

Thomas Wachter

WEKA

# La rédaction éprouvée 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 éprouvée des certificats de travail**

Direction de publication: Thomas Wachter

Direction de Projet: Birgitt Bernhard-Postma

WEKA Business Media AG, Suisse

© WEKA Business Media AG, Zurich, 2016

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

Hermetschlooststr. 77, CH-8048 Zurich

Téléphone 044 434 88 88, Télifax 044 434 89 99

[www.weka.ch](http://www.weka.ch)

Zurich • Kissing • Paris • Amsterdam • Vienne

---

ISBN 978-3-297-02017-3

4<sup>e</sup> édition 2016

Impression: Layout: Dimitri Gabriel, Composition: Thomas Zulauf



*Un problème? Pas de problème!*

# Table des matières

<b>1.</b>	<b>Principes de base de l'élaboration de certificats de travail .....</b>	5
1.1	Principes d'établissement des certificats de travail .....	6
1.1.1	Un droit reconnu aux employés.....	7
1.1.2	Un document qui a valeur juridique .....	8
1.1.3	Une obligation pour l'employeur.....	8
1.1.4	Qui peut exiger un certificat de travail? .....	9
1.2	Spécifications formelles.....	9
1.2.1	Forme et étendue .....	9
1.2.2	Langue, conception et technique d'articulations langagières.....	10
<b>2.</b>	<b>Les différentes formes de certificats .....</b>	11
2.1	Certificat complet.....	12
2.2	Confirmation de travail .....	13
2.3	Certificat intermédiaire .....	13
2.4	Le certificat pendant la période d'essai .....	14
2.5	Le certificat d'apprentissage .....	14
<b>3.</b>	<b>Les principes de formulation .....</b>	15
3.1	Le principe de la vérité .....	16
3.2	Le principe de la bienveillance .....	17
3.3	Le principe de l'intégralité.....	17
3.4	Le principe de l'homogénéité .....	19
3.5	Le principe de la clarté .....	19
<b>4.</b>	<b>La technique de l'articulation langagière .....</b>	21
4.1	Exemple 1: Délimiter les faiblesses et accentuer les points forts .....	23
4.2	Exemple 2: Démontrer les difficultés dans la collaboration .....	23
4.3	Exemple 3: Sous-qualification professionnelle.....	24
4.4	Exemple 4: Manque de connaissances linguistiques .....	24
<b>5.</b>	<b>Eléments du certificat de travail .....</b>	27
5.1	Structure d'un certificat complet.....	28
5.1.1	Désignation de l'employeur.....	28
5.1.2	Titre.....	28
5.1.3	Désignation de l'employé.....	28
5.1.4	Nature de l'emploi .....	28
5.1.5	Durée du rapport de travail .....	29
5.1.6	Evaluation de la prestation.....	29
5.1.7	Evaluation de la conduite.....	30
5.1.8	Conclusions .....	30
5.2	Contenu inadmissible .....	32
5.2.1	Indications inadmissibles .....	33
5.2.2	Formules et codes inadmissibles .....	34

<b>6.</b>	<b>Le certificat de travail dans la pratique de la gestion des ressources humaines .....</b>	37
6.1	Signification du certificat de travail.....	38
6.2	Interprétation du certificat de travail.....	38
6.3	Intégration organisationnelle .....	39
6.3.1	Date .....	39
6.3.2	Organisation et personnes impliquées .....	39
<b>7.</b>	<b>Questions – réponses fréquentes au sujet des certificats de travail.....</b>	41
7.1	Questions formelles.....	42
7.1.1	Qui signe le certificat de travail? .....	42
7.1.2	Quand un certificat doit-il être rédigé dans une langue étrangère? .....	42
7.1.3	Certificat de travail complet déjà après trois mois .....	42
7.2	Contenus.....	43
7.2.1	Comment aborder les maladies dans le certificat? .....	43
7.2.2	Est-ce que la rédaction de certificats de travail négatifs est interdite?.....	44
7.2.3	Est-ce qu'une prestation insuffisante peut être cachée dans le certificat? .....	44
7.2.4	Comment les conflits doivent-ils être abordés dans le certificat?.....	45
7.3	Codages .....	45
7.3.1	Existe-t-il un droit à une qualification «d'entièr(e) satisfaction»? .....	45
7.3.2	Est-ce que la qualification d'«empathie» fait du porteur de certificat un Casanova?.....	46
7.3.3	Est-ce que l'absence de code dans un certificat a une signification? .....	46
7.3.4	Le certificat peut-il/doit-il déclarer une période de chômage en tant que telle?.....	47
7.3.5	Est-ce que les problèmes potentiels de santé doivent figurer dans le certificat?.....	47
<b>8.</b>	<b>Cas de figures avec propositions de solutions pratiques .....</b>	49
8.1	Période d'essai .....	50
8.2	Emetteur .....	50
8.3	Langues.....	51
8.4	Aspect visuel .....	51
8.5	Excursion des employés .....	52
8.6	Absences prolongées.....	52
8.7	Durée et date .....	53
8.8	Prestation insuffisante.....	54
8.9	Infraction délictueuse .....	55
8.10	Conduite difficile .....	55
8.11	Etablissement avec retard .....	56
8.12	Informations.....	56
<b>9.</b>	<b>Litiges .....</b>	57
9.1	Contestations de certificats .....	58
9.1.1	Contestations justifiées .....	58
9.1.2	Contestations de certificats non justifiées .....	59
9.1.3	Exemples .....	60
9.2	Jugements des tribunaux relatifs aux certificats de travail .....	66
9.2.1	Mentionner une incapacité de travail dans le certificat? .....	66
9.2.2	Certificat intermédiaire favorable et certificat final défavorable .....	67
9.2.3	Demande de restitution par l'employeur d'un certificat trop favorable .....	69
9.2.4	Droit à une attestation de travail ou un certificat de travail? .....	71

10.	<b>Modèles de certificats et aides de formulation .....</b>	73
10.1	Check-list de procédé d'établissement de certificats et d'attestations .....	75
10.2	Modèles de certificats .....	76
10.2.1	Certificat de travail complet .....	76
10.2.2	Attestation de travail .....	77
10.2.3	Certificat de travail intermédiaire .....	77
10.2.4	Certificat de travail durant la période d'essai .....	78
10.2.5	Certificat d'apprentissage .....	79
10.3	Modèles de certificats dans le cadre de rapports de travail difficiles .....	80
10.3.1	Problèmes d'alcool et de drogues .....	80
10.3.2	Maladie .....	81
10.3.3	Licenciement pour cause de surcharge de travail .....	82
10.3.4	Licenciement pour cause d'irrégularités .....	83
10.3.5	Problèmes dans la collaboration .....	84
10.4	Modules de texte pour la description des rapports de travail avec des employés problématiques .....	85
10.4.1	Comportement destructif .....	85
10.4.2	Vol .....	85
10.4.3	Problèmes d'initiation .....	85
10.4.4	Maladie, alcoolisme et drogues .....	86
10.4.5	Prestation insuffisante .....	86
10.4.6	Manque de discipline .....	86
10.4.7	Manque de flexibilité .....	87
10.4.8	Bavardage .....	87
10.5	Certificats de travail spéciaux .....	88
10.5.1	Départ à la retraite .....	88
10.5.2	Licenciement pour raison économique .....	89
10.6	Exemples pour différentes fonctions .....	90
10.6.1	Chef du personnel .....	90
10.6.2	Employé(e) .....	92
10.6.3	Secrétaire de direction .....	93
10.6.4	Assistante en marketing .....	94
10.6.5	Directrice du service après-vente .....	95
10.7	Textes de certificats divers .....	96
10.8	Exemples de formulations .....	100
10.8.1	Exemples de formations pour des certificats de travail généraux .....	100
10.8.2	Formules types pour les qualifications propres aux cadres .....	114
	<b>Auteurs .....</b>	117



# 1.

# Principes de base

<b>1.1</b>	<b>Principes d'établissement des certificats de travail.....</b>	<b>6</b>
1.1.1	Un droit reconnu aux employés .....	7
1.1.2	Un document qui a valeur juridique .....	8
1.1.3	Une obligation pour l'employeur.....	8
1.1.4	Qui peut exiger un certificat de travail? .....	9
<b>1.2</b>	<b>Spécifications formelles.....</b>	<b>9</b>
1.2.1	Forme et étendue .....	9
1.2.2	Langue, conception et technique d'articulations langagières.....	10

# 1. Principes de base

## 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

- <sup>1</sup> 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.
- <sup>2</sup> A la demande expresse du travailleur, le certificat ne portera que sur la nature et la durée des rapports de travail.

#### CO art. 346a

- <sup>1</sup> 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.
- <sup>2</sup> 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.

#### Or Art. 362

- <sup>1</sup> 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)

<sup>2</sup> 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). Par conséquent, le salarié ne peut pas rejeter le certificat de travail de manière juridiquement valide pendant la durée du rapport de travail et pendant une durée d'un mois après la résiliation de celui-ci.

Les accords selon lesquels un salarié n'obtient un certificat qu'en respectant certaines conditions sont également invalides.

### **La prescription du droit au certificat**

Le fait de savoir si le droit au certificat est prescrit au bout de cinq ou dix ans est controversé. La majorité de la doctrine approuve le délai de prescription de dix ans.

### **Le certificat de travail et le droit pénal**

#### **Faux en écriture**

Etant donné que le certificat de travail constitue un acte dans le sens du droit pénal, l'établissement d'un certificat incorrect ou la falsification d'un certificat de travail établi est considéré comme faux en écriture dans le sens du code pénal.

#### **Coercition**

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, il se rend coupable de coercition.

#### **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.

## **1.1.1 Un droit reconnu aux employés**

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 une telle attestation 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 (on estime parfois que ce délai n'est que de cinq ans; le Tribunal fédéral n'a cependant encore jamais dû statuer sur cette question).

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 valeur juridique, qui établit ce que l'employeur sait sur les prestations et 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 (pour résiliation abusive, atteinte à la personnalité, 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. C'est la condition d'employeur légal qui prévaut ici. 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 **reprise de l'entreprise**, l'élément décisif est de savoir si l'employé a refusé ou non la reconduction du rapport de travail. 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 pour des raisons propres à l'entreprise, l'employé n'a – exceptionnellement – pas droit à un certificat de travail (exemple: congé pendant la période d'essai pour des motifs économiques).

## 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, diplômes universitaires, date de naissance, lieu de domicile et adresse),
- 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<sup>er</sup> 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. 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. Les frais de traduction sont à la charge de l'employeur, à moins qu'il soit peu probable que l'employé veuille faire valoir le certificat dans une langue étrangère (exemple: un menuisier désirant s'exiler devra faire traduire son certificat à ses frais).

### 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.

#### EXEMPLE PRATIQUE

Monsieur Ulrich s'est illustré 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 mais qui a pu aussi parfois causer quelques plaintes de clients. 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 des 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 bon nombre de clients s'exprimaient très positivement.



# 2.

## Les différentes formes de certificats

2.1	Certificat complet .....	12
2.2	Confirmation de travail.....	13
2.3	Certificat intermédiaire.....	13
2.4	Le certificat pendant la période d'essai.....	14
2.5	Le certificat d'apprentissage .....	14

## 2. Les différentes formes de certificats

### EN BREF

Le certificat complet donne des renseignements sur la nature et la durée du rapport de travail, sur la qualité des prestations, ainsi que sur la conduite du salarié. Par conséquent, il convient d'évaluer la qualité et le volume du travail accompli ainsi que la volonté de travailler dans le certificat complet.

Lorsque l'employeur et le salarié ne parviennent pas à trouver un accord au sujet du certificat de travail, le salarié peut demander une simple attestation de travail. Celle-ci ne comporte aucune déclaration concernant la qualité des prestations et la conduite.

Le salarié peut demander à tout moment un certificat intermédiaire à son employeur. Ce certificat correspond au certificat complet et donne des renseignements sur la nature et la durée du rapport de travail ainsi que sur la qualité des prestations et la conduite du salarié.

Pendant sa période d'essai, le salarié peut également réclamer l'établissement d'un certificat complet. Cependant, celui-ci restera incomplet dans la plupart des cas en raison de la courte durée de l'emploi.

Après l'achèvement de l'apprentissage, l'apprenti a le droit d'obtenir un certificat d'apprentissage. Ce certificat se prononce sur le métier appris et sur la durée de l'apprentissage.

### 2.1 Certificat complet

#### Nature et durée du rapport de travail, qualité de la prestation et conduite

Le certificat complet donne des renseignements sur la nature et la durée du rapport de travail ainsi que sur la qualité de la prestation et la conduite du salarié. Par conséquent, la qualité et le volume du travail accomplis, ainsi que la volonté de travailler, doivent être évalués par le certificat complet. L'échelle d'évaluation appliquée doit correspondre à la moyenne usuelle de la filière concernée. L'objectif est de permettre au nouvel employeur de se faire une idée objective quant aux capacités d'affectation du salarié à un certain poste.

En ce qui concerne la qualification de la conduite, seule la conduite au poste de travail doit être évaluée. Le comportement d'une personne en dehors de son lieu de travail n'est pas le sujet d'un certificat de travail. Exceptionnellement, le certificat de travail peut tenir compte de certains aspects lorsque le comportement en dehors du travail a une influence importante sur le rapport de travail (problèmes avec l'alcool, etc.).

## Motifs de résiliation

Selon la pratique juridique appliquée, les motifs de résiliation du rapport de travail doivent également figurer dans le certificat de travail.

## 2.2 Confirmation de travail

### Contenu et utilisation de l'attestation de travail

En vertu de l'art. 330a CO, le salarié a le droit de demander un «certificat de travail simple», généralement désigné comme «attestation de travail».

Cette attestation de travail donne des renseignements sur:

- la durée de l'emploi,
- la fonction exercée.

Elle ne donne aucun renseignement sur:

- la prestation et la conduite du salarié,
- le motif de la résiliation du rapport de travail.

Souvent, l'attestation de travail délivrée après un rapport de travail d'une certaine durée est effectivement interprétée dans le sens où l'employeur n'a pas été satisfait des prestations et/ou de la conduite du salarié.

En cas de rapports de travail intérimaires, l'attestation est toutefois une forme fréquente interprétée de façon neutre.

#### CONSEIL DE LA PRATIQUE

Nous conseillons l'établissement d'une attestation de travail pour les rapports de travail de courte durée. Sur la demande de la collaboratrice ou du collaborateur, l'employeur est néanmoins tenu d'établir un certificat complet.



## 2.3 Certificat intermédiaire

### Possible à tout moment, correspond au certificat complet

Le travailleur peut demander à tout moment à son 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). En vertu de cette disposition, l'employeur est tenu de délivrer également un certificat dit intermédiaire à la demande du salarié. Le contenu et la forme de ce certificat intermédiaire doivent correspondre aux spécifications appliquées au certificat complet. La différence par rapport au certificat complet est seulement due au fait que la confirmation mentionne uniquement le début du rapport de travail et non sa

durée, étant donné que la date de la fin du rapport de travail n'est pas encore clairement établie.

Dans la pratique, un certificat intermédiaire est souvent demandé en cas de mutation interne dans l'entreprise, ou en cas de changement de supérieur. Parfois, un salarié demande un certificat intermédiaire parce que l'entreprise n'effectue pas de qualification intermédiaire. Dans ce cas, il est toutefois conseillé de déterminer avec les collaborateurs s'il n'est pas judicieux d'effectuer une qualification réelle, étant donné qu'un certificat intermédiaire ne peut atteindre la qualité d'une évaluation systématique.

## 2.4 Le certificat pendant la période d'essai

En vertu de l'art. 330a CO, un salarié peut également demander un certificat de travail pendant la période d'essai. Celui-ci aura toutefois un caractère rudimentaire, l'employeur n'étant pas encore en mesure d'effectuer une qualification définitive plus précise en raison de la courte durée du rapport de travail.

## 2.5 Le certificat d'apprentissage

### Métier appris et durée de l'apprentissage

Les bases légales du certificat d'apprentissage figurent dans l'art. 346a CO. Au terme de son apprentissage, l'apprenti a le droit de demander à ce que la maîtresse ou le maître d'apprentissage lui délivre un certificat. Ce certificat doit se prononcer sur le métier appris et la durée de l'apprentissage.

### Conduite et prestation

Sur la demande expresse de l'apprenti ou de son représentant légal, un certificat qui se prononce également sur le comportement et la prestation de l'apprenti doit être établi.

# 3.

## Les principes de formulation

3.1	Le principe de la vérité.....	16
3.2	Le principe de la bienveillance.....	17
3.3	Le principe de l'intégralité.....	17
3.4	Le principe de l'homogénéité.....	19
3.5	Le principe de la clarté.....	19

# 3. Les principes de formulation

## EN BREF

La loi ne se prononce pas quant à la formulation des certificats de travail. La majorité des principes expliqués dans ce qui suit a été développée par la jurisprudence sur la base de litiges concrets. **Aucun droit à une formulation particulière** ne peut être déduit de ces principes (abstraits). Néanmoins, le certificat de travail doit prendre en considération le développement professionnel individuel, tenir compte des particularités personnelles spécifiques à la profession et au poste de travail, et comporter une formulation individuelle de l'évaluation de la prestation et de la conduite du salarié (**principe de l'individualité**).

## 3.1 Le principe de la vérité

Le certificat doit tout d'abord être véridique. Le devoir de vérité prévaut par rapport à la bienveillance. Cela signifie qu'il n'est pas admissible de supprimer des faits essentiels, ce qui n'est pas un problème pour les collaborateurs qui ont apporté toute satisfaction à leur employeur par leur prestation et leur conduite. Mais comment procéder avec des collaborateurs dont l'employeur n'a pas été satisfait, ou qui ont été responsables d'actes tels que vol, ivresse ou faits similaires? Quels faits peut-on mentionner dans un certificat de travail, et quels faits ne peut-on pas mentionner?

A ne pas mentionner:

- les maladies ou les informations sur l'état de santé en général qui n'ont pas eu une influence essentielle sur la prestation ou la conduite du salarié à son poste de travail.
- les critiques et évaluations négatives qui n'ont jamais été prononcées pendant le rapport de travail.
- les incidents isolés atypiques pour le rapport de travail. Le devoir de vérité s'applique également dans le sens où l'évaluation doit se baser sur les aspects représentatifs, autrement dit, typiques de la prestation et de la conduite.
- les véritables interruptions du rapport de travail telles que le service militaire, les années sabbatiques, et notamment les absences pour cause de maladie, ne doivent pas être mentionnées.

En revanche, les incidents et écarts de conduite qui ont une influence essentielle sur la prestation et l'attitude du salarié doivent être mentionnés. Lorsqu'une caissière ou un comptable se font prendre la main dans le sac alors qu'ils sont en train de voler dans la caisse, ou qu'un chauffeur-routier est licencié pour cause d'alcoolisme, ce fait doit être mentionné dans le certificat de travail. L'employeur est responsable de l'exactitude du certificat envers le salarié et envers des tiers, par exemple le futur employeur. Lorsque le fait qu'un chauffeur routier a été licencié pour cause d'ivresse répétée au volant n'est pas mentionné dans le certificat de travail, et que ce chauffeur provoque un accident chez son

nouvel employeur en conduisant sous l'emprise de l'alcool, celui-ci peut porter plainte contre l'ancien employeur pour dommages et intérêts. L'obligation de verser des dommages et intérêts a depuis un certain temps été confirmée par la jurisprudence.

Lorsque les salariés ne trouvent pas d'emploi en raison d'indications non autorisées ou fausses figurant dans le certificat de travail, et que ce fait peut être prouvé par l'ancien salarié, l'employeur peut être tenu pour entièrement responsable quant au versement de dommages et intérêts.

## 3.2 Le principe de la bienveillance

En vertu de sa fonction de protéger la carrière professionnelle du salarié, le certificat de travail doit en principe être formulé de manière bienveillante, à condition toutefois que cette bienveillance ne remette pas en question les principes de vérité, de clarté et d'intégralité.

Il s'agit d'une erreur, non admissible au niveau légal, de présenter un fait de façon bienveillante en décrivant des problèmes d'une manière positive (par exemple par la technique de l'échelle positive), ou en les supprimant entièrement (silence éloquent). Dans de tels cas, il est plutôt correct et bienveillant dans l'effet de souligner les faits qui sont à l'origine de la prestation ou de la conduite. Par exemple, lorsqu'une personne n'a pas fait ses preuves dans le cadre du travail en équipe, et a uniquement accompli des travaux autonomes avec succès, la collaboration ne doit être décrite que de cette façon. Il n'existe guère de salariés qui accomplissent une prestation insuffisante dans tous les domaines, ou dont la conduite pose un problème en toute circonstance.

### Affirmations négatives

Contrairement à l'avis fréquemment soutenu, les affirmations négatives peuvent dans certaines circonstances être mentionnées dans un certificat. Cette maxime est certainement exacte lorsque ces affirmations sont d'une certaine importance au niveau global du rapport de travail. Ceci est par exemple le cas lorsque le salarié a commis un délit relevant du droit pénal envers son employeur, qu'il se présente souvent ivre à son poste de travail, que, fréquemment, il ne respecte pas les instructions de son employeur, etc. Il est également conseillé dans d'autres cas de décrire sa conduite avec précision, ce qui peut englober des points critiques. Néanmoins, ceux-ci doivent être présentés dans un rapport global et formulés de manière bienveillante.

## 3.3 Le principe de l'intégralité

Le certificat doit comporter l'intégralité des informations nécessaires à l'appréciation de l'aperçu général et de la personnalité du salarié. C'est pourquoi la longueur doit également être adéquate, autrement dit, la longueur du certificat doit être en rapport avec la durée de l'emploi.

Un certificat de travail – différencié en certificat complet et attestation de travail – doit comporter les éléments, blocs de textes, suivants:

<b>Elément 1</b>	Nom de famille, prénom, éventuels titres, date de naissance, lieu d'origine, durée de l'emploi, lieu de travail, dernière fonction dans l'entreprise
<b>Elément 2</b>	Cahier des charges, éventuelles promotions pendant la durée de l'emploi
<b>Elément 3</b>	Aperçu de la formation continue interne et externe
<b>Elément 4</b>	Qualification de la prestation de travail, attitude du salarié par rapport à l'entreprise
<b>Elément 5</b>	Evaluation du comportement
<b>Elément 6</b>	Motif du congé
<b>Elément 7</b>	Conclusion

Les éléments 6 et 7 ne sont pas obligatoires au sens légal; toutefois, ils sont usuels dans la pratique commerciale et constituent une nécessité en raison de cette usance.

Le contenu d'un certificat de travail dépend par conséquent du fait que l'employeur établit un certificat qualifié ou une confirmation de travail.

Souvent, les employeurs tentent de signaler des aspects négatifs par la technique de la suppression ou du silence éloquent. Par exemple, on ne mentionne pas le comportement de l'employé envers ses supérieurs afin d'attirer l'attention du lecteur sur l'existence d'un problème apparent entre le salarié et ses supérieurs. Cette technique de suppression est clairement inadmissible au niveau légal.

Afin de permettre au lecteur d'un certificat de comprendre et d'interpréter celui-ci de manière sérieuse, il est d'une part nécessaire de décrire le développement et l'éventail des tâches du salarié. D'autre part, les informations relatives aux tâches spéciales et accessoires (par exemple, l'introduction de logiciels, de projets d'organisation), à l'environnement de travail (par exemple, culture, équipe, rythme de travail), aux outils de travail (par exemple, logiciels, technologie) et aux circonstances particulières (par exemple, dangers, réseaux, internationalité langues étrangères) sont d'intérêt.

Un élément qui présente une importance particulière pour l'appréciation de la prestation globale du salarié est constitué par l'élément 7, la conclusion. Celle-ci permet d'exprimer des voeux pour la continuation de la carrière de l'ex-employé, des remerciements pour les prestations qu'il a accomplies, des regrets pour son départ ou une éventuelle volonté de réembauche. Cette conclusion doit être formulée avec le plus grand soin. Si vous n'avez pas vraiment été satisfait des prestations du salarié, vous n'êtes pas non plus obligé d'exprimer des remerciements ou des regrets quant à son départ, à recommander la personne en question, et surtout à mentionner une possibilité de réembauche.

## 3.4 Le principe de l'homogénéité

Le certificat de travail doit toujours englober la durée totale de l'emploi. **Il n'est pas admissible de se référer aux certificats intermédiaires.** Lorsque l'employé a eu différents postes, ceux-ci doivent être énumérés dans l'ordre chronologique.

Lorsque le salarié a travaillé auprès de différents employeurs, un certificat de travail doit être délivré pour chaque emploi. Néanmoins, ce principe ne s'applique pas en interne pour une structure de groupe d'entreprises lorsqu'il s'agit d'un groupe homogène. De telles constellations doivent toutefois être examinées pour le cas individuel, notamment lorsque le salarié a travaillé à l'étranger. Lorsqu'un détachement à l'étranger fait partie de la carrière, celui-ci doit néanmoins être mentionné dans le certificat de travail.

## 3.5 Le principe de la clarté

Les certificats de travail doivent être corrects et bienveillants. Cette condition rend la formulation déjà assez difficile. De plus, la majorité des employeurs devrait éviter tous les conflits avec des salariés qui se défendent contre une éventuelle évaluation désavantageuse.

Le grand écart entre la vérité et la bienveillance a entraîné le développement d'un langage propre, ou de codes de certificats. Un exemple en est la technique dite d'échelle positive, dans laquelle l'évaluation s'effectue en employant des affirmations positives graduées par des combinaisons d'adverbes, par exemple «constamment», «toujours» et «complètement», «à la plus grande», et le terme «satisfaction».

Le langage ou les codes de certificats sont principalement utilisés pour qualifier les prestations de travail, pour évaluer la conduite, dans l'indication du motif de départ et dans la conclusion. Les exigences juridiques du certificat de travail sont néanmoins univoques: le certificat doit être formulé de façon claire au niveau du contenu et dans un langage généralement compréhensible. Un langage pour les certificats et des codes particuliers sont par conséquent inadmissibles au niveau juridique.

