



CCI OCCITANIE
PYRÉNÉES-MÉDITERRANÉE

MÉDIATION DE L'APPRENTISSAGE

Rapport annuel d'activité

2023



Cofinancé par
l'Union européenne



Le mot du Président

Voie de formation par excellence, l'apprentissage mêle formation théorique en centre et formation pratique en entreprise.

Ce dispositif, qui a fait ses preuves, continue d'attirer chaque année de plus en plus de candidats, quel que soit le niveau de formation et la filière.



Le nombre de contrats d'apprentissage a ainsi triplé en région Occitanie, entre 2017 et 2022. Au 31 décembre 2022, la région comptait 80 144 apprentis, soit 8 % des apprentis en France.

Cette augmentation est bénéfique et à mettre au crédit de nos entreprises, qui forment ainsi des jeunes à leurs métiers et leurs savoir-faire. Les apprentis, à la fois apprenants et salariés, intègrent ensuite le monde du travail avec de réelles compétences.

La hausse du nombre de contrats dont nous devons tous nous réjouir entraîne de facto le nombre de saisines des médiateurs de saisines l'apprentissage avec un doublement entre 2021 et 2023..

Portée par la CCI de Région Occitanie pour l'ensemble des CCI territoriales, la mission de médiation de l'apprentissage s'est renforcée au fil des ans. Cet outil efficace permet aux parties du contrat d'apprentissage de tenter de résoudre leurs différends à l'amiable. C'est également un moyen de lutter contre les ruptures de contrat et le décrochage scolaire des alternants.

Je profite donc de la présentation de ce bilan d'activité 2023 de la mission pour inciter les employeurs d'apprentis à saisir le médiateur de l'apprentissage à la moindre difficulté, avant qu'elle ne mette en péril le contrat. J'engage également les partenaires de l'apprentissage et les CFA à orienter les jeunes rapidement vers la mission. Plus l'intervention du médiateur est anticipée, plus les chances de poursuivre le contrat dans de bonnes conditions sont augmentées.

Jean-François REZEAU, Président de la CCI Occitanie

La médiation de l'apprentissage

Une mission consulaire

La médiation est un processus structuré, volontaire et coopératif de prévention et de **résolution amiable des différends** qui repose sur la responsabilité et l'autonomie des participants. Elle fait intervenir un **médiateur dûment formé, tiers indépendant, neutre et impartial**.

Les Chambres consulaires sont compétentes pour intervenir en matière d'apprentissage, pour tous les litiges relatifs à l'exécution ou à la rupture du contrat (rémunération, temps de travail, conflit personnel...). Facilitateur de communication, sans pouvoir de décision, ni rôle d'expertise technique ou de conseil, le médiateur favorise le dialogue et la relation, notamment par des entretiens et rencontres confidentiels. Il n'intervient pas sur les questions pédagogiques (programmes, relation CFA...).

Le médiateur de l'apprentissage, par son action, participe à la lutte contre le décrochage scolaire des apprentis.

Les fondamentaux de la médiation

La médiation de l'apprentissage repose sur des principes fondamentaux :

- **Liberté des parties** : Chaque partie est libre d'entrer en médiation, mais également d'en sortir à tout moment. Les parties doivent avoir capacité à prendre librement une décision.
- **Neutralité** : Le médiateur est neutre. Il ne doit pas se positionner, ni donner son avis. Il aide activement et équitablement les parties à s'écouter, se parler, se comprendre, explorer les voies d'entente possibles, construire leur accord, partiel ou global.
- **Impartialité et indépendance** : Le médiateur ne doit pas avoir de communauté d'intérêt avec l'une des parties et doit préserver l'indépendance inhérente à sa fonction. Il n'a pour rôle ni de juger, ni d'arbitrer.
- **Confidentialité** : Toutes les parties doivent respecter la confidentialité des échanges.

Les objectifs de la médiation

La médiation de l'apprentissage poursuit trois objectifs majeurs :

- Régler les différends à l'amiable
- Sécuriser les parcours de formation
- Lutter contre les ruptures de contrat

Les cas de saisines du médiateur

Le code du travail prévoit un cas général et deux cas spécifiques de saisine du médiateur l'apprentissage :

- **En cas de différend entre les parties**, pour tout ce qui concerne l'exécution ou la rupture du contrat (L6222-39 code du travail). La saisine peut dans ces cas se faire à tout moment, par l'une des parties au contrat.
- **En cas de volonté de rupture unilatérale à l'initiative de l'apprenti**, souvent appelée « démission » (L6222-18 code du travail). L'apprenti doit dans ce cas obligatoirement saisir le médiateur au préalable, et respecter un délai de réflexion de minimum cinq jours avant de notifier sa rupture à l'employeur. A compter de la réception de la notification, un délai de préavis de minimum sept jours devra être respecté.
- **En cas d'exclusion définitive de l'apprenti du CFA** (L6222-18-1 code du travail), l'apprenti comme le CFA peuvent saisir le médiateur de l'apprentissage.

Le travail du médiateur

Le médiateur s'applique à écouter les parties, fait en sorte de rétablir le dialogue entre elles et de décrypter les incompréhensions et différences d'approches liées à l'évolution des mœurs et des pratiques.

Lorsqu'il est saisi pour un projet de rupture, il cherche à comprendre ce qui le motive, et à voir si elle ne peut pas être évitée, dans un souci de sécurisation du parcours de formation.

Il a avant tout pour rôle de purger les conflits existants afin :

- **Maintenir l'apprenti dans son parcours de formation** en le mettant en lien avec les interlocuteurs adéquats pour qu'il poursuive sa formation,
- **Préserver l'état d'esprit favorable à l'apprentissage** chez l'employeur.

Contexte

Instauré en 2005, relancé par la loi du 4 septembre 2018 pour la liberté de choisir son avenir professionnel, la médiation de l'apprentissage n'a cessé de se développer ces dernières années.

En 2023, le réseau des Chambres de Commerce et d'Industrie a mis en place un observatoire de la médiation, de façon à analyser les différentes typologies de sollicitations, leurs motivations et les situations qui conduisent à la rupture. Cet observatoire apporte des informations quantitatives et qualitatives qui contribuent à identifier les leviers sur lesquels agir pour renforcer la prévention et lutter contre les ruptures de contrats.



Ciblage précis

Ne sont concernés que les contrats d'apprentissage. Le médiateur de l'apprentissage n'intervient pas pour les différends liés aux contrats de professionnalisation.



Données en hausse

De quelques dizaines de dossiers par an en 2019, le réseau des CCI a enregistré plus de 6 800 dossiers en 2023, dont 905 en Occitanie. Les éléments présentés dans ce rapport ne concernent que l'Occitanie.



Objectif défini

La médiation n'est pas du conseil, ni du jugement. Le médiateur reste dans sa posture empathique et neutre, avec pour objectif de mettre en place un dialogue et d'accompagner les parties dans la recherche d'une solution. Toutefois, le médiateur apporte un premier niveau d'information en donnant aux parties les éléments nécessaires à leur réflexion.

Résultats globaux

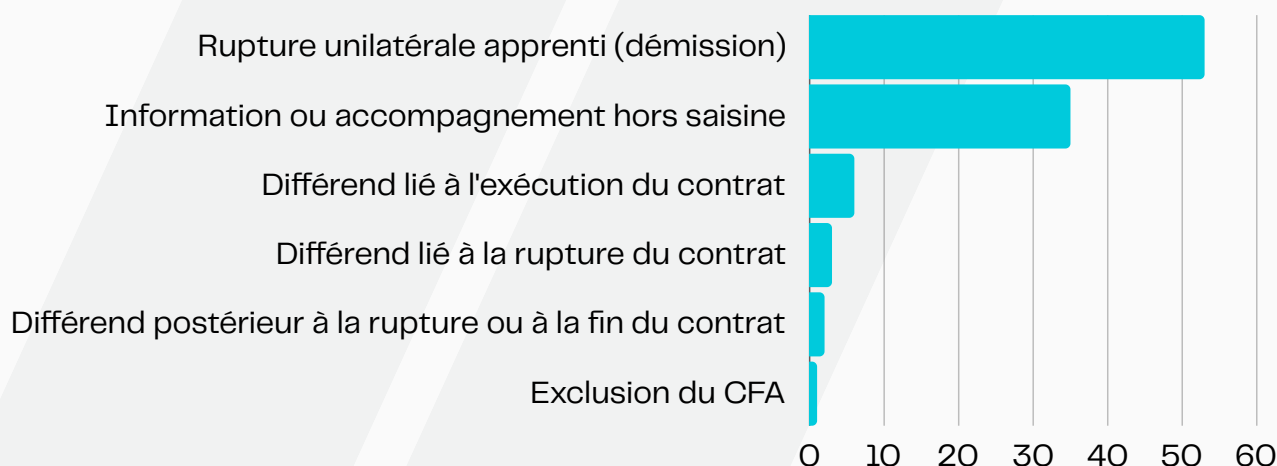
Type et origines des sollicitations

Si le médiateur peut être saisi dans des cas définis par le code du travail, force est de constater qu'il est également sollicité pour répondre à des questions d'ordre réglementaire ou de procédure. Ainsi **35% des dossiers ne donnent pas lieu à une saisine**, soit parce que les parties s'entendent sans avoir recours au médiateur au-delà de l'appel, soit parce les questions ont pu trouver réponse lors de l'échange.

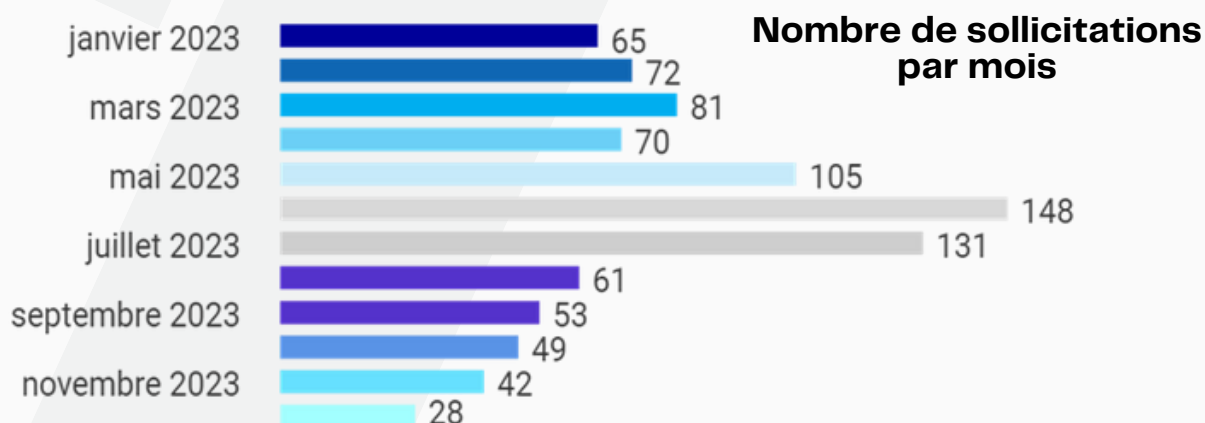
Plus de la moitié des dossiers (53%) sont des saisines pour rupture unilatérale à l'initiative de l'apprenti.

82% des sollicitations arrivent par l'apprenti, 7% par son représentant légal, et 6% par l'employeur. Le reste provient d'autres personnes accompagnant le demandeur (mission locale, assistante sociale, avocat...), ou de CFA.

Types de sollicitation



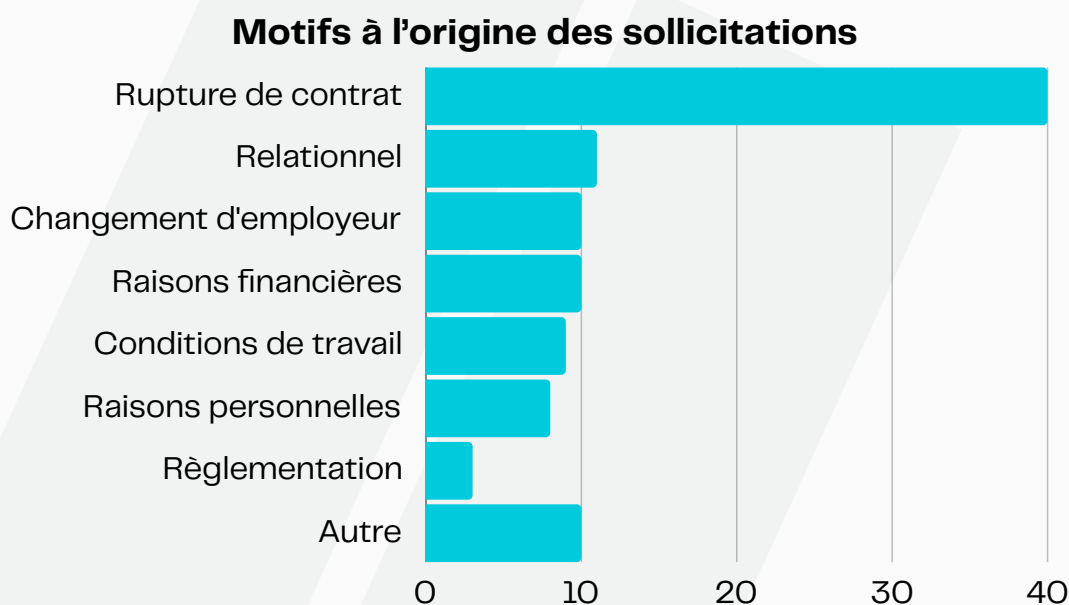
L'activité connaît une **saisonnalité forte entre mai et juillet**, du fait de la période d'examens à l'issue de laquelle les apprentis veulent rompre le contrat avant terme, ou du fait du changement d'année lorsque le contrat est pluriannuel, avec la volonté de changer d'employeur en passant en année supérieure.



Motifs à l'origine des sollicitations

Au départ, les motivations qui poussaient à la saisine étaient certes connues, mais pas tracées pour analyse. Le taux important de “ Rupture de contrat ” en motivation (40%) est en partie lié à ce manque de traçabilité initiale, et en partie parce que c'est souvent le motif de l'appel hors saisine (demande d'information sur les modalités de rupture).

Avec la mise en place de l'observatoire courant 2023, les médiateurs sont désormais invités à **analyser la raison profonde qui est à l'origine de la saisine**, quand bien même il n'est évoqué qu'une volonté de rupture (notamment unilatérale à l'initiative de l'apprenti).



Si l'on regarde plus en détail, on observe les motivations suivantes :

- **Questions relationnelles** : En grande majorité (56%), est évoqué une communication insuffisante entre employeur et apprenti. A parts égales (20%), les employeurs évoquent le comportement inapproprié des apprentis lorsque ces derniers invoquent un manque de suivi de la part de l'employeur ou du maître d'apprentissage. De façon plus marginale est évoqué un risque pour la santé ou sécurité du jeune.
- **Changement d'employeur** : Pour plus des trois quart des jeunes évoquant cette volonté de changement (80%), c'est avant tout parce qu'ils ont trouvé une opportunité plus intéressante ailleurs, soit parce que les activités de l'entreprise correspondent davantage au référentiel de la formation suivie, soit parce que l'apprenti ne se dit pas épanoui dans l'entreprise qu'il quitte. Ils sont 11% à évoquer dans ce cas une volonté de poursuivre leurs études (suite à réussite à l'examen), et 6% à abandonner l'apprentissage au bénéfice d'un emploi salarié. Quelques uns sont parfois aussi contraints de changer d'entreprise en raison de la cessation ou de la liquidation de l'activité.

- **Raisons financières** : 57% des jeunes qui invoquent des raisons financières disent de pas avoir perçu tout ou partie de leur rémunération, parfois même depuis plusieurs mois. 25% font état de difficultés économiques au niveau de l'entreprise. 16% indiquent ne pas avoir reçu leur solde de tout compte. Les autres évoquent des heures supplémentaires non payées.
- **Conditions de travail** : En majorité (62%), c'est avant tout une problématique de tâches effectuées, qu'elles soient inappropriées par rapport à la formation suivie, insuffisantes ou au contraire trop importantes. 16% des jeunes évoquent un temps de travail trop important, et 14% disent être en souffrance au travail, voire pour certains rencontrer des risques pour leur santé ou sécurité (6%). Les autres se plaignent de ne pas avoir droit à leurs congés payés.
- **Raisons personnelles** : Pour la moitié des cas évoqués, les jeunes se rendent compte que le métier ne leur convient pas, c'est avant tout une volonté de changer d'orientation professionnelle. Près d'un tiers des jeunes (30%) indiquent vouloir changer d'employeur pour se rapprocher de leur domicile. Quelques-uns peuvent se trouver confrontés à des problématiques de santé.
- **Règlementation** : Il s'agit là souvent de demande liées soit aux formalités (45%), soit au mode de calcul de la rémunération de l'apprenti (32%). Certains interpellent le médiateur sur les droits et devoirs de l'employeur (9%) ou de l'apprenti (5%). Les questions autour de la réglementation du temps de travail et des congés sont aussi récurrentes.

L'analyse du médiateur

Ce qui frappe dans les échanges lors des médiations, c'est le manque de connaissance des enjeux et des règles de l'apprentissage. Il est donc nécessaire d'attirer la vigilance des pouvoirs publics et de l'ensemble des acteurs sur :



L'information et la préparation : Les jeunes ne sont pas assez sensibilisés à leurs droits et devoirs en tant que salariés. Et tant eux que les employeurs méconnaissent les règles de l'alternance.

La portée de l'engagement des entreprises : trop souvent encore, prendre un apprenti est un effet d'aubaine, et nombre d'employeurs n'ont pas conscience de l'implication nécessaire dans la formation du jeune.

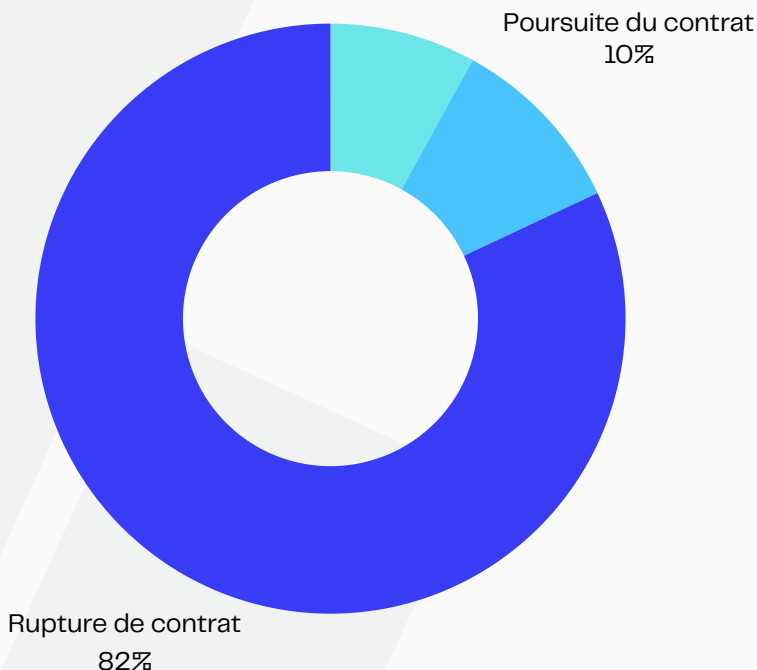
La formation et le suivi : il est nécessaire de former davantage les maîtres d'apprentissage à leur fonction, peu suivent le parcours dédié. Les CFA doivent également renforcer le suivi et la coopération avec l'entreprise. On note régulièrement des manques à ce sujet.

Issue de la médiation

Avec l'obligation pour les apprentis souhaitant rompre unilatéralement leur contrat de saisir le médiateur, mais également de par une saisine souvent trop tardive, lorsque le différend est déjà très ancré entre les parties, il va de soi que la plupart des dossiers se terminent par une rupture (82%).

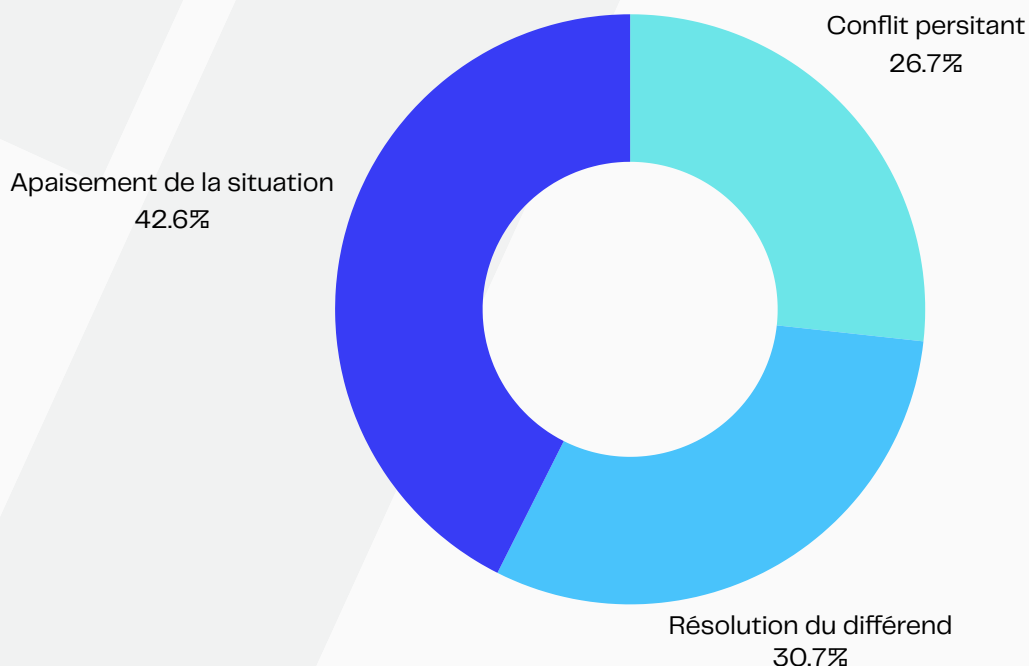
Seuls 10% des dossiers permettent la poursuite du contrat chez le même employeur. Pour les autres, l'information n'a pu être récupérée.

Issue de la médiation



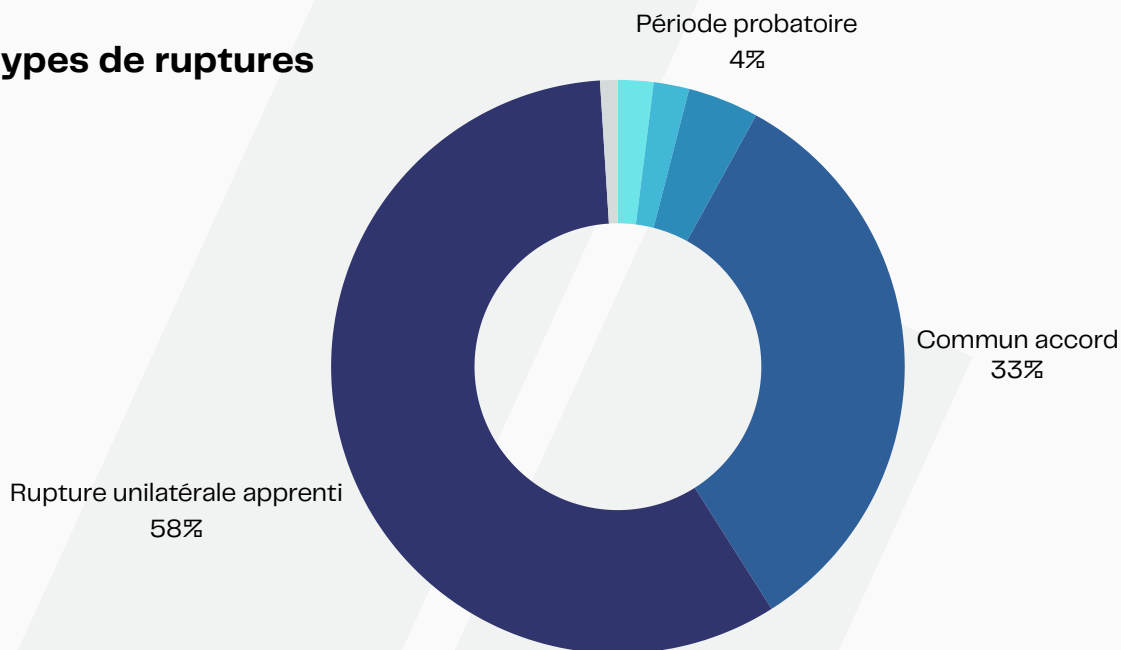
Pour autant, la rupture ne doit pas être considérée comme un échec. Elle est souvent la porte de sortie au différend. Tout le travail du médiateur va porter sur la compréhension de ce qui a conduit les parties à se séparer, mais également de les accompagner dans le dialogue, et l'acceptation de la situation. L'objectif est donc de leur permettre de sortir du conflit de façon la plus apaisée possible, tant pour que l'employeur ne se ferme pas à l'apprentissage, mais aussi pour que l'apprenti puisse rebondir grandement de cette expérience. C'est grâce à ce travail que **73% des dossiers sont considérés comme en sortie positive.**

Ressenti à l'issue de la médiation



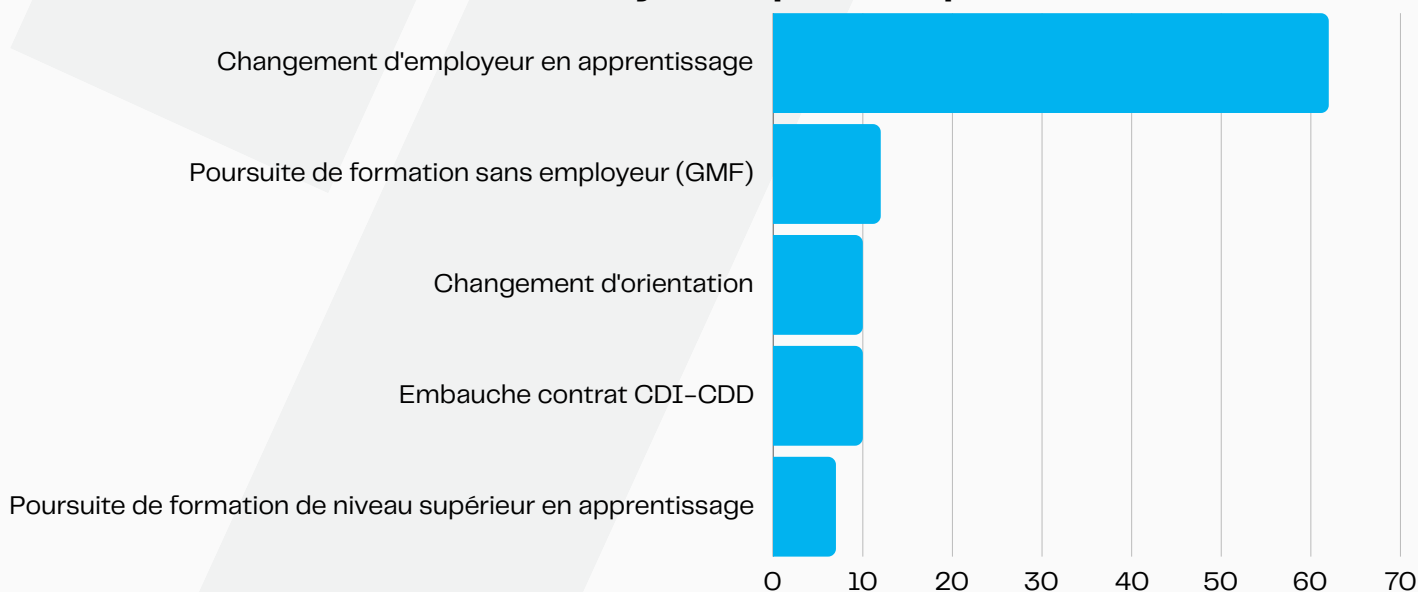
Pour les dossiers qui se terminent par une rupture (82%), **la majorité d'entre eux sont des cas de rupture unilatérale à l'initiative de l'apprenti (58%)**. Un tiers se solde par un commun accord, soit un peu plus que la moyenne nationale. 4% des contrats sont rompus pendant la période probatoire des 45 premiers jours en entreprise, et 4% finissent par un licenciement. Seuls 1% des ruptures le sont pour réussite à l'examen. Les autres sont rompus sur décision administrative ou judiciaire.

Types de ruptures



Mais au-delà de la rupture, il est important de regarder ce que deviennent les apprentis. Lorsque l'information est connue, **62% d'entre eux retrouvent un nouvel employeur de suite**, voire l'avaient déjà identifié avant la rupture. 12% poursuivent leur formation sans employeur, sous le statut de stagiaire de la formation professionnelle. Ils sont 20% à soit changer d'orientation, soit partir sur une activité salariée. 7% poursuivent leur cursus sur un niveau supérieur en apprentissage.

Devenir du jeune après la rupture



Profil des apprentis

La majorité des apprentis rencontrés en médiation sont des filles (57%).

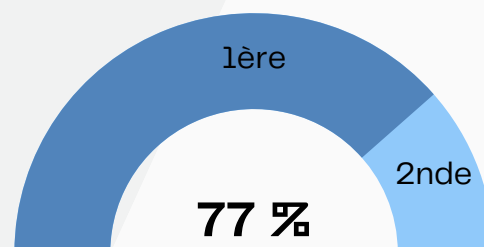
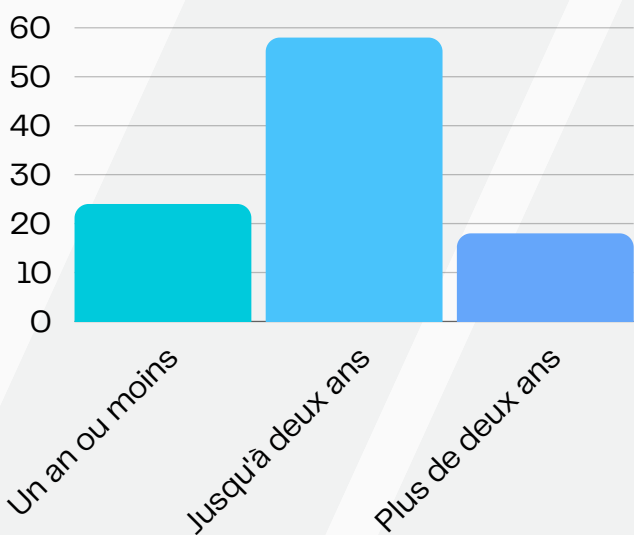


43% 57%

Les jeunes qui ont recours au médiateur de l'apprentissage CCI en Occitanie ont **en moyenne 22 ans**, avec quelques uns non concernés par la limite d'âge, le plus âgé ayant 52 ans au moment de l'ouverture du dossier.

La saisine du médiateur intervient davantage pour des contrats de plus d'un an, et essentiellement en première année de formation (77%).

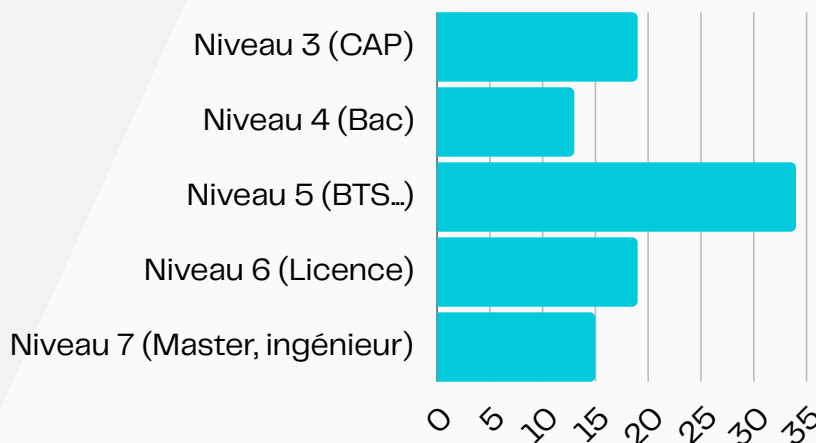
Durée des contrats



Année de formation

Seul un tiers des saisines concerne des niveaux bac et infra bac, les autres jeunes concernés sont tous en études supérieures, majoritairement au niveau bac+2.

Niveau de formation

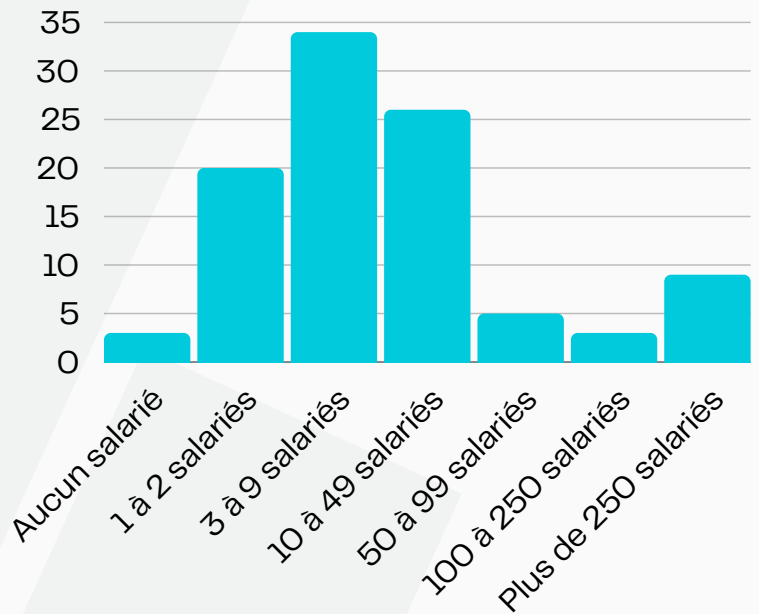


Profil des employeurs

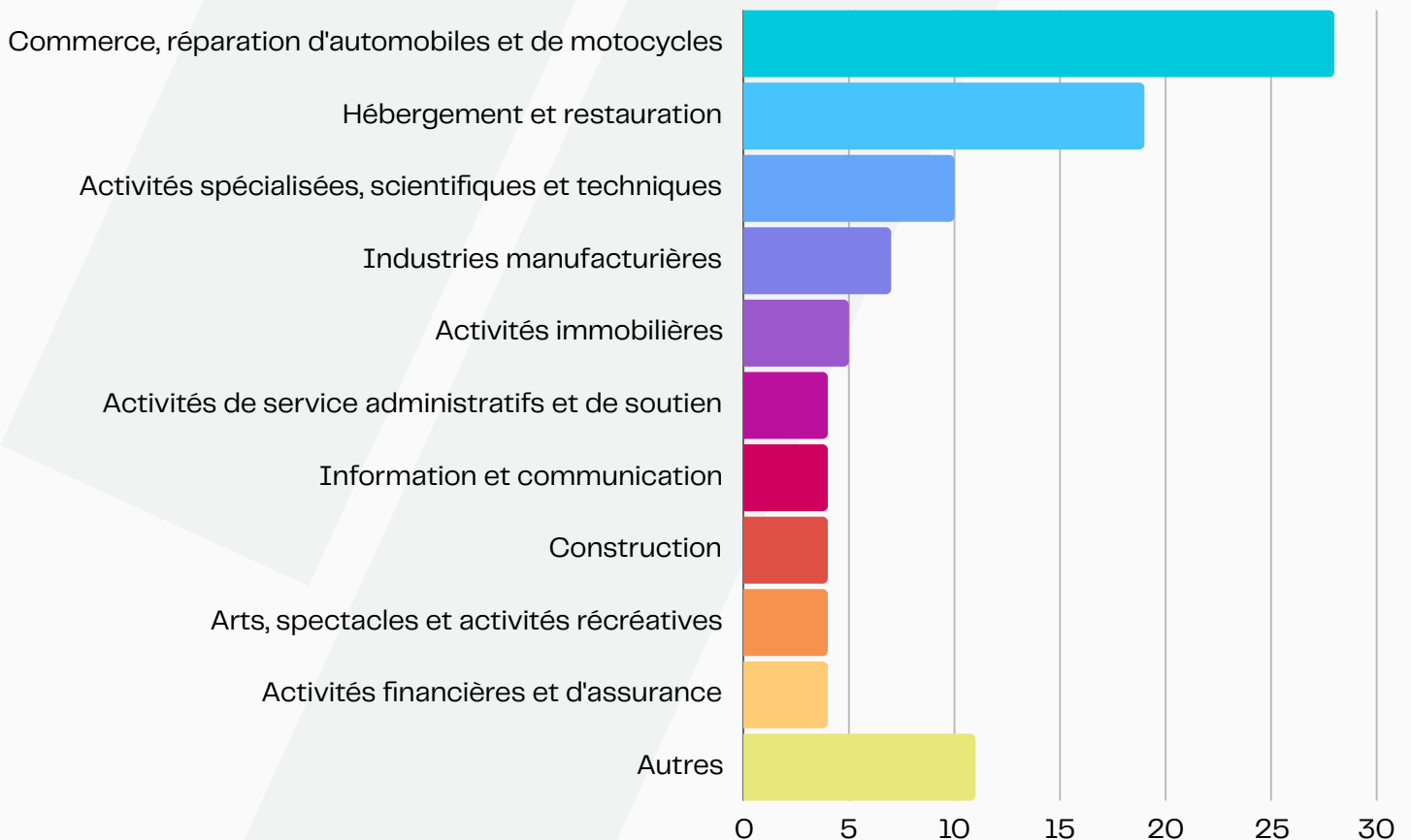
Près de la moitié des entreprises (47%) concernées par les dossiers suivis en médiation par la CCI Occitanie sont issues des secteurs du commerce, ou de l'hôtellerie restauration, la majorité sont des entreprises de moins de cinquante salariés (83%), dont la moitié de moins de 10 salariés (57%).

Les OPCO de rattachement sont principalement AKTO (23%), EP (22%), Opcommerce (16%) et Atlas (14%).

Taille des entreprises

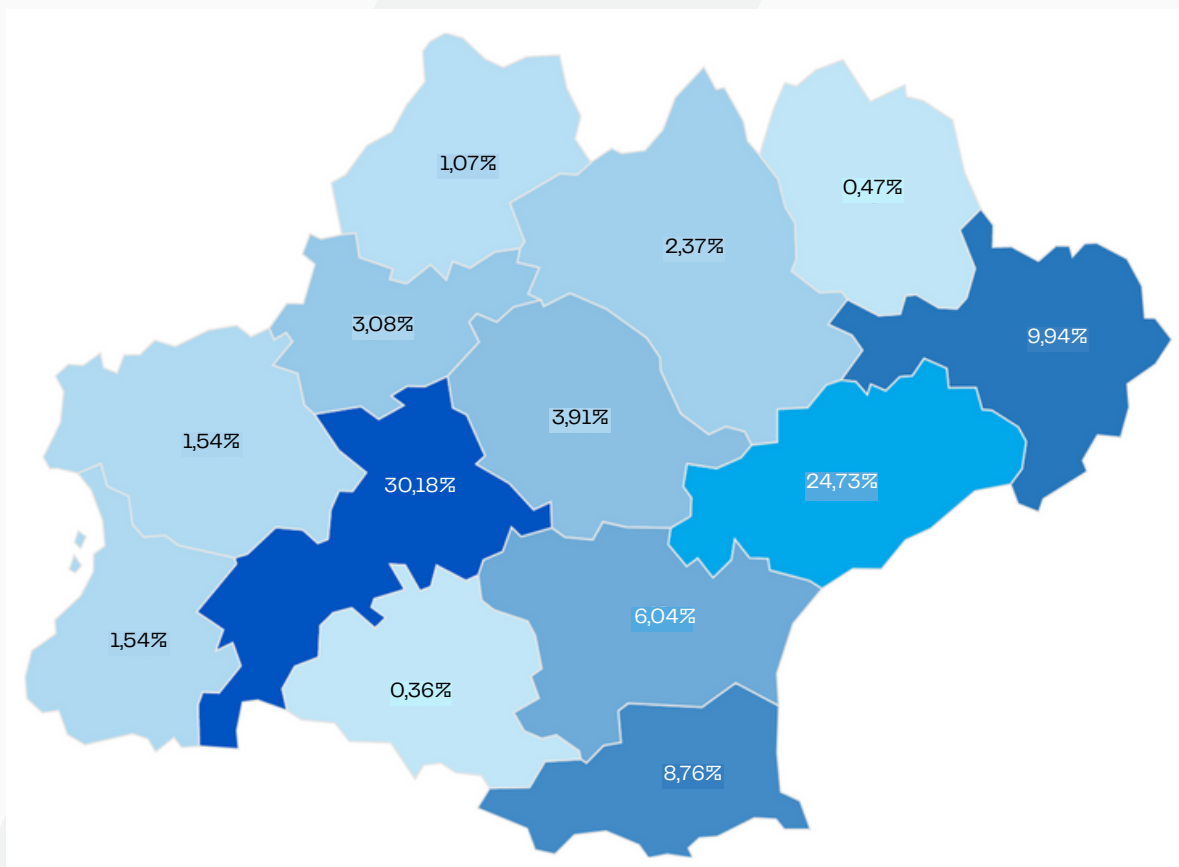


Secteurs d'activité des entreprises d'accueil



L'implantation des entreprises concernées par les dossiers de médiation reflète celle de leurs démographies territoriales. Ainsi, plus de la moitié sont réparties entre les deux principaux départements (Haute-Garonne et Hérault), alors que les territoires ruraux sont moins représentés.

Implantation des entreprises d'accueil



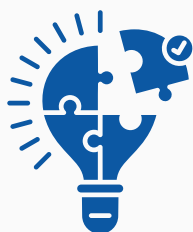
Activité de promotion de la médiation

Le service médiation de l'apprentissage a multiplié en 2023 les interventions auprès des services des OPCO, tant pour présenter la mission à leurs conseillers, que pour la promouvoir auprès de leurs partenaires (au premier rang desquels les CFA) ou des employeurs de leurs secteurs d'activité.

Des interventions ont également eu lieu en lien avec certaines Directions Départementales de l'Emploi, du Travail et des Solidarités, dans une démarche globale de lutte contre les ruptures de contrat.

L'analyse du médiateur

La médiation de l'apprentissage a encore connu une forte croissance en 2023 (+13%).



Au-delà du seul motif de rupture éventuel, la principale difficulté rencontrée par les apprentis ou leurs employeurs repose sur des questions relationnelles. Si la médiation peut être efficace, elle ne permet pas toujours de rétablir le dialogue, le médiateur étant souvent saisi trop tard, rendant la rupture inévitable.

Les questions liées aux tâches effectuées, au manque de suivi et à une carence de communication entre les parties sont parmi les autres cas répandus et à l'origine de la saisine. Cela démontre souvent un déficit d'information et de formation du maître d'apprentissage et de son rôle de tuteur. De la même façon, les médiateurs de l'apprentissage, soumis au secret professionnel, relèvent tout de même un nombre important de manquements de la part de certains employeurs sur des aspects règlementaires (temps de travail, rémunération...). Cela met également en exergue le manque de connaissance par les employeurs de leurs obligations, notamment dans les petites entreprises.

La quasi-totalité des saisines ont pour origine l'apprenti ou son représentant légal, pour envisager une rupture. La mission se donne pour objectif de multiplier les actions de promotion, notamment auprès des OPCO, des branches professionnelles et des CFA, pour permettre une meilleure orientation le plus en amont possible, afin que tant les apprentis que les entreprises anticipent davantage les difficultés, évitant ainsi les ruptures.

Par ailleurs, si les CFA orientent de plus en plus vers les médiateurs, force est de constater qu'ils tardent souvent à le faire ou à l'inverse considèrent que le médiateur est un expert de l'apprentissage et peut répondre à toutes les questions règlementaires. Quelques CFA ont développé leur propre service médiation, dans l'objectif de fluidifier les relations avec leurs clients entreprises. Toutefois, il convient de rappeler que cette mission est expressément confiée aux consulaires par le code du travail, et que l'externalisation du litige et son traitement par un médiateur neutre et impartial facilite le désamorçage. Malheureusement, lorsque le dossier est transmis au médiateur consulaire, il est souvent trop tard.

C'est pourquoi le service médiation multiplie les actions de sensibilisation auprès des CFA, en faisant en sorte de promouvoir la mission auprès des équipes de terrain, en relation avec les entreprises, pour que ces actions concernent l'ensemble de l'équipe éducative.

La plupart des saisines ne donnent pas lieu à un rendez-vous de médiation. Généralement, le traitement se fait par téléphone, et consiste en premier lieu à bien expliquer le rôle du médiateur et les démarches pour rompre le contrat (pour rappel, les ruptures unilatérales concernent la moitié des saisines).

Comme les saisines se font souvent alors même que la rupture est déjà engagée, rares sont les médiations qui permettent une poursuite de contrat, y compris lorsque la difficulté à l'origine de la saisine ne concerne pas la fin de contrat, mais surtout parce que les relations sont déjà très tendues. Il semble donc important, au travers de la promotion effectuée, de rappeler la nécessité de saisir le médiateur au plus tôt, dans un souci de poursuite de la relation.

Autre point d'attention, le volume de saisine croît de façon importante entre mai et juillet. Si de nombreux apprentis souhaitent changer d'employeur entre la première et la deuxième année, force est de constater qu'ils sont nombreux à saisir le médiateur pour rupture unilatérale, alors que le motif de rupture pour réussite à l'examen serait plus approprié. Mais la méconnaissance de ce motif et de ses modalités, tout comme la potentielle rapidité d'une rupture avec saisine du médiateur, rendent cette dernière très utilisée. Il faut souligner qu'une rupture pour réussite à l'examen nécessite une notification à l'employeur un mois avant (et l'attente de la publication des résultats) pour que la rupture soit effective, la rupture unilatérale à l'initiative de l'apprenti ne peut prendre qu'une petite quinzaine de jours (saisine, cinq jours de réflexion, notification, sept jours de préavis). Les délais, courts, de cette dernière modalité la rendent encore plus " attractive ", mais encombrant le service sur la période. On peut souligner également le mécontentement répété des employeurs qui estiment ce délai de préavis (sept jours) comme excessivement court.

D'un point de vue organisationnel, le service médiation de l'apprentissage, est, pour les CCI d'Occitanie, piloté par la CCI de région. Pour répondre à l'accroissement constant du nombre de saisines, l'équipe évolue et sera composée en 2024 d'une dizaine de médiateurs et médiatrices formés. Un numéro unique ainsi qu'une adresse mail générique ont été mis en place, ce qui limite les déperditions entre les acteurs.

Enfin, en lien avec la volonté d'intervenir plus en amont sur les dossiers pour anticiper les difficultés et les ruptures de contrat, le service médiation bénéficie désormais d'un cofinancement européen, dans le cadre du FSE+ 2021-2027 et de la lutte contre le décrochage scolaire, pour accompagner plus spécifiquement les apprentis qui risqueraient de sortir du circuit de formation. Ce soutien permet un renfort de moyens et va mobiliser davantage l'équipe sur la promotion de la mission et sur des interventions en centre de formation.



CCI OCCITANIE
PYRÉNÉES-MÉDITERRANÉE

Médiation de l'apprentissage

Un contact unique en région Occitanie
pour les apprentis et leurs employeurs



04 67 13 68 78



mediation-apprentissage@occitanie.cci.fr

www.occitanie.cci.fr/mediation-de-lapprentissage



Cofinancé par
l'Union européenne

La mission de médiation de l'apprentissage de la CCI Occitanie bénéficie
du soutien de l'Union Européenne, dans le cadre de la programmation
FSE+ 2021-2027, et de la lutte contre le décrochage scolaire