PRÉFET
DE LA RÉGION
PROVENCE-ALPES-
CÔTE D'AZUR

Liberté
Égalité
Fraternité

Que faire face à des problèmes rencontrés en apprentissage, en CFA comme en entreprise ?

Guide de sécurisation des parcours en apprentissage à l'attention des **apprentis**, de leurs représentants légaux si mineurs et des **entreprises** accueillant des apprentis.



2ème mise à jour : juillet 2025

Sommaire

Préambule.....p. 3
La démarche de prévention et les procédures de dérogation.....;.....p. 4
Apprenti (e) victime d'actes s'apparentant à du harcèlement et / ou de la violence morale, physique ou sexuelle en lien avec l'activité de l'entreprise employeur.....p. 6
Apprenti(e) victime d'actes s'apparentant à du harcèlement et / ou de la violence morale, physique ou sexuelle en lien avec l'activité du CFA.....p. 7
Apprenti(e) victime d'actes s'apparentant à de la discrimination commis dans l'entreprise.....p. 8
Apprenti(e) victime d'actes s'apparentant à de la discrimination commis dans le CFA.....p. 9
Apprenti(e) en situation de handicap.....p. 10
Apprenti(e) confronté(e) à des problèmes relevant des risques professionnels.....p. 11
Apprenti(e) ou employeur confronté à des problèmes relatifs au contrat d'apprentissage ? .....p. 12
Apprenti(e), employeur et/ou équipes du CFA confronté à des problèmes d'ordre pédagogique durant la formation qui peuvent nuire à la réussite à l'examen de l'apprenti(e) ? .....p. 12

ANNEXES.....p. 13
Annuaire des médiateurs de l'apprentissage relevant des chambres consulaires compétents lors de tout litige entre un employeur et son apprenti.....p. 13
Annuaire des autres médiateurs.....p. 13
Annuaire des services de contrôle de la DREETS Provence-Alpes-Côte d'Azur.....p. 14
Annuaire des représentants des Ministères certificateurs en région Provence-Alpes-Côte d'Azur..p. 15
Annuaire des inspecteurs santé sécurité au travail (ISST) de l'éducation nationale et de l'agriculture en région PACA.....p. 16
Récapitulatif des documents types à utiliser (saisine, médiation, etc.).....p. 16

Auteurs :
DREETS, Rectorat de région académique et DRAAF Provence-Alpes-Côte d'Azur

Nota bene : Ce document ne peut être considéré comme un support juridique, mais a pour unique objectif d'accompagner l'ensemble des CFA de la région Provence-Alpes-Côte d'Azur sur une procédure commune et partagée, dans le traitement de problèmes rencontrés en apprentissage. Et sécuriser le parcours de formation de chaque apprenti.

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 la 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 également à tous les acteurs de l'apprentissage qui utiliseront le guide et contribueront à le faire évoluer.

A noter
Il existe d'autres ressources 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 du Rectorat de la région académique (depuis les sites internet d'**Aix-Marseille** ou de **Nice**), de la DRAAF ou encore de la DREETS Provence-Alpes-Côte d'Azur.

Points de vigilance
Les auteurs du Guide tiennent à rappeler les éléments suivants :

- L'importance de partager ce guide et d'en faire une lecture commentée avec chacun des apprentis (et leurs représentants légaux dans le cas de mineurs), et au-delà avec employeurs, maîtres d'apprentissage et personnels au sein des CFA préalablement ou à la date d'exécution du contrat. Et ce d'autant plus si la date de démarrage de la formation en entreprise précède celle en CFA ;
- Aucun frais d'inscription ne peut être demandé à un alternant par un organisme de formation, en contrat d'apprentissage comme en contrat de professionnalisation (pour plus de détail, consulter le **Plan qualité et lutte contre la fraude dans la formation professionnelle - Juillet 2025)**.

LA DÉMARCHE DE PRÉVENTION ET LES PROCÉDURES DE DÉROGATION

Le présent guide vise à savoir réagir lorsqu'un problème survient au cours de l'apprentissage.

En amont de la survenue de problèmes potentiels, il existe des démarches de prévention des risques à mettre en œuvre dans les établissements d'enseignement et entreprise.

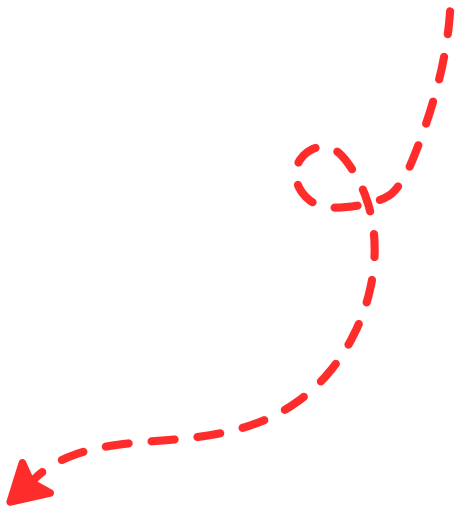
D'autres outils régionaux viennent compléter le présent guide :

- Guide de prévention des risques professionnels en établissement d'enseignement et de la procédure de déclaration de dérogation pour les mineurs.
- Une notice explicative et des formulaires de déclaration de dérogation aux travaux réglementés pour les mineurs par filière professionnelle.

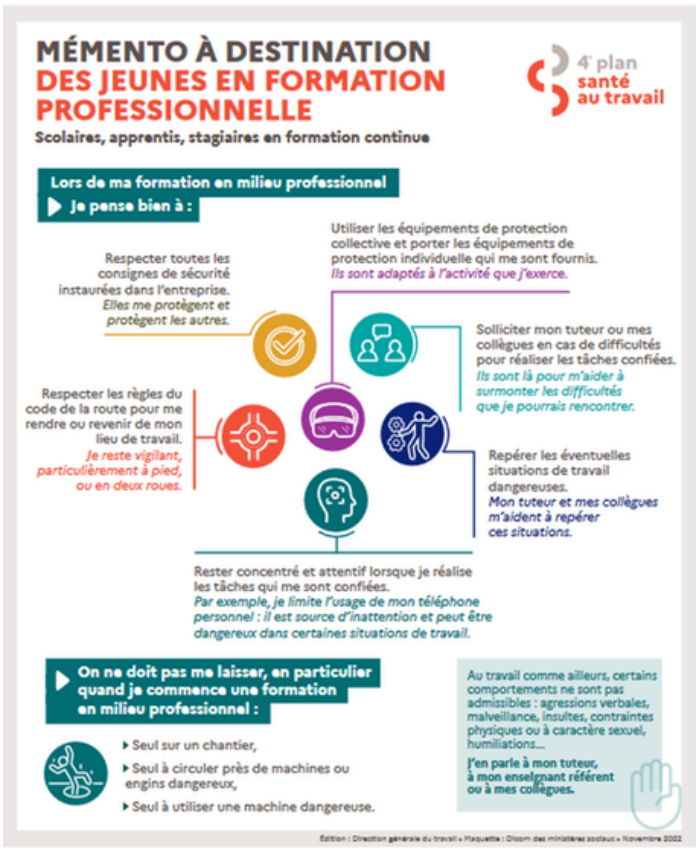
Ils sont disponibles sur :

- Le site de la **DRAAF PACA**.
- Le site des académies d'**Aix-Marseille** et de **Nice**.
- Le site de la **DREETS PACA**.

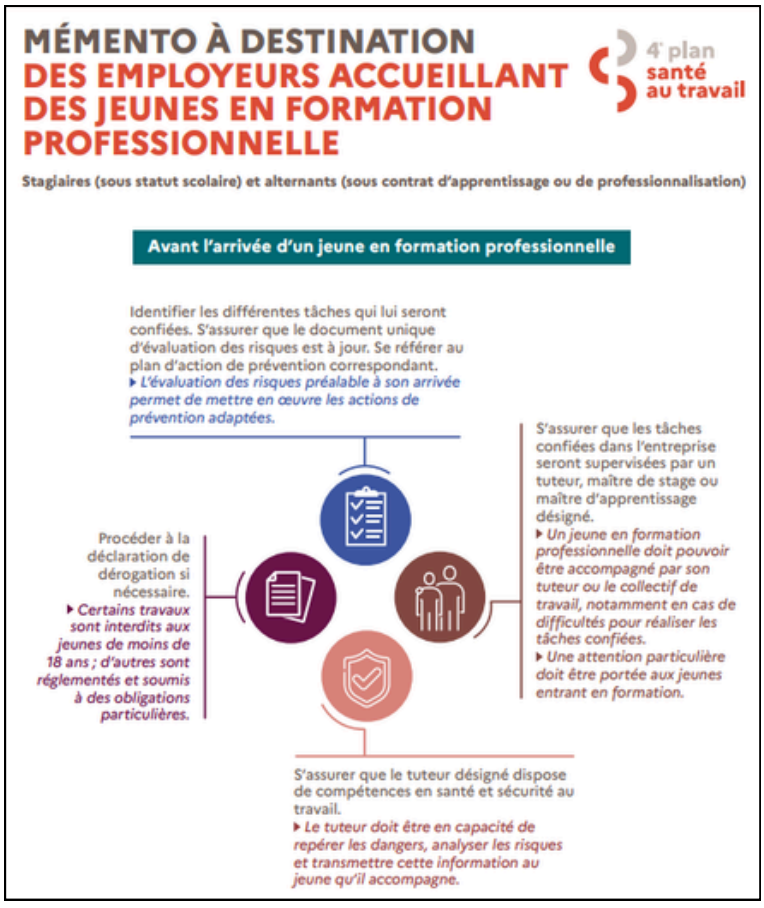
Employeurs et apprentis trouveront également dans les fiches « MEMENTO » suivantes publiées par le Ministère du travail des repères utiles et nécessaires.
(Accès direct en cliquant sur les images)

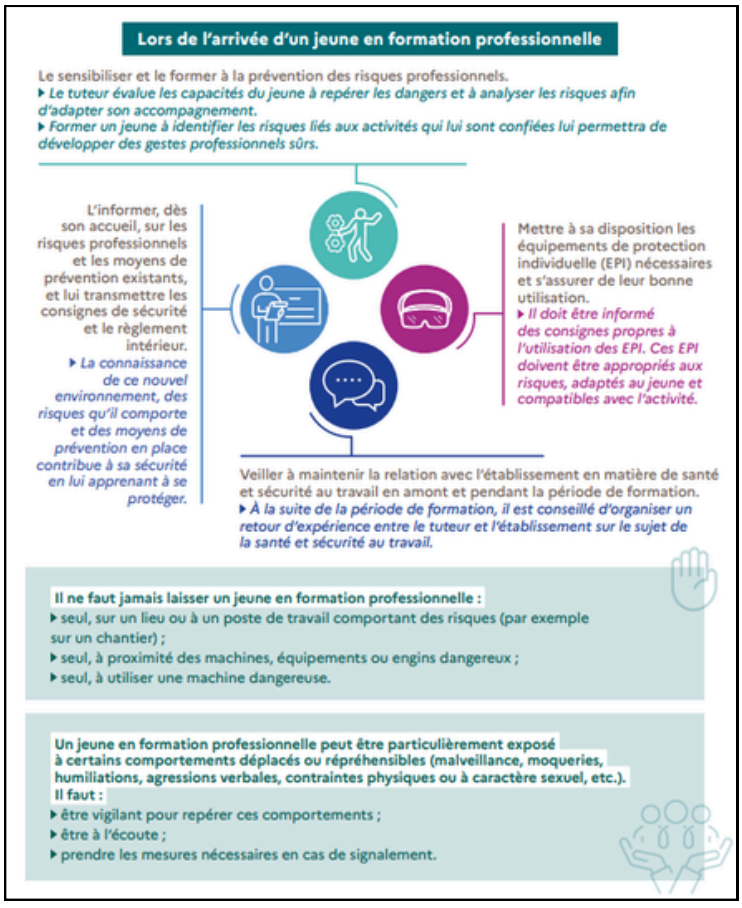


POUR LES APPRENTIS



POUR LES EMPLOYEURS





Quels que soient les diplômes, titres professionnels et certifications professionnelles

Apprenti victime d'actes s'apparentant à du harcèlement et / ou de la violence morale, physique ou sexuelle **en lien avec l'activité de l'entreprise employeur**

Ex. Harcèlement commis par l'employeur, violence commise par un salarié, agression commise par un client de l'entreprise…

Apprenti(e)
ou son représentant légal si mineur(e)

DÉPOT DE PLAINTE

Soit directement auprès de la gendarmerie ou du commissariat de police le plus proche

Soit directement auprès du procureur de la République

- via le simulateur de courrier en ligne,
- ou à l'aide du document modèle à disposition.

RETRAIT DE LA SITUATION DANGEREUSE

Plusieurs possibilités à envisager :

Rapprochement de son médecin traitant pour envisager un arrêt maladie provisoire le temps d'une procédure de suspension par exemple.

Exercice du droit de retrait :

L'apprenti signale à l'employeur et aux représentants des personnels, s'ils existent, et se soustrait de la situation tant qu'un danger grave et imminent persiste.

Maintien de salaire et pas de sanctions possible si danger grave et imminent réel (L.4131-1 à-3 code du travail)

ALERTE AU CFA pour l'avertir de la situation

Si CFA public
Signalement immédiat réalisé par un agent public du CFA au procureur de la République selon l'art.40 code pénal en utilisant le document modèle à disposition
Nota : le TGI compétent est celui du siège de l'entreprise mais il peut aussi être celui du lieu où ont été commis les faits (consulter l'annuaire des tribunaux judiciaires en PACA).
+ Accompagnement de l'apprenti dans les démarches à engager
+ Création d'une alerte vigilance dans son fichier d'entreprise pour l'entreprise concernée

Si CFA privé

Accompagnement de l'apprenti(e) dans les démarches à engager

+ Création d'une alerte vigilance dans son fichier d'entreprise pour l'entreprise concernée

SIGNALEMENT à l'inspection du travail

compétente pour le lieu de l'entreprise concernée (cf annuaire de l'inspection du travail en région),

à l'aide de la fiche de saisine de l'administration

SIGNALEMENT au service de santé au travail de l'entreprise :

Pour permettre au médecin du travail d'effectuer une action éventuelle dans l'entreprise

Et/ou

Pour pouvoir bénéficier si besoin d'un soutien psychologique suite à l'évènement

SIGNALEMENT aux représentants du personnel de l'entreprise s'ils existent pour accompagnement de l'apprenti

Quels que soient les diplômes, titres professionnels et certifications professionnelles

Apprenti victime d'actes s'apparentant à du harcèlement et / ou de la violence morale, physique ou sexuelle **en lien avec l'activité du CFA**

Ex. Harcèlement commis par un apprenant sur autre, bizutage subi, menaces ou pressions de la direction ou d'un formateur, etc.

Apprenti ou son représentant légal si mineur

DÉPOT DE PLAINTE
immédiat

Soit directement auprès de la gendarmerie ou du commissariat de police le plus proche

Soit directement auprès du procureur de la République

- via le **simulateur de courrier** en ligne,
- ou à l'aide du **document modèle** à disposition.

RETRAIT DE LA SITUATION DANGEREUSE

Rapprochement de son médecin traitant pour envisager arrêt maladie provisoire le temps de prendre les mesures nécessaires

Dans le cas d'apprenti(e) mineur(e) uniquement

Possibilité de saisine du Défenseur des droits au titre de la défense et promotion du droit de l'enfant

- Soit en contactant directement l'un des délégués présents dans les points d'accueil de proximité

  Contact : 09 69 39 00 00, du lundi au vendredi de 8h30 à 19h30 (coût d'un appel local)

- Soit en se rendant directement dans l'une des Maisons de justice et du droit de proximité – Consulter **l'annuaire sur le site du service public**.

- Soit en adressant une réclamation via le **formulaire en ligne**.

DEMANDE D'AIDE

Auprès d'une association d'aide aux victimes. Consulter la liste des associations.

Quels que soient les diplômes, titres professionnels et certifications professionnelles

Apprenti(e) victime d'actes s'apparentant à de la discrimination **commis dans l'entreprise**

Exemples : Moqueries ou pressions en raison d'un handicap, du sexe, d'une orientation sexuelle, d'une origine, exercées par l'employeur, ou un salarié de l'entreprise… Apprenti(e) écarté(e) de certaines tâches pour les mêmes raisons. Rupture du contrat injustifiée en raison d'un de ces éléments.

Apprenti(e)
ou son représentant légal si mineur(e)

ALERTE AU CFA
pour l'avertir de la situation

Si CFA public

Si CFA privé

SIGNALEMENT immédiat réalisé par un agent public du CFA au procureur de la République selon art.40 code pénal en utilisant le document modèle à disposition
Nota : le TGI compétent est celui du siège de l'entreprise mais il peut aussi être celui du lieu où ont été commis les faits (consulter l'annuaire des tribunaux judiciaires en PACA).

Possibilité de saisine du défenseur des droits

via un appel au 3927

ou via le lien direct suivant : https://www.antidiscriminations.fr/

Signalement à l'inspection du travail compétente pour le lieu du CFA concerné à à l'aide de la fiche de saisine de l'administration
Cf annuaire de l'inspection du travail en région

ET signalement à l'entreprise pour solliciter son appui

Possibilité de dépôt de plainte

Soit directement auprès de la gendarmerie ou du commissariat de police le plus proche

Soit directement auprès du procureur de la République

- via le simulateur de courrier en ligne,
- ou à l'aide du document modèle à disposition.

SIGNALEMENT aux représentants du personnel de l'entreprise s'ils existent pour accompagnement de l'apprenti

Accompagnement de l'apprenti(e)
dans les démarches à engager

Création d'une alerte vigilance dans le fichier d'entreprise du CFA pour l'entreprise concernée

Quels que soient les diplômes, titres professionnels et certifications professionnelles

Apprenti(e) victime d'actes s'apparentant à de la discrimination **commis dans le CFA**

Exemples : Défaut d'aménagement du parcours de formation (durée, contenu) et/ou du poste de travail, ….

Apprenti(e)
ou son représentant légal si mineur(e)

Possibilité de saisine du défenseur des droits
- via un appel au 3927
- ou via le lien direct suivant : https://www.antidiscriminations.fr/

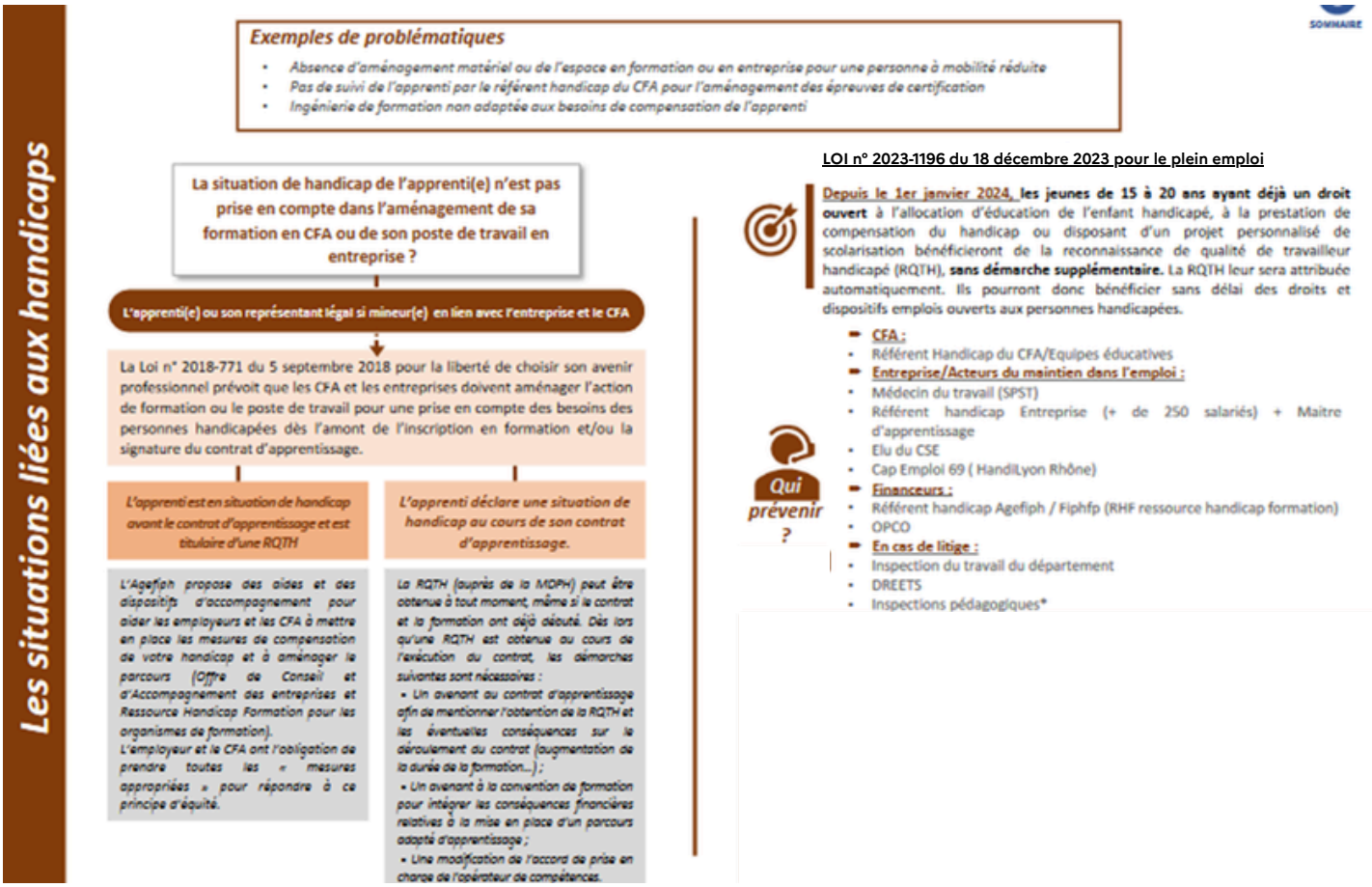
Possibilité de dépôt de plainte
Soit directement auprès de la gendarmerie ou du commissariat de police le plus proche

Soit directement auprès du procureur de la République
- via le simulateur de courrier en ligne,
- ou à l'aide du document modèle à disposition.



Quels que soient les diplômes, titres professionnels et certifications professionnelles

Apprenti en situation de handicap



Quels que soient les diplômes, titres professionnels et certifications

Apprenti confronté à des problèmes relevant des risques professionnels

Exemples : machines non protégées, exposition sans protection à des produits chimiques, équipements de sécurité inadaptés, affectation à des travaux dangereux interdits aux mineurs sans dérogations….

Apprenti
ou son représentant légal si mineur

Problèmes rencontrés dans une entreprise **privée**

Problèmes rencontrés dans une structure publique employeur de l'apprenti

Problèmes rencontrés dans un CFA privé

Problèmes rencontrés dans un CFA public

Dans le cas d'unesituation de danger immédiat Exercice du droitderetrait : L'apprenti(e) signaleàl'employeur et aux représentants des personnels, s'ils existent, etsesoustrait de la situation. Maintien de salaireetpas de sanctions possible si danger grave et imminent réel.(L.4131-1 à-3 code du travail)

Signalement à l'inspection du travail compétente pour le lieu de l'entreprise concernée à l'aide de la fiche de saisine de l'administratio n Cf annuaire de l'inspection du travail en région

SIGNALEMENT aux représentants s du personnel de l'entreprise s'ils existent pour accompagne- ment de l'apprenti

Pour les diplômes relevant des ministères de l'éducation nationale Signalement à l'inspection santé sécurité au travail (ISST) du rectorat. Pour Aix-Marseille : ce.isst@ac-aix-marseille.fr, pour Nice isst@ac-nice.fr

Pour les diplômes relevant du Ministère de l'Agriculture Signalement à l'inspection santé sécurité au travail (ISST de la DRAAF PACA) AVEC copie du message au Service régional Formation et Développement (SRFD)

SIGNALEMENT aux représentants des agents de la structure publique s'ils existent pour accompagne-ment de l'apprenti

Signalement à l'inspection du travail compétente pour le lieu du CFA concerné à l'aide de la fiche de saisine de l'administration Cf annuaire de l'inspection du travail en région

ET signalement à l'entreprise pour solliciter son appui

Pour les diplômes relevant des ministères de l'éducation nationale Signalement à l'inspection santé sécurité au travail (ISST) du rectorat. Pour Aix-Marseille : ce.isst@ac-aix-marseille.fr, pour Nice isst@ac-nice.fr

Pour les diplômes relevant du Ministère de l'Agriculture Signalement à l'inspection santé sécurité au travail (ISST de la DRAAF PACA) AVEC copie du message au Service régional Formation et Développement (SRFD)

Et signalement au CFA pour :

- Un accompagnement de l'apprenti(e) dans le signalement
- Un enregistrement d'une alerte vigilance dans son fichier d'entreprise

Apprenti ou employeur confronté à des problèmes relatifs 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 (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 du Guide.
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 refus de médiation

Si la médiation ne règle pas le différend ou si absence ou refus de médiation : **SAISINE** à l'aide de la fiche de saisine de l'administration du référent apprentissage de la DREETS PACA

Et de manière concomitante, de l'inspection du travail du département concerné
Cf annuaire de l'inspection du travail en région.

Apprenti, employeur et/ou équipes du CFA confronté à des problèmes d'ordre pédagogique durant la formation qui peuvent nuire à la réussite à l'examen de l'apprenti ?

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: défaut d'articulation entre les lieux de formation.

- En termes de méthodes et outils : pédagogie et rythme de l'alternance non adaptés, non-conformité des activités de l'entreprise au référentiel métier, inadéquation des tâches confiées, des équipements, des plateaux techniques, absence d'outil de liaison de type livret d'apprentissage, etc.

- En matière de ressources humaines : manque de suivi dans les apprentissages par le CFA et/ou le maître d'apprentissage, 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 à l'aide de la fiche de saisine de l'administration du référent apprentissage de la DREETS PACA

Traitement différencié suivant le ministère ou l'organisme certificateur

A noter : Le Guide ne traite pas des saisines visant les diplômes de l'enseignement supérieur, de la recherche et de l'innovation, autres que les BTS, DCG, DSCG et DNMADE (qui relèvent directement du champ du coordonnateur régional du contrôle pédagogique des formations par apprentissage du Ministère de l'Education nationale).

Dans le cas de problématiques rencontrées en apprentissage dans l'enseignement supérieur, les interlocuteurs directs seront :

- Les établissements publics à caractère scientifique, culturel et professionnel (EPSCP) dans le cas d'apprentis inscrits dans un de ces établissements ;
- Les organismes certificateurs des établissements d'enseignement supérieur privés

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 mediation-apprentissage@paca.cci.fr
Secteur relevant de la Chambre des métiers et de l'artisanat (CMA)	Médiateur CMAR régionale mediationapprentissage@cmar-paca.fr
Secteur relevant de la Chambre de l'Agriculture	Médiateur Chambre agriculture régionale mediation@paca.chambagri.fr

Annuaire des autres médiateurs

Cas des établissements de formation relevant de l'éducation nationale ou de l'enseignement supérieur *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.*	Médiateur de l'Education nationale et de l'enseignement supérieur A consulter sur les sites internet des académies d'Aix-Marseille ou de Nice Plus de détail en cliquant ici.
Situations rencontrées par des personnes en situation de handicap	Médiateur de la Direction territoriale au handicap Provence-Alpes-Côte d'Azur et Corse Contact : http://www.fiphfp.fr/Contact

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

- Pôle Politique du Travail - Tél. 04 86 67 32 00
- Pôle Entreprises Economie Emploi et compétences (Pôle 3EC)
- Service des salariés et demandeurs d'emploi : 04 86 67 32 94
- Service des entreprises : 04 86 67 32 86
- Service Régional de « Contrôle de la Formation professionnelle et Politique du Titre » *paca.controle-fp@dreets.gouv.fr*
- Référent régional apprentissage : PACA.apprentissage-en-paca@dreets.gouv.fr

Accès à l'annuaire national des DREETS.
Extrait de la page internet du Ministère du travail, du plein emploi et de l'insertion.

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
Secrétariat général de région académique
Place Lucien Paye – 13621 Aix en Provence Cedex 1

Mission de contrôle pédagogique des formations par apprentissage

Diplômes de l'éducation nationale :
controle.pedagogique-apprentissage@region-academique-paca.fr

Portail régional « Apprentissage » (accessible depuis les sites internet des académies d'**Aix-Marseille** ou de **Nice**)
Dont le lien direct vers la page dédiée à la mission Information, contrôle et accompagnement pédagogique des formations par apprentissage.

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

---

Direction régionale de l'alimentation, de l'agriculture et de la forêt (DRAAF) de Provence-Alpes-Côte d'Azur
132 Boulevard de Paris, 13000 Marseille
Permanence téléphonique : 04 13 59 36 00
Site internet : www.draaf.paca.agriculture.gouv.fr
Service régional Formation et Développement (SRFD) : 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
DRAAF Provence-Alpes-Côte d'Azur

Diplômes de l'éducation nationale :
Site internet de l'académie d'Aix-Marseille
Contact : ce.isst@ac-aix-marseille.fr
Site internet de l'académie de Nice
Contact : isst@ac-nice.fr

Diplômes de l'agriculture :
Région PACA, Corse et Occitanie :
sophie.moyangar@agriculture.gouv.fr
Service régional Formation et Développement (SRFD) :
srfd.draaf-paca@agriculture.gouv.fr

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

- Document type de courrier de saisine de l'administration pour tout problème rencontré en apprentissage.
- Document type de courrier de saisine du médiateur de l'apprentissage
- Document type de compte-rendu de la médiation.
- Document type de dépôt de plainte auprès du procureur de la République.
- Document type de signalement au procureur de la République au titre de l'article 40 du code pénal.



PRÉFET
DE LA RÉGION
PROVENCE-ALPES-
CÔTE D'AZUR

Liberté
Égalité
Fraternité