RÉPUBLIQUE ET CANTON DE GENÈVE

POST TENEBRAS LUX

POUVOIR JUDICIAIRE

A/4128/2021-FPUBL **ATA/1175/2023**

COUR DE JUSTICE

Chambre administrative

Arrêt du 31 octobre 2023

dans la cause

A_____ **recourante**
représentée par Me Samantha EREMITA, avocate

contre

DÉPARTEMENT DES INSTITUTIONS ET DU NUMÉRIQUE **intimé**

EN FAIT

A. **a.** A_____ a été engagée, le _____ 2016, en tant que commise administrative 4, à 100 %, auprès du secteur B_____ (ci-après : B_____) rattaché à C_____, avant d'y être nommée fonctionnaire dès le 1er novembre 2018. Elle a signé son cahier des charges en mai 2018, puis en juillet 2019.

b. Elle a eu trois entretiens d'évaluation et de développement du personnel (ci-après : EEDP) avec ses deux précédents supérieurs hiérarchiques, en janvier et en juillet 2017 puis fin mai 2018 avec D_____. Le nouveau directeur du B_____, E_____, a signé le troisième EEDP.

Les évaluations étaient globalement satisfaisantes. Selon le troisième EEDP, l'intéressée était flexible, accueillante et toujours prête à aider ses collègues, notamment en assumant une grande partie du traitement des litiges, qui ne faisait pas partie de ses tâches, pendant l'absence d'une collègue. Elle assurait un accueil approprié des I_____ en caisse, mais devait encore faire preuve de patience lors de traitement de dossiers par courriels, même si les I_____ se montraient agressifs. Elle avait su s'adapter avec aisance à plusieurs changements tels que la nouvelle répartition des tâches de travail et au niveau du management. En contact constant avec les I_____, qui pouvaient être parfois désagréables, elle démontrait sa capacité de résistance mais devait encore faire des efforts pour que celle-ci face aux situations difficiles reste constante. Elle était bien organisée et respectait les délais impératifs quotidiens et mensuels. Sa participation active dans le traitement des litiges avait permis de résorber les trois mois de retard constatés par sa cheffe. L'intéressée pouvait progresser concernant la rédaction des courriers, étant précisé qu'en raison du plan de rattrapage du retard accumulé, elle n'avait pas pu bénéficier d'une formation interne appropriée à ce sujet. Elle assurait l'égalité de traitement entre les I_____, sans porter de jugement, mais son sens du service public restait encore à développer. Elle possédait un grand sens d'analyse et de synthèse, ce qui lui permettait de traiter des dossiers complexes et de proposer des moyens d'action, et se souciait de fournir des prestations de qualité aux usagers.

Après avoir demandé, lors de son deuxième entretien, à continuer à travailler à la caisse principale du B_____, elle manifestait, lors du troisième entretien et après avoir suivi les cours du brevet fédéral de comptable, son intérêt pour poursuivre une formation de comptable dont le financement avait été sollicité par sa supérieure.

c. Adjoint de D_____ dès avril 2018, F_____ est devenu, le 1er décembre 2018, chef du secteur comptabilité du B_____ que cette dernière avait quitté en été 2018, après avoir assuré l'intérim dès juillet 2018.

B. **a.** Dans un courriel du 7 février 2019 adressé aux deux collaboratrices concernées et au directeur du B_____, F_____ a établi un point de situation détaillé concernant les difficultés relationnelles opposant A_____ et G_____, collègues directes en charge de la caisse.

G_____ avait été transférée dans son secteur le 15 octobre 2018 et pris le poste de caissière qu'occupait une autre collaboratrice, H_____, qui reprenait une autre tâche du secteur. Les relations entre cette dernière et A_____, collègues directes, étaient jusqu'alors bonnes. Des problèmes d'ordre relationnel étaient survenus lors de l'arrivée de G_____ pendant que cette dernière était formée par H_____, générant un « mécontentement général ». Face à cette « désinvolture générale », il avait pris la décision « en concertation avec les personnes concernées » de déplacer de manière précoce H_____ afin de laisser A_____ reprendre la formation de G_____, et ce « dans le but de faire baisser la tension et de favoriser la formation et l'intégration [de cette dernière] dans le secteur ». Lorsque celle-ci avait commencé à assurer des tâches de manière autonome, il avait proposé à G_____ et A_____ de clarifier les responsabilités et les horaires par écrit, proposition qu'elles n'avaient pas jugé utile car elles arrivaient à s'arranger entre elles.

Tout se passait bien entre elles jusqu'aux trois incidents portés à la connaissance du chef de secteur, dont le dernier remontait au vendredi 1er février 2019. Pour régler le premier différend, F_____ avait proposé l'instauration d'un planning et d'une répartition des tâches formelles, idée devenue « superflue » les deux collaboratrices s'étant « "réconciliées" ». Après le second incident, il avait demandé à tout le personnel de son secteur d'émettre leurs souhaits pour les vacances 2019. Cela avait conduit à des tensions entre G_____ et A_____ qui avait à nouveau changé de comportement, ce qui n'était pas compris par sa collègue directe qui venait s'en plaindre auprès du chef de secteur. Elles avaient ensuite trouvé un accord et tout se déroulait à nouveau bien jusqu'au troisième incident qui avait conduit à « un point de non-retour » dans leurs relations, ce qui était regretté par F_____ qui se voyait alors contraint d'intervenir pour régler la situation, au sein de leur bureau, devenue « insupportable ».

Lors du troisième incident, A_____ reprochait à G_____ son manque de reconnaissance des diverses concessions qu'elle lui avait faites notamment en matière d'organisation du travail et des horaires et un égocentrisme par rapport au quotidien, tandis que G_____ reprochait à sa collègue directe un comportement trop autoritaire et agressif. Elles avaient eu une longue entrevue avec F_____ le mardi 5 février 2019. À l'issue de celle-ci, ce dernier constatait une « fracture visible » dans leurs relations et surtout aucune remise en question d'aucune des deux, chacune imputant à l'autre l'entière responsabilité de la situation. Or, selon le chef de secteur, les torts étaient partagés depuis le début. Il observait que, d'une part, A_____ pouvait utiliser un ton ou une manière de parler inadéquats, et ce

même si elle pouvait avoir raison sur le fond, mais que, d'autre part, G_____ pouvait avoir beaucoup de mal à voir les contraintes et les compétences des autres, restant focalisée sur sa personne.

F_____ déplorait cette situation qui ne pouvait continuer ainsi, de sorte qu'il allait préparer un planning et une répartition des tâches précise pour éviter tout problème à ce sujet. Par ailleurs, il invitait A_____ « à mieux gérer ses émotions et faire attention à la forme de ses propos » et G_____ « à faire preuve d'un meilleur regard sur le travail et les efforts des autres et également à mieux gérer ses émotions et [ses] propos ». Il avait communiqué la situation au directeur du B_____ et les informait qu'en cas de nouvel incident ou si l'une ou l'autre le souhaitait, un entretien formel aurait lieu entre les trois devant ce dernier. Il espérait ne pas devoir en arriver à ce point et les invitait « à fournir les efforts nécessaires et à retrouver un esprit d'équipe au plus vite ».

b. Le même jour, A_____ a répondu à F_____ afin de « rectifier certains petits détails » au sujet de l'entretien et du courriel précités.

Elle rappelait tout ce qu'elle avait fait pour favoriser l'intégration de G_____ dont l'arrivée était crainte par une majorité du personnel. Elle s'était adaptée à elle, à ses habitudes, lui avait laissé le bureau de sa précédente collègue et cédé ses horaires de pause et de déjeuner, alors qu'il revenait à la dernière arrivée de s'adapter aux autres ou de s'arranger avec eux, comme elle l'avait elle-même fait à son arrivée au secteur. Elle précisait son point de vue par rapport aux trois incidents, concluant que sa collègue tenait « des discours totalement incohérents et sans fondements ». Elles entretenaient des contacts amicaux à l'extérieur du travail comme l'attestaient plusieurs messages privés de janvier. Elle ne comprenait pas pourquoi sa collègue la décrivait comme « quelqu'un de tyrannique ». Malgré les reproches qui lui étaient faits, elle expliquait « [avoir] un caractère affirmé et non un mauvais caractère ». Sa collègue avait eu plusieurs altercations avec des I_____ à la caisse, comme d'autres collègues pouvaient en témoigner, admettant que « tous n'[étaient] pas sympas et agréables ». Elle ne faisait plus confiance à sa collègue qui propageait des accusations « calomnieuses » à son égard et qui était « capable de tout et surtout du pire ». Elle ne souhaitait plus que G_____ touche à sa caisse et vice versa tant que le coffre n'était pas arrivé. Elle était consciente de « l'absurdité de [toute] cette histoire mais (…) [sa collègue était malheureusement à nouveau] l'investigatrice de ce résultat (…) [si on n'allait pas dans son sens ou qu'on ne lui était plus utile], on dev[enait] son ennemi ». Elle se montrerait « professionnelle et adulte » et s'excusait pour le désagrément causé.

C. **a.** À la suite de désaccords entre l'intéressée et son supérieur hiérarchique au sujet des nouvelles tâches attribuées à cette dernière, exprimés dans un échange de courriels entre les 15 et 17 avril 2019, F_____ a transmis celui-ci au directeur du B_____ en raison de la référence à « une forme de mobbing » faite par la

collaboratrice à son égard. Mécontente de la nouvelle organisation des tâches, A_____ répondait à son supérieur le 17 avril 2019 « [être] navrée mais les tâches qu'[il lui] propos[ait] [étaient] bien en dessous de [ses] compétences. Elles p[ouvaient] être aussi vu comme une forme de mobbing. [Elle n'avait] pas postulé pour un poste dans l'économat ou de manutention et encore moins comme caissière ».

b. Une séance a réuni les trois personnes précitées le 18 avril 2019.

E_____ était choqué par l'emploi du terme « mobbing », alors que la proposition du chef de secteur visait à diversifier les tâches de l'intéressée liée à la gestion de la caisse principale. A_____ expliquait le décalage entre ses attributions et les perspectives qui lui avaient été présentées lors de son engagement sous la direction antérieure, avec son premier chef de secteur, précisant que les nouvelles tâches envisagées étaient bien inférieures à ses compétences. Elle avait demandé à F_____ de l'affecter à d'autres tâches que celles liées à la caisse, en faisant valoir ses capacités et expérience. Elle n'avait bénéficié d'aucune formation spécifique lors de son attribution au traitement des litiges, mais s'était vu réprimander concernant certaines formulations dans ses réponses aux I_____ alors qu'elle se basait sur des courriers rédigés par des collègues n'ayant jamais été critiqués par l'ancienne hiérarchie. Elle estimait disposer de connaissances adéquates pour la gestion de la caisse principale.

Les cahiers des charges des collaborateurs du secteur étant identiques et malgré la volonté de son chef de secteur, dénigrée par l'intéressée, le directeur du B_____ précisait à celle-ci que la situation du secteur « comptabilité » ne permettait pas son affectation à des activités autres que celles de la caisse principale mais qu'un changement pourrait être envisageable en cas de départ d'un des collaborateurs du secteur. A_____ se sentait lésée car elle avait le sentiment que certains collègues avaient, contrairement à elle, été entendus de manière à bénéficier d'aménagements et que des tâches étaient imposées seulement à quelques collaborateurs. E_____ rappelait à la collaboratrice que le refus d'effectuer une tâche figurant dans son cahier des charges au motif qu'elle était indigne de ses compétences ou inintéressante n'était pas acceptable et l'exposait à des conséquences. L'intéressée répondait ne faire qu'une partie infime des tâches décrites et être en droit de refuser les propositions du chef de secteur. Rappelant la priorité des besoins du service et la situation du secteur « comptabilité », le directeur du B_____ indiquait que, si la gestion de la caisse ne lui convenait pas, l'intéressée était libre de chercher ailleurs une place de travail, ce à quoi cette dernière a répliqué être à la recherche d'un nouvel emploi.

Tandis que A_____ déclarait avoir été contrainte d'utiliser le terme fort de « mobbing » pour se faire entendre de sa hiérarchie quant à sa situation, F_____ expliquait avoir transmis leur échange de courriels au directeur du B_____ car, suivant l'évolution de la situation, elle aurait pu lui reprocher de ne pas en avoir

informé la direction. Il s'était senti blessé et offensé par les termes employés par la collaboratrice, d'autant qu'il s'employait à pratiquer un management participatif. Malgré l'identité des cahiers des charges des collaborateurs du secteur comptabilité, aucun d'eux n'effectuait l'intégralité des tâches qui y étaient mentionnées, certaines étant effectuées à plein temps, d'autres ponctuellement et avec des temps de traitement différents. Il s'était attelé à la mise en place d'une polyvalence pour la suppléance d'absences éventuelles de chaque collaborateur. À la remarque de l'intéressée quant à la proposition limitée à la gestion de la caisse principale ou de la caisse secondaire, cette dernière nécessitant encore la définition de certaines tâches, F_____ expliquait que la tenue de la caisse principale ne pouvait pas être attribuée à G_____ qui maîtrisait moins bien que l'intéressée les différentes tâches du fait de son transfert récent au secteur mais qu'à terme, elle serait appelée à gérer tous les encaissements « guichet ». Pour limiter sa présence à la caisse, il avait proposé à A_____ de reprendre les encaissements des clients par crédit, tout en lui indiquant que les activités proposées pouvaient revêtir, selon les besoins du service, un caractère obligatoire. Il était conscient que les collaborateurs n'avaient pas bénéficié de formations adéquates et s'employait à remédier à cette situation qui n'était pas de son fait, tout en relevant que l'intéressée n'avait pas demandé à suivre une formation spécifique pour la gestion de la caisse principale. La collaboratrice confirmait avoir privilégié une autoformation compte tenu des tensions existant dans le secteur, constatant que les collaborateurs, effectuant des remplacements à la caisse, avaient des lacunes.

A_____ relevait également que certaines faveurs étaient accordées à des collaborateurs qui étaient autorisés à ne pas traiter les cas litigieux. F_____ l'informait qu'il avait déjà prévu une planification des remplacements relatifs au traitement des litiges durant l'été suivant. À cet effet, il avait convoqué les personnes concernées afin de leur signifier qu'elles seraient désormais amenées à assurer cette tâche, tout en restant à leur disposition en cas de besoin pour valider leurs projets de courriels. L'intéressée constatait que certains collaborateurs choisissaient les cas litigieux les plus simples de manière à remplir leurs quotas en moins de temps, ce à quoi le chef de secteur répondait que chacun des collaborateurs avait le sentiment d'effectuer une plus grande quantité de travail que ses collègues, ajoutant qu'un outil d'utilisation serait remis, en temps voulu, à tous les collaborateurs du secteur pour les aider dans leurs tâches. E_____ terminait la séance en informant A_____ qu'au vu de son refus concernant les propositions de diversification de ses tâches faites par F_____, lesquelles pouvaient lui être imposées, elle restait libre de chercher ailleurs une place de travail.

D. **a.** Un nouvel échange de courriels du 16 au 20 mai 2019 a eu lieu entre F_____ et A_____.

Dans le premier courriel, celle-ci informait celui-là ne pas pouvoir gérer les sept listes dans l'immédiat pour différentes raisons. Le chef de secteur a, dans sa réponse, souligné qu'il répétait sa remarque « on peut discuter sur le fond mais adaptes ta forme ». Considérant le ton du courriel correct, il demandait à l'intéressée de veiller à utiliser « une forme adéquate » lorsqu'elle faisait ses remarques, que ce soit à lui ou à quiconque, indépendamment du fond. Il n'avait pas du tout apprécié sa manière de venir dans son bureau, à savoir « dire ce qu'[elle] voulai[t] sans [lui] demander s'[il] avait le temps de discuter et finalement repartir sans même qu'[il] ne dise quoi que ce soit » : ce comportement n'était pas acceptable.

La collaboratrice lui a répondu sur la question du temps liée à ses tâches et ajouté « [être] désolée qu'[il] n'ai[t] pas apprécié [son] ton de hier matin mais [à elle] aussi beaucoup de choses [la] dérange[ait] et pour lesquelles [elle était] fatiguée d'en débattre éternellement », puis elle a listé : « Chaleur / Taux d'humidité inférieur donc air sec (sécheresse des yeux et toutes muqueuses, maux de têtes…) / Coffre / Fourres / Insultes des I_____ ou manque de respect ou considération (d'ailleurs la prochaine, je t'avise que je rentrerai chez moi car je ne suis pas payée pour me faire insulter, je t'en [ai] avisé aucune réaction de ta part) / Odeurs nauséabondes / Tâches en dessous de mes compétences professionnelles / Etc … ».

Dans le dernier courriel, l'intéressée a conclu que ce n'était pas le traitement des listes qui la dérangeait mais les « compromis » liés à ces listes et qu'elle préférait « être claire », à savoir que la caisse représentait beaucoup de « concessions : Luminosité / Aération / Chaleur / Horaires / Pause-déjeuner limitée / Contact contrevenant (tributaires des humeurs et aura) / Responsabilité décuplée (erreur à résoudre de suite et assumer en cas de différence de caisse) / Vacances – congés / Impossibilité de prendre des demies-journée ou juste pouvoir quitter [son] lieu de travail si on ne se sent[ait] pas bien ou autres… (car oui celle qui fai[sai]t l'ouverture n'a[vait] pas le droit d'arriver en retard et celle qui fai[sai]t l'ouverture n'a[vait] pas le droit de quitter sa place avant la fermeture et bouclement de sa caisse) / Etc. »

b. Par courriel du 22 mai 2019, A_____ a demandé à F_____ pourquoi elle était convoquée chez le directeur, alors que ses plaintes au sujet des I_____ « rest[ai]ent lettres mortes !!! ». Elle s'étonnait que les I_____ « aient plus de poids que les collaborateurs du B_____ ». Sa collègue et elle avaient proposé une solution pour éviter certaines réactions, inacceptables, de leur part. D'autres collègues n'avaient pas été convoquées malgré leur comportement à l'égard des I_____. Elle n'avait jamais été « insultante ou impolie [mais elle n'acceptait pas] des propos ou des actes [qui étaient] inacceptables ». Elle s'était aussi faite insultée par une collègue, mais cela était resté sans conséquence. Elle énumérait

les comportements qu'elle n'acceptait pas de subir et concluait « mon rôle est d'être polie et d'encaisser rien de plus ».

c. Le 27 mai 2019, lors d'un entretien de recadrage, en présence de F_____, E_____ a informé A_____ avoir reçu des courriers de I_____ se plaignant de son attitude à la caisse principale, qui ne correspondait pas à l'image que le B_____ devait donner au public. S'il admettait que certains I_____ pouvaient être parfois désagréables, tout membre du personnel du B_____ devait être irréprochable dans ses contacts avec les usagers. Le fait qu'un contrevenant soit désobligeant avec elle ne l'autorisait pas à faire de même ; elle devait rester cordiale en toute circonstance, le cas échéant référer à son supérieur hiérarchique ou à un autre collaborateur pour régler une situation problématique. Le directeur du B_____ prenait note de la remarque de l'intéressée et ferait le nécessaire auprès des collaborateurs concernés pour que la remise de document ne se fasse plus par le biais des I_____ de manière à éviter leurs comportements inadéquats.

A_____ avait alerté, à plusieurs reprises, sa hiérarchie directe sur différents problèmes rencontrés à la caisse (insultes, remarques salaces ou à caractère raciste) qui nuisaient à sa santé. Selon E_____, le problème résidait dans son attitude agressive qu'il ne pouvait ni cautionner ni justifier. Il précisait que cet entretien avait valeur d'avertissement et que si sa fatigue ne lui permettait plus de prendre le recul nécessaire pour mener à bien sa mission, il l'invitait à se rendre chez son médecin pour une mise à l'arrêt. L'intéressée regrettait que seules les récriminations des I_____ soient prises en compte, alors que certains demandaient à traiter avec elle. Le directeur du B_____ fixait deux objectifs à la collaboratrice. Premièrement, elle devait adopter une attitude positive et un comportement adéquat pour éviter toute réclamation la concernant. Deuxièmement, elle était invitée à suivre un cours l'aidant à gérer ses émotions. Ces deux objectifs nécessitaient au préalable qu'elle fasse un travail personnel de manière à prendre conscience que son attitude agressive et narquoise nuisait tant aux bonnes relations avec les usagers qu'à sa propre santé. L'intéressée remerciait le directeur pour son écoute attentive et son discours dont F_____ n'avait pas su faire preuve lorsqu'elle lui avait parlé de sa fatigue.

Un échange s'est ensuite engagé entre l'intéressée et son chef de secteur au sujet des douleurs qu'elle avait endurées sans toutefois quitter son poste de travail. F_____ précisait que si un collaborateur souffrant ne souhaitait pas rentrer chez lui, il s'agissait de sa responsabilité et de son choix personnel. Il admettait aussi qu'il était plus facile de remplacer une caissière malade en début qu'en cours de journée et regrettait que A_____ ait évoqué un arrêt de travail comme une menace tangible, ajoutant qu'une communication à la hiérarchie concernant ses problèmes de santé était préférable à un ultimatum lequel n'était pas acceptable. L'intéressée déplorait la pression exercée sur les caissières qui avaient peur de manquer car leurs collègues étaient récalcitrants à effectuer des remplacements à

la caisse. Elle était aussi informée par le directeur que cet avertissement était versé à son dossier.

E. **a.** À la suite d'un incident survenu le vendredi 19 juillet 2019 impliquant J_____, collègue de A_____, celle-ci et F_____, cette dernière a initié un échange de courriels le 22 juillet 2019 avec son chef de secteur qui lui a répondu le lendemain, en mettant en copie le directeur du B_____ pour qu'il y donne la suite utile.

La collaboratrice se plaignait de « l'humiliation et l'attaque envers [son] intégrité » et de l'« acharnement » subis le 19 juillet 2019, rappelant à son supérieur qu'il « [était] chef donc [devait] montrer l'exemple ». Elle lui reprochait d'être resté « un spectateur amusé devant une situation qui s'envenimait au lieu d'intervenir [ce qui n'était] pas digne d'un supérieur hiérarchique » ainsi que d'avoir manqué d'« impartialité » en ne remettant pas en question les propos de son collègue. Elle soulignait ensuite les difficultés qu'elle rencontrait dans l'exécution de son travail faute d'une formation adéquate, notamment de la part de ce collègue, ainsi que son implication pour néanmoins trouver des solutions, de sorte qu'elle refusait, dans ces circonstances, être accusée de mal effectuer son travail. Elle reprochait à son chef son « engouement [à] démontr[er] qu'[elle était] "une menteuse" quant au fait qu'[elle avait dit] avoir exécuté [uniquement] 2 ou 3 cas » et espérait que si ses propos était justes, il aurait « l'honnêteté de l'assumer devant [sa] pépite "J_____" ». Elle concluait « refuse[r] de risquer [sa] place ou [d']être convoquée pour une formation quasi inexistante ».

Dans sa réponse détaillant sa perception de l'incident, F_____ distinguait deux aspects. D'une part, il voyait, à nouveau, un problème dans la forme utilisée par l'intéressée pour communiquer, précisant qu'il ne remettait pas en question ses propos sur le fond. Alors même qu'elle ignorait ce qu'il allait dire, elle s'était déjà « braquée et [avait] commencé à dire "Je sais pas", "ça me soule", "j'ai oublié" ». D'autre part, il y avait la « "discussion"/l'"altercation" qu'[elle avait eue] avec J_____ ». Tandis qu'il discutait avec elle, celle-ci avait refusé de l'écouter et poursuivi sans autre la discussion avec son collègue J_____, au moment où elle avait évoqué la question de la formation qu'il lui avait donnée, de sorte qu'il les avait laissés mener leur échange jusqu'au moment où ils avaient commencé à « tourner en rond ». Il s'agissait certes d'une « engueulade » en sa présence, mais il avait décidé de les laisser s'exprimer entre adultes « bien que la forme ne [fut pas] au rendez-vous ». Il était intervenu en leur demandant s'ils avaient terminé. Puis, lorsqu'il avait voulu parler du fond et « du fait que personne n'avait le droit de dire ce qu'il "veut faire" ou "ne pas faire", [elle était] repartie mais cette fois-ci avec [lui] ». Alors qu'il l'avait écoutée pendant dix minutes, lors de son échange avec son collègue, sans les interrompre, il n'avait pas pu « terminer une seule phrase sans qu'[elle ne le coupe et expose] autre chose ». La situation était montée « d'un cran » lorsqu'elle l'avait accusé de « partialité », ce qu'il ne tolérait pas.

Au moment où elle lui avait demandé « "pourquoi tu n'es pas intervenu quand J_____ m'a traité de menteuse" », il lui avait répondu qu'il les avait laissés parler entre adultes et qu'il n'était pas non plus intervenu lorsqu'elle avait crié sur son collègue comme sur un enfant de 5 ans. Elle avait commis un premier « dérapage » en l'accusant sans fondement. En outre, elle déformait la réalité en disant qu'elle avait « crié sur » son collègue parce qu'il l'avait traitée de menteuse, ce qui était faux. Elle « criait sur » son collègue dès le début puisqu'elle criait déjà quand elle s'était adressée à lui. Il décrivait ensuite les circonstances dans lesquelles il lui avait signalé qu'elle venait de mentir, ce qui n'avait rien à voir avec le nombre de cas qu'elle avait traités, mais avec les propos contradictoires qu'elle tenait, ce à quoi elle avait répondu que ce n'était pas elle qui mentait mais lui. Après ce deuxième dérapage de l'intéressée, il lui avait effectivement dit qu'elle était une « menteuse ». Toute la scène s'était déroulée devant l'équipe. Il estimait avoir subi une « humiliation et un manque de respect total » de la part de l'intéressée. Au vu des accusations qu'elle formulait à son encontre, il était obligé de transmettre son courriel au directeur, comme cela avait déjà été le cas lorsqu'elle l'avait accusé de « mobbing ». Il lui était impossible de travailler en se faisant accuser de la sorte, sans parler de l'impact sur le reste de l'équipe, de sorte que soit il était fautif et devait être sanctionné, soit il demandait des sanctions pour les fausses accusations, très graves à ses yeux, qu'elle avait tenues à son encontre et qu'il n'acceptait pas. Les propos de l'intéressée nuisaient à son intégrité et à sa position professionnelle pour laquelle il avait fourni beaucoup d'efforts.

b. Le 23 juillet 2019, en réponse à cet échange de courriels, E_____ a informé A_____ l'avoir transmis à K_____, collaboratrice responsable des ressources humaines (ci-après : RH), en vue d'un entretien de service au cours duquel elle pourrait exprimer son point de vue au sujet de son attitude et des accusations portées. Selon lui, les propos qu'elle avait tenus « dépass[ai]ent tout entendement », et ce malgré les entretiens qu'il avait déjà eus avec elle sur divers points (insuffisances de prestations, attitude face à son responsable, manquements à l'égard des I_____). Il constatait que son attitude ne changeait pas, ce qui était dommageable pour le secteur et le service, précisant que cette situation ne pouvait pas continuer.

c. Par courriel du 13 août 2019, adressé à L_____, cheffe du service de gestion et administration RH, A_____ a refusé la proposition de médiation avec sa hiérarchie, en sa présence. Compte tenu de leur précédent entretien, elle estimait que « cette histoire avait pris de trop grandes proportions ». À la suite de l'hospitalisation récente de sa grand-mère, cette histoire était « derrière » elle et elle ne ressentait pas le besoin « de revenir sur ce sujet ». Ses rapports avec son chef étaient alors professionnels et cordiaux. Elle recherchait activement une nouvelle place de travail.

Le même jour, L_____ lui a répondu comprendre son état du moment vu l'hospitalisation de sa grand-mère mais regretter qu'elle ne saisisse pas l'opportunité d'un échange avec sa hiérarchie, qui aurait pu se tenir ultérieurement. En effet, celui-ci lui permettrait de s'expliquer sur son ressenti et aussi d'entendre les attentes de cette dernière. Les proportions de cette affaire résultaient des faits graves qu'elle avait reprochés à sa hiérarchie, ce qui devait être clarifié. Dans ce contexte, celle-ci avait aussi des éléments à lui dire, ce qu'elle aurait souhaité faire en sa présence. Cela étant, ces attentes lui seraient explicitées sous la forme d'un EEDP à mener prochainement, étant précisé que son dernier EEDP avait été effectué par la précédente cheffe de secteur et qu'il était normal que, plus d'une année après sa prise de fonction, F_____ fasse un EEDP de manière à établir un bilan précis sur ses prestations durant la période écoulée et fixer des objectifs pour la suite, même si elle recherchait une autre place de travail. Elle pourrait alors aussi détailler auprès de sa hiérarchie son besoin de formation.

F. **a.** Lors de l'EEDP du 17 septembre 2019, F_____ a invité A_____ à changer « définitivement et immédiatement » de comportement, d'approche et d'attitude envers son poste, ses responsabilités, les I_____, ses collègues et sa hiérarchie « car continuer ainsi n'[était] pas envisageable ». Si elle savait être accueillante et remplir ses devoirs avec qualité, son comportement était problématique. Il changeait « trop souvent et trop rapidement » lorsque quelque chose ne lui convenait pas. Son ton, son agressivité et son manque de recul étaient sources de conflits et de problèmes. Son attitude envers sa hiérarchie devait impérativement changer. Il n'était acceptable ni de discuter pendant des heures les décisions prises, ni de prendre de haut des collègues ou des I_____. Elle avait déjà émis, à deux reprises, des accusations très graves envers son chef qui s'avéraient ensuite infondées, ce qui était incompatible avec le respect dû à sa hiérarchie et à tout un chacun. Parmi les objectifs fixés, elle devait adopter une attitude accueillante et bienveillante au guichet ainsi qu'améliorer sa communication tant à l'égard des usagers qu'avec ses collègues et sa hiérarchie. Ces deux objectifs étaient associés à une formation spécifique qu'elle était invitée à suivre.

b. Si les contacts avec les usagers et les collègues étaient considérés adéquats par l'intéressée, celle-ci a indiqué, dans son EEDP, que la clarté de la mission et des objectifs, le climat de travail et le contact avec la hiérarchie devaient être améliorés, jugeant inadéquates les possibilités de formation. Elle demandait la mise en place d'une formation concernant la réception des I_____. Elle soulignait que les différences de traitement par la direction entre les collaborateurs étaient à améliorer, en particulier « l'ignorance appliquée à [son] égard ». Cette attitude était stressante et anxiogène. Elle a complété ces commentaires par un courrier du 23 octobre 2019 accompagné d'anciens courriels de 2017 et mai 2018, tous annexés à l'EEDP, en soulignant le décalage entre le nombre de I_____ et de courriers ou courriels dont elle s'était occupée par rapport aux nombres de

plaintes à son encontre. Ces anciens courriels représentaient la seule formation dont elle avait bénéficié à son arrivée concernant la rédaction de courriers et courriels. Les conditions à la caisse étaient différentes de celles d'un quelconque autre bureau. Les I_____ concernaient un type particulier de personnes impliquées dans des infractions routières ou des délits, ce qui n'était pas suffisamment pris en compte dans ses conditions de travail, en particulier s'agissant de la sécurité et du respect de la personnalité. L'ancienne direction avait mis en place des journées de formation pour apprendre à gérer son stress et les attaques des I_____, ce qui ne lui avait jamais été proposé lors de son transfert à la caisse. L'ancienne cheffe de secteur avait mis en place un planning compte tenu de la réticence de la majorité des collaborateurs du secteur à remplacer à la caisse.

c. Dans une note interne du 23 octobre 2019, le directeur du B_____ s'est exprimé sur le courrier précité de A_____ concernant son dernier EEDP.

Les rappels à l'ordre adressés à cette dernière concernaient diverses situations problématiques, à savoir l'attitude avec les I_____, les collègues et son supérieur ainsi que son manque de professionnalisme dans les tâches accomplies. Le rôle du B_____ n'était pas de juger la nature des I_____ mais de les sanctionner, répondre à leurs interrogations et encaisser les montants des infractions. Les personnes au contact des I_____ se devaient d'avoir une attitude respectueuse, que ce soit par écrit, par téléphone ou aux guichets. Il avait personnellement interpellé l'intéressée sur la teneur inconvenante de courriels adressés à des I_____, ce à quoi elle avait répondu faire comme sa collègue précédemment en charge de cette tâche et ne pas avoir reçu de formation adéquate. Elle avait néanmoins acquiescé lorsqu'il lui avait dit qu'elle avait la faculté de réfléchir avant de répondre.

La procédure de sécurité n'était certes pas optimale. Cela étant, les caisses, y compris les guichets, étaient munies d'un vitrage sécurisé et d'un bouton d'alarme permettant l'intervention de C_____. La consigne donnée aux caissières et guichetiers était d'alerter le chef de secteur ou la direction au besoin si la situation s'envenimait. Tout le personnel pâtissait des problèmes relatifs aux locaux (chaleur, manque d'air, bruit), un projet destiné à améliorer le confort de tous était en cours.

L'intéressée avait eu plusieurs entretiens en lien avec son attitude et son manque de professionnalisme, tant avec le chef de secteur que la direction du B_____ et les RH. Or, il ressortait de son courrier qu'elle ne reconnaissait aucunement ses erreurs ni ne se remettait en question. Elle n'était jamais responsable, rejetant la faute sur les autres. En outre, dire que lors de migraines ou de soucis de santé, elle ne pouvait pas quitter sa place de travail était inadmissible et inacceptable. Comme tout autre collaborateur du secteur et du service, elle avait le droit de rentrer chez elle ou d'aller chez le médecin en cas de besoin. Il était temps que ce comportement consistant à proférer des accusations fausses et largement

infondées, comme celles du mobbing et d'atteinte à l'intégrité, cesse et que des mesures soient prises. Il lui souhaitait pleine réussite dans la recherche d'un autre poste de travail.

d. Par courriel du 4 novembre 2019 adressé en copie a F_____ et L_____, le directeur du B_____ a répondu à l'intéressée que, d'entente avec les RH, elle serait convoquée pour un entretien de service « dans les prochaines semaines ».

Le 5 novembre 2019, A_____ a demandé à M_____, collaboratrice du service psychosocial de C_____, de l'accompagner à cet entretien. Puis, à la suite d'une remarque du directeur du B_____ qui aurait qualifié de « mal venu[e] » sa lettre jointe à son EEDP de septembre 2019, elle se plaignait auprès d'elle d'avoir subi « une intimidation » et voulait savoir ce qu'était un entretien de service et s'il pouvait lui être imposé, précisant n'avoir « rien fait sauf évoquer des faits ».

G. **a.** A_____ a été en incapacité de travail à 100 % du 11 novembre 2019 au 2 février 2020, puis à 20 % du 3 février au 1er mars 2020, en raison de « difficulté liée au travail » selon l'attestation médicale datée du 18 janvier 2021 du Dr N_____, médecin généraliste.

b. Le 16 mars 2020, E_____ a réuni, en présence de l'adjoint du chef de secteur comptabilité, O_____, les trois caissières du secteur, à savoir P_____, G_____ et A_____, afin de gérer une situation conflictuelle entre elles à la caisse du secteur.

A_____ admettait avoir critiqué P_____ pour des propos ayant contribué à amplifier les rapports tendus entre G_____ et elle-même. L'intéressée déplorait une absence de communication professionnelle depuis sa reprise consécutive à son absence pour maladie, les rapports étant tendus avec ses collègues dont certains, comme G_____, l'ignoraient. Cette dernière évoquait une situation où elle avait voulu communiquer certaines informations à l'intéressée qui lui avait répondu « qu'elle "s'en foutait" », ce qui était contesté par A_____. G_____ précisait qu'il s'agissait d'un problème survenu lors d'un contrôle « 4 yeux » effectué par l'intéressée. Celle-ci avait certifié avoir pris connaissance des pièces justificatives avant d'attester l'exactitude des corrections apportées à une erreur de caisse identifiée par sa collègue, alors qu'elle n'avait pas lu lesdits justificatifs. Elle avait alors reproché à sa collègue de ne pas avoir mis en évidence les documents dans l'ordre usuel, soulignant, sur interpellation du directeur, que le fait de viser le coupon de caisse sans avoir pris connaissance des justificatifs était une pratique « commune et étendue » à l'ensemble des collègues qui ne lisaient pas les documents annexés. La hiérarchie du B_____ rappelait alors à A_____ l'obligation de respecter la procédure mise en place lors des contrôles, un comportement contraire à celle-ci constituant un manquement à ses devoirs. Hors de la présence de ses collègues, le directeur du B_____ invitait l'intéressée à respecter les procédures en vigueur

même si la perspective d'un entretien de service lui semblait pesante et lui rappelait que le contrôle signifiait le passage en revue de chaque justificatif et qu'il devait être effectué correctement même si l'ordonnancement des documents ne correspondait pas à celui fait usuellement.

G_____ rapportait également une attitude agressive de la part de A_____ à son encontre, notamment par des critiques virulentes sur son apparence physique, en lien avec une planification des alternances, établie par F_____, concernant les ouvertures et fermetures de la caisse pendant une semaine de mars 2020. L'intéressée reconnaissait les critiques envers sa collègue qui répondaient aux propos blessants de cette dernière en lien avec son avenir au sein du secteur. Elle évoquait subir depuis plusieurs semaines un « harcèlement » de la part de G_____ qui le réfutait, précisant dans ses observations sur le procès-verbal, ne pas avoir utilisé le terme « harcèlement » mais celui d'« une forme d'acharnement ». Le directeur du B_____ observait un manque évident de communication entre les deux caissières et les invitait, dans le contexte compliqué d'alors, à faire table rase de leurs ressentis et montrer une attitude professionnelle correcte, dans le respect des planifications établies par le chef de secteur et des procédures mises en place. Hors de la présence de ses collègues, A_____ informait le directeur d'un changement de procédure initié par sa collègue, ce qui serait examiné par le chef de secteur à son retour, tout changement de procédure relevant de la compétence de ce dernier. Elle était invitée à respecter l'alternance des ouvertures et fermetures de la caisse, organisée par F_____ dans son courriel du 9 mars 2020.

c. A_____ a été en arrêt de travail à 100 % du 29 juin au 15 juillet 2020, puis à 40 % du 30 juillet au 18 août, puis à nouveau à 100 % dès le 19 août 2020.

H. **a.** Entre les 12 mai et 17 août 2020, l'intéressée a adopté un comportement inadéquat à l'égard de son supérieur hiérarchique et de deux collègues qui s'en sont plaintes auprès de ce dernier.

b. Ces plaintes ont été respectivement recueillies les 22 juin et 21 juillet 2020 par F_____ dans un procès-verbal signé par les deux collègues, d'abord G_____, collègue directe de l'intéressée, puis P_____, remplaçante au guichet en l'absence des deux collaboratrices chargées de la caisse. Ces dernières relataient subir, en sus de la charge importante de travail, le comportement agressif et quérulent de leur collègue qu'elles ne supportaient plus. Elles le voyaient également lorsque A_____ s'adressait aux I_____ avec lesquels elle avait régulièrement des altercations et employait un ton hautain, ce dont d'autres collègues pouvaient témoigner. Elles craignaient les conséquences négatives de ce type de comportement, nuisant à l'ambiance de travail, sur leur propre situation professionnelle, ne souhaitant plus se retrouver impliquées dans un conflit porté devant la direction du B_____.

c. Plusieurs échanges de courriels entre A_____ et F_____, produits dans le dossier du département, attestaient des critiques constantes de celle-là envers son chef ainsi que des explications fournies par celui-ci au sujet d'aspects organisationnels régulièrement mis en cause par l'intéressée.

À titre d'exemples, le 18 juin 2020, le chef de secteur justifiait de la conformité de son organisation au guichet, dont se plaignait A_____ bénéficiant d'une attestation de vulnérabilité liée au Covid-19, aux mesures validées par la responsable MSST (mesures de santé et sécurité au travail) de C_____. Le 24 juin 2020, un cadre d'un autre service, auquel l'intéressée avait été affectée pendant la période du confinement, s'était plaint de son manque de collaboration, de son attitude hostile et de son ton désagréable lorsqu'elle avait été contactée pour remplir sa tâche. Le 27 juillet 2020, après avoir été informé des rendez-vous médicaux de l'intéressée fixés à 16h, F_____ lui demandait de faire l'ouverture ces jours-là, ce que l'intéressée refusait, conduisant son chef à justifier sa gestion, avant de persister dans son opposition en critiquant sa collègue G_____.

Dans des courriels des 28 juillet et 7 août 2020 adressés à F_____, A_____ se plaignait à nouveau de la gestion de son chef concernant les personnes appelées à la remplacer à la caisse et critiquait son choix quant à l'accès aux clés du coffre. Sous l'angle de son droit à la protection des données, elle estimait, dans son courriel du 7 août 2020, inacceptable que sa collègue ait été mise au courant de son arrêt avant le directeur. F_____ lui apportait les explications utiles à ses remarques dans un courriel du 11 août 2020, relevant qu'elle continuait à porter des accusations à son encontre s'agissant des données personnelles tout en lui donnant les raisons pour lesquelles elles n'étaient pas fondées. Il réitérait sa demande de cesser de l'accuser « à tout bout de champ ». Par courriel du 12 août 2020 adressé à F_____, A_____ émettait de nouvelles critiques à l'égard de sa gestion et de ses collègues, se plaignant qu'aucune mesure n'était prise pour éviter les comportements inadéquats à son égard, ce qui avait provoqué son « temps partiel », tout en lui signalant un lien internet de l'autorité fédérale compétente en matière de protection de la santé au travail, mentionnant le mobbing.

d. Le 24 juillet 2020, F_____ a attiré l'attention de E_____ sur la situation conflictuelle au sein de son secteur, liée au comportement de A_____, sur la surcharge professionnelle et émotionnelle de ses collaborateurs, accentuée par le remplacement aux caisses en l'absence de cette dernière et de sa collègue directe mise en arrêt pour maladie, ainsi que sur un sentiment d'impunité ressenti par le personnel au sujet de la situation de l'intéressée. Cette dernière lui avait dit, le 21 juillet, se sentir mise à l'écart et « s'en foutre » de ses collègues, tout en l'informant d'autres arrêts maladie de sa part dès le retour de sa collègue directe. Le secteur était « au bord de l'implosion » ce qui était dû en grande partie à A_____ dont il convenait de rompre rapidement les rapports de service.

e. Le 28 juillet 2020, A_____ s'est plainte auprès de Q_____, responsable MSST (mesures de santé et sécurité au travail) de C_____, des problèmes de chaleur, du manque de luminosité, de la moquette et de l'air, concluant qu'un poste « regroupant autant de problèmes » devrait être mis sur la base d'un roulement semestriel ou autres. Elle sollicitait son aide afin de trouver une solution sur le long terme. Elle a également, le même jour, envoyé un courriel à son chef de secteur au sujet des problèmes de chaleur et de luminosité, l'invitant à lire des documents liés à la place de travail et relevant que « c'était une honte que les privilégiés soient toujours les mêmes ». F_____ a indiqué à l'intéressée que, comme ils en avaient déjà discuté à maintes reprises, il ne pouvait rien pour l'aménagement de leur lieu de travail. Il a également adressé un courriel, le même jour, à Q_____, avec copie à l'intéressée, en précisant son point de vue sur la question des pauses et des horaires en commençant par ces termes : « En tant que cible d'accusation ci-dessous de la part de ma collaboratrice, je souhaite corriger une partie de son courriel, d'ailleurs la seule qui relève de ma compétence en qualité de chef de secteur ». Après la réponse de A_____ aux propos de son supérieur, Q_____ a, le 29 juillet 2020, proposé de se réunir avec ces derniers et E_____ pour clarifier la situation.

I. **a.** Après l'avoir dûment convoquée par courrier du 24 novembre 2020 de E_____, ce dernier et K_____ ont, le 14 décembre 2020, procédé, en sa présence, à l'entretien de service de A_____, alors en arrêt complet de travail, accompagnée de son avocate. Cet entretien a fait l'objet d'un procès-verbal transmis, par courrier du 5 janvier 2021, à l'intéressée, invitée à faire parvenir ses éventuelles observations dans un délai de 14 jours. Plusieurs annexes y étaient mentionnées et jointes.

Après un rappel de points négatifs résultant de ses EEDP de juillet 2017 et mai 2018 ainsi que des faits susmentionnés, l'employeur mentionnait les éléments suivants. À la suite d'envoi de courriels inappropriés à des I_____ susceptibles de nuire à l'image du service public, l'intéressée avait répondu, lors d'un entretien de collaboration avec sa hiérarchie fin 2018, faire comme sa prédécesseure et ne pas avoir été formée. À la remarque qu'il s'agissait d'une question d'attitude et de bon sens, elle soulignait le manque de respect des I_____ à son égard et ne pas avoir été formée à cet effet ; la secrétaire de direction l'aiderait à améliorer la tournure de ses phrases. Fin juillet 2019, le directeur du B_____ avait accepté que le service RH de C_____ propose une médiation à l'intéressée avec sa hiérarchie afin de préserver le climat de travail et de trouver un accord de collaboration, ce qu'elle avait refusé en août 2019. Des courriels de début avril 2019 et du 12 mars 2020 d'un autre collègue mentionnaient des erreurs commises par l'intéressée dans la gestion de la caisse. Dans un courriel du 17 août 2020 reçu par F_____, une cadre d'un autre secteur du B_____ transmettait la plainte émise par un contrevenant au sujet du comportement de A_____ décrite comme « désobligeante » et employant un ton « dédaigneux » et « hautain ». S'ils étaient

avérés, ces faits portaient gravement atteinte au bon fonctionnement du service, au climat de travail ainsi qu'à l'image de C_____ et de la fonction publique. Ils étaient de nature à rompre le lien de confiance et constituaient un manquement aux devoirs de service de l'intéressée, qui lui étaient rappelés.

A_____ a exprimé son point de vue sur les éléments qui lui étaient reprochés au fur et à mesure qu'ils lui étaient communiqués. Ses remarques figuraient sur près de quatre pages du procès-verbal de l'entretien de service. Elle déclarait ressentir, depuis le départ de sa deuxième cheffe de secteur et le conflit du 19 juillet 2019, un manque de soutien de la hiérarchie, ne pas avoir postulé pour un poste de caissière qui aurait dû faire l'objet d'un tournus chaque six mois et avoir été mise à l'écart par certaines collègues sans en comprendre les raisons. En sus du caractère non obligatoire de la proposition de médiation, elle relevait la nature « influençable » de F_____ due au fait qu'il était jeune et que c'était son premier travail ainsi que l'incohérence des propos de ce dernier. Elle avait déjà répondu aux faits reprochés lors de son EEDP de septembre 2019, considérant avoir toujours eu des bons rapports avec tout le monde et ne pas devoir se remettre en cause parce qu'une collègue cessait de lui parler du jour au lendemain. Elle réfutait les reproches liés à sa tâche temporaire pendant le confinement.

À la fin de l'entretien, l'intéressée a pu à nouveau s'exprimer. Elle se sentait mal et regrettait que la hiérarchie écoute ses autres collègues mais pas elle. Le cumul des problématiques au sein du service lui avait généré différents problèmes de santé. Elle était également allée voir le groupe de confiance et le médecin conseil, mais personne ne la soutenait. Son avocate ne comprenait pas pourquoi il n'y avait pas eu d'entretien pour les conflits interpersonnels. L'intéressée estimait que ses erreurs étaient dues à son mal-être au sein du service et qu'elle s'entendait bien avec ses collègues avant son burnout. La représentante des RH a indiqué que l'employeur envisageait de résilier les rapports de service pour motif fondé au sens des art. 21 al. 3 et 22 let. a et b 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), précisant qu'il était au préalable tenu de rechercher si un autre poste au sein de l'administration cantonale correspondrait aux capacités de l'intéressée.

b. A_____ a transmis ses observations le 21 janvier 2021.

Ses plaintes et remarques avaient été constamment ignorées ou considérées comme des accusations infondées, conduisant à des reproches de la part de sa hiérarchie à son égard. Cela avait alimenté chez elle un profond sentiment d'injustice et d'inégalité de traitement. La hiérarchie n'avait pas pris les mesures utiles, en particulier afin de protéger sa personnalité, comme par exemple après l'épisode de juillet 2019 où elle s'était fait humilier par un collègue qui l'avait traitée de menteuse. En revanche, après cet événement, la direction l'avait informée pour la première fois qu'un entretien de service serait mis en place,

ouvrant ainsi une période de tensions et de stress pour elle. Les RH ne lui avaient pas proposé d'entrevue après son EEDP de septembre 2019 malgré son courrier du 23 octobre 2019 faisant état d'atteintes à sa personnalité.

Elle s'était ainsi retrouvée confrontée aux pressions de sa hiérarchie. Cette dernière avait depuis lors ouvert une « chasse aux témoignages à charge », la laissant sous pression et entretenant une situation de conflit avec trois de ses collègues à compter de son retour d'arrêt maladie en mars 2020. Elle se plaignait d'avoir reçu les plaintes de ses collègues cinq mois après les faits qui lui étaient reprochés et ce dans le cadre d'un entretien de service. Un tel procédé était contraire au devoir de protection incombant à l'employeur à son égard, y compris dans des conflits interpersonnels. Elle invoquait l'absence de mesures et de volonté de la part de sa hiérarchie pour remédier à la situation, notamment par une tentative de conciliation ou de médiation. Elle contestait les reproches émis par le cadre d'un autre service le 24 juin 2020 et ceux relatifs à son comportement à l'égard des I_____, soulignant que seul un usager s'était plaint par écrit et qu'elle réfutait sa plainte. La hiérarchie ne l'avait en outre pas soutenue face à l'attitude de certains usagers à son encontre. Elle se plaignait aussi que l'entretien de service annoncé le 23 juillet 2019 ait eu seulement lieu en décembre 2020, soit plus de quinze mois plus tard.

Cela avait mis l'intéressée dans une situation difficile et d'incertitude quant à sa situation professionnelle. Sa hiérarchie l'avait poussée « à bout » et avait gravement porté atteinte à sa personnalité et à sa santé, rappelant que sa première incapacité de travail était déjà liée à des difficultés liées au travail. Elle produisait une attestation du 14 décembre 2020 du docteur T_____, médecin psychiatre et psychothérapeute, qui attestait la suivre depuis le 1er juillet 2020, ajoutant que ses conditions de travail telles que décrites par sa patiente avaient généré un stress, un épuisement et la symptomatologie de fatigue, de difficultés d'attention et de concentration, ce qui se manifestait par des soucis de santé. Elle demandait à ce qu'il soit renoncé à la résiliation de ses rapports de service et à ce que les mesures nécessaires pour faire cesser les atteintes portées à sa personnalité soient prises. Elle demandait également la restitution de sa clé USB qu'elle avait laissée à son poste de travail « samedi dernier, soit en dehors des heures habituelles de travail » et qu'elle n'avait pas pu récupérer par le biais d'une amie au motif que le directeur du B_____ l'avait prise. Le but de cette démarche était de préparer ses observations sur le procès-verbal de son entretien de service.

J. **a.** Par décision incidente du 20 mai 2021, déclarée exécutoire nonobstant recours, le Conseiller d'État en charge du département a prononcé l'ouverture de la procédure de reclassement à l'égard de l'intéressée.

Ses observations ne remettaient pas en cause la détermination de sa hiérarchie qui lui reprochait l'insuffisance de ses prestations et son inaptitude à remplir les exigences de son poste, pour les raisons suivantes exposées sur trois pages.

Tant le service des RH de C_____ que sa hiérarchie avaient respecté leurs devoirs à son égard, notamment par divers entretiens, entre autres informels, et une démarche de médiation qu'elle avait refusée. Ils n'avaient pas considéré que les circonstances portaient atteinte à sa personnalité, conclusion partagée, au regard de ses déclarations, par le groupe de confiance. Aucune irrégularité n'entachait son EEDP de septembre 2019, la présence de la représentante des RH visant à assurer son objectivité au vu de ses allégations. Cette dernière avait constaté qu'alors que l'échange se voulait constructif, elle avait systématiquement contesté chaque remarque de la hiérarchie, sans remise en question de sa part et répétant les mêmes plaintes pour lesquelles une médiation lui avait été proposée mais qu'elle avait refusée. Sa hiérarchie avait toujours agi de manière adéquate à son égard, notamment en lui proposant une diversification des tâches et en privilégiant, lors des altercations, les objectifs du service et la pacification des situations, dégradées notamment par son ton et comportement inadéquats. Sa hiérarchie avait constaté, soit directement, soit par des témoignages de collègues, que son comportement verbalement hautain ou agressif avec les usagers n'était pas adéquat, était incompatible avec l'exercice de sa fonction au sein de C_____ et avec ses devoirs de service et nuisait fortement à l'image de l'institution. Cela ne pouvait être admis puisqu'être « fonctionnaire, c'[était] notamment adhérer aux principes de l'administration, dont le respect et l'impartialité f[aisaient] partie ». Par rapport à la question des formations, sa hiérarchie en avait tenu compte, notamment dans le cadre des EEDP. Elle n'avait en outre pas saisi le temps écoulé entre juillet 2019 et décembre 2020 pour atteindre les objectifs fixés ni adopter un comportement conforme aux attentes.

Concernant la clé USB qui n'avait pas été remise à son amie, elle lui serait restituée au terme de l'analyse de son contenu, conformément aux règles en vigueur, étant précisé qu'elle y avait enregistré des données destinées à ses observations, et ce sans l'autorisation de sa hiérarchie, un samedi alors qu'elle était en arrêt maladie. Le fait qu'elle y voie une atteinte supplémentaire à sa personnalité démontrait que le lien de confiance était rompu de part et d'autre. Un courrier du directeur de B_____ avait été adressé le 27 janvier 2021, sur instructions du juriste, à la brigade de la criminalité informatique afin de vérifier que les documents copiés n'étaient pas propriété de C_____ et du B_____.

Ses griefs étaient donc mal fondés. Les motifs invoqués par sa hiérarchie lors de l'entretien de service du 14 décembre 2020 avaient été dûment établis et étaient constitutifs d'un motif fondé de résiliation. La procédure de reclassement était donc ouverte. La recherche d'un poste disponible au sein de l'administration cantonale et correspondant à ses capacités serait effectuée pendant deux mois. Les modalités de cette démarche ressortant aux RH lui étaient précisées, notamment la tenue de points de situation intermédiaires et un bilan définitif au 26 juillet 2021.

b. Le 29 juin 2021, l'intéressée a contesté les griefs à son encontre contenus dans la décision incidente.

Sa hiérarchie et les RH l'avaient mise sous pression en la menaçant régulièrement d'un entretien de service pendant quinze mois, période où elle avait été principalement en arrêt pour maladie, ce qui était une attitude abusive de l'État. Il était du devoir de ce dernier d'intervenir et de prendre des mesures lorsque la hiérarchie était informée d'atteintes portées à la personnalité d'un membre de son personnel comme l'avait fait l'intéressée dans son courrier du 23 octobre 2019. Par ailleurs, le groupe de confiance lui avait proposé une médiation avec sa hiérarchie mais elle avait dû y renoncer car elle ne se sentait pas capable de l'affronter, en particulier le directeur du B_____. Cela étant, l'appréciation des RH et l'entretien de service ne pouvaient constituer des alternatives permettant de répondre aux devoirs de l'employeur dans le cadre d'une atteinte à la personnalité. L'État avait failli à son devoir de protection à son égard. Elle demandait aussi la restitution de sa clé USB.

c. Des entretiens avec la responsable du secteur RH au sujet du reclassement de l'intéressée ont eu lieu les 1er juin, 6 juillet et 6 août 2021. Ce jour-ci, l'intéressée était informée que sa clé USB lui serait rapidement restituée. La procédure de reclassement a ensuite été prolongée d'un mois et l'entretien de clôture y relatif en l'absence de poste disponible s'est tenu le 13 septembre 2021. L'intéressée était alors informée que, les démarches de reclassement n'ayant pas abouti, l'employeur envisageait de clore la procédure de reclassement et de résilier ses rapports de service. Elle disposait de cinq jours pour remettre des observations complémentaires, ce qu'elle a fait par courriel du 20 septembre 2021.

d. Les 7 septembre et 6 octobre 2021, le Conseiller d'État en charge du département a respectivement répondu aux courriers de l'intéressée des 29 juin et 12 août 2021, ce dernier ayant été adressé à la Chancelière d'État.

Il contestait l'allégation selon laquelle la personnalité de l'intéressée n'aurait pas été protégée par sa hiérarchie et les RH de C_____, estimant qu'elle avait été dûment conseillée et orientée, non seulement lorsque la médiation lui avait été proposée par les RH de C_____, mais également lorsqu'elle s'était rendue au groupe de confiance qui n'avait, à sa connaissance, donné aucune suite. Il ne voyait en outre pas en quoi l'annonce d'un entretien de service constituait une menace à l'encontre de l'intéressée, précisant qu'il ne s'agissait pas d'une mesure de substitution au devoir de protection de l'employeur. L'intéressée avait pu y exercer son droit d'être entendue par rapport aux faits qui lui étaient reprochés à plusieurs reprises, notamment lors de son dernier EEDP sans aucune amélioration notable de sa part.

En sus des éléments déjà évoqués, il rappelait au sujet des allégations relatives à des disparités de traitement au sein du secteur, en particulier à l'égard d'une de ses

collègues qui aurait, selon elle, des problèmes de comportement et de compétences, que chaque situation était appréciée individuellement et conduisait à des mesures adaptées et proportionnées. Les deux situations en cause n'étaient pas comparables vu les renseignements qu'il avait obtenus auprès du service des RH de C_____, mais elle ne pouvait pas en être informée de manière complète compte tenu de la confidentialité du cas traité.

e. Par décision du 4 novembre 2021, annulant et remplaçant celle du 1er novembre, déclarée exécutoire nonobstant recours, le Conseiller d'État en charge du département a, à la demande du B_____, résilié les rapports de service de A_____ pour motif fondé, à savoir insuffisance de prestations et inaptitude à remplir les exigences du poste, avec effet au 28 février 2022.

Les motifs à l'origine du licenciement lui avaient été communiqués par sa hiérarchie, notamment lors de l'entretien de service du 14 décembre 2020. S'ajoutaient les raisons qu'il avait déjà évoquées dans la décision incidente et ses courriers précédents et qu'il rappelait. La durée de la procédure de reclassement avait au final été de trois mois et demi pendant une période où les offres d'emploi de l'administration cantonale étaient globalement bien fournies. Ainsi, les motifs invoqués par sa hiérarchie le 14 décembre 2020 justifiaient la résiliation de ses rapports de travail.

K. **a.** Par acte expédié le 3 décembre 2021, A_____ a recouru contre cette décision auprès de la chambre administrative de la Cour de justice (ci-après : la chambre administrative) en concluant principalement à son annulation et à sa réintégration au sein de l'administration cantonale, subsidiairement à ce qu'il soit constaté que la décision litigieuse était contraire au droit et à condamner l'autorité intimée au paiement d'une indemnité correspondant à 24 mois de son dernier traitement brut, avec intérêt moratoire de 5 %.

Elle prenait en outre diverses conclusions préalables, en particulier la production de l'intégralité de son dossier par l'autorité intimée, une comparution personnelle des parties et l'audition de plusieurs témoins dont son médecin traitant, trois collègues, sa précédente supérieure hiérarchique ainsi que trois collaboratrices auprès desquelles elle avait cherché du soutien. Il s'agissait de M_____, collaboratrice du service psychosocial de C_____, R_____, infirmière au service de santé de l'office du personnel de l'État et S_____, responsable du groupe de confiance.

Elle estimait que la décision litigieuse ne reposait pas sur des motifs fondés et que l'autorité intimée avait porté gravement atteinte à sa personnalité et santé. Sa hiérarchie ne l'avait pas écoutée ni pris des mesures pour la protéger, notamment lorsqu'elle avait été traitée de menteuse en juillet 2019, face aux attitudes inappropriées des I_____ à la caisse et aux conflits avec ses collègues qui avaient changé d'attitude à son égard lors de ses retours de maladie, ce dont elle

avait informé F_____ lors de la séance du 16 mars 2020 puis par courriel du 27 juillet 2020. Elle voyait dans la chronologie des événements la volonté, dès le 19 juillet 2019, de lui faire des reproches dans l'unique but de la procédure d'entretien de service et se plaignait du temps écoulé entre l'annonce de celui-ci le 23 juillet 2019 et sa tenue le 14 décembre 2020, soit 18 mois plus tard. Elle s'était, pendant cette période, retrouvée dans une situation professionnelle difficile et incertaine, devant subir les remarques de ses collègues quant à sa situation et l'absence de mesures par sa hiérarchie malgré ses plaintes. Sa hiérarchie avait entretenu une situation de conflit entre elle et trois de ses collègues et l'avait « poussée à bout ». Elle motivait ses erreurs de caisse par la pression subie. Elle invoquait une violation de son droit d'être entendue par rapport à des remarques faites à son sujet par des collègues et un cadre d'un autre service, dont elle se plaignait de n'en avoir été informée que lors de l'entretien de service. Elle invoquait aussi une violation du principe de la bonne foi et de la proportionnalité.

b. Le département a conclu au rejet du recours, après avoir rappelé sa position confirmée dans la décision litigieuse et les documents liés à l'entretien de service.

Il sollicitait l'audition de E_____ et de F_____, notamment pour démontrer que ces derniers avaient eu une réunion avec la responsable MSST de C_____ au sujet des plaintes de l'intéressée qui avait pu s'exprimer librement, le chef de secteur expliquant ne rien pouvoir faire pour les locaux. Il détaillait dans son écriture les points problématiques ayant conduit à la décision litigieuse, à savoir le moment du changement de comportement de l'intéressée remontant à avril 2019, les courriels employant un ton hautain et dédaigneux à l'égard des administrés, les conflits avec ses collègues et avec sa hiérarchie, les accusations à l'égard de cette dernière, en particulier envers son chef de secteur et du directeur du B_____, le refus de l'intéressée de participer à une médiation avec sa hiérarchie et l'usage de la clé USB sur son lieu de travail lors de son arrêt maladie et sans autorisation préalable.

Quant à la saisie du groupe de confiance par l'intéressée qui l'avait évoquée lors de son entretien de service et de celui clôturant la procédure de reclassement, ni le département ni le B_____ n'avaient été informés de l'ouverture d'une enquête par le groupe de confiance. Il paraissait ainsi prudent, plus d'une année après, de considérer qu'aucune suite n'avait été donnée aux dénonciations de l'intéressée.

c. Le 8 mars 2022, le département a souligné que, compte tenu du courriel de la recourante du 3 janvier 2022 indiquant ne pas pouvoir réintégrer le B_____ dans un contexte sain, la conclusion en réintégration de son poste au B_____ était en contradiction avec son comportement.

d. Le 14 avril 2022, la recourante a répliqué et persisté dans ses conclusions, contestant l'allégation précitée du département quant à sa réintégration. La dégradation de ses relations avec la hiérarchie correspondait au changement de

celle-ci avec l'arrivée de F_____ et E_____ qui avaient constamment ignoré ses plaintes et remarques. Elle avait été entendue par le groupe de confiance mais « y a[ait] renoncé dans la mesure où elle ne [se] sentait pas capable d'affronter sa hiérarchie », ce que S_____ pouvait attester.

e. Elle a ensuite complété son recours puis sollicité une audience de comparution personnelle des parties ainsi que l'audition de plusieurs témoins, s'opposant à ce que la cause soit gardée à juger.

L. **a.** Après avoir interpelé les parties sur la liste des témoins à entendre, la juge déléguée a procédé, les 23 mars et 15 mai 2023, à une audience de comparution personnelle des parties et d'enquêtes en leur présence.

S_____ n'a pas été levée de son secret de fonction par sa hiérarchie au motif que la confidentialité était un principe essentiel à l'activité du groupe de confiance, nécessaire à son bon fonctionnement et au dispositif de protection de la personnalité des collaborateurs de l'État, comme le précisait l'art. 8 du règlement relatif à la protection de la personnalité à l'État de Genève du 12 décembre 2012 (RPPers - B 5 05.10), en particulier son al. 2.

b. Le 23 mars 2023, la recourante a renoncé à sa réintégration et sollicité l'octroi d'une indemnité, au motif qu'elle avait retrouvé un poste comme comptable dans une commune dès le 22 juin 2002, confirmé en poste fixe dès le 1er décembre 2022. Elle n'avait plus de souci de santé.

c. M_____, inspectrice de C_____, travaillait au service psychosocial de C_____ destiné à aider les collaborateurs dans leurs difficultés professionnelles et personnelles. Elle avait rencontré la recourante entre novembre 2019 et avril 2021 en raison de difficultés relationnelles avec son supérieur direct, F_____, et le directeur de B_____. Elle avait écouté l'intéressée, inquiète pour son avenir, qui ne trouvait pas de travail et qui lui avait parlé de ses soucis de santé ainsi que de l'ambiance tendue au B_____. Elle n'était intervenue ni auprès des RH ni de ses collègues, mais lui avait conseillé de consulter un professionnel tel qu'un psychologue et de faire un bilan dans le cadre de ses recherches d'emploi en considérant les annonces tant de l'État que du privé. Sur question du représentant du département, elle expliquait qu'en cas de mobbing défini selon des critères très précis, le collaborateur était invité à agir et les choses étaient révélées.

d. F_____, chef du secteur comptabilité dès décembre 2018, connaissait la recourante dès le 1er avril 2018, lorsqu'il occupait la fonction d'adjoint de D_____ sous la direction de E_____. Il avait dû assurer l'intérim dès juillet 2018, date à laquelle il était devenu le supérieur hiérarchique de l'intéressée. Ses relations avec celle-ci étaient alors bonnes, malgré la charge de travail générale au sein du secteur, notamment en raison d'arrêts pour maladie. Au fil du temps, il y avait des moments où les choses allaient bien avec la recourante et d'autres

moments où cela pouvait vite tourner en accusations, à tout le moins en questionnements forts sur ses choix ou décisions. Plus le temps avançait, plus ça devenait compliqué. Il devait se justifier sur les décisions les plus banales. Lorsque cela devenait trop compliqué avec l'intéressée, il « lâch[ait] et octroyait la tâche à d'autres personnes pour apaiser la situation, qui l'accomplissaient sans connaître la situation initiale ; il s'agissait par exemple de la « liste 7 » et de l'ouverture / fermeture de la caisse. Des différends entre collègues, dont la recourante, existaient mais cela restait vivable, la plupart n'en ayant pas. D'autres collaborateurs s'étaient plaints des inconvénients liés aux locaux en termes de chaleur et de bruit. Entre 2018 et 2019, il avait passé des journées à faire de la gestion des émotions et des relations ainsi qu'à calmer et rassurer les collaborateurs pour essayer de régler les difficultés et apaiser les relations avec l'équipe. Ses décisions ne plaisaient pas toujours mais ne visaient pas à « embêter ».

À son arrivée, la recourante était affectée à la caisse et il avait entendu deux versions à ce sujet, à savoir d'une part qu'il s'agissait d'une affectation temporaire selon l'intéressée et d'autre part que celle-ci s'y plaisait et était d'accord d'y rester. Il lui avait indiqué que, conformément à la pratique du secteur, elle pourrait passer en « backoffice » dès que l'occasion se présenterait comme lors d'un départ à la retraite, entrevu pour janvier 2022. En attendant, il lui avait proposé de lui attribuer des tâches de « backoffice » compatibles avec son activité à la caisse. À ce sujet, par rapport aux tâches considérées dévalorisantes par la recourante, il précisait avoir certaines contraintes de temps compte tenu de ses activités parallèles à la caisse et qu'il s'agissait d'intégrer ces tâches par étape, rappelant que celle du « traitement des listes » lui avait posé problème alors qu'elle impliquait une formation et une effectivité rapides, ce qu'il avait lui-même eu à faire dans le passé. Il ne pouvait pas lui confier des tâches plus complexes qui prenaient plus de temps, impliquaient un temps de formation et qu'elle quitte la caisse. Il l'avait invitée à la patience. Sur l'année 2018, deux nouveaux collaborateurs étaient arrivés : J_____ affecté au « backoffice » et G_____ à la caisse ; à l'époque, la recourante n'avait pas émis le souhait de quitter son poste à la caisse et était contente que G_____ l'y rejoigne. Lorsqu'elle avait souhaité être affectée au « backoffice », il n'y avait pas de poste disponible. Après le départ de la recourante, il n'avait pas connu de problèmes de même intensité dans le service.

Comme les autres personnes affectées au guichet, la recourante avait été confrontée à des justiciables se montrant agressifs, insultants ou tenant des propos déplacés. Un processus était en place, à savoir essayer de calmer la personne, faire un échange avec un collègue, demander l'intervention du supérieur hiérarchique voire celle de C_____ à travers le bouton d'urgence. Il ignorait si ce protocole était en place avant son arrivée, mais il en avait eu connaissance en tant qu'adjoint et pendant son intérim. Les collaborateurs étaient invités à porter plainte s'ils le

souhaitaient. À son souvenir, les plaintes de l'intéressée avaient été traitées. Concernant les locaux, un projet de réaménagement avait été proposé mais pas exécuté pour des raisons budgétaires. En été, il était demandé de réduire les temps de travail au guichet et de fermer plus tôt. Il avait été présent lors de l'incident entre la recourante et son collègue en juillet 2019. Il avait eu une discussion avec ce dernier, aucune mesure n'ayant été prise à son égard. Il souhaitait aussi en discuter avec l'intéressée mais, à la réception du courriel l'accusant de mobbing et de favoritisme, il lui avait semblé nécessaire d'en informer sa hiérarchie, précisant qu'il s'agissait de la deuxième fois que la recourante parlait de mobbing. À son retour de maladie, en février 2020, il avait eu un entretien avec l'intéressée, sans tenir de procès-verbal ce qu'il ne faisait en général pas sauf s'il y avait un besoin de quittancer un point par courriel. Aucune mesure spécifique n'avait été prise. Elle était revenue à temps partiel pour des motifs de maladie ; il était disponible et essayait d'améliorer la situation.

e. Le 15 mai 2023, D_____, collaboratrice au B_____ de juillet 2017 à juillet 2018, a été entendue, en présence des parties, devant la juge déléguée. Elle avait été la supérieure hiérarchique directe de la recourante jusqu'à cette date. À son arrivée, celle-ci travaillait en caisse avec une collègue et lui donnait pleine satisfaction. Elle n'avait rien à redire sur son comportement que ce soit par rapport à elle, aux usagers ou collègues. Il existait des problèmes réguliers par rapport aux usagers, qui étaient inhérents à l'activité générale du B_____. S'agissant des relations entre collègues, elle avait chaque jour dans son bureau une personne qui se plaignait, les dix membres de son secteur ne s'entendant pas, mais la recourante n'était pas venue la voir à ce sujet. Elle avait rédigé son évaluation en vue de sa nomination, puis avait quitté le service. L'intéressée n'avait jamais refusé d'exécuter une tâche ni créé de difficultés, ce qui n'était pas le cas de tous les collaborateurs. Ses dix collaborateurs avaient tous été engagés comme commis administratifs au même salaire et devaient tous faire un tournus à la caisse, le problème étant que personne ne voulait le faire. La recourante était à la caisse à son arrivée et à son départ, ce travail lui convenait et elle ne s'en plaignait pas. Sans se souvenir de détails, elle se rappelait que l'intéressée s'était plainte d'insultes reçues au guichet.

Elle avait engagé F_____ qui avait de très bonnes relations avec tout le monde lorsqu'elle était au B_____. E_____, en tant que directeur, n'entrait pas en contact direct avec ses subordonnés, hormis à une occasion. Il lui avait signalé que les courriels rédigés par l'intéressée – qu'elle-même ne contrôlait pas faute de temps – en réponse aux I_____ ne lui plaisaient pas. Elle en avait parlé à cette dernière, sans savoir comment il avait pu en être informé. Elle ne se souvenait plus du détail, mais il devait s'agir peut-être d'un ton un peu sec ou de fautes d'orthographe, ce qui n'était pas un grand souci pour elle par rapport aux problèmes existant alors au sein du service. Elle se souvenait avoir recommandé à la recourante dans son évaluation qu'elle suive un cours de communication écrite

non violente. Cet épisode s'était déroulé avant sa nomination. Elle n'avait pas constaté d'aversion de la part de E_____ à l'égard de la recourante. Elle avait plutôt l'impression que des collaborateurs d'autres secteurs lui avaient rapporté les courriels, ce qui correspondait à la pratique des « coups bas » qu'elle avait pu observer. E_____ faisait son travail de directeur et était, à sa connaissance, d'accord avec la nomination de l'intéressée. Il n'avait pas participé à son évaluation. Concernant le délai de 18 mois entre l'information d'un entretien de service et son déroulement, il ne lui semblait pas normal mais cela n'était pas rare ; elle avait déjà entendu des délais de 12 mois mais n'avait jamais participé à un tel entretien.

f. Les parties ont ensuite respectivement maintenu leur position.

g. Puis, les parties ont été informées que la cause était gardée à juger.

EN DROIT

1. Interjeté en temps utile devant la juridiction compétente, le recours est recevable (art. 132 de la loi sur l'organisation judiciaire du 26 septembre 2010 - LOJ - E 2 05 ; art. 62 al. 1 let. a de la loi sur la procédure administrative du 12 septembre 1985 - LPA - E 5 10).

2. Compte tenu des arguments de la recourante, il convient tout d'abord de préciser l'objet du litige circonscrit par la décision attaquée. Celle-ci porte sur la résiliation des rapports de service de l'intéressée pour motif fondé au sens de l'art. 22 let. a et b LPAC. Dès lors, seule la conformité au droit de cette décision doit être in casu examinée.

Les allégations de la recourante relatives à d'éventuelles atteintes à sa personnalité par des membres du personnel de l'administration cantonale sont donc exorbitantes au présent litige, étant rappelé qu'il existe une procédure spéciale à cet effet régie principalement par le RPPers et relevant de la compétence du groupe de confiance (art. 2B et 2C LPAC ; art. 4 ss RPPers ; arrêt du Tribunal fédéral 8D_7/2022 du 14 juin 2023 consid. 6.2 ; ATA/263/2022 du 15 mars 2022 consid. 2). Sur ce point, les déclarations de la recourante ne sont pas constantes. Lors de l'entretien de service du 14 décembre 2020, elle affirme avoir consulté le groupe de confiance qui ne l'avait pas soutenu, tandis que dans ses écritures des 29 juin 2021 et 24 avril 2022, elle explique avoir dû renoncer à la médiation avec sa hiérarchie, proposée par le groupe de confiance, au motif qu'elle ne se sentait pas capable de l'affronter. La recourante a pris contact avec le groupe de confiance concernant les allégations précitées, sans que l'employeur ne soit interpelé à ce sujet, ce dont la chambre de céans ne peut que prendre acte.

3. La recourante se plaint d'une violation de son droit d'être entendue en raison des critiques faites à son encontre, au début de l'été 2020, par ses collègues et le cadre d'un autre service et qui ne lui ont pas été alors communiquées.

3.1 Le droit d'être entendu garanti par l'art. 29 al. 2 de la Constitution fédérale de la Confédération suisse du 18 avril 1999 (Cst. - RS 101) comprend notamment le droit pour l'intéressé d'avoir accès au dossier, de produire des preuves pertinentes, 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. L'autorité peut cependant renoncer à procéder à des mesures d'instruction lorsque les preuves administrées lui ont permis de former sa conviction et que, procédant d'une manière non arbitraire à une appréciation anticipée des preuves qui lui sont encore proposées, elle a la certitude que ces dernières ne pourraient l'amener à modifier son opinion (ATF 145 I 167 consid. 4.1 et les références citées).

3.2 En l'espèce, c'est à tort que la recourante invoque le grief précité. En effet, indépendamment du fait que les critiques susmentionnées ne sont pas déterminantes pour l'issue du litige, elle en a été informée lors de l'entretien de service de décembre 2020 et a pu s'exprimer à leur sujet dans ses observations et écritures subséquentes, avant le prononcé de la décision querellée.

4. Le présent litige soulève la question de savoir si le licenciement querellé repose sur un motif fondé dûment établi conformément aux art. 21 al. 3 et 22 let. a et b LPAC.

La recourante ne soulève à raison aucun grief quant à la procédure de reclassement menée en application de l'art. 46A 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). Elle ne conteste, à juste titre, pas non plus la date d'effet de la résiliation des rapports de service fixée au 28 février 2022 par la décision litigieuse du 4 novembre 2021, dans le respect de l'art. 20 al. 3 LPAC.

4.1 À teneur de l'art. 21 al. 3 LPAC, l'autorité peut résilier les rapports de service du fonctionnaire pour un motif fondé. Elle motive sa décision. Elle est tenue, préalablement à la résiliation, de proposer des mesures de développement et de réinsertion professionnelle et de rechercher si un autre poste au sein de l'administration cantonale correspond aux capacités de l'intéressé. Les modalités sont fixées par règlement.

4.2 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).

Il s'agit de situations incompatibles avec le bon fonctionnement du service. L'élargissement des motifs de résiliation des rapports de service, lors de la modification de la LPAC entrée en vigueur le 31 mai 2007, n'implique plus de démontrer que la poursuite des rapports de service est rendue difficile, mais qu'elle n'est plus compatible avec le bon fonctionnement de l'administration (ATA/783/2016 du 20 septembre 2016). 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 (Mémorial du Grand Conseil 2005-2006/XI A 10420 ; ATA/240/2019 du 12 mars 2019 consid. 5b et les arrêts cités).

En présence d'une situation de conflit, ce sont avant tout des motifs d'inaptitude et des manquements dans le comportement qui justifient la fin des rapports de travail. 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 ; Valérie DÉFAGO GAUDIN, Conflits et fonction publique : instruments, in Jean-Philippe DUNAND/ Pascal MAHON [éd.], Conflits au travail, 2015, p. 161-162 ; ATA/287/2018 du 27 mars 2018 consid. 3b).

4.3 Quant aux devoirs du personnel, les membres du personnel sont tenus au respect de l'intérêt de l'État et doivent s'abstenir de tout ce qui peut lui porter préjudice (art. 20 RPAC). En vertu de l'art. 21 RPAC, 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 (let. a) ; d'établir des contacts empreints de compréhension et de tact avec le public (let. b) ; de justifier et de renforcer la considération et la confiance dont la fonction publique doit être l'objet (let. c).

S'agissant de l'exécution du travail, les membres du personnel doivent, à teneur de l'art. 22 RPAC, remplir tous les devoirs de leur fonction consciencieusement et avec diligence (al. 1) ; s'entraider et se suppléer notamment lors de maladies ou de congés (al. 4) ; se tenir au courant des modifications et des perfectionnements nécessaires à l'exécution de leur travail et peuvent à cet effet demander ou être appelés à suivre les cours de perfectionnement (al. 5).

4.4 Selon le Tribunal fédéral, le licenciement pour motif fondé au sens de l'art. 21 al. 3 LPAC est une mesure administrative qui ne suppose pas l'existence d'une violation fautive des devoirs de service ; il faut que le comportement de l'employé - dont les manquements sont aussi reconnaissables pour des tiers - perturbe le bon fonctionnement du service ou qu'il soit propre à ébranler le rapport de confiance avec le supérieur (arrêt du Tribunal fédéral 8C_392/2019 du 24 août 2019 consid. 4.1 et 4.2). Selon une jurisprudence constante, le fait de ne pas pouvoir s'intégrer à une équipe ou de présenter des défauts de comportement ou de caractère tels que toute collaboration est difficile ou impossible est de nature à fonder la résiliation des rapports de travail, quelles que soient les qualités professionnelles de l'intéressé (ATA/421/2021 du 20 avril 2021 consid. 3d ; ATA/1476/2019 du 8 octobre 2019 consid. 8a ; ATA/674/2017 du 20 juin 2017 consid. 17a et les arrêts cités).

D'après le Tribunal fédéral, l'employeur jouit d'un large pouvoir d'appréciation pour juger si les manquements d'un fonctionnaire sont susceptibles de rendre la continuation des rapports de service incompatible avec le bon fonctionnement de l'administration. En tant que les rapports de service relèvent du droit public, il doit respecter le principe de la proportionnalité (art. 5 al. 2 Cst.). Celui-ci exige qu'une mesure restrictive soit apte à produire les résultats escomptés (règle de l'aptitude) et que ceux-ci ne puissent pas être atteints par une mesure moins incisive (règle de la nécessité) ; en outre, il interdit toute limitation allant au-delà du but visé et il exige un rapport raisonnable entre celui-ci et les intérêts publics ou privés compromis (principe de la proportionnalité au sens étroit, impliquant une pesée des intérêts ; arrêt du Tribunal fédéral 8C_15/2019 du 3 août 2020 consid. 7.2 et les arrêts cités).

4.5 Le principe du reclassement, applicable aux seuls fonctionnaires et mis en œuvre par l'art. 46A RPAC, 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/240/2019 du 12 mars 2019 consid. 5e ; ATA/585/2015 du 9 juin 2015).

4.6 Les rapports de service étant soumis au droit public, leur résiliation doit respecter les principes constitutionnels généraux, notamment les principes de la légalité, de l'égalité, de la proportionnalité, de la bonne foi, de l'interdiction de l'arbitraire, lors de la fin des rapports de travail des employés (ATA/421/2021 du 20 avril 2021 consid. 3h ; ATA/1839/2019 du 20 décembre 2019 consid. 7d et les références citées).

5. En l'espèce, l'autorité intimée invoque tant l'insuffisance des prestations que l'inaptitude à remplir les exigences du poste pour justifier la résiliation des rapports de service de la recourante.

5.1 Le dossier met certes en évidence plusieurs défaillances de cette dernière dans l'accomplissement de son travail, en particulier son comportement inadéquat à l'égard de certains I_____ que ce soit au niveau de la rédaction des courriels ou de leur accueil au guichet, l'absence de prise de connaissance des justificatifs lors de vérifications ou quelques erreurs dans la gestion de sa caisse. Cela étant et indépendamment de la question des formations dont elle a pu ou non bénéficier pour exécuter son travail, il ressort du dossier que la principale difficulté de l'intéressée réside dans la manière de communiquer, essentiellement avec son supérieur hiérarchique direct, F_____.

5.2 Les déclarations de ce dernier devant la juge déléguée sont corroborées par les pièces du dossier, en particulier les échanges de courriels qu'il a eus avec la recourante entre février et juillet 2019 puis entre mai et août 2020. Le chef de secteur a expliqué qu'en juillet 2018, lorsqu'il était devenu son supérieur hiérarchique, les relations avec la collaboratrice étaient bonnes mais que la situation avait évolué au fil du temps jusqu'à devenir difficile, cette dernière questionnant fortement ses choix ou portant de graves accusations à son encontre. Cette remise en cause des décisions du chef de secteur par l'intéressée ressort clairement de leurs échanges de courriels entre mai et août 2020, décrits plus haut.

Elle transparaît également dans la réponse de la recourante d'avril 2019. D'une part, elle y dénigre les tentatives de son supérieur direct de diversifier ses tâches en complétant son activité à la caisse, dont elle se plaignait, par de nouvelles attributions compatibles avec cette fonction. D'autre part, elle l'accuse d'exercer une « forme de mobbing » à son encontre et ce à tort, comme elle le reconnaît lors de leur entretien du 18 avril 2019 avec le directeur du B_____, soutenant que cette manière de s'adresser à son chef aurait été nécessaire afin de se faire entendre. Or, cette grave accusation ne lui permet pas d'obtenir un quelconque autre aménagement de son travail, le directeur du B_____ confirmant les choix effectués par le chef de secteur et invitant la recourante à chercher un autre poste si son travail au B_____ ne lui convenait pas. Au contraire, par ses propos blessants et irrespectueux à l'égard de sa hiérarchie directe, la recourante nuit à sa relation professionnelle avec le chef de secteur dont la bonne entente avec l'équipe est confirmée en audience par sa précédente supérieure hiérarchique. À cela s'ajoute la forme totalement inadaptée de l'intéressée de répondre à son supérieur dans l'échange de courriels susmentionné de mai 2019. Elle se permet d'abord de lui rétorquer « [être] désolée [si son ton ne lui avait pas plu] mais [à elle] aussi beaucoup de choses [la] dérangeaient » alors qu'il lui demandait de veiller à utiliser « une forme adéquate » lorsqu'elle s'adressait à autrui et lui rappelait son comportement inacceptable qu'elle avait adopté à son égard la veille. Puis, elle s'étonne et lui exige des explications, à nouveau, de manière irrespectueuse. Par ailleurs, malgré la remarque du directeur du B_____ attirant l'attention de l'intéressée, le 27 mai 2019, sur son attitude agressive comme source de ses difficultés, cette dernière persiste en juillet 2019 dans son

comportement irrespectueux à l'égard de F_____, ce qu'il décrit de manière détaillée dans son courriel du 22 juillet 2019 développé plus haut.

5.3 En outre, F_____ a déclaré en audience avoir passé, entre 2018 et 2019, des journées à faire de la gestion des émotions afin d'apaiser les relations au sein de son équipe. Cette activité fait certes partie de ses attributions en tant que responsable d'une équipe. Cela étant, son ampleur est essentiellement liée à l'attitude de la recourante. Le chef de secteur a d'abord dû gérer les trois incidents ayant opposé l'intéressée et sa collègue directe G_____, jusqu'à un point de non-retour atteint le 1er février 2019, étant précisé que l'absence de courriels n'est pas nécessairement synonyme d'absence de problèmes à gérer, F_____ ayant indiqué en audience recourir à l'usage de courriels lorsqu'il avait besoin de « quittancer » un point. Puis, outre son comportement problématique à l'égard de ce dernier exposé ci-dessus, la recourante s'est retrouvée impliquée dans l'altercation du 19 juillet 2019, décrite plus haut en détail, avec un collègue et son chef devant toute l'équipe. Ces événements ont conduit le directeur du B_____ à solliciter en juillet 2019 un entretien de service avec l'intéressée auprès des RH. À chaque fois revient la même critique sur l'attitude agressive de cette dernière qui ne parvient pas à en prendre conscience malgré la dégradation de ses rapports professionnels avec son chef et sa collègue directs.

F_____ a continué à devoir faire face à des conflits relationnels entre la recourante et ses collègues, après son retour de maladie, en mars 2020 avant la période de semi-confinement et au début de l'été 2020, ce qui ressort des pièces relatives à la réunion du 16 mars 2020 tenue par le directeur du B_____ et aux témoignages de collègues recueillis par F_____ au début de l'été 2020. Dans son courriel susmentionné du 24 juillet 2020, il a informé le directeur du B_____ que la situation de son secteur était « au bord de l'implosion » ce qui était principalement dû au comportement conflictuel de la recourante qui déclarait, à la fois, se sentir mise à l'écart et « s'en foutre » de ses collègues. Il sollicitait la rapide rupture des rapports de service avec l'intéressée pour le bon fonctionnement de son secteur.

À cet égard, F_____ a déclaré en audience qu'après le départ de la recourante, il n'avait pas connu de problèmes de même intensité dans le service. Cette déclaration trouve écho dans celle de sa prédécesseure ayant déclaré en audience recevoir quotidiennement des plaintes des membres du secteur au sujet des relations entre eux. Le fait que ses rapports avec la recourante aient été différents de ceux vécus par F_____ ne change rien à ces derniers. Par ailleurs, D_____ a déclaré en audience avoir invité l'intéressée à suivre un cours de communication écrite non violente s'agissant des plaintes du directeur du B_____ relatives à la rédaction de ses courriels aux I_____. Elle a également, dans son EEDP de fin mai 2018, relevé des points négatifs concernant le comportement de la recourante, celle-ci devant faire preuve de davantage de patience et de résistance face aux

situations difficiles et développer son sens du service public. Ainsi, si la gestion de l'équipe du secteur comptabilité du B_____ semble être compliquée du point de vue de ces deux témoins, le comportement de la recourante, souffrant déjà de certaines lacunes du temps de la précédente cheffe de secteur, est devenu difficile, sous l'ère du nouveau chef de secteur, jusqu'à être problématique pour le bon fonctionnement du service compte tenu des circonstances susmentionnées.

5.4 Il reste à examiner si et comment la hiérarchie de la recourante a réagi envers celle-ci eu égard aux difficultés susmentionnées qu'elle rencontrait dans son environnement professionnel, principalement liées à sa manière de communiquer que ce soit avec le chef de secteur, sa collègue directe ou les I_____. En effet, l'employeur public est tenu de respecter, dans les rapports avec les membres de son personnel, les principes constitutionnels précités, dont celui de la proportionnalité et de l'égalité de traitement.

5.4.1 Rétrospectivement et vu les griefs invoqués par la recourante à l'encontre de sa hiérarchie, la chambre de céans constate que l'autorité intimée a, dès le début, pris toutes les mesures adéquates pour attirer l'attention de l'intéressée sur les causes à l'origine de son mécontentement lié à son travail et de ses difficultés relationnelles et ainsi éviter une dégradation des rapports professionnels avec elle.

En effet, d'une part, la gestion du conflit initial entre la recourante et sa collègue directe, arrivée au secteur mi-octobre 2018, a été menée de manière constructive et bienveillante par F_____. À l'écoute de ses deux employées, ce dernier a proposé des mesures pour faciliter leur collaboration tout en privilégiant, dans un premier temps, les solutions qu'elles avaient trouvées d'un commun accord. Après deux tentatives, il a, à nouveau, écouté les deux collaboratrices mais décidé de fixer un cadre à leur collaboration, en les invitant à surmonter leurs différends et à retrouver un esprit d'équipe, après avoir relevé que les torts étaient partagés et signalé à chacune les points à améliorer. Cela a été précisé dans un courriel du 7 février 2019 adressé aux intéressées et au directeur du B_____. F_____ a, dans ce contexte, invité la recourante « à mieux gérer ses émotions et à faire attention à la forme de ses propos ». Il lui a par la suite rappelé ce deuxième point, comme cela ressort des échanges de courriels susmentionnés de mai et juillet 2019.

D'autre part, face aux critiques et accusations de l'intéressée émises en avril 2019 à l'égard du chef de secteur cherchant à diversifier ses tâches vu son insatisfaction à la caisse, le directeur du B_____ les a réunis en date du 18 avril 2019. La recourante s'est plainte de ne pas avoir un travail à la hauteur de ses compétences, de ne pas avoir bénéficié d'une formation adéquate sur des points critiqués de son travail et de voir des situations de favoritisme au sein du secteur. F_____ lui a communiqué les mesures prises pour remédier à cette situation et souligné qu'elle n'avait pas demandé de formation spécifique. Le directeur du B_____ a clarifié la situation professionnelle de l'intéressée, lui suggérant de rechercher un autre

emploi si son poste au B_____ ne lui convenait pas. Elle lui a répondu déjà effectuer ce type de démarche.

Cela étant, la recourante a été à nouveau convoquée le 27 mai 2019 par le directeur du B_____ pour un entretien de recadrage valant avertissement. Après l'avoir informée de plaintes de I_____ sur son attitude à la caisse et lui avoir rappelé ses obligations professionnelles, notamment quant à l'image du B_____ face au public, E_____ lui a donné plusieurs indications. Premièrement, elle pouvait faire appel à son supérieur hiérarchique ou à un autre collaborateur pour régler une situation problématique au guichet. Deuxièmement, elle était invitée à consulter son médecin pour une mise à l'arrêt si sa fatigue ne lui permettait plus de prendre le recul nécessaire pour accomplir correctement sa mission. Troisièmement, il lui a fixé deux objectifs, à savoir adopter une attitude positive et un comportement adéquat au travail ainsi que suivre un cours l'aidant à gérer ses émotions. Il soulignait que ces deux objectifs supposaient un travail personnel préalable de sa part de manière à prendre conscience de l'impact de son attitude agressive et narquoise sur les usagers et sa santé. L'intéressée le remerciait pour son écoute attentive, relevant que F_____ n'avait pas su en faire preuve.

5.4.2 Or, malgré ces conseils et mises en garde de sa hiérarchie, la recourante a, à nouveau, failli à son devoir d'entretenir des relations dignes et correctes avec son supérieur direct en violation de l'art. 21 let. a RPAC, vu son attitude ressortant de l'échange de courriels précité du 22 juillet 2019. Si, à la suite de cet événement, E_____ a mentionné la convocation de la recourante à un entretien de service dans son courriel du 23 juillet 2019, l'absence d'un tel entretien à ce stade n'est pas critiquable. En effet, l'intéressée a, à la place, été invitée par la représentante des RH à une médiation avec sa hiérarchie. Il s'agit d'une proposition plus propice à la préservation de bons rapports professionnels. La recourante a cependant refusé, en août 2019, de procéder à la médiation avec sa hiérarchie en la présence de la représentante des RH, alors qu'il s'agissait d'une occasion d'aplanir la situation en permettant à chaque partie d'exposer sa position et d'échanger sur les éléments nécessaires à la poursuite d'une collaboration saine et harmonieuse. Malgré les explications fournies par la représentante des RH dans son courriel du 13 août 2019, l'intéressée a maintenu son refus considérant que la situation prenait de trop grandes proportions. La situation conflictuelle n'a ainsi pas pu être résolue.

Dès lors, vu les événements susmentionnés et comme elle en avait été avisée par la représentante des RH, la recourante a fait l'objet d'un EEDP en septembre 2019. Cela a permis à son nouveau supérieur hiérarchique, F_____, de lui rappeler les points problématiques liés essentiellement à son comportement inadéquat et de lui fixer des objectifs associés à des formations, à savoir adopter une attitude accueillante et bienveillante au guichet et améliorer sa communication envers les usagers, les collègues et la hiérarchie. Après cela,

l'intéressée a persisté, y compris après sa première période de maladie survenue de novembre 2019 à février 2020, dans une attitude d'opposition régulière à l'égard du chef de secteur. Les interventions qu'elle a sollicitées auprès du service psychosocial de C_____ et du groupe de confiance ne lui ont pas non plus permis de rétablir le dialogue avec sa hiérarchie et/ou ses collègues, ni abouti à d'autres démarches permettant d'envisager la continuation d'une collaboration sereine avec l'intéressée au B_____.

5.4.3 La recourante reproche à sa hiérarchie de ne pas avoir pris les mesures utiles pour la protéger des situations conflictuelles à l'égard des I_____ et de ses collègues. Or, outre les mesures susmentionnées et la procédure de sécurité du personnel décrite par le directeur du B_____ dans une note interne du 23 octobre 2019, rédigée après avoir reçu les observations de la recourante relatives à son EEDP, F_____ a signalé en audience l'existence d'un processus mis en place, en tout cas depuis son arrivée au secteur en avril 2018, pour aider le personnel au guichet à faire face à des usagers agressifs, insultants ou tenant des propos déplacés. Quant au délai d'attente entre l'annonce de l'entretien de service en novembre 2019 et sa tenue en décembre 2020, il trouve en l'espèce plusieurs explications liées, d'une part, aux deux arrêts pour maladie de la recourante, le premier de novembre 2019 à février 2020 et le second à partir d'août 2020, et, d'autre part, à la pandémie du Covid-19 ayant conduit à une période singulière dès mi-mars 2020. Dès lors, les griefs précités de la recourante ne peuvent être retenus.

5.5 L'autorité intimée a, sur la base des considérations susmentionnées, dûment établi l'existence d'un comportement inadéquat et manquant de respect de la recourante à l'égard de sa hiérarchie. Celle-ci a vainement tenté, à différentes reprises, de lui faire prendre conscience de sa difficulté à s'exprimer de manière adéquate dans ses rapports professionnels, sans qu'aucun changement ne se dessine, ni ne s'amorce dans le comportement professionnel de l'intéressée à l'égard de son supérieur direct ou de sa collègue.

Dans ce contexte, les plaintes des I_____, dont le nombre n'est pas décisif au vu du problème précité de la recourante, confirment non seulement celui-ci mais son extension aux rapports avec le public, nuisant ainsi non seulement au bon fonctionnement du service mais également à l'image de celui-ci et à la considération du public pour l'administration et la fonction publiques. Les autres lacunes relevées par la hiérarchie au sujet des prestations insuffisantes de la recourante, notamment dans la rédaction des courriels et les erreurs de caisse, n'apparaissent en soi pas déterminantes mais, cumulées au problème de comportement susévoqué de la recourante, aggravent la situation de cette dernière.

Cela étant, il n'est en l'espèce pas nécessaire d'approfondir la question de l'insuffisance des prestations de la recourante, ni celle de la situation conflictuelle avec ses collègues qui concerne essentiellement sa collègue directe. En effet, les

circonstances susmentionnées démontrent que la recourante n'est pas parvenue à prendre conscience de l'impact nuisible de son comportement irrespectueux et agressif sur son environnement professionnel, malgré les mises en garde et suggestions de sa hiérarchie lui fixant, déjà en mai 2019, à titre d'objectif de suivre un cours sur la gestion des émotions. Le fait qu'elle ait pu ressentir un décalage entre ses compétences et ses tâches ou un manque de reconnaissance de la part de sa collègue directe ne justifie aucunement son attitude irrespectueuse et quérulente, en particulier à l'égard de son supérieur direct, et ce à plusieurs reprises et avec des accusations parfois graves telle que celle du mobbing.

En ne prenant pas en compte les remarques de sa hiérarchie l'invitant, plusieurs fois, à communiquer à autrui de manière respectueuse et sans agressivité, la recourante n'a pas su modifier son comportement de manière à pouvoir travailler dans un état d'esprit respectueux et bienveillant, favorable à la collaboration. Elle a ainsi contribué à la dégradation de ses relations avec son entourage professionnel et manqué à ses devoirs, en particulier envers son chef de secteur, allant jusqu'à dire, lors de son entretien de service en décembre 2020, qu'il serait de « nature influençable » du fait de son jeune âge et de ce qu'il s'agissait de son premier travail. Elle n'a en revanche à aucun moment pris conscience de l'écoute attentive et bienveillante de son supérieur direct tentant d'apaiser les conflits avec ses collègues et veillant à prendre en compte le fond de ses remarques en dépit de la forme inappropriée avec laquelle elle les formulait. Dans ces circonstances, l'autorité intimée pouvait, sans commettre ni d'abus ni d'excès de son pouvoir d'appréciation, considérer que le lien de confiance entre la recourante et sa hiérarchie était rompu et que la poursuite des rapports de service de l'intéressée n'était pas compatible avec le bon fonctionnement du secteur.

Par conséquent, la décision litigieuse est conforme au droit, notamment au principe de la proportionnalité, concrétisé par la procédure de reclassement dûment menée avant le prononcé de la résiliation des rapports de service. C'est à bon droit que l'autorité intimée a fait primer l'intérêt au bon fonctionnement du secteur sur celui, privé, de la recourante à conserver un emploi au sein de la fonction publique. Le licenciement litigieux doit donc être confirmé et le recours rejeté.

6. Vu l'issue du litige, un émolument de CHF 1'500.- sera mis à la charge de la recourante (art. 87 al. 1 LPA) et aucune indemnité de procédure ne lui sera allouée (art. 87 al. 2 LPA).

Compte tenu des conclusions du recours, la valeur litigieuse est supérieure à CHF 15'000.- (art. 112 al. 1 let. d de la loi fédérale sur le Tribunal fédéral du 17 juin 2005 - LTF - RS 173.110).

* * * * *

PAR CES MOTIFS

LA CHAMBRE ADMINISTRATIVE

à la forme :

déclare recevable le recours interjeté le 3 décembre 2021 par A_____ contre la décision du département des institutions et du numérique du 4 novembre 2021 ;

au fond :

le rejette ;

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

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 ; 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, avenue du Tribunal fédéral 29, 1000 Lausanne 14, 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 Samantha EREMITA, avocate de la recourante, ainsi qu'au département des institutions et du numérique.

Siégeant : Claudio MASCOTTO, président, Florence KRAUSKOPF, Valérie LAUBER, Eleanor McGREGOR, Fabienne MICHON RIEBEN, juges.

Au nom de la chambre administrative :

le greffier-juriste :	le président siégeant :
F. SCHEFFRE	C. MASCOTTO

Copie conforme de cet arrêt a été communiquée aux parties.

Genève, le la greffière :