

RÉPUBLIQUE ET



CANTON DE GENÈVE

POUVOIR JUDICIAIRE

A/966/2017-FPUBL

ATA/1589/2017

COUR DE JUSTICE

Chambre administrative

Arrêt du 12 décembre 2017

dans la cause

Madame A_____

représentée par Me Pascal Junod, avocat

contre

**DÉPARTEMENT DE L'INSTRUCTION PUBLIQUE, DE LA CULTURE ET
DES SPORTS - SERVICE DENTAIRE SCOLAIRE**

EN FAIT

- 1) Madame A_____ a été engagée par la direction générale de l'office de l'enfance et de la jeunesse (ci-après : DGOEJ) en qualité d'employée dans la fonction de secrétaire 3 auprès du service dentaire scolaire (ci-après : SDS) dès le 27 octobre 2014, en classe de traitement 12, à un taux d'activité de 90 %.

Un cahier des charges a été signé le 17 octobre 2014, lequel prévoyait que Mme A_____ assurait le secrétariat de la cheffe du service, Madame B_____, en établissant les communications entre celle-ci et les collaborateurs. L'intéressée devait gérer la correspondance adressée à la directrice, réceptionner, assurer le suivi et orienter les appels téléphoniques ou encore assurer le suivi des remplacements au quotidien ou à plus long terme et le suivi horaire du personnel du service. Elle devait également établir le planning et assurer le suivi administratif des entretiens d'évaluation et de développement du personnel (ci-après : EEDP) en lien avec le service des ressources humaines et logistique ainsi qu'effectuer le suivi des statistiques du personnel. Il était attendu de cette fonction une « proposition de procédures, outil de travail et démarches visant à améliorer le fonctionnement du service ».

- 2) Le 4 février 2015, lors d'un EEDP, pour lequel le formulaire indiquait la fonction de secrétaire de direction, le bilan de la responsable hiérarchique était positif.

Mme A_____ a relevé son excellent contact avec sa hiérarchie. La transition avec la personne qu'elle avait remplacée avait été très rapide et il lui manquait un certain nombre d'éléments ; il y avait des choses à mettre à jour.

- 3) Le 2 décembre 2015, lors de l'EEDP, pour lequel le formulaire indiquait la fonction de secrétaire de direction, plusieurs items de l'évaluation étaient non maîtrisés et quatre objectifs à réaliser immédiatement ont été fixés.

Mme A_____ a relevé qu'elle s'était beaucoup investie et s'est déclarée d'accord avec les reproches formulés, mais souhaitait modérer les propos car ils ne reflétaient pas l'intégralité de son travail.

- 4) Le 16 mars 2016, dans l'EEDP en vue de la nomination de l'employée, le formulaire indiquait la fonction de secrétaire 3. La directrice a relevé que Mme A_____ avait fait des efforts dans sa communication et s'était améliorée dans la gestion du planning hebdomadaire, mais le rôle d'une secrétaire de direction consistait à anticiper les problèmes, maîtriser tous les aspects procéduraux et légaux, ce qui permettait de soulager sa hiérarchie. Le rôle n'était

toujours pas rempli et une nomination au terme de la période probatoire ne pouvait être envisagée.

Dans ses commentaires du 24 mars 2016, Mme A_____ s'est déclarée surprise par cette évaluation, ayant reçu un SMS de félicitations de la directrice peu avant. Depuis un an et demi, elle assumait les tâches d'une assistante de direction selon la définition donnée pour la fonction-type par l'office du personnel de l'État (ci-après : OPE) et non pas celles d'une secrétaire 3. Elle avait fait de son mieux pour remplir un rôle pour lequel elle n'avait pas été recrutée et pour lequel elle était évaluée.

- 5) Le 30 mai 2016, Mme A_____ a été entendue en regard de l'insuffisance des prestations fournies.

Lors de l'entretien, Mme B_____ a relevé que depuis l'EEDP du 16 mars 2016, l'attitude de Mme A_____ avait changé, devenant agressive, voire provocante. Il y avait des erreurs, des problèmes de communication et des plaintes de collaborateurs concernant le ton employé par Mme A_____ avec eux. La situation était susceptible de conduire à la résiliation des rapports de service.

- 6) Le 9 août 2016, la DGOEJ a résilié les rapports de service de Mme A_____ avec effet au 30 novembre 2016.

- 7) Dans une lettre du 16 janvier 2017, Mme A_____ a accusé réception d'un certificat de travail dont elle contestait la teneur.

La formulation utilisée : « a eu pour charge d'effectuer et s'est efforcée », alors qu'elle avait travaillé de manière effective sur toutes les tâches listées, n'était pas exacte. De plus, seule une partie des tâches qu'elle avait effectuées était mentionnés. Elle avait effectué le travail d'une secrétaire de direction. Il était choquant de « payer » une erreur d'aiguillage remarquée après plus d'un an et de lui reprocher ensuite de ne pas avoir fait correctement un travail qui ne lui avait pas été demandé initialement. Son certificat de travail la pénalisait pour la recherche d'un nouvel emploi.

Son certificat étant particulièrement négatif, elle demandait qu'il soit revu afin qu'il puisse être plus représentatif du travail accompli et lui permette de retrouver rapidement un poste de travail.

- 8) Le 3 février 2017, un nouveau certificat de travail a été remis à Mme A_____.

Le certificat de travail indiquait que Mme A_____ avait été employée en qualité de secrétaire 3 à 90 % au sein du SDS du 27 octobre 2014 au 30 novembre 2016. Était ensuite précisée la mission du SDS puis les activités exercées par Mme A_____, soit :

- « - assurer le secrétariat de la médecin-dentiste directrice du SDS ainsi que des autres membres de la direction ;
- planifier les affectations des médecins-dentistes et des assistantes dentaires dans les cabinets dentaires en dehors des périodes scolaires ;
- organiser les remplacements en cas d'absences des assistantes dentaires ;
- élaborer les projets de certificat de travail en lien avec les hiérarchies ;
- constituer les dossiers d'engagement des nouveaux collaborateurs ;
- procéder aux calculs de soldes vacances dans le cadre des congés maternité ;
- assurer les liaisons administratives avec l'administrateur du pôle de la promotion de la santé et de la prévention, la DGOEJ, les autres services de l'OEJ, les institutions ainsi qu'avec les usagers.

Lors de sa prise de fonction, Madame A_____ s'est investie dans la mise en place d'outils plus actuels utiles à la gestion administrative de son poste, tels que des supports, des listings et des bases de données.

Dans le cadre d'un environnement complexe et multi-sites, Mme A_____ s'est efforcée d'assurer le support administratif nécessaire à sa hiérarchie en s'impliquant dans son travail et en cherchant toujours à être impartiale dans le traitement de ses dossiers ».

Le certificat était cosigné par la responsable des ressources humaines de l'office de l'enfance et de la jeunesse (ci-après : OEJ) et la directrice du SDS.

- 9) Par courriel du 9 février 2017 adressé à la responsable des ressources humaines de l'OEJ, Mme A_____ a demandé une modification du certificat de travail.

Le passage contenant « s'est efforcée » demeurait et celui-ci était préjudiciable. Aucun terme péjoratif ne devait pas figurer dans un certificat de travail. Celui-ci ne reflétait pas la réalité de son travail puisqu'elle avait pris en charge l'ensemble des tâches relatives au support administratif de sa direction. Le passage devait être remplacé par « a assumé » ou « a été en charge ».

D'autre part, elle souhaitait que soit ajoutée la mention « ce certificat ne contient pas de message codé » dans le document.

- 10) Par envoi recommandé du 17 février 2017, la directrice du SDS a refusé la modification du certificat de travail du 3 février 2017. La lettre contenait des voies de recours.

Les informations contenues dans un certificat de travail et portant sur la qualité du travail devaient être objectives et exactes. Au vu des EEDP, ils ne pouvaient que mentionner que l'employée s'était efforcée d'assurer le support administratif nécessaire à sa hiérarchie.

Il était interdit de remettre des certificats de travail codés. L'absence de message codé allait donc de soi.

11) Par acte mis à la poste le 17 mars 2017, Mme A_____ a interjeté recours auprès de la chambre administrative de la Cour de justice (ci-après : la chambre administrative) contre la décision de la directrice du SDS refusant de modifier le certificat de travail, en concluant à ce que la directrice du SDS soit invitée à émettre un nouveau certificat de travail avec les modifications suivantes :

- remplacement de la fonction de « secrétaire 3 » par la fonction de « secrétaire de direction » ;

- ajout de la mention « à la pleine et entière satisfaction de sa hiérarchie » à la fin du paragraphe commençant par « lors de sa prise de fonction » ;

- remplacement de la mention « s'est efforcée d'assurer le support administratif » par « a assuré le support administratif » ;

Tous les frais de la procédure devaient être mis à la charge du SDS.

La signature de la messagerie électronique utilisée dans le cadre de ses fonctions indiquait « secrétaire de direction ». Les EEDP des 4 février et 2 décembre 2015 décrivaient sa fonction comme telle.

La tournure « s'est efforcée de » impliquait clairement qu'elle n'avait pas accompli ces tâches à la hauteur des attentes de son employeur. Ce jugement lui semblait particulièrement injuste car elle avait largement excédé son cahier des charges en prenant l'initiative de moderniser le mode opératoire du service. Ces initiatives personnelles avaient impliqué un très grand nombre d'heures supplémentaires non rémunérées ni compensées. Elle avait fait preuve d'une grande disponibilité en dehors des heures usuelles de travail, par exemple pour la planification des remplacements en cas d'absences des assistantes dentaires qui impliquait d'être joignable le matin dès 6 h, en soirée jusqu'à 22 h et durant les week-ends et les vacances. Elle avait pris des décisions d'ordre managérial comme l'octroi ou le refus d'une demande de congé ou la désignation d'une remplaçante.

Ce n'était qu'à partir du mois d'octobre 2015 que sa capacité de travail avait été diminuée par de graves événements personnels. Il était particulièrement injuste que son certificat, qui devait porter sur l'ensemble des rapports de travail, y

compris la période pendant laquelle ses EEDP étaient positifs, ne le mentionne pas.

- 12) Le 20 avril 2017, la direction des affaires juridiques du secrétariat général du département de l'instruction publique, de la culture et du sport (ci-après : DIP) a répondu au recours en concluant à son rejet.

L'annonce parue dans le bulletin des places vacantes de l'État de Genève, le cahier des charges et le contrat d'engagement de Mme A_____ indiquait la fonction de « secrétaire 3 ». Le descriptif des activités correspondait à cette fonction, selon la définition donnée par l'OPE. La fonction d'« assistante de direction » comprenait des tâches administratives et le secrétariat complet d'une direction générale au plus haut niveau, impliquant la prise de décisions en vertu d'une délégation de pouvoirs, après examen complet de dossiers ou de situations particulières. La fonction de secrétaire de direction n'existait pas dans le catalogue des fonctions de l'OPE et il en était fait mention dans les EEDP des 4 février et 2 décembre 2015 car il s'agissait effectivement de la définition des tâches d'une « secrétaire 3 », qui devait gérer le secrétariat d'un supérieur hiérarchique.

Les tâches effectuées par Mme A_____ n'excédaient pas son cahier des charges. Celui-ci prévoyait qu'il était attendu des propositions de procédures, outils de travail et démarches visant à améliorer le fonctionnement du service.

Il était contesté que Mme A_____ ait eu à prendre des décisions relatives à l'octroi ou un refus de congé ou à la désignation d'une remplaçante ni qu'elle ait effectué des heures supplémentaires sans que celles-ci aient été compensées. Elle était au bénéfice d'une indemnité de téléphone à hauteur de CHF 50.- par mois mais il ne lui était pas demandé de répondre aux appels dès 6 h et jusqu'à 22 h ni durant les week-ends et les vacances.

Les erreurs de plannings et la communication de Mme A_____ avaient engendré d'importantes complications, de l'incompréhension voire de l'agacement pour les assistantes dentaires, notamment. De nombreuses doléances étaient parvenues à la directrice. Des courriels et des extraits d'EEDP d'autres employés ou fonctionnaires étaient produits.

Le certificat de travail était conforme aux exigences du mémento des instructions de l'OPE (ci-après : MIOPE). Les indications contenues étaient objectives et exactes. L'appréciation « à notre entière satisfaction » n'était admissible que dans les cas où le travailleur avait fourni une prestation supérieure à la moyenne.

En tous points conformes aux différents EEDP, le certificat de travail était objectif et exact sur la qualité de la prestation fournie.

Toutefois, par gain de paix, le DIP proposait que le paragraphe litigieux soit formulé de la manière suivante : « dans le cadre d'un environnement complexe et multi-sites, Mme A_____ s'était impliquée dans son travail cherchant toujours à être impartiale dans le traitement de ses dossiers ».

- 13) Le 24 mai 2017, sous la plume d'un mandataire, Mme A_____ a répliqué.

S'agissant de la qualification du poste de travail, le terme de « secrétaire de direction » qui avait été utilisé dans les premiers EEDP correspondait bien à la définition de « secrétaire 3 » dans le jargon administratif des fonctions de l'État de Genève. Partant, la mention secrétaire de direction pouvait compléter, cas échéant entre parenthèse, celle de « secrétaire 3 » dans le certificat de travail. Cette formulation avait l'avantage indéniable de clarifier le type de fonction pour un employeur non coutumier de la terminologie administrative.

La modification proposée par l'intimée était acceptable.

Dans la mesure où ce n'était que dans sa réponse que l'intimée avait accepté de modifier sa formulation, il convenait de mettre à sa charge la totalité des frais.

EN DROIT

- 1) L'art. 31A 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), applicable aux rapports de travail de la recourante, prévoit la voie de recours auprès de la chambre administrative contre les décisions relatives au certificat de travail.

Par décision au sens de cet article, il faut entendre les décisions formelles, comme celle rejetant une demande de modification de certificat de travail formée par le travailleur auprès de l'autorité qui l'a employé (ATA/119/2016 du 9 février 2016 ; ATA/271/2015 du 17 mars 2015 ; ATA/447/2007 du 4 septembre 2007), le certificat de travail en soi étant un acte matériel contre lequel le recours est irrecevable (ATA/119/2016 précité ; ATA/222/2005 du 19 avril 2005).

En l'espèce, la recourante a demandé une modification du certificat de travail du 3 février 2017. Le refus apporté à cette demande par le SDS dans sa lettre du 17 février 2017 constitue donc une décision au sens de l'art. 4 de la loi sur la procédure administrative du 12 septembre 1985 (LPA - E 5 10).

Dès lors qu'il a été 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 LPA).

- 2) Concernant le certificat de travail, l'art. 39 du règlement d'application de la loi générale relative au personnel de l'administration cantonale et des établissements publics du 24 février 1999 (RPAC - B 5 05 01), prescrit qu'à la fin des rapports de service, le membre du personnel reçoit de sa hiérarchie un certificat de travail portant sur la nature et la durée de son travail, ainsi que sur la qualité de son travail et sur son comportement. À sa demande expresse, le certificat ne porte que sur la nature et la durée du travail.
- 3) a. Dans le cadre d'une relation de travail de droit public, la délivrance d'un certificat de travail fait partie du devoir de diligence et de protection de l'employeur. Outre la description précise et détaillée des activités exercées, le certificat doit également contenir la désignation des fonctions exercées ou le titre professionnel (Le certificat de travail en question, Roland MÜLLER/Philipp THALMANN/Christian FAVRE, 2014, p. 20 et 47). Il est notoire que ce document est important pour une personne en recherche d'emploi (ATA/612/2004 du 5 août 2004).
- b. Selon la jurisprudence et la doctrine, un certificat de travail a pour but de favoriser l'avenir économique du travailleur. Il doit être véridique et complet. Le choix de la formulation appartient en principe à l'employeur. Conformément au principe de la bonne foi, la liberté de rédaction reconnue à l'employeur trouve ses limites dans l'interdiction de recourir à des termes péjoratifs, peu clairs ou ambigus, voire constitutifs de fautes d'orthographe ou de grammaire (arrêt du Tribunal fédéral 4C.129/2003 du 5 septembre 2003 consid. 6.1 et la doctrine citée).
- c. Les directives contenues dans le MIOPE précisent que les indications contenues dans le certificat de travail doivent être objectives et exactes, non seulement au titre de l'élémentaire déontologie, mais afin qu'un éventuel futur employeur puisse se faire une idée aussi réelle que possible des qualités et/ou défauts du candidat qui se présente à lui (MIOPE 06.01.04).
- 4) L'intimé ayant accepté de modifier un paragraphe du certificat de travail dans le sens demandé par la recourante, il lui en sera donné acte.
- 5) Reste à examiner si la mention de la fonction de « secrétaire de direction » doit être ajoutée en complément de celle de « secrétaire 3 » figurant sur le certificat de travail de la recourante.

Le Conseil d'État établit et tient à jour le règlement et le tableau de classement des fonctions permettant de fixer la rémunération de chaque membre du personnel en conformité de l'échelle des traitements (art. 4 al. 1 de la loi concernant le traitement et les diverses prestations alloués aux membres du personnel de l'Etat, du pouvoir judiciaire et des établissements hospitaliers du 21 décembre 1973 - LTrait - B 5 15).

Le but de la fonction de « secrétaire 3 », selon la définition de fonction-type établie par l'OPE, est d'assurer le secrétariat d'un chef/d'une cheffe hiérarchique ; éventuellement, de prendre la correspondance d'une autre personne ; d'établir et maintenir les communications entre le supérieur hiérarchique et des collaborateurs divers. Cette fonction implique les mêmes tâches que celles décrites dans la fonction de « secrétaire 1 » mais l'activité est autonome et s'exerce dans plusieurs domaines hétérogènes. Les liaisons sont très complexes et principalement orientées vers l'extérieur du service. Ces différences justifiant une différence dans la classe de traitement, la fonction de secrétaire 3 étant colloquée en classe 12 et celle de secrétaire 1 en classe 9.

Le système de classement des fonctions-types établit une échelle dans certaines fonctions-types en relation avec la complexité de l'activité et des exigences en matière de formation, d'expérience, d'efforts intellectuels et physiques ainsi que de responsabilité. S'agissant de la fonction de secrétaire, l'échelle qui va de 1 à 3 prévoit que la fonction la plus exigeante est celle de secrétaire 3. Or, dans leurs acceptions courantes, les chiffres 1, 2 et 3 sont attribués respectivement au rang le plus élevé puis aux suivants d'une échelle de valeur, à l'inverse de ce que prévoit le système de l'OPE. En outre, la fonction de secrétaire 3 n'existe pas dans le langage courant. Il en découle que la mention « secrétaire 3 » dans le premier paragraphe du certificat de travail est susceptible de ne pas donner une indication claire sur la fonction exercée à de potentiels employeurs, auxquels le certificat de travail est en définitive destiné.

S'il est acquis, en l'espèce, que l'offre de service publiée dans le bulletin des places vacantes de l'État de Genève, le contrat d'engagement et le cahier des charges de la recourante mentionnent la fonction de « secrétaire 3 », les rapports des deux premiers EEDP indiquent expressément que la recourante exerce la fonction de « secrétaire de direction », et l'intimé a lui-même admis que la définition de l'activité d'une « secrétaire 3 » était celle d'une secrétaire de direction.

L'intimé ne nie donc pas que les fonctions sont équivalentes mais justifie son refus de modifier l'intitulé de la fonction dans le certificat de travail uniquement par le fait qu'il n'existe pas de fonction-type de « secrétaire de direction » à l'État de Genève.

Cet argument ne peut être retenu dans la mesure où, comme cela a été vu ci-dessus, l'intitulé des fonctions-types, s'agissant d'une classification interne à l'État de Genève, ne contient pas forcément des indications claires quant à la fonction exercée ce dont le certificat de travail doit pourtant attester. De plus, l'employeur a utilisé lui-même les termes de « secrétaire de direction » dans deux EEDP ainsi que dans la signature électronique de la recourante. À cela s'ajoute encore que dans les exemples donnés par l'OPE pour illustrer la rubrique du

MIOPE consacrée au certificat de travail (06.01.04), les termes « secrétaire de direction » sont utilisés à plusieurs reprises pour qualifier l'activité exercée.

En conclusion, l'adjonction entre parenthèse de la mention « secrétaire de direction » après celle de « secrétaire 3 » dans le certificat de travail de la recourante est de nature à clarifier tout malentendu que pourrait engendrer l'utilisation du chiffre 3 dans l'intitulé de la fonction-type et à rendre ledit certificat conforme aux exigences d'objectivité et de clarté rappelées ci-dessus.

Au vu de ce qui précède, le recours sera partiellement admis dans la mesure où l'intitulé de la fonction exercée par la recourante devra être mentionnée sous la forme suivante : secrétaire 3 (secrétaire de direction).

- 6) Compte tenu de l'issue du litige, aucun émolument ne sera mis à la charge de la recourante (art. 87 al. 1 LPA). Au vu de l'intervention du mandataire au stade de la réplique uniquement, une indemnité de procédure de CHF 500.- sera allouée à la recourante (art. 87 al. 2 LPA).

* * * * *

PAR CES MOTIFS
LA CHAMBRE ADMINISTRATIVE

à la forme :

déclare recevable le recours interjeté le 17 mars 2017 par Madame A_____ contre la décision du service dentaire scolaire du 17 février 2017 ;

au fond :

l'admet partiellement ;

donne acte à l'intimé de la modification du certificat de travail de Madame A_____ en remplaçant les termes « s'est efforcée d'assurer le support administratif nécessaire à sa hiérarchie en s'impliquant dans son travail et en cherchant toujours à être impartiale dans le traitement de ses dossiers » par « s'est impliquée dans son travail, cherchant toujours à être impartiale dans le traitement de ses dossiers » ;

le condamne à procéder à la modification susmentionnée en tant que de besoin ;

condamne le département de l'instruction publique, de la culture et des sports à ajouter au certificat de travail de Madame A_____, après le terme « secrétaire 3 », celui de secrétaire de direction, entre parenthèses ;

dit qu'il n'est pas perçu d'émolument ;

alloue une indemnité de procédure de CHF 500.- à Madame A_____, à la charge de l'État de Genève :

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

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

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

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

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

communique le présent arrêt à Me Pascal Junod, avocat de la recourante, ainsi qu'au département de l'instruction publique, de la culture et du sport – service dentaire scolaire.

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

Au nom de la chambre administrative :

la greffière-juriste :

F. Cichocki

la présidente siégeant :

F. Payot Zen-Ruffinen

Copie conforme de cet arrêt a été communiquée aux parties.

Genève, le

la greffière :