

Thomas Wachter / Pierre Matile / Nathalie Berger

WEKA

La rédaction des certificats de travail

Astuces de formulation, modules de textes et
réponses concrètes aux questions de la pratique



Un problème? Pas de problème!

CIP-Notice abrégée de la deutsche Bibliothek

La rédaction des certificats de travail

Direction de publication: Thomas Wachter / Pierre Matile / Nathalie Berger

Direction de Projet: Birgitt Bernhard-Postma

WEKA Business Media AG, Suisse

© WEKA Business Media AG, Zurich, 2022

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

Hermetschloostr. 77, CH-8048 Zurich

Téléphone 044 434 88 88, Téléfax 044 434 89 99

www.weka.ch, www.weka-library.ch/fr

Zurich • Kissing • Paris • Vienne

ISBN 978-3-297-12017-0

7^{ème} édition 2022

Impression: CPI books GmbH, Leck, Layout: Dimitri Gabriel, Composition: Peter Jäggi



Un problème? Pas de problème!

Table des matières

1.	Principes de base de l'élaboration de certificats de travail	5
1.1	Principes d'établissement des certificats de travail	6
1.1.1	Un droit reconnu aux employés.....	8
1.1.2	Un document qui a valeur juridique	9
1.1.3	Une obligation pour l'employeur.....	9
1.1.4	Qui peut exiger un certificat de travail?	10
1.1.5	A quel moment le certificat de travail doit-il être délivré?	10
1.2	Spécifications formelles.....	10
1.2.1	Forme et étendue	10
1.2.2	Langue, conception et technique d'articulations langagières	11
2.	Les différentes formes de certificats	13
2.1	Certificat complet.....	14
2.2	Confirmation de travail	15
2.3	Certificat intermédiaire	16
2.4	Le certificat pendant la période d'essai	16
2.5	Le certificat d'apprentissage	16
3.	Les principes de formulation	19
3.1	Le principe véracité	20
3.2	Le principe de la bienveillance	21
3.3	Le principe de l'intégralité.....	22
3.4	Le principe de l'homogénéité	23
3.5	Le principe de la clarté (formulation)	23
4.	La technique de l'articulation langagière	25
4.1	Exemple 1: Délimiter les faiblesses et accentuer les points forts	27
4.2	Exemple 2: Démontrer les difficultés dans la collaboration	27
4.3	Exemple 3: Sous-qualification professionnelle.....	28
4.4	Exemple 4: Manque de connaissances linguistiques	29
5.	Éléments du certificat de travail	31
5.1	Structure d'un certificat complet	32
5.1.1	Désignation de l'employeur.....	32
5.1.2	Titre.....	32
5.1.3	Désignation de l'employé.....	32
5.1.4	Nature de l'emploi	32
5.1.5	Durée du rapport de travail	33
5.1.6	Évaluation de la prestation.....	33
5.1.7	Évaluation de la conduite.....	34
5.1.8	Conclusions	34
5.2	Contenu inadmissible	37
5.2.1	Indications inadmissibles	37
5.2.2	Formules et codes inadmissibles	39

6.	Le certificat de travail dans la pratique de la gestion des ressources humaines	41
6.1	Signification du certificat de travail.....	42
6.2	Interprétation du certificat de travail.....	43
6.3	Intégration organisationnelle	43
6.3.1	Date	43
6.3.2	Organisation et personnes impliquées	43
7.	Questions – réponses fréquentes au sujet des certificats de travail	45
7.1	Questions formelles.....	46
7.1.1	Qui signe le certificat de travail?	46
7.1.2	Quand un certificat doit-il être rédigé dans une langue étrangère?	46
7.1.3	Certificat de travail complet déjà après trois mois	46
7.2	Contenus.....	47
7.2.1	Comment aborder les maladies dans le certificat?	47
7.2.2	Est-ce que la rédaction de certificats de travail négatifs est interdite?.....	48
7.2.3	Est-ce qu'une prestation insuffisante peut être cachée dans le certificat?	48
7.2.4	Comment les conflits doivent-ils être abordés dans le certificat?.....	49
7.3	Codages	49
7.3.1	Existe-t-il un droit à une qualification «d'entière satisfaction»?	49
7.3.2	Est-ce que la mention de l'absence de code dans un certificat a une signification?.....	50
7.3.3	Le certificat peut-il/doit-il déclarer une période de chômage en tant que telle?.....	50
7.3.4	Est-ce que les problèmes potentiels de santé doivent figurer dans le certificat?.....	51
8.	Cas de figures avec propositions de solutions pratiques	53
8.1	Période d'essai	54
8.2	Emetteur	54
8.3	Langues.....	55
8.4	Aspect visuel	55
8.5	Excursion des employés	56
8.6	Absences prolongées.....	56
8.7	Durée et date	57
8.8	Prestation insuffisante.....	58
8.9	Infraction délictueuse.....	59
8.10	Conduite difficile.....	60
8.11	Etablissement avec retard	60
8.12	Informations.....	61
9.	Litiges	63
9.1	Contestations de certificats	64
9.1.1	Contestations justifiées	64
9.1.2	Contestations de certificats non justifiées	65
9.1.3	Exemples	66
9.2	Jugements des tribunaux relatifs aux certificats de travail	73
9.2.1	La mention des absences et de leur cause dans le certificat de travail.....	73
9.2.2	Certificat intermédiaire favorable et certificat final défavorable	74
9.2.3	Demande de restitution par l'employeur d'un certificat trop favorable	75
9.2.4	Droit à une attestation de travail ou un certificat de travail?	77

10.	Modèles de certificats et aides de formulation	79
10.1	Check-liste de procédé d'établissement de certificats et d'attestations	81
10.2	Modèles de certificats	82
10.2.1	Certificat de travail complet	82
10.2.2	Attestation de travail	83
10.2.3	Certificat de travail intermédiaire.....	83
10.2.4	Certificat de travail durant la période d'essai.....	84
10.2.5	Certificat d'apprentissage	85
10.3	Modèles de certificats dans le cadre de rapports de travail difficiles.....	86
10.3.1	Problèmes d'alcool et de drogues	86
10.3.2	Maladie	87
10.3.3	Licenciement pour cause de surcharge de travail	88
10.3.4	Licenciement pour cause d'irrégularités	89
10.3.5	Problèmes dans la collaboration	90
10.4	Modules de texte pour la description des rapports de travail avec des employés problématiques... 91	
10.4.1	Comportement destructif	91
10.4.2	Vol.....	91
10.4.3	Problèmes d'initiation	91
10.4.4	Maladie, alcoolisme et drogues.....	92
10.4.5	Prestation insuffisante.....	92
10.4.6	Manque de discipline	92
10.4.7	Manque de flexibilité	93
10.4.8	Bavardage.....	93
10.5	Certificats de travail spéciaux.....	94
10.5.1	Départ à la retraite.....	94
10.5.2	Licenciement pour raison économique.....	95
10.6	Exemples pour différentes fonctions	96
10.6.1	Chef du personnel.....	96
10.6.2	Employé(e).....	98
10.6.3	Secrétaire de direction.....	99
10.6.4	Assistante en marketing.....	100
10.6.5	Directrice du service après-vente.....	101
10.7	Textes de certificats divers.....	102
10.8	Exemples de formulations	106
10.8.1	Exemples de formations pour des certificats de travail généraux.....	106
10.8.2	Formules types pour les qualifications propres aux cadres.....	120
	Direction de publication.....	123

1.

Principes de base de l'élaboration de certificats de travail

1.1	Principes d'établissement des certificats de travail	6
1.1.1	Un droit reconnu aux employés	8
1.1.2	Un document qui a valeur juridique	9
1.1.3	Une obligation pour l'employeur.....	9
1.1.4	Qui peut exiger un certificat de travail?	10
1.1.5	A quel moment le certificat de travail doit-il être délivré?	10
1.2	Spécifications formelles	10
1.2.1	Forme et étendue	10
1.2.2	Langue, conception et technique d'articulations langagières	11

1. Principes de base de l'élaboration de certificats de travail

EN BREF

Le travailleur peut à tout moment exiger de son employeur qu'il lui délivre un certificat de travail. Généralement, l'employeur établira alors un certificat qualifié (certificat complet) portant sur la qualité du travail du salarié et sa conduite.

Le certificat de travail doit être clairement identifié en tant que tel; le nom ou la raison sociale de l'employeur doivent être clairement mentionnés, les coordonnées personnelles complètes du salarié doivent être indiquées, et le certificat doit être daté du jour de son établissement effectif.

Le certificat de travail doit être établi par écrit sur le papier à en-tête de l'employeur, dans un langage approprié et avec un graphisme soigné.

1.1 Principes d'établissement des certificats de travail

BASES LÉGALES



CO art. 330a

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.

CO art. 346a

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.

CO art. 362

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

entre autres

- article 330a (Certificat)
- article 341, alinéa 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.

La prescription du droit à la délivrance du certificat

Le droit à la délivrance d'un certificat de travail est soumis à la prescription générale de dix ans selon l'art. 127 CO et non à la prescription spéciale de cinq ans selon l'art. 127 CO.¹

Emetteur

Le salarié a le droit de réclamer à son employeur ou aux cadres compétents d'établir personnellement le certificat. Ceux-ci font appel aux supérieurs concernés pour l'évaluation. Lorsque ceux-ci ne peuvent pas être joints ou qu'ils sont décédés, ce fait doit être mentionné sur le certificat.

Perte

En cas de perte du certificat, le salarié peut en demander une copie. Ce fait ne doit pas être mentionné sur le certificat.

Le certificat de travail et le droit pénal**Faux dans les titres (art. 251 CP)**

Aux termes de cette disposition, celui qui, dans le dessein de porter atteinte aux intérêts pécuniaires ou aux droits d'autrui ou de se procurer ou de procurer à un tiers un avantage illicite, aura créé un titre faux, falsifié un titre, abusé de la signature ou de la marque, ou constaté ou fait constater faussement, dans un titre un fait ayant une portée juridique se rend coupable de faux dans les titres.

Les titres sont définis à l'art. 110 al. 4 CP.

Selon la jurisprudence et la doctrine, le certificat de travail est en titre dans la mesure où il prouve l'existence d'une relation contractuelle relevant du droit du travail. En revanche, il s'agit d'un titre tombant sous la définition de l'art. 252 CP lorsqu'il atteste des compétences du travailleur².

1 Arrêt 4A_295/2020 du 28 décembre 2020

2 ATF 101 II 69, CAPUS Nadja/KUHN André, Relations de travail: quand le droit pénal s'en mêle, in Jean-Philippe DUNAND/Pascal MAHON (éds), Les certificats dans les relations de travail, Ed. Schulthess, Genève-Zurich-Bâle, p. 204

Faux dans les certificats (252 CP)

Le certificat de travail étant un document original, sa falsification peut constituer un faux dans le certificat au sens de l'art. 252 CP. D'après l'art. 252 CP, sera puni d'une peine privative de liberté de trois ans au plus ou d'une peine pécuniaire celui qui, dans le dessein d'améliorer sa situation ou celle d'autrui, aura contrefait, ou falsifié des pièces de légitimation, des certificats ou des attestations, aura fait usage, pour tromper autrui, d'un écrit de cette nature, ou aura abusé, pour tromper autrui, d'un écrit de cette nature, véritable mais non à lui destiné.

Contrainte (181 CP)

La délivrance d'un certificat de travail étant un droit du travailleur, l'employeur ne peut pas subordonnée son octroi à conditions. Ainsi, lorsqu'un employeur menace un salarié de ne pas lui délivrer de certificat de travail, ou un certificat désavantageux s'il ne se conduit pas d'une certaine manière exigée, peut constituer une contrainte au sens de l'art. 181 CP³.

1.1.1 Un droit reconnu aux employés

Le certificat de travail est régi par l'article 330a du Code des Obligations (CO) aux termes duquel: *«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. A la demande expresse du travailleur, le certificat ne porte que sur la nature et la durée des rapports de travail»*.

Selon la législation applicable, l'employeur n'est pas obligé d'établir un certificat si l'employé ne lui en fait pas la demande. Néanmoins, en cas de démission, de reprise de l'entreprise, de changements en interne ou autre, il est conseillé d'établir un certificat de travail. Il arrive souvent que l'employé pense pouvoir s'en passer parce qu'il a déjà trouvé un autre poste. Mais s'il perd sa nouvelle place de travail, ou – chose qui de nos jours arrive tôt ou tard – s'il la quitte, il aura également besoin de ses certificats de travail antérieurs. Pour l'employeur, établir un tel document des années plus tard est une opération ardue, qui demande bien plus de temps que s'il l'avait faite sur le moment. L'employé dispose en effet de dix ans à partir de la fin du rapport de travail pour exiger de son employeur qu'il lui fournisse un certificat.

Lorsque l'employeur décide de lui-même d'établir un certificat, il s'agit en général d'un **certificat complet**, qui aborde autant les prestations de l'employé que son comportement. C'est à ce type de certificat auquel nous nous référons dans les paragraphes qui suivent; toutefois, ceux-ci s'appliquent en principe aussi bien aux autres formes.

1.1.2 Un document qui a valeur juridique

Le certificat de travail est un document qui a une portée valeur juridique, qui établit ce que l'employeur sait des prestations et de la conduite d'un employé précis. Délivrer un certificat qui comporte des appréciations inexactes ou non fondées peut avoir des conséquences pénales. De plus, l'employeur s'expose à des peines civiles (atteinte à la personnalité, obligation de réparer le dommage etc.) si le contenu du certificat n'est pas similaire à ce qui apparaît dans d'autres documents établis par ses soins.

1.1.3 Une obligation pour l'employeur

C'est l'employeur qui est tenu d'établir et de délivrer un certificat. L'employé, quant à lui, **ne peut exiger que cette tâche soit confiée à la personne de son choix parmi le personnel de l'entreprise**. Il peut par contre s'opposer à ce qu'une personne qui ne pourra pas évaluer son travail soit chargée de la rédaction de son certificat. Cela s'explique en particulier par le fait que les futurs employeurs potentiels s'adresseront avant tout aux personnes qui ont signé le certificat afin d'avoir des informations supplémentaires sur l'employé. Si ces personnes ne connaissent pas ce dernier, elles ne pourront pas fournir de renseignements corrects.

Le certificat doit porter la signature d'au moins une personne qui peut représenter légalement l'entreprise. La signature d'un employé qui **ne dispose pas du droit de signature** ne suffit que s'il a été mandaté en interne pour le faire.

En cas de **location de services** (par exemple, entreprises de travail temporaire), l'employeur légal est l'entité qui met à disposition le personnel. Il ne connaît certes ni les prestations ni la conduite de l'employé, mais l'entreprise cliente doit lui fournir toutes les indications utiles. Il incombe par conséquent bien à l'entreprise de travail temporaire d'établir le certificat de travail sur la base des informations fournies par l'entreprise cliente. Afin que cette différence entre l'employeur «légal» et l'employeur «réel» – qui connaît les prestations de l'employé – ne porte pas préjudice à ce dernier, elle doit être mentionnée dans le certificat de travail.

En cas de transfert des rapports de travail, l'élément décisif est de savoir si l'employé a refusé ou non le transfert. S'il l'a fait, le contrat de travail conclu avec l'ancien propriétaire reste valable, et l'employé ne pourra exiger de certificat de salaire que de son ancien employeur. Si, au contraire, le rapport de travail a été reconduit, l'employé pourra, pour la période allant jusqu'à la reprise de l'entreprise, exiger un certificat de travail autant de son ancien employeur que de son nouvel employeur; pour la période qui suit la reprise, seul ce dernier sera habilité à lui fournir un certificat.

1.1.4 Qui peut exiger un certificat de travail?

Toutes les personnes engagées ont droit à un certificat de travail, indépendamment de la durée du rapport de travail, et du quota de temps occupé (temps partiel, engagement en tant qu'intérimaire, etc.). Notons qu'en cas d'engagement de très courte durée, le certificat ne pourra être que plutôt bref. De plus, lorsque toute évaluation est impossible, par exemple en cas de résiliation du rapport de travail pendant le temps d'essai le certificat pourra ne porter que sur la nature et la durée des rapports de travail.

1.1.5 A quel moment le certificat de travail doit-il être délivré?

Comme vu ci-dessus, l'art. 330a CO n'impose à l'employeur de délivrer le certificat qu'à la demande expresse du travailleur.

Le travailleur peut demander la délivrance de ce document en tout temps:

- Pendant la relation contractuelle: certificat intermédiaire de travail
- À la fin de la relation contractuelle: certificat final de travail

1.2 Spécifications formelles

1.2.1 Forme et étendue

La pratique a développé les normes suivantes à ce sujet:

- le certificat doit clairement être identifié en tant que certificat de travail,
- le nom de l'employeur ou sa raison sociale doivent être mentionnés dans leur intégralité,
- les coordonnées personnelles complètes du salarié doivent être indiquées (nom de famille, prénom, date de naissance),
- le certificat doit mentionner la date d'établissement réelle. Une exception est justifiée lorsque le salarié se voit contraint d'entamer une action en justice pour obtenir le certificat de travail. Dans ce cas, le certificat de travail reformulé doit mentionner la date à laquelle le salarié a quitté l'entreprise.

Le certificat de travail s'établit

- par écrit,
- sur le papier à en-tête de l'employeur,
- dans un langage approprié, et
- avec un graphisme soigné.

Cela signifie concrètement: éliminer toute erreur de frappe, toujours mentionner de la même manière les dates (s'en tenir à la forme «1^{er} janvier 20XX» si c'est celle que l'on a choisie) et le nom de l'employé (par exemple, toujours écrire «Monsieur Untel»), utiliser du papier A4 de bonne qualité, écrire le texte à la machine, bien structurer le certificat

et délivrer le document non plié. Le certificat devrait en règle générale s'étendre entre 0,75 et 2 pages. Cela dépend du rapport de travail en question (durée, tâches, mutations internes, etc.).

1.2.2 Langue, conception et technique d'articulations langagières

Dans quelle **langue** établir le certificat? Cela dépend du lieu où l'employé a travaillé (dans quelle région linguistique de la Suisse, ou dans quel Etat étranger) ainsi que du lieu où il compte utiliser le certificat. En principe, le certificat de travail⁴ sera établi dans la langue usuelle du lieu où se sont déroulés les rapports de travail. Un collaborateur de vente qui a été actif aussi bien en Suisse alémanique qu'en Suisse romande a le droit d'exiger un certificat dans la langue de son choix (français ou allemand). Cela vaut également pour les personnes qui ont exercé une activité professionnelle internationale. Dans ce cas, l'employeur doit en général rédiger le certificat en français et en anglais. Ce qui déterminera le choix de la langue est la région linguistique ou le secteur dans lequel l'employé compte postuler.

Formuler des expressions négatives selon la «technique du sandwich»

Relier des aspects négatifs aux positifs

Donner une mauvaise image d'une collaboratrice ou d'un collaborateur en n'exposant que ses points faibles n'apporte rien dans un certificat de travail. La pratique recommande de laisser au moins autant de place aux caractéristiques positives qu'aux négatives. Cette méthode est appelée la «technique du sandwich» (*Brückentechnik* en allemand).

Il s'agit de commencer par les expériences positives abordées le plus concrètement possible. Les aspects défavorables pertinents sont ensuite introduits avec diplomatie mais de manière claire et univoque. Des termes explétifs, tels que «pas encore, pas toujours, pas totalement, parfois, occasionnellement, peut-être, globalement», sont ainsi souvent utilisés afin d'apporter une certaine nuance. Une proposition de remédiation aux faiblesses peut ensuite être proposée de manière à terminer par un aspect à nouveau positif.

4 Arrêt 4C.129/2003 du 5 septembre 2003, reproduit in JAR 2004 p. 308, consid. 6.1 p. 313