

GE_GERICHTE ATA/1255/2015 vom 24. November 2015

GE Cour de justice, 2015-11-24, FR

Quelle: https://mcp.opencaselaw.ch/entscheid/ge_gerichte_ATA_1255_2015

FR: GE_GERICHTE ATA/1255/2015 du 24 novembre 2015

IT: GE_GERICHTE ATA/1255/2015 del 24 novembre 2015

Regeste

Résumé: Blâme prononcé par la Ville de Genève à un secrétaire de l'état civil pour avoir reçu un administré de façon incorrecte et pour avoir manqué de compréhension et de tact envers un autre administré en envoyant des courriels inappropriés. Blâme confirmé, vu les antécédents. Recours rejeté.

Erwägungen

E. 12

septembre 1985 - LPA - E 5 10 ; art. 104 du statut). 2)

Membre du personnel de la ville, le recourant est soumis aux dispositions du statut (art. 2 al. 1 du statut) et à son règlement (art. 1 al. 1 REGAP). 3)

L'objet du litige consiste à déterminer si c'est à juste titre que la ville a prononcé un blâme à l'encontre du recourant pour ses manquements reprochés, soit l'incident du 3 septembre 2014 avec un administré et l'échange de courriels avec un autre administré. 4)

La ville sollicite l'audition de divers témoins.

- 19/26 - A/813/2015

La garantie constitutionnelle, prévue par l'art. 29 de la Constitution fédérale de la Confédération suisse du 18 avril 1999 (Cst. - RS 101), n'empêche pas l'autorité de mettre un terme à l'instruction lorsque les preuves administrées lui ont permis de former sa conviction et que, procédant à une appréciation anticipée des preuves qui lui sont encore proposées, elle a la certitude qu'elles ne pourraient l'amener à modifier son opinion (ATF 140 I 285 consid. 6.3.1 ; 138 III 374 consid. 4.3.2 ; 136 I 229 consid. 5.3 ; arrêts du Tribunal fédéral 1C_588/2014 précité consid. 2.1 ; 1C_119/2015 précité consid. 2.1 ; 2C_872/2014 du 14 avril 2015 consid. 4.2 ; ATA/808/2015 du 11 août 2015 consid. 3a).

En l'espèce, la partie qui invoque son droit d'être entendue est une autorité administrative, employeur du recourant, auteur de la décision querellée. Dans ce contexte, il ne sera pas donné suite à la requête de la ville, dans la mesure où les pièces figurant au dossier et l'instruction menée par-devant la chambre de céans permettent de trancher le litige en toute connaissance de cause et que l'audition de témoins supplémentaires ne modifierait pas l'issue du présent litige.

La requête de la ville sera rejetée. 5)

Le recourant soutient que la ville a violé son droit d'être entendu en ne procédant pas aux actes d'instruction nécessaires pour établir les faits pertinents avant de prendre la décision querellée.

a. Le chapitre VII du statut traite de la procédure et contentieux.

L'art. 95 al. 1 du statut dispose que l'employeur statue par décision dans tous les cas où le présent statut le prévoit.

Selon l'art. 96 du statut, la procédure de décision est régie par la LPA, en particulier en ce qui concerne la notification et la motivation des décisions (al. 1). Les membres du personnel ont la possibilité de s'exprimer par écrit sur les motifs invoqués à l'appui de la décision. Les membres du personnel ont également le droit à une audition orale devant l'autorité compétente pour rendre la décision, ou une délégation de celle-ci s'il s'agit du CA, avec le droit de se faire assister (al. 2).

L'art. 107 REGAP précise que le directeur ou la directrice du département, le directeur général ou la directrice générale de la ville, ainsi que le conseiller administratif délégué ou la conseillère administrative déléguée sont compétents pour prononcer un blâme concernant le personnel placé sous leur autorité ou pour prononcer la suppression de l'augmentation annuelle de traitement pour l'année à venir (al. 2). Ces sanctions disciplinaires sont notifiées par lettre motivée après que la ou le membre du personnel a été entendu oralement sur les faits qui lui sont reprochés, avec le droit de se faire assister (al. 3).

Lorsqu'il n'est pas lui-même autorité de décision, un recours hiérarchique auprès du CA est ouvert contre toute décision concernant les membres du

- 20/26 - A/813/2015 personnel (art. 103 al. 1 1ère phrase du statut). Le recours doit être exercé par une requête écrite, motivée sommairement et accompagnée, le cas échéant, des pièces justificatives pertinentes (art. 103 al. 2 du statut).

b. À teneur de l'art. 19 LPA, l'autorité établit les faits d'office. L'autorité réunit les renseignements et procède aux enquêtes nécessaires pour fonder sa décision. Elle apprécie les moyens de preuve des parties (art. 20 al. 1 LPA).

c. En l'espèce, il ressort de la chronologie du dossier que, suite au courrier de l'administré du 3 septembre 2014, le recourant a présenté ses observations écrites le 16 septembre 2014. Il a ensuite été convoqué par le directeur du département à un entretien oral fixé le 18 novembre 2014, portant tant sur l'incident avec l'administré que sur l'échange de courriels avec un autre administré. Un blâme lui a été infligé par le directeur du département par décision du 19 novembre 2014, contre lequel il a formé un recours hiérarchique auprès du CA. Le blâme a ensuite été confirmé par décision du CA du 4 février 2015.

Force est de constater que la ville a respecté en tous points la procédure fixée par le statut et par le REGAP.

En ne procédant pas à des mesures d'instruction, la ville, faisant usage de son pouvoir d'appréciation, a estimé que de tels actes ne seraient pas susceptibles de modifier sa décision.

Le grief sera écarté.

S'agissant du courrier de la magistrate du département du 16 septembre 2014, dans la mesure où celui-ci ne constitue pas une décision de sanction à l'encontre du recourant, et ne saurait être interprété comme en commandant une, cet élément n'est pas pertinent pour l'examen du grief soulevé. 6)

Le recourant estime qu'il n'aurait pas dû être sanctionné pour la manière dont il avait reçu l'administré le 3 septembre 2014 et pour l'échange de courriels avec l'autre administré.

a. Selon l'art. 82 du statut, les membres du personnel sont tenus au respect des intérêts de la ville et doivent s'abstenir de toute ce qui peut lui porter préjudice.

À teneur de l'art. 83 du statut, les membres du personnel doivent par leur attitude : établir des contacts empreints de compréhension et de tact avec le public (let. b), justifier et renforcer la considération et la confiance dont le personnel de la ville doit être l'objet (let. c).

L'art. 84 du statut précise encore que les membres du personnel doivent notamment remplir leurs devoirs de fonction consciencieusement et avec diligence (let. a).

- 21/26 - A/813/2015

b. Une décision est arbitraire au sens de l'art. 9 Cst. lorsqu'elle est manifestement insoutenable, se trouve en contradiction claire avec la situation de fait, viole gravement une norme ou un principe juridique indiscuté ou encore heurte de manière choquante le sentiment de la justice et de l'équité. Il n'y a pas arbitraire du seul fait qu'une autre solution que celle adoptée par l'autorité intimée serait concevable, voire préférable (ATF 133 I 149 consid. 3.1 p. 153). De plus, pour qu'une décision soit annulée au titre de l'arbitraire, il ne suffit pas qu'elle se fonde sur une motivation insoutenable ; encore faut-il qu'elle apparaisse arbitraire dans son résultat (ATF 138 III 378 consid. 6.1 ; arrêts du Tribunal fédéral 2D_1/2015 du 4 mai 2015 consid. 3.1 ; 2C_1176/2014 du 1er mai 2015 consid. 4.1 ; 2C_1161/2013 du 27 février 2014 consid. 5.1 ; ATA/808/2015 précité consid. 6c).

c. En l'espèce et s'agissant de l'incident du 3 septembre 2014 avec l'administré la déclaration écrite de Mme D_____ du 2 juin 2015, témoin direct des faits reprochés, rejoint en grande partie les griefs que l'administré a mis en exergue dans sa plainte du 3 septembre 2014, notamment quant au ton employé par le recourant.

En effet et bien que l'administré se soit trompé de service pour ses démarches, rien ne permettait de justifier qu'il fût reçu de façon agressive, agacée ou sarcastique par le recourant.

L'audition de Mme D_____ par-devant la chambre de céans a d'ailleurs renforcé ce sentiment, en ce sens que la mise en doute du recourant à propos de l'ascendance de l'administré avait mis ce dernier en colère, ce qui transparait également de la plainte de celui-ci du 3 septembre 2014.

Par ailleurs, les circonstances ayant amené Mme D_____ à rédiger sa déclaration écrite du 2 juin 2015 permettent d'exclure qu'elle ait été instruite par la ville pour les besoins de la cause. Ses souvenirs de l'épisode querellé étaient précis. Elle a répondu avec clarté à toutes les questions de la chambre administrative, y compris sur les circonstances dans lesquelles son témoignage a été sollicité, processus qui, en l'espèce, ne porte pas flanc à la critique.

Outre le fait que le recourant se limite à opposer sa version des faits à celle constatée par Mme D_____, respectivement vécue par l'administré, ses griefs relatifs à la signalétique et à l'organisation du guichet du service ne sont en définitive pas pertinents, dans la mesure où le recourant exerce une fonction au service du public et qu'il est dès lors attendu de lui qu'il établisse des contacts avec les administrés empreints de compréhension et de tact, ce qu'il n'a assurément pas fait vis-à-vis de l'administré concerné.

Enfin, la méthode du « disque rayé », consistant à répéter la même réponse à la personne au guichet qui ne comprend pas, ne saurait justifier un tel

- 22/26 - A/813/2015 comportement. Il ressort par ailleurs du dossier que cette méthode a été enseignée dans le cadre de la formation intitulée « Affirmation de soi » les 2, 3 et 26 mars 2015, soit à une date postérieure aux faits reprochés. De plus, cette méthode peut conduire à envenimer les rapports entre le fonctionnaire et l'administré qui ne comprend pas. Quant au refus par la ville de l'autoriser à suivre la formation intitulée « Mieux communiquer avec le public », il ressort du dossier que cette formation, non obligatoire, lui a été refusée en 2011, au motif qu'il devait suivre une formation dans le cadre de la protection civile de dix jours durant l'année 2011. Rien ne l'empêchait toutefois de la suivre durant les années 2012, 2013 ou 2014, privilégiant cette formation non obligatoire plutôt que d'autres qu'il a suivies durant ces années-là. De plus et en tout état de cause, le recourant a suivi en 2010 deux formations intitulées « Communiquer autrement I et II », lesquelles auraient dû lui permettre d'adopter une attitude adéquate envers le justiciable concerné.

Quant au courrier de l'administré du 16 octobre 2015, celui-ci doit être pris avec circonspection. Non seulement il intervient plus d'un an après les faits et quelques jours avant l'échéance du délai fixé par la chambre de céans pour des écritures conclusives, mais il laisse à penser que l'administré a été instruit des faits de la cause. En effet, il ressort de sa plainte du 3 septembre 2014 que l'usager mécontent ne connaissait pas son interlocuteur lors de l'incident au service. Or, le courrier du 16 octobre 2015 a été envoyé en copie au recourant avec mention de son adresse privée, de sorte qu'il est crédible qu'un contact ait eu lieu entre les deux, et que cette discussion ait motivé le contenu du courrier de l'administré du

E. 16

octobre 2015. Ceci est confirmé par la mention que « à aucun moment mon identité n'a été mise en doute par votre employé », qui fait directement référence au témoignage, tant écrit qu'oral devant la chambre administrative, de Mme D_____. En tous les cas, l'administré ne revient pas sur le ton inadéquat du recourant, même s'il indique s'être lui aussi emporté.

Par ailleurs, aussi louable que puisse être le souhait de l'administré de ne pas nuire à la carrière du recourant, celui-là ignore probablement le contexte, notamment les précédents avertissements et la mise en garde formelle contenue dans le dernier courrier de la ville avant les événements.

Enfin, même à considérer, comme le demande l'administré, qu'il ne soit « plus [tenu] compter de [son] courrier du 3 septembre 2014 », ce fait est sans incidence sur la présente procédure. La ville fonde la décision de blâme sur deux épisodes distincts. Le second est examiné ci-dessous. Le premier, relatif à l'accueil de l'administré, ne dépend pas du maintien, ou non, du courrier de celui-ci. Seule est pertinente la question de savoir si le comportement du recourant le 3 septembre 2014 respectait ses obligations statutaires et réglementaires. À ce titre, même à écarter la première version des faits de l'administré, sa seconde missive indique que M. A_____ était très énervé. En tous les cas, le témoignage

- 23/26 - A/813/2015 de Mme D_____ a suffisamment éclairé la chambre de céans sur le déroulement des événements du 3 septembre 2014.

Quand bien même cet élément ne fait pas partie des faits retenus par la ville dans la sanction querellée, et n'a en conséquence pas à être retenu à l'encontre de l'intéressé, le fait que celui-ci ait tenu des propos totalement déplacés à l'encontre du témoin en chantonnant « Tiens voilà du boudin » au passage de celle-ci contribue à mieux appréhender la personnalité du recourant, singulièrement en son incapacité d'introspection.

Il résulte dès lors de l'ensemble de ces éléments que le recourant a violé l'art. 83 let. b et c du statut, ainsi que l'art. 84 let. a du statut.

d. S'agissant de l'échange de courriels intervenus entre le recourant et l'administré, Mme D _____, à qui les courriels ont été montrés en audience, a confirmé qu'ils n'étaient pas conformes à la charte relative à la mise en page des courriers et à la police utilisée.

Si le premier courriel de réponse du recourant du 25 août 2014 à 8h32 est parfaitement adéquat et correspond au courriel-type de réponse, selon les explications du recourant formulées en audience le 28 mai 2015, tel n'est assurément pas le cas de celui du 8 septembre 2014 à 13h04, suite à la troisième interpellation de l'administré.

En effet et même si le recourant ne souhaitait pas manquer de respect envers l'administré, sa réponse, où il a mis en exergue en caractère rouge souligné certains éléments et modifié la taille de caractère de la police, dénote un certain énervement susceptible de heurter n'importe quel administré. Le fait que l'administré ne maîtrise qu'imparfaitement le français ou ne le maîtrise pas du tout ne saurait justifier ce type de présentation, bien au contraire. En procédant de la sorte, le recourant a assurément manqué de compréhension et de tact envers l'administré et a nui à l'image des collaborateurs de l'intimée.

Il en découle que le recourant a également contrevenu à l'art. 83 let. b et c du statut, ainsi qu'à l'art. 84 let. a du statut en rapport avec ce complexe de faits. 7)

Le principe d'une violation des devoirs professionnels du recourant étant acquis, reste à examiner si le choix de la sanction pris par la ville est conforme au droit, notamment quant au principe de la proportionnalité.

a. Les membres du personnel qui violent leurs devoirs de service intentionnellement ou par négligence peuvent se voir infliger un avertissement ou un blâme ou la suppression de l'augmentation annuelle de traitement pour l'année à venir (art. 93 al. 1 du statut).

- 24/26 - A/813/2015

b. L'objectif du droit disciplinaire est, pour la fonction publique, de maintenir l'ordre et la discipline dans l'administration, d'en assurer le bon fonctionnement et d'éviter que, par un comportement incorrect, ses membres perdent la confiance que le public doit pouvoir leur faire (Gabriel BOINAY, Le droit disciplinaire de la fonction publique et dans les professions libérales, particulièrement en Suisse, in Revue Jurassienne de Jurisprudence [RJJ], 1998, p. 62 ss ; ATA/632/2014 du

E. 19

février 2013 consid. 15 et la jurisprudence citée). En particulier, elle doit tenir compte de l'intérêt du recourant à poursuivre l'exercice de son métier, mais elle doit aussi veiller à la protection de l'intérêt public (ATA/267/2013 du 30 avril 2013 consid. 5).

En matière de sanctions disciplinaires, l'autorité dispose d'un large pouvoir d'appréciation ; le pouvoir d'examen de la chambre de céans se limite à l'excès ou à l'abus du pouvoir d'appréciation (art. 61 al. 2 LPA ; ATA/748/2014 précité consid. 7c ; ATA/452/2013 du 30 juillet 2013 consid. 16 et les références citées).

d. En l'espèce, il ressort du dossier que le recourant a d'ores et déjà fait l'objet de deux avertissements prononcés respectivement les 9 février 2012 et 27 juin 2013 pour des propos déplacés tant envers ses collègues qu'avec les administrés avec lesquels il était en contact,

étant par ailleurs précisé que lors du prononcé du dernier avertissement, il avait été averti qu'un nouvel écart de conduite donnerait lieu à une sanction plus grave.

- 25/26 - A/813/2015

Force est de constater que ces précédentes sanctions, récentes et portant sur la même problématique, n'ont pas eu d'effet positif sur le comportement du recourant, au vu des deux épisodes reprochés dans le cadre de la présente procédure. À la décharge de l'intéressé, il sera relevé que la ville n'a pas procédé à une évaluation formelle de ce dernier depuis six ans, la dernière remontant à 2009. La supérieure hiérarchique du recourant a indiqué avoir, à plusieurs reprises, rappelé l'intéressé à ses devoirs en matière de contacts humains. S'agissant d'entretiens informels, rien ne ressort du dossier. Les deux lettres d'avertissement sont toutefois suffisantes pour prouver que la problématique était connue, toutes deux faisant référence au fait qu'à « de multiples reprises » l'attention de l'intéressé avait été attirée sur son comportement inadéquat avec des usagers. Il appartenait en conséquence au collaborateur concerné d'adapter son comportement afin de tenir compte des remarques de son employeur.

Dès lors, en lui infligeant un blâme, la ville a tenu compte, sans abuser de son pouvoir d'appréciation, de l'ensemble des circonstances du cas d'espèce. Le principe de la proportionnalité a été pleinement respecté.

La décision attaquée est conforme au droit. 8)

En tous points mal fondé, le recours sera rejeté. 9)

Un émolument de CHF 1'500.- sera mis à charge du recourant qui succombe (art. 87 LPA). Vu l'issue du litige, aucune indemnité ne lui sera allouée (art. 87 al. 2 LPA). La ville disposant d'un service juridique, il ne lui sera pas alloué d'indemnité de procédure (ATA/1056/2015 du 6 octobre 2015 consid. 16b et les références citées).

* * * * *

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