

# T EN INFO

## Premières synthèses sur le travail, l'emploi et la formation professionnelle

### Conditions de travail des apprentis haut-normands

Enquête 2007 conduite par le CREDOC pour la DRTEFP de Haute-Normandie

**L**e Code du travail fait de l'apprenti un salarié à part entière : lois, règlements et conventions collectives lui sont applicables dans les mêmes conditions qu'aux autres salariés, en particulier les mesures relatives à la prévention des risques professionnels.

Dans un contexte de développement de l'apprentissage, la DRTEFP de Haute-Normandie a souhaité identifier les conditions de travail (et les conditions de vie pouvant avoir un impact sur la situation de l'apprenti au travail) des apprentis dans la région, et repérer les liens entre la satisfaction exprimée par les apprentis et la réussite de leur parcours de formation.

Les observations présentées dans cette étude sont représentatives des quatre secteurs haut-normands ciblés (encadrés 1 et 2) et sont enrichies des réponses de l'ensemble des salariés des mêmes secteurs aux enquêtes nationales SUMER 2003 (DARES) et EMPLOI 2005 sur les conditions de vie (INSEE).

L'étude restitue le point de vue des apprentis sur leurs conditions d'apprentissage en alternance (horaires, relations avec le tuteur, nature des tâches confiées et adéquation avec la formation) et leurs conditions de travail en milieu professionnel (contraintes physiques, nuisances sur le lieu de travail et expositions aux risques).

Les résultats d'enquête permettent de construire une typologie des apprentis haut-normands des secteurs ciblés et de repérer les facteurs qui influent sur les apprentissages et la satisfaction des apprentis tant à l'égard de la formation que de l'entreprise et du secteur d'activité. Confiée au département «Évaluation des Politiques Sociales» du CREDOC, la mission d'enquête a été réalisée au cours de l'année 2007 avec le concours des services des Directions Départementales du Travail, du Conseil Régional, du Rectorat, de la CRAM, de l'Inspection Médicale Régionale du Travail et de la Main-d'Oeuvre et des Chambres Consulaires Régionales réunis au sein d'un comité de pilotage.



## Méthodologie d'enquête

encadré 1

L'enquête s'est déroulée en deux temps :

- **une enquête quantitative** auto-administrée auprès de 1000 apprentis de la région, entrés en apprentissage en 2005. Les apprentis ont été choisis parmi les secteurs du bois, du bâtiment et des travaux publics<sup>1</sup>, du commerce et de l'hôtellerie-restauration (250 apprentis ont été tirés aléatoirement dans chacun de ces secteurs à partir des fichiers de l'ensemble des contrats d'apprentissage démarrés en 2005 dans la région).

Le CREDOC a reçu 290 questionnaires exploitables. Après redressement pour chaque secteur, en fonction de l'âge, du sexe et du fait d'avoir ou non rompu le contrat d'apprentissage, l'échantillon obtenu est représentatif pour chacun des secteurs ciblés. Toutefois, il ne représente pas l'ensemble de la réalité de l'apprentissage dans la région.

- **une enquête qualitative** par entretiens semi-directifs avec 20 apprentis et 20 directeurs de CFA. Certains des éléments attendus dans l'étude commandée par la DRTEFP ne pouvaient pas être appréhendés en profondeur par une enquête par voie auto-administrée (entre autres, le descriptif détaillé des contraintes physiques dans le travail, ou encore l'expression du ressenti de l'apprenti). Il a été nécessaire de compléter l'approche quantitative par une approche qualitative, s'appuyant sur des entretiens approfondis auprès des apprentis, permettant de détailler leurs conditions de travail et leurs conditions de vie et de recueillir leur ressenti sur ces deux dimensions.

## Codes APE des secteurs étudiés

encadré 2

**Bois** 014B; 201B; 2033; 2037; 351B; 351C; 361E; 454L; 205A; 351E; 2032; 361C; 361A; 201A; 020B; 361K; 361G; 203Z; 452L; 454C

**BTP hors activités du bois (charpentiers, ...) étudiées dans le secteur ci-dessus** 451A; 452A; 452B; 452C; 452E; 452F; 452J; 452U; 452V; 453A; 453B; 453C; 453E; 453F; 453H; 454A; 454D; 454E; 454F; 454J; 454M

**Commerce** 502E; 503A; 512C; 512E; 513T; 516G; 518C; 518M; 518N; 521C; 522A; 522J; 522L; 524B; 524F; 527D; 527H; 512A; 515F; 516K; 521B; 521J; 524J; 524P; 503B; 518L; 523E; 524E; 504Z; 524H; 524W; 518P; 524L; 524Z; 521F; 524C; 523A; 522C; 521D; 524X; 502Z; 501Z

**Hôtellerie-Restauration** 555C; 5572; 557Z; 551C; 553C; 554A; 555D; 556D; 555A; 554B; 553B; 551A; 553A

Si les apprentis sont majoritairement des hommes dans l'ensemble des activités observées, la part des femmes varie très fortement selon le secteur : plus du tiers des apprentis sont des femmes dans les secteurs du commerce et de l'hôtellerie-restauration, pour 3 % dans le bois et les autres secteurs du BTP.

Au moment de l'enquête, plus de la moitié des apprentis des secteurs BTP, bois et l'hôtellerie-restauration sont âgés de moins de 20 ans (les apprentis du commerce sont un peu plus âgés).

A l'entrée en apprentissage, un peu plus du tiers des apprentis ont au plus un brevet des collèges (ou un certificat de formation générale), plus du tiers ont un CAP ou BEP et le quart ont un diplôme plus élevé.

Le niveau de diplôme à l'entrée est plus faible dans l'hôtellerie-restauration (moins de la moitié des apprentis de ce secteur ont un diplôme supérieur au brevet des collèges).

Les plus diplômés sont les apprentis du secteur commerce.

Dans l'ensemble des quatre secteurs étudiés, la majorité des apprentis prépare un diplôme supérieur au niveau CAP-BEP

Dans le commerce, la préparation d'un bac professionnel ou d'un diplôme supérieur est relativement répandue, elle concerne près de deux jeunes sur trois.

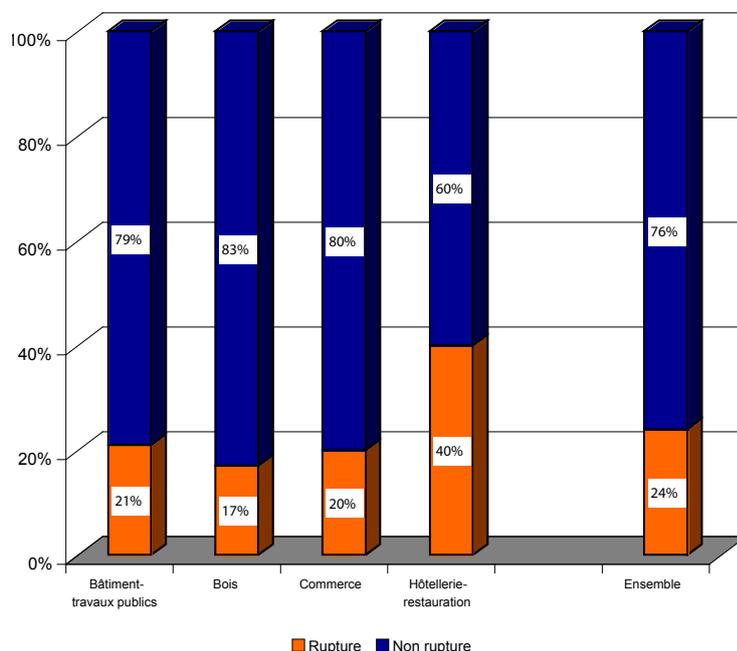
Dans le secteur du BTP, la préparation de la mention complémentaire (plus d'un apprenti sur cinq du secteur la prépare) et des diplômes supérieurs au baccalauréat (un jeune sur cinq également sont les plus fréquents).

Dans les secteurs bois, BTP et commerce, environ un apprenti sur cinq a connu une rupture de son contrat d'apprentissage. Cette proportion atteint 40 % dans l'hôtellerie-restauration.

Ainsi, les apprentis interrogés sont peu nombreux à être encore apprentis dans l'entreprise dans laquelle ils sont entrés en 2005 : environ la moitié d'entre eux sont dans ce cas dans le bois et dans les autres secteurs de la construction, pour moins de 20 % dans le commerce et l'hôtellerie-restauration.

Près du tiers des apprentis de ces deux secteurs sont au chômage au moment de l'enquête, 11 % de ceux du secteur bâtiment-travaux publics (hors bois), et 16 % de ceux du secteur bois.

## Rupture ou non du contrat d'apprentissage de 2005



<sup>1</sup> Ce secteur sera désigné BTP dans la suite du document.

On observe plus de rupture de contrats d'apprentissage parmi les apprentis du secteur de l'hôtellerie-restauration. Au moment de l'enquête, ils sont également plus nombreux à être apprentis dans une autre entreprise (un quart d'entre eux sont dans ce cas contre moins d'un sur sept ailleurs).

Tous secteurs confondus, les cas de rupture de contrat sont plus rares dans les entreprises d'au moins dix salariés qu'en moyenne, 16 % des jeunes dans ces entreprises ont rompu leur contrat contre un jeune sur quatre dans les entreprises plus petites.

Le taux de rupture de contrat est identique chez les moins de 20 ans et chez les 20 ans et plus.

En revanche, le taux de rupture de contrat varie significativement selon le niveau du diplôme déjà obtenu avant l'entrée en apprentissage ; si 42 % des non diplômés ont connu une rupture de contrat, ce taux descend à 30 % pour les titulaires du brevet des collèges ou d'un diplôme de fin d'études générales (il est de 22 % pour les titulaires du CAP ou du BEP ou d'un diplôme équivalent).

Parmi les jeunes qui commencent un apprentissage avec un baccalauréat ou un diplôme supérieur, seulement un sur dix a connu une rupture de contrat.

Le fait d'avoir un tuteur n'influe pas sur le taux de rupture des contrats d'apprentissage (celui des jeunes qui ont un tuteur est proche de ceux qui n'en ont pas).

**A la date de l'enquête, la moitié des jeunes interrogés est encore en apprentissage (avec ou sans changement d'employeur) ; ce statut est le plus répandu dans le BTP (où les deux tiers des jeunes sont encore apprentis), et nettement plus rare dans le commerce ou l'hôtellerie-restauration (à peine plus d'un tiers des jeunes y est encore en apprentissage et près du tiers est en recherche d'emploi).**

Le commerce et l'hôtellerie-restauration se distinguent dans le devenir des jeunes en emploi : dans le commerce, les jeunes sont plus qu'ailleurs restés comme salariés dans l'entreprise où ils étaient en apprentissage (un sur cinq est dans ce cas) alors que dans la restauration hôtellerie, ils sont davantage salariés d'une autre entreprise.

Les poursuites d'autres études sont rares (un jeune sur vingt, entre 2 % et 8 % selon les secteurs).

### Situation de l'apprenti au moment de l'enquête

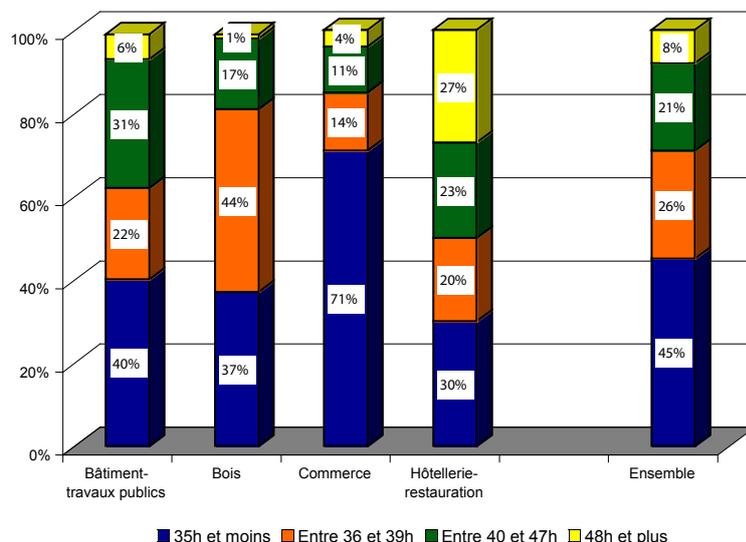
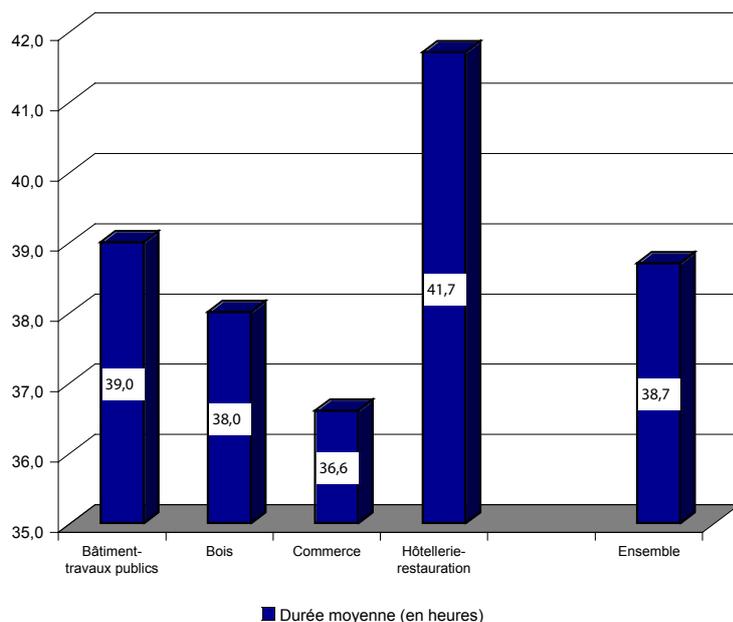
	BTP	Bois	Commerce	HR
Apprenti - même entreprise qu'en 2005	50 %	42 %	21 %	14 %
Apprenti - autre entreprise	17 %	16 %	15 %	24 %
Salarié dans l'entreprise où il était apprenti en 2005	9 %	11 %	19 %	4 %
Salarié autre entreprise	6 %	12 %	13 %	18 %
En recherche d'emploi	11 %	14 %	27 %	31 %
Poursuite d'études	7 %	3 %	2 %	8 %
Création d'entreprise	0 %	3 %	7 %	3 %
Congé parental	0 %	0 %	1 %	0 %
<b>Total</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>
<b>Effectifs totaux</b>	<b>56</b>	<b>74</b>	<b>79</b>	<b>66</b>

source : enquête CREDOC - DRTEFP 2007

### Le nombre d'heures de travail des apprentis en entreprise est élevé, largement supérieur à 35h en moyenne dans tous les secteurs.

Il est le plus faible dans le commerce (où la durée moyenne du travail en entreprise est de 36,6 heures pour les apprentis, et où plus de deux jeunes sur trois ne font pas plus de 35 heures par semaine). Les horaires sont particulièrement lourds dans l'hôtellerie-restauration (presque 42 heures hebdomadaires en moyenne, le quart des apprentis travaillant au moins 48 heures par semaine).

### Le nombre d'heures de travail effectuées par l'apprenti les semaines où il est uniquement en entreprise



Comparés aux salariés métropolitains des mêmes secteurs (source : enquête emploi -INSEE 2005), les apprentis haut-normands des secteurs du bois et surtout ceux du commerce tendent à avoir des horaires de travail plus faibles alors que ceux de l'hôtellerie-restauration ont des horaires tout à fait comparables. Les apprentis du BTP sont plus nombreux à déclarer dépasser les 39 heures.

## Les horaires des salariés et des apprentis

	BTP		Bois		Commerce		HR	
	salariés	apprentis	salariés	apprentis	salariés	apprentis	salariés	apprentis
35 H et moins	43 %	40 %	44 %	37 %	50 %	71 %	30 %	30 %
Entre 36 et 39 H	30 %	22 %	31 %	44 %	24 %	14 %	21 %	20 %
40 H et plus	27 %	37 %	25 %	18 %	26 %	15 %	49 %	50 %
<b>Total</b>	<b>100 %</b>							

source : enquête CREDOC - DRTEFP 2007/enquête emploi extension conditions de travail - INSEE, 2005

## La réglementation du travail des apprentis

### encadré 3

Le contrat d'apprentissage est un contrat de travail de type particulier conclu pour une durée déterminée de un à trois ans selon le cycle de formation assorti d'une période d'essai de deux mois (en cas d'échec à l'examen, l'apprentissage peut être prolongé jusqu'à un an).

La durée du travail de l'apprenti comprend le temps passé en entreprise et celui en centre de formation (le temps de présence de l'apprenti en entreprise et au CFA est planifié annuellement).

L'apprenti majeur est soumis aux règles applicables dans l'entreprise et ne peut dépasser 10h/jour, sauf dérogation.

Âgé de moins de 18 ans, l'apprenti ne peut pas travailler :

- plus de 8 heures par jour (à titre exceptionnel, des dérogations peuvent être accordées dans la limite de 5 heures par semaine, par l'inspecteur du travail après avis conforme du médecin du travail) ;

- plus de 4 h 30 consécutives (au terme desquelles l'apprenti doit bénéficier d'une pause de 30 minutes consécutives) ;

- plus que la durée légale du travail (sauf dérogation).

L'apprenti de moins de 18 ans ne doit pas être exposé aux travaux dangereux énumérés dans le Code du travail, sauf ceux pour lesquels l'inspecteur du travail a accordé une autorisation, après avis favorable du médecin du travail.

Cette autorisation est valable pour toute la durée du contrat d'apprentissage, en l'absence de modification des équipements de travail, des conditions de sécurité et de l'environnement de travail et sous réserve de l'envoi, chaque année, à l'inspecteur du travail d'un nouvel avis favorable du médecin du travail.

Le travail de nuit (entre 22 heures et 6 heures) est interdit pour l'apprenti de moins de 18 ans (art. L. 117 bis-4 du Code du travail). Des dérogations peuvent toutefois être accordées, à titre exceptionnel, par l'inspecteur du travail pour certains établissements commerciaux ou du spectacle.

Pour les apprentis de moins de 16 ans, le travail de nuit est interdit entre 20 heures et 6 heures (art. L. 213-8, Code du travail).

Pour en savoir plus : <http://www.travail-solidarite.gouv.fr>

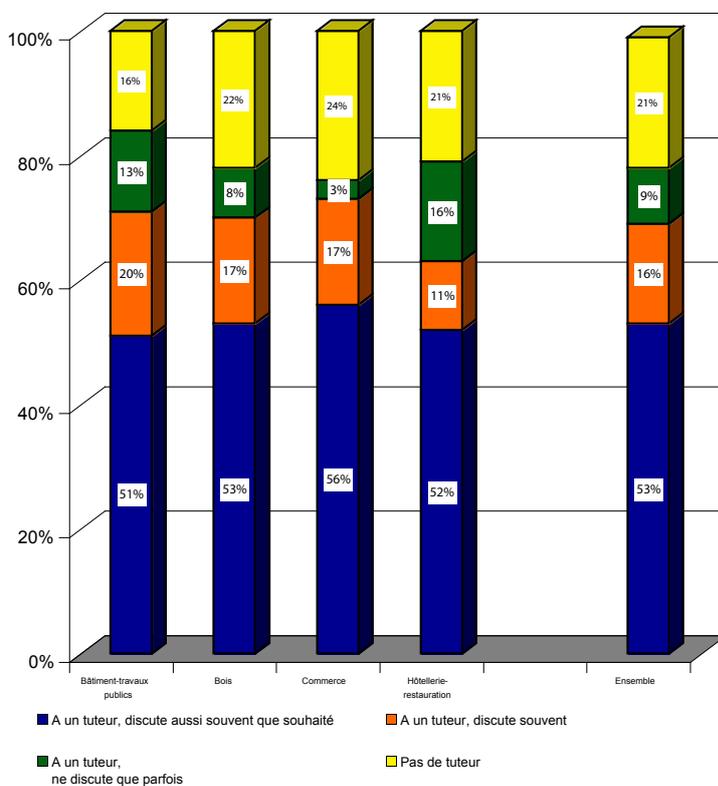
Dans le secteur de l'hôtellerie-restauration, un jeune sur deux travaille en partie sur la tranche horaire «de nuit» de façon habituelle (moins d'un apprenti sur six pour les quatre secteurs).

Environ un apprenti sur sept estime travailler plutôt plus que ses collègues occupant un poste semblable. Dans l'hôtellerie-restauration, ce sentiment est particulièrement répandu (près d'un quart des apprentis) alors que les apprentis du BTP ont le sentiment que leur rythme de travail est égal à celui de leurs collègues (les trois quarts des jeunes ont déclaré travailler ni plus ni moins que les autres).

**Un peu plus d'un apprenti sur cinq déclare ne pas avoir de membre du personnel désigné pour leur apprendre le métier (tuteur, maître d'apprentissage ou autre).**

Près du tiers des apprentis déclare ne pas avoir de tuteur ou ne discuter que parfois avec lui. Quand elle existe, la présence d'une personne référente et la fréquence des contacts varie peu selon la taille de l'entreprise.

### Les contacts avec le tuteur selon le secteur



Plus de trois quarts des apprentis déclarent disposer de moyens suffisants, en termes d'informations, de collègues, de possibilité de coopérer, de moyens matériels ou encore de formation (cette observation est proche de celle faite pour l'ensemble des salariés des mêmes secteurs, si ce n'est que, dans l'hôtellerie-restauration, les apprentis sont légèrement moins satisfaits, en particulier concernant les informations reçues et la possibilité de coopérer avec ses collègues).

**La répétitivité des tâches est ressentie différemment par les apprentis selon leur secteur d'activité.**

Moins du quart des apprentis du secteur bois et du BTP déclare que le travail consiste à répéter continuellement une même série de gestes ou d'opérations (le tiers de ceux du commerce et les

trois quarts de ceux de l'hôtellerie-restauration avec des séquences supérieures à une minute).

Comparés aux salariés de leurs secteurs respectifs, les apprentis de l'hôtellerie-restauration estiment plus souvent que ceux du secteur bois que leur travail est répétitif.

### Un travail répétitif chez les salariés et les apprentis

Votre travail consiste-t-il à répéter continuellement une même série de gestes ou d'opérations ?	BTP		Bois		Commerce		HR	
	salariés	apprentis	salariés	apprentis	salariés	apprentis	salariés	apprentis
Oui	27 %	24 %	32 %	18 %	31 %	32 %	44 %	74 %
Non	73 %	76 %	68 %	82 %	69 %	68 %	56 %	26 %
<b>Total</b>	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

source : enquête CREDOC - DRTEFP 2007/enquête SUMER-DARES, 2003

**Avec de fortes différences selon les secteurs, les apprentis peuvent avoir le sentiment de manquer de temps pour accomplir leurs tâches.**

Le quart des apprentis de la construction, près de la moitié dans les secteurs bois et commerce et les trois quarts en hôtellerie-restauration déclarent être toujours ou souvent obligés de se dépêcher pour faire leur travail.

### Sentiment de devoir toujours se dépêcher chez les salariés et les apprentis

Etes-vous obligé de vous dépêcher pour faire votre travail ?	BTP		Bois		Commerce		HR	
	salariés	apprentis	salariés	apprentis	salariés	apprentis	salariés	apprentis
Oui toujours	9 %	13 %	9 %	21 %	14 %	8 %	26 %	48 %

source : enquête CREDOC - DRTEFP 2007/enquête SUMER-DARES, 2003

**Quatre apprentis sur cinq ont un sentiment de responsabilité par rapport à l'accomplissement du travail (sans fortes distinctions selon le secteur) et déclarent qu'une erreur dans leur travail aurait des conséquences graves.**

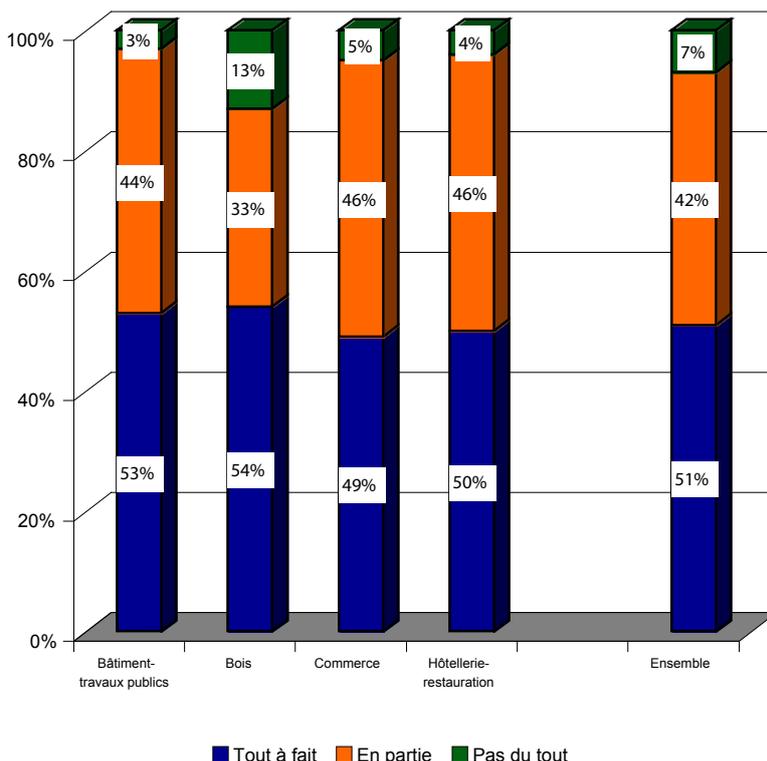
Dans l'hôtellerie-restauration, il s'agit en particulier de conséquences pour la qualité du service ou du produit, deux fois moins souvent des conséquences financières ou dangereuses physiquement. Dans les autres secteurs, les trois types de conséquences sont cités dans des proportions proches.

Si les apprentis haut-normands ont une perception voisine de celle des salariés de leur secteur quant aux conséquences de leurs erreurs, ils ont tendance à craindre davantage que les salariés qu'elles puissent avoir des conséquences dangereuses sur la sécurité.

**La majorité des apprentis a le sentiment que les tâches qui leur sont confiées en entreprise correspondent tout à fait ou en partie à leur formation.**

Les apprentis du bois sont plutôt légèrement plus nombreux que les autres à considérer qu'elles ne correspondent pas du tout.

### Les tâches qui vous sont confiées en entreprise correspondent-elles à votre formation ?



**Les situations de tension avec le public restent limitées : 7 % des apprentis en contact avec le public déclarent connaître de telles situations.**

Le domaine où les apprentis font le plus état de tensions est celui des rapports hiérarchiques.

C'est dans l'hôtellerie-restauration qu'elles sont les plus fréquentes, touchant quatre apprentis sur dix (les tensions peuvent aussi concerner les rapports avec les collègues).

Dans le BTP et le secteur bois, les tensions avec les chefs sont moins fréquentes qu'ailleurs : le quart de ces apprentis en ont mentionné contre le tiers de ceux du commerce.

**Les conditions de travail des apprentis comprennent en général plusieurs facteurs de contraintes physiques : dans la construction et le bois, les apprentis signalent un nombre élevé de situations pénibles.**

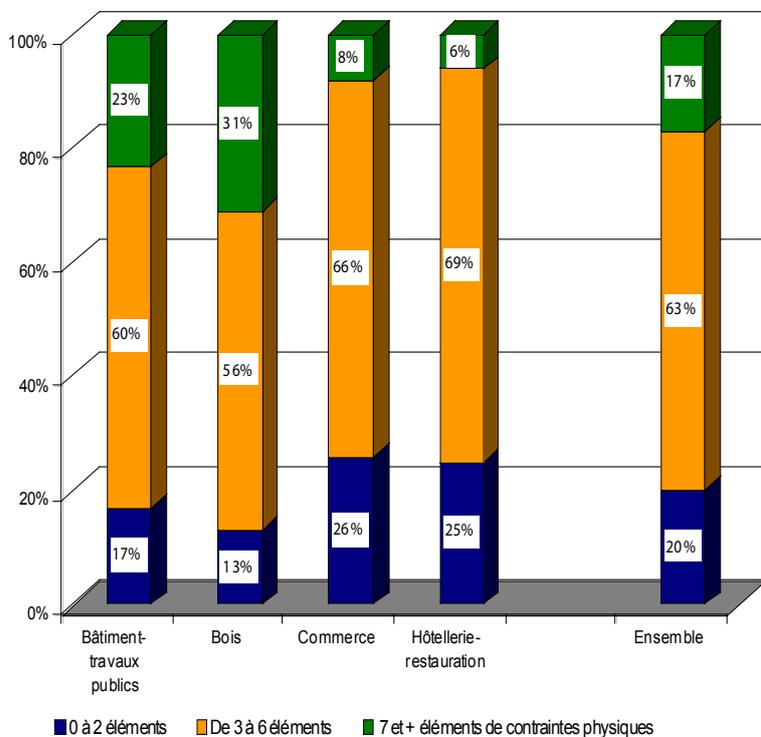
Dans le bois notamment, une très grande majorité des apprentis signale porter des charges lourdes, effectuer des mouvements douloureux ou fatigants, travailler en hauteur.

Dans le BTP on observe que «travailler dehors par tout type de temps et subir des secousses ou des vibrations» sont des facteurs de contrainte physique plus répandus que dans les autres secteurs.

Dans l'hôtellerie-restauration, trois facteurs de contrainte physique ressortent : la position debout prolongée, les longs déplacements à pied et l'obligation de ne pas quitter des yeux son travail. Si on considère le nombre de facteurs de contraintes physiques mentionnés, les apprentis du commerce et ceux de l'hôtellerie sont relativement avantagés : le quart d'entre eux a mentionné moins de trois facteurs, contre 13 % des apprentis du bois et 17 % de ceux du BTP.

Les apprentis du secteur du bâtiment et des travaux publics connaissent des contraintes physiques assez proches de celles des salariés. Dans le secteur du bois comme dans le secteur du commerce, les apprentis se plaignent davantage que les salariés de devoir rester longtemps debout, de porter des charges lourdes, et de devoir examiner des détails fins.

### Les contraintes physiques



source : enquête CREDOC - DRTEFP 2007

Dans le secteur de la restauration, les contraintes physiques des apprentis sont nettement plus fréquentes que celles des salariés, en particulier dans les domaines suivants :

- rester longtemps debout (88 % des apprentis de la restauration contre 36 % des salariés du même secteur déclarent connaître cette situation) ;
- ne pas quitter leur travail des yeux (66 % contre 34 %) ;
- examiner des objets très petits, des détails fins (31 % contre 5 %).

### Les nuisances dans l'environnement du lieu de travail sont fréquentes : seul un apprenti sur cinq n'en a mentionné aucune.

Les apprentis du secteur bois sont significativement plus exposés : neuf sur dix en ont au moins cité une (quatre sur dix en ont cité au moins sept).

Les apprentis du BTP connaissent des situations contrastées : un peu plus du quart ne mentionne aucune nuisance, alors que la moitié d'entre eux en a au moins sept.

Si les apprentis du commerce connaissent des nuisances, ils ne les cumulent pas. Les plus répandues sont le bruit et les courants d'air.

Dans l'hôtellerie-restauration les plus citées sont le bruit et la température élevée.

### Nuisances sur le lieu de travail

Part des réponses «oui» à : votre travail ou votre lieu de travail présente-t-il les inconvénients suivants :	BTP	Bois	Commerce	HR
Saleté	61 %	44 %	38 %	14 %
Humidité	64 %	34 %	29 %	13 %
Courants d'air	69 %	54 %	47 %	28 %
Mauvaises odeurs	48 %	19 %	22 %	16 %
Fumées ou poussières	71 %	80 %	36 %	37 %
Bruits	67 %	86 %	51 %	51 %
Températures élevées	40 %	20 %	20 %	42 %
Températures basses	31 %	42 %	32 %	31 %
Absence ou mauvais état des locaux sanitaires	37 %	24 %	14 %	7 %
Absence de vue à l'extérieur	13 %	15 %	14 %	14 %
Nombre total de nuisances :				
Aucune nuisance	28 %	9 %	18 %	31 %
De 1 à 6 nuisances	18 %	52 %	56 %	56 %
7 nuisances ou plus	54 %	39 %	26 %	13 %
<b>Total</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>
<b>Effectifs totaux</b>	<b>60</b>	<b>76</b>	<b>85</b>	<b>69</b>

source : enquête CREDOC - DRTEFP 2007

Les apprentis du BTP comme du bois connaissent des niveaux de nuisance dans leur environnement de travail assez proches de ceux déclarés par les salariés de secteur identique (toutefois, les expositions à des températures extrêmes sont moins fréquentes pour les apprentis que pour les salariés).

Dans le commerce, les apprentis signalent davantage que les salariés les problèmes de saleté ou d'humidité. En revanche ils se plaignent moins des températures extrêmes ou de l'absence de vue à l'extérieur.

Dans l'hôtellerie-restauration, le niveau de nuisance dans l'environnement de travail des apprentis est proche de celui des salariés du même secteur.

Les apprentis ont été interrogés sur le niveau de bruit sur leur lieu de formation, celui-ci est nettement moindre que sur leur lieu de travail.

**Deux tiers des apprentis estiment que leur lieu de travail peut présenter un danger : cette proportion atteint 78 % parmi les apprentis du secteur bois** (sauf pour ce dernier, la dangerosité perçue par les apprentis est plus faible au lieu de formation que dans l'entreprise).

Interrogés sur l'existence de contacts avec des produits dangereux au début de l'apprentissage, plus d'un jeune mineur sur deux déclare avoir été confronté à de tels produits. Cette part est moindre dans la restauration (44 % des jeunes mineurs disant avoir été en contact avec des produits dangereux, cette réponse étant donnée par environ six jeunes sur dix dans les autres secteurs).

Il est à noter que les apprentis signalent moins de contact avec des produits dangereux au moment de l'enquête qu'au début de l'apprentissage : la notion de danger semble associée à une moindre connaissance des produits en début de formation.

Les risques de blessures et d'accidents au poste de travail en début d'apprentissage sont signalés par les deux tiers des apprentis du BTP et du secteur du bois mineurs au moment de leur entrée en formation, contre la moitié de ceux du commerce ou de l'hôtellerie-restauration.

Pour le bois et l'hôtellerie-restauration, les risques d'accident sont estimés un peu moins fréquents en début d'apprentissage qu'au moment de l'enquête, ce qui semble indiquer qu'avec les années les responsabilités sont plus fortes.

La moitié des apprentis du bois, de la construction, de l'hôtellerie-restauration et le quart de ceux du commerce déclarent avoir eu au cours de leur travail en entreprise un ou plusieurs accidents même bénins qui les ont obligés à se soigner.

### La survenue de blessures et d'accidents dans le travail des salariés et des apprentis

Au cours de votre travail en entreprise, avez-vous eu un ou plusieurs accidents, même bénins, qui vous ont obligés à vous faire soigner ?	BTP		Bois		Commerce		HR	
	salariés	apprentis	salariés	apprentis	salariés	apprentis	salariés	apprentis
Oui	12 %	47 %	15 %	53 %	8 %	27 %	8 %	46 %
Non	88 %	53 %	85 %	47 %	92 %	73 %	92 %	54 %
<b>Total</b>	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

source : enquête CREDOC - DRTEFP 2007/enquête SUMER-DARES, 2003

Remarque : dans l'enquête SUMER il s'agit des accidents et blessures survenus lors des 12 derniers mois. Le questionnement à l'enquête CREDOC ne précisait pas de période de référence.

**Dans le secteur de l'hôtellerie-restauration, du BTP et du commerce, au moins les deux tiers des jeunes estiment que leurs tâches nécessitent des protections individuelles déclarent les utiliser chaque fois que cela est nécessaire.**

93 % des apprentis du secteur bois, 80 % de ceux de la construction, 47 % du commerce et 33 % de l'hôtellerie-restauration estiment que des équipements de protection peuvent être nécessaires dans leur travail.

Dans le secteur du bois, l'utilisation des protections est moins systématique : quatre jeunes potentiellement concernés sur dix déclarent s'en servir à chaque fois dès que nécessaire.

**Les apprentis qui se servent de protection sont huit fois sur dix fournis par leur employeur, à l'exception de la restauration où seulement un jeune sur dix concerné par des équipements de protection a été équipé.**

Environ 70% des apprentis ont reçu des consignes de sécurité de la part de leur employeur :

- 79 % de ceux de l'hôtellerie,
- 67 % de ceux dans le BTP,
- 58 % de ceux du commerce,
- 53% de ceux du bois.

Rares sont les apprentis qui observent un décalage complet entre ce qu'ils apprennent en formation sur les équipements de sécurité : moins d'un jeune sur six considère qu'il n'y a aucun rapport entre l'enseignement en CFA et la réalité de l'entreprise concernant les équipements d'hygiène et de sécurité.

Toutefois seulement la moitié des apprentis constate une totale adéquation dans ce domaine entre CFA et entreprise.

**Concernant les conditions de travail, l'adéquation entre CFA et entreprise est plus rare.**

Dans le secteur de l'hôtellerie-restauration, et dans une moindre mesure dans celui du BTP et du commerce, seuls trois et quatre jeunes sur dix pensent que les conditions de travail rencontrées en entreprise correspondent tout à fait à ce qui est appris en CFA.

Le secteur bois fait exception puisque 60 % des jeunes y travaillant trouve une forte correspondance.

### La correspondance entre les enseignements en CFA et l'entreprise

Ce que l'on vous apprend en CFA correspond-il à ce que vous voyez	BTP	Bois	Commerce	HR
<b>L'utilisation des équipements d'hygiène ou de sécurité</b>				
Tout à fait	44 %	52 %	45 %	46 %
En partie	41 %	36 %	39 %	53 %
Pas du tout	15 %	12 %	16 %	2 %
<b>Total</b>	100 %	100 %	100 %	100 %
<b>Les conditions de travail</b>				
Tout à fait	38 %	60 %	41 %	32 %
En partie	45 %	30 %	41 %	44 %
Pas du tout	16 %	10 %	18 %	23 %
<b>Total</b>	100 %	100 %	100 %	100 %
<b>Effectifs totaux</b>	45	69	72	60

source : enquête CREDOC - DRTEFP 2007

## L'action du Conseil Régional de Haute-Normandie

### encadré 4

La région Haute-Normandie, en partenariat avec la CRAM et le Rectorat de Rouen, élargit le dispositif de préparation à la formation Sauveteur Secouriste du Travail ouvert aux lycéens, à tous les apprentis en CAP.

La Région et la branche professionnelle du Bâtiment et des Travaux Publics de Haute-Normandie ont conclu un accord pour le développement qualitatif de l'apprentissage dont un des objectifs est de mener des actions de prévention en matière de santé et de sécurité pour les apprentis haut-normands.

Source : Conseil Régional service apprentissage et alternance

**Si les opinions sur les conditions de travail sont rarement défavorables seulement un tiers des apprentis déclare en être tout à fait satisfait.**

Avec 32 % d'opinions défavorables, l'hôtellerie-restauration regroupe le plus d'apprentis mécontents de leurs conditions de travail. Dans les autres secteurs, le taux d'insatisfaits sur les conditions de travail varie de 16 % à 22 %. Seulement 3 % des apprentis de la construction sont insatisfaits de leur secteur d'activité (9 % de ceux du bois, 13 % du commerce et 15 % de l'hôtellerie-restauration).

**Les apprentis du secteur du bâtiment et des travaux publics envisagent moins souvent que les autres de changer de secteur (seulement un sur dix).**

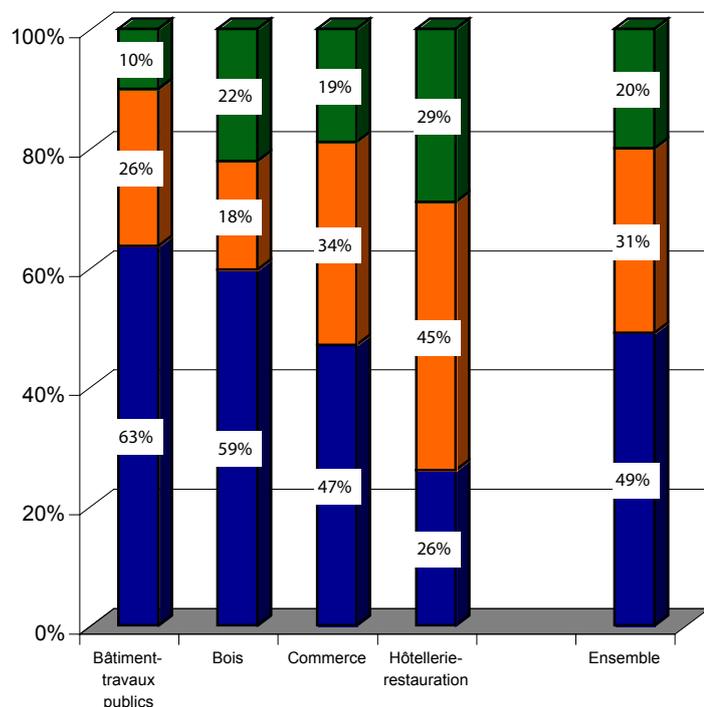
Seulement le quart des apprentis de l'hôtellerie-restauration déclare qu'ils resteraient dans la même entreprise si elle leur proposait un emploi, pour la moitié de ceux du commerce, et les deux tiers de ceux du bois ou de la construction.

Dans l'hôtellerie-restauration, près du tiers des apprentis envisage de quitter ce secteur d'activité, contre environ un apprenti sur cinq parmi ceux du bois ou du commerce.

**Tous secteurs confondus, on observe une corrélation significative entre le fait de vouloir (ou non) quitter son secteur de formation et :**

- **le genre (les femmes veulent plus changer de secteur d'activité que les hommes)**
- **l'absence de tuteur avec qui parler facilement,**
- **l'existence de tensions,**
- **le travail pendant le week-end,**
- **le sentiment de devoir toujours ou souvent se dépêcher.**

**Après votre formation, est-ce que ...**



- Vous changerez de secteur d'activité
- Vous ne souhaitez pas rester dans cette entreprise mais vous cherchez un emploi dans le même secteur d'activité
- Vous resterez dans la même entreprise si elle vous propose un emploi

## Face à leurs conditions de travail et de formation, quatre groupes d'apprentis se distinguent

### Méthodologie et précautions de lecture

#### encadré 5

L'analyse typologique permet de rapprocher les apprentis en fonction de caractéristiques communes (les variables entrant dans l'analyse). Elle conduit donc à construire des classes différenciées par ces variables, telles que les individus qui les composent aient des caractéristiques proches.

L'intérêt de cette analyse est de pouvoir traiter simultanément un grand nombre de variables, en faisant apparaître différents modes d'articulation des comportements.

Dans le cadre de cette étude, elle permet de mieux comprendre comment s'articulent les différents aspects des conditions de travail et d'apprentissage et la satisfaction des apprentis.

La constitution de ces classes repose sur des méthodes de traitements statistiques, qui utilisent des concepts de proximité et de distance.

Il en résulte que si les individus sont les plus proches possibles dans chaque classe, tous ne possèdent pas toutes les caractéristiques de la classe.

Enfin, les noms qui sont donnés aux classes relèvent de l'analyse. Ils sont choisis pour résumer au mieux les caractéristiques rapprochant les ménages qui constituent la classe.

**Pour des raisons d'effectifs, la typologie a été réalisée sur l'ensemble des apprentis et non par secteur. Plus que la répartition des apprentis dans les différents groupes, cette typologie renseigne sur les modalités de constitution des opinions.**

### Classe 1

**Des conditions d'apprentissage et de travail très favorables  
(16 % des apprentis)**

Parmi les apprentis de cette classe, 12 % ont des heures hebdomadaires supérieures à 39 heures (contre 24 % des apprentis interrogés en moyenne), et 65 % (contre 43 % en moyenne) effectuent 35 heures de travail au plus en entreprise.

Seulement 15 % (contre 42 % en moyenne) déclarent travailler toujours ou souvent plus que le nombre d'heures prévues chaque semaine (cependant plus d'un tiers a déjà travaillé pendant le week-end ou les jours fériés).

Un quart de ces jeunes (contre un tiers en moyenne) estime avoir à effectuer des tâches répétitives et seulement 8 % déclarent avoir l'obligation de se dépêcher toujours pour faire son travail.

Il existe une bonne communication entre les apprentis et leur tuteur puisque 80 % d'entre eux déclarent pouvoir facilement s'entretenir avec lui (contre 49 % des jeunes en moyenne).

De manière générale, les apprentis de cette classe ont facilement accès aux moyens nécessaires pour effectuer correctement leur travail (la quasi totalité a répondu disposer d'informations claires et suffisantes, d'un nombre de collègues suffisant, de la possibilité de coopérer et d'une formation suffisante).

Les apprentis déclarent avoir des responsabilités au sein de l'entreprise dans laquelle ils travaillent : 41 % d'entre eux (contre 21 % en moyenne) pensent qu'une erreur dans le travail de leur part entraînerait des conséquences graves.

Presque tous ont affirmé ne pas rencontrer de tensions dans l'entreprise, ni avec les chefs, ni avec les collègues, ni avec le public. Les conditions d'exécution de travail sont bonnes : 60 % des personnes de cette classe disent connaître deux situations ou moins de conditions de contrainte physique.

Il y a très peu de nuisances : 56 % de personnes de ce groupe (contre 21 % de l'ensemble des jeunes des secteurs) répondent ne subir aucun inconvénient sur leur lieu de travail.

Les personnes appartenant à cette classe sont satisfaites de leur formation : 85 % affirment que leur travail correspond tout à fait à leur formation, 76 % resteraient dans l'entreprise si un contrat leur était proposé, 60 % jugent leur rémunération juste et finalement 53 % se déclarent très satisfaits de leur formation.

### Classe 2

**Un profil moyen  
(41 % des apprentis)**

Les apprentis de cette classe ont peu d'éléments qui les distinguent de la moyenne.

Se retrouvent ici des jeunes aux expériences de l'apprentissage variées et au jugement sur le dispositif assez mitigé.

### Classe 3

**Des conditions d'apprentissage favorables,  
un travail pénible avec beaucoup de nuisances  
(23 % des apprentis)**

Les apprentis de cette classe ont de nombreux points communs avec ceux de la classe 1 des plus satisfaits des conditions de travail et d'apprentissage :

- ils travaillent rarement plus de 39 heures par semaine ;
- ils n'ont pas systématiquement l'occasion de se dépêcher ;
- ils ont plus que la moyenne un tuteur avec qui ils peuvent échanger quand ils le souhaitent ;
- ils jugent presque tous disposer des conditions nécessaires en information, en collègue, en formation ou en possibilité de coopérer pour réaliser correctement leur travail ;
- les tensions sont rares.

Ils partagent également avec la classe 1 le sentiment que la rémunération qu'ils perçoivent est plutôt normale et que les tâches exécutées en entreprise correspondent à leur formation.

Ce qui différencie nettement ce groupe est la très forte pénibilité du travail, avec de nombreuses contraintes physiques ainsi que la fréquence des nuisances dans l'environnement de leur emploi : 74 % des personnes de ce groupe connaissent au moins cinq facteurs de contrainte physique (contre 46 % des apprentis tous secteurs confondus) et 87 % d'entre eux (contre 50 % en moyenne) ont mentionné au moins cinq nuisances sur leur lieu de travail.

Malgré ces conditions, la majorité (76 %) souhaiterait rester dans leur entreprise.

Ils paraissent bien encadrés et ont rarement déclaré qu'une erreur dans leur travail aurait des conséquences graves pour l'entreprise.

La part des très satisfaits de la formation est proche de la moyenne des apprentis (24 %) et nettement moindre que le pourcentage de très satisfaits dans le groupe 1 (53 %).

Ce groupe, dont les conditions d'apprentissage sont favorables mais dont le travail est associé à de nombreuses contraintes physiques et à des nuisances dans l'environnement est très masculin. Il ne compte que 2 % de femmes (contre 22 % en moyenne).

## Classe 4

### Des conditions de travail et d'apprentissage défavorables (20 % des apprentis)

La charge horaire hebdomadaire de ce groupe est élevée : 44 % (contre 24 % en moyenne) font au moins 40 heures par semaine. C'est le groupe qui connaît le plus de dépassement systématique des horaires prévus au contrat (33 % sont dans ce cas contre 17 % des jeunes).

Dans ce groupe le travail le week-end est fréquent, il concerne deux jeunes sur trois contre 44 % des jeunes rencontrés.

Le travail est souvent jugé répétitif (47 %) avec en outre l'obligation de se dépêcher toujours ou souvent pour effectuer leur travail (79 % d'entre eux contre 46 % de la moyenne des apprentis interrogés ont déclaré devoir toujours ou souvent se dépêcher dans le travail). Ces jeunes sont confrontés à des pressions fréquentes, tant dans la dimension temporelle que relationnelle (75 % d'entre eux contre 38 % de l'ensemble des apprentis ont déclaré au moins un type de tension avec les chefs, les collègues ou le public). Une très forte proportion a déclaré ne pas avoir de tuteur (68 % sont dans ce cas contre de 5 % à 21 % dans les autres groupes).

Le nombre de facteurs de contrainte physique ou de nuisances est assez proche de l'ensemble des apprentis interrogés. Ce sont les seuls éléments sur lesquels ce groupe n'apparaît pas comme très désavantagé.

Il n'est guère étonnant de constater que très peu des jeunes de ce groupe pensent que les tâches exercées correspondent tout à fait à leur formation (6 % ont cette opinion contre 49 % en moyenne), qu'ils ne sont que 22 % (contre 44 % à trouver leur rémunération juste) et que l'immense majorité d'entre eux n'envisagent pas de rester dans l'entreprise si celle-ci proposait une embauche.

Seulement 3 % d'entre eux (contre 22 % en moyenne) se sont déclarés très satisfaits de la formation en apprentissage.

C'est dans ce groupe que le taux de rupture de contrat est le plus élevé (42 % contre 24 % en moyenne), ce critère n'ayant pas fait partie de ceux qui ont permis de créer le groupe.

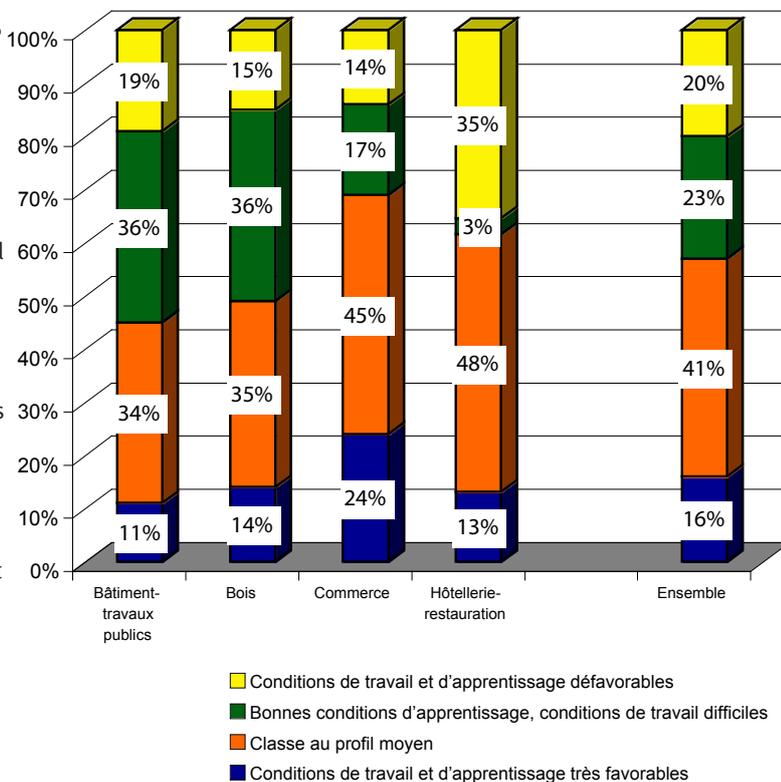
## La typologie renseigne sur les conditions d'apprentissage dans chacun des secteurs

Les apprentis du bâtiment et des travaux publics ainsi que ceux du secteur du bois sont plus nombreux que la moyenne à faire partie de la classe des apprentis connaissant de bonnes conditions d'apprentissage mais des conditions de travail difficiles (classe 3).

Les apprentis du commerce sont un peu plus nombreux que la moyenne à faire partie de la classe 1 aux conditions de travail et d'apprentissage très favorables (24 % des jeunes du commerce contre de 11 % à 13 % des jeunes des autres secteurs sont dans ce groupe) ; toutefois ils se retrouvent assez souvent dans le groupe au profil proche de la moyenne (classe 2).

Les apprentis de l'hôtellerie-restauration sont les plus nombreux à appartenir à la classe 4 aux «conditions défavorables» (35 % d'entre eux sont dans ce groupe contre de 14 % à 19 % des jeunes des autres secteurs). Ils sont également fortement représentés dans le groupe au profil moyen (classe 2).

### Répartition des apprentis des différents secteurs dans les classes de la typologie



## **De l'entrée dans l'apprentissage à la date de l'enquête, les parcours rencontrent régulièrement un certain nombre de ruptures ou d'incohérences.**

Si les deux tiers des personnes interrogées déclarent avoir vraiment voulu y entrer, les entretiens qualitatifs montrent que pour beaucoup d'apprentis, ce choix a pu être déterminé par des contraintes familiales, par les conseils «musclés» d'enseignants, par leur perception de leur niveau scolaire.

L'arrivée dans l'entreprise d'accueil ne résulte pas nécessairement d'un choix fondé sur l'adéquation entre les caractéristiques de l'entreprise et le projet professionnel de l'apprenti, mais repose souvent sur un ensemble d'autres contingences : distance du domicile ou du CFA, première entreprise qui accepte l'apprenti ...

Environ un apprenti sur cinq est concerné par une rupture de contrat dans les secteurs du BTP, du bois ou du commerce. Cette proportion atteint 40 % dans l'hôtellerie-restauration. Cela explique en partie le fait qu'à la date de l'enquête (deux ans après la signature du contrat d'apprentissage) seule la moitié des apprentis est encore dans l'entreprise dans laquelle ils étaient entrés en 2005 (18 % dans l'hôtellerie-restauration).

Enfin, la part des apprentis qui pensent changer de secteur d'activité est significative : si seuls 10 % des apprentis du secteur du BTP pensent changer de secteur d'activité à l'issue de l'apprentissage, cette proportion atteint près de 20 % dans le bois et le commerce, et même 30 % dans l'hôtellerie-restauration.

Les entretiens qualitatifs montrent en particulier que les apprentis craignent un manque de perspectives professionnelles dans la voie dans laquelle ils se sont engagés. Un raisonnement «toute chose égale par ailleurs» nuance l'impact du secteur : c'est surtout le fait d'avoir connu des ruptures de contrat, de travailler de nuit, le week-end ou encore sans faire de pause et enfin de connaître des tensions sur son lieu de travail qui amènent l'apprenti à envisager de quitter le secteur.

### **Pour autant, les apprentis reconnaissent pour la plupart l'intérêt de la formation par l'apprentissage.**

Plus des deux tiers des apprentis estiment que ce type de formation permet de bien maîtriser son métier, ou encore qu'il est préférable de faire une formation par l'apprentissage qu'un cursus en établissement scolaire uniquement. Les opinions restent favorables en ce qui concerne la formation en entreprise et l'accueil de l'apprenti, la moitié des personnes interrogées en étant tout à fait satisfaites. A noter cependant que le tuteur n'est pas toujours identifié par l'apprenti : environ un apprenti sur cinq, quels que soient le secteur et la taille de l'entreprise, déclare ne pas avoir de tuteur. On constate que la présence effective d'un tuteur pèse fortement sur les conditions dans lesquelles se déroule l'apprentissage et sur la satisfaction globale de l'apprenti.

### **Ne pas avoir de tuteur augmente significativement le risque que l'apprenti souhaite changer de secteur.**

Les entretiens qualitatifs confirment l'importance du suivi et font apparaître le fort impact des liens entre l'entreprise et le CFA.

Ces liens semblent favoriser l'adéquation entre les tâches confiées dans l'entreprise et la formation, et même les perspectives d'évolution de l'apprenti dans l'entreprise.

## **L'analyse des conditions de travail tend à montrer que les apprentis, sans être moins bien traités que leurs collègues, ne sont pas non plus protégés.**

Le nombre d'heures de travail est relativement proche de celui observé parmi l'ensemble des salariés du même secteur. Les apprentis de l'hôtellerie-restauration ont même le sentiment de travailler plus, sentiment qui s'explique notamment par le constat que les horaires les plus difficiles leur sont souvent réservés.

Par ailleurs, les apprentis sont nombreux à avoir un sentiment de responsabilité important par rapport aux tâches qui leur sont confiées. La pénibilité du travail et les contraintes physiques qu'il implique sont aussi fréquentes parmi les apprentis que parmi les salariés des mêmes secteurs.

Les nuisances et les facteurs de pénibilité n'influent pas sur la probabilité que l'apprenti quitte le secteur après l'apprentissage.

Les entretiens qualitatifs montrent que les apprentis des secteurs les plus exposés, et notamment ceux du bois et du BTP, estiment que les conditions de travail difficiles qu'ils connaissent sont normales dans le métier qu'ils exercent («c'est le jeu»).

### **Le cadre légal et les consignes de sécurité ne sont pas toujours respectés par les employeurs.**

Ainsi, les deux tiers des apprentis de l'hôtellerie-restauration, environ le tiers de ceux des autres secteurs, déclarent que leurs horaires dépassent parfois ou souvent ceux prévus dans le contrat de travail. Par ailleurs, dans environ 15 % des cas, et notamment dans l'hôtellerie-restauration et le commerce, la réglementation concernant les pauses des jeunes mineurs n'est pas respectée. Près de la moitié des jeunes mineurs en début d'apprentissage étaient confrontés à des produits dangereux dans l'hôtellerie-restauration, cette proportion atteignant 60 % dans les autres secteurs.

Dans les secteurs bois et construction, les deux tiers des apprentis mineurs à leur entrée en apprentissage déclaraient un risque de blessures ou d'accidents, de même que la moitié de ceux du commerce et de l'hôtellerie-restauration.

### **A la date de l'enquête, près des deux tiers des apprentis du BTP, du commerce ou de l'hôtellerie-restauration déclarent être en contact avec des produits dangereux, ou risquer une blessure ou un accident, ou encore utiliser des machines dangereuses.**

Cette proportion atteint 78 % dans le secteur du bois.

Enfin, dans les secteurs du BTP, de l'hôtellerie-restauration et du commerce, moins des deux tiers des jeunes pensant que les équipements de protection sont nécessaires déclarent s'en servir systématiquement. Cette proportion tombe à 40 % dans le secteur du bois.

Les entretiens qualitatifs montrent que les jeunes connaissent en général les règles de sécurité, mais qu'ils calquent leur attitude sur celle des autres salariés : lorsque ces derniers n'utilisent pas d'équipement de sécurité, les apprentis n'y ont pas non plus recours.

**Les conditions de vie des apprentis sont parfois difficiles, notamment du fait de l'insuffisance de la rémunération pour s'assumer de façon totalement autonome.**

Ainsi, au vu des entretiens qualitatifs, une ligne de démarcation très nette semble pouvoir être tracée entre les apprentis vivant chez leurs parents et les autres.

Si les premiers signalent peu de difficultés (leur rémunération est souvent considérée comme de l'argent de poche), les autres peuvent être amenés à vivre des situations de grave précarité.

Les encadrants interrogés corroborent cet état de fait et mentionnent les aides mises en place pour «sauver» certains apprentis en danger.

Dans ce contexte, quand ils le peuvent, les apprentis choisissent le plus souvent d'habiter chez leurs parents, ce qui peut contraindre le choix de leur entreprise.

Les durées de trajet entre le domicile et le lieu de travail restent en général courtes, en moyenne de vingt minutes.

Elles excèdent quarante minutes pour 7 % des apprentis.

**L'analyse typologique confirme que, globalement, les conditions de travail et la satisfaction des apprentis dépendent fortement des secteurs d'activité.**

Malgré des conditions de travail parfois difficiles, les apprentis des secteurs bois et commerce décrivent plutôt des conditions d'apprentissage favorables : la présence d'un tuteur est fréquente, les tensions peu importantes, les tâches confiées correspondent à la formation.

Les apprentis du commerce sont également nombreux à décrire des conditions d'apprentissage favorables et font part de bonnes conditions de travail.

Ceux de l'hôtellerie-restauration tendent au contraire à cumuler mauvaises conditions d'apprentissage et de travail. Cependant, à même contrainte de temps, situation de tension et suivi par un tuteur, les apprentis de l'hôtellerie-restauration ne sont pas plus nombreux que les autres à vouloir changer de secteurs ou à être insatisfaits, globalement, de leur formation par l'apprentissage. Leur sentiment d'insatisfaction s'explique donc principalement par les spécificités des modes de travail dans leur secteur.

**La situation des apprentis est également en partie déterminée par le niveau de diplôme et par l'âge des apprentis.**

Les raisonnements «toutes choses égales par ailleurs» montrent ainsi que les apprentis les moins diplômés sont soumis à un travail plus pénible et sont plus nombreux à vouloir changer de secteur que les autres. La taille de l'entreprise joue relativement peu sur ces différents constats.

A noter cependant que les apprentis entrés dans des entreprises de moins de dix salariés sont plus nombreux à avoir connu des ruptures de contrat que les autres.

**Plus que le secteur, la taille de l'entreprise ou le niveau de formation à l'entrée dans l'apprentissage, c'est la présence d'un tuteur qui semble catalyser la satisfaction globale des apprentis envers la formation par l'apprentissage.**

**Étude réalisée par le CREDOC**

Enquête quantitative  
Isa ALDEGHI  
Christine OLM  
Enquête qualitative  
Matthieu ANGOTTI  
Manon BREZAULT

**Contact DRTEFP**

Véronique ALIES