

Thomas Wachter/Michael Oberdorfer

WEKA

La rédaction des certificats de travail

Conseils de formulation, modèles de textes
et réponses à des questions pratiques



Un problème? Pas de problème!

CIP-Notice abrégée de la deutsche Bibliothek

La rédaction des certificats de travail

Direction de publication: Thomas Wachter/Michael Oberdorfer

Direction de projet: Birgitt Bernhard-Postma

Etat de la législation: 1^{er} janvier 2025

Etat de la jurisprudence: Janvier 2025

© WEKA Business Media AG, Zurich, 2025

Sous réserve de droits d'édition. La reproduction totale ou partielle des contenus est interdite.

Les définitions, recommandations et informations juridiques émises dans le cadre de cet ouvrage reflètent le point de vue des auteurs. Bien que la rédaction de la maison d'édition accorde le plus grand soin à l'exactitude des données que le lecteur peut consulter dans cet ouvrage, des erreurs ne sont jamais exclues. La maison d'édition et ses auteurs ne peuvent en aucune façon être rendus responsables des dommages quelconques pouvant résulter de l'utilisation de données erronées mentionnées dans cet ouvrage.

WEKA Business Media AG

Hermetschloostrasse 77

CH-8048 Zürich

Téléphone 044 434 89 99

info@weka.ch

www.weka.ch

www.weka-library.ch/fr

Zürich • Kissing • Paris • Wien

N° d'art. 2017-1002

8^e édition 2025

Impression: CPI books GmbH, Leck, Layout: Dimitri Gabriel, Composition: Sarah Rutschmann

Table des matières

1.	Principes	6
1.1	Principes d'établissement d'un certificat de travail	6
1.1.1	Droit à un certificat de travail	7
1.1.2	Le certificat de travail est un titre	8
1.1.3	La personne qui doit délivrer le certificat.....	8
1.1.4	L'ayant droit au certificat	8
1.2	Exigences formelles	9
1.2.1	Forme et volume	9
1.2.2	Langue, rédaction et tact de mise	9
2.	Les différentes formes de certificats	11
2.1	Certificat de travail complet.....	11
2.2	Attestation de travail	12
2.3	Certificat intermédiaire	12
2.4	Le certificat pendant le temps d'essai	13
2.5	Le certificat d'apprentissage	13
3.	Les principes de formulation	14
3.1	Principe de la vérité	14
3.2	Principe de la bienveillance.....	15
3.3	Principe de l'intégralité	15
3.4	Principe de l'homogénéité	17
3.5	Principe de la clarté (formulation).....	17
4.	Tact de mise	18
4.1	Exemple 1: Ne pas trop s'étendre sur les faiblesses et mettre en avant les points forts	19
4.2	Exemple 2: Mentionner les difficultés en matière de collaboration.....	19
4.3	Exemple 3: Sous-qualification professionnelle	20
4.4	Exemple 4: Manque de connaissances linguistiques	21
5.	Eléments du certificat de travail	22
5.1	Structure d'un certificat de travail complet	22
5.1.1	Désignation de l'employeur	22
5.1.2	Intitulé	22
5.1.3	Désignation du travailleur.....	22
5.1.4	Nature des rapports de travail	22
5.1.5	Durée des rapports de travail.....	23
5.1.6	Evaluation des performances	23
5.1.7	Evaluation du comportement.....	24
5.1.8	Formules finales	25
5.2	Contenu non autorisé	27
5.2.1	Mentions non autorisées.....	27
5.2.2	Formulations non admissibles et codes.....	29

6.	Le certificat de travail dans la pratique des ressources humaines.....	30
6.1	Signification du certificat de travail	30
6.2	Interprétation des certificats de travail	30
6.3	Intégration organisationnelle.....	31
6.3.1	Date	31
6.3.2	Organisation et personnes impliquées	31
7.	Questions récurrentes	32
7.1	Questions formelles	32
7.1.1	Qui signe le certificat de travail?.....	32
7.1.2	Quand un certificat doit-il être rédigé dans une langue étrangère?	32
7.1.3	Un certificat de travail complet déjà après trois mois?	32
7.2	Contenu	33
7.2.1	Comment aborder les maladies dans le certificat?.....	33
7.2.2	L'établissement d'un mauvais certificat est-il interdit?.....	35
7.2.3	Une prestation insuffisante doit-elle être tue?	35
7.2.4	Comment doit-on faire état d'éventuels conflits?	35
7.3	Codes.....	36
7.3.1	A-t-on droit à la mention «à notre plus entière satisfaction»?	36
7.2.3	Véritablement empathique ou ... plus si affinités?	36
7.3.3	L'absence d'un «label de qualité» indique-t-elle dès lors un certificat codé?.....	37
7.3.4	Le certificat doit-il/peut-il mentionner le statut de chômeur?	37
7.3.5	De potentiels problèmes de santé doivent-ils figurer dans le certificat?	38
8.	Etude de cas et solutions tirées de la pratique	39
8.1	Temps d'essai.....	39
8.2	Emetteur du certificat	39
8.3	Langues	40
8.4	Apparence.....	40
8.5	Sortie des collaborateurs.....	41
8.6	Longue maladie	41
8.7	Durée et datation.....	42
8.8	Mauvaises performances	43
8.9	Actes répréhensibles	44
8.10	Comportement difficile	44
8.11	Etablissement tardif.....	45
8.12	Informations	45
9.	Litiges	46
9.1	Contestations de certificats.....	46
9.1.1	Contestations justifiées.....	46
9.1.2	Contestations injustifiées.....	47
9.1.3	Exemples.....	48
9.2	Décisions de justice en lien avec les certificats de travail.....	54
9.2.1	Droit à un certificat de travail qualifié?.....	54
9.2.2	Bon certificat intermédiaire et mauvais certificat final.....	54
9.2.3	Demande de restitution d'un certificat trop élogieux.....	56
9.2.4	Droit à une attestation de travail et/ou à un certificat de travail?.....	58

10.	Modèles de certificats et aides à la rédaction	59
10.1	Liste de contrôle pour la procédure d'établissement des certificats.....	59
10.2	Modèles de différents types de certificats.....	60
10.2.1	Certificat de travail complet.....	60
10.2.2	Attestation de travail.....	61
10.2.3	Certificat intermédiaire.....	61
10.2.4	Certificat pendant le temps d'essai.....	62
10.2.5	Certificat d'apprentissage.....	63
10.3	Modèles de certificat en cas de relations problématiques.....	64
10.3.1	Problèmes de drogue ou d'alcool.....	64
10.3.2	Maladie.....	65
10.3.3	Résiliation pour cause de surmenage.....	66
10.3.4	Résiliation pour cause d'irrégularités.....	67
10.3.5	Problèmes de collaboration.....	68
10.4	Modules de texte en cas de relations problématiques.....	69
10.4.1	Tempérament explosif.....	69
10.4.2	Vol.....	69
10.4.3	Problèmes d'intégration.....	69
10.4.4	Maladie, drogues et alcoolisme.....	70
10.4.5	Prestation insuffisante.....	70
10.4.6	Manque de discipline.....	70
10.4.7	Manque de flexibilité.....	71
10.4.8	Bavardage.....	71
10.5	Certificats de travail spéciaux.....	72
10.5.1	Retraite.....	72
10.5.2	Résiliation pour raisons économiques.....	73
10.6	Exemples pour diverses fonctions.....	74
10.6.1	Directrice des ressources humaines.....	74
10.6.2	Collaboratrice administrative.....	76
10.6.3	Secrétaire de direction.....	77
10.6.4	Assistante marketing.....	78
10.6.5	Directrice du service clientèle.....	79
10.7	Divers textes de certificats.....	80
10.8	Modules de textes.....	84
10.8.1	Modules de textes pour certificats de travail.....	84
10.8.2	Modules pour qualifications supplémentaires (cadres).....	97
	Editeurs et auteurs	99

1. Principes

L'ESSENTIEL EN BREF

Les employés ont droit à tout moment à un certificat de travail. Si l'employeur établit un certificat, il rédige généralement un certificat qualifié (certificat complet) qui évalue les performances et le comportement de l'employé.

Le certificat de travail doit être clairement identifié comme tel, le nom ou la raison sociale de l'employeur doit y figurer en entier, les données personnelles du salarié doivent être indiquées dans leur intégralité et le certificat doit porter la date exacte du jour où il a été délivré.

Le certificat de travail doit être rédigé par écrit, sur papier à en-tête de l'employeur, dans un langage grammaticalement correct et d'apparence soignée.

1.1 Principes d'établissement d'un certificat de travail

Bases juridiques



Art. 330a CO

¹ Le travailleur peut demander à tout moment à son employeur un certificat portant sur la nature et la durée de leurs rapports de travail, ainsi que sur la qualité de son travail et sa conduite.

² A la demande expresse du travailleur, le certificat ne portera que sur la nature et la durée des rapports de travail.

Art. 346a CO

¹ L'employeur délivre à la personne en formation, au terme de son apprentissage, un certificat indiquant l'activité professionnelle apprise et la durée de l'apprentissage.

² A la demande de la personne en formation ou de son représentant légal, le certificat pourra également porter sur les aptitudes, le travail et la conduite de la personne en formation.

Art. 362 CO

¹ Il ne peut pas être dérogé par accord aux dispositions ci-après, par contrat-type de travail ou convention collective, au détriment de la travailleuse ou du travailleur:

entre autres

- article 330a (certificat)
- article 341 al. 1 (impossibilité de renoncer)
- article 346a (certificat d'apprentissage)

² Les accords et les dispositions de contrats-types de travail et de conventions collectives qui dérogent aux dispositions susdites au détriment du travailleur, sont nuls.

Impossibilité de renoncer

Le droit du salarié d'obtenir un certificat de travail est un droit essentiel auquel le salarié ne peut pas renoncer (art. 362 CO en relation avec l'art. 341 al. 1 CO).

Les accords selon lesquels la délivrance d'un certificat de travail est subordonné à certaines conditions ne sont pas valables.

Prescription du droit au certificat

Le droit à un certificat est prescrit après dix ans.

Certificat de travail et droit pénal

Faux dans les titres

Etant donné que le certificat de travail constitue un document officiel au sens du Code pénal suisse, la délivrance d'un certificat inexact ou la falsification d'un certificat existant constituent un faux dans les titres pénalement répréhensible.

Contrainte

Si un employeur menace un travailleur de ne pas lui délivrer de certificat de travail ou de lui délivrer un mauvais certificat s'il ne se comporte pas d'une certaine manière, il se rend coupable de contrainte.

Emetteur

Les salariés ont le droit d'exiger que leur employeur ou les organes dirigeants compétents leur délivrent un certificat. Ceux-ci font appel aux supérieurs hiérarchiques concernés pour l'évaluation.

Perte

En cas de perte du certificat, les salariés peuvent en demander une copie. Cela ne doit pas apparaître sur le certificat.

1.1.1 Droit à un certificat de travail

Selon les bases légales, l'employeur n'est pas tenu de délivrer spontanément un certificat de travail à ses salariés. Toutefois, cela est recommandé en cas de départ, de reprise d'entreprise, de mutation interne ou autre. Les salariés sont souvent d'avis qu'ils n'ont pas besoin de certificat de travail puisqu'ils ont déjà trouvé un nouvel emploi. S'ils perdent leur nouvel emploi ou le quittent, ce qui peut arriver tôt ou tard, ils auront alors à nouveau besoin de leurs anciens certificats de travail pour rechercher un nouvel emploi. Pour l'employeur, il est difficile et fastidieux de devoir délivrer un certificat de travail après plusieurs années – sachant que les salariés peuvent exiger un certificat de travail jusqu'à dix ans après la fin de leur contrat de travail.

Si l'employeur délivre un certificat de sa propre initiative, il s'agira généralement d'un **certificat qualifié (certificat complet)**, évaluant performances et comportement. Si les explications qui suivent se réfèrent au certificat complet, elles s'appliquent en principe à toutes les formes de certificats.

1.1.2 Le certificat de travail est un titre

Tout certificat de travail est un document officiel attestant des connaissances de l'employeur concernant les performances et le comportement d'un travailleur donné. La rédaction incorrecte de certificats de travail peut donc entraîner des conséquences pénales. Des conséquences civiles (licenciement abusif, atteinte à la personnalité, etc.) sont également à craindre si le contenu du certificat ne corrobore pas d'autres informations relatives à la relation de travail.

1.1.3 La personne qui doit délivrer le certificat

C'est l'employeur qui est tenu de fournir le certificat. **Le salarié n'a pas le droit d'exiger qu'il soit établi par une personne déterminée travaillant pour l'employeur.** Le salarié peut toutefois s'opposer à ce que le certificat soit délivré par une personne qui n'est pas en mesure de l'évaluer. Cela se justifie dans la mesure où les nouveaux employeurs potentiels demandent principalement des références aux signataires du certificat de travail, en accord avec le salarié. Si ceux-ci ne connaissent pas le salarié en question, ils ne sont donc pas aptes à servir de références.

Le certificat de travail doit être signé de manière juridiquement valable. **La signature d'une personne non habilitée à signer n'est valable que si elle a été mandatée à l'interne pour délivrer le certificat.**

En cas de location de services, le bailleur de services est l'employeur. Il n'est, en règle générale, pas au courant des performances et du comportement du travailleur et l'entreprise locataire de services doit lui fournir les informations nécessaires. C'est la qualité d'employeur juridique qui prévaut ici. Afin que la divergence entre la qualité d'employeur et les connaissances effectives sur le travailleur ne porte pas préjudice à ce dernier, il convient de mentionner le contrat de location de services.

En cas de reprise d'entreprise, le fait que le salarié ait refusé ou non le transfert de son contrat de travail est déterminant. Si tel est le cas, le contrat de travail avec l'ancien propriétaire reste en vigueur et il ne peut demander un certificat de travail qu'à ce dernier. En revanche, si le contrat de travail est transféré au nouveau propriétaire, le salarié peut demander un certificat de travail aux deux parties pour la période allant jusqu'à la reprise de l'entreprise et uniquement au nouveau propriétaire pour la période suivante.

1.1.4 L'ayant droit au certificat

Tous les employés ont droit à un certificat de travail. Cela vaut indépendamment de la durée ou de l'étendue (temps partiel, emplois temporaires, etc.) de leur contrat de travail. Toutefois, si la durée de l'emploi a été très courte, le certificat de travail sera plutôt succinct.

1.2 Exigences formelles

1.2.1 Forme et volume

Dans la pratique, les normes suivantes ont été développées:

- Le certificat doit être clairement identifié comme étant un certificat de travail.
- La raison sociale ou le nom complet de l'employeur doit figurer sur le document.
- Les données personnelles du salarié doivent être indiquées dans leur intégralité (nom, prénoms, titres universitaires, date de naissance, lieu d'origine).
- Le certificat doit porter la date réelle de délivrance, exception faite lorsqu'un certificat de travail doit être obtenu par voie judiciaire. Dans ce cas, le nouveau certificat de travail doit porter la date de départ.

Le certificat de travail doit:

- être établi par écrit
- sur papier à en-tête de l'employeur
- être grammaticalement correct
- et d'apparence soignée

Cela signifie: pas de fautes de frappe, orthographe uniforme des données (exemple: mois toujours écrit en toutes lettres = 1^{er} janvier 2025) et du nom de l'employé (exemple: après l'introduction, toujours Monsieur Muster), utilisation d'un papier A4 de bonne qualité, présentation claire, impression propre et envoi du document non plié.

Son volume dépend de la relation de travail à évaluer (durée, tâches, changements internes, etc.); il devrait généralement être compris entre 0,75 et 2 pages.

1.2.2 Langue, rédaction et tact de mise

La langue dans laquelle est rédigé le certificat de travail dépend des régions ou des cantons dans lesquels le salarié a exercé son activité et du lieu où le certificat sera produit. Si, par exemple, un certificat de travail doit être délivré à une vendeuse qui a travaillé à la fois en Suisse alémanique et en Suisse romande, celle-ci a droit à un certificat rédigé en allemand et en français. Il en va de même pour les salariés ayant exercé leur activité à l'international. Dans ce cas, l'employeur doit généralement rédiger le certificat de travail en français et en anglais. Le facteur décisif sera la région linguistique dans laquelle le travailleur cherche à trouver un emploi ou l'emploi que le salarié postule. Les frais de traduction sont à la charge de l'employeur. Sont exclus les cas dans lesquels il n'est pas prévisible qu'un salarié ait besoin d'un certificat de travail rédigé dans une langue étrangère (exemple: un menuisier souhaite émigrer).

Formuler des affirmations négatives avec tact

Technique du «panachage»

Il n'est pas utile de dénigrer un collaborateur dans un certificat de travail et de dénoncer de manière unilatérale ses comportements négatifs. Il est donc recommandé de mentionner les qualifications positives au moins autant que les qualifications négatives. Un certain tact est utile à cet effet et il s'agit parfois d'arrondir les angles.

Dans un premier temps, les expériences positives doivent être abordées de manière aussi concrète que possible. Les points négatifs les plus pertinents sont ensuite mentionnés, là encore de manière claire et sans ambiguïté mais en formulant la chose de manière prudente, c'est-à-dire avec tact. Certains termes explétifs, adverbess ou locutions adverbiales sont souvent utilisés dans ce cadre, tels que «pas encore, pas toujours, pas tout à fait, parfois, occasionnellement, peut-être et dans l'ensemble». On enchaîne ensuite sur un point plus positif ou l'on trouve une issue au problème.

EXEMPLE DE LA PRATIQUE



Monsieur Ulrich s'est illustré de par son engagement. En effet, même en cas d'imprévu, nous avons pu compter à tout instant sur sa précieuse collaboration et avons la certitude qu'il mettait tout en œuvre pour atteindre les objectifs. Ses relations avec les clients étaient honnêtes et directes, ce qui était la plupart du temps apprécié des clients mais qui a quelquefois occasionné certaines réclamations. Nous aurions apprécié qu'il sache davantage distinguer les situations dans lesquelles un langage direct est souhaitable et celles nécessitant plus de retenue. A quelques exceptions près, l'environnement professionnel de notre entreprise requiert plutôt l'emploi de mots bien choisis et une certaine réserve. Néanmoins, nous sommes convaincus que Monsieur Ulrich obtiendra d'excellents résultats dans un environnement privilégiant une communication directe et où les clients pourront se fier en tout temps à son franc-parler. Ceci se ressent d'autant plus qu'il met à chaque fois tout en œuvre pour respecter un accord passé. Nous retiendrons de Monsieur Ulrich le profond engagement dont il faisait preuve dans son travail et au sujet duquel un grand nombre de clients s'exprimaient très positivement.

2. Les différentes formes de certificats

L'ESSENTIEL EN BREF

Le certificat de travail complet fournit des informations sur la nature et la durée du contrat de travail, les performances et le comportement du collaborateur. Un certificat complet permet donc d'évaluer la qualité du travail, la quantité de travail et la motivation au travail.

Si l'employeur et le collaborateur ne parviennent pas à s'entendre sur le contenu du certificat de travail, le collaborateur a alors le droit de demander uniquement une attestation de travail. Celle-ci ne contient aucune mention relative aux performances et au comportement.

Le salarié peut à tout moment demander un certificat intermédiaire à son employeur. Celui-ci correspond au certificat complet et fournit des informations sur la nature et la durée du contrat de travail ainsi que sur les performances et le comportement du salarié.

Pendant le temps d'essai, le salarié peut également demander un certificat complet. Toutefois, en raison de la courte durée de l'emploi, celui-ci est généralement rudimentaire.

A la fin de leur apprentissage, les apprentis ont droit à un certificat. Ce certificat atteste de la profession apprise et de la durée de leur apprentissage.

2.1 Certificat de travail complet

Nature et durée des rapports de travail, performances et comportement

Le certificat complet fournit des informations sur la nature et la durée du contrat de travail ainsi que sur les performances et le comportement du salarié. Le certificat complet évalue donc la qualité du travail, la quantité de travail et la disposition au travail. Les critères d'évaluation utilisés doivent correspondre à la moyenne habituelle dans la branche. L'objectif est de permettre à un nouvel employeur de se faire une idée objective des capacités et des possibilités d'emploi d'un salarié.

En ce qui concerne la qualification du comportement, seul le comportement sur le lieu de travail doit être évalué. Le comportement d'une personne en dehors de son lieu de travail ne fait pas l'objet d'un certificat de travail. A titre exceptionnel, cela peut toutefois être mentionné dans un certificat de travail si le comportement en dehors du service a un grand impact sur la relation de travail (problèmes d'alcoolisme, etc.).

Motifs de résiliation

Selon la jurisprudence dominante, les salariés ont le droit de voir les motifs de résiliation mentionnés dans le certificat de travail.

2.2 Attestation de travail

Contenu et usage de l'attestation de travail

En vertu de l'art. 330a CO, les employés ont le droit d'exiger un «certificat de travail simple». Celui-ci est généralement appelé «attestation de travail».

L'attestation de travail fournit des informations sur:

- la durée de l'emploi
- la fonction exercée

Elle ne contient aucune indication sur

- les performances et le comportement
- les motifs de résiliation du contrat de travail

Dans la pratique, lorsqu'il s'agit d'un emploi de longue durée, l'attestation de travail est généralement interprétée comme le signe que l'employeur qui l'a délivrée n'était pas satisfait des performances et/ou du comportement du salarié.

Dans le cas des contrats de travail temporaires, l'attestation de travail est toutefois courante et exempte de préjugés particuliers.

CONSEIL PRATIQUE

Pour les contrats de travail de courte durée, nous recommandons la rédaction d'une attestation de travail. Toutefois, à la demande du salarié, il convient de rédiger un certificat de travail complet.



2.3 Certificat intermédiaire

Exigible à tout moment, correspond au certificat complet

Le travailleur peut demander en tout temps à l'employeur un certificat portant sur la nature et la durée des rapports de travail, ainsi que sur la qualité de son travail et sa conduite (art. 330a al. 1 CO). C'est pourquoi un certificat dit «intermédiaire» doit également être délivré sur demande. Le contenu et la forme de ce certificat intermédiaire correspondent à ceux du certificat complet. La seule différence avec ce dernier réside dans le fait que ce n'est pas la durée du contrat de travail qui est mentionnée, mais sa date de début, la date de fin du contrat n'étant pas encore connue.

Dans la pratique, un certificat intermédiaire est souvent exigé en cas de mutation interne ou de changement de supérieur hiérarchique. Dans certains cas, des certificats intermédiaires sont également exigés parce qu'aucune qualification intermédiaire n'est délivrée par l'entreprise. Il est toutefois recommandé de clarifier avec les collaborateurs s'il ne se-