



Direction régionale  
de l'économie, de l'emploi,  
du travail et des solidarités (DREETS)



# Face à des problématiques rencontrées en apprentissage, en CFA comme en entreprise, que faire ?

## Guide de gestion des problématiques rencontrées en apprentissage

à l'intention des apprenti(e)s, de leurs représentants légaux si mineur(e)s  
et des entreprises accueillant des apprenti(e)s.

### Sommaire

Préambule.....	2
L'apprenti(e) est victime de <b>harcèlement et/ou de violence au travail, moral, physique et/ou sexuel</b> ? .....	3
L'apprenti(e) est confronté(e) à des problématiques relevant de la <b>santé et de la sécurité au travail</b> ? .....	3
L'apprenti(e) ou l'employeur font face à des problématiques relatives au <b>contrat d'apprentissage</b> ? .....	4
L'apprenti(e), l'employeur et/ou les équipes du CFA font face à des problématiques d' <b>ordre pédagogique</b> durant la formation qui peuvent nuire à la réussite à l'examen de l'apprenti(e) ? .....	4
<b>Annexes</b> .....	5
Annuaire des médiateurs de l'apprentissage relevant des chambres consulaires <b>compétents sur les problématiques relevant du contrat de travail</b> .....	5
Annuaire des autres médiateurs .....	5
Annuaire des services de contrôle de la DREETS Provence-Alpes-Côte d'Azur .....	5
Annuaire des représentants des Ministères certificateurs en région Provence-Alpes-Côte d'Azur .....	6
Annuaire des inspecteurs santé sécurité au travail (ISST) de l'éducation nationale et de l'agriculture en région PACA.....	6
Récapitulatif des documents types à utiliser (saisine, médiation, etc.) .....	6

**2<sup>ème</sup> mise à jour : 17 Août 2022 (parties surlignées en jaune)**

*Nota bene : Ce document ne peut être considéré comme un support juridique, mais a pour unique objectif d'accompagner l'ensemble des OF-CFA de Provence-Alpes-Côte d'Azur sur une procédure commune et partagée.*

- Guide spécial « apprenti(e) et entreprise » -



## Préambule

La loi n° 2018-771 du 5 septembre 2018 « Pour la liberté de choisir son avenir professionnel » consacre la volonté du Gouvernement de développer plus encore l'apprentissage comme une voie d'excellence.

Cette exigence ne cache pas toutes les difficultés que peuvent rencontrer les apprenti(e)s et l'impérieuse nécessité de prévenir les risques de rupture de parcours par un accompagnement adapté, qu'il soit d'ordre social et/ou matériel.

Il en est de même lorsque les centres doivent faire face à des difficultés plus graves touchant à la sécurité, à l'intégrité physique et morale que peuvent rencontrer certain(e)s apprenti(e)s dans le monde professionnel, lors de relations tendues avec leur employeur, leur maître d'apprentissage ou leurs collègues de travail.

C'est également le cas au cours de la formation, autant en entreprise qu'en CFA, quand l'apprenti(e) est confronté(e) à des problématiques d'ordre pédagogique qui peuvent nuire à sa réussite à l'examen.

**Dans ces situations, il importe que chaque apprenti(e), chaque employeur, et au-delà chaque acteur de l'apprentissage en centre de formation comme en entreprise puissent rapidement identifier et s'adresser aux bons interlocuteurs pour résoudre les problèmes rencontrés dont la gravité peut parfois mettre en danger directement la santé mentale voire physique de l'apprenti(e).**

**Ce guide pratique a vocation à répondre à cet enjeu majeur.**

Des remerciements appuyés pour les membres du groupe de travail et leurs structures,

- **Amal BELGHAZI** – Agent chargé du contrôle de la prévention, DREETS PACA
- **Claudia CARRERO** - Responsable du service de contrôle de la formation professionnelle, Responsable du service de la politique du titre, DREETS PACA
- **Audrey FAURE** – Inspectrice du Travail – Direction de l'emploi, du travail, des solidarités et protection des populations DDETSPP 04 – Digne-les-Bains
- **Denis HERRERO** – Coordonnateur régional de la mission d'information et de contrôle pédagogique des formations par apprentissage, région académique Provence-Alpes-Côte d'Azur, et **Jean-Marc BOSSARD**, coordonnateur académique de la même mission dans l'académie de Nice en 2020-2021
- **Laila IZDDINE-MONNET** – Référente régionale apprentissage, DREETS PACA
- **Valérie MAURICE** - Cheffe de pôle formation professionnelle continue et apprentissage - Direction Régionale de l'Agriculture de l'Alimentation et de la Forêt (DRAAF PACA)

**Des remerciements anticipés à tous les acteurs de l'apprentissage** qui utiliseront le guide et contribueront à le faire évoluer.

### **A noter !**

Il existe d'autres outils sur le thème de l'enseignement, notamment sur la réglementation particulière applicable aux apprenants mineurs qui peuvent venir compléter ce guide et sont disponibles sur les sites internet des académies (depuis le site d'[Aix-Marseille](#) ou de [Nice](#)), de la DRAAF et de la DREETS PACA.



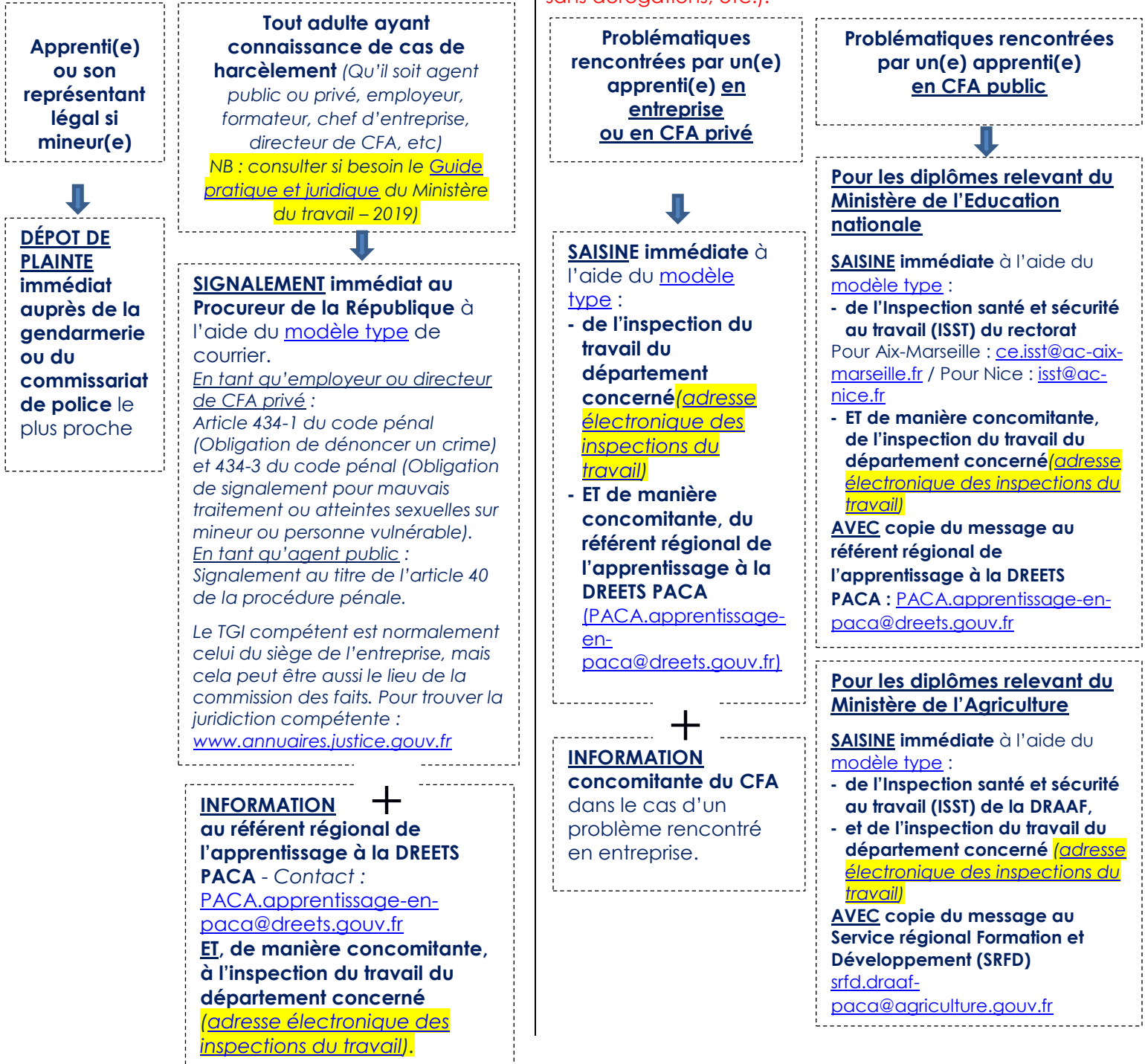
## Quels que soient les diplômes, titres professionnels et certifications professionnelles

L'apprenti(e) est victime de **harcèlement et/ou de violence au travail, moral, physique et/ou sexuel** ?

Vous avez connaissance d'apprenti(e)s qui en sont victimes ?

L'apprenti(e) est confronté(e) à des problématiques relevant de la **santé et de la sécurité au travail** ?

Exemples en matière de conditions de travail (tâches confiées présentant un caractère dangereux, équipements de sécurité inadaptés, affectation à des travaux interdits ou sans dérogations, etc.).





## Quels que soient les diplômes, titres professionnels et certifications professionnelles

L'apprenti(e) ou l'employeur font face à des problématiques relatives au **contrat d'apprentissage** ?

Exemples de différend :

- Concernant l'exécution du contrat d'apprentissage (rémunération, horaires ou durées de travail inadaptés, salaires non payés, absences répétées de l'apprenti(e), ...)
- Dans le cas d'une rupture du contrat d'apprentissage (rupture abusive, rupture unilatérale, démission de l'apprenti(e), etc.) ;
- Dans le cadre d'une exclusion définitive du CFA ;
- Autre(s).

Dans le cas où une réunion préalable de concertation entre l'employeur, le directeur du CFA et l'apprenti(e) ou son représentant légal n'a pas pu régler le différend ....

**SAISINE** du médiateur de l'apprentissage par l'employeur, l'apprenti(e) (ou son représentant légal si mineur) et/ou le CFA à l'aide du [modèle type](#).

Pour rappel, la liste des médiateurs de l'apprentissage est accessible dans les annexes page 6.

Des précisions sont apportées sur le site [service-public.fr](#)

NB : les médiateurs de l'apprentissage des chambres consulaires sont compétents pour intervenir lors de tout litige entre un employeur et son apprenti.

### Mise en œuvre de la médiation

Bilan de la médiation à l'aide du [compte-rendu type](#).

Si la médiation ne règle pas le différend,

**SAISINE** à l'aide du [modèle type](#) :

- du référent régional de l'apprentissage à la DREETS PACA : [PACA.apprentissage-en-paca@dreets.gouv.fr](mailto:PACA.apprentissage-en-paca@dreets.gouv.fr)
- ET de manière concomitante, de l'inspection du travail du département concerné ([adresse électronique des inspections du travail](#))

L'apprenti(e), l'employeur et/ou les équipes du CFA font face à des problématiques d'**ordre pédagogique** durant la formation qui peuvent nuire à la réussite à l'examen de l'apprenti(e) ?

Par exemple :

- Sur l'organisation pédagogique de la formation  
Inadaptation des contenus d'enseignement au référentiel de formation (présentiel et/ou à distance), inadaptation du positionnement et de la durée de la formation par rapport au profil de l'apprenti(e), absence de complémentarité entre les lieux de formation, etc.
- En termes de méthodes et outils  
Pédagogie et rythme de l'alternance non adaptés, inadéquation des tâches confiées, des équipements, des plateaux techniques, ... avec le référentiel de formation, etc.
- En matière de ressources humaines  
Manque de suivi dans les apprentissages, questionnement sur le profil et les compétences des formateurs ou des maîtres d'apprentissage, etc.

Dans le cas où une réunion préalable de concertation entre l'employeur et/ou le maître d'apprentissage, le directeur du CFA et l'apprenti(e) ou son représentant légal n'a pas pu régler le différend....

NB : les médiateurs de l'apprentissage des chambres consulaires ne sont pas compétents pour les questions pédagogiques

**SAISINE directe** à l'aide du [modèle type du référent régional de l'apprentissage à la DREETS PACA](#) :

[PACA.apprentissage-en-paca@dreets.gouv.fr](mailto:PACA.apprentissage-en-paca@dreets.gouv.fr)

Traitement différencié suivant le ministère ou l'organisme certificateur

A noter : Les formations du Ministère de l'enseignement supérieur, de la recherche et de l'innovation préparant au BTS, DCG, DSCG et DNMADE, relèvent directement du champ du coordonnateur régional du contrôle pédagogique des formations par apprentissage du Ministère de l'Education nationale (comme le CAP, le bac pro, le BP ou encore la MC).

Attention : Le Guide ne traite pas des saisines visant les autres diplômes de l'enseignement supérieur, de la recherche et de l'innovation. Pour ces cas, la DGESIP pour les diplômes d'Etat et les établissements privés directement pour tous les autres certifications sont les interlocuteurs directs.





## Annexes

Annuaire des médiateurs de l'apprentissage relevant des chambres consulaires **compétents lors de tout litige entre un employeur et son apprenti.**

Secteur d'activité du contrat d'apprentissage	Médiateurs de l'apprentissage
Secteur relevant de la Chambre de commerce et d'industrie (CCI)	Médiateur CCI régionale <a href="mailto:Mediation-Apprentissage@paca.cci.fr">Mediation-Apprentissage@paca.cci.fr</a>
Secteur relevant de la Chambre des métiers et de l'artisanat (CMA)	Médiateur CMAR régionale <a href="mailto:mediationapprentissage@cmar-paca.fr">mediationapprentissage@cmar-paca.fr</a>
Secteur relevant de la Chambre de l'Agriculture	Médiateur Chambre agriculture régionale Titulaire : Danielle Gangloff <a href="mailto:dgangloff@alpes-maritimes.chambagri.fr">dgangloff@alpes-maritimes.chambagri.fr</a> Suppléante : Cécile Lemoine <a href="mailto:cecile.lemoine@var.chambagri.fr">cecile.lemoine@var.chambagri.fr</a>

### Annuaire des autres médiateurs

Cas des établissements de formation relevant de l'éducation nationale ou de l'enseignement supérieur <i>Objet : sollicitation par un usager de l'éducation nationale lorsque apparaît un conflit avec l'administration de l'éducation nationale et après que les voies de recours réglementaires se soient avérées inefficaces.</i>	Médiateur de l'Education nationale et de l'enseignement supérieur A consulter la page académique des académies <a href="#">d'Aix-Marseille</a> ou de <a href="#">Nice</a>
Situations rencontrées par des personnes en situation de handicap	Médiateur de la Direction territoriale au handicap Provence Alpes Côte d'Azur et Corse Contact : <a href="http://www.fiphfp.fr/Contact">http://www.fiphfp.fr/Contact</a>

### Annuaire des services de contrôle de la DREETS Provence-Alpes-Côte d'Azur

Direction régionale de l'économie, de l'emploi, du travail et des solidarités  
DREETS Provence-Alpes-Côte d'Azur

23/25, rue Borde CS 10009 – 13285 Marseille CEDEX 08  
(anciennement DIRECCTE)

Pôle Politique du Travail - Tél. 04 86 67 32 00

Pôle Entreprises Economie Emploi et compétences (Pôle 3EC)

- Service "Salariés et demandeurs d'emploi" : 04 86 67 32 94
- Service "Entreprises" : 04 86 67 32 86
- Service Régional de « Contrôle de la Formation professionnelle et Politique du Titre »
- Adresse électronique : [paca.contrôle-fp@dreets.gouv.fr](mailto:paca.contrôle-fp@dreets.gouv.fr)
- **Référent régional apprentissage** : [PACA.apprentissage-en-paca@dreets.gouv.fr](mailto:PACA.apprentissage-en-paca@dreets.gouv.fr)

Directions départementales de l'emploi, du travail et des solidarités  
de la région Provence-Alpes-Côte d'Azur

L'agent de contrôle de l'inspection du travail géographiquement compétent est celui du lieu du centre de formation ou de l'entreprise où évolue l'apprenti(e).

Par contre, l'agent de contrôle de la formation professionnelle a une compétence régionale pour les organismes dont le siège social est situé en Provence-Alpes-Côte d'Azur.

Les coordonnées complètes de l'inspection du travail par secteur géographique sont disponibles sur le site internet de la [DREETS Provence-Alpes-Côte d'Azur](#).



## Annuaire des représentants des Ministères certificateurs en région Provence-Alpes-Côte d'Azur

### **Rectorat de région académique Provence-Alpes-Côte d'Azur**

Place Lucien Paye – 13621 Aix en Provence Cedex 1

Délégation régionale académique à la jeunesse, à l'engagement et aux sports (DRAJES)  
[drajes-paca-diplomes-animationsport@region-academique-paca.fr](mailto:drajes-paca-diplomes-animationsport@region-academique-paca.fr)

Mission d'information et de contrôle pédagogique des formations par apprentissage  
conduisant à l'obtention de diplômes de l'Education nationale  
[controle.pedagogique-apprentissage@region-academique-paca.fr](mailto:controle.pedagogique-apprentissage@region-academique-paca.fr)

#### **Rectorat de l'académie d'Aix-Marseille**

Direction de région académique de la formation  
professionnelle initiale et continue et de  
l'apprentissage DRAFPIC – Site d'Aix-Marseille

Place Lucien Paye – 13621 Aix en Provence Cedex 1  
Permanence téléphonique : 04 42 93 88 82  
[ce.drafpic@ac-aix-marseille.fr](mailto:ce.drafpic@ac-aix-marseille.fr)  
Site internet : <https://www.ac-aix-marseille.fr/>

#### **Rectorat de l'académie de Nice**

Direction de région académique de la formation  
professionnelle initiale et continue et de  
l'apprentissage DRAFPIC – Site de Nice

53, avenue Cap de Croix, 06181 Nice cedex 2  
Permanence téléphonique : 04 93 53 82 13  
[dafpic@ac-nice.fr](mailto:dafpic@ac-nice.fr)  
Site internet : <https://www.ac-nice.fr>

Portail régional « Apprentissage » (accessible depuis le site d'[Aix-Marseille](#) ou de [Nice](#))

Dont le lien direct vers la page dédiée à la mission d'information et de contrôle pédagogique des formations par  
apprentissage (accessible depuis le site d'[Aix-Marseille](#) ou de [Nice](#)).

### **Direction régionale de l'alimentation, de l'agriculture et de la forêt de Provence-Alpes-Côte d'Azur DRAAF PACA**

132 Boulevard de Paris, 13000 Marseille  
Permanence téléphonique : 04 13 59 36 00  
Site internet : [www.draaf.paca.agriculture.gouv.fr](http://www.draaf.paca.agriculture.gouv.fr)

Service régional Formation et Développement (SRFD) : [srfd.draaf-paca@agriculture.gouv.fr](mailto:srfd.draaf-paca@agriculture.gouv.fr)

Annuaire des inspecteurs santé sécurité au travail (ISST) de l'éducation nationale et de  
l'agriculture en région PACA

#### **Rectorat de région académique Provence-Alpes-Côte d'Azur**

Site d'Aix-Marseille : [ce.isst@ac-aix-marseille.fr](mailto:ce.isst@ac-aix-marseille.fr)

Site de Nice : [isst@ac-nice.fr](mailto:isst@ac-nice.fr)

#### **DRAAF Provence-Alpes-Côte d'Azur**

Région PACA, Corse et Occitanie :  
[michele.dheilly@agriculture.gouv.fr](mailto:michele.dheilly@agriculture.gouv.fr)

Service régional Formation et Développement (SRFD) :  
[srfd.draaf-paca@agriculture.gouv.fr](mailto:srfd.draaf-paca@agriculture.gouv.fr)

### Récapitulatif des documents types à utiliser (saisine, médiation, etc.)

- Document type de [courrier de saisine du Procureur de la République](#).
- Document type de [courrier de saisine de l'administration](#).
- Document type de [courrier de saisine du médiateur de l'apprentissage](#).
- Document type de [compte-rendu de la médiation](#).

- **Guide spécial « apprenti(e) et entreprise »** -