



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

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Guide de sécurisation des parcours en apprentissage

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



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

Dans ce guide régional, seront notamment clarifiés les modalités de saisine des différentes administrations dans le cas de problèmes rencontrés en apprentissage ainsi que les contacts des principaux interlocuteurs.

A noter : la version numérique comprend des liens hypertextes permettant d'accéder directement aux documents et aux contacts

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.

Point de vigilance

Les auteurs du Guide tiennent à rappeler les éléments suivants :

- **L'importance de partager la lecture de ce Guide** 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 la [FAQ](#) – Indicateur n°1).

SOMMAIRE

PRÉAMBULE	2
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	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 du CFA	5
Apprenti(e) victime d'actes s'apparentant à de la discrimination commis dans l'entreprise	6
Apprenti(e) victime d'actes s'apparentant à de la discrimination commis dans le CFA	6
Apprenti(e) confronté(e) à des problèmes relevant des risques professionnels	7
Apprenti(e) ou employeur confronté à des problèmes relatifs au contrat d'apprentissage	8
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)	8
ANNEXES	9
Annuaire des médiateurs de l'apprentissage relevant des chambres consulaires compétents lors de tout litige entre un employeur et son apprenti(e)	9
Fiche descriptive de la mission des médiateurs de l'apprentissage.....	9
Annuaire des autres médiateurs	10
Annuaire des services de la DREETS Provence-Alpes-Côte d'Azur	10
Annuaire de l'inspection du travail en PACA.....	10
Annuaire des représentants des Ministères certificateurs en région Provence-Alpes-Côte d'Azur.....	11
Annuaire des inspecteurs santé sécurité au travail (ISST) de l'éducation nationale, de la jeunesse et des sports, et de l'agriculture en région PACA	11
Récapitulatif des documents types à utiliser (saisine, médiation, etc).	11

Quels que soient les diplômes, titres professionnels et certifications professionnelles

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

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)					
<p>DÉPÔT DE PLAINTÉ</p> <p>Soit directement auprès de la gendarmerie ou du commissariat de police le plus proche</p> <p>Soit directement auprès du procureur de la République</p> <ul style="list-style-type: none"> - via le simulateur de courrier en ligne, - ou à l'aide du document modèle à disposition. 	<p>RETRAIT DE LA SITUATION DANGEREUSE</p> <p>Plusieurs possibilités à envisager :</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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(e) 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) 	<p>ALERTE AU CFA pour l'avertir de la situation</p> <p>Si CFA public Signalement immédiat réalisé par un agent public du CFA au procureur de la République selon l'article 40 code pénal en utilisant le document modèle à disposition <i>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).</i></p> <p>+ Accompagnement de l'apprenti dans les démarches à engager</p> <p>+ Création d'une alerte vigilance dans son fichier d'entreprise pour l'entreprise concernée</p> <p>Si CFA privé Accompagnement de l'apprenti(e) dans les démarches à engager</p> <p>+ Création d'une alerte vigilance dans son fichier d'entreprise pour l'entreprise concernée</p>	<p>SIGNALEMENT à l'inspection du travail</p> <p>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</p>	<p>SIGNALEMENT au service de santé au travail de l'entreprise :</p> <p>Pour permettre au médecin du travail d'effectuer une action éventuelle dans l'entreprise</p> <p>Et/ou</p> <p>Pour pouvoir bénéficier si besoin d'un soutien psychologique suite à l'évènement</p>	<p>SIGNALEMENT aux représentants du personnel de l'entreprise</p> <p>s'ils existent pour accompagnement de l'apprenti(e)</p>

Quels que soient les diplômes, titres professionnels et certifications professionnelles

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

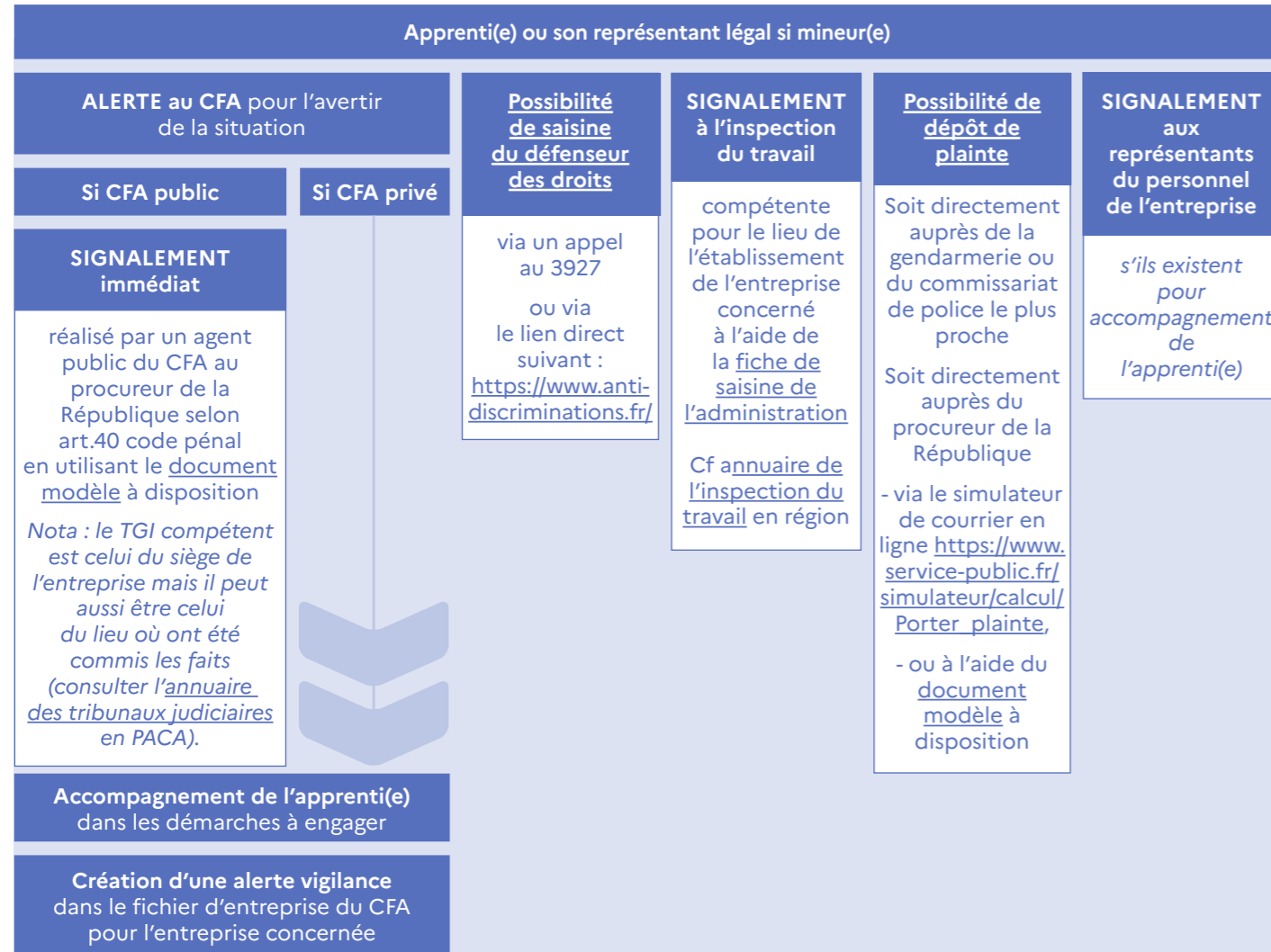
Ex. Harcèlement commis par un apprenant sur autre, bizutage subi, menaces ou pressions de la direction ou d'un formateur, etc.

Apprenti(e) ou son représentant légal si mineur(e)			
<p>DÉPÔT DE PLAINTÉ immédiat</p> <p>Soit directement auprès de la gendarmerie ou du commissariat de police le plus proche</p> <p>Soit directement auprès du procureur de la République</p> <ul style="list-style-type: none"> - via le simulateur de courrier en ligne, - ou à l'aide du document modèle à disposition. 	<p>RETRAIT DE LA SITUATION DANGEREUSE</p> <p>Rapprochement de son médecin traitant pour envisager arrêt maladie provisoire le temps de prendre les mesures nécessaires</p>	<p>Si apprenti mineur uniquement, possibilité de saisine du Défenseur des droits :</p> <p>Au titre de la défense et promotion du droit de l'enfant</p> <p>Via</p> <ul style="list-style-type: none"> - Contactez l'un de nos 397 délégués[1] près de chez vous, présents dans 545 points d'accueil en France métropolitaine et dans les départements d'outre-mer (DOM) ; - Appelez directement le Défenseur au 09 69 39 00 00, du lundi au vendredi de 8h30 à 19h30 (coût d'un appel local) ; - Rendez-vous dans l'une des Maisons de justice et du droit près de chez vous. - Ou réclamation via formulaire en ligne 	<p>DEMANDE D'AIDE</p> <p>Auprès d'une association d'aide aux victimes. Consulter la liste des associations.</p>

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

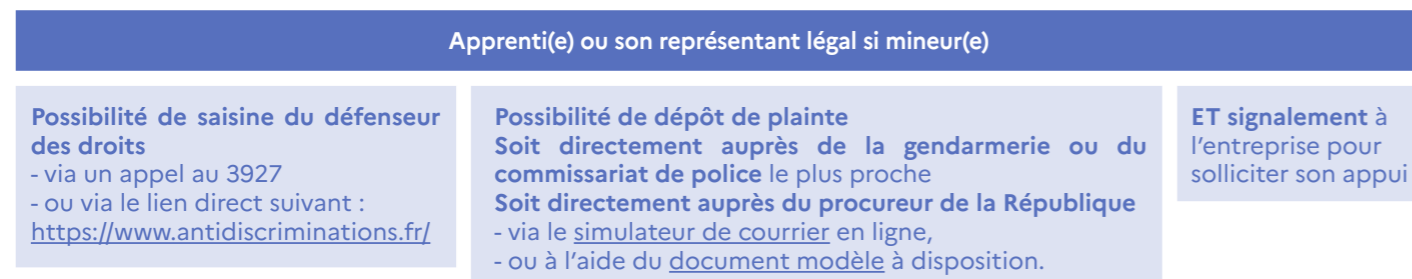
Exemples : Moqueries ou pressions en raison d'un handicap, du sexe, d'une orientation sexuelle, d'une origine, exercées par l'employeur, ou un salarié de l'entreprise... Apprenti(e) écarté(e) de certaines tâches pour les mêmes raisons. Rupture du contrat injustifiée en raison d'un de ces éléments.



Quels que soient les diplômes, titres professionnels et certifications professionnelles

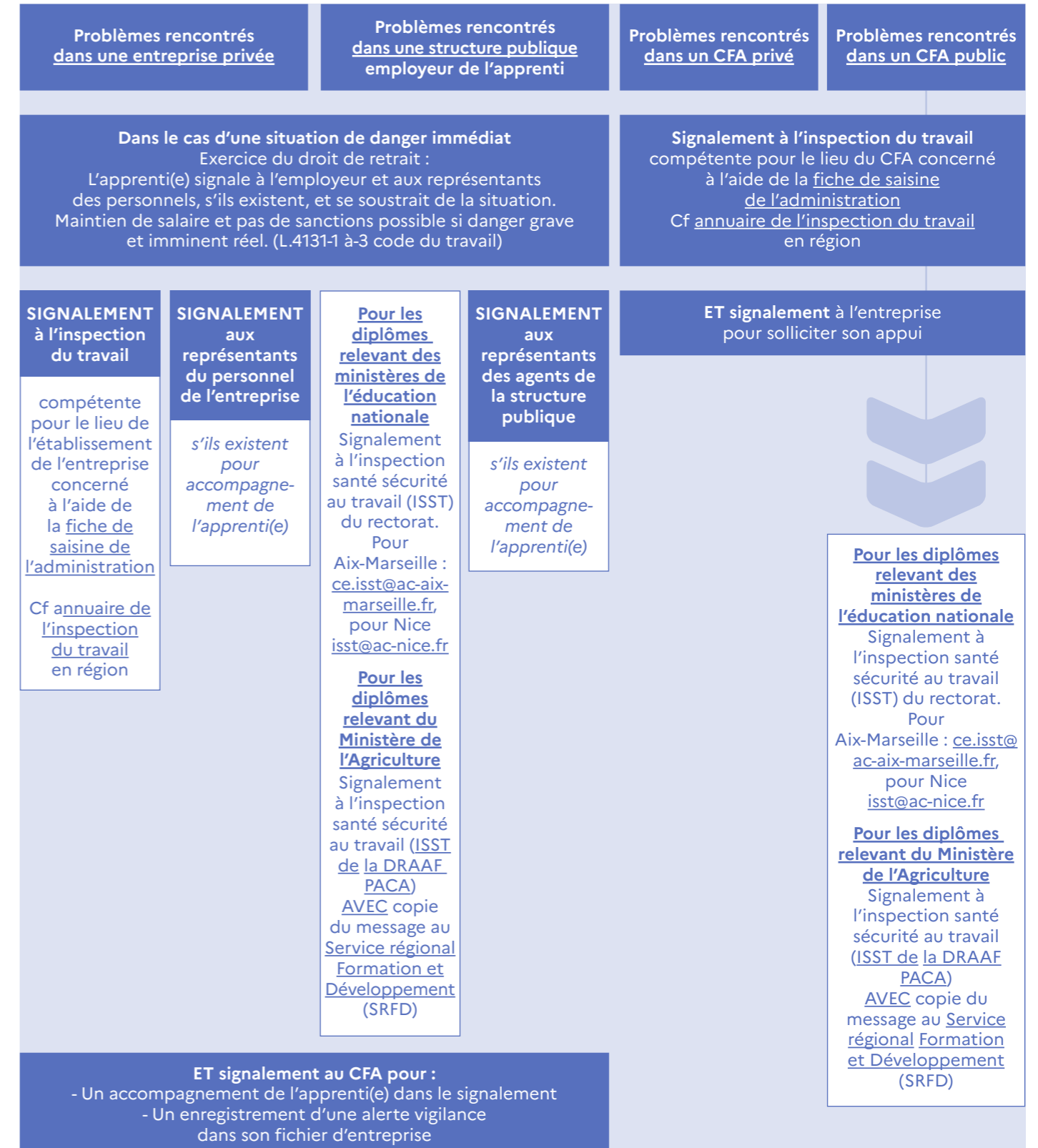
Apprenti(e) victime d'actes s'apparentant à de la discrimination commis dans le CFA

Exemples : Cours non aménagés pour permettre l'accès à l'apprenti(e) handicapé(e), ...



Apprenti(e) confronté(e) 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...



Quels que soient les diplômes, titres professionnels et certifications professionnelles

Apprenti(e) 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(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 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 oeuvre 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(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)

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, 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(e).

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

Fiche descriptive de la mission des médiateurs de l'apprentissage

Une médiation est proposée par le médiateur de l'apprentissage dès l'instant où il a connaissance d'une situation **problème relative au contrat d'apprentissage** rencontrée par un(e) apprenti(e) et/ou un employeur.

D'un point de vue global, la médiation a vocation à :

- expliquer la nature du problème,
- et à tenter de trouver des solutions pour éviter une rupture du contrat d'apprentissage dans un souci de sécurisation du parcours de formation.

Le médiateur peut être amené à résoudre les conflits existants afin de :

- maintenir l'apprenti(e) dans son parcours de formation en le mettant en lien avec les interlocuteurs adéquats pour qu'il(elle) poursuive sa formation,
- préserver l'état d'esprit favorable à l'apprentissage chez l'employeur.

Les parties signataires du contrat, à savoir l'employeur ou l'apprenti peuvent saisir le médiateur. Si l'apprenti(e) est mineur(e), le médiateur peut être saisi par le responsable légal de l'apprenti(e).

Le CFA ou l'apprenti peuvent également saisir le médiateur lors d'une exclusion définitive de l'apprenti du CFA (Art. L6222-18-1 code du travail).

Le médiateur est saisi :

- À tout moment dès lors qu'un différend existe entre les parties, pour tout ce qui concerne l'exécution ou la rupture du contrat (Art. L6222-39 code du travail).
- En cas d'exclusion définitive de l'apprenti du CFA (Art. L6222-18-1 code du travail).
- Obligatoirement en cas de volonté de rupture unilatérale à l'initiative de l'apprenti (démission - Art. L6222-18 code du travail).

Dans ce dernier cas, des délais spécifiques s'appliquent :

- Après saisine du médiateur, un délai minimal de cinq jours calendaires s'applique avant que l'apprenti puisse notifier à l'employeur sa volonté de rompre définitivement le contrat
- Une fois l'employeur informé, par lettre recommandée avec accusé de réception ou par remise en main propre contre signature datée, un délai minimum de sept jours supplémentaires s'applique avant que la rupture ne puisse être effective

Ces délais sont des durées minimales, un délai de préavis plus long peut être négocié dans le cadre de la médiation.

Pour plus de détail sur les médiateurs de l'apprentissage, consultez le site du Service-Public.fr

Annuaire des autres médiateurs

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

Annuaire des services 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 »

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.

Annuaire de l'inspection du travail en Provence-Alpes-côte-d'Azur

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 via le lien : <https://paca.dreets.gouv.fr/L-organisation-de-l-inspection-du-travail-dans-les-departements>

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	Diplômes de la jeunesse et des sports
<p>controle.pedagogique-apprentissage@region-academique-paca.fr</p> <p>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 (accessible depuis les sites internet des académies d'Aix-Marseille ou de Nice).</p>	<p>Délégation régionale académique à la jeunesse, à l'engagement et aux sports (DRAJES)</p> <p>drajes-paca-diplomes-animationsport@region-academique-paca.fr</p>

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

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	Diplômes de la jeunesse et sport	Diplômes de l'agriculture
<p>Site internet de l'académie d'Aix-Marseille</p> <p>Contact : ce.isst@ac-aix-marseille.fr</p> <p>Site internet de l'académie de Nice</p> <p>Contact : isst@ac-nice.fr</p>	<p>Coordnatrice des ISST au niveau de l'Inspection générale de l'éducation, du sport et de la recherche (IGÉSR)</p> <p>Laure VILLARROYA-GIRARD</p> <p>laure.villarroya-girard@igesr.gouv.fr</p>	<p>Région PACA, Corse et Occitanie :</p> <p>sophie.moyangar@agriculture.gouv.fr</p> <p>Service régional Formation et Développement (SRFD) :</p> <p>srfd.draaf-paca@agriculture.gouv.fr</p>

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*

Date de création : octobre 2021
Date de mise à jour : 8 juillet 2023

Ont participé à cette publication : la Direction régionale de l'économie, de l'emploi, du travail et des solidarités de Provence-Alpes-Côte d'Azur (DREETS PACA), le Rectorat de région académique Provence-Alpes-Côte d'Azur (Missions de contrôle pédagogique éducation nationale / enseignement supérieur / jeunesse et sport) et la Direction régionale de l'alimentation, de l'agriculture et de la forêt de Provence-Alpes-Côte d'Azur (DRAAF PACA).

<https://paca.dreets.gouv.fr/>