

# **BVGer A-7090/2014 vom 19. August 2015**

Bundesverwaltungsgericht, 2015-08-19, FR

Quelle: [https://mcp.opencaselaw.ch/entscheid/bvger\\_A-7090\\_2014](https://mcp.opencaselaw.ch/entscheid/bvger_A-7090_2014)

FR: TAF A-7090/2014 du 19 août 2015

IT: TAF A-7090/2014 del 19 agosto 2015

## **Regeste**

Personnel fédéral

## **Erwägungen**

### **E. 1**

La procédure de recours est régie par la loi fédérale du 20 décembre 1968 sur la procédure administrative (PA, RS 172.021), pour autant que la loi du 17 juin 2005 sur le Tribunal administratif fédéral (LTAF, RS 173.32) n'en dispose pas autrement (art. 37 LTAF). Le Tribunal examine d'office et librement sa compétence (art. 7 PA) ainsi que la recevabilité des recours qui lui sont soumis.

#### **E. 1.1**

Conformément à l'art. 31 LTAF, le Tribunal connaît, sous réserve des motifs d'exclusion matériels énoncés à l'art. 32 LTAF, des recours contre les décisions au sens de l'art. 5 PA prises en matière du droit du personnel (art. 34 ss de la loi sur le personnel de la Confédération du 24 mars 2000 [LPers, RS 172.220.1]).

#### **E. 1.2**

Les rapports de travail du personnel des Chemins de fer fédéraux, au sens de la loi fédérale du 20 mars 1998 sur les Chemins de fer fédéraux (LCFF, RS 742.31), sont régis par la LPers (art. 2 al. 1 let. d LPers et art. 15 al. 1 LCFF). Les CFF constituent, à ce titre, une autorité dont les décisions en matière de droit du personnel sont sujettes à recours. Depuis le 1er juillet 2013, à la suite de la suppression de la possibilité de déposer un recours devant l'organe de recours interne des CFF, le Tribunal administratif fédéral connaît directement des recours contre les décisions prises par l'employeur (art. 36 al. 1 LPers). En l'occurrence, la procédure de recours initiée par la recourante, le 27 août 2013, devant l'organe de recours interne aux CFF, est postérieure à l'entrée en vigueur, le 1er juillet 2013 (RO 2013 1504), de la modification du 14 décembre 2012 de la LPers. L'organe de recours interne aux CFF était dès lors tenu, conformément aux prescriptions applicables, de transmettre l'affaire au Tribunal administratif fédéral (cf. arrêts du Tribunal administratif fédéral A 6812/2014 du 7 juillet 2015 consid. 1.2, A 5321/2013 du 24 février 2014 consid. 1.1.2 et réf. cit.). C'est dès lors à juste titre qu'il s'est dessaisi du dossier, par communication du 4 décembre 2014 (art. 8 al. 1 PA), et l'a transmis au Tribunal.

#### **E. 1.3**

La recourante, spécialement atteinte par la décision attaquée qui concerne directement son salaire (plage salariale), a la qualité pour recourir au sens de l'art. 48 al. 1 PA. Les autres conditions de recevabilité du recours, quant au délai et à la forme (art. 50 al. 1 et 52 al. 1 PA), étant satisfaites, il y a lieu d'entrer en matière sur le fond du litige.

### **E. 2.1**

En sa qualité d'autorité de recours, le Tribunal dispose en principe d'un plein pouvoir d'examen en fait et en droit. Il revoit librement l'application du droit par l'autorité inférieure, y compris l'excès ou l'abus du pouvoir d'appréciation, la constatation des faits et l'opportunité de la décision attaquée (art. 49 PA). Le Tribunal fait toutefois preuve de retenue dans certains cas (ATAF 2013/31 consid. 4.7.6, ATAF 2007/34 consid. 5). Ainsi, lorsqu'il revoit les aspects matériels de décisions qui concernent l'organisation, la rémunération ou les prestations du personnel de la Confédération vu le pouvoir d'appréciation y relatif de l'autorité inférieure, pour autant toutefois que le cadre de la loi soit respecté (cf. arrêts du Tribunal administratif fédéral A-1052/2014 du 17 septembre 2014 consid. 2.1, A 282/2014 du 26 juin 2014 consid. 2 ; André Moser/Michael Beusch/Lorenz Kneubühler, *Prozessieren vor dem Bundesverwaltungsgericht*, 2ème éd., 2013, n. 2.160 ; Jérôme Candrian, *Introduction à la procédure administrative fédérale*, 2013, ch. 191 p. 113).

### **E. 2.2**

Le Tribunal administratif fédéral applique le droit d'office, sans être lié par les motifs invoqués (art. 62 al. 4 PA), ni par l'argumentation juridique développée dans la décision entreprise (Moser/Beusch/Kneubühler, *op. cit.*, n. 2.165). La procédure est régie par la maxime inquisitoire, ce qui signifie que le Tribunal définit les faits et apprécie les preuves d'office et librement (art. 12 PA). Les parties doivent toutefois collaborer à l'établissement des faits (art. 13 PA), notamment en apportant les éléments en leur possession permettant d'établir la preuve des faits dont elles se prévalent (cf. ATF 132 III 731 consid. 3.5), et motiver leur recours (art. 52 PA). Le Tribunal se limite en principe aux griefs soulevés et n'examine les questions de droit non invoquées que dans la mesure où les arguments des parties ou le dossier l'y incitent (ATF 135 I 91 consid. 2.1, ATF 125 V 193 consid. 2 ; ATAF 2007/27 consid. 3.3).

### **E. 2.3**

Le présent litige porte sur le niveau d'exigences qu'il convient d'attribuer aux tâches exercées par la recourante au sein du service du contentieux voyageurs (voyages sans titre de transport valable) des CFF, selon les prescriptions applicables au moment où l'employeur a rendu sa décision (ATF 139 II 243 consid. 11.1 et réf. cit.). Il ne sera dès lors pas tenu compte de la CCT CFF 2015, entrée en vigueur le 1er juillet 2015.

## **E. 3**

Il convient de rappeler les principes applicables au cas d'espèce, dans lequel s'inscrit le système de classification prévue par les CFF.

### **E. 3.1**

En premier lieu, une décision - ou une norme - doit respecter le principe de l'égalité de traitement, consacré à l'art. 8 de la Constitution fédérale de la Confédération suisse du 18 avril 1999 (Cst., RS 101). Elle est en défaut à ce titre, lorsqu'elle établit des distinctions juridiques qui ne se justifient par aucun motif raisonnable au regard de la situation de fait à régler, ou lorsqu'elle omet de faire des distinctions qui s'imposent au vu des circonstances, c'est-à-dire lorsque ce qui est semblable n'est pas traité de manière identique ou lorsque ce qui est dissemblable ne l'est pas de manière différente (ATF 139 I 242 consid. 5.1, ATAF 2012/17 consid. 6.1.2 ; cf. arrêts du Tribunal administratif fédéral A-6812/2014

précité consid. 5.2, A-524/2014 du 23 juin 2015 consid. 5.1.2).

### **E. 3.2**

Selon l'art. 6 al. 1 LPers, le personnel a les droits et les obligations définis dans la Constitution fédérale et dans la législation. Si la LPers et d'autres lois fédérales n'en disposent pas autrement, les dispositions pertinentes du code des obligations du 30 mars 1911 (CO, RS 220) s'appliquent par analogie aux rapports de travail (art. 6 al. 2 LPers). Pour les CFF, qui ont conclu une convention collective de travail avec leurs partenaires sociaux (art. 37 al. 3 et 38 LPers), la CCT CFF 2011 règlemente le détail des rapports de travail dans les limites de l'art. 6 al. 2 LPers (art 6 al. 3 LPers ; cf. arrêt du Tribunal administratif fédéral A 6451/2013 du 8 avril 2014 consid. 4.2). Aux termes de l'art. 15 al. 1 LPers, l'employeur verse un salaire à l'employé. Le salaire dépend de la fonction, de l'expérience et de la prestation. Les dispositions d'exécution fixent les principes qui régissent la détermination des salaires (art. 15 al. 3 LPers). Au sein des CFF, le salaire dépend en particulier des exigences de la fonction ainsi que de l'expérience utile et de la prestation (ch. 90 CCT CFF 2011). A chaque fonction est attribué un niveau d'exigences. Le niveau d'exigences est déterminé à l'aide de méthodes d'évaluation analytiques reconnues conjointement par les parties contractantes (ch. 91 CCT CFF 2011).

### **E. 3.3**

Les CFF ont édicté, en exécution des dispositions précitées, l'instruction K 140.1, entrée en vigueur le 1er juillet 2011, sur l'évaluation (classification) des fonctions (cf. arrêt du Tribunal administratif fédéral A 6812/2014 précité consid. 4.2 et réf. cit.). Elle prévoit, à son point 2, que chaque fonction (ou poste) est classée dans une chaîne de fonctions à l'aide [de l'organigramme, de la description de poste, de la grille des fonctions et de la description type] et affectée à un niveau d'exigences en fonction des tâches et des exigences qui lui sont dévolues. Il existe quinze niveaux d'exigences compris entre A et O (pt. 2.1). La classification des fonctions constitue la base pour la mise en oeuvre d'une rétribution conforme aux exigences et aux performances, ce dans l'ensemble des unités organisationnelles des CFF (pt. 2.2). Elle permet de définir le profil d'exigences associé à chaque poste. Ce profil constitue le fondement des quatre tâches principales de la gestion, du recrutement, de la rémunération, de l'évaluation et du développement du personnel (pt. 2.3). Les fonctions sont classées sur la base des descriptions de poste. Le supérieur décrit les tâches, les compétences et les responsabilités de manière à refléter fidèlement la réalité. En cas de modifications importantes, il doit adapter la description du poste en conséquence (pt. 2.4). Selon la jurisprudence du Tribunal administratif fédéral, il résulte de cette instruction, en particulier de son point 2.4, qu'il ne faut pas procéder à une interprétation isolée des descriptions types relatives à une fonction. Les CFF sont au contraire en droit, en vue de garantir notamment une égalité de traitement entre ses différents employés et une unité au sein de l'entreprise, de regrouper dans des descriptions-cadre de poste les groupes ou catégories de personnel présentant des tâches identiques ou similaires, et n'ont pas à établir, pour de tels cas, des descriptions individuelles de poste (cf. arrêts du Tribunal administratif fédéral A 6812/2014 précité consid. 4.2, A-7116/2013 consid. 4.4, A-7010/2013 consid. 4.4 et réf. cit.). Par ailleurs, ces descriptions-cadre n'empêchent nullement le supérieur hiérarchique direct de convenir avec le collaborateur concerné d'objectifs et buts individuels, ainsi que de tâches supplémentaires, lors des entretiens d'évaluation individuels, et qui seront pris en compte dans les instruments d'évaluation du personnel (cf. ch. 94 et 107 CCT CFF 2011 ; arrêt du Tribunal administratif fédéral

A-524/2014 du 23 juin 2015 consid. 5.1.3.1 et réf. cit.). Enfin, il peut arriver qu'un poste englobe deux domaines d'activités fondamentalement différents (cf. arrêt du Tribunal administratif fédéral A 524/2014 précité consid. 5.1.3.2). Le pt. 4.2.1 des instructions prévoit alors que, le cas échéant, chacun des deux domaines d'activités doit d'abord être classé séparément. Si ces classifications aboutissent à un niveau d'exigences identique, le poste est attribué au domaine d'activité (chaîne de fonction) représentant le volume de travail le plus important. Si l'on obtient une différence d'un niveau, le poste est classé dans la fonction et le niveau d'exigences correspondant à la partie du poste dotée du volume de travail le plus important. Les différences de plusieurs niveaux doivent en principe être évitées (exigences trop ou trop peu élevées à l'égard du/de la titulaire du poste).

#### **E. 4**

Organiser et dispenser des instructions, ainsi qu'assumer le rôle d'intervenant-e-s de formation pour le personnel des trains (15 %).

##### **E. 4.1.1**

L'autorité inférieure a créé la description de poste n° 1271011 ("Collaborateur Relations clientèle"), selon l'échelle de fonction 6020, niveau d'exigences "F". Il s'agit des personnes qui assument la responsabilité des réponses à fournir aux réactions-clients, écrites comme orales, relatives aux voyageurs sans titre de transport valable (RogF). Elles doivent bénéficier d'une formation de deux à trois ans, dans un secteur de service, comme ECTP ou accompagnateur/trice de train, justifier de deux ans d'expérience professionnelle dans la vente ou l'accompagnement de trains, deux ans d'expérience dans la branche Relations clientèle ou Service clientèle, et maîtriser différentes langues nationales, ainsi que l'anglais (B2), en fonction de leur lieu de service. Le descriptif de tâches prévoit : 1. Assumer la responsabilité des réponses à fournir aux réactions-clients, écrites comme orales, relatives aux voyageurs sans titre de transport valable (RogF) (70 %) ; 2. Assumer la responsabilité de l'information des clients sur la situation juridique et l'assortiment de titres de transport (20 %) ; 3. Elaborer des conventions de paiement et décider de mesures à bien plaie ou de renonciation tout en respectant une philosophie gagnant - gagnant (10 %).

##### **E. 4.1.2**

Les CFF ont également formulé la description de poste n° 1271010 ("Spécialiste Relations clientèle"), selon l'échelle de fonction 6020, niveau d'exigences "G". Il s'agit des personnes qui assument la responsabilité des réponses à fournir aux réactions-clients, écrites comme orales, relatives aux voyageurs sans titre de transport valable (RogF). Elles doivent bénéficier d'une formation de deux à trois ans, dans un secteur de service, comme ECTP ou accompagnateur/trice de train, justifier de deux ans d'expérience professionnelle dans la vente ou l'accompagnement de trains, deux ans d'expérience dans la branche Relations clientèle ou Service clientèle, maîtriser différentes langues nationales, ainsi que l'anglais (B2), en fonction de leur lieu de service, et disposer de bonnes ou très bonnes capacités rédactionnelles. Le descriptif de tâches prévoit : 1. Assumer la responsabilité des réponses à fournir aux réactions-clients, écrites comme orales, relatives aux voyageurs sans titre de transport valable (RogF) (60 %) ; 2. Assumer la responsabilité du contrôle qualité dans le cadre des réactions-clients écrites et assumer sa part de responsabilité sous l'angle de la disponibilité dans les contacts par téléphone (20 %) ; 3. Elaborer des conventions de paiement et décider de mesures à bien plaie ou de renonciation tout en respectant une philosophie gagnant - gagnant (5 %).

### **E. 4.1.3**

Selon l'organigramme de l'unité du service du contentieux voyageurs, six personnes sont attribuées au niveau d'exigence "F" ("collaborateur"), dont la recourante, et une personne au niveau d'exigence "G" ("spécialiste").

### **E. 4.2**

A cet égard, la recourante soutient qu'elle dépasse clairement le niveau d'exigences "F", tant en termes d'autonomie, de flexibilité, d'aptitude à communiquer, d'aptitude à collaborer et à travailler en équipe, de formation, de connaissances complémentaires et d'aptitudes. S'appuyant par ailleurs sur deux prises de position concordantes de sa supérieure hiérarchique directe, elle requiert d'être attribuée au niveau d'exigences "G".

#### **E. 4.2.1**

Pour sa part, l'autorité inférieure considère que la recourante et sa supérieure opèrent une évaluation de chacune des compétences requises en se fiant à leurs propres interprétations. Ce sont toutefois les exigences et les compétences, dans leur ensemble, qui sont déterminantes pour l'évaluation de la fonction, ainsi que la comparaison avec d'autres fonctions présentant des tâches similaires. Or une évaluation objective des tâches de la recourante conduit à retenir le niveau d'exigences "F". Le niveau d'exigences "G" comprend en particulier les tâches supplémentaires et/ou plus complexes suivantes : assumer la responsabilité du contrôle qualité dans le cadre des réactions-clients écrites, assumer sa part de responsabilité sous l'angle de la disponibilité dans les contacts par téléphone, organiser et dispenser des instructions, assumer le rôle d'intervenant-e de formation pour le personnel des trains et disposer de bonnes ou très bonnes capacités rédactionnelles. Enfin, la diversité des tâches inhérentes aux fonctions comparables (niveau d'exigences "F"), soit vendeur/euse de voyages et agent-e commercial des trains en trafic national, sont plus importantes que le poste occupé par la recourante. Dans ces circonstances, l'autorité inférieure tient à la décision d'affectation de la recourante à la fonction de collaboratrice Relations clientèle, niveau d'exigences "F".

#### **E. 4.2.2**

Au cas d'espèce, le Tribunal considère que les arguments de l'autorité inférieure, qui ont motivé la décision entreprise, clairs et convaincants, sont justifiés en droit. Ainsi, les descriptions de poste au sein du service du contentieux des CFF ont été adoptées à la suite d'un atelier, le 17 novembre 2010, au cours duquel les organigrammes de l'unité de la recourante, les descriptions de poste et les instruments d'évaluation pertinents ont été présentés. Les collaborateurs Relations clientèle de l'unité de la recourante ont ensuite été attribués au niveau d'exigences "F", soit à des tâches d'exécution. Cela tient au fait qu'ils doivent, conformément à leur cahier des charges, assumer principalement le respect de prescriptions et de directives. Cela ressort, d'ailleurs, également des prises de position de C.\_\_\_\_\_, des 6 août 2013 et 19 décembre 2013, dans lesquelles elle met en avant que la recourante assume ses tâches avec "une certaine liberté d'action et une certaine liberté décisionnelle", qu'elle respecte "les procédures fixées" (cf. écriture du 6 août 2013), qu'elle se détermine "selon les prescriptions" et qu'elle résout les problèmes clientèles de manière appliquées et de "façon loyale" dans les situations conflictuelles (cf. écriture du 19 décembre 2013). Dans ces circonstances, c'est à juste titre que l'autorité inférieure a comparé le profil d'exigences des collaborateurs Relations clientèle avec, d'une part, celui des vendeurs de voyages (niveau d'exigences "F") et, d'autre part, celui des agents

commerciaux des trains en trafic national (niveau d'exigences "F"). Les vendeurs de voyages possèdent, en particulier, également la compétence décisionnelle, en cas de remboursement, conformément à la réglementation en matière de souplesse commerciale contenue dans le manuel des chefs de team. Or la diversité des tâches incombant aux vendeurs de voyages et aux agents commerciaux est manifestement plus importante que le poste occupé par la recourante. Il s'ensuit que le Tribunal ne peut substituer sa propre appréciation à celle de l'autorité inférieure, laquelle repose sur des éléments objectifs et raisonnables, mais également sur une comparaison appropriée avec des profils d'exigences comparables. La recourante n'invoque au reste aucun profil de compétences, similaire au sien, qui aurait été classé à un niveau d'exigences supérieur.

#### **E. 4.2.3**

Enfin, la recourante et sa supérieure hiérarchique, dans ses deux prises de position, ne mettent pas en avant des éléments suffisants pour permettre de considérer, compte tenu de la retenue qui s'impose au Tribunal dans ce domaine, que la recourante accomplirait concrètement des tâches supérieures au niveau d'exigences "F". La recourante ne prétend en particulier pas qu'elle assume la responsabilité du contrôle qualité dans le cadre des réactions-clients écrites, organise et dispense des instructions à ses collègues ou assume le rôle d'intervenante de formation pour le personnel des trains (cf. supra, consid. 4.1.2). Or ces tâches appartiennent au niveau d'exigences "G", selon la volonté de son supérieur hiérarchique, et la recourante ne conteste pas leur pertinence à cet égard. L'autorité inférieure relève de plus, à juste titre, que la création et la mise à jour du support intranet ou la formation des apprentis Login, sur deux ou trois jours, sont des éléments à saluer, mais qui relèvent avant tout d'une activité accessoire susceptible d'être confiée en tout temps à un autre poste. Le Tribunal ne voit également aucune raison de douter de l'affirmation de l'autorité inférieure selon laquelle "ces activités, comme d'autres tâches similaires, ont été classées dans le niveau d'exigences E (recte : "F") pour d'autres unités également". Il s'agit d'ailleurs, comme le rappelle l'autorité inférieure, d'une diversification bienvenue pour les collaborateurs dans leur activité quotidienne et qui est prise en compte, le cas échéant, lors de l'évaluation du personnel. Les vendeurs de voyages en classe "F" doivent, enfin, également assumer des tâches spéciales sur mandat de leur supérieur et accomplir des travaux particuliers liés au ressort (tels que l'accueil/l'instruction des nouveaux collaborateurs et des apprentis, la résolution de problèmes au sein des grandes gares, l'exécution des tâches spéciales au sein du centre compétences de la région). Pour ces motifs, les différents griefs de la recourante ne peuvent qu'être rejetés.

#### **E. 4.3**

Ainsi, c'est à juste titre que l'autorité inférieure a refusé d'attribuer la fonction de la recourante au profil d'exigences "G". En ce sens, la décision attaquée s'avère fondée en droit et doit être confirmée, ce qui conduit au rejet du recours.

#### **E. 5.1**

La procédure devant le Tribunal administratif fédéral en matière de droit du personnel de la Confédération est gratuite, sauf s'il y a recours téméraire (art. 34 al. 2 LPers). Il ne sera donc pas perçu de frais de procédure.

#### **E. 5.2**

Succombant, la recourante n'a pas droit à des dépens (art. 64 al. 1 PA et art. 7 ss du règlement du 21 février 2008 concernant les frais, dépens et indemnités fixés par le Tribunal

administratif fédéral [FITAF, RS 173.320.2]). L'autorité inférieure n'y a, elle-même, pas droit (art. 7 al. 3 FITAF). (le dispositif est porté à la page suivante)

Export aus OpenCaseLaw (CC0). Verbindlich ist allein der vom erlassenden Gericht veröffentlichte Originaltext. Quellen-URL siehe oben.