

RÉPUBLIQUE ET



CANTON DE GENÈVE

POUVOIR JUDICIAIRE

A/928/2025-FPUBL

ATA/35/2026

COUR DE JUSTICE

Chambre administrative

Arrêt du 13 janvier 2026

dans la cause

A _____

recourante

contre

HOSPICE GÉNÉRAL

intimé

EN FAIT

- A.** **a.** A_____ a été engagée en octobre 2019 par l'Hospice général (ci-après : l'hospice) en tant qu'assistante contrôleuse de gestion au service B_____, avec effet au 1^{er} décembre 2019 et au taux d'activité de 70%. Dès le 1^{er} février 2021, son taux d'activité est monté à 90%.
- b.** Dans une évaluation (entretien d'appréciation et de fixation d'objectifs, ci-après : EAFO) du 21 juillet 2020, son supérieur hiérarchique de l'époque a qualifié le bilan global de « bon », avec l'appréciation suivante : « Je suis content du travail que tu as effectué ces derniers mois. Je tiens à souligner ta forte autonomie une fois les instructions et le cadre donnés/expliqués. Pour le reste de l'année, nous allons continuer le travail de prise de connaissance avec l'objectif que tu puisses avoir fait au moins une fois chaque processus du contrôle de gestion de A à Z ». Sur les douze compétences évaluées (sur une échelle à quatre positions, à savoir « A » = point fort, « B » = adéquat pour la fonction, « C » = à améliorer et « D » = insuffisant), onze étaient notées « B » et une « A » (« compréhension du contexte et analyse »).
- c.** Dans son évaluation (EAFO à un an) du 15 décembre 2020, le supérieur hiérarchique de A_____ a qualifié le bilan global de « bon », avec l'appréciation suivante : « Je suis content du travail que tu as effectué ». Les douze compétences évaluées étaient notées « B ».
- d.** Dans son évaluation (EAFO à deux ans, en vue de nomination) du 9 décembre 2021, son supérieur hiérarchique a qualifié le bilan global de « bon », avec l'appréciation suivante : « Le bilan global est bon et sur certains points excellents » ; dans une autre rubrique, l'évaluateur a indiqué que « le seul bémol [restait] le besoin de développer une vision d'ensemble ». Sur les douze compétences évaluées, dix étaient notées « B » et deux « A » (« autonomie » et « agilité et créativité »).
- e.** A_____ a été nommée fonctionnaire avec effet au 1^{er} décembre 2021.
- f.** À sa demande, elle a été nommée gestionnaire B_____ à partir du 1^{er} février 2023.
- g.** En juin 2024, la nouvelle supérieure hiérarchique de A_____ a réalisé un EAFO dédié uniquement à la fixation d'objectifs. Elle a noté, sous la rubrique « évolution professionnelle » : « La prise du poste de gestionnaire en B_____ représente une évolution pour A_____. Ses connaissances professionnelles correspondent au niveau requis. Elle doit gagner en assurance pour être à l'aise et intégrer pleinement sa nouvelle fonction. Sa communication est à développer pour devenir plus impactante [sic] ». Une formation en communication, expression en public et affirmation de soi était considérée comme indispensable ou utile.
- h.** Le 26 août 2024, A_____ a démissionné, avec effet au 30 novembre 2024.
- i.** Du 17 septembre 2024 au 30 novembre 2024, elle a été en arrêt de travail pour cause de maladie.

j. L'hospice lui a adressé un certificat de travail final le 9 décembre 2024.

k. Par courriel du 23 décembre 2024, A_____ a déclaré ne pas accepter la formulation dudit certificat en l'état et a demandé l'ajout de certaines tâches assumées dans les deux fonctions exercées, ainsi que la modification de certains passages.

À ce titre, elle demandait que la deuxième page du certificat soit libellée ainsi :

« Mme A_____ a fait preuve d'excellentes connaissances théoriques et capacités rédactionnelles.

« De nature calme et aimable, Mme A_____ a entretenu d'excellentes relations avec sa hiérarchie et ses collègues, de même qu'avec les partenaires tant internes qu'externes, ce tout au long de son parcours institutionnel.

« Mme A_____ a toujours su mener ses tâches à bien avec beaucoup d'intérêt et d'implication. Son investissement pour notre institution nous a donné pleine et entière satisfaction et nous la recommandons chaleureusement.

« Mme A_____ nous quitte à sa demande, libre de tout engagement. Demeurent réservées les obligations liées au secret de fonction et, le cas échéant, au secret professionnel.

« Nous la remercions pour le travail accompli et formulons nos meilleurs vœux pour la suite de sa carrière ».

l. Le 11 février 2025, l'hospice a envoyé une nouvelle version du certificat de travail litigieux. Il avait consenti à en modifier le contenu sur certains points, mais non sur tous. Si le document n'obtenait pas l'aval de la collaboratrice, celle-ci pouvait interjeter recours.

L'appréciation du travail de la collaboratrice était rédigée comme suit :
« Mme A_____ a fait preuve de solides connaissances théoriques et d'excellentes capacités rédactionnelles. De caractère discret et agréable, Mme A_____ a entretenu de bonnes relations avec sa hiérarchie et ses collègues, de même qu'avec les partenaires tant internes qu'externes, ce tout au long de son parcours institutionnel. Mme A_____ nous quitte à sa demande, libre de tout engagement. Demeurent réservées les obligations liées au secret de fonction et, le cas échéant, au secret professionnel. Nous la remercions pour le travail accompli et formulons nos meilleurs vœux pour la suite de sa carrière ».

B. a. Par acte posté le 17 mars 2025, A_____ a interjeté recours auprès de la chambre administrative de la Cour de justice (ci-après : la chambre administrative) contre la décision précitée, concluant à la modification du certificat de travail afin qu'il reflète fidèlement son engagement, à l'intégration des passages tels qu'elle les avait proposés et notamment d'une recommandation claire et explicite.

Le second certificat qu'elle avait reçu, bien que légèrement amélioré à la suite de sa demande, omettait toujours des éléments importants (tels que son investissement

personnel et son intérêt manifeste pour les tâches confiées) et ne contenait pas de recommandation. En l'absence de toute évaluation négative, l'omission de formulations valorisantes et l'absence de toute recommandation étaient injustifiées. Le certificat litigieux ne reflétait en outre pas ses évaluations antérieures positives.

Elle demandait dès lors l'ajout ou la modification du certificat conformément à la proposition formulée dans son courriel du 23 décembre 2024, citant comme fondement légal de sa demande l'art. 330a de la loi fédérale du 30 mars 1911, complétant le Code civil suisse (CO, Code des obligations - RS 220) et trois arrêts du Tribunal fédéral rendus en matière civile.

b. Le 16 mai 2025, l'hospice a conclu au rejet du recours.

La recourante avait rencontré certaines difficultés dans l'exercice de sa seconde activité, s'agissant d'un nouveau domaine dans lequel elle n'avait jamais pratiqué et devait progresser. Elle ne s'était pas inscrite à la formation recommandée dans l'EAFO de juin 2024 et n'avait pas fourni le niveau de prestations attendu. Des retours, tant internes qu'externes, avaient été faits à sa supérieure hiérarchique pour signaler le manque d'avancement des dossiers et la passivité de la recourante.

Il avait ainsi été décidé de mettre en place, dès le 16 juillet 2024, des réunions trilatérales hebdomadaires réunissant la recourante, sa supérieure hiérarchique C_____ et D_____, directrice de la fonction « B_____ », ce qui s'imposait d'autant plus que la recourante s'était plainte de sa supérieure auprès de D_____. Après la tenue de quelques-unes de ces réunions, la recourante avait manifesté le souhait que la directrice de fonction n'y participe plus.

La recourante avait ensuite démissionné, étant précisé qu'elle avait trouvé un autre emploi, et avait été en arrêt maladie. Elle avait quitté l'hospice sans récupérer ses affaires personnelles ni informer ses relations externes, même par message.

Il avait été donné suite à certaines des demandes de la recourante, notamment concernant les tâches exercées et l'évaluation de ses capacités rédactionnelles. Selon la jurisprudence, le choix des termes du certificat relevait du libre choix de l'employeur.

Les connaissances professionnelles de l'intéressée avaient été qualifiées de « solides », le qualificatif d'« excellentes » n'étant pas justifié. Les relations avec la hiérarchie, les collègues et les partenaires avaient été décrites comme « bonnes » et non comme « excellentes », car les relations avec sa hiérarchie s'étaient tendues en 2024. De plus, le départ de la recourante sans récupérer ses affaires ni saluer ses collègues ne témoignait pas d'une excellente relation avec sa hiérarchie et ses collègues. La description de l'investissement et de l'intérêt de la recourante pour les tâches effectuées ne correspondait pas à la réalité, un suivi spécifique ayant dû être mis en place. Le certificat de travail devait refléter l'ensemble des prestations pour l'hospice, or la collaboratrice n'avait pas, depuis son changement de poste, fourni le niveau de prestations attendu. Il ne pouvait ainsi pas être indiqué qu'elle avait donné pleine et entière satisfaction.

L'hospice proposait néanmoins d'ajouter au certificat de travail final le paragraphe suivant : « Mme A_____ a toujours su mener ses tâches avec beaucoup d'intérêt. Son travail a donné satisfaction et nous pouvons la recommander à tout futur employeur ».

c. Le juge délégué a fixé aux parties un délai au 20 juin 2025 pour formuler toutes requêtes ou observations complémentaires, après quoi la cause serait gardée à juger.

d. Les parties ne s'étant pas manifestées à la suite de cette invite, la cause a été gardée à juger.

EN DROIT

1. Interjeté en temps utile devant la juridiction compétente, le recours est recevable (art. 132 de la loi sur l'organisation judiciaire du 26 septembre 2010 - LOJ - E 2 05 ; art. 62 al. 1 let. a de la loi sur la procédure administrative du 12 septembre 1985 - LPA - E 5 10).

2. Le litige porte sur la teneur du certificat de travail final délivré à la recourante.

2.1 En tant que fonctionnaire de l'hospice, la recourante était soumise à la loi générale relative au personnel de l'administration cantonale, du pouvoir judiciaire et des établissements publics médicaux du 4 décembre 1997 (LPAC - B 5 05) et à sa législation d'exécution (art. 23 de la loi sur l'Hospice général du 17 mars 2006 - LHG - J 4 07).

2.2 L'art. 39 du règlement d'application de la loi générale relative au personnel de l'administration cantonale, du pouvoir judiciaire et des établissements publics médicaux du 24 février 1999 (RPAC - B 5 05.01) prescrit qu'à la fin des rapports de service, le membre du personnel reçoit un certificat de sa hiérarchie portant sur la nature et la durée du travail ainsi que sur la qualité de son travail et son comportement. À sa demande expresse, le certificat ne porte que sur la nature et la durée du travail.

Le contenu de l'art. 39 RPAC est très proche de celui de l'art. 330a CO, qui peut être appliqué à titre de droit supplétif (ATA/1172/2025 du 28 octobre 2025 consid. 3.2 ; ATA/666/2024 du 4 juin 2024 consid. 4.1).

2.3 Aux termes de l'art. 330a CO, 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.

S'il n'est pas satisfait du certificat de travail reçu, parce que celui-ci est lacunaire, inexact ou qu'il contient des indications trompeuses ou ambiguës, il peut en demander la modification (ATF 129 III 177 consid. 3.3). Il appartient au travailleur de prouver les faits justifiant l'établissement d'un certificat de travail différent de celui qui lui a été remis. L'employeur devra collaborer à l'instruction de la cause, en motivant les faits qui fondent son appréciation négative. S'il refuse de le faire ou ne

parvient pas à justifier sa position, le juge pourra considérer que la demande de rectification est fondée (arrêt du Tribunal fédéral 4A_50/2023 du 5 février 2024 consid. 6.1.2).

2.4 Dans le cadre d'une relation de travail de droit public, la délivrance d'un certificat de travail fait partie du devoir de diligence et de protection de l'employeur. Le but du certificat de travail est de favoriser l'avenir économique du travailleur et ses recherches d'emploi. Sauf lorsque le travailleur le demande, le certificat doit être complet, soit contenir la description précise et détaillée de l'activité exercée et des fonctions occupées dans l'entreprise, les dates de début et de fin des rapports de travail, l'appréciation de la qualité du travail effectué, ainsi que celle relative à l'attitude du travailleur dans l'entreprise. Il est notoire que ce document est important pour une personne en recherche d'emploi (ATA/454/2022 du 3 mai 2022 consid. 3b).

2.5 Le travailleur n'a toutefois pas de prétention à une formulation particulière, l'employeur ayant le choix des termes utilisés (ATF 144 II 345 consid. 5.2.3). Il appartient en premier lieu aux supérieurs hiérarchiques de qualifier les prestations de l'employé du moment qu'ils peuvent le mieux évaluer le travail quotidien et apprécier le comportement de l'intéressé (ATF 118 Ib 164 consid. 4b). Conformément au principe de la bonne foi, la liberté de rédaction de l'employeur trouve ses limites dans l'interdiction de recourir à des termes péjoratifs, peu clairs ou ambigus, à des allusions dissimulées ou inutilement dépréciatives, voire constitutifs de fautes d'orthographe ou de grammaire (arrêt du Tribunal fédéral 4C.129/2003 du 5 septembre 2003 consid. 6.1).

Selon la jurisprudence rendue en matière civile, l'expression « il a travaillé à notre satisfaction » suffit à qualifier les prestations d'un travailleur ordinaire et seul celui qui a fourni des prestations au-dessus de la moyenne peut exiger l'expression « à notre entière satisfaction » (arrêts du Tribunal fédéral 4A_137/2014 du 10 juin 2014 consid. 4 ; 4A_117/2007 du 13 septembre 2007 consid. 7.1 ; ACJC/850/2025 du 19 juin 2025 consid. 11.1).

2.6 Le certificat de travail doit répondre aux principes parfois contradictoires de vérité et de complétude, d'une part, et de bienveillance, d'autre part. Le rédacteur du certificat de travail doit non seulement favoriser l'avenir professionnel du travailleur, mais encore donner – du point de vue d'un tiers impartial – une image la plus exacte possible de la réalité de l'activité, des prestations et de la conduite du travailleur. Cette double exigence implique que les aspects positifs de l'activité et du comportement du travailleur doivent être valorisés sans que les éléments négatifs soient pour autant dissimulés, dans la mesure toutefois où ils revêtent de l'importance pour évaluer l'ensemble de la situation. Une appréciation négative de la qualité du travail ou de la conduite du travailleur peut être exprimée, pour autant qu'elle soit pertinente et fondée (arrêt du Tribunal fédéral 4C.129/2003 précité).

De manière générale, les derniers temps du rapport d'emploi ne doivent pas prendre une place exagérément importante par rapport à l'ensemble de la relation. Le

rédacteur du certificat devra donc se méfier de la tendance à porter davantage l'accent sur les événements les plus récents, surtout lorsque ceux-ci sont chargés d'émotion (ATA/1382/2024 du 26 novembre 2024 consid. 3.2 ; ATA/1043/2022 du 18 octobre 2022 consid. 5c).

2.7 Le Mémento des instructions de l'office du personnel de l'État (ci-après : MIOPE) réunit les directives précisant les pratiques communes dans l'application des lois et des règlements relatifs au personnel de l'État. Il constitue une ordonnance administrative. Les dispositions du MIOPE ne constituent pas des règles de droit et ne lient pas le juge ; toutefois, du moment qu'elles tendent à une application uniforme et égale du droit, les tribunaux ne s'en écartent que dans la mesure où elles ne restitueraient pas le sens exact de la loi (ATF 133 II 305 consid. 8.1 ; arrêt du Tribunal fédéral 2C_95/2011 du 11 octobre 2011 consid. 2.3 ; ATA/1060/2025 du 30 septembre 2025 consid. 7.3).

Les directives contenues dans le MIOPE précisent que les indications contenues dans le certificat de travail doivent être objectives et exactes, non seulement au titre de l'élémentaire déontologie, mais afin qu'un éventuel futur employeur puisse se faire une idée aussi réelle que possible des qualités et/ou défauts du candidat qui se présente à lui (MIOPE 06.01.04).

2.8 En l'espèce, le premier point litigieux a trait au qualificatif des relations entretenues par la recourante avec sa hiérarchie, ses collègues et les partenaires externes. L'intimé les a qualifiées de « bonnes » tandis que la recourante souhaite les voir qualifiées d'« excellentes ». Toutefois, au vu de la dégradation des relations avec sa hiérarchie dans le cadre de son second poste ainsi que des remarques émanant de partenaires extérieurs dans les courriels produits par l'intimé, force est de constater que ce dernier pouvait se limiter à les qualifier de « bonnes ».

Le deuxième point litigieux concerne une divergence similaire de qualification concernant les connaissances théoriques de la recourante, que cette dernière voudrait voir qualifiées d'« excellentes » alors que le certificat litigieux parle de « solides connaissances théoriques ». Ce dernier qualificatif ne saurait passer pour dépréciatif. Le choix des mots étant en principe réservé à l'employeur, et la recourante n'ayant pas démontré qu'une appréciation encore plus positive s'imposait, la demande de modification doit être rejetée.

La recourante se plaint ensuite de l'omission de formulations valorisantes et de l'absence de toute recommandation. Elle demande qu'il soit ajouté au certificat litigieux qu'elle « a toujours su mener ses tâches à bien avec beaucoup d'intérêt et d'implication » et que « son investissement pour notre institution nous a donné pleine et entière satisfaction et nous la recommandons chaleureusement ».

Son grief lié à l'absence de toute formulation valorisante et de toute recommandation est fondé. L'intimé ne pouvait pas, surtout compte tenu de la première fonction occupée par la recourante, qui n'a fait l'objet que d'appréciations positives voire élogieuses, renoncer à formuler une telle appréciation globalement

positive. Il convient également de relever que, même si les relations entre la recourante et la hiérarchie se sont tendues à partir de sa seconde prise de poste en décembre 2023, aucune sanction ne lui a été infligée, ni aucun reproche exprès formulé. Il ne peut cependant pas être fait pleinement droit à la demande de la recourante, dès lors qu'une « pleine et entière satisfaction » ne correspondrait pas non plus à la réalité, la hiérarchie de la recourante n'ayant pas été satisfaite de ses prestations en 2024.

Dans sa réponse au recours, l'intimé a proposé d'ajouter au certificat litigieux le paragraphe suivant : « Mme A_____ a toujours su mener ses tâches avec beaucoup d'intérêt. Son travail a donné satisfaction et nous pouvons la recommander à tout futur employeur ». Cette formulation peut être approuvée, dans la mesure où elle remédie à l'absence d'appréciation positive et de recommandation, tout en étant conforme à la réalité de la relation de travail prise dans son ensemble.

Il en découle que le recours sera partiellement admis. Il sera donné acte à l'hospice de ce qu'il procédera à l'ajout du paragraphe précité dans le certificat de travail litigieux, ce qui lui sera également ordonné en tant que de besoin.

3. Vu l'issue du litige, un émolument réduit, d'un montant de CHF 200.-, sera mis à la charge de la recourante (art. 87 al. 1 LPA). Aucune indemnité de procédure ne sera allouée, la recourante n'y ayant pas conclu et ne prétendant pas avoir exposé de frais pour sa défense (art. 87 al. 2 LPA).

Le litige portant sur la modification d'un certificat de travail, il n'a *a priori* pas de valeur litigieuse au sens des art. 51, 85 al. 1 let. b et 112 let. d de la loi fédérale sur le Tribunal fédéral du 17 juin 2005 (LTF - RS 173.110).

* * * * *

PAR CES MOTIFS
LA CHAMBRE ADMINISTRATIVE

à la forme :

déclare recevable le recours interjeté le 17 mars 2025 par A_____ contre la décision de l'Hospice général du 28 janvier 2025 ;

au fond :

l'admet partiellement ;

donne acte à l'Hospice général de ce qu'il procédera à l'ajout, dans le certificat de travail litigieux, du paragraphe mentionné dans les considérants, et le lui ordonne en tant que de besoin ;

confirme la décision attaquée pour le surplus ;

met à la charge de A_____ un émolument de CHF 200.- ;

dit qu'il n'est pas alloué d'indemnité de procédure ;

dit que, conformément aux art. 82 ss de la loi fédérale sur le Tribunal fédéral du 17 juin 2005 (LTF - RS 173.110), le présent arrêt peut être porté dans les trente jours qui suivent sa notification par-devant le Tribunal fédéral ;

- par la voie du recours en matière de droit public, s'il porte sur les rapports de travail entre les parties et que la valeur litigieuse n'est pas inférieure à CHF 15'000.- ;

- par la voie du recours en matière de droit public, si la valeur litigieuse est inférieure à CHF 15'000.- et que la contestation porte sur une question juridique de principe ;

- par la voie du recours constitutionnel subsidiaire, aux conditions posées par les art. 113 ss LTF, si la valeur litigieuse est inférieure à CHF 15'000.- ;

le mémoire de recours doit indiquer les conclusions, motifs et moyens de preuve et porter la signature du recourant ou de son mandataire ; il doit être adressé au Tribunal fédéral suisse, av. du Tribunal fédéral 29, 1000 Lausanne 14, par voie postale ou par voie électronique aux conditions de l'art. 42 LTF. Le présent arrêt et les pièces en possession du recourant, invoquées comme moyens de preuve, doivent être joints à l'envoi ;

communique le présent arrêt à A_____ ainsi qu'à l'Hospice général.

Siégeant : Patrick CHENAUX, président, Florence KRAUSKOPF, Jean-Marc VERNIORY, Francine PAYOT ZEN-RUFFINEN, Eleanor MCGREGOR, juges.

Au nom de la chambre administrative :

le greffier-juriste :

F. SCHEFFRE

le président siégeant :

P. CHENAUX

Copie conforme de cet arrêt a été communiquée aux parties.

Genève, le

la greffière :

