

QUATRE-VINGT-DIX-NEUVIÈME SESSION

Jugement n° 2471

Le Tribunal administratif,

Vu la requête dirigée contre l'Organisation panaméricaine de la santé (PAHO), formée par M^{lle} A. E. le 8 avril 2004, la réponse de l'Organisation du 2 août, la réplique de la requérante du 10 septembre et la duplique de la PAHO du 7 décembre 2004;

Vu l'article II, paragraphe 5, du Statut du Tribunal;

Après avoir examiné le dossier, la procédure orale n'ayant été ni sollicitée par les parties ni ordonnée par le Tribunal;

Vu les pièces du dossier, d'où ressortent les faits et les allégations suivants :

A. La requérante, ressortissante des Etats Unis née en 1952, est entrée au service de la PAHO en mars 1977. Après avoir occupé un poste de standardiste aux termes d'un engagement de courte durée, elle a été nommée à un poste de téléphoniste, de grade G.4, à l'Unité des services internes du Département des services généraux. Son poste a été reclassé en 1989 au grade G.5 avec le titre d'auxiliaire de bureau, puis reclassé de nouveau en 1995, mais bien qu'il ait été maintenu au grade G.5, cela représentait pour la requérante un passage à un grade supérieur du fait de la mise en place d'un nouveau barème des traitements à sept niveaux.

La modernisation des systèmes des télécommunications de la PAHO, intervenue en 1996, a entraîné un certain nombre de changements dans le domaine où travaillait la requérante. En particulier, la maintenance des systèmes ne relevait plus de la responsabilité du personnel de la PAHO mais était confiée à des prestataires extérieurs, et le poste de spécialiste des télécommunications, de grade P.1, dont la titulaire avait été la supérieure hiérarchique directe de la requérante, était supprimé. Dans le rapport d'évaluation de l'intéressée pour la période allant d'août 1995 à août 1996, son nouveau supérieur hiérarchique direct a indiqué qu'elle avait assumé des responsabilités supplémentaires afférentes au poste supprimé et qu'elle s'en était acquitté de façon satisfaisante. Il a par conséquent recommandé la révision de sa description de poste.

Le 6 avril 2000, le chef par intérim de l'Unité de classification a envoyé au chef du Département des services généraux, en réponse à sa demande de réexamen du reclassement du poste de la requérante, un questionnaire de description de poste à faire remplir par l'intéressée et par ses supérieurs hiérarchiques.

Les fonctions relatives aux télécommunications, qui étaient alors exercées par la requérante et deux téléphonistes, ont été transférées, avec effet au 1^{er} janvier 2002, du Département des services généraux au Département d'appui à la gestion et à l'information. Le titre et la description du poste de la requérante sont restés les mêmes, mais elle a dû, à partir de ce moment, rendre compte à des supérieurs hiérarchiques différents. Peu après ce transfert, elle s'est inquiétée du fait qu'on lui retirait ses fonctions. Son nouveau supérieur hiérarchique direct, M. S., a fait savoir aux deux téléphonistes que c'était désormais à lui, et non plus à la requérante, qu'elles devaient rendre compte. Il a également établi de nouvelles procédures pour traiter les demandes d'assistance, qui auparavant étaient principalement du ressort de la requérante.

Le 25 février 2002, l'intéressée a présenté au chef du personnel une demande de rémunération au titre des articles 565.4 et 320.4 du Règlement du personnel, faisant valoir qu'outre ses propres fonctions elle avait exercé, sans compensation, celles de l'ancien spécialiste des télécommunications, de grade P.1, depuis le départ à la retraite de celui-ci en 1996 et jusqu'en février 2002. Cette demande a été rejetée au motif que le poste de spécialiste des télécommunications n'existait plus et qu'aucun document ne prouvait qu'on lui avait officiellement demandé d'assumer les responsabilités afférentes à un poste vacant.

Début mars 2002, la requérante et les deux téléphonistes ont quitté leurs bureaux du sous-sol pour s'installer dans

des locaux situés au troisième étage. La requérante avait eu l'habitude de travailler de nombreuses heures dans la salle du standard, située à côté de son bureau au sous sol. Peu après son installation dans son nouveau bureau, des travaux de maintenance ont été effectués dans cette salle. La requérante n'était pas présente, mais M. S., qui accompagnait les ouvriers chargés de l'entretien, y a trouvé une boîte contenant des objets personnels de l'intéressée et l'a apportée dans le bureau de celle-ci. Lorsque la requérante a découvert que ses objets avaient été déménagés, elle a vivement protesté auprès de sa supérieure hiérarchique de second degré. Cette dernière lui a demandé à plusieurs reprises de venir discuter de l'incident, mais elle a refusé au motif qu'elle était trop bouleversée. Une fois les travaux de maintenance terminés, M. S. a fait changer les serrures de la salle du standard. A partir de ce moment-là, la requérante n'en avait plus la clé.

La supérieure hiérarchique de second degré de la requérante s'est entretenue avec elle et M. S., le 8 mars 2002, dans le but de préciser les fonctions de l'ensemble du personnel de l'unité. Le 13 mars, elle a adressé un courriel à la requérante, lui proposant qu'ils étudient avec elle sa description de poste en vue de son reclassement. Le 22 mars, la requérante a interjeté appel au motif qu'on l'avait «rétrogradée sans raison et qu'elle avait fait l'objet d'un traitement humiliant ayant porté atteinte à sa réputation». Le 23 avril, le chef du personnel s'est entretenu avec la requérante et ses supérieurs hiérarchiques afin de discuter des questions préoccupant l'intéressée. Le même jour, M. S. a demandé à cette dernière de lui faire part de ses observations concernant d'éventuels changements dans sa description de poste.

Fin mai 2002, la requérante a été en congé de maladie pendant plusieurs jours. Elle a fait savoir à sa supérieure hiérarchique de second degré qu'elle souffrait de stress. Elle a interjeté un second appel le 5 juin, faisant valoir qu'elle était victime de «harcèlement permanent entraînant une souffrance émotionnelle». Elle a ensuite été en congé de maladie sans interruption du 14 juin au 21 octobre 2002. Au cours de cette période, une version révisée de sa description de poste a été approuvée, dans laquelle son grade et la plupart de ses fonctions restaient inchangés.

La lettre fournie par le médecin de la requérante ne contenant pas suffisamment d'informations, le médecin conseil de la PAHO a demandé à l'intéressée, par courrier du 3 juillet 2002, de produire un certificat médical en bonne et due forme afin de justifier son absence. Le 9 juillet, notant qu'elle ne l'avait pas encore fait, le chef du personnel lui a adressé une lettre pour l'avertir que si elle ne soumettait pas un certificat valable, son absence serait déduite de ses congés annuels. Se référant à leur entretien du 23 avril, il déclarait qu'il était conscient de ses préoccupations concernant son travail au Département d'appui à la gestion et à l'information et regrettait que sa mutation à ce département ne se soit pas faite sans heurts. Il faisait cependant observer que malgré les efforts déployés par ses supérieurs hiérarchiques pour faire en sorte qu'elle se sente à l'aise dans sa nouvelle unité, elle avait montré beaucoup de réticence à travailler avec eux.

Le chef du personnel a informé la requérante, par lettre du 26 juillet 2002, qu'il avait été décidé que son absence non justifiée par un certificat serait déduite de ses congés annuels. Cette décision a ensuite été annulée, après que la requérante a produit un certificat médical valable.

La requérante a repris son travail, à mi-temps, le 21 octobre 2002. Le même jour, elle a eu un entretien avec le chef du personnel, au cours duquel a été discutée la possibilité d'une réaffectation ou d'un retour au Département des services généraux. Cette question a de nouveau été soulevée le 24 octobre, au cours d'un deuxième entretien avec le chef du personnel, auquel participaient également la chef du Département d'appui à la gestion et à l'information et le médiateur de l'Organisation. Lors de ces deux entretiens, la requérante a fait savoir qu'elle préférait conserver son poste au Département d'appui à la gestion et à l'information.

Par memorandum du 25 novembre 2002, la chef du Département d'appui à la gestion et à l'information a demandé au chef du personnel de transférer la requérante à un autre département. Elle faisait valoir que l'intéressée contestait les décisions de son supérieur hiérarchique de second degré, qu'elle ne communiquait que très peu avec son supérieur hiérarchique direct et qu'elle continuait à faire des commentaires négatifs, auprès des autres fonctionnaires du département, au sujet de ses supérieurs hiérarchiques. Elle a résumé la situation comme suit : «son attitude n'est pas celle d'une personne qui souhaite réellement travailler au Département d'appui à la gestion et à l'information avec les fonctionnaires affectés à l'Unité des télécommunications. Elle ne reflète pas non plus le respect dont un fonctionnaire doit faire preuve à l'égard de l'ensemble de ses collègues et supérieurs hiérarchiques».

Le 6 décembre 2002, le chef du personnel a adressé un memorandum à la requérante, lui faisant savoir qu'à dater

du 9 décembre 2002 elle serait transférée, avec son poste, à l'Unité des achats du Département des services généraux à un poste de grade G.5. Après avoir fait référence aux «problèmes de comportement» mentionnés dans le mémorandum du 25 novembre de la chef du Département d'appui à la gestion et à l'information, dont il avait joint une copie à son intention, il a ajouté que la qualité de ses services, qui avait été qualifiée d'insatisfaisante dans son rapport d'évaluation pour les six premiers mois de 2002, avait également été jugée préoccupante.

Le Comité d'appel du siège a joint les deux appels de la requérante. Dans son rapport rendu le 4 décembre 2003, le Comité a recommandé que la requérante soit indemnisée pour avoir exercé, de 1996 à 1998, des fonctions supplémentaires afférentes au poste supprimé de spécialiste des télécommunications, comme le prouvaient ses rapports d'évaluation; que l'Organisation reprenne et mène à terme le reclassement de son poste, «si [cela était] possible»; que l'intéressée soit pleinement indemnisée, par l'octroi de dommages intérêts et le remboursement de ses dépenses médicales, pour les dommages causés à sa santé; et qu'elle reçoive 5 000 dollars des Etats Unis à titre de dépens. Le Comité a rejeté ses demandes tendant à ce que toutes ses fonctions lui soient rendues, à ce que soient adoptées des mesures disciplinaires contre ses supérieurs hiérarchiques et publiées des excuses officielles. Il n'a trouvé aucune justification à l'octroi de dommages intérêts pour «humiliation, diffamation ou rétrogradation de ses fonctions».

Après avoir examiné les conclusions et recommandations du Comité, la Directrice de la PAHO a communiqué à la requérante sa décision par lettre du 6 février 2004. Elle considérait que la demande d'indemnisation pour l'exercice de fonctions supplémentaires, outre le fait qu'elle avait été déposée hors délai, ne répondait pas aux conditions prévues par le Règlement du personnel. Toutefois, compte tenu des circonstances particulières de l'espèce, elle acceptait d'octroyer à la requérante la différence de traitement entre son grade (G.5) et le grade G.7 pour neuf mois, c'est à dire la période d'indemnisation maximale autorisée au titre des dispositions en vigueur. Elle rejetait comme impossible à mettre en œuvre la recommandation du Comité concernant le reclassement d'un poste que l'intéressée n'occupait plus. Elle rejetait également la recommandation selon laquelle la requérante devait être indemnisée pour les dommages causés à sa santé, car elle la considérait comme contraire aux propres conclusions du Comité. En effet, ce dernier, qui avait déclaré qu'il n'y avait aucune raison d'octroyer des dommages intérêts pour «humiliation, diffamation ou rétrogradation de ses fonctions», n'avait pas prouvé l'existence d'un lien de causalité justifiant une indemnisation. De plus, il avait noté que «l'attitude, le comportement, la résistance/réticence au changement et les difficultés de communication [de la requérante] avec ses nouveaux supérieurs hiérarchiques» avaient contribué à la situation de stress apparue après sa mutation au Département d'appui à la gestion et à l'information. Enfin, la Directrice rejetait la recommandation tendant à l'octroi de dépens à la requérante, au motif qu'il n'était pas dans la pratique de l'Organisation de payer les dépens au stade de l'appel interne. Telle est la décision attaquée.

B. La requérante prétend qu'en ne l'indemnisant pas pour les six années au cours desquelles elle avait exercé les fonctions afférentes au poste supprimé de spécialiste des télécommunications, l'Organisation a violé les articles 320.4 (à présent 320.5) et 565.4 du Règlement du personnel. Rejetant l'argument de la Directrice selon lequel, aux termes de ces articles, elle ne peut être indemnisée que pour une période de neuf mois, elle fait valoir que le but de ces dispositions est d'empêcher l'administration de maintenir indéfiniment un fonctionnaire dans une telle situation.

Elle considère qu'en la mutant au Département d'appui à la gestion et à l'information, l'Organisation «n'a pas respecté [son] contrat et n'a pas tenu compte de ses connaissances». A son avis, le transfert des fonctions relatives aux télécommunications au Département d'appui à la gestion et à l'information, de même que la nomination ultérieure de son supérieur hiérarchique de second degré au nouveau poste de chef de la communication, étaient contraires à l'article 4.2 du Règlement du personnel. Elle affirme également que l'administration ne lui a remis une nouvelle description de poste que sept mois après sa mutation, «l'exposant [ainsi] aux abus de [M. S.]».

La requérante prétend également qu'elle a été rétrogradée de manière incorrecte, en violation de l'article 580.1 du Règlement du personnel, puisqu'on ne l'a pas dûment informée de la décision de la muter. C'est, selon elle, en raison de cette rétrogradation et du fait que M. S. l'a humiliée, en particulier au moment de l'incident relatif à la salle du standard, qu'elle est tombée gravement malade. Elle estime que les dommages qu'elle a subis devraient être réparés conformément à l'article 730 du Règlement du personnel. Se référant à un rapport établi par son médecin, elle fait valoir qu'elle a apporté la preuve qu'il existe un lien de causalité entre lesdits dommages et les agissements de ses collègues.

Elle demande qu'une indemnité lui soit octroyée «pour la période pendant laquelle elle a remplacé [l'ancienne

spécialiste des télécommunications, et ce,] jusqu'à la date de [son transfert au Département d'appui à la gestion et à l'information]»; que l'ensemble des fonctions et responsabilités qui étaient les siennes en décembre 2001 lui soient rendues et que l'administration «la reclasse comme il se doit, lui rende son poste, ou l'affecte à un poste impliquant des responsabilités et un traitement équivalents»; des dommages intérêts pour «humiliation, diffamation, rétrogradation de ses fonctions et dommages causés à sa santé»; le paiement de ses frais médicaux; et les dépens.

C. Dans sa réponse, l'Organisation fait valoir que la requérante n'a pas droit à une réparation supplémentaire au titre de la période 1996-2001. D'après le Règlement du personnel, le délai pour interjeter appel d'une décision définitive est de soixante jours. La requérante prétend avoir assumé en 1996 les fonctions afférentes au poste supprimé et s'appuie, pour étayer sa demande, sur un rapport d'évaluation daté de mars 1997. Par conséquent, sa demande de réparation, présentée cinq ans plus tard, a été déposée hors délai. De plus, la requérante n'a pas contesté la nouvelle description de poste qu'elle a reçue en mai 1997, alors que les fonctions qui y étaient indiquées étaient semblables à celles figurant dans sa description de poste antérieure. Elle aurait pu demander un reclassement de son poste à tout moment, conformément à l'article 230 du Règlement du personnel, mais elle ne l'a pas fait. De même, lorsqu'elle a eu la possibilité de voir son poste reclassé en avril 2000, elle n'a ni rempli ni renvoyé le questionnaire. De toute façon, elle n'aurait pas pu exercer toutes les fonctions afférentes au poste supprimé puisque celles-ci n'étaient plus nécessaires, en raison notamment du recours à des prestataires extérieurs pour les travaux de maintenance. Malgré ces considérations, la Directrice acceptait, à titre exceptionnel, que soit versée à la requérante la différence de traitement entre les grades G.5 et G.7, pour neuf mois, c'est à dire la période d'indemnisation maximale autorisée par le Règlement du personnel.

L'Organisation réaffirme que les fonctions relatives aux télécommunications ont été transférées au Département d'appui à la gestion et à l'information pour des raisons valables : la fusion de ces fonctions avec les fonctions informatiques reflétait les orientations prises par l'industrie des télécommunications et correspondait d'ailleurs à la pratique d'autres organisations internationales. Ni le contrat ni les connaissances de la requérante n'ont été méconnus : ses descriptions de poste avant et après sa mutation montrent qu'elle a eu la possibilité de continuer à exercer les mêmes fonctions. La seule différence réside dans le fait qu'on lui a retiré ses fonctions de supervision et de formation, qui ne représentaient au demeurant que 5 pour cent des fonctions afférentes à son poste. Quant à sa mutation, elle n'a été entachée d'aucune irrégularité de procédure.

L'Organisation considère comme dénuée de fondement la demande de dommages intérêts présentée par la requérante. Son attitude, son comportement, sa résistance au changement et ses difficultés de communication ont créé des problèmes au Département d'appui à la gestion et à l'information, et si elle a été réaffectée au Département des services généraux c'est à cause de son manque de coopération permanent et par souci pour son état de santé. De plus, la PAHO rappelle que le Tribunal a reconnu que les organisations internationales disposent d'un large pouvoir d'appréciation pour muter leur personnel. Elle nie que la requérante n'ait pas été traitée convenablement au Département d'appui à la gestion et à l'information. Elle affirme que, contrairement aux allégations de l'intéressée, M. S. n'a jeté aucun de ses objets personnels qui, de toute façon, n'avaient pas à se trouver dans la salle du standard. Il n'a fait que les transporter dans le bureau de la requérante. Celle-ci n'a pas non plus été empêchée de travailler dans la salle du standard : les serrures ont été changées par mesure de sécurité car on ne savait pas combien de personnes avaient accès à cette salle. Si elle avait eu besoin d'y travailler, on lui aurait permis d'y accéder. La PAHO rejette également l'argument selon lequel la requérante a été rétrogradée. Sa mutation au Département d'appui à la gestion et à l'information n'impliquait aucune modification de son classement, de son grade ou de son traitement, et ses fonctions sont pour l'essentiel restées les mêmes que celles qu'elle avait auparavant, ce qu'a confirmé le Comité d'appel.

En ce qui concerne sa demande de paiement de ses frais médicaux, dont 80 pour cent ont été remboursés par la Caisse d'assurance maladie de la PAHO, l'Organisation fait valoir que, puisque aucun lien de causalité entre les dommages qu'elle a subis et l'exercice de ses fonctions n'a été établi, cette demande devrait être rejetée.

D. Dans sa réplique, la requérante réitère ses moyens. Elle explique qu'elle a refusé de former M. S. à utiliser le nouveau système parce qu'elle estimait qu'elle n'était pas qualifiée pour cela et parce qu'elle ne souhaitait pas prendre la responsabilité de former quelqu'un à utiliser un équipement aussi coûteux, qui aurait pu facilement être endommagé. S'agissant du fait qu'elle n'avait pas demandé un reclassement de son poste, elle cite le jugement 1677 pour rappeler qu'il est du devoir des supérieurs hiérarchiques et du Département du personnel de maintenir à jour les descriptions de poste.

E. Dans sa duplique, l'Organisation maintient sa position. Elle estime que puisque la description de poste de la

requérante n'a jamais été obsolète, ses supérieurs hiérarchiques et le Département du personnel n'avaient aucune obligation de la modifier ou de reclasser son poste.

CONSIDÈRE :

1. La requérante a commencé à travailler au Département des services généraux de l'Organisation le 21 mars 1977 en qualité de standardiste et a été nommée en mai 1977 au poste de téléphoniste de grade G.4. En 1989, son poste ayant été reclassé au grade G.5, elle a été promue à ce grade avec le titre d'auxiliaire de bureau. Lorsqu'en 1995 un nouvel examen du classement de son poste a abouti au maintien de ce dernier au grade G.5, l'adoption au même moment d'un nouveau barème des traitements à sept niveaux a eu pour effet de la faire passer au grade supérieur. Elle avait deux bureaux, l'un dans la salle du standard et l'autre dans une pièce voisine, qu'elle partageait avec les téléphonistes.

2. La requérante fait valoir qu'après que sa supérieure hiérarchique directe, titulaire du poste de spécialiste des télécommunications de grade P.1, a quitté l'Organisation le 31 juillet 1996, elle a exercé les fonctions et responsabilités afférentes à ce poste pendant six ans, et elle demande à être indemnisée à ce titre. L'Organisation affirme que le poste de l'ancienne supérieure de l'intéressée, qu'elle dit avoir remplacée, a en fait été supprimé et que sa demande d'indemnisation est non seulement manifestement hors délai, mais aussi sans fondement. Le Tribunal partage cet avis.

3. Lorsque les fonctions relatives aux télécommunications et les fonctions informatiques ont été fusionnées dans le cadre d'une restructuration, le poste de la requérante a été transféré, en janvier 2002, au Département d'appui à la gestion et à l'information. L'intéressée a montré beaucoup de réticence à accepter ce transfert et, à partir de janvier 2002, elle a été fréquemment absente de son travail, même si une grande partie de ce temps d'absence a en fin de compte été considérée comme congé de maladie. Ses relations de travail avec ses nouveaux supérieurs hiérarchiques au Département d'appui à la gestion et à l'information sont restées tendues. Elle se plaignait de ses supérieurs, alléguant qu'elle subissait de leur part un harcèlement et des humiliations, mais sa demande tendant à l'adoption de mesures disciplinaires à leur encontre a été rejetée par la Directrice de la PAHO, conformément à la recommandation du Comité d'appel. Dès sa mutation, elle a refusé de coopérer avec ses supérieurs hiérarchiques, ce qui n'a fait qu'aggraver la situation. Par exemple, alors que différents supérieurs hiérarchiques lui ont demandé de quitter les deux bureaux qu'elle utilisait au sous sol, elle a refusé de le faire, et finalement ses objets personnels ont dû être enlevés de la salle du standard en son absence, pour permettre le bon déroulement des travaux de maintenance.

4. En décembre 2002, elle a été réaffectée au Département des services généraux, mais à un poste différent. Elle demande à présent que lui soient rendues les fonctions et responsabilités qui étaient les siennes en décembre 2001 au Département des services généraux, avant la restructuration ayant conduit au transfert de son poste au Département d'appui à la gestion et à l'information. Le Tribunal considère qu'il ne peut être fait droit à cette demande, car cela impliquerait de revenir sur la restructuration et sur la modernisation technologique effectuées qui, comme le reconnaît elle-même la requérante dans ses écritures, étaient à la fois nécessaires et prévisibles. Sa position est donc indéfendable.

5. Le Tribunal estime qu'il n'est pas nécessaire d'examiner les autres arguments et assertions de fait de la requérante, en particulier ses allégations selon lesquelles elle aurait subi des humiliations et fait l'objet de harcèlement de la part de ses supérieurs hiérarchiques, lui portant ainsi un préjudice pour lequel elle réclame réparation. Comme le Tribunal l'a déclaré en plusieurs occasions, le requérant doit apporter la preuve du préjudice subi et d'un lien de causalité entre les illégalités prétendument commises et ce préjudice. En l'espèce, la requérante n'a pas apporté la preuve de la véracité de ses assertions; elle n'a pas non plus démontré que ses conditions de travail étaient à l'origine de ses problèmes de santé, ni qu'elle a été victime de harcèlement ni que sa mutation était illégale.

Par ces motifs,

DÉCIDE :

La requête est rejetée.

Ainsi jugé, le 13 mai 2005, par M. Michel Gentot, Président du Tribunal, M. James K. Hugessen, Vice Président, et M. Agustín Gordillo, Juge, lesquels ont apposé leur signature au bas des présentes, ainsi que nous, Catherine Comtet, Greffière.

Prononcé à Genève, en audience publique, le 6 juillet 2005.

Michel Gentot

James K. Hugessen

Agustín Gordillo

Catherine Comtet

Mise à jour par PFR. Approuvée par CC. Dernière modification: 15 juillet 2005.