

# Table des matières

<b>1.</b>	<b>Principes de base de l'élaboration de certificats de travail</b>	<b>5</b>
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
1.2.3	Mention de qualité	10
<b>2.</b>	<b>Les différentes formes de certificats</b>	<b>13</b>
2.1	Certificat complet	14
2.2	Confirmation de travail	15
2.3	Certificat intermédiaire	15
2.4	Le certificat pendant la période d'essai	16
2.5	Le certificat d'apprentissage	16
<b>3.</b>	<b>Les principes de formulation</b>	<b>17</b>
3.1	Le principe de la vérité	18
3.2	Le principe de la bienveillance	19
3.3	Le principe de l'intégralité	19
3.4	Le principe de l'homogénéité	21
3.5	Le principe de la clarté	21
<b>4.</b>	<b>La technique de l'articulation langagière</b>	<b>23</b>
4.1	Exemple 1: Délimiter les faiblesses et accentuer les points forts	25
4.2	Exemple 2: Démontrer les difficultés dans la collaboration	25
4.3	Exemple 3: Sous-qualification professionnelle	26
4.4	Exemple 4: Manque de connaissances linguistiques	26
<b>5.</b>	<b>Eléments du certificat de travail</b>	<b>29</b>
5.1	Structure d'un certificat complet	30
5.1.1	Désignation de l'employeur	30
5.1.2	Titre	30
5.1.3	Désignation de l'employé	30
5.1.4	Nature de l'emploi	30
5.1.5	Durée du rapport de travail	31
5.1.6	Evaluation de la prestation	31
5.1.7	Evaluation de la conduite	32
5.1.8	Conclusions	32
5.2	Contenu inadmissible	34
5.2.1	Indications inadmissibles	35
5.2.2	Formules et codes inadmissibles	36

# Table des matières

<b>6.</b>	<b>Le certificat de travail dans la pratique de la gestion des ressources humaines .....</b>	<b>39</b>
6.1	Signification du certificat de travail.....	40
6.2	Interprétation du certificat de travail.....	40
6.3	Intégration organisationnelle .....	41
6.3.1	Date .....	41
6.3.2	Organisation et personnes impliquées .....	41
<b>7.</b>	<b>Questions – réponses fréquentes au sujet des certificats de travail.....</b>	<b>43</b>
7.1	Questions formelles.....	44
7.1.1	Qui signe le certificat de travail? .....	44
7.1.2	Quand un certificat doit-il être rédigé dans une langue étrangère? .....	44
7.1.3	Certificat de travail complet déjà après trois mois .....	44
7.2	Contenus.....	45
7.2.1	Comment aborder les maladies dans le certificat? .....	45
7.2.2	Est-ce que la rédaction de certificats de travail négatifs est interdite? .....	46
7.2.3	Est-ce qu'une prestation insuffisante peut être cachée dans le certificat? .....	46
7.2.4	Comment les conflits doivent-ils être abordés dans le certificat? .....	47
7.3	Codages .....	47
7.3.1	Existe-t-il un droit à une qualification «d'entière satisfaction»? .....	47
7.3.2	Est-ce que la qualification d'«empathie» fait du porteur de certificat un Casanova? .....	48
7.3.3	Est-ce que l'absence de code dans un certificat a une signification? .....	48
7.3.4	Le certificat peut-il/doit-il déclarer une période de chômage en tant que telle? .....	49
7.3.5	Est-ce que les problèmes potentiels de santé doivent figurer dans le certificat? .....	49
<b>8.</b>	<b>Cas de figures avec propositions de solutions pratiques .....</b>	<b>51</b>
8.1	Période d'essai .....	52
8.2	Emetteur .....	52
8.3	Langues.....	53
8.4	Aspect visuel .....	53
8.5	Excursion des employés .....	54
8.6	Longues souffrances.....	54
8.7	Durée et date .....	55
8.8	Prestation insuffisante.....	56
8.9	Infraction délictueuse.....	57
8.10	Conduite difficile .....	57
8.11	Etablissement avec retard .....	58
8.12	Informations.....	58
<b>9.</b>	<b>Litiges .....</b>	<b>59</b>
9.1	Contestations de certificats .....	60
9.1.1	Contestations justifiées .....	60
9.1.2	Contestations de certificats non justifiées.....	61
9.1.3	Exemples .....	62
9.2	Jugements des tribunaux relatifs aux certificats de travail .....	68
9.2.1	Mentionner une incapacité de travail dans le certificat? .....	68
9.2.2	Certificat intermédiaire favorable et certificat final défavorable .....	69
9.2.3	Demande de restitution par l'employeur d'un certificat trop favorable .....	71
9.2.4	Droit à une attestation de travail ou un certificat de travail? .....	73

<b>10.</b>	<b>Modèles de certificats et aides de formulation .....</b>	<b>75</b>
10.1	Check-list de procédé d'établissement de certificats et d'attestations .....	77
10.2	Modèles de certificats .....	78
10.2.1	Certificat de travail complet .....	78
10.2.2	Attestation de travail .....	79
10.2.3	Certificat de travail intermédiaire .....	79
10.2.4	Certificat de travail durant la période d'essai .....	80
10.2.5	Certificat d'apprentissage .....	81
10.3	Modèles de certificats dans le cadre de rapports de travail difficiles .....	82
10.3.1	Problèmes d'alcool et de drogues .....	82
10.3.2	Maladie .....	83
10.3.3	Licenciement pour cause de surcharge de travail .....	84
10.3.4	Licenciement pour cause d'irrégularités .....	85
10.3.5	Problèmes dans la collaboration .....	86
10.4	Modules de texte pour la description des rapports de travail avec des employés problématiques .....	87
10.4.1	Comportement destructif .....	87
10.4.2	Vol .....	87
10.4.3	Problèmes d'initiation .....	87
10.4.4	Maladie, alcoolisme et drogues .....	88
10.4.5	Prestation insuffisante .....	88
10.4.6	Manque de discipline .....	88
10.4.7	Manque de flexibilité .....	89
10.4.8	Bavardage .....	89
10.5	Certificats de travail spéciaux .....	90
10.5.1	Départ à la retraite .....	90
10.5.2	Licenciement pour raison économique .....	91
10.6	Exemples pour différentes fonctions .....	92
10.6.1	Chef du personnel .....	92
10.6.2	Employé(e) .....	94
10.6.3	Secrétaire de direction .....	95
10.6.4	Assistante en marketing .....	96
10.6.5	Directrice du service après-vente .....	97
10.7	Textes de certificats divers .....	98
10.8	Exemples de formulations .....	102
<b>Auteurs .....</b>	<b>117</b>	