____ avait dit, se référant à MM. B_____ et F_____ : « on a viré un clown et récupéré un guignol ».

L'ambiance dans le service était assez bonne. Il pouvait y avoir des différends, mais il n'y avait pas de disputes. Elle n'avait eu aucun problème avec qui que ce soit, excepté avec Mme A_____.

41) a. Entendu par la chambre de céans le 25 janvier 2021, M. F_____ a confirmé l'ensemble des courriels reçus ou envoyés par ses soins figurant au dossier.

Ses relations professionnelles avec Mme A_____ étaient comparables à celles avec tout collaborateur. Il avait été interpelé par des collaborateurs en lien avec la communication de Mme A_____. Ces événements l'avaient conduit à procéder à une synthèse et à la fixation d'objectifs. Mme A_____ lui avait indiqué qu'elle entreprenait également un travail personnel sur la communication.

Il n'avait pas été témoin direct des difficultés entre la recourante et des collaborateurs. Quand il avait pris ses fonctions de responsable de l'unité du service de stérilisation en septembre 2016, une conciliation était en cours entre Mme A_____ et quatre ou cinq collaborateurs. Il n'était pas intervenu dans ce processus. Mme P_____ s'était plainte de la manière dont elle était traitée par la recourante. Il avait essayé de discuter avec cette dernière et de lui fixer des objectifs de manière à ce que cela ne se reproduise pas.

Il ne se souvenait plus en détail de ce qui s'était produit entre la recourante et Mme O_____ ; il s'agissait de problèmes de communication. Mme S_____ s'était aussi plainte du comportement de Mme A_____. Cette dernière faisait l'objet de bien plus de plaintes que d'autres collaborateurs.

Lors de la réunion du 28 novembre 2018, trois collaborateurs avaient exprimé chacun séparément les reproches qu'ils adressaient à Mme A_____. Mme P_____ avait fait état de propos racistes qui l'avaient choquée. Mme A_____ les avait réfutés. Mme P_____ n'avait à son souvenir pas quitté la réunion en étant apaisée. M. R_____ avait également fait part de propos racistes. Il ne se souvenait plus précisément de leur teneur, qui l'avaient toutefois surpris. Il ne se souvenait pas si Mme A_____ les avait reconnus. En tout cas, elle ne s'était pas excusée. Il lui semblait que Madame AG_____ s'était également exprimée lors de cette réunion et s'était plainte de la manière dont elle se faisait interpeler par sa collègue. Un échange constructif avait pu avoir lieu entre les deux femmes.

Le service connaissait quelques conflits de personnes, de sorte qu'il avait organisé une formation sur la communication interpersonnelle en 2017/2018, que tous les collaborateurs avaient suivie. Il avait constaté des effets positifs sur la manière d'interagir des collaborateurs. Mme A_____ avait commencé cette formation, mais ne l'avait pas terminée en raison de son absence. Elle avait suivi les autres formations qu'il lui avait demandé de suivre.

Il n'avait pas de souvenir que Mme A_____ soit venue le voir pour se plaindre du comportement de ses collègues, notamment après la confrontation du 28 novembre 2018. Il avait retenu de cette réunion que Mme P_____ était choquée et faisait état du fait qu'elle était également musulmane. La confrontation avait eu lieu à la demande de la recourante. Il avait proposé la réunion aux trois collègues précités de celle-ci, car c'était avec eux que les différends les plus récents avaient eu lieu. Il lui semblait que le différend avec Mme S_____ était résolu. Il ne se souvenait pas pour quelle raison il n'avait pas dressé de procès-verbal de la séance de confrontation.

b. M. R_____ a confirmé les propos retranscrits dans le message électronique du 4 mai 2018. Il était arrivé que Mme A_____ s'adresse à lui de manière agressive. Il essayait alors d'ignorer son agressivité.

Il avait entendu Mme A_____ dire à Mme S_____ : « Toi qui ne fous rien et qui parles tout le temps ». Mme A_____ pouvait aussi être agressive avec des personnes en CDD ou en Intérim. Il avait entendu la recourante « hurler » sur des collègues, notamment Mme S_____ et un intérimaire prénommé Gérard. Il se souvenait du ton utilisé mais pas des propos précis. Elle n'avait jamais crié en s'adressant à lui, mais avait pu être agressive avec lui.

Mme A_____ se mettait dans un rapport de force, ce qui se manifestait par la menace de « faire une feuille rose ». Il n'y avait pas de dialogue ou d'échange possible dans ces cas ; c'était très compliqué. Mme A_____, alors qu'elle prenait son service de nuit, lui avait dit une fois qu'elle allait passer une sale nuit parce qu'elle était avec « tous ces Arabes ». Il y avait toujours eu des rumeurs sur l'attitude raciste de Mme A_____. Il n'y prêtait toutefois pas attention. Il s'entendait plutôt bien avec elle. Il avait ainsi été déçu lorsqu'il avait entendu les propos précités, puis été en colère, car son épouse était africaine.

Lorsqu'il en avait reparlé lors de la réunion du 28 novembre 2018, la recourante avait nié tant les reproches de comportements agressifs que les propos racistes. Aucun dialogue n'avait pu être établi entre eux. Après ces propos racistes, il avait pris ses distances avec elle ; sa confiance en elle était rompue. Mme A_____ était toujours très énervée au travail. Lors de cette réunion, elle était très calme, c'était une autre personne ; cela l'avait choqué.

Il y avait pas mal de travail dans le service et l'ambiance de travail de manière générale était satisfaisante.

c. Convoquée par deux fois, Mme S_____ ne s'est pas présentée ni excusée. Invitée à s'expliquer, elle a écrit qu'elle n'avait pas reçu la première convocation. Elle avait été en arrêt maladie de juillet 2019 à octobre 2020, son mari était décédé et elle avait fait une dépression. Elle avait « plein de procès avec tout plein de procédures administratives ». Elle avait changé de service, pour ne plus

retourner au service de stérilisation. Le « combat des HUG contre Mme A_____ » n'était pas important par rapport à ses problèmes et ses propres « combats ». Vu son état psychologique, elle était reconnaissante d'être exemptée d'une quelconque présence ou d'un quelconque témoignage dans cette affaire.

42) Dans ses écritures après enquêtes, la recourante a maintenu ses demandes d'audition de Mme S_____, Mme AH_____, M. T_____, Monsieur AI_____, Mmes AJ_____, AK_____, AB_____, AA_____, Z_____ et Madame AL_____.

43) Les HUG ont également persisté dans leurs conclusions.

44) Sur ce, les parties ont été informées que la cause était gardée à juger, y compris sur la question des actes d'instruction complémentaires sollicités.

## EN DROIT

1) Interjeté en temps utile – la suspension des délais ayant été prolongée jusqu'au 19 avril 2020 (Ordonnance du Conseil fédéral du 20 mars 2020 sur la suspension des délais pour les procédures civiles et administratives pour assurer le maintien de la justice en lien avec le coronavirus) – devant la juridiction compétente, le recours est recevable (art. 132 de la loi sur l'organisation judiciaire du 26 septembre 2010 - LOJ - E 2 05 ; art. 62 al. 1 let. a de la loi sur la procédure administrative du 12 septembre 1985 - LPA - E 5 10).

2) Se pose en premier lieu la question de la recevabilité des conclusions de la recourante.

a. L'objet du litige est principalement défini par l'objet du recours, les conclusions du recourant et, accessoirement, par les griefs ou motifs qu'il invoque. L'objet du litige correspond à l'objet de la décision attaquée, qui délimite son cadre matériel admissible (ATF 142 I 155 consid. 4.4.2 ; ATA/563/2020 du 9 juin 2020 consid. 2a). 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. 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/651/2020 du 7 juillet 2020 consid. 3a).

b. En l'espèce, la décision contestée porte uniquement sur la résiliation des rapports de service et ne concerne ni le certificat de travail ni les annuités retenues au moment de l'engagement de la recourante. Les conclusions relatives à ces deux derniers points ne forment ainsi pas l'objet du litige est sont, dès lors,

irrecevables. De plus, les conclusions relatives au certificat de travail, formées au stade de la réplique, sont tardives (ATA/1062/2020 du 27 octobre 2020 consid. 2). Seul peut donc être examiné le bien fondé de la décision de licenciement.

3) La recourante a sollicité l'apport de son dossier ainsi que l'audition complémentaire de plusieurs témoins.

a. Tel qu'il est garanti par l'art. 29 al. 2 de la Constitution fédérale 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 et d'obtenir qu'il y soit donné suite (ATF 132 II 485 consid. 3.2 ; 127 I 54 consid. 2b). Ce droit ne s'étend qu'aux éléments pertinents pour l'issue du litige et n'empêche pas le juge de renoncer à l'administration de certaines preuves et de procéder à une appréciation anticipée de ces dernières, 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 138 III 374 consid. 4.3.2 ; 131 I 153 consid. 3). En outre, il n'implique pas le droit d'obtenir l'audition de témoins (ATF 134 I 140 consid. 5.3 ; 130 II 425 consid. 2.1).

b. En l'espèce, les HUG ont produit le dossier de la recourante, qui a eu l'occasion de venir le consulter. Par ailleurs, l'audition des parties, leurs écritures et les pièces produites par leurs soins ainsi que l'audition des témoins C_____, P_____, R_____ et F_____ ont permis d'apporter à la chambre de céans les éléments suffisants pour lui permettre de trancher le litige. Les auditions complémentaires sollicitées par les parties, notamment celles requises par la recourante visant ses anciens collègues, n'apparaissent pas de nature à modifier l'issue du litige. Plusieurs de ces témoins ont fait part dans des documents écrits des qualités professionnelles de la recourante, notamment de ses compétences techniques. Ces dernières ne sont, cependant, pas mises en doute. Par ailleurs, il n'est pas contesté que la recourante n'a pas tenu de propos racistes ou déplacés à l'égard de ces collaborateurs. Il n'est donc pas nécessaire de les entendre. Le témoin S_____ ne s'est pas présentée par deux fois et son courrier laisse craindre qu'une nouvelle convocation ne serait pas suivie d'effets. Quoi qu'il en soit, les pièces au dossier et les témoins déjà entendus permettent de retenir les faits pertinents concernant les relations entre elle et la recourante. En outre, le représentant syndical ayant assisté la recourante n'a pas été témoin des propos qui sont reprochés à celle-ci ; son audition ne serait ainsi pas de nature à éclairer la chambre de céans à cet égard.

Au vu de ce qui précède, la chambre de céans considère que le dossier est complet et qu'elle est en état de statuer en toute connaissance de cause. Il ne sera donc pas donné suite aux offres de preuves complémentaires.

4) La recourante fait valoir que la résiliation ne peut prendre effet qu'au 30 juin 2020 et non au 31 mai 2020.

a. En tant que membre du personnel des HUG, la recourante est soumise à la loi générale relative au personnel de l'administration cantonale et des établissements publics médicaux du 4 décembre 1997 (LPAC - B 5 05), à la loi sur les établissements publics médicaux du 19 septembre 1980 (LEPM - K 2 05), au règlement d'application de la LPAC (RPAC - B 5 05.01), à la loi concernant le traitement et les diverses prestations alloués aux membres du personnel de l'État, du pouvoir judiciaire et des établissements hospitaliers du 21 décembre 1973 (LTrait - B 5 15), au règlement d'application de la loi concernant le traitement et les diverses prestations alloués aux membres du personnel de l'État et des établissements hospitaliers du 17 octobre 1979 (RTrait - B 5 15.01) ainsi qu'au statut du personnel des HUG du 16 décembre 1999 (ci-après : statut).

b. Le conseil d'administration est l'autorité compétente pour prononcer la fin des rapports de service (art. 17 al. 1 LPAC). Il peut déléguer cette compétence à la direction générale de l'établissement (art. 17 al. 4 LPAC). 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).

c. En l'espèce, les rapports de service de la recourante, nommée fonctionnaire en 2015, ont duré plus d'une année, de sorte que le délai de résiliation était de trois mois pour la fin d'un mois. La résiliation a été adressée le 25 février 2020 par plis simple et recommandé à la recourante. Celle-ci allègue l'avoir reçue le 3 mars 2020. L'intimée n'a pas contredit cette allégation ni produit de pièce établissant une autre date du retrait du pli recommandé ni encore allégué la date de réception du pli contenant le courrier de résiliation. Il sera donc retenu que la recourante a reçu ce courrier le 3 mars 2020. La résiliation des rapports de service étant une déclaration unilatérale de volonté sujette à réception (ATF 113 II 259 consid. 2a), la résiliation a pris effet trois mois plus tard, soit au mois de juin 2020, pour la fin de ce mois. Le recours sera donc admis sur ce point.

Pour le surplus, la décision, signée par le directeur général et le directeur des ressources humaines, a été prise par des personnes qui en avaient la compétence. Elle est donc valable.

5) La recourante se plaint de ce que son droit d'être entendue n'aurait pas été respecté, faute d'avoir pu s'exprimer et être confrontée aux personnes qui se plaignaient d'elle avant son licenciement.

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 influer sur la décision à rendre (ATF 132 II 485 consid. 3.2 ; 127 I 54 consid. 2b).

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 8C_310/2017 du 14 mai 2018 consid. 7.4 ; 8C_301/2017 du 1er mars 2018 consid. 3.2 ; 8C_817/2015 du 6 juillet 2016 consid. 4.3.1). La personne concernée ne doit pas seulement connaître les faits qui lui sont reprochés, mais doit également savoir qu'une décision allant dans une certaine direction est envisagée à son égard (ATF 144 I 11 consid. 5.3 ; arrêt du Tribunal fédéral 8C_158/2009 du 2 septembre 2009 consid. 5.2).

b. En droit de la fonction publique, le droit d'être entendue est concrétisé par l'art. 21 al. 3 LPAC, qui prévoit que l'autorité compétente qui résilie les rapports de services d'un fonctionnaire pour un motif fondé doit motiver sa décision.

c. Selon les art. 44 RPAC et 46 du statut des HUG, 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). À la demande d'un des participants, un compte-rendu d'entretien est établi dans les sept jours ; les éventuelles divergences 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 (al. 5). Le supérieur hiérarchique transmet par écrit au membre du personnel les faits qui lui sont reprochés et lui impartit un délai de trente jours pour faire ses observations (al. 7).

d. En l'espèce, contrairement à ce que soutient la recourante, des discussions avec elle ont eu lieu dès mars 2017 concernant sa manière d'interagir avec ses collègues. Dans le courrier du 6 juillet 2017 à celle-ci, M. L_____ lui a rappelé son obligation d'établir en tout temps des contacts courtois et respectueux avec ses collègues. Tout nouveau manquement pouvait impliquer des mesures statutaires. L'entretien de « régulation » du 11 octobre 2017 reprenait les différentes plaintes formulées par ses collègues. La convocation à l'entretien de service prévu le 11 juin 2018 indiquait que le « comportement professionnel demeurait inadéquat » au regard des témoignages parvenus à M. F_____, dont elle avait pris connaissance. La convocation à l'entretien de service, reporté en raison de l'absence pour cause de maladie de la recourante, reprenait les mêmes

termes. Le procès-verbal de cet entretien expose les faits reprochés à l'intéressée ainsi que le fait que la sanction envisagée pouvait aller jusqu'à la résiliation des rapports de service ; celle-ci a été invitée à formuler ses remarques sur le procès-verbal.

Une convocation à un second entretien de service a été adressée à la recourante le 3 décembre 2018, fondé sur les propos racistes tenus par celle-ci, ce dont l'employeur avait pris connaissance lors de la réunion de confrontation du 28 novembre 2018. Lors dudit entretien, les faits reprochés ont été exposés à la recourante, qui a été informée que la sanction envisagée pouvait comporter le licenciement. Un délai de quatorze jours lui a été imparti pour se déterminer à réception du procès-verbal de cet entretien. Les courriers des 30 janvier 2019 et 13 juin 2019 convoquant la recourante pour un entretien étaient intitulés « menaces de licenciement ».

La résiliation du 3 juillet 2019 exposait les motifs de résiliation. Le courrier du 13 août 2019 par lequel les HUG ont annulé le congé compte tenu de l'incapacité de travail résultant d'un nouveau motif, était intitulé « licenciement pour motif fondé ». Il précisait qu'au terme du délai de protection, la procédure de licenciement « reprenait effet ». La chambre de céans a eu l'occasion de préciser qu'après une annulation par l'employeur d'un congé en raison d'une incapacité de travail de l'employé, il n'était pas besoin d'accorder une nouvelle fois à l'intéressé la possibilité de s'exprimer après la fin du délai de protection (ATA/33/2018 du 16 janvier 2018 consid. 8f, confirmé par le Tribunal fédéral in 8C_221/2018 du 4 juillet 2019 consid. 5.2.1).

En outre, les devoirs de service ont été rappelés à chaque entretien, oralement et par écrit, et les reproches étaient explicites, clairs et précis. La recourante a ainsi eu la possibilité de s'exprimer, oralement ou par écrit, sur chaque manquement, personnellement ou par le biais de son syndicat. Enfin, à l'issue de chaque entretien de service, la recourante a eu la possibilité de faire valoir ses observations.

Enfin, le droit d'être entendu ne comporte pas celui d'être confrontée aux collègues qui se sont plaints du comportement de la recourante. À sa demande, les intimés ont néanmoins organisé une réunion avec trois de ses collègues. Il est ressorti des enquêtes que la réunion n'a cependant pas permis d'apaiser les tensions existant entre la recourante et deux des trois personnes.

Au vu de ce qui précède, il convient de retenir que le grief de violation du droit d'être entendu dans la procédure de résiliation des rapports de service n'est pas fondé.

6) La recourante laisse entendre qu'aucune suite n'aurait été donnée à ses propres plaintes.

a. Aux termes de l'art. 2B LPAC, il est veillé à la protection de la personnalité des membres du personnel, notamment en matière de harcèlement psychologique et de harcèlement sexuel. Des mesures sont prises pour prévenir, constater et faire cesser toute atteinte à la personnalité. Les modalités sont fixées par règlement. Le statut prévoit une disposition similaire (art. 2 al. 2 du statut).

Le règlement des HUG relatif à la protection de la personnalité, en particulier en matière de harcèlement psychologique et de harcèlement sexuel du 6 mai 2010 (règlement du Conseil d'administration : HUGO.RH.DG.0016 ; ci-après : le RPP) est entré en vigueur le 2 juin 2010. Depuis cette date, le membre du personnel des HUG qui se plaint d'une atteinte à sa personnalité doit saisir préalablement le médiateur (art. 9 RPP), qui est indépendant de l'institution, bien que rattaché administrativement au président du conseil d'administration (art. 6 al. 1 RPP). Après la phase de médiation proprement dite (art. 10 et 11 RPP), s'ouvre une phase décisionnaire dans laquelle le médiateur instruit la cause, puis établit un rapport à l'attention de l'autorité d'engagement (le CA en l'espèce ; art. 10 al. 1 LPAC), qui prend alors une décision contre laquelle un recours auprès de la chambre administrative est ouvert (art. 13 ss et 21 RPP). Il existe ainsi, à teneur de ce règlement interne, une procédure menant à une décision au sens de l'art. 4 al. 1 LPA, prise par une autorité administrative (art. 5 let e LPA en relation avec l'art. 5 al. 1 de la loi sur les établissements publics médicaux du 19 septembre 1980 - LEPM - K 2 05; ATA/119/2013 du 26 février 2013).

b. En l'espèce, la recourante n'indique pas avoir entrepris de démarches dans ce sens. Le grief est irrecevable, la chambre de céans n'étant pas compétente pour en connaître.

7) La recourante conteste l'existence de motifs fondés.

a. Conformément à l'art. 21 al. 3 LPAC, l'autorité compétente peut résilier les rapports de service du fonctionnaire pour un motif fondé. Il y a motif fondé au sens de l'art. 22 LPAC, lorsque la continuation des rapports de service n'est plus compatible avec le bon fonctionnement de l'administration, soit notamment en raison de : l'insuffisance des prestations (let. a) ; l'inaptitude à remplir les exigences du poste (let. b) ; la disparition durable d'un motif d'engagement (let. c).

Le motif fondé, au sens de l'art. 22 LPAC, n'implique pas l'obligation pour l'employeur de démontrer que la poursuite des rapports de service est rendue difficile, mais qu'elle n'est plus compatible avec le bon fonctionnement de l'administration (ATA/1679/2019 du 19 novembre 2019). 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 aux exigences relatives au bon fonctionnement de celle-ci (ATA/1471/2017 du 14 novembre 2017).

b. Des manquements dans le comportement de l'employé ne peuvent constituer un motif de licenciement que lorsqu'ils sont reconnaissables également pour des tiers. Il faut que le comportement de l'employé perturbe le bon fonctionnement de l'entreprise (en l'espèce, du service) ou qu'il soit propre à ébranler le rapport de confiance avec le supérieur (arrêt du Tribunal administratif fédéral A-897/2012 du 13 août 2012 consid. 6.3.2 ; ATA/1577/2019 du 29 octobre 2019 ; Valérie DÉFAGO GAUDIN, Conflits et fonction publique : instruments, in Jean-Philippe DUNAND/ Pascal MAHON [éd.], Conflits au travail, 2015, p. 161-162).

c. Les membres du personnel sont tenus au respect de l'intérêt de l'établissement et doivent s'abstenir de tout ce qui peut lui porter préjudice (art. 20 statut). Ils se doivent, par leur attitude, d'entretenir des relations dignes et correctes avec leurs supérieurs, leurs collègues et leurs subordonnés, et de permettre et de faciliter la collaboration entre ces personnes (art. 21 let. a statut).

d. En l'espèce, les difficultés relationnelles de la recourante ont été récurrentes. Elles ont été mentionnées lors de l'EEDP du 24 novembre 2014 déjà où la communication interpersonnelle a été considérée comme « pas toujours facile ». Lors de l'EEDP du 8 janvier 2016, le critère « comportement, coopération, communication, information » devait être amélioré ; le travail en équipe était « parfois difficile ». L'intéressée devait apprendre à « relativiser et accepter les différences de caractère des uns et des autres » et transmettre ses connaissances « dans un langage approprié ». Elle semblait d'ailleurs avoir conscience qu'elle devait améliorer sa communication interpersonnelle. Sa hiérarchie lui faisait alors confiance au vu de sa motivation pour améliorer ce point.

À la suite de nouvelles plaintes de collègues de l'intéressée ayant trait à sa communication défaillante, un entretien de « recadrage » a dû se tenir en novembre 2016. Les problèmes de comportement ne se sont pour autant pas estompés. En mars 2017, la conseillère en protection de la personnalité du GPP a reçu la recourante en entretien au sujet de plaintes déposées contre elle par certains de ses collègues. Lors d'un entretien du 10 avril 2017, le directeur des opérations a.i. a dû lui rappeler son obligation d'entretenir en tout temps des contacts courtois et respectueux avec ses collègues.

Lors d'un entretien du 28 juin 2017, M. F_____ lui a fixé des objectifs spécifiques liés à la communication (communiquer en tout temps de manière constructive avec tous ses collègues, ne pas s'approprier le rôle de contrôle ou de hiérarchie, ne faire aucune remarque négative ou agressive envers ses collègues). Il lui a également proposé de suivre des formations pour l'aider dans sa communication et son comportement. À la suite d'un nouveau problème de comportement, M. L_____ a néanmoins dû, à nouveau, enjoindre à la recourante,

lors d'un entretien du 6 juillet 2017, suivi d'un courrier du même jour, d'établir en tout temps des contacts courtois et respectueux avec ses collègues.

Ces mesures n'ont cependant pas suffi, comme le démontre le compte rendu de l'« entretien de régulation » du 11 octobre 2017, dont il ressort que M. F_____ avait été interpelé au mois de septembre 2017 par Mme O_____ et M. Q_____ en raison de difficultés relationnelles avec la recourante. Il a alors constaté que les objectifs fixés n'avaient pas été atteints. Dans un esprit constructif et d'amélioration, de nouveaux objectifs ont été fixés, à savoir qu'elle ne devait avoir aucun conflit avec ses collègues dans l'année à venir, à défaut elle serait convoquée en vue d'un entretien afin de prendre les mesures qui s'imposaient. Elle devait suivre la formation « communication constructive » en octobre 2017 et continuer son travail personnel pour améliorer ses relations interpersonnelles professionnelles. À sa demande d'être affectée de nuit afin de prendre du recul, il planifierait des services de nuit. Enfin, si elle s'estimait elle-même victime de relations interpersonnelles difficiles, elle devait l'en informer.

Toutefois, de nouveaux incidents ont par la suite eu lieu avec Mme P_____, M. R_____ et Mme S_____. C'est ainsi qu'un entretien de service a été fixé au mois de juin 2018, reporté au 20 novembre 2018 en raison de l'arrêt maladie de l'intéressée du 10 juin 2018 au 24 octobre 2018. Lors de l'entretien de « confrontation » sollicité par la recourante, celle-ci a nié avoir tenu les propos dont les trois collègues présents s'étaient plaints et, hormis avec une personne, aucun dialogue constructif n'a pu être établi. Par ailleurs, il est ressorti de cette réunion que la recourante avait tenu des propos racistes à l'égard de ses collègues en présence de M. R_____ et Mme P_____. Ces seuls propos ont justifié la convocation à un nouvel entretien de service.

Il ressort du dossier et des enquêtes que lorsqu'elle constatait quelque chose qu'elle estimait relever d'un manquement d'un ou d'une collègue, la recourante adoptait une attitude de contrôle et de jugement et utilisait la procédure des « feuilles roses » comme une menace. Par ailleurs, à l'agressivité répétée dont elle a fait preuve à l'égard de plusieurs collaborateurs s'est ajoutée la tenue de propos à connotation raciste. Bien qu'elle s'en défende, le témoin R_____ a confirmé qu'elle avait indiqué qu'elle allait passer « une sale nuit », car elle allait travailler « avec tous ces Arabes ». Le témoin avec qui elle indiquait entretenir de bons rapports avait été choqué par ces propos et avait depuis lors pris ses distances avec la recourante. Rien ne permet de remettre en cause la déclaration de ce témoin. Il en va de même des propos dénigrants et à caractère raciste visant deux collègues qu'elle avait qualifiés de « Bab el Oued ». Le témoin P_____ a confirmé en audience avoir entendu ces termes qu'elle avait d'ailleurs signalés en mai 2018 à M. F_____. M. R_____ a également confirmé qu'il avait entendu la recourante dire à Mme S_____ : « Toi qui ne fous rien et qui parles tout le temps », soit des termes particulièrement discourtois et méprisants. L'agressivité de la recourante

avait entraîné des craintes de ses collègues de devoir travailler avec elle. Ainsi, Mme O_____ avait été apeurée, terrorisée. Mme C_____ avait « la boule au ventre » lorsqu'elle savait qu'elle allait devoir travailler en présence de la recourante ; à la suite d'une remarque agressive de celle-ci, elle avait quitté son travail en pleurs. M. R_____ essayait d'ignorer l'agressivité de la recourante.

Il ressort de ce qui précède que les problèmes relationnels rencontrés par la recourante ont été récurrents et que, malgré les rappels d'entretenir des rapports courtois et respectueux avec ses collègues, la formation « communication constructive » qu'elle a suivie et le travail personnel qu'elle a entrepris, celle-ci n'a pas amélioré la qualité de ses relations interpersonnelles qui ont été difficiles avec plusieurs de ses collègues. S'il est, certes, possible qu'elle ait pu collaborer agréablement avec certains de ses collègues, comme l'indiquent les attestations qu'elle a produites, il n'en demeure pas moins qu'elle n'a pas réussi à établir une communication respectueuse avec plusieurs personnes. Celles-ci se sont plaintes, de manière répétée, d'une attitude dénigrante, de surveillance, voire encore raciste. La prétendue surcharge de travail ne pouvait justifier qu'il soit fait fi des règles élémentaires de courtoisie et de respect.

Dès lors que les intimés doivent veiller au respect de la personnalité de leurs collaborateurs, les HUG, en considérant les manquements de la recourante dans le domaine de la communication comme constitutifs de motifs fondés, n'ont pas abusé ou excédé leur pouvoir d'appréciation.

La résiliation des rapports de service était donc justifiée.

8) Dans un autre grief, la recourante se plaint de l'absence de procédure de reclassement. En raison de sa maladie, elle n'avait pas pu terminer la formation sur la communication interpersonnelle. Une telle formation aurait eu un effet bénéfique. Or, à son retour de maladie, il ne lui avait pas été proposé de la suivre. Rien n'avait été mis en œuvre pour conserver son « employabilité ».

a. L'autorité est tenue, avant 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, les modalités étant fixées par règlement (art. 21 al. 3 LPAC). L'art. 46A RPAC et l'art. 48A du statut règlent le reclassement. Ils exigent entre autres que les éléments constitutifs d'un motif fondé soient dûment établis lors d'entretiens de service.

Un reclassement selon l'art. 21 al. 3 LPAC est proposé pour autant qu'un poste soit disponible au sein de l'administration et que l'intéressé au bénéfice d'une nomination dispose des capacités nécessaires pour l'occuper. 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. Il peut faire des suggestions (art. 46A al. 3 RPAC).

b. Le principe du reclassement, applicable aux seuls fonctionnaires, est une expression du principe de la proportionnalité (art. 36 al. 3 Cst.). Il impose à l'État de s'assurer, avant qu'un licenciement ne soit prononcé, qu'aucune mesure moins préjudiciable pour l'administré ne puisse être prise (arrêt du Tribunal fédéral 1C_309/2008 du 28 janvier 2009 consid. 2.2 ; ATA/1343/2015 du 15 décembre 2015 ; ATA/585/2015 du 9 juin 2015).

c. L'employeur a l'obligation préalable d'aider l'intéressé et de tenter un reclassement, avant de prononcer la résiliation des rapports de service d'un agent public au bénéfice d'une nomination : il s'agit tout d'abord de proposer des mesures dont l'objectif est d'aider l'intéressé à retrouver ou maintenir son « employabilité », soit sa capacité à conserver ou obtenir un emploi, dans sa fonction ou dans une autre fonction, à son niveau hiérarchique ou à un autre niveau. Avant qu'une résiliation ne puisse intervenir, différentes mesures peuvent être envisagées et prendre de multiples formes. À titre d'exemples, on pense au certificat de travail intermédiaire, au bilan de compétences, à un stage d'évaluation, aux conseils en orientation, aux mesures de formation et d'évolution professionnelles, à l'accompagnement personnalisé, voire à « l'outplacement » (arrêt du Tribunal fédéral 8C_697/2017 du 11 octobre 2018 ; MGC 2005-2006/XI A 10421).

d. Selon la jurisprudence, lorsque la loi prescrit à l'État de ne pas licencier une personne qu'il est possible de reclasser ailleurs, elle ne lui impose pas une obligation de résultat, mais celle de mettre en oeuvre tout ce qui peut être raisonnablement exigé de lui (ATA/679/2017 du 20 juin 2017 consid. 7c ; ATA/298/2016 du 12 avril 2016 consid. 5b ; ATA/128/2015 du 3 février 2015 consid. 4). En outre, le reclassement est illusoire s'il revient, en fin de compte, à reporter dans un autre service les problèmes de comportement reprochés au fonctionnaire concerné (arrêt du Tribunal fédéral 8C_839/2014 du 5 mai 2015 consid. 7.1 ; ATA/1193/2017 du 22 août 2017).

e. En l’espèce, se pose la question de savoir si les écarts de comportement de la recourante justifiaient qu’aucune procédure de reclassement n’ait lieu.

La persistance et la récurrence des problèmes relationnels présentés par la recourante, malgré les objectifs fixés à cet égard, les entretiens et courriers lui rappelant son obligation d’entretenir des rapports professionnels empreints de respect et de courtoisie et la formation suivie en octobre 2017, montrent que celle-ci n’a pas progressé dans ce domaine. Au contraire, si elle semblait consciente au début de son emploi, comme cela ressort de son EEDP du 8 janvier 2016, du besoin d’améliorer sa communication avec les collègues, elle a, malgré les plaintes répétées et la difficulté que son comportement engendrait pour

ses collègues (craintes, peurs, pleurs, recours à l'antenne psychologique de ceux-ci), nié par la suite l'existence d'un problème dans sa manière d'interagir avec certains de ses collègues. La formation « communication constructive » suivie en 2017 et le travail personnel qu'elle avait indiqué avoir entrepris ne semblent pas avoir porté leurs fruits. Ses relations interpersonnelles avec nombre de ses collègues sont demeurées caractérisées par des épisodes réitérés d'agressivité ou de mépris à leur égard ainsi que la tenue de propos à connotation raciste. La recourante a été demandeuse de formations (les formations ST1 et ST2), toutefois uniquement dans le domaine technique.

Lors de la « confrontation » qu'elle avait souhaitée avec les collègues s'étant plaints d'elle, la recourante a nié les reproches qui lui étaient faits. L'un des collègues, M. R_____ a relevé qu'aucun dialogue n'avait pu être établi. Entendue par devant la chambre de céans, la recourante a exposé que « tous » mentaient et qu'elle n'avait pas de problème de communication.

Au vu de l'absence de progrès malgré les rappels, les entretiens et la formation suivie en 2017, d'une part, ainsi que, d'autre part, du déni de la recourante d'une difficulté dans son interaction et sa communication avec ses collègues, les intimés étaient fondés à considérer qu'aucune mesure complémentaire n'était susceptible d'apporter une amélioration de ce point, pourtant essentiel dans son travail. Enfin, il n'est pas allégué – et rien ne permet de retenir – qu'il existerait un poste de travail au sein des HUG, correspondant au profil professionnel de la recourante, qui ne nécessiterait aucune communication ou interaction avec d'autres employés.

Dans ces circonstances, les conditions permettant exceptionnellement de ne pas ouvrir de procédure de reclassement étaient réunies.

9) Enfin, en tant que la recourante se plaint d'une inégalité de traitement et une violation de la LEg du fait qu'elle n'avait pas fait l'objet d'une enquête administrative, mais d'un licenciement, son grief tombe à faux.

En effet, aucun élément au dossier ne rend vraisemblable que les reproches adressés à la recourante justifiaient l'ouverture d'une enquête administrative, qui est nécessaire si la sanction de retour au statut d'employé en période probatoire pour une durée maximale de trois ans ou de révocation est envisagée (art. 27 al. 2 LPAC), d'une part. D'autre part, elle n'allègue pas ni a fortiori ne rend vraisemblable d'éléments indiquant que le choix de la procédure de licenciement plutôt que celle de la révocation ou du retour à la période probatoire aurait été dicté par des considérations liées à son sexe.

Or, aux termes de l'art. 6 LEg, qui a introduit un assouplissement du fardeau de la preuve par rapport au principe général de l'art. 8 du Code civil suisse du 10 décembre 1907 (CC - RS 210), il appartient à la partie qui s'en prévaut de

rendre vraisemblable l'existence de la discrimination alléguée (ATF 130 III 145 consid. 4.2 ; 127 III 207 consid. 3b). Tel n'est toutefois pas le cas en l'espèce.

Mal fondé, le recours sera ainsi rejeté.

10) Vu l'issue du litige, un émolument, légèrement réduit, de CHF 1'000.- sera mis à la charge de la recourante (art. 87 al. 1 LPA), qui succombe sur l'essentiel de ses conclusions et ne peut se voir, pour ce motif, allouer une indemnité de procédure. Aucune indemnité de procédure ne sera allouée à l'autorité intimée, qui dispose d'un service juridique (art. 87 al. 2 LPA ; ATA/383/2020 du 23 avril 2020 consid. 10 ; ATA/301/2016 du 12 avril 2016 consid. 7 et les références citées).

* * * * *

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

**à la forme :**

déclare recevable le recours interjeté le 27 avril 2020 par Madame A_____ contre la décision des Hôpitaux universitaires de Genève du 25 février 2020 ;

**au fond :**

l'admet partiellement ;

annule la décision du 25 février 2020 uniquement en ce que le terme de la résiliation des rapports de service de Madame A_____ est reporté au 30 juin 2020 ;

confirme la décision pour le surplus ;

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

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

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

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

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

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

le mémoire de recours doit indiquer les conclusions, motifs et moyens de preuve et porter la signature du recourant ou de son mandataire ; il doit être adressé au Tribunal fédéral, Schweizerhofquai 6, 6004 Lucerne, par voie postale ou par voie électronique aux conditions de l'art. 42 LTF. Le présent arrêt et les pièces en possession du recourant, invoquées comme moyens de preuve, doivent être joints à l'envoi ;

communique le présent arrêt à Me Laurence Mizrahi, avocate de la recourante, ainsi qu'à Me Marc Hochmann Favre, avocat des intimés.

Siégeant : M. Mascotto, président, Mme Krauskopf, M. Verniory, Mmes Payot Zen-Ruffinen et Lauber, juges.

Au nom de la chambre administrative :

| la greffière-juriste : | le président siégeant : |
|---|---|
| S. Hüsler Enz | C. Mascotto |

Copie conforme de cet arrêt a été communiquée aux parties.

Genève, le la greffière :