

Denis Collé

Gp

Guide pratique du

Certificat
de
travail

HELBLING & LICHTENHAHN

Table des matières

1	Introduction	3
2	Résumé	4
2.1	Structure	4
2.2	Contenu	4
2.2.1	Introduction	4
2.2.2	Généralités.....	4
2.2.3	Les bases légales	5
2.2.4	La rédaction du certificat de travail.....	5
2.2.5	La modification du certificat de travail	7
2.2.6	L'interprétation du certificat de travail	7
2.2.7	Le certificat de travail en pratique.....	8
2.2.8	Conclusion.....	8
2.3	Tentatives de réformes	8
3	Note critique	8
3.1	Auteur.....	8
3.2	Contenu	9
3.3	Certificat de travail.....	10
4	Conclusion.....	11
5	Petit exercice final	12

1 Introduction

Dans le monde de la gestion des ressources humaines, le certificat de travail occupe une position ambiguë. D'une part, c'est un élément omniprésent. Chacun en a reçu, voire écrit un dans sa vie. D'autre part, c'est un peu le parent pauvre. Il n'est souvent abordé qu'en marge du domaine. Un peu comme le dieu Janus de la mythologie romaine, il a deux visages. Il est à la fois la porte de sortie pour l'ancien employeur et la porte d'entrée pour le nouveau. Il résume un épisode de la vie d'un employé et respecte des normes légales. Dans ce sens, il est très concret et factuel. Malgré tout, il a en lui une part de mystère. Comment s'étonner dès lors que tant de bruits circulent à son sujet ? C'est dans l'espoir de mieux cerner ce sujet que nous avons lu le « Guide pratique du Certificat de travail » de Denis Collé, guide que nous nous proposons de vous commenter dans cette note pour vous aider à décider s'il s'agit de la clé de l'énigme.

Dans son livre, Denis Collé, licencié en droit, ancien responsable des ressources humaines en entreprise et actuel consultant auprès du cabinet PROFIL emploi Sàrl et directeur de PROFIL management Sàrl à Genève propose un éclairage sur ce monde mystérieux. Comme il le dit lui-même, il cherche à répondre à de nombreuses questions concernant le certificat de travail que vous êtes légitimement en droit de vous poser, comme par exemple : « Quelle importance le certificat de travail revêt-il dans la recherche d'emploi ou dans la sélection d'un nouvel employé ? Que doit-il contenir et quand doit-il être rédigé ? Quelle influence le travailleur doit-il exercer sur sa rédaction ? Quelle responsabilité le rédacteur encourt-il ? Que doit-il expliciter et que peut-il taire ? Peut-il être codé ou doit-il être clair ? Quelle formulation et quels termes choisir ? »

Son livre clair, simple, concis, concret, tente de répondre à ces questions et à bien d'autres encore. C'est un guide pratique qui peut être très utile à la fois pour interpréter son propre certificat ou pour rédiger celui de collaborateurs. Mais répond-il vraiment à la question suivante : le certificat de travail contient-il un secret ?

Avant d'en donner notre interprétation, commençons par résumer ce livre pour permettre au lecteur de cette note de comprendre notre point de vue.

2 Résumé

2.1 Structure

Le livre est structuré d'une manière très logique. Il commence par quelques généralités puis cite les bases légales. Il suit ensuite la vie du certificat de travail, à commencer par sa rédaction par l'employeur, puis sa vérification voire sa modification par le travailleur, pour finir par l'interprétation par le nouvel employeur. Il se termine par quelques exemples de certificats de travail correspondant à différents types d'employés. En annexe, il ajoute encore une tentative d'ouverture, qui prouve que l'ambiguïté planant sur le certificat de travail n'est pas satisfaisante.

2.2 Contenu

2.2.1 Introduction

Comme toute bonne introduction, celle de ce livre allèche le lecteur intéressé à tout savoir sur le certificat de travail en présentant le contenu du livre. Quitte à risquer de briser le suspense, nous signalons d'emblée que la plupart des promesses faites seront tenues.

2.2.2 Généralités

Le livre commence par une définition des certificats de travail et se réfère aux bases juridiques à savoir l'article 333 du code des obligations et l'article 252 du code pénal traitant de la falsification. Il explique que, premièrement, le certificat de travail témoigne de la chronologie des activités du travailleur et de ses qualités. Deuxièmement, il s'agit d'une obligation légale. Troisièmement, il représente un vecteur de communication privilégié entre employeurs. Finalement, il engage la responsabilité de l'ancien employeur. Tous ces points seront développés dans la suite du livre mais ils soulèvent déjà deux questions essentielles.

- Le livre signale l'importance de la concordance entre le message délivré et le message reçu du point de vue de l'employé et, à juste titre, que le certificat de travail est une marque indélébile du passé professionnel qui peut se révéler être soit un atout, soit un handicap.
- Du point de vue de l'employeur, il soulève le problème que dans une petite entreprise le responsable de la rédaction des certificats de travail n'est peut-être pas un spécialiste de ce type d'exercice. En conséquence, l'auteur suggère de le considérer comme un

premier renseignement qu'un employeur potentiel se doit de compléter par une recherche d'informations supplémentaires directement auprès de l'ancien employeur.

La question fondamentale qui dépasse peut-être le cadre de ce livre demeure : comment reconnaître si le rédacteur du certificat de travail était un professionnel et respectait les règles "Collé", si on peut les appeler ainsi, ou un amateur qui a rédigé un travail simplement basé sur son bon sens.

2.2.3 Les bases légales

Le troisième chapitre du livre traite des bases légales. La règle générale, qui vaut la peine d'être rappelée ici, dit qu'un travailleur peut demander en tout temps un certificat portant sur la nature et la durée des rapports de travail, ainsi que la qualité du travail et le comportement du travailleur. Rappelant le code des obligations, le livre explique clairement la différence entre une attestation plus formelle et qui, en fait, s'abstient de qualifier la qualité du travail et le comportement, et le certificat de travail à proprement dit.

Dans la suite du chapitre, un excellent tableau synoptique permet à un nouvel employeur de mieux comprendre les différents types de certificats de travail en fonction de l'origine professionnelle du nouvel employé. A titre illustratif, signalons que les fonctionnaires fédéraux ont un certificat de travail ne décrivant a priori pas la qualité et la conduite de l'intéressé et qu'un jeune directement sorti de l'apprentissage aura un certificat de maître d'apprentissage totalement différent d'un certificat de travail complet.

Finalement, dans le contexte de mobilité actuelle des travailleurs, l'auteur résume aussi les habitudes des certificats des grands pays pouvant fournir de la main-d'oeuvre en Suisse, à savoir la France, l'Allemagne et l'Angleterre. Rapidement, il faut savoir que le droit de travail français est très formel, le droit allemand très proche du droit suisse et, de manière surprenante, que le droit anglais ne prévoit aucune obligation légale de certificat de travail qui doit donc être inclus dans le contrat de travail initial.

2.2.4 La rédaction du certificat de travail

Dans le sixième chapitre, l'auteur définit la personne qui doit rédiger ce certificat, dans l'idéal une personne du service du personnel ou des ressources humaines. En effet, elle sera d'une part plus objective, puisque moins touchée par le départ – démission ou licenciement – de l'employé pour lequel le certificat doit être rédigé, et d'autre part plus consciente des exigences légales concernant le certificat que ne le serait une personne non professionnelle ou non-spécialiste.

Le livre rappelle ensuite qu'en Suisse trois langues administratives sont autorisées pour la rédaction d'un certificat : l'allemand, le français et l'italien. La coutume veut que soit utilisée la langue parlée à l'endroit où se trouve la société. Cependant, un certificat en anglais peut être rédigé à la condition que le travailleur connaisse suffisamment cette langue pour en bien comprendre les subtilités. L'auteur introduit là un leitmotiv du certificat de travail, à savoir l'importance que le travailleur comprenne bien le message transmis par ledit certificat, ce qui est en contradiction avec la rumeur de certificat de travail codé, dont nous reparlerons.

Finalement, il explique à quel moment le certificat de travail peut être demandé : soit pendant une relation contractuelle, soit à la fin d'une relation contractuelle. Le certificat intermédiaire, plus rare et moins connu, devrait être demandé en particulier en cas de changements importants dans l'entreprise, fusions ou acquisitions, pour mettre en évidence la façon dont une personne peut s'intégrer à différentes cultures d'entreprise. Le certificat de fin de rapport de travail est plus classique et doit être remis d'office avant le départ de l'employé. Cependant, le non respect de cette règle expose l'employeur négligeant à une demande en dommages et intérêts.

Finalement, le rapport de travail une fois remis peut être corrigé. Le délai ordinaire pour demander une correction est de 10 ans, quoique la doctrine admette un délai plus court de 5 ans. Cela signifie deux choses : d'une part, que l'employeur est tenu légalement de conserver les certificats de travail pendant une période de 10 ans, et d'autre part, que si après lecture de ce livre vous constatez que votre certificat de travail vous dessert vous serez probablement encore dans la période vous permettant d'exiger une modification.

La dernière session explique que le certificat doit contenir le titre, la fonction et le grade du travailleur, la date d'établissement du certificat, la signature de l'employeur, l'identification des parties et les dates de début et de fin de rapport de travail. Ces dates ne doivent pas être confondues avec la date de travail effective, en particulier si vous quittez votre travail suite à une maladie. Dans une deuxième partie, il doit parler de la qualité du travail fourni et de la conduite du travailleur. Ce jugement doit être formulé clairement et correspondre à la réalité tout en ayant des intentions bienveillantes.

Comme l'explique l'auteur, cette dernière exigence est la plus difficile à remplir : elle doit d'une part être conforme à la vérité, mais ne pas handicaper inutilement l'avenir professionnel du travailleur. Par contre, un arrêté du tribunal fédéral cité explique qu'un ancien employeur peut s'exposer également à des dommages et intérêts si le certificat de travail est excessivement élogieux.

Bien évidemment, toute falsification ou contrefaçon du document est punissable pénalement.

2.2.5 La modification du certificat de travail

Après avoir décrit les devoirs de l'employé, l'auteur décrit les quatre droits du travailleur. Le premier, l'action en certification, explique comment obtenir un certificat de travail lorsque l'employeur s'y oppose. Le deuxième, l'action en rectification, décrit comment faire modifier un certificat. Le troisième, l'action en restitution, développe comment récupérer les documents confiés originaux. Finalement, le dernier, l'action en dommages et intérêts, rappelle qu'il est possible de se faire indemniser d'un préjudice subi, même s'il ne découle que d'une simple négligence, voire d'une imprudence de l'employeur.

Pragmatique, l'auteur recommande de résoudre les différents par conciliation directe, voire d'utiliser l'arbitrage. Logiquement, il déconseille le recours au tribunal des prud'hommes, bien que cette possibilité existe.

Naturellement, il rappelle que la falsification d'un certificat de travail relève du droit pénal. Cette dernière remarque est intéressante si l'on en croit certains articles parus récemment dans la presse qui relatent le fait que certains employés modifient ou s'inventent carrément des certificats, voire des diplômes. Cette façon de faire, qui nous avait personnellement déjà surpris, mais qui semble correspondre à une certaine réalité, est traitée très sévèrement par la justice pénale.

2.2.6 L'interprétation du certificat de travail

Suivant la vie du certificat, le sixième chapitre explique son interprétation. Deux philosophies se côtoient : celle prônant l'absence de langage codé et celle sous-entendant une entente tacite sur l'interprétation. Les deux ont leurs avocats et peuvent être défendues logiquement, en accentuant soit l'exigence de véracité, soit la bienveillance. Actuellement, si on en croit l'auteur, de plus en plus d'entreprises précisent qu'elles n'utilisent plus de langage codé, admettant ainsi a contrario, l'existence de langage codé dans les autres cas.

L'auteur fournit une clé pour l'interprétation des formules de langage codé pour les partisans de la deuxième philosophie, tout en mettant en garde qu'il ne s'agit ni d'un glossaire exhaustif, ni d'un lexique de référence. Dans le contexte suisse, il propose aussi une traduction allemande des formules habituelles et de leur interprétation.

Dans chacune des nuances reproduites, il peut y avoir des nuances subtiles dans l'interprétation. Indirectement nous nous retrouvons donc, après avoir lu tout l'ouvrage, au point de départ : existe-t-il un code secret de certificat de travail ? L'auteur explique clairement que la réponse est positive et nous allons y revenir dans la critique.

2.2.7 Le certificat de travail en pratique

Le septième et avant-dernier chapitre du livre donne de nombreux exemples de certificats de travail, allant du plus mauvais au meilleur. Ce chapitre, ainsi que le précédent, sont très intéressants en eux-mêmes et justifient à eux seuls l'achat du livre, à notre avis.

2.2.8 Conclusion

Dans la conclusion, l'auteur rappelle l'essentiel de son livre et résume le certificat de travail en trois maximes que nous jugeons utile de donner ici : un certificat de travail se doit d'être « complet sans être exhaustif, pertinent sans être préjudiciable, bienveillant sans être complaisant. »

2.3 Tentatives de réformes

Dans les annexes de son livre, Denis Collé signale deux initiatives parlementaires déposées en juin 2000 qui proposaient de codifier le certificat de travail de manière plus précise, de modifier l'article 330 du code des obligations en précisant que le certificat doit être véridique, clair, complet et rédigé dans un esprit bienveillant. Cependant, deux rapports des affaires juridiques de mars 2001 et d'octobre 2002 ont rejeté ces initiatives en alléguant que des dispositions légales ne pourraient pas « empêcher l'usage de formules ambiguës ou de codes secrets dans la rédaction des certificats de travail. »

Cependant, il est reconnu que les certificats de travail doivent être précis, concrets et détaillés et peuvent dès lors contenir également des points négatifs en rapport avec la place de travail ou les prestations, tout en respectant le principe de favoriser l'activité professionnelle future du travailleur. Cette jurisprudence qui se met peu à peu en place va dans le sens de la clarté. Elle devrait tendre à réduire l'hypocrisie qui règne dans les certificats de travail. Mais comme le signale l'auteur c'est au niveau de la culture d'entreprise que les mentalités et les pratiques devront changer.

3 Note critique

3.1 Auteur

Comme nous l'avons dit dans l'introduction l'auteur, Denis Collé, est licencié en droit. Cette formation de base se ressent dans toute la première partie de son livre qui est rédigée comme un traité de droit et procure un plaisir semblable à celui obtenu lors de la lecture du code des

obligations. Par contre, les sources sont bien mises en évidence et le petit guide est un manuel de références légales rigoureux.

Durant la suite de son parcours professionnel, l'auteur a été responsable des ressources humaines en entreprise, avant de devenir consultant auprès du cabinet Profil Emploi Sàrl et Directeur de Profil Management Sàrl à Genève. Là encore, son expérience de terrain ressort dans son livre par le fait qu'il soit très pragmatique et peut servir de base pour une utilisation professionnelle. Il correspond à une sorte de « recette de cuisine », au sens positif du terme, puisque la rédaction d'un certificat de travail doit avoir un côté mécanique pour assurer qu'il soit décodé correctement.

3.2 Contenu

Le livre est très complet, très factuel, plein d'exemples. En conséquence, il peut être très utile à la fois pour l'employé et l'employeur. Il explique clairement les droits et les devoirs de chacun et met le doigt sur les risques, en se référant explicitement aux différentes lois. De plus, il fait une ouverture sur l'étranger et sur les différentes branches de l'économie.

Par contre, l'auteur donne une interprétation personnelle des certificats de travail et des tournures habituelles qui démontre ainsi que l'existence d'un langage codé n'est pas seulement un mythe. De plus, il signale aussi que la réalité n'est pas constante, que certaines personnes parlent clairement, tandis que d'autres personnes rédigent au second degré. Cette ambiguïté et ce manque de franchise ne peuvent en aucun cas être reprochés à l'auteur, mais le livre n'est pas rassurant. Dans un certain sens, l'employé est en permanence à la merci d'une mauvaise interprétation de son certificat de travail. De même, l'employeur risque une interprétation incorrecte et ne peut obtenir aucune certitude sur le nouvel employé. Cela nous ramène au point de départ comme quoi le certificat de travail n'est qu'un papier et que pour se faire une véritable opinion sur l'employé il vaut mieux avoir un contact direct avec lui ou se référer à son ancien employeur.

Cependant, la lecture du livre et le bon sens peuvent assez facilement nous convaincre qu'un certificat de travail est quelque chose de nécessaire. Dans cette idée, l'auteur s'attache à nous fournir les clés pour déterminer le langage codé. Il fait de son mieux, vis-à-vis d'une situation peu satisfaisante dont il n'est pas responsable.

Remarquons que les clés fournies sont très personnelles. Nous ne voulons pas citer tous les exemples très complets que l'auteur donne dans son livre, qui sont pour la plupart très percutants et convaincants, mais certains exemples sont surprenants. Nous laissons le lecteur de cette note se référer directement à l'ouvrage de Denis Collé pour des exemples complets.

Cependant, nous pensons utile d'en relativiser certains. En particulier, nous n'avons pas été convaincus par celui concernant un certificat intermédiaire mauvais. Nous ne sommes pas des spécialistes des ressources humaines, mais l'interprétation nous surprend. Elle parle d'un inspecteur de sinistres, qui « s'acquitte correctement des tâches qui lui sont confiées à notre satisfaction, ainsi qu'à celle de la clientèle ». Il est clair que dans la première partie de la phrase l'impression qui ressort n'est pas excellente, mais tout de même positive. Le certificat précise ensuite que « son comportement agréable est apprécié par les clients, par ses supérieurs hiérarchiques ainsi que par ses collègues ». Personnellement, nous ne sommes pas sûrs que cette seconde partie soit foncièrement négative. En effet, selon Denis Collé, le fait que son comportement ait été apprécié par les clients signale une attitude trop bienveillante à l'égard des victimes. Nous posons la question suivante: comment aurait-il fallu rédiger pour signaler que ce monsieur était très efficace, très équitable et qu'il arrivait à convaincre les clients du bien-fondé des prestations accordées ou refusées par l'assurance ? Cette interprétation n'engage que nous, mais nous convainc d'autant plus si les certificats de travail sont dévalorisés et laissent trop un goût d'inachevé à cause de leur ambiguïté.

3.3 Certificat de travail

Cependant, le certificat de travail a une valeur certaine, comparée à des études graphologiques sans aucune réalité scientifique démontrée ou même à des tests plus sérieux de personnalité. En effet, il révèle la véritable personnalité de l'employé dans son milieu du travail. Sans vouloir nier la valeur des assessment centers, il n'en reste pas moins que le certificat de travail est basé sur une observation de durée plus longue.

Par contre, le certificat de travail a le désavantage d'être très subjectif. Un employeur devant fournir un certificat de travail à une personne qu'il licencie pour des raisons économiques sera peut-être tenté, comme l'auteur le signale, d'embellir un peu la réalité pour faciliter la réinsertion de l'employé et pour se donner bonne conscience. D'un autre côté, un employé qui se sépare pour des raisons de conflit de caractères de son ancien employeur va traîner son certificat de travail comme un boulet derrière lui. Sans oublier que d'un point de vue légal, le certificat de travail doit être bienveillant, tout en correspondant à la réalité. Que de contraintes ambiguës successives !

Nous pouvons nous poser la question suivante : pourquoi les employeurs qui, lorsque cela s'avère nécessaire, n'hésitent pas à licencier des personnes, ont brusquement de tels scrupules lorsqu'il s'agit de rédiger des certificats de travail. Pourquoi ne pas miser simplement sur la franchise. Il est évident que l'on ne pourra pas terminer les certificats de travail en rajoutant

une phrase du type "ce certificat de travail a été codé selon la méthode de Denis Collé". Il est parfaitement ridicule de voir toutes les circonvolutions que les auteurs de certificats de travail doivent suivre pour dire certaines choses sans vraiment le dire, alors qu'il est bien connu que finalement le nouvel employeur, en cas de doute, peut de toute façon très facilement se renseigner auprès de l'ancien employeur pour obtenir de façon claire une analyse correcte.

Cette manière de procéder qui veut que les certificats de travail soient parfois rédigés au second degré dessert à la fois l'employé et l'employeur. Il ne faut en effet pas oublier qu' en Suisse, comme dans la majeure partie des pays européens, environ 90 % des travailleurs sont employés par des PME. Admettons que dans le meilleur des cas une PME sur deux ait un spécialiste de la rédaction des certificats de travail, on se retrouve donc grosso modo avec 50 % de certificats écrits par des personnes qui ne sont pas des spécialistes. D'autre part, rajoutons à cela le fait que soit les spécialistes, soit les non-spécialistes peuvent choisir de rédiger clairement ou en langage codé mais que ces derniers ne maîtriseront pas nécessairement cette manière de faire. Pour des raisons hypocrites, les certificats de travail ont leur valeur intrinsèque puisque plus personne ne sera capable d'affirmer si un certain certificat doit être pris au premier ou second degré.

4 Conclusion

En résumé, ce livre, excellent en lui-même, très factuel en tout cas dans sa première partie tombe dans le travers d'essayer de fournir une liste, un lexique de référence, pour les formules communes des certificats de travail, bien qu'il s'en distancie. Cependant, nous ne voulons pas être trop sévères avec l'auteur. Il n'est en rien coresponsable de la coutume des certificats de travail ambigu. Par contre, on peut lui reprocher d'alimenter et de contribuer à la survie de cette pratique discutable par la rédaction de son livre. Toutefois, vu que la plupart des certificats de travail en circulation actuellement aient été soumis à ces règles discutables, ce petite guide pratique et très concret est un excellent outil à la fois à l'usage de l'employé et de l'employeur. En attendant que la loi soit modifiée pour imposer de la véracité complète dans les certificats de travail, il fournit la meilleure solution temporaire possible. Peut-être, faudrait-il même songer à introduire à la fin d'un certificat de travail des phrases rituelles du type « le certificat est clair et peut être compris au sens premier » ou « ce certificat est codé selon les règles de Denis Collé » ?

5 Petit exercice final

Après avoir lu ce guide, l'auteur de cette note critique conseille le petit exercice suivant, auquel il s'est lui-même prêté :

1. analyser chacun des certificats de travail en supposant que les personnes qui les ont rédigés étaient des spécialistes des ressources humaines, respectant donc les règles du guide de Denis Collé,
2. refaire l'analyse sous les mêmes hypothèses, mais en supposant qu'elles rédigeaient en fait au premier degré, ce que le guide permet aussi,
3. faire une nouvelle fois l'analyse en admettant que, bien que spécialistes des ressources humaines, ces personnes n'ont pas pu se baser sur le guide, puisque celui-ci a probablement été publié après la rédaction des certificats,
4. refaire une dernière fois l'analyse en supposant que, finalement, les personnes qui ont rédigé les certificats n'étaient peut-être pas de véritables spécialistes des ressources humaines mais qu'elles avaient été formées sur le tas.

Sous ses différents éclairages, vous comprendrez la situation très confortable dans laquelle se trouve un employeur potentiel. Vous en conclurez peut-être que ce guide fait un premier pas pour lever le mystère qui entoure les certificats de travail, mais qu'il contribue aussi à entretenir le mythe et que la situation n'est pas encore totalement limpide.