

**JUGEMENT**

rendu par le

**TRIBUNAL**

**DE PRUD'HOMMES DE L'ADMINISTRATION  
CANTONALE**

le 09 juillet 2010

dans la cause

c/ ETAT DE VAUD

Conflit du travail

**MOTIVATION**

\*\*\*\*\*

Audiences : 26 mai, 29 juin et 06 juillet 2010

Présidente : Mme Céline Courbat, v.-p.

Assesseures : Mmes Brigitte Serres et Gabrielle L'Eplattenier

Greffier : M. Arnaud Thiéry, a.h.

Statuant immédiatement, au complet, à huis clos et en contradictoire, dans le cadre du conflit du travail qui oppose \_\_\_\_\_, demanderesse, à l'Etat de Vaud, défendeur, le Tribunal de Prud'hommes de l'administration cantonale retient ce qui suit :

**EN FAIT :**

1. Par contrat de droit privé signé par les parties le 22 avril 2002, \_\_\_\_\_ (ci-après : la demanderesse), née le \_\_\_\_\_, a été engagée par l'Etat de Vaud (ci-après : le défendeur) en qualité de secrétaire à la Caisse cantonale de chômage pour une durée indéterminée à compter du 8 avril 2002. Son salaire annuel brut était de 59'700 fr. pour une durée hebdomadaire de travail de 42 heures 30.

Le contrat précité a été remplacé par un contrat de droit administratif signé par les parties le 30 janvier 2003. La demanderesse a continué à travailler en qualité de secrétaire pour la Caisse cantonale de chômage. Son salaire correspondait aux classes 15 – 18, et était de 66'957 fr., 13<sup>e</sup> salaire compris.

Conformément au décret du 25 novembre 2008 relatif à la nouvelle classification des fonctions et à la nouvelle politique salariale de l'Etat de Vaud (DecFo ; RSV 172.320) et à l'arrêté du Conseil d'Etat relatif à la mise en œuvre de la nouvelle politique salariale de l'Etat de Vaud du 28 novembre 2008 (ANPS ; RSV 172.320.1), la fonction exercée par la demanderesse a reçu la dénomination de « gestionnaire de dossiers spécialisés ». L'avenant au contrat de travail entre l'Etat de Vaud et la demanderesse daté du 29 décembre 2008, mais prenant effet au 1<sup>er</sup> décembre 2008, prévoyait que le poste de cette dernière serait colloqué dans la chaîne n° 348 de la grille des fonctions, niveau de fonction n° 7.

2. a) Lorsqu'elle a débuté son activité auprès du défendeur en 2002, la demanderesse était affectée à la réception de la Caisse cantonale de chômage à l'agence de Lausanne. A ce poste, la demanderesse ne s'occupait pas de traiter les dossiers des demandeurs d'emploi.

b) La demanderesse a pris un congé non-payé de deux mois d'août à septembre 2003. Elle a repris son activité en octobre 2003 à l'agence de Lausanne avant d'être transférée à l'agence d'Yverdon. Dès octobre 2003, la demanderesse a

eu comme tâche de constituer des dossiers de demandeurs d'emplois ou de répartir ces dossiers entre les collaborateurs et d'effectuer du classement si nécessaire.

c) La demanderesse a ensuite à nouveau travaillé à l'agence de Lausanne dès le milieu de l'année 2004 en qualité de gestionnaire de dossiers en appui sans attribution de lettres. Un gestionnaire en appui sans attribution de lettre avait comme tâche de suppléer aux absences des gestionnaires « avec attribution de lettres » et de décharger ceux-ci si nécessaire. Les gestionnaires « avec attribution de lettres », aussi nommés gestionnaires spécialisés, avaient pour mission de suivre du début à la fin les dossiers qui leur étaient attribués. En tant que gestionnaire en appui sans attribution de lettres, la demanderesse devait directement traiter des dossiers gérés par des gestionnaires avec attribution de lettres, en l'absence de ces derniers. Cela étant, la hiérarchie de la demanderesse était consciente du fait que les cas les plus complexes devaient être mis en attente pour être traités par le gestionnaire responsable.

d) A partir du mois de février 2007, la demanderesse était affectée aux archives en vue de réaliser un projet de micro-filmage de documents. A ce poste, elle n'intervenait pas dans les dossiers des demandeurs d'emploi.

e) A compter de la fin mai 2008, la demanderesse a à nouveau travaillé en qualité de gestionnaire en appui sans attribution de lettres. Dès cette date, la demanderesse a recommencé à intervenir dans le traitement des dossiers des demandeurs d'emploi.

f) Dès le mois de novembre 2009, la demanderesse a occupé un poste à la réception et à l'accueil téléphonique de l'agence de Lausanne de la Caisse cantonale de chômage. A ce poste, elle devait principalement s'occuper de la réception des assurés et de la permanence téléphonique. Elle avait également pour tâche d'effectuer des paiements, hors des heures d'ouverture de la caisse au public.

3.a) La Caisse cantonale de chômage organisait elle-même la formation de ses collaborateurs au métier de gestionnaire. Il ressort du récapitulatif « Formation gestionnaire » relatif à la demanderesse, que celle-ci a participé en 2003 à un cours sur les « paiements », mais n'a suivi que 7 jours de cours sur 10. Elle a également suivi un cours d'une journée sur le droit du travail. Elle ne s'est en revanche pas

rendue au cours « LACI 2003 » et « révision LACI 2003 ». En 2004, la demanderesse a partiellement suivi le cours de base consacré à la taxation (5 jours de présence sur 8 jours de cours). Elle a participé à un cours « sensibilisation ISO – Intranet » en 2005, mais n'a pas suivi le cours intitulé « subrogation 29LACI/Traitement des cas AI ». Entre 2006 et 2008, elle a de surcroît fréquenté quelques cours consacrés à l'ergonomie sur la place de travail ou à la communication et au travail en équipe, mais était absente aux cours dédiés à la rédaction de décisions administratives et à ceux consacrés à la communication au téléphone et en entretien. Finalement, elle était inscrite au cours « nouveau collaborateur » en 2009 mais n'a participé qu'à 4 jours sur les 10 que durait ce cours.

b) Au sujet de la formation de la demanderesse, le Tribunal de céans a entendu comme témoin \_\_\_\_\_, ancienne adjointe du chef de l'agence de Lausanne de la Caisse cantonale de chômage. Ce témoin était responsable d'un groupe de gestionnaires de dossiers dont faisait partie la demanderesse.

\_\_\_\_\_, gestionnaire de dossiers spécialisée avec attribution de lettre, a également été entendue comme témoin. Mme \_\_\_\_\_ travaillait dans le même groupe que la demanderesse. Selon ces deux témoins, la demanderesse était suffisamment formée pour accomplir son travail.

Le Tribunal a en outre entendu les témoignages d' \_\_\_\_\_ (de son nom de mariage \_\_\_\_\_), cheffe de la Caisse cantonale de chômage, ainsi que d' \_\_\_\_\_, chef de l'agence de Lausanne de la Caisse cantonale de chômage. Ces témoins ont confirmé les affirmations des deux témoins précédemment cités. Ils ont en outre indiqué que le nombre de jours de formation théorique n'était pas déterminant pour savoir si un gestionnaire pouvait accomplir les tâches qui lui étaient attribuées. Ces témoins ont en effet exposé que les réflexes du métier s'acquerraient principalement par l'expérience. En outre, \_\_\_\_\_ et \_\_\_\_\_ ont relevé que, au total, l'intéressée avait suivi plus de journées de formation que la majorité de ses collègues.

4. a) La demanderesse était fréquemment absente de son poste de travail depuis le mois de janvier 2004. Entre le 8 janvier 2004 et le 19 octobre 2009, son dossier auprès du Service du personnel de l'Etat de Vaud (ci-après : le SPEV), faisait état de 1'181 jours pendant lesquels la demanderesse était en incapacité de travail partielle ou totale. Pour la période allant du 1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre 2009, ce

chiffre s'élevait à 127 jours d'incapacité de travail. Il sied de relever qu'il est tenu compte des samedis, dimanches et jours fériés dans le décompte précité, lorsque ceux-ci étaient couverts par un certificat d'incapacité de travail.

b) Le 1<sup>er</sup> mai 2008, la demanderesse a été mise au bénéfice d'une rente d'invalidité partielle de 50% pour raisons médicales, suite à une décision de la Caisse de pension de l'Etat de Vaud du 24 juin 2008. Dans une lettre du 7 juillet 2008 adressée à la demanderesse, \_\_\_\_\_, chef du Service de l'emploi de l'Etat de Vaud (dont dépend la Caisse cantonale de chômage) confirmait ce qui suit :

« Madame,

*Suite à la décision de la Caisse de pension de l'Etat de Vaud du 24 juin 2008, et en application de l'art. 57 de la Loi sur le Personnel de l'Etat de Vaud, nous vous confirmons la cessation partielle définitive (50%), pour cause d'invalidité, de vos fonctions en qualité de secrétaire (classes 15 – 18) au Département de l'économie, Service de l'emploi, Caisse cantonale de chômage, avec effet au 30 avril 2008.*

*Ainsi, votre taux d'activité contractuel est fixé à 50%, dès le 1<sup>er</sup> mai 2008.*

*En outre, à partir du 1<sup>er</sup> mai 2008, vous avez droit à une pension dont le montant sera déterminé par la Caisse de pension de l'Etat de Vaud (CPEV). »*

Selon la décision de la Caisse de pension de l'Etat de Vaud du 24 juin 2008, la rente mensuelle d'invalidité de la demanderesse a été fixée à CHF 411,35.

c) L'ancien médecin cantonal adjoint \_\_\_\_\_, qui a suivi le cas de la demanderesse, a estimé dans son témoignage que la demanderesse disposait effectivement d'une capacité de travail à 50% et qu'elle était capable de remplir les tâches qui lui étaient assignées, étant donné que son environnement de travail avait été aménagé.

Dans un courrier du 30 janvier 2009 adressé à responsable des ressources humaines du Service de l'emploi de l'Etat de Vaud, la écrivait déjà ce qui suit :

*« Sur la base des informations médicales dont je dispose et de la consultation de ce jour, je peux vous indiquer que Mme est apte à poursuivre son activité professionnelle au taux actuel de 50%.*

*Des démarches ont été entreprises dans le sens de la détection précoce de l'AI pour voir s'il y a des mesures à adopter dans sa situation. Je suis donc disponible et dans l'attente de nouvelles du conseiller AI par rapport aux propositions qui pourraient être émises. »*

De son côté, le médecin traitant de la demanderesse, également entendue comme témoin, a estimé que l'intéressée avait fait ce qui était en son pouvoir pour maintenir sa capacité de travail. Par ailleurs, la a confirmé que, selon son appréciation, il pourrait être profitable à la demanderesse de changer d'environnement de travail.

d) Les absences de la demanderesse demeuraient fréquentes à un taux d'activité de 50%. La cheffe de la Caisse cantonale de chômage, a indiqué à l'intéressée par courrier électronique du 20 mai 2009, confirmant un entretien du même jour, que les absences devaient être annoncées par téléphone et non par SMS.

Le 13 novembre 2009, la cheffe de la Caisse cantonale de chômage a adressé à la demanderesse un courrier électronique dont on extrait ce qui suit :

*« Compte tenu de vos nombreuses absences maladie (en moyenne 1 fois par semaine), nous vous demandons de nous fournir un certificat médical attestant votre incapacité à travailler à 50%. Le certificat médical devra soit attester un pourcentage d'incapacité de travail et sa durée (en principe tous les mois), soit mentionner les dates de vos absences (un certificat par mois mentionnant vos journées d'absences pour raisons médicales). Je vous remercie de remettre ce certificat directement à M. dès la prochaine absence maladie. »*

Les parties s'accordent à dire que les certificats demandés ont été remis en temps utile ; pour le surplus, le défendeur n'a pas contesté la validité de ces documents.

e) Le 13 novembre 2009, le *case management* du SPEV a confirmé qu'il avait ouvert un dossier au sujet de la demanderesse et qu'il allait analyser la situation de cette dernière. Dans l'échange de courrier qui a précédé cette annonce, avait écrit notamment ce qui suit à Mme [redacted] du secteur *case management* du SPEV :

*« Nous rencontrons divers problèmes avec cette collaboratrice [la demanderesse, n.d.r] qui précise ne pas souhaiter collaborer dans la démarche de mobilité. Elle dit clairement qu'elle est bien où elle est... Je vous laisse jeter un coup d'œil à ses absences... Chaque semaine, Mme [redacted] manque un jour pour des raisons médicales. N'y aurait-il pas la possibilité d'augmenter son incapacité partielle définitive de 10% (pour un taux de travail effectif de 40%) ? »*

Dans le cadre du traitement du dossier, le SPEV s'est notamment occupé de la coordination de la démarche avec la demande de prestations de l'assurance-invalidité (AI). Il ressort des pièces produites que la demanderesse avait rempli un formulaire à ce sujet au début de l'année 2009, même si l'office AI compétent semblait ne pas l'avoir reçu à temps. Durant l'instruction de la présente cause, le *case management* du SPEV poursuivait ses démarches au sujet de la demanderesse.

5. a) La Caisse cantonale de chômage dispose d'un système de révision interne. Ce système est destiné à détecter les erreurs commises par les gestionnaires de dossiers. Le témoin [redacted] a exposé que selon ce système, des réviseurs internes contrôlaient régulièrement les dossiers traités par les gestionnaires. Le choix des dossiers révisés se faisait de manière aléatoire. A l'issue de la révision, trois types d'erreurs pouvaient être détectées : la première catégorie d'erreurs était les « remarques », qui signalaient des erreurs qui n'avaient pas eu de conséquence directe sur le gain assuré ou pour la caisse de chômage, mais qui indiquaient néanmoins que le traitement du dossier n'avait pas été conforme aux prescriptions. La deuxième catégorie d'erreurs était constituée des « erreurs » à proprement parler, qui mettaient en lumière une erreur de raisonnement, même si

elles n'avaient pas eu de conséquences financières directes. Enfin, la troisième catégorie d'erreurs était constituée des « erreurs graves » ou « erreurs SECO », qui avaient des conséquences financières pour la caisse de chômage. Lorsque les réviseurs constataient une irrégularité, ils transmettaient le dossier au gestionnaire pour que l'erreur soit corrigée. Le témoin \_\_\_\_\_, gestionnaire de dossiers spécialisée avec attribution de lettre à la Caisse cantonale de chômage, collègue de la demanderesse, a confirmé qu'en cas d'erreur, le gestionnaire recevait un courrier électronique des réviseurs, le priant de bien vouloir corriger dite erreur.

b) Le défendeur a produit un dossier contenant tous les rapports de révision concernant la demanderesse. Il ressort de ces pièces que durant l'année 2009, 10 dossiers traités par la demanderesse ont subi une révision interne. Sur ces 10 dossiers, 3 dossiers étaient corrects, 3 dossiers contenaient une « remarque » et 4 dossiers contenaient des « erreurs », dont 3 erreurs importantes. Sur cette base, la Caisse cantonale de chômage a évalué le taux d'erreur 2009 de la demanderesse à 70%. Conformément à la procédure en place, lorsque les réviseurs ont constaté les erreurs dans les dossiers de la demanderesse, ils lui ont adressé un courrier électronique, la priant de bien vouloir corriger ses erreurs.

c) \_\_\_\_\_ a exposé que la demanderesse commettait tellement d'erreurs qu'il était légitime de se demander si elle était faite pour ce travail. Il a confirmé qu'il reprochait à la demanderesse de commettre trop d'erreurs dans le traitement des dossiers. Dans son témoignage, \_\_\_\_\_ s'est aussi plaint du fait que la demanderesse ne semblait pas comprendre les critiques qui étaient formulées à son égard, ce qui rendait la collaboration difficile.

d) Le témoin \_\_\_\_\_ a également confirmé que la demanderesse faisait de nombreuses erreurs d'inattention. Elle a déclaré que « *proportionnellement, sur le peu de dossiers traités, il y avait beaucoup d'erreurs* ». Le témoin se référait en outre à un e-mail qu'elle avait envoyé le 22 septembre 2009 à son supérieur hiérarchique, \_\_\_\_\_ dans lequel une erreur de la demanderesse était relatée de la manière suivante :

*« Nous avons deux assurés avec le même nom (homonymes) et RGI a mis des documents dans le faux dossier et a écrit au bon assuré une lettre rem-doc en lui demandant tout le dossier d'inscription. »*



*Alors que j'attendais la réponse de l'assuré afin de pouvoir le taxer et faire les décisions.*

*Entre ces deux assurés, l'adresse est différente, la date de naissance aussi.*

*Il devient pénible de devoir rattraper toutes les erreurs de RGI auprès des assurés et surtout au niveau de la perte de temps que cela implique. Il est de plus impossible d'en parler avec elle car elle réfute systématiquement avoir fait une erreur... »*

Selon le témoin ; ce genre de situation était fréquent. De plus, la demanderesse n'aurait jamais tenté de poser des questions ou d'obtenir des informations quant à la manière de traiter les dossiers. Par ailleurs, alors qu'elle était responsable du groupe dont faisait partie la demanderesse, a adressé divers courriers électroniques à afin de se plaindre du travail de la demanderesse. Un courrier électronique de adressé à mentionnait ce qui suit :

*« voici à nouveau quelques petites erreurs que j'ai pu constater ces derniers jours faites par Mme :*

*Dossier pas mis en taxe, car a calculer moins de six mois, alors que l'assuré, travaille depuis le mois d'oct. 2008 à mai 2009 ??*

*Dossier de , d'abord déclarée inapte par le SDE, puis le 12 juin 2009 la décision ayant été revue a été déclarée apte, Mme a payé sans attendre le 30 jours ??? »*

, collaboratrice à la Caisse cantonale de chômage, a indiqué dans un courrier électronique adressé à le 27 mai 2009 :

*« Je t'envoie un ti mail concernant le dossier susmentionné. Mme a effectué le paiement de l'assuré le 26.05.09 ! Cependant, elle n'a pas vu qu'une saisie de CHF 2'800.- ouverte depuis 1998 n'avait jamais été annulée et donc ledit montant est parti à l'OP de Cossonay.*

*Comme tu peux l'imaginer l'assuré n'était pas content, m'a engueulé et a raccroché !*

*J'ai tél au OP pour m'arranger avec eux afin qu'il reverse directement le montant à l'assuré. »*

6. La Caisse cantonale de chômage contrôle également la rentabilité de ses collaborateurs, notamment au moyen de statistiques décrivant le nombre de dossiers traités mensuellement par les collaborateurs.

a) Il ressort d'un tableau indiquant le nombre de taxations effectuées par les collaborateurs de l'agence de Lausanne entre janvier et octobre 2009, que la demanderesse s'est occupé de 3,2 dossiers par mois en moyenne à un taux de 50%, ce qui correspond à 6,4 dossiers en moyenne par mois à un taux d'activité de 100%. Or, après pondération du taux d'activité, la moyenne des dossiers traités par les collaborateurs de la Caisse cantonale de chômage s'élève à 35,02 dossiers par mois par collaborateur à un taux de 100%.

b) Plusieurs collègues et supérieurs de la demanderesse se sont également plaints de son manque de rentabilité et d'engagement au travail. Le témoin a affirmé qu'elle avait fréquemment reçu des plaintes de collaborateurs de la Caisse cantonale de chômage au sujet de la qualité du travail de la demanderesse. Le témoin a notamment expliqué qu'il était fréquemment arrivé que la demanderesse n'effectue pas les tâches que ses collègues lui avaient demandées de faire et que lorsque les dossiers étaient traités, il restait souvent trop d'erreurs. a d'ailleurs prié la demanderesse, dans un courrier électronique du 20 mai 2009, de traiter les documents que lui indiquerait, « *de manière complète et conformément aux instructions d'indexation en vigueur à la CCh.* »

7. a) Suites aux plaintes des collègues de la demanderesse et aux constatations de sa hiérarchie, plusieurs séances ont été organisées. a indiqué qu'en 2009, elle avait rencontré la demanderesse à quatre reprises au moins pour discuter des problèmes relatifs au travail de la demanderesse.

b) Le 12 novembre 2009, une séance a eu lieu en présence d' , et de la demanderesse. La réunion n'a pas fait l'objet d'un

procès-verbal. Lors de cette séance, l'autorité d'engagement a communiqué à la demanderesse deux griefs : ses erreurs fréquentes et sa rentabilité insuffisante.

Le lendemain, dans un courrier électronique du 13 novembre 2009 adressé à la demanderesse, \_\_\_\_\_ a confirmé par écrit les griefs formulés à l'encontre du travail de la demanderesse. On extrait ce qui suit de ce message :

*« 2. Pour les motifs exposés en entretien (rentabilité insuffisante, erreurs fréquentes, ...) je vous informe avoir fait une demande de suppression de votre annuité pour 2010.*

*3. Nous prenons acte que vous refusez de participer à la démarche de mobilité.*

*4. M. \_\_\_\_\_ adressera le document de liaison au case management au SPEV afin que votre dossier soit traité conjointement par le Service de la Santé publique et le SPEV.. »*

c) Le 13 novembre 2009, le défendeur a rempli un document intitulé « *Augmentation(s) annuelle(s) supplémentaire(s) / Suppression de l'annuité / Justificatif* » au moyen duquel la décision de suppression de l'augmentation annuelle était motivée comme suit :

*« Mme \_\_\_\_\_ ne remplit pas son cahier des charges conformément aux attentes de sa hiérarchie. Des erreurs fréquentes dans le traitement des dossiers sont constatées par ses collègues et son responsable hiérarchique et une productivité insuffisante lui a été reprochée à plusieurs reprises. »*

Le document précité était signé par M. \_\_\_\_\_ en tant qu'autorité d'engagement, par un représentant des ressources humaines et par un supérieur direct « *via e-mail* ».

8. Le 15 janvier 2010, la demanderesse a eu un entretien d'appréciation portant sur l'année 2009 avec son supérieur hiérarchique, \_\_\_\_\_. Il ressort en substance du rapport d'entretien que les compétences de l'intéressée étaient qualifiées pour l'essentiel de « conformes aux attentes » ; l'« auto-évaluation et apprentissage permanent » et la « capacité d'analyse et de synthèse » étaient toutefois qualifiés de « basiques » alors que la « maîtrise technique générale » était

« à améliorer ». L'échelle d'évaluation comprenait 4 niveaux : A (à améliorer), B (basique), C (conforme aux attentes) et D (dépasse les attentes).

A l'emplacement réservé aux commentaires du responsable figurait la remarque suivante : « 1 + 7 + 17 [les points ayant obtenu la note A ou B, n.d.r.] : ces 3 points ne sont pas satisfaisants, en effet, il y a trop d'erreurs lorsque Mme a essayé de donner un appui et enfin pas assez rapide. » Dans la rubrique consacrée aux objectifs pour l'année 2010 figuraient la rapidité des paiements et la diminution du taux d'erreur. Dans la rubrique réservée aux commentaires du responsable de l'entretien, a mentionné :

*« 50 minutes, tous les points ont été soulevés qu'ils soient satisfaisants ou insatisfaisants de part et d'autres.*

*Il a été décidé que Mme consacrera son activité au sein de la CCh – agence de Lausanne, à la Centrale Téléphonique et les paiements « Live » ».*

En comparaison, le rapport d'évaluation de l'année 2008, réalisé le 28 avril 2009, indiquait que toutes les compétences recevaient la note C (conforme aux attentes). Le responsable de l'entretien, remerciait par ailleurs explicitement la demanderesse pour le travail de micro-filmage effectué aux archives.

9. a) Par courrier daté du 15 décembre 2009, le défendeur a communiqué à la demanderesse sa décision de ne pas lui accorder d'augmentation annuelle de salaire en 2010. Les termes de la décision étaient les suivants :

*« Madame,*

*Je me réfère à l'entretien que vous avez eu avec Mme Cheffe de la Caisse cantonale de chômage et vous confirme la décision de ne pas vous allouer, en 2010, et en application de l'art. 26 al. 4 LPers, l'augmentation annuelle de salaire.*

*Je souhaite que l'année 2010 soit marquée par un engagement plus important de votre part.*

*Cette décision peut être contestée auprès du Tribunal de prud'hommes de l'Administration cantonale, Palais de Justice de Montbenon, Allée E.-Ansermet 2, 1014 Lausanne, selon la procédure prévue à l'art. 16 LPers. ».*

b) Par requête du 11 février 2010, la demanderesse a saisi le Tribunal de céans. Elle a pris les conclusions suivantes : « *Je demande à l'autorité de recours l'annulation de la suppression de l'augmentation annuelle pour 2010.* » Son argumentation sera reprise, pour autant que besoin, dans les considérants de droit ci-dessous.

c) A l'audience préliminaire du 29 mars 2010, la demanderesse a confirmé les conclusions prises dans sa requête du 11 février 2010. Le défendeur a conclu au rejet des conclusions de la demanderesse.

Le Tribunal au complet s'est réuni les 26 mai, 29 juin et 6 juillet 2010 pour l'instruction de la cause.

d) Les parties ont plaidé à l'issue de la dernière audience. Un jugement, sous forme de dispositif, a été rendu le 9 juillet 2010. La demanderesse en a requis motivation par courrier du 14 juillet 2010.

#### **EN DROIT :**

I. En vertu de l'art. 14 al. 1 de la Loi du 12 novembre 2001 sur le personnel de l'Etat de Vaud (LPers ; RSV 172.31), le Tribunal de Prud'hommes de l'administration cantonale est compétent, à l'exclusion de toute autre juridiction, pour connaître de toute contestation relevant de l'application de la LPers. En l'espèce, la demanderesse est une employée de l'Etat de Vaud en vertu du contrat de travail qui les uni, si bien que la LPers est applicable.

La requête de la demanderesse du 11 février 2010 a été déposée dans le délai de soixante jours à compter de la communication de la décision attaquée datée du 15 décembre 2009, de sorte que son action n'est pas prescrite (art. 16 al. 3 LPers) et la demande de motivation du jugement rendu sous forme de dispositif est intervenue dans le délai légal (art. 16 al. 1 LPers renvoyant à l'art. 44 al. 2 de la loi du 17 mai 1999 sur la juridiction du travail [LJT ; RSV 173.61] qui renvoie à l'art.

117a al. 2 de la loi du 12 décembre 1979 d'organisation judiciaire [LOJV ; RSV 173.01]).

Partant, la requête de la demanderesse est recevable à la forme.

II. Aux termes de l'art. 26 al. 4 LPers, si les prestations du collaborateur sont insuffisantes, l'autorité d'engagement peut bloquer le salaire, au maximum deux fois consécutivement, sous réserve des cas de transfert ou de résiliation.

La demanderesse conteste le blocage de son salaire pour l'année 2010. Elle se fonde premièrement sur des motifs formels, en faisant valoir que la décision du 15 décembre 2009 aurait été rendue sans qu'elle puisse s'exprimer au préalable et que la décision serait insuffisamment motivée. Dans un deuxième temps, la demanderesse se fonde sur des motifs matériels. Elle estime que la décision entreprise est arbitraire, disproportionnée et prématurée. Elle soutient par ailleurs que, si tant est que l'autorité d'engagement puisse reprocher à la demanderesse un manque de rentabilité et des erreurs fréquentes, la cause de ces manquements serait due à un manque de formation auquel il appartiendrait au défendeur de remédier. Enfin, la demanderesse fait valoir que la décision serait prématurée parce que rendue avant une décision du *case management* du SPEV à son sujet.

III. a) Dans un grief formel qu'il convient d'examiner en premier lieu, la demanderesse invoque une violation de son droit d'être entendu garanti par l'art. 29 al. 2 Cst (RS 101). Elle reproche tout d'abord au défendeur de ne pas lui avoir offert la possibilité de s'exprimer avant que la décision de suppression de l'augmentation annuelle ne soit rendue. De surcroît, elle fait valoir que la décision entreprise est insuffisamment motivée.

b) Tel qu'il est garanti par l'art. 29 al. 2 Cst., le droit d'être entendu comprend notamment le droit pour l'administré de s'exprimer sur les éléments pertinents avant qu'une décision ne soit prise touchant sa situation juridique (ATF 133 I 270 consid. 3.1 p. 277 ; 126 I 15 consid. 2a/aa p. 16 ; 124 I 49 consid. 3a p. 51 et les références citées). Par ailleurs, selon la jurisprudence du Tribunal fédéral, le droit d'être entendu implique également le devoir de l'autorité de motiver sa décision, de telle manière que le destinataire puisse la comprendre, la contester utilement s'il y

a lieu et que l'autorité de recours puisse exercer son contrôle. Pour répondre à ces exigences, il suffit que l'auteur de la décision indique, au moins brièvement, les motifs qui l'ont guidé et sur lesquels il a fondé sa décision, de manière à ce que l'intéressé puisse se rendre compte de la portée de celle-ci et l'attaquer en connaissance de cause (ATF 133 III 439 consid. 3.3 p. 445 et les références citées). En tant qu'employeur, l'Etat demeure lié aux droits fondamentaux et doit contribuer à leur réalisation (art. 35 al. 2 Cst.) Le Tribunal de céans doit ainsi s'assurer que lorsqu'il prend des décisions relevant des rapports de travail de droit public, l'Etat respecte les principes généraux du droit administratif, dont fait partie le droit d'être entendu (cf. MERCEDES NOVIER/SUSANA CARREIRA, Le contentieux devant le Tribunal de prud'hommes de l'administration cantonale, in JdT 2007 III p. 5 ss, spéc. p. 15).

c) Conformément à l'art. 43 al. 2 et 4 du Règlement d'application du 9 décembre 2002 de la loi du 12 novembre 2001 sur le personnel de l'Etat de Vaud (RLPers ; RSV 172.31.1), lorsque l'autorité d'engagement souhaite bloquer le salaire d'un collaborateur en cas de prestations insuffisantes, elle doit consigner les prestations litigieuses dans un document ad hoc. Pour le surplus, le Règlement ne contient pas de dispositions de procédure particulières, contrairement à ce qui prévaut notamment en cas d'avertissement (art. 135 ss RLPers). Conformément à la jurisprudence du Tribunal de céans, l'autorité d'engagement respecte les exigences de forme si elle motive le blocage du salaire au moyen d'une communication écrite (jugement du TRIPAC du 6 juillet 2004 dans la cause O.-C. c/ Etat de Vaud, TR04.004981 consid. 4c).

d) En l'espèce, conformément à l'art. 43 al. 2 LPers, l'autorité d'engagement a consigné les prestations litigieuses de la demanderesse dans un document ad hoc daté du 13 novembre 2009. La décision a ensuite été formellement prise le 15 décembre 2009 et notifiée à la demanderesse par pli du même jour. Dans la décision entreprise, l'autorité d'engagement s'est par ailleurs expressément référé à l'entretien de la demanderesse avec \_\_\_\_\_ ; du 12 novembre 2009 au cours duquel celle-ci, en qualité d'autorité d'engagement, a exposé à la demanderesse les griefs de la hiérarchie, à savoir les erreurs fréquentes et une rentabilité insuffisante de la demanderesse. Celle-ci n'a pas remis en cause le fait qu'un entretien avait eu lieu le 12 novembre 2009, lors duquel les griefs à son encontre lui avaient été communiqués.

Il s'ensuit que la procédure prévue par le RLPers pour la suppression de l'annuité a été suivie par l'autorité d'engagement et que la décision était suffisamment motivée.

e) S'agissant du droit d'être entendu au sens étroit, soit de la possibilité de s'exprimer avant que la décision ne soit rendue, le Tribunal de céans considère que la procédure suivie a permis à la demanderesse de suffisamment faire connaître son point de vue à sa hiérarchie avant que la décision contestée ne soit prise le 15 décembre 2009.

En premier lieu, lors de l'entretien du 12 novembre 2009 susmentionné, la demanderesse a pleinement eu la possibilité d'exposer sa position. En outre, le témoin et le témoin ont confirmé qu'ils avaient eu, durant l'année 2009, d'autres entretiens avec la demanderesse, lors desquels les griefs de la hiérarchie, à savoir la rentabilité insuffisante et les erreurs fréquentes, avaient été abordés. Selon le témoin lors de l'entretien du 12 novembre 2009, lui-même et Mme ont « ont expliqué les problèmes, soit des erreurs de paiement, des inscriptions qui n'étaient pas correctement faites, probablement des taxations pas finies ou débutées. »

Ainsi, le 13 novembre 2009 au plus tard, la demanderesse était informée du fait qu'une demande de suppression de l'annuité serait adressée à l'autorité compétente, ce qui lui a été confirmé par un email de Mme du même jour. La demanderesse avait alors tout loisir de se faire entendre. La décision formelle ayant été rendue le 15 décembre 2009, la demanderesse disposait d'un délai de plus d'un mois pour contacter sa hiérarchie et prendre position quant à la mesure envisagée, ou contester la procédure suivie. Or, elle n'en a rien fait. Par conséquent, la demanderesse avait la possibilité de s'exprimer avant que la décision litigieuse ne soit rendue, de sorte que son droit d'être entendu au sens étroit a été respecté.

Partant, le grief d'une violation du droit d'être entendu garanti par l'art. 29 al. 2 Cst. est entièrement mal-fondé.

IV. Il sied dans un second temps d'examiner le bien-fondé matériel de la décision de suppression de l'annuité rendue le 15 décembre 2009. La demanderesse



soutient à cet égard que la décision litigieuse est arbitraire, disproportionnée et prématurée. Elle ne conteste pas les erreurs et le manque de rentabilité qui lui sont reprochés, mais estime qu'ils sont dus à un déficit de formation et de pratique, ce à quoi le défendeur aurait pu remédier par des mesures adéquates. Par ailleurs, elle considère que la décision sanctionnerait des absences pour raisons de santé ; au surplus, elle estime que le défendeur aurait dû attendre le résultat de la procédure initiée auprès du *case management* du SPEV, avant de rendre une décision.

a) Comme il l'a déjà relevé à plusieurs reprises, le Tribunal de céans dispose d'un plein pouvoir d'examen et revoit par conséquent librement la cause en fait et en droit. Cependant, en matière d'évaluation des fonctions et de leur classification, le Tribunal ne revoit l'évaluation qu'avec retenue. Ainsi, d'une manière générale, il évite de substituer sa propre appréciation à celle de l'autorité administrative, mais se limite à examiner si celle-ci a respecté les principes généraux du droit administratif (légalité, égalité de traitement, principe de la proportionnalité, notamment) et n'a pas versé dans l'arbitraire (jugement du TRIPAC RH et al. c/Etat de Vaud du 9 avril 2009 TR08.0022028 consid. III a et la jurisprudence citée, partiellement reproduite in MERCEDES NOVIER/SUSANA CARREIRA, *op. cit.*, p. 23). D'après la jurisprudence du Tribunal fédéral, une décision est arbitraire lorsqu'elle viole gravement une norme ou un principe juridique clair et indiscuté, ou lorsqu'elle contredit d'une manière choquante le sentiment de la justice et de l'équité (ATF 135 V 2 consid. 1.3 p. 4 s. ; 134 I 263 consid. 3.1 p. 265 s. ; 133 I 149 consid. 3.1 p. 153 et les références citées).

b) La demanderesse soutient que la décision de supprimer l'augmentation annuelle entre en contradiction avec le rapport d'évaluation du 15 janvier 2010 qui serait globalement positif pour l'année 2009.

Selon le rapport, les notes données correspondent en général à un niveau satisfaisant, mais elles sont insuffisantes sur certains points. Par ailleurs, une remarque du supérieur hiérarchique démontre que les erreurs fréquentes de la demanderesse étaient source d'insatisfaction. Quant à l'entretien d'évaluation portant sur l'année 2008, il n'est pas directement pertinent en l'espèce, puisque les commentaires portaient sur une activité d'archivage que la demanderesse n'a plus exercé par la suite.

Le Tribunal de céans a déjà eu l'occasion de constater que la décision de supprimer une annuité ne doit pas être examinée uniquement sur la base du rapport d'évaluation, mais en fonction des prestations de travail dans leur ensemble. Il ressort en effet des travaux préparatoires de la LPers que l'entretien d'évaluation ne doit pas être un lieu de conflit, mais d'échange d'informations et d'ouverture d'esprit dans lequel il faut éviter d'introduire une connotation salariale, raison pour laquelle il faut éviter de lier les augmentations et blocages de salaire à l'entretien d'évaluation (jugement du TRIPAC O.-C. c/Etat de Vaud, précité, consid. 4a et les références citées, partiellement reproduit in MERCEDES NOVIER/SUSANA CARREIRA, *op. cit.*, p. 24).

Il découle de ce qui précède que l'action de la demanderesse doit être examinée non pas sur la base du rapport d'évaluation du 15 janvier 2010, mais en fonction de ses prestations de travail dans leur ensemble, même s'il peut être tenu compte du rapport pour déterminer l'appréciation générale que le défendeur portait sur son employée.

V. Il convient donc d'examiner si les prestations de la demanderesse, comprises dans un sens large, étaient suffisantes en 2009. En particulier, il sied d'examiner les prestations de travail de la demanderesse sous l'angle des motifs invoqués dans la décision du 15 décembre 2009, soit la rentabilité insuffisante et les erreurs fréquentes de la demanderesse.

a) En premier lieu, le défendeur invoque la rentabilité insuffisante de la demanderesse à l'appui de la décision du 15 décembre 2009.

Le défendeur a établi, au moyen d'un tableau récapitulatif le nombre de dossiers traités par la demanderesse, que celle-ci traitait 6,4 dossiers par mois en moyenne à un taux pondéré de 100 % (ou 3,2 dossiers au taux de travail effectif de 50%). Ce nombre est très largement inférieur à la moyenne du service, qui s'élève à 35,02 dossiers par collaborateur pour un taux d'activité comparable. De surcroît, le témoin a clairement exprimé qu'il était fréquent que les dossiers que la demanderesse recevait en début de journée n'aient pas du tout été traités lorsque l'intéressée quittait sa place de travail. Ce témoin a précisé que les collègues de travail de la demanderesse étaient généralement déçus de celle-ci, car ils ne recevaient pas l'aide attendue que la demanderesse devait précisément fournir en

appui. Le témoin a même ajouté qu'elle ne « *comprendait pas ce qui pouvait se passer lorsque dans une de ses journées, elle [la demanderesse] n'avait traité par exemple que cinq documents.* » Le témoin a également confirmé que le rendement de la demanderesse était beaucoup plus bas que celui de ses collègues. Le témoin a déclaré au tribunal que, sur le peu de dossiers traités par la demanderesse, il y avait beaucoup d'erreurs. Enfin, le témoin a précisé recevoir beaucoup de plaintes de collègues de la demanderesse, si bien qu'elle avait adressé le 20 mai 2009 un courrier électronique à cette dernière, la priant de traiter les dossiers qui lui étaient confiés « de manière complète ».

Le Tribunal de céans estime que ces éléments démontrent que la rentabilité insuffisante de la demanderesse a été précisément établie.

b) En second lieu, le défendeur invoque les erreurs fréquentes de la demanderesse à l'appui de la décision du 15 décembre 2009.

Les rapports des réviseurs internes pour l'année 2009, soit la période faisant l'objet de la décision contestée, ont mis en évidence que sur 10 dossiers traités par la demanderesse qui avaient été révisés, 7 contenaient des erreurs. La demanderesse plaide en vain qu'elle n'avait pas connaissance des erreurs qui lui étaient reprochées et qu'elle n'a pas eu la possibilité de s'améliorer. En effet, chaque fois qu'un réviseur trouvait une erreur, la demanderesse en était avertie. Les réviseurs priaient alors la demanderesse de bien vouloir corriger ses erreurs. Ainsi, à chaque erreur commise, la demanderesse était avertie et était tenue de la corriger.

Par ailleurs, les collègues et supérieurs de la demanderesse s'accordent à dire que cette dernière commettait un nombre d'erreurs important. Les courriers électroniques de du 22 septembre 2009 et de du 1<sup>er</sup> juillet 2009, dont le contenu n'a pas été contesté par la demanderesse, démontrent l'insatisfaction qui régnait au sein de la Caisse cantonale de chômage au sujet de la qualité des prestations de la demanderesse. Le courrier électronique de du 27 mai 2009 démontre que les erreurs commises par la demanderesse avaient des répercussions négatives sur le travail de ses collègues. La demanderesse elle-même n'a d'ailleurs pas contesté qu'elle commettait fréquemment des erreurs.

Ainsi, le témoin a confirmé que lorsque la demanderesse traitait des dossiers, « certaines choses n'étaient pas toujours justes ». Le témoin a exposé que la demanderesse faisait régulièrement des erreurs ; se référant à un de ses courriers électroniques cité ci-dessus, le témoin a confirmé que l'erreur qui y était mentionnée n'était pas un cas isolé. Le témoin a estimé que les erreurs de la demanderesse étaient dues à sa manière de travailler, soit à son manque de rigueur. Le témoin a précisé qu'elle avait plusieurs fois demandé à la demanderesse d'améliorer la qualité de son travail, mais celle-là ne semblait pas comprendre les remarques qui lui étaient adressées. En se référant au système de contrôle en vigueur au sein de la Caisse cantonale de chômage, le témoin a confirmé que le taux d'erreur de la demanderesse était beaucoup plus élevé que celui de ses collègues. Le témoin s'est plaint de la fréquence des erreurs de la demanderesse, allant jusqu'à se demander si celle-ci avait les compétences nécessaires pour exercer son métier.

Le Tribunal de céans estime que ces éléments démontrent que les erreurs fréquentes de la demanderesse ont été établies.

c) Au vu de ce qui précède, le Tribunal a acquis la conviction que, examinées dans leur ensemble, les prestations de travail de la demanderesse étaient insuffisantes.

La rentabilité de la demanderesse était manifestement trop basse. En outre, la demanderesse commettait un nombre important d'erreurs. Pris dans leur ensemble, ces éléments sont suffisants pour fonder une insatisfaction légitime du défendeur quant à la qualité des prestations de son employée, si bien que le Tribunal considère que la décision de suppression de l'annuité repose sur des motifs sérieux. Partant, cette décision ne saurait être qualifiée d'arbitraire. Cette décision n'est pas non plus disproportionnée dans la mesure où la suppression de l'indemnité est l'une des mesures les moins incisives dont dispose l'Etat pour marquer son insatisfaction à l'égard d'un employé.

d) La demanderesse objecte en outre que le défendeur n'aurait pas dû retenir les éléments précités à son encontre, dans la mesure où ceux-ci auraient pu être corrigés par un surcroît de formation et de pratique, ce que le défendeur a précisément refusé de lui accorder. Cet argument tombe à faux.

Tout d'abord, la demanderesse a pu suivre plusieurs formations de base en 2003 et en 2004. De plus, le défendeur lui a offert de participer à un nouveau cours de formation de base en 2009 pour qu'elle puisse remettre à niveau ses compétences. La demanderesse a partiellement suivi ce cours (4 jours sur 10, les absences étant dues à des raisons médicales). En définitive, la demanderesse n'a jamais suivi l'entier de ces cours ; toutefois, on ne saurait reprocher au défendeur de ne pas avoir fourni la formation nécessaire. Par ailleurs, les témoins [redacted] et [redacted] ont affirmé que mises bout à bout, l'intéressée avait suivi plus de journées de formation que la majorité de ses collègues. Le témoin [redacted] a même précisé que la demanderesse avait suivi plus de cours de formation que lui-même. En outre, il ressort des dépositions des témoins [redacted] et [redacted] que la plupart des erreurs reprochées à la demanderesse étaient des erreurs d'inattention, lesquelles ne s'expliquaient pas par un manque de formation. Au demeurant, la demanderesse avait la possibilité de poser des questions à ces collègues, ce que, d'après le témoin [redacted], elle n'avait pas l'habitude de faire.

Ensuite, la demanderesse travaillait depuis 8 ans au service de la Caisse cantonale de chômage. Même si elle a eu plusieurs absences pour cause de maladie et si elle n'a pas toujours été affectée au traitement des dossiers, il est constant qu'entre 2004 et 2007 et de 2008 à 2009, elle occupait un poste de gestionnaire en appui. Dès lors, elle disposait de plusieurs années d'expérience dans ce domaine d'activité, ce qui aurait dû lui permettre d'éviter les erreurs qui lui sont reprochées. A cet égard, les témoins [redacted] et [redacted] qui étaient familiarisés avec le travail de la demanderesse, ont tous estimé que celle-ci disposait d'une formation suffisante. Selon eux, une nouvelle formation de base ne permettrait pas de réduire le taux d'erreur de la demanderesse, dans la mesure où un gestionnaire de dossiers se forme principalement par la pratique quotidienne de son métier.

Enfin, le tableau récapitulatif contenant la moyenne des dossiers traités par les collaborateurs de la Caisse cantonale de chômage fait état de la moyenne des dossiers traités par la demanderesse, qui est largement inférieure à celle de tous ses collègues, y-compris des personnes moins expérimentées qu'elle et des apprentis. En outre, les témoins [redacted] et [redacted] ont affirmé qu'il arrivait que la demanderesse ne traite pas du tout les documents qui lui étaient confiés. Or, ces

manquements n'étaient manifestement pas dus à un manque de formation. A tout le moins, il était de la responsabilité de la demanderesse de s'adresser à ses collègues ou supérieurs et de poser des questions si elle ne se sentait pas capable de remplir les tâches qu'elle devait accomplir, ce qu'elle n'a pas fait.

En définitive, le Tribunal de céans estime que les manquements reprochés à la demanderesse ne sont pas imputables à son manque de formation, de sorte que ce dernier grief tombe à faux et doit être écarté.

e) Le Tribunal de céans souligne finalement que le défendeur, contrairement à ce que soutient la demanderesse, ne fonde pas la décision entreprise par les absences de la demanderesse pour cause de maladie. Si ces absences ont été mentionnées dans certaines pièces, elles l'étaient en lien avec l'annonce au *case management* du SPEV qui est intervenue parallèlement à la décision de supprimer l'annuité. On ne saurait cependant faire de lien direct entre ces deux démarches ; la suppression de l'annuité est une mesure indiquant une insatisfaction de l'employeur, et il faut examiner si elle se fonde sur des motifs sérieux, étant précisé que les absences pour cause de maladie ne sauraient constituer un tel motif. Rien ne s'oppose toutefois à ce qu'une mesure disciplinaire soit prise parallèlement à une annonce au *case management* du SPEV.

Par conséquent, le dernier grief de la demanderesse à l'encontre de la décision du 15 décembre 2009 doit être écarté.

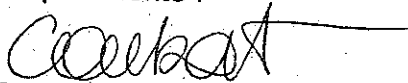
f) Pour l'entier de ces motifs, le Tribunal de céans estime que la décision de la suppression de l'augmentation annuelle 2010 de la demanderesse était justifiée par le comportement de l'intéressée. Par conséquent, la décision litigieuse se fonde sur des motifs valables, de sorte que la requête de la demanderesse est entièrement mal-fondée. Il s'ensuit que ses conclusions doivent être intégralement rejetées.

VI. Aucune partie n'ayant agi témérement, le présent jugement est rendu sans frais, ni dépens, conformément à l'art. 10 LJT.


**PAR CES MOTIFS,  
LE TRIBUNAL DE PRUD'HOMMES  
DE L'ADMINISTRATION CANTONALE PRONONCE :**

- I. Les conclusions prises par la demanderesse dans sa requête du 12 février 2010 sont rejetées.
- II. Le présent jugement est rendu sans frais ni dépens.
- III. Toutes autres et plus amples conclusions sont rejetées.

La présidente :

  
Céline Courbat, v.-p.

Le greffier :

  
Arnaud Thiéry, a.h.

Du 11 novembre 2010

Les motifs du jugement rendu le 9 juillet 2010 sont notifiés au conseil de la demanderesse et au défendeur.

Les parties peuvent recourir auprès du Tribunal cantonal dans les trente jours dès la notification de la présente motivation en déposant au greffe du Tribunal de Prud'hommes de l'administration cantonale un mémoire de recours en deux exemplaires originaux, désignant le jugement attaqué et contenant leurs conclusions, en nullité ou en réforme, et un exposé succinct des moyens.

Si vous avez déjà recouru dans le délai de demande de motivation, sans prendre de conclusions conformes aux exigences susmentionnées, votre recours pourra être déclaré irrecevable, à moins que vous ne formuliez des conclusions régulières dans le délai cité ci-dessus.

Le greffier :





TRIBUNAL DE PRUD'HOMMES DE  
L'ADMINISTRATION CANTONALE

Palais de justice de Montbenon  
1014 Lausanne

Service du personnel de l'Etat de Vaud  
M. F. Grund  
Rue Caroline 4  
1014 Lausanne

N/réf  
vsl

V/réf

Date  
11 novembre 2010

