

Table des matières

Rappel de la demande	3
Eléments de contexte	3
Les objectifs	3
Méthodologie	4
I. Construction de l'enquête apprentis	4
1.1. Les questionnaires	5
1.2. Les entretiens collectifs	6
1.3. Mise en œuvre de l'enquête	6
1.4. Liste des CFA participants	6
1.5. La technique d'analyse des questionnaires	6
Principaux résultats	7
I. La population étudiée	8
1.1. Le profil des apprentis	8
1.2. Situation des apprentis	9
1.3. Zoom sur les apprentis ayant connu une rupture	9
1.4. La situation sociale des apprentis	11
II. L'orientation	13
III. La situation d'apprentissage dans l'entreprise	15
3.1. Avant la prise de poste	16
3.2. Les débuts dans l'entreprise : accueil et intégration	17
3.3. Le Sentiment d'Efficacité Personnelle (SEP)	18
3.4. L'attachement au métier et à l'entreprise	20
3.5. Le climat et les relations dans l'entreprise	22
3.6. Le maître d'apprentissage	23
3.7. Le rythme et les absences	25
IV. La situation d'apprentissage au CFA	26
V. Les ruptures de contrats : risques et causes	27
VI. Des facteurs déterminants pour le maintien en entreprise	29
6.1. Des facteurs de maintien	29
6.2. Des facteurs de risque	31
6.3. De possibles ruptures	33
VII. La parole des apprentis	35
7.1. Réponses des apprentis aux questions ouvertes	35
7.2. Les focus groupe	39
Remerciements	40
Annexes	41
Résultats bruts	42
Méthode et analyses statistiques	56

Rappel de la demande

Éléments de contexte

Dans la continuité d'une expérimentation menée en Limousin avec l'appui de l'Afpa prospective en 2021 qui s'est attachée à identifier les facteurs intervenant en faveur du maintien en apprentissage et ceux agissant lors des ruptures des contrats, la DREETS Nouvelle-Aquitaine a souhaité poursuivre ces travaux en les déployant à d'autres territoires et au secteur du commerce. Les recrutements en alternance dans ce secteur ont besoin d'être sécurisés afin de réduire le nombre de rupture des contrats d'apprentissage. Pour cela, une meilleure compréhension des mécanismes opérant dans le parcours d'un salarié en apprentissage participera à identifier les actions à conduire pour éviter les ruptures de contrat et ainsi réduire le turn-over impactant fortement les employeurs.

La DREETS mobilise l'Afpa afin de mener une étude auprès d'un échantillon d'apprentis dans le secteur du commerce afin de repérer les facteurs agissant lors des ruptures des contrats d'apprentissage, ainsi que les facteurs favorisant le maintien en apprentissage. Il s'agira d'objectiver les éléments d'analyse et de comprendre les facteurs contribuant à sécuriser l'apprentissage. Pour cela, l'Afpa s'appuiera sur le réseau de CFA volontaires en Nouvelle-Aquitaine.

Les objectifs

L'étude se décline sous la forme d'une enquête afin :

D'identifier à la fois les facteurs favorisant le maintien en apprentissage et les facteurs de risque pouvant conduire à des ruptures des contrats.

Aussi, l'étude porte :

- Sur les apprentis en apprentissage n'ayant jamais connu de ruptures,
- Les apprentis en apprentissage ayant connu au moins une rupture brute *(sans abandon de l'apprentissage) dans leur parcours,

Des éléments de compréhension

Étude de la DARES : « **La grande majorité des ruptures intervient avant un an.** Près d'un tiers des ruptures ont lieu au cours de la période d'essai (les 2 premiers mois du contrat) et 11% dans les deux derniers mois du contrat ou après l'obtention du diplôme. Le taux de rupture hors période d'essai et hors rupture en fin de contrat s'élève à 18% ». Par ailleurs, « *Il est important de noter que même si les contrats sont rompus précocement, les jeunes n'abandonnent pas tous pour autant l'apprentissage* ». *

*DARES résultats – L'apprentissage en 2017 - octobre 2018. *

Les ruptures ne signifient pas pour tous les jeunes un abandon de l'apprentissage (rupture nette).

- **Rupture brute** : la DARES qualifie de rupture brute, le contrat rompu avant la date de fin prévue (qu'un autre contrat ait été signé ou non).
- **Rupture nette ou abandon** : les ruptures de contrat avant la date de fin prévue **sans reprise de contrat d'alternance dans les 180 jours** (6 mois) après la rupture. Ne sont pas considérées comme abandon les ruptures de contrat en raison de l'obtention du diplôme préparé.

Méthodologie

I. Construction de l'enquête apprentis

Une démarche quantitative et qualitative

L'étude s'appuie d'une part sur une enquête par questionnaire réalisée auprès de deux populations :

- des apprentis n'ayant jamais connu de rupture dans leur parcours
- des apprentis ayant connu au moins une rupture.

Aussi, les questions soumises aux apprentis ayant connu une rupture concernent la période à laquelle s'est produite cette rupture. Ils ont été interrogés en référence à l'année où ils ont rompu leur contrat d'apprentissage.

Exemple de question :

L'année de la rupture, votre avis sur le travail que vous faisiez

- J'avais le sentiment d'apprendre et de progresser
- Je me sentais de plus en plus à l'aise / autonome pour réaliser le travail que l'on me demandait

Lors de la passation de l'enquête via l'administration de questionnaires nous avons pu également recueillir les réactions, les observations des apprentis au cours d'entretiens collectifs. Ces derniers venant enrichir l'approche quantitative.

Deux niveaux de recueils de données.

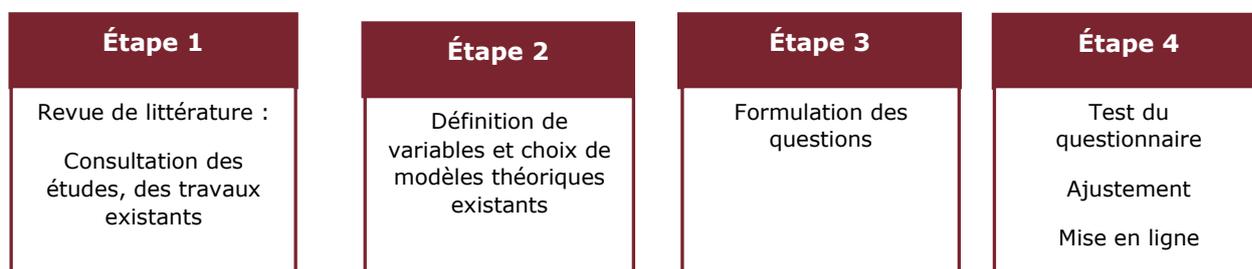


- **Deux questionnaires différenciés** destinés aux apprentis ayant connu une rupture du contrat d'apprentissage et aux apprentis sans rupture de contrat.
- Mise en ligne des questionnaires

- **Entretiens collectifs** auprès de 10 groupes d'apprentis.

1.1. Les questionnaires

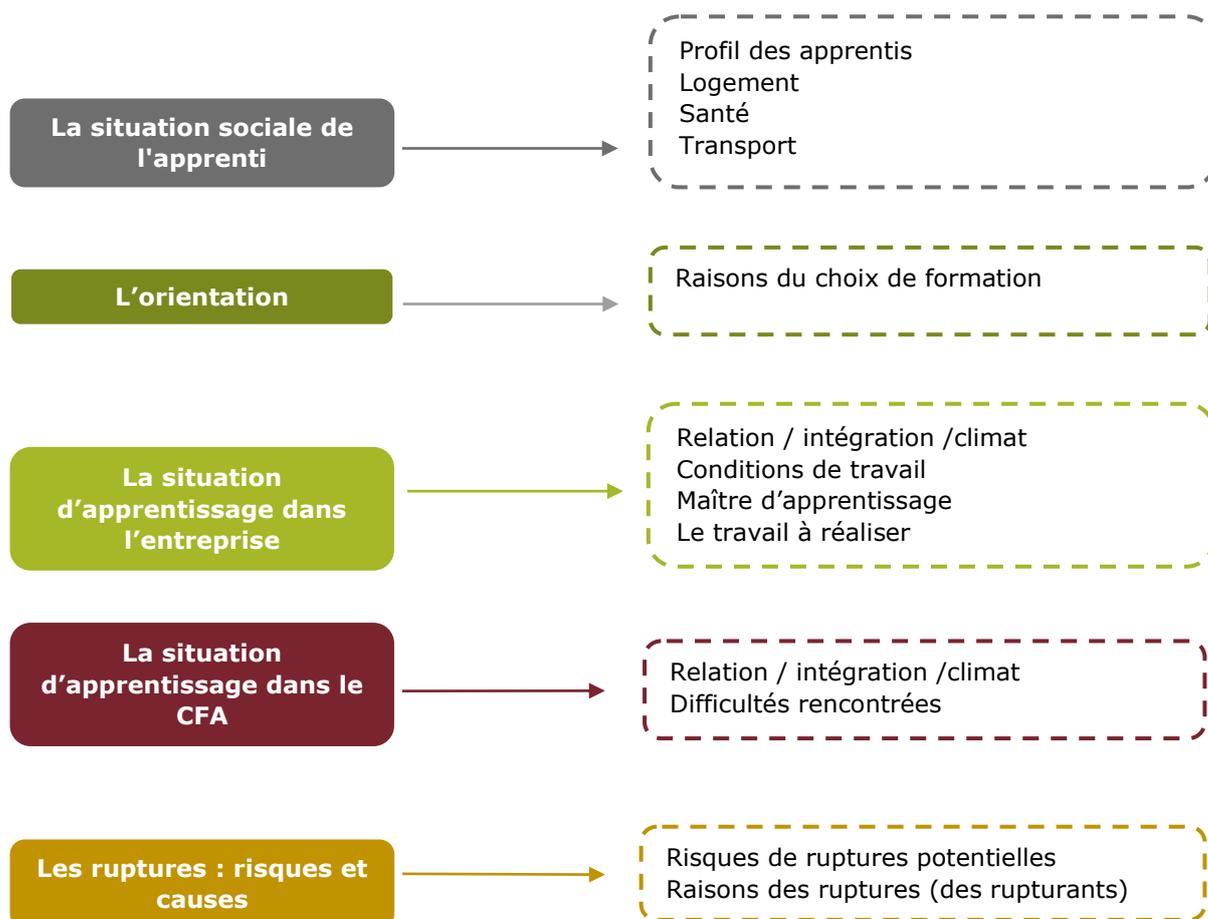
Étapes méthodologiques d'élaboration des questionnaires.



Les questionnaires ont été construits en tenant compte des résultats obtenus lors de la précédente étude auprès de 193 apprentis. Nous avons pu retenir et développer certaines variables pour orienter le questionnement de la présente étude. Ainsi, les questionnaires ont été enrichis permettant un questionnement plus précis de certaines thématiques. Les nouvelles versions des questionnaires utilisées pour cette étude ont été validées grâce à une passation test menée auprès d'apprentis, préalablement à la diffusion de l'enquête.

Deux questionnaires structurés autour de cinq grands thèmes.

Les questionnaires sont structurés de façon identique. L'un interroge les apprentis sur leur situation actuelle, l'autre sur leur situation l'année où s'est produite la rupture.



1.2. Les entretiens collectifs

A l'issue de l'administration du questionnaire, un temps d'échange a été proposé à dix groupes d'apprentis. L'objectif est de recueillir leurs observations liées au questionnaire puis plus largement concernant leur apprentissage, ce qu'ils en pensent, du choix de cette orientation, des difficultés rencontrées, des éléments de motivation...

1.3. Mise en œuvre de l'enquête

Enquête auprès des apprentis :

- Identifier les conditions d'apprentissage et les facteurs agissant lors d'une rupture ou à un abandon (rupture sèche).
- Identifier les conditions d'apprentissage et facteurs qui favorisent le maintien en apprentissage

Les questionnaires ont été mis en ligne (sphinx), la passation s'est déroulée entre mai et juillet 2022.

Les apprentis ont été réunis par classe dans des salles pour répondre aux questionnaires depuis un poste informatique et pour certains depuis leur téléphone.

Pendant la passation du questionnaire les apprentis pouvaient solliciter leur professeur ou la consultante Afpa, notamment en cas de difficulté de compréhension de certaines questions.

1.4. Liste des CFA participants

Établissements	Département	Villes
CFA Afpa	86	Châtelleraut
	87	Limoges
CFA Campus du Lac	33	Bordeaux
CFA CCI Dordogne	24	Boulazac
CFA CCI Vienne	86	Poitiers
CFA Greta ST Cricq	64	Pau
CFA Sud Management Business School	47	Agen
		Villeneuve sur Lot
UFA Marcel Pagnol	87	Limoges
UFA Simone Veil	19	Brive la Gaillarde



1.5. La technique d'analyse des questionnaires

Le plan d'analyse statistique des réponses des questionnaires a été construit en 3 étapes :

Analyse descriptives des variables et croisements

Validation des échelles avec ACP et création d'indicateurs globaux

Modèle de régression logistique

Retrouver la méthodologie complète en annexe.

Principaux résultats



I. La population étudiée

1.1. Le profil des apprentis

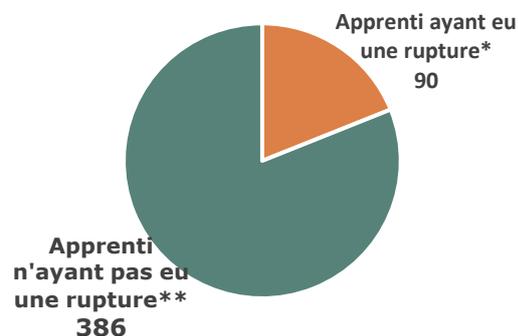
L'enquête porte sur un échantillon de **476 apprentis** au total :

- **386 n'ont jamais connu de rupture de contrat**
- **90 ont eu au moins une rupture de contrat.**

A noter les répondants ont très majoritairement répondu à la totalité du questionnaire :

* taux de remplissage du questionnaire 95%

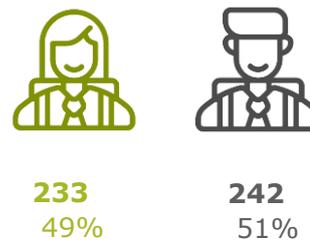
** taux de remplissage du questionnaire 97%



Graphique 1 : Répartition des répondants

Répartition des apprentis par genre

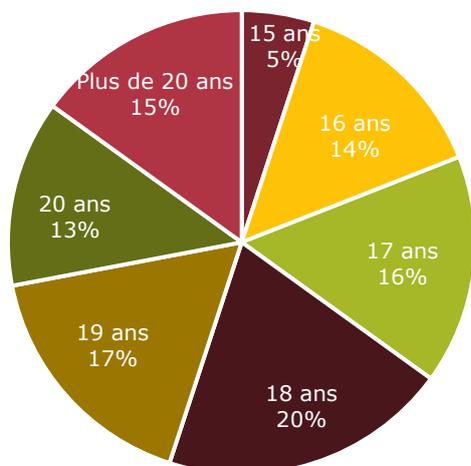
L'échantillon est assez homogène dans sa répartition femmes-hommes.



Graphique 2 : Répartition des répondants par genre

Répartition des apprentis par âge

Graphique 3 : Répartition des répondants par âge



- **19%** des répondants ont **entre 15 et 16 ans.**
- **36%** ont entre **17 et 18 ans**
- **30%** ont entre **19 et 20 ans.**
- **15%** ont **plus de 20 ans** :
 - Dont 45% ont 21 ans
 - Dont 21% ont 22 ans.

1.2. Situation des apprentis

Tableau 1 : Répartition des répondants par niveau de formation suivie en 2021/2022

		Nb apprentis sans rupture*	Nb apprentis avec rupture**	Total apprentis
CAP	En 1ère année	78	21	99
	En 2ème	31	8	39
Bac pro	En seconde	17	/	17
	En première	85	24	109
	En terminale	32	11	43
BTS	En 1ère année	96	16	112
	En 2ème année	27	8	35
Titre professionnel		18	/	18
Autre		2	2	4
Total		386	90	476

Note : *Apprentis n'ayant jamais rompu leur contrat depuis le début de leur apprentissage

** Apprentis ayant rompu au moins une fois leur contrat au cours de leur apprentissage

1.3. Zoom sur les apprentis ayant connu une rupture

90 apprentis ont connu **au moins une rupture de contrat** depuis le début de leur parcours en apprentissage.

Profils des apprentis ayant rompu leur contrat

- Parmi les apprentis ayant eu une rupture, 58% sont des femmes.
- Âge au moment de l'enquête des répondants ayant eu une rupture :
 - 13% ont 16 ans
 - 44% ont entre 17 et 18 ans
 - 27% ont entre 19 ans et 20 ans
 - 16% ont plus de 20 ans.

Période de la rupture après le début du contrat

Les rupturants ont été interrogés sur le temps écoulé entre la signature du contrat et la rupture sans qu'il y ait de notion de période d'essai.

A noter : Pendant la période d'essai **seules sont considérées les périodes au cours desquelles l'apprenti est en formation pratique au sein de l'entreprise**. Selon l'article L.6222-18, les parties peuvent mettre fin au contrat dans les 45 premiers jours consécutifs ou non de formation pratique de l'apprenti. La présence effective de l'apprenti au sein de l'entreprise est un critère pour calculer la durée de la période d'essai.

Graphique 4 : Période de la rupture du contrat à partir de la signature de contrat



Niveau de formation suivi l'année de la rupture

Tableau 2 : Répartition des répondants par niveau de formation l'année de la rupture

		Total apprentis rupturant
CAP	En 1ère année	30
	En 2ème année	10
Bac pro	En seconde	2
	En première	21
	En terminale	3
BTS	En 1ère année	18
	En 2ème année	4
Titre professionnel		1
Autre		1
Total		90

Retenons que les ruptures se sont produites pour la majorité des apprentis (72/90) au-delà du 45^{ème} jour du contrat dont la plupart (41/90) entre 6 et 12 mois.

Dans notre échantillon les ruptures interviennent pour la plupart après 6 mois d'apprentissage.

→ **A noter**

- Il est à noter trois moments où se sont produites plus fréquemment les ruptures : en 1^{ère} année de CAP (30), puis en première BAC pro (21) et en 1^{ère} année de BTS (18).

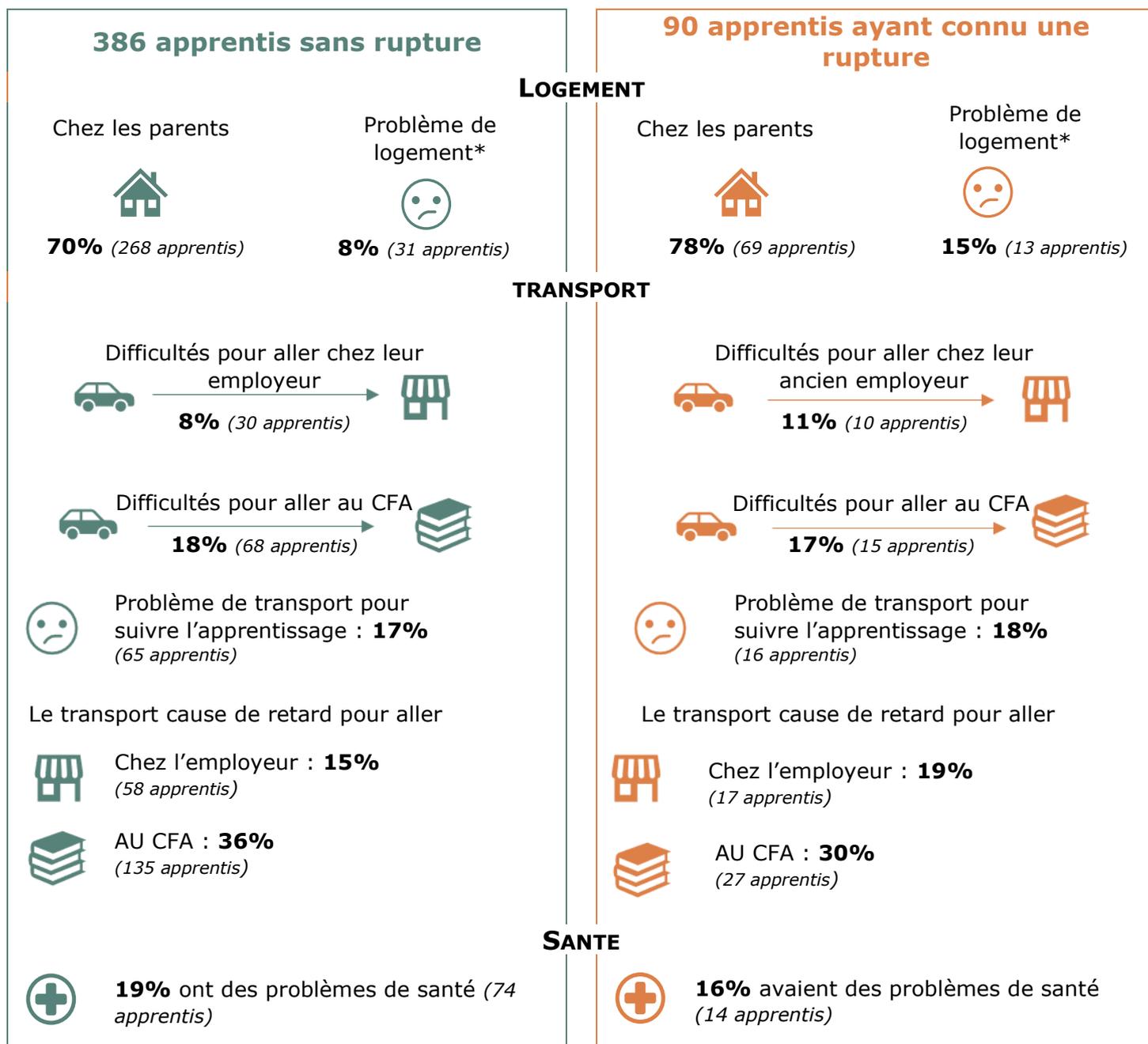
→ **Après la rupture**

Les apprentis ayant rompu leur contrat changent rarement de secteur. En effet, seulement 7 apprentis ayant rompu leur contrat sont issus de d'autres secteurs d'activité. Les ruptures seraient donc davantage liées à un souhait de changer d'employeur que de métier.

1.4. La situation sociale des apprentis

Les apprentis ont été interrogés sur leur situation à l'égard du logement, de la santé, des déplacements. Ils ont pu estimer si ces domaines représentent ou avaient représenté des difficultés.

La situation sociale des apprentis



* Le problème de logement ne signifie pas toujours le fait de ne pas en avoir. Peut être considéré comme problématique le fait de ne pas pouvoir se loger à proximité, d'être contraint d'avoir un autre logement pour les périodes en CFA (quand celui-ci est loin du domicile)...

Sur les 90 apprentis ayant connu une rupture, **13 expriment avoir eu des problèmes de logement l'année de leur rupture. (15%).**

Les problématiques de santé n'ont pas été approfondies du fait de leur caractère confidentiel. Cependant, nous observons que **18% de l'échantillon total (476 apprentis) déclarent avoir des problèmes de santé** avec pour certains un impact sur leur activité professionnelle.

Concernant les transports, **17 %** de l'échantillon total (476 apprentis) révèlent avoir des problèmes de transport pour suivre l'apprentissage. Nous remarquons que les transports sont plutôt une cause de retard pour aller au CFA que chez l'employeur. En effet, pour **37% des apprentis, la distance entre le domicile et le CFA est trop importante** et pour 34% ce trajet paraît long.

La situation sociale des apprentis met en exergue des difficultés de logement, de santé, et ou de transport pouvant potentiellement fragiliser le déroulement de leur apprentissage.

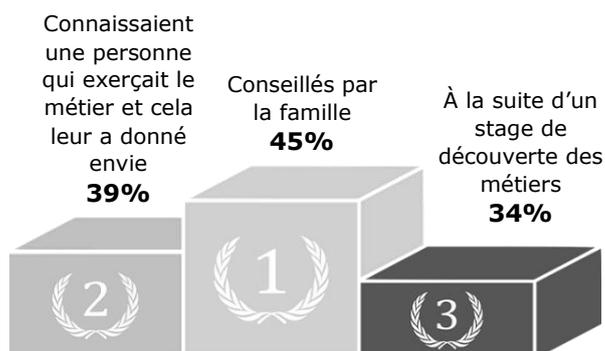
II. L'orientation

Les questions posées aux apprentis dans cette partie du questionnaire visent à connaître ce qui a influencé, agit en faveur de leur orientation en apprentissage dans le secteur de la vente : « **les actes d'orientation** » (découvertes des métiers, conseils /accompagnement par un professionnel), les conseils de l'environnement social, ainsi que le caractère volontaire ou subi de ces choix.

L'orientation

386 apprentis sans rupture

Une orientation guidée par l'entourage



61% considèrent avoir été suffisamment aidés, conseillés pour choisir leur orientation (231 apprentis)

Une orientation plutôt choisie...

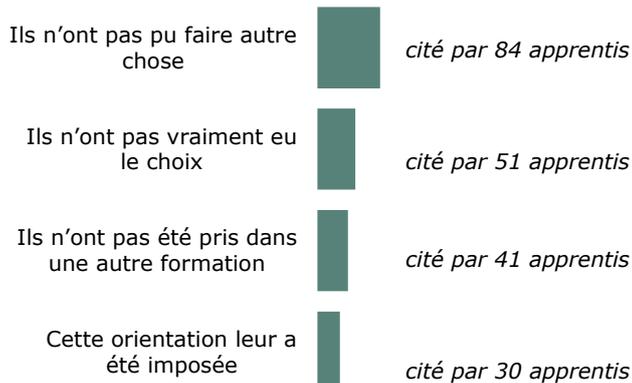


86% satisfaits du choix de leur orientation (333 apprentis)

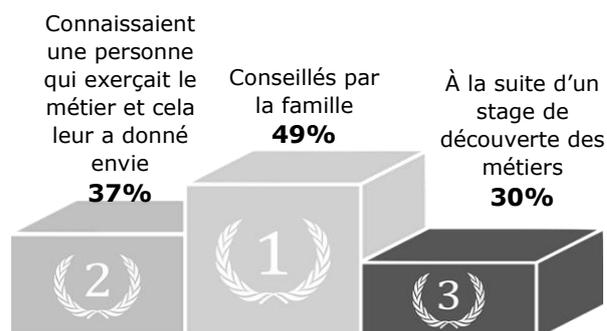
Pour **74%** la formation correspond à ce qu'ils voulaient faire (285 apprentis)



...mais pas pour tous



90 apprentis ayant connu une rupture



47% considèrent avoir été suffisamment aidés, conseillés pour choisir leur orientation (42 apprentis)

Une orientation par défaut puis acceptée à postériori...



Au moment de l'orientation



...mais aujourd'hui



79% satisfaits du choix de leur orientation (71 apprentis)

Pour **64%** la formation correspond à ce qu'ils voulaient faire (58 apprentis)

386 apprentis sans rupture



84% souhaitent s'engager dans un parcours en alternance (322 apprentis)

90 apprentis ayant connu une rupture



91% souhaitent s'engager dans un parcours en alternance (82 apprentis)

→ Les facteurs influençant le choix d'orientation

Ces résultats témoignent de l'influence de l'entourage dans le choix d'orientation. En effet, le choix d'orientation opéré par l'apprenti est lié à **sa sphère sociale proche**. La famille a un rôle majeur, ainsi que les personnes auxquelles le jeune peut s'identifier. Ainsi, les métiers exercés par ces personnes influencent son choix. Ils procurent une image concrète et favorisent une identification au métier. Dans ce cas, **les pairs, les personnes proches participent à la construction du projet**.

Un deuxième facteur participant aux choix d'orientation est la découverte du métier dans le cadre d'un stage. C'est dans ce cas **par l'immersion professionnelle que le jeune se construit une image du métier** à partir de laquelle il fait son choix d'orientation.

« Les conseils et témoignages des personnes de confiance (proches) ou perçues comme légitimes (représentants d'entreprises, professionnels) sont de loin les mieux considérés. Pour peser, la parole doit être incarnée. La parole des acteurs de médiation (médias spécialisés, services et acteurs de l'orientation, Pôle emploi) est jugée peu influente. »¹

→ Les réponses obtenues concernant le choix de cette orientation sont contrastées.

On note que les **apprentis ayant connu une rupture** de contrat expriment une **orientation qui semble avoir été subie pour 1/3 d'entre eux** qui déclarent « n'avoir pas pu faire autre chose ». Plus particulièrement les CAP et Bac PRO qui estiment pour 43% et 36% « n'avoir pas pu faire autre chose ».

Pour autant, nombreux (plus de 60% des rupturants et plus de 70% des non rupturants) déclarent que « cela correspondait à ce qu'ils voulaient faire », « qu'ils souhaitent s'engager dans un parcours en alternance », et se disent satisfaits de leur choix d'orientation.

Nous supposons que les apprentis légitiment à posteriori leur choix afin de **valoriser, restaurer une image positive de leur situation. A posteriori, les modalités liées à l'alternance sont valorisées**.

De même, les réponses apportées par les apprentis à la question ouverte (*Pour quelle(s) autre(s) raison(s) avez-vous choisi cette formation en apprentissage et le métier de la vente / du commerce ?*) sont majoritairement de nature à expliquer qu'ils ont **choisi cet apprentissage soit pour le métier, l'alternance travail-école, pour gagner de l'argent, pour avoir un diplôme, à défaut d'autres solutions**.

A cette question ouverte **294 apprentis ont répondu**. Il se dégage de leurs réponses quatre types de raisons : par choix du métier (123 réponses), par choix de l'alternance (59 réponses), pour avoir un diplôme (22 réponses), pour des raisons financières (42 réponses), à défaut d'autres solutions (7 réponses), autres (12 réponses).

¹ EDEC de la filière nucléaire -Développer l'attractivité et la mixité de la filière, rapport technique - Mai 2022.

III. La situation d'apprentissage dans l'entreprise

Préambule méthodologique

Cette partie s'intéresse au vécu de l'apprenti dans l'entreprise. Les apprentis ont répondu à un ensemble de questions caractérisant leurs conditions d'apprentissage et leur perception de celles-ci.

Dans un premier temps les questions visent à estimer **la socialisation organisationnelle** :

Des études se sont intéressées à l'importance des **pratiques de socialisation** dans les organisations professionnelles. Celles-ci contribuent à la performance des organisations. **La socialisation organisationnelle accélère la prise de poste, facilite l'intégration dans un collectif de travail et contribue à développer des attitudes et comportements positifs vis-à-vis de l'organisation.** La socialisation détermine des attitudes et les comportements des salariés tels que la loyauté et l'engagement envers l'organisation. Les recherches conduites ont mis en évidence le fait que l'adhésion des normes et valeurs de l'entreprise par la nouvelle recrue favorisait son maintien en emploi et réduisait en conséquence les possibilités de turn-over (Jex, 2002).

« La socialisation est le processus par lequel un individu acquiert les connaissances sociales et les compétences nécessaires pour assumer un rôle dans une organisation »².

La socialisation organisationnelle est un processus en trois stades (la socialisation anticipée, l'intégration, la résolution de conflits). L'étude a abordé les deux premiers stades afin d'appréhender la phase de recrutement et la phase d'arrivée dans l'entreprise.

Nous avons également voulu estimer le **Sentiment d'Efficacité Personnelle** des apprentis. Il s'agit d'un concept développé par le psychologue Albert Bandura. Il désigne les croyances d'une personne sur sa capacité d'atteindre des buts ou de faire face à différentes situations. Ce sentiment constitue un déterminant important de la motivation à agir et de la persévérance vers des buts car le niveau d'effort investi est en fonction des résultats attendus.

Nous nous sommes intéressés à :

- **La phase avant la prise de poste** qui renvoie aux pratiques de recrutement (socialisation anticipée),
- **La socialisation à l'entrée** (intégration)
- **Aux agents socialisateurs** (personne(s) pouvant contribuer à la socialisation de l'apprenti (supérieur hiérarchique, collègues, maître d'apprentissage)
- La satisfaction de l'apprenti à l'égard des pratiques organisationnelles d'intégration, et son sentiment d'intégration
- Au **sentiment d'efficacité personnelle.**
- **La reconnaissance professionnelle.** L'apprenti se sent-il valorisé ?
- **L'engagement « affectif » vis-à-vis du métier et de l'organisation.** L'engagement affectif concerne l'attachement, l'identification et l'implication d'un salarié à son organisation
- **La qualité de l'ambiance** dans l'entreprise selon l'apprenti
- **La qualité de la relation avec le maître d'apprentissage**

² (Lacaze, 2005 p 20 ; 2007 p 11).

3.1. Avant la prise de poste

Avant la prise de poste

386 apprentis sans rupture

90 apprentis ayant connu une rupture

Signature du contrat



93% avaient trouvé leur employeur avant de commencer les cours au CFA



90% avaient trouvé leur employeur avant de commencer les cours au CFA

Entretien(s) préalable(s) au début du contrat

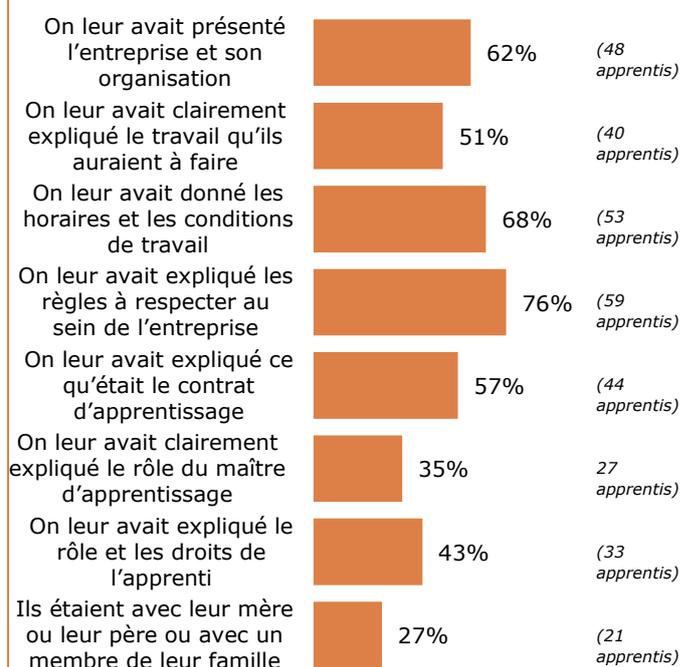
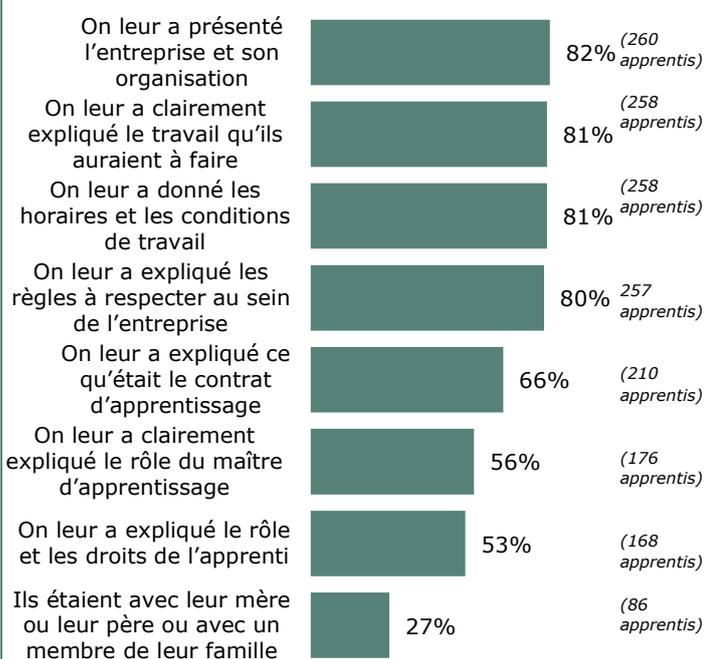


84% ont eu un entretien avec leur patron ou le maître d'apprentissage, avant de commencer à travailler dans l'entreprise



88% ont eu un entretien avec leur patron ou le maître d'apprentissage, avant de commencer à travailler dans l'entreprise

Lors de cet entretien



Les apprentis ont majoritairement trouvé leur employeur avant de démarrer les cours au CFA. Les établissements remarquent un risque de rupture du contrat quand celui-ci est signé après le démarrage des cours. Dans cette étude **10% des rupturants avaient commencé les cours sans avoir d'employeur.**

→ Entretien avant la prise de poste

La population étudiée (rupturants et non rupturants) a majoritairement bénéficié d'un entretien avant d'être recrutée mais **les apprentis ayant connu une rupture avaient préalablement à leur prise de poste moins bénéficié d'informations claires et précises sur l'entreprise, le travail et son organisation.** Cette phase appelée la socialisation anticipée³ participe aux processus de socialisation qui impacte les attitudes, les comportements du salarié au sein de son entreprise. **Nous observons que les conditions liées à cette première étape ne sont pas optimales et n'ont pas procuré à de nombreux apprentis un niveau d'information éclairant et précis.**

³ La socialisation anticipée renvoie aux pratiques de recrutement socialisantes (Delobbe et Dulac, 2005) donnant notamment un aperçu réaliste de l'emploi dans ses avantages et ses contraintes (Phillips, 1998 ; Wanous, 1992).

3.2. Les débuts dans l'entreprise : accueil et intégration

Les débuts dans l'entreprises : accueil et intégration

386 apprentis sans rupture

Les apprentis se sentent accueillis



96% bien accueillis
(371 apprentis)



87% présentés à l'équipe (337 apprentis)

Les apprentis estiment avoir été informés concernant le travail et l'entreprise

On leur a expliqué l'organisation du travail (les horaires, les règles) **92%** (354 apprentis)

On leur a expliqué le travail qu'ils auraient à réaliser **92%** (352 apprentis)

On leur a expliqué l'organisation de l'entreprise **88%** (338 apprentis)

On leur a expliqué les règles d'hygiène, de sécurité à respecter **79%** (300 apprentis)

90 apprentis ayant connu une rupture

Les apprentis se sentent plutôt accueillis



89% bien accueillis
(79 apprentis)



81% présentés à l'équipe (72 apprentis)

On leur avait expliqué l'organisation du travail (les horaires, les règles) **79%** (71 apprentis)

On leur avait expliqué le travail qu'ils auraient à réaliser **75%** (67 apprentis)

On leur avait expliqué l'organisation de l'entreprise **75%** (67 apprentis)

On leur avait expliqué les règles d'hygiène, de sécurité à respecter **68%** (61 apprentis)

Une intégration perçue positivement



Pour 91% des apprentis l'intégration s'est bien passée (352 apprentis)



62% ont fait un point sur leur intégration (240 apprentis)



67% l'intégration s'était bien passée (60 apprentis)



44% avaient fait un point sur leur intégration (39 apprentis)

... mais des conditions d'intégration à améliorer

Ils ont surtout appris leur travail en se débrouillant seul(e). **38%** (145 apprentis)

Ils auraient aimé que leur maître d'apprentissage soit plus disponible **25%** (97 apprentis)

Ils ne savaient pas à qui s'adresser **17%** (64 apprentis)

Ils auraient aimé être mieux accueilli(e)s **13%** (50 apprentis)

Ils se sentaient isolés **12%** (47 apprentis)

Ils ont surtout appris leur travail en se débrouillant seul(e). **63%** (57 apprentis)

Ils auraient aimé que leur maître d'apprentissage soit plus disponible **51%** (46 apprentis)

Ils ne savaient pas à qui s'adresser **32%** (27 apprentis)

Ils auraient aimé être mieux accueilli(e)s **35%** (31 apprentis)

Ils se sentaient isolés **43%** (39 apprentis)

→ Accueil et intégration

Nous notons que **les apprentis ayant connu une rupture** se sentent aujourd'hui avoir été **moins bien accueillis**, et **avoir moins bénéficié de pratiques favorisant l'accueil et l'intégration** que les apprentis n'ayant jamais eu de rupture.

Au sein de l'organisation les encadrants, les collègues, le maître d'apprentissage n'ont pas pleinement tenu le rôle **d'agent socialisateur auprès des apprentis** qui de ce fait « se sont sentis seuls et mal accompagnés dans la réalisation du travail »

Les rupturants se déclarent **moins satisfaits des pratiques d'intégration**. Ils expriment un manque d'accompagnement (près de 6 sur 10 déclarent avoir surtout appris leur travail en se débrouillant seul).

Les non rupturants sont plus nuancés bien qu'exprimant **une insatisfaction liée à l'appui**, l'accompagnement dont ils ont bénéficié pour réaliser leur travail.

3.3. Le Sentiment d'Efficacité Personnelle (SEP)

Référence théorique

Les croyances des individus en leur efficacité influent sur pratiquement toutes leurs activités : comment ils pensent, se motivent, ressentent et se comportent, selon Albert Bandura.

Le Sentiment d'Efficacité Personnelle (SEP) se définit comme « *le jugement que porte une personne sur sa capacité d'organiser et d'utiliser les différentes activités inhérentes à la réalisation d'une tâche à exécuter* » (Bouffard-Bouchard & Pinard, 1988, p. 411). En d'autres termes, il s'agit des croyances des gens concernant leur compétence à accomplir une tâche avec succès (Miller, Greene, Montalvo, Ravindran & Nichols, 1996).

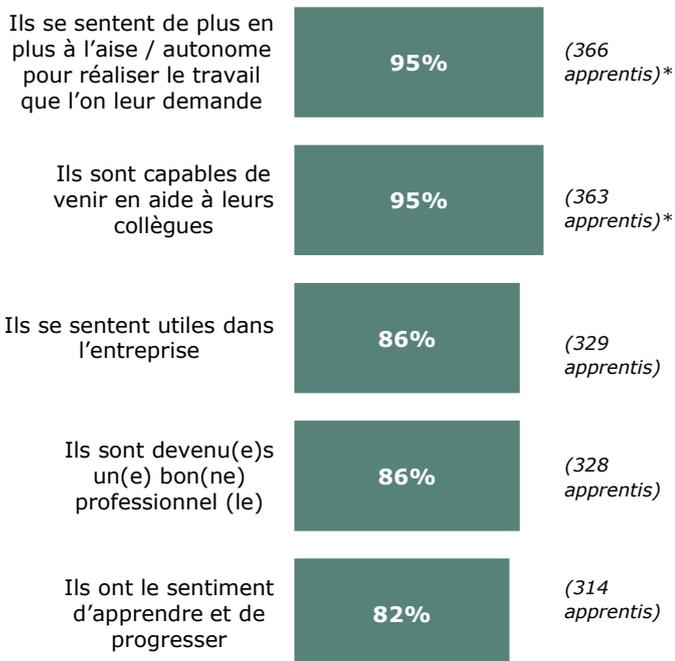
Selon Albert Bandura ce Sentiment d'Efficacité Personnelle participe grandement à la motivation à agir, la persévérance vers les objectifs.

Ce sentiment d'efficacité chez les apprentis (lié à l'estimation de leurs compétences, leur utilité dans l'entreprise, l'aisance et la qualité du travail à réaliser) pourrait avoir un effet positif sur leur désir de rester dans l'entreprise. Nous avons ainsi interrogé les apprentis de manière à apprécier leur Sentiment d'Efficacité Personnelle.

Le Sentiment d'Efficacité Personnelle (SEP)

386 apprentis sans rupture

Un Sentiment d'Efficacité Personnelle ...



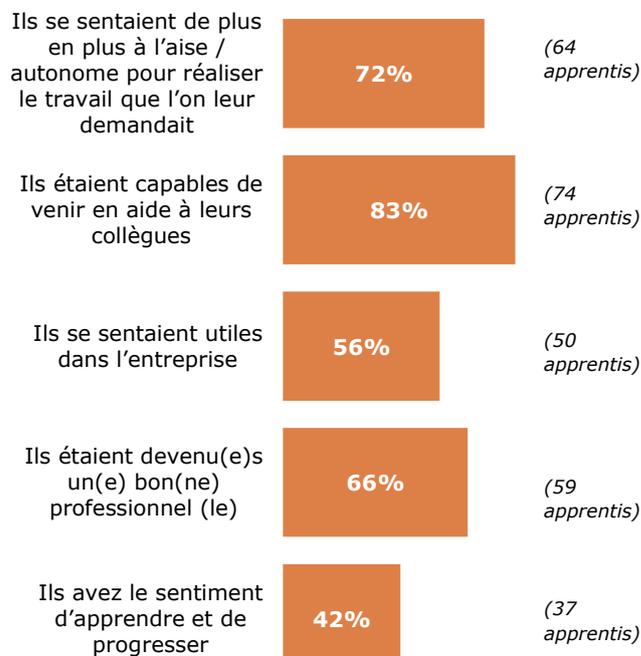
*Différence du nombre d'apprentis due à l'arrondi des pourcentages

... parfois fragile

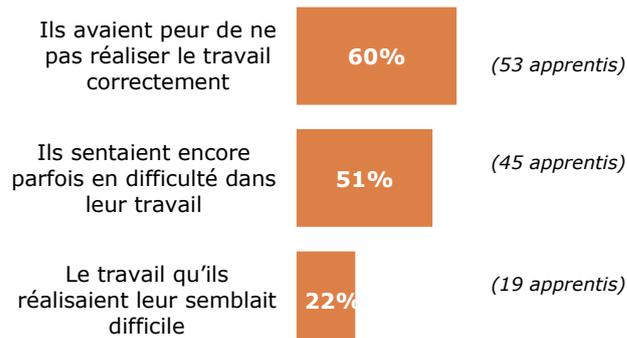


90 apprentis ayant connu une rupture

Un faible Sentiment d'Efficacité Personnelle



... freiné par des doutes et des difficultés à réaliser le travail



→ Sentiment d'Efficacité Personnelle

On observe un **Sentiment d'Efficacité Personnelle** assez présent chez les apprentis non rupturants. Ceux-ci ont **le sentiment de pouvoir mobiliser des compétences, d'être capables de soutenir des collègues, d'être utiles, de progresser**. Ils ont une perception plutôt positive d'eux-mêmes en tant que professionnel.

Cependant des doutes et des difficultés persistent. Celles-ci peuvent être liées à leur position de jeune salarié apprenant et paraître légitimes. **Les apprentis ayant rompu leur contrat ont un niveau du Sentiment d'Efficacité Personnelle lié à leur précédent travail bien moindre**. Ils sont nettement **plus enclins à douter de leur utilité, de leur capacité** à surmonter les difficultés liées au travail et **à progresser**.

L'inconfort ressenti dans la réalisation du travail et le doute lié à leur capacité ont pu avoir une influence sur leur motivation et ainsi avoir un impact dans la volonté de rompre.

Nous constaterons lors des analyses statistiques (partie 4) l'influence de ce sentiment sur d'autres éléments liés au vécu professionnel de l'apprenti. Il constitue un facteur déterminant pour assurer le maintien de l'apprenti dans l'entreprise.

3.4. L'attachement au métier et à l'entreprise

Référence théorique

En référence au modèle théorique développé par Meyer et coll. qui décrit **l'engagement organisationnel** comme la force qui relie un employé à son entreprise et oriente son comportement vis-à-vis d'elle (Meyer & Herscovitch, 2001). Nous avons souhaité estimer le niveau de satisfaction et d'attachement affectif des apprentis à leur métier et leur l'entreprise. Les auteurs tels que Solinger, Hofmans et van Olffen parlent d'**engagement affectif (EA), décrit comme un attachement émotionnel ou affectif à l'entreprise qui se traduit par le désir d'y rester**.

Les questions soumises aux apprentis s'inspirent du modèle théorique lié à l'engagement affectif décrit comme un **facteur de maintien dans l'entreprise**.

L'attachement au métier et à l'entreprise

386 apprentis sans rupture

Un attachement au métier et à l'entreprise contrasté



76% sont fiers de leur métier (293 apprentis)

Pour **73%**, le travail confié leur plaît (279 apprentis)

Pour **72%**, ce métier leur plaît (275 apprentis)

Pour **66%**, le métier correspond à l'idée qu'ils en avaient (252 apprentis)

61% se reconnaissent dans ce métier (231 apprentis)

57% sont attachés à ce métier (221 apprentis)

... qui amène des doutes.



18% sont déçus par le métier (67 apprentis)

Pour **25%**, la pratique du métier leur a donné envie de changer d'orientation (98 apprentis)

Pour **33%**, la pratique du métier dans cette entreprise leur a donné envie de changer d'entreprise (129 apprentis)

90 apprentis ayant connu une rupture

Un faible niveau de satisfaction et d'attachement au métier exercé et à l'entreprise...



45% étaient fiers de leur métier (40 apprentis)

Pour **42%**, le travail confié leur plaisait (37 apprentis)

Pour **39%**, ce métier leur plaisait (35 apprentis)

Pour **40%**, le métier correspondait à l'idée qu'ils en avaient (35 apprentis)

33% se reconnaissent dans ce métier (29 apprentis)

25% étaient attachés à ce métier (22 apprentis)

... qui peut participer à la volonté de quitter l'entreprise



51% étaient déçus par le métier (45 apprentis)

Pour **51%**, la pratique du métier leur avait donné envie de changer d'orientation (45 apprentis)

Pour **76%**, la pratique du métier dans cette entreprise leur avait donné envie de changer d'entreprise (68 apprentis)

→ L'attachement au métier et à l'entreprise.

Les apprentis non rupturants se disent à **plus de 70 % fiers de leur métier et satisfaits par le travail** réalisé. Néanmoins, l'attachement qui les lie à l'entreprise et au métier est relativement faible. **Le manque d'attachement affectif** pourrait, pour cette population constituer **un facteur de fragilité dans leur parcours** : 1 sur 4 a eu envie de changer d'orientation, 1 sur 3 a eu envie de changer d'entreprise.

Chez les **apprentis rupturants** le degré de **satisfaction est bien moindre**. Seul 1 sur 4 déclare avoir été attaché au métier. Très majoritairement (76%) ces apprentis estiment que la pratique du métier dans cette entreprise leur a donné envie de changer d'employeur. Ces facteurs ont probablement agi dans la décision de rompre.

3.5. Le climat et les relations dans l'entreprise

Référence théorique

Nous avons souhaité dans cette partie estimer si les apprentis perçoivent du soutien social des personnes qui les entourent dans leur entreprise. La perception du soutien social est notamment une composante du stress professionnel. **Marilou Bruchon-Schweitzer** définit **le soutien social** comme « l'ensemble des perceptions et des représentations d'un individu relatives à la qualité de ses relations interpersonnelles ». « Il renvoie à la manière dont l'individu perçoit subjectivement l'aide d'autrui et à la satisfaction ressentie du fait de ce soutien ». (Bruchon-Schweitzer et al., 2003).

Le climat et les relations

386 apprentis sans rupture

Dans une ambiance estimée agréable, les apprentis éprouvent un sentiment de reconnaissance

Pour **84%** l'ambiance dans l'entreprise est agréable (321 apprentis)



85% estiment avoir de bonnes appréciations, des remarques positives (327 apprentis)

74% se sentent valorisés dans l'entreprise (282 apprentis)

88% des apprentis considèrent que le ton employé envers eux n'est ni insultant, ni rabaissant (340 apprentis)

Un sentiment de soutien social partagé

93% estiment avoir de bonnes relations avec les autres salariés (359 apprentis)



En cas de difficultés, de question, une personne de l'entreprise peut leur venir en aide : **95%** (364 apprentis)

95% peuvent compter sur leurs collègues pour les aider, leur expliquer (364 apprentis)

90 apprentis ayant connu une rupture

Dans une ambiance estimée peu agréable, les apprentis éprouvent un manque de reconnaissance et déclarent avoir été mal considérés ...

Pour **53%** l'ambiance dans l'entreprise n'était pas agréable (47 apprentis)



57% avaient de bonnes appréciations, des remarques positives (51 apprentis)

34% étaient valorisés dans l'entreprise (30 apprentis)

Pour **43%** le ton employé envers eux était insultant, rabaissant (38 apprentis)

...mais se sentent soutenus par leur collègue

73% estimaient qu'ils avaient de bonnes relations avec les autres salariés (65 apprentis)



Pour **73%** en cas de difficultés, de question, une personne de l'entreprise pouvait leur venir en aide (65 apprentis)

70% pouvaient compter sur leurs collègues pour les aider, leur expliquer (62 apprentis)

→ Le climat et les relations dans l'entreprise

Les **non rupturants** perçoivent des **marques de reconnaissance** ainsi qu'un très fort **soutien social** dans une ambiance jugée agréable. Cependant, 12 % déclarent être exposés à un ton insultant et rabaissant.

A l'inverse, **les rupturants ressentent un manque de reconnaissance et un sentiment de dévalorisation élevé**. Ils estiment pour beaucoup avoir manqué de reconnaissance, et **43% considèrent** que le **ton employé à leur égard était insultant, rabaissant**. En revanche, **70% évaluent positivement les relations et le soutien social apporté par leurs collègues**. Ainsi, nous notons **un manque de reconnaissance et de valorisation ressenti par ces apprentis**.

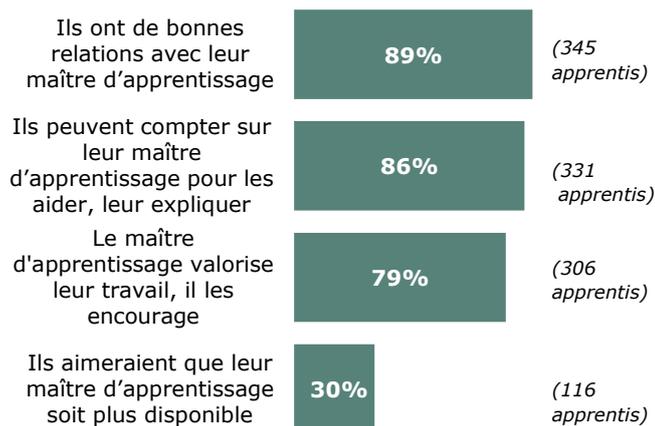
Nous observerons plus loin l'influence de ce facteur dans le risque de rupture.

3.6. Le maître d'apprentissage

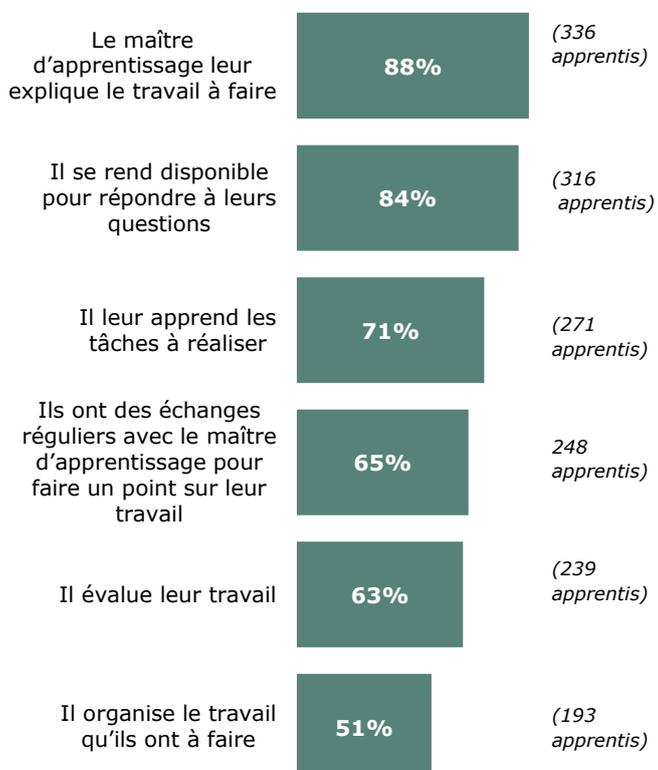
Le maître d'apprentissage

386 apprentis sans rupture

Des relations positives avec le maître d'apprentissage...

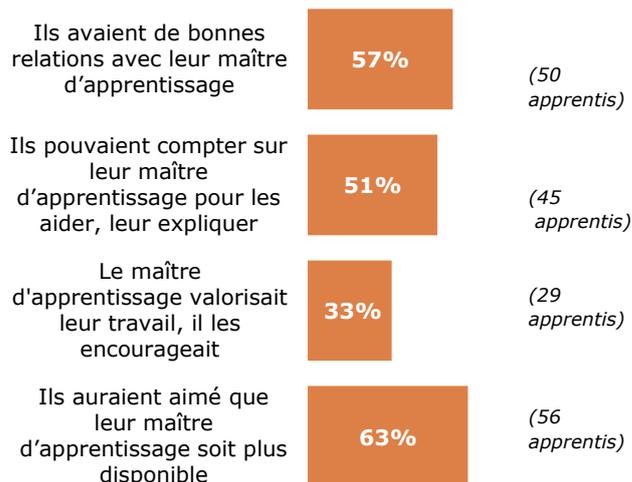


... qui s'implique dans l'accompagnement auprès de l'apprenti

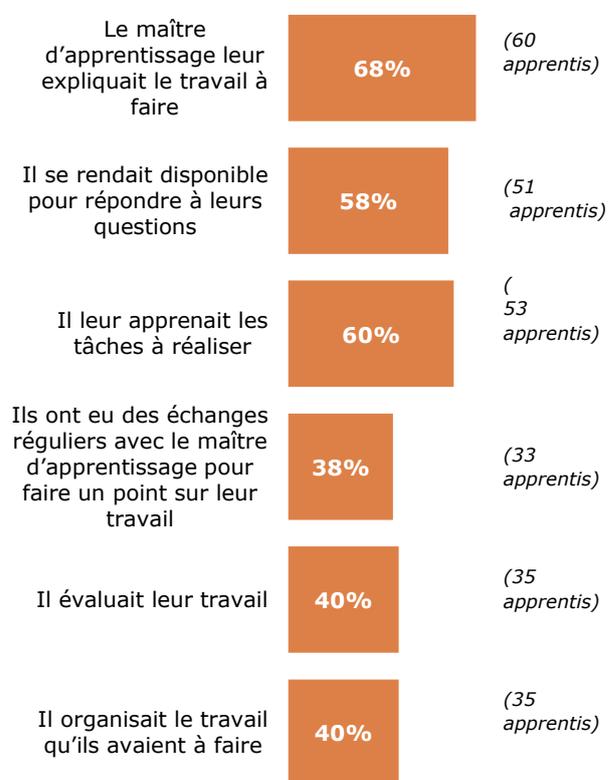


90 apprentis ayant connu une rupture

Une insatisfaction liée à la relation avec le maître d'apprentissage

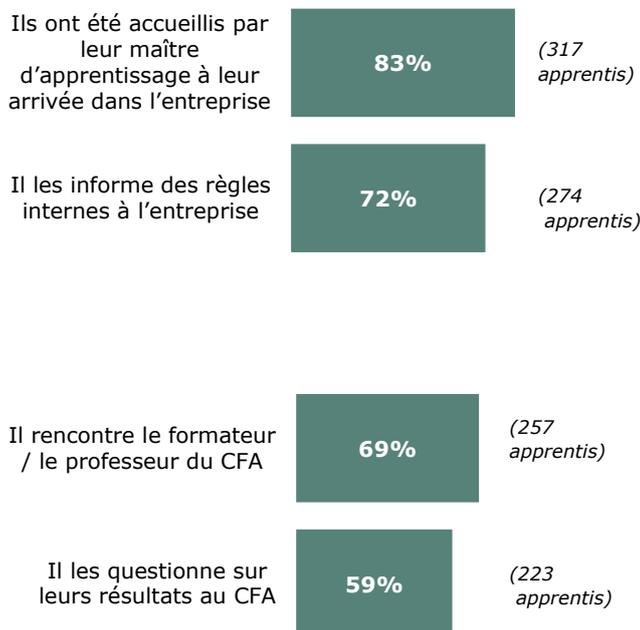


... qui était peu impliqué dans l'accompagnement auprès des apprentis

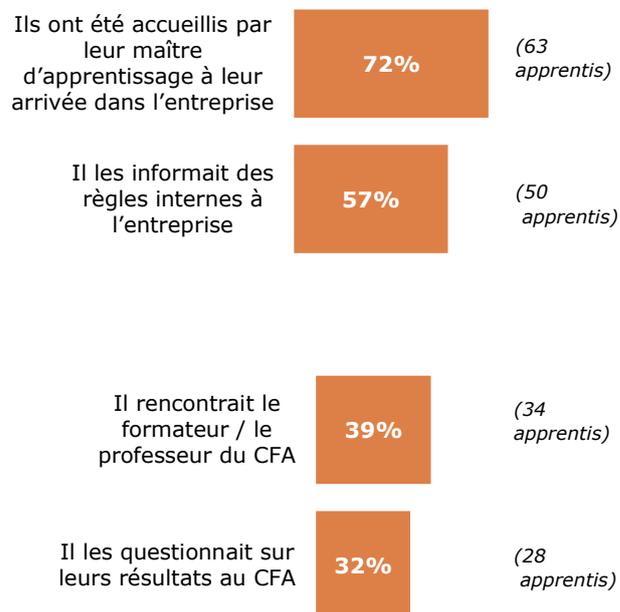


386 apprentis sans rupture

Une articulation avec le maître d'apprentissage à renforcer



90 apprentis ayant connu une rupture



→ Le maître d'apprentissage

Une différence importante distingue les deux populations d'apprentis dans l'appréciation qu'ils portent à la relation avec le maître d'apprentissage.

Les non rupturants estiment positivement le rapport et l'accompagnement de leur maître d'apprentissage. Ils se sentent majoritairement soutenus, accompagnés et valorisés par celui-ci.

A l'inverse, la qualité de la relation et l'accompagnement réalisé par le maître d'apprentissage sont très peu satisfaisants pour plus de la moitié des apprentis rupturants. Seule la moitié considère avoir reçu de l'aide du maître d'apprentissage, 51% « considèrent qu'ils pouvaient compter sur leur maître d'apprentissage pour les aider, leur expliquer ». Peu d'apprentis perçoivent un soutien social de sa part.

3.7. Le rythme et les absences

Le rythme et les absences

386 apprentis sans rupture

Un sentiment de fatigue partagé par de nombreux apprentis



Pour **42%**, le rythme de travail est épuisant (161 apprentis)

49% des apprentis se sentent fatigués physiquement (186 apprentis) et **48%** mentalement (184 apprentis)

Conditions de travail et horaires



Pour **21%**, les conditions de travail sont difficiles (80 apprentis)



Pour **73%**, les horaires de travail leur conviennent (278 apprentis)

Pour certains apprentis ...

Les heures de travail sont mal réparties dans la journée **25%** (86 apprentis)

Ils réalisent plus d'heures que prévu **31%** (119 apprentis)



Pour **33%**, les heures qu'ils font en plus les dérangent (27 apprentis sur les 119 apprentis)

90 apprentis ayant connu une rupture



Pour **61%**, le rythme de travail était épuisant (54 apprentis)

60% des apprentis se sentaient fatigués physiquement (53 apprentis) et **74%** mentalement (65 apprentis)



Pour **41%**, les conditions de travail étaient difficiles (36 apprentis)



Pour **49%**, les horaires de travail leur convenaient (43 apprentis)

Les heures de travail étaient mal réparties dans la journée **43%** (36 apprentis)

Ils réalisaient plus d'heures que prévu **42%** (32 apprentis)



Pour **78%**, les heures qu'ils faisaient en plus les dérangent (28 apprentis sur les 32 apprentis)

→ Rythme et absence

Sur l'ensemble des apprentis (476 apprentis), **45% des répondants trouvent le rythme de travail épuisant**. Cette proportion augmente à 61% pour les apprentis ayant connu une rupture.

Les apprentis déclarent se sentir **fatigués physiquement et mentalement** : près de la moitié des apprentis n'ayant pas connu de rupture et plus de 60% des apprentis ayant connu une rupture.

Les conditions d'emploi sont considérées comme plus difficiles pour les apprentis ayant connu une rupture et pour près de la moitié, les horaires de travail ne leur convenaient pas.

IV. La situation d'apprentissage au CFA

Le soutien social et l'accompagnement apporté au sein du CFA

386 apprentis sans rupture

Un regard positif sur le CFA



93% se sentent bien intégrés avec les autres apprentis (352 apprentis)



85% apprécient l'ambiance (326 apprentis)



79% ont identifié des personnes ressources au sein du CFA pour les soutenir en cas de difficultés (300 apprentis)



77% sont satisfaits de l'accompagnement du CFA (293 apprentis)

Des relations à renforcer entre le CFA et le maître d'apprentissage



27% aimeraient plus de rencontres entre leur maître d'apprentissage, le CFA et eux (103 apprentis)

Des absences plus fréquentes au CFA qu'en entreprise

Absences régulières



12%
Au CFA
(45 apprentis)



3%
chez l'employeur
(10 apprentis)

90 apprentis ayant connu une rupture



85% se sentaient bien intégrés avec les autres apprentis (75 apprentis)



85% appréciaient l'ambiance (75 apprentis)



82% avaient identifié des personnes ressources au sein du CFA pour les soutenir en cas de difficultés (72 apprentis)



81% étaient satisfaits de l'accompagnement du CFA (71 apprentis)

Des rencontres avec le maître d'apprentissage estimées insuffisantes



50% auraient aimé plus de rencontres entre leur maître d'apprentissage, le CFA et eux (45 apprentis)

Absences régulières



28%
Au CFA
(24 apprentis)



16%
chez l'employeur
(14 apprentis)

→ Le CFA

Le CFA est perçu plutôt positivement par l'ensemble des apprentis en termes d'aide et d'accompagnement apporté. Les répondants semblent trouver un soutien au sein du CFA face aux difficultés rencontrées quel qu'en soit la nature.

Les attentes des apprentis se situent au niveau des rencontres entre le CFA, le maître d'apprentissage et eux-mêmes qu'ils souhaiteraient plus fréquentes.

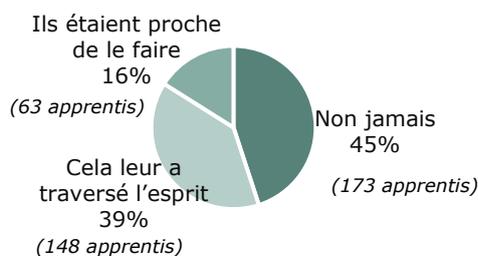
V. Les ruptures de contrats : risques et causes

Les motifs qui pourraient provoquer une rupture

386 apprentis n'ayant jamais connu de rupture

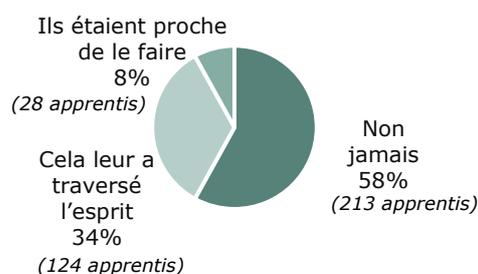
De possibles ruptures (211 apprentis)

Idée de rompre le contrat



De possibles abandons (152 apprentis)

Idée de tout abandonner (contrat + CFA)



Les motivations à poursuivre l'apprentissage pour les apprentis qui ont eu l'idée de tout abandonner (152 apprentis)

 **92%** Obtention du diplôme (137 apprentis)

 **87%** pour des raisons économiques (129 apprentis)

→ Penser à rompre ou abandonner le contrat en apprentissage

Plus de la moitié (55%) des apprentis n'ayant jamais connu de rupture de contrat a déjà pensé rompre le contrat en cours et 42% ont déjà pensé abandonner totalement l'apprentissage (contrat et CFA). Les réponses des apprentis attirent notre attention sur des facteurs à risque apparus précédemment au cours de l'analyse des résultats.

Trois raisons communes aux apprentis ayant déjà penser rompre ou abandonner :

- Le désintérêt lié au travail
- La situation personnelle
- L'ambiance dans l'entreprise

Comme nous l'observerons ensuite **l'intérêt lié au travail et le climat dans l'entreprise sont constitutifs de facteurs déterminants pour assurer le maintien ou éviter les ruptures.**

Par ailleurs, la situation personnelle est évoquée par les apprentis. La partie 1.4 du document sur la situation sociale des apprentis a mis en lumière des difficultés de nature personnelle liées notamment au transport et à la santé.

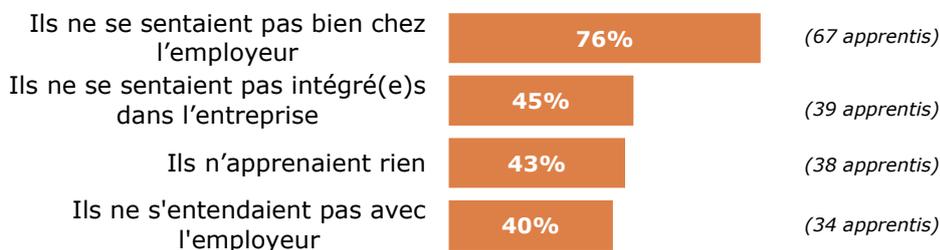
La situation personnelle est également identifiée par 39% des apprentis rupturants comme **une raison de leur rupture** (partie suivante).

L'obtention du diplôme et l'intérêt financier sont **deux facteurs de motivation** majeurs.

Les raisons invoquées de la rupture (apprentis avec rupture)

90 apprentis avec rupture

Des ruptures liées à l'entreprise



Des ruptures liées au métier

Pour **47%**, le métier ne leur convenait pas (41 apprentis)

Des ruptures liées à la situation personnelle



39% expriment des difficultés / problèmes personnels (34 apprentis)

Principale difficulté évoquée : la santé (13 apprentis sur les 34 apprentis)

→ Les raisons invoquées de la rupture

Ces résultats mettent en exergue **trois raisons majeures** à l'origine de la rupture des apprentis rupturants. Des raisons liées :

- au vécu de l'apprenti dans son entreprise,
- à une insatisfaction liée au métier
- à une situation personnelle difficile

Les deux premières causes évoquées rejoignent les résultats précédents pointant notamment l'insatisfaction des rupturants à l'égard du climat dans l'entreprise, du manque de soutien social et du peu d'attachement à leur métier.

Nous retrouvons des difficultés de nature personnelle telles qu'elles avaient été repérées au début de l'étude (partie 1.4 du document La situation sociale des apprentis). De nouveau les problèmes de santé sont présents. Rappelons que 18% de l'échantillon total ont une perception négative de leur santé.

VI. Des facteurs déterminants pour le maintien en entreprise

Nous avons ainsi pu constater que **les apprentis sans rupture avaient une situation sociale, une perception de leur vécu en entreprise nettement plus positive** que les rupturants.

Nous allons à présent **nous intéresser à l'influence de ces indicateurs entre eux et à leur degré de corrélation pouvant en faire de réels facteurs de maintien ou de rupture en apprentissage.**

6.1. Des facteurs de maintien

L'analyse statistique réalisée sur nos deux échantillons d'apprentis a permis d'identifier **deux facteurs** agissant en faveur du maintien en entreprise :

1. Le Sentiment d'Efficacité Personnelle (SEP)

Ce facteur est composé dans l'étude des propositions ci-dessous :

- « J'ai le sentiment d'apprendre et de progresser »
- « Je me sens de plus en plus à l'aise / autonome pour réaliser le travail que l'on me demande »
- « Je suis capable de venir en aide à mes collègues »
- « Je me sens utile dans l'entreprise »
- « Je suis devenu(e) un(e) bon(ne) professionnel (le) »

L'analyse statistique⁴ montre que **quatre variables contribuent significativement** au **Sentiment d'Efficacité Personnelle** :

- La satisfaction à l'égard du métier et du travail réalisé (par exemple lorsque « le métier correspond à l'idée qu'il en avait »)
- Le fait de bénéficier de marques de reconnaissance et de se sentir considéré
- Le fait de se sentir intégré et d'avoir de bonnes relations avec les autres salariés
- Le fait de percevoir du soutien social au sein de l'entreprise (par exemple le fait de « percevoir de l'aide dans l'entreprise »)

Plus les apprentis ressentent de la satisfaction à l'égard du métier et du travail réalisé, ont le sentiment de bénéficier de remarques positives et de se sentir valorisés, se sentent intégrés, et perçoivent du soutien social dans l'entreprise plus ils développent un Sentiment d'Efficacité Personnelle.

Les apprentis qui éprouvent un **Sentiment d'Efficacité Personnelle** (ont le sentiment d'apprendre, développent de l'autonomie, se sentent utiles, se sentent capables d'aider les autres) **ont 1,48 chance de plus de ne pas rompre leur contrat** que ceux qui ont un Sentiment d'Efficacité Personnelle moindre. Nous avons précédemment constaté que celui-ci est moindre chez les rupturants qui ont une perception dégradée de ce Sentiment d'Efficacité Personnelle.

⁴ Régression linéaire multiple

2. La qualité de la relation avec le maître d'apprentissage

Le facteur qualité de la relation avec le maître d'apprentissage est composé des affirmations suivantes :

- « J'ai de bonnes relations avec mon maître d'apprentissage »
- « Je peux compter sur le maître d'apprentissage pour m'aider, m'expliquer »
- « Il valorise mon travail, il m'encourage »

L'analyse statistique⁵ montre que quatre facteurs **contribuent significativement et positivement à la relation avec le maître d'apprentissage.**

Ces facteurs sont présentés selon leur corrélation sur la perception de la relation avec le maître d'apprentissage :

- La qualité perçue de **l'accompagnement réalisé par le maître d'apprentissage**
- Le fait de percevoir du **soutien social** au sein de l'entreprise (comme percevoir de l'aide)
- Le fait de bénéficier de **marques de reconnaissance** et de **se sentir considéré**
- Le fait d'être **attaché, engagé affectivement à l'entreprise** (par exemple lorsque l'apprenti « se sent bien dans l'entreprise »)

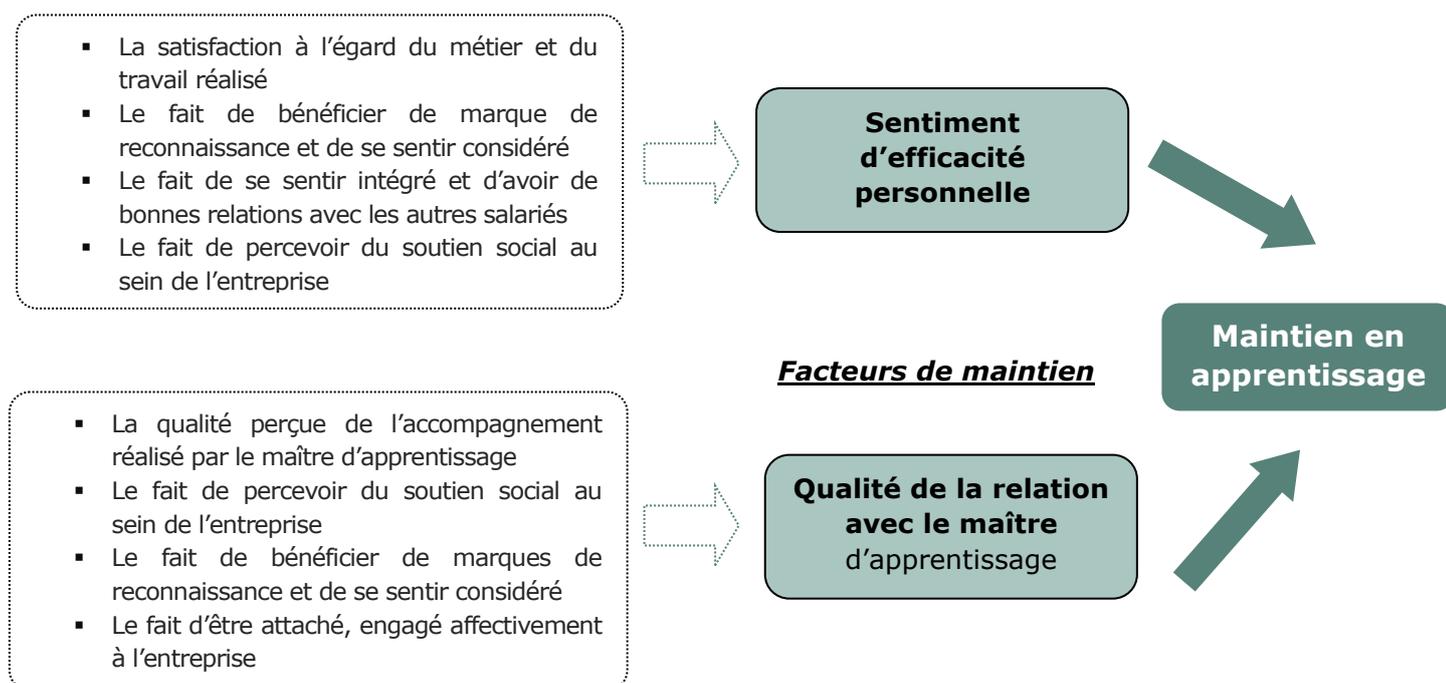
Les apprentis qui évaluent positivement la relation avec leur maître d'apprentissage ont une perception positive de son accompagnement, du soutien social dont ils peuvent bénéficier au sein de l'entreprise. Ils se sentent parallèlement considérés et attachés affectivement à l'entreprise.

Les analyses statistiques⁶ montrent également **l'impact de la qualité de la relation** avec le maître d'apprentissage. Un apprenti qui considère avoir une **relation de qualité avec son maître d'apprentissage a 1,39 fois plus de chance de rester dans l'entreprise que ceux qui estiment avoir de mauvaises relations avec le maître d'apprentissage.**

Un apprenti se sentant bien accompagné par son maître d'apprentissage et ayant de bonnes relations avec lui aurait **une vision plus positive de lui-même, de son travail et des conditions d'apprentissage en entreprise.**

La relation avec le maître d'apprentissage influence la perception du vécu en entreprise qui, comme évoqué, précédemment, est **un facteur de motivation et d'intention de maintien dans l'organisation.**

Schéma : des facteurs de maintien



⁵ Régression linéaire multiple

⁶ Régression logistique

Ces résultats témoignent de **l'influence positive de plusieurs « attributs du travail »**⁷ et de son organisation sociale sur l'investissement, la fidélité des individus, leur niveau de satisfaction et de motivation au sein de l'entreprise.

Des pratiques organisationnelles alliées au soutien organisationnel contribuent positivement au Sentiment d'Efficacité Personnelle de l'apprenti et au regard porté à son maître d'apprentissage.

La valorisation, la considération de l'apprenti, son intégration, les relations interpersonnelles positives sont assorties d'un sentiment d'utilité, de satisfaction à l'égard du travail et d'un vécu positif avec le maître d'apprentissage. Une intégration réussie peut également favoriser un engagement affectif à l'organisation, un levier de la performance et de la volonté de rester dans cet environnement professionnel.

Nous retiendrons **l'importance d'investir les phases de socialisation** (recrutement, accueil, intégration), **de développer** au sein de l'équipe **le soutien social et d'accompagner l'apprenti dans ses apprentissages**. Un apprenti qui progresse dans son travail et qui reçoit des marques de reconnaissance se sent utile, il a ainsi plus de chance de rester dans l'entreprise en développant un attachement à son travail et à celle-ci.

6.2. Des facteurs de risque

L'analyse statistique⁸ réalisée sur nos **deux échantillons d'apprentis** nous permet d'identifier **deux facteurs** intervenant significativement **dans les situations de rupture** :

- La communication dégradée envers les apprentis
- L'envie de changer d'orientation ou d'entreprise

1. La communication dégradée envers les apprentis

La communication est considérée être dégradée lorsque les apprentis estiment que « Le ton employé envers eux est/était insultant, rabaissant ».

L'analyse statistique⁹ montre que la communication est considérée dégradée en présence de **quatre autres facteurs**.

Ces facteurs sont présentés selon leur niveau d'impact sur l'appréciation liée à la communication :

- La mauvaise qualité de la relation avec le maître d'apprentissage
- L'insatisfaction à l'égard de l'intégration (ne se sent pas intégré, estime avoir de mauvaises relations avec ses collègues)
- L'insatisfaction à l'égard des pratiques organisationnelles (se sent isolé)
- Une ambiance désagréable

Les apprentis qui évaluent négativement la relation avec leur maître d'apprentissage, leur intégration et les relations avec les collègues, les pratiques organisationnelles ainsi que l'ambiance estiment que la communication à leur égard est humiliante.

L'analyse du modèle logistique montre que lorsque les apprentis estiment que la communication à leur égard est dégradée, ils ont **1,55 fois plus de risque de rompre leur contrat que ceux qui estiment** que la communication à leur égard n'est pas dégradée. Rappelons que **43% des rupturants ont considéré que le ton employé envers eux était insultant**.

⁷ * Kahn 1990

⁸ Analyse statistique : modèle de régression logistique et modèle de régressions multiples expliqués en annexe

⁹ Régression linéaire multiple

2. L'envie de changer d'orientation ou d'entreprise

Le facteur envie de changer d'orientation ou d'entreprise est constitué à partir des réponses aux affirmations suivantes :

- « La pratique du métier m'a donnée envie de changer d'orientation »
- « La pratique du métier dans cette entreprise m'a donnée envie de changer d'entreprise »

L'analyse statistique¹⁰ montre que **quatre facteurs contribuent significativement à l'envie de changer d'orientation ou d'entreprise.**

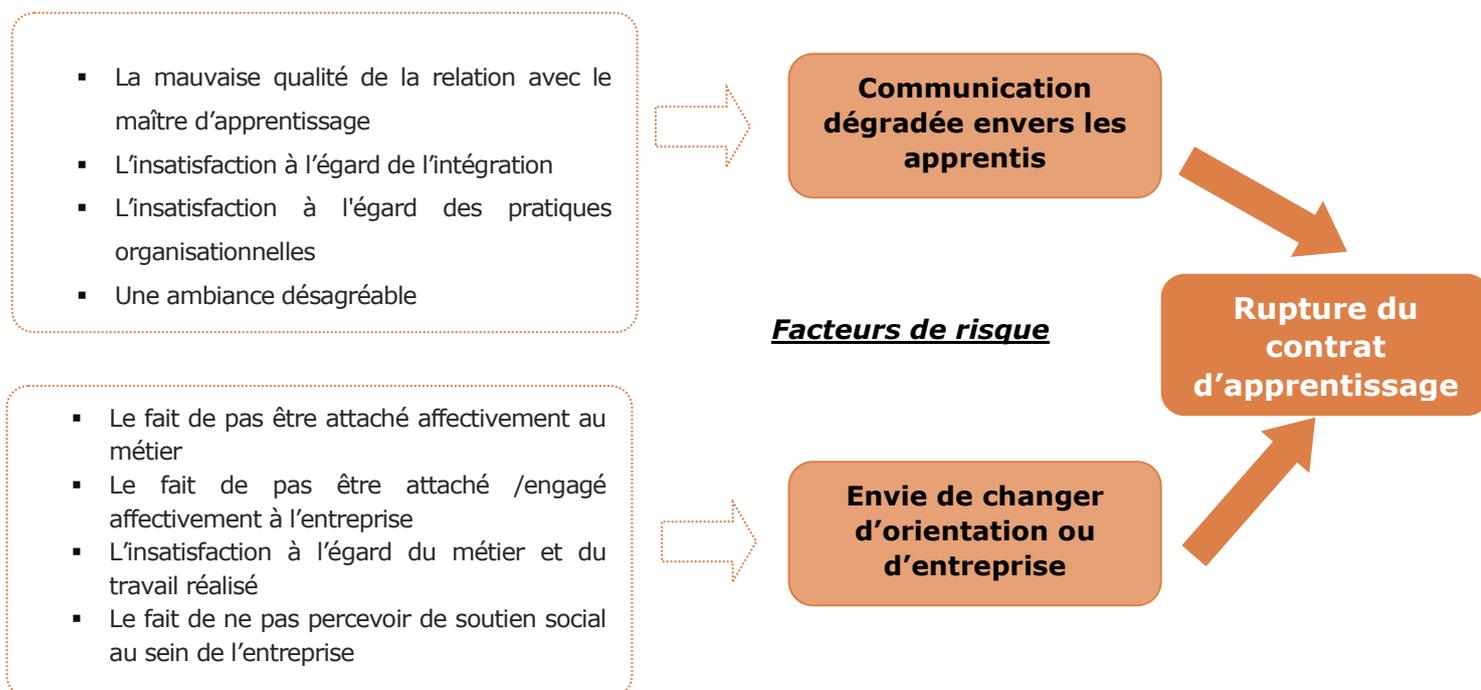
Ces facteurs sont présentés selon leur niveau de corrélation avec l'envie de changer d'orientation ou d'entreprise :

- Le fait de ne pas être attaché affectivement au métier (déçu du métier)
- Le fait de ne pas être attaché /engagé affectivement à l'entreprise (ne se sent pas bien dans l'entreprise)
- L'insatisfaction à l'égard du métier et du travail réalisé (le métier ne correspond pas à l'idée qu'il en avait)
- Le fait de ne pas percevoir de soutien social au sein de l'entreprise (ne perçoit pas suffisamment d'aide dans l'entreprise)

Les apprentis qui ne sont pas attachés à leur métier, à leur entreprise, qui sont insatisfaits par leur travail et pour lesquels le soutien social n'est pas suffisant ont davantage la volonté de changer d'orientation ou d'entreprise.

Le soutien social en tant qu'**aide perçue** au sein de l'environnement professionnel constitue une ressource pour l'apprenti. Les apprentis qui ne perçoivent pas de soutien social sont **conjointement moins attachés et insatisfaits de leur métier et de leur entreprise.** Ces apprentis sont plus exposés au risque de rupture.

Schéma : des facteurs de risque



¹⁰ Régression linéaire multiple

6.3. De possibles ruptures

Les apprentis n'ayant jamais connu de rupture ont été interrogés sur le fait d'avoir déjà pensé arrêter leur contrat ou d'avoir pensé abandonner complètement leur apprentissage.

L'analyse statistique réalisée auprès des 211 /386 apprentis ayant déjà pensé arrêter leur contrat met en exergue **deux facteurs** agissant chez les apprentis dans **ces moments de questionnement, de doute** :

- Un facteur qui fragilise le maintien en apprentissage : le rythme de travail
- Un facteur qui fait ressource pour les apprentis : le sentiment d'engagement dans l'entreprise.

1. Le rythme de travail : un facteur qui fragilise

Le facteur rythme de travail est composé des affirmations suivantes :

- « Le rythme de travail est épuisant »
- « Les conditions de travail sont difficiles »
- « Je me sens fatigué(e) physiquement »
- « Je me sens fatigué(e) mentalement »

L'analyse statistique¹¹ montre que **six facteurs contribuent significativement** au rythme de travail.

Ces facteurs sont présentés selon leur niveau d'impact sur la perception du rythme de travail :

- Le Sentiment d'Efficacité Personnelle négatif (se sent inutile, pas capable de réaliser le travail)
- La communication dégradée
- L'insatisfaction à l'égard du métier et du travail réalisé (le métier ne correspond pas à l'idée qu'il en avait)
- L'insatisfaction à l'égard de l'accompagnement réalisé par le maître d'apprentissage
- Le fait de pas être attaché /engagé affectivement à l'entreprise (ne se sent pas bien dans l'entreprise)
- Le fait de pas être attaché affectivement au métier (déçu du métier)

Le rythme de travail est perçu négativement chez les apprentis qui ont un SEP négatif, estiment que la communication est dégradée, sont insatisfaits de leur métier, de l'accompagnement réalisé par le maître d'apprentissage, ne sont pas attachés ni à l'entreprise ni au métier exercé.

L'analyse du modèle logistique montre que **les apprentis estimant que le rythme est difficile ont 5 fois plus de risque de penser rompre leur contrat que les apprentis qui considèrent que le rythme n'est pas difficile.**

¹¹ Régression linéaire multiple

2. Le sentiment d'engagement / d'attachement à l'entreprise : un facteur ressource

Le sentiment d'engagement et ou d'attachement à l'entreprise est constitué des deux affirmations suivantes :

- « Je me sens bien dans cette entreprise »
- « J'ai envie de m'investir dans cette entreprise »

L'analyse de régression multiple montre que **trois facteurs contribuent significativement au sentiment d'engagement envers l'entreprise.**

Ces facteurs sont présentés selon leur niveau d'impact sur l'attachement envers l'entreprise :

- L'engagement affectif au métier (attachement et plaisir à exercer le métier)
- Le Sentiment d'Efficacité Personnelle (se sentir utile et capable de réaliser le travail)
- Ne pas avoir envie de changer d'orientation ou d'entreprise

Les apprentis engagés affectivement à l'égard de leur métier, avec un SEP positif, sans la volonté de changer d'orientation ou d'entreprise ont un sentiment d'engagement et/ou d'attachement à l'entreprise.

L'analyse du modèle logistique montre que **les apprentis exprimant un attachement à l'entreprise ont 1,48 plus de chance de ne pas rompre leur contrat que les apprentis n'exprimant pas d'attachement à l'entreprise**

VII. La parole des apprentis

Les apprentis ont pu s'exprimer d'une part en répondant à des questions ouvertes proposées dans le questionnaire et d'autre part lors des entretiens collectifs à l'issue de la passation du questionnaire.

7.1. Réponses des apprentis aux questions ouvertes

Pour chacune des questions ouvertes les réponses des apprentis sont classées en thématiques du fait de la récurrence des réponses (les raisons les plus souvent évoquées dans les réponses des répondants).

Il est à noter un très bon taux de réponses aux questions ouvertes qui font suite à une série de questions fermées. Les apprentis sont nombreux à avoir rédigé une réponse relativement développée. Une partie des réponses écrites par les apprentis sont présentées ci-après telles qu'elles ont été formulées par les apprentis.

1. Question sur le choix de l'orientation :

Pour quelle(s) autre(s) raison(s) avez-vous choisi cette formation en apprentissage et le métier de la vente /du commerce /de l'accueil ?

Quatre raisons majeures formulées par les répondants :

- Pour l'alternance : cours et travail

« j'en avais un peu marre des cours », « car je ne suis pas trop école, donc j'ai choisi de travailler pour pouvoir avoir une expérience pro », « pouvoir être dans le monde du travail », « j'avais l'envie de rentrer dans le domaine du travail tout en restant scolarisé », « Car je n'aime pas les cours », « Parce que je ne me voyait pas retourné à l'école ou lycée classique. », « J'ai choisis cette formation pour me sortir des cours généraux car je voulais au plus vite rentrée dans le milieu du travail », « pour pouvoir entrer dans la vie professionnel », « Car je voulais commencer à avoir une vie professionnel, et être moins en études. », « Car le milieu scolaire en générale m'intéresse pas et je préfère travailler et avoir une semaine ou deux de formation », « je n'aime pas l'école et je voulais être motivé d'aller en cours et au travail en gagnant des sous », « car je n'aime pas les cours et il n'y a pas beaucoup de cours », « le fait d'être dans le monde du travail être actif me plaît beaucoup plus que d'apprendre seulement avec les cours », « Pour alterner la théorie et la pratique »

- Pour des raisons financières

« pour gagner de l'argent », « Car cela m'apportait des revenus », « avoir des revenus pour mes projets », « L'apprentissage été en moyen pour pouvoir commencé mon indépendance financière et pouvoir mettre de cote », « pouvoir mettre de l'argent de côté », « J'ai choisis cela car je voulais gagner mon propre argent », « sa me permet d'avoir mon indépendance et mon autonomie , de découvrir le monde du travail , d'avoir un salaire », « pour avoir un bac et toucher un peu d'argent », « Parce que je me suis dis qu'il était temps de gagner mon propre argent et qu'il était temps d'être responsable. », « je n'aime pas l'école et je voulais être motivé d'aller en cours et au travail en gagnant des sous », « je voulais être motivé d'aller en cours et au travail en gagnant »

- Par choix et attirance pour le métier

«Car j'ai toujours aimé l'aspect de la vente et du contact clientèle », «Mon père qui m'en a beaucoup parlé et mes amis qui m'ont toujours dit que j'étais fait pour la vente », « car j'aime bien vendre d truc », « J'apprécie le contact client », « Mon père est à son compte il est commercial il a également sa société , j'ai grandi dans ce domaine la j'ai toujours eu envie de faire ce métier », «C'est quelque choses qui me donnais l'envie de faire cette formation et J'ai choisis mon Métier Vente c'est quelque choses qui me plaise beaucoup Et J'ai toujours voulu Travailler dans les vêtements », «quand j'ai fait un stage sa ma plu », «le métier m'a donné envie », « car je travaillais en CDI Etudiant dans l'entreprise où je suis actuellement, et la relation client me plaît. », « par passion », « Parce que c'est une branche qui m'intéressait et qui avait un rapport avec mon bac ES. De plus le fait qu'elle soit rémunérée était un atout pour moi qui voulait commencer à gagner mon argent. Et pour finir l'expérience acquise est forcément un plus dans mon CV. », « je été conseillé par un ami que c'est un métier qui ne pas trop fatiguant comme je vais au foot tout les soir depuis J'ai commence je aime bien ce métier »

- Par défaut

« par hasard , je ne savais pas trop quoi faire et cette formation ma plu », , «Par dépit », « Car je ne voulais pas aller dans un lycée général et je n'avais pas été acceptée dans un lycée professionnel », « parce que je n'aimais pas l'école », «J'ai choisis cette formation car citais ma dernière solution », « JE N'AIMAIS PLUS L'ECOLE », « Je ne souhaitais pas poursuivre un parcours scolaire classique car je déteste l'école. », «car c'est le premier travaille que j'ai trouver »

2. Questions sur les raisons d'une possible rupture :

Pour quelle(s) autre(s)raison(s) pourriez-vous rompre votre contrat ?

- En raison des relations et de l'ambiance:

« une mauvaise entente », « l'ambiance sur mon lieux d'apprentissage », «mon maitre d'apprentissage en plus de ne pas avoir occuper son rôle à été rabaissante. Mon patron est très indifférent à mes problèmes et ma réussite, et souvent désagréable. », «L'ambiance avec mes collègues de travaille qui serait compliqué, le manque de valorisations », « patron absent et désagréable », «Le comportement de certains collègues, le manque de travail et surtout le fais d'être heureux ou pas dans l'entreprise », «Se sentir menacer avec des avertissements », « car un des employer de l'entreprise s'amuse a nous faire chier et nous provoquer a faire des bêtise pour casser notre contrat », « mon maitre d'apprentissage », «Car il y a une mauvaise ambiance

», «je voudrais rompre de chez besson chaussure car mes responsables abuse trop de moi et de ma gentillesse, ils m'ont épuisé physiquement et mentalement », « parce qu'ils nous parlent mal », « aucune gratification envers ma personne et mon travaille », «aucune gratification envers ma personne et mon travaille », «mauvaise ambiance trop de reflexion hors je me donne beaucoup plus que certains dans mon entreprise mon patron est tres pointilleux et a tjrs quelque chose a redire », « manque de respect», «Mon employeur m'avais parlé des missions que j'aurais à effectuer et en réalité celle-ci étaient totalement différentes, j'ai donc eu des difficultés pour réaliser mes situations professionnels, et mon maitre d'apprentissage en plus de ne pas avoir occuper son rôle à été rabaissante. Mon patron est très indifférent à mes problèmes et ma réussite, et souvent désagréable. »

- Les conditions de travail, la pénibilité de l'alternance

« A cause du CFA, sa gestion et les moyens de s'y rendre. Les journées sont longues et épuisantes », «la fatigue mental est physique et la rémunération très faible pour le travailles fourni », «nous travaillons durement en entreprise et que parfois nous venons de loin », « Car mon employeur ne respecte pas les 35h et que je ne suis pas payer en conséquence ce qui est très décourageant », « Les heures supplémentaires ne sont pas rémunérées et je me retrouve avec des grosses quantités de travail à effectuer la semaine. Il m'arrive de faire des semaines de + de 60h sur 5 jours, sachant que le soir en rentrant chez moi je dois préparer un grand nombre de papiers, préparer la journée du lendemain, envoyer des mails, etc. Ce qui me dérange le plus c'est d'avoir l'impression d'être exploité en faisant toutes ces heures là et ne gagner que 800€ et aucunes commissions.Les pauses en CFA me permettent de tenir un minimum. », « le salaire, les non respecte de droit de l'apprenti. Les droits accorder au apprenti ne sont pas respecter du tout et doivent être rappeler a l'employeur obligatoirement », «beaucoup d'heure supplémentaire pas payer, les horaires mal organisé », «à cause d'un épuisement mentale par exemple », «la fatigue mental est physique et la rémunération très faible pour le travailles fournir », «je pourrais rompre mon contrat si ma fatigue mental et physique s'accroît » .

- Un changement d'orientation :

«Le métier ne me convient pas, j'ai d'autre projet pour l'année à venir », « j'aime pas le metier », « parce que ce n'est pas le métier que je voulais faire de base », «nouvelle orientation », «le métier que je fait ne me plait plus », «pour changer de domaine », «Pour apprendre ou voir autre chose » .

- Un désintérêt:

« depuis 4 ans dans la même entreprise une forme de lassitude se fait sentir, au niveau du travail et de l'employeur », « la répétition des tâches de travaille, les horaires trop denses », « Pour un emploi dans une autre entreprise plus intéressant », «suite à une accumulation de situation qui montre que nous sommes la pour faire ce que les employés en général n'ont pas envie de la faire "le mauvais boulot » », « la fatigue mental est physique et la rémunération très faible pour le travailles fournir »,

« je n'aime plus ce que je fais », « car le métier n'est pas un métier qui me plaît et les horaires ne me conviennent pas » .

- Pour des raisons financières :

« Un salaire pas assez haut , pas d'aide de l'état pour le logement », « Pour gagner plus », « le salaire en première année ne permettant pas de répondre à mes besoins, je suis souvent sans argent à la fin du mois... 680€ - 400€ de loyer - 144 € EDF = 136€ pour les charges du quotidien comme l'abonnement TBM à 20€ , L'essence (+2€ le L), les courses .. », « Les heures supplémentaires ne sont pas rémunérées et je me retrouve avec des grosses quantités de travail à effectuer la semaine. Il m'arrive de faire des semaines de + de 60h sur 5 jours, sachant que le soir en rentrant chez moi je dois préparer un grand nombre de papiers, préparer la journée du lendemain, envoyer des mails, etc. Ce qui me dérange le plus c'est d'avoir l'impression d'être exploité en faisant toutes ces heures là et ne gagner que 800€ et aucunes commissions. Les pauses en CFA me permettent de tenir un minimum. »

3. Questions sur les raisons pour lesquelles ils n'ont pas abandonné :

Pour quelle(s) autre(s) raison(s) n'avez-vous pas abandonné ?

- Satisfaction à l'égard de l'apprentissage

« Parce que les cours me plaisent et dans l'entreprise, tout se passe bien », « Car les cours que j'effectue au CFA m'intéressent particulièrement et j'aime être en alternance », « car je me sens très bien dans l'entreprise », « Car les cours au CFA et le métier que j'exerce sont à la hauteur de ce que j'attendais », « Je me sens bien », « car nous avons reçu un soutien constant que ce soit au CFA ou dans l'entreprise personnellement », « Car j'aime ce que je fais et que c'est dans cette voie que je veux poursuivre et qu'il y a une bonne entente avec mes collègues et les apprentis », « car j'aime faire son métier », « J'ai réussi à parler des difficultés que j'ai rencontrées et à les surmonter », « je suis bien dans mon entreprise, je m'entends très bien avec le maître d'apprentissage, ça me donne envie d'aller très loin, et ça me donne envie de rester encore car il y a beaucoup d'ambiance etc... », « parce que je suis bien au cfa et à l'entreprise », « parce que ce que je fais me plaît énormément malgré que je ne me vois pas vendre du pain toute ma vie », « parce que j'apprends un peu plus chaque jour ! », « bah parce que j'aime bien », « Car la formation, exercer et le travail en entreprise demandent ce qui convient », « La formation que je réalise me plaît et répond à mes attentes, en plus de cela j'aime le travail que je réalise. Je suis bien intégrée dans mon CFA et dans mon entreprise », « Parce que j'en parle avec mon maître d'apprentissage et il m'a encouragé à continuer et de prendre ça comme un challenge », « parce que je m'entends très bien avec ma patronne et je me sens utile dans l'entreprise », « car même si on est fatigué physiquement ou mentalement il faut jamais abandonner », « car j'adore ce que je fais », « Il y a un bon suivi dans le CFA, une bonne dynamique et contrairement aux autres dans le secteur sans les cités, on m'a aidé à chercher et trouver une entreprise tout en me laissant suivre les cours gratuitement ! », « Le métier que je fais me plaît, j'apprends de plus en plus le monde professionnel »...

- Des raisons financières

« car j'ai besoin d'argent et de mon diplôme », « pour le salaire », « je ne peux pas me permettre de ne pas avoir d'argent, pour mon logement et pour les dépenses courantes... », « Car j'ai un loyer à payer et que je ne voulais pas finir mon BTS sans salaire », « car ça nous permet de mettre des sous de côté », « Je n'ai pas abandonné car le salaire que je possède est déjà bien », « car l'argent que je gagne tous les mois me rend heureux », « L'argent fait le bonheur ;) »...

- L'obtention du diplôme et volonté de sécuriser l'avenir

« le diplôme pour l'avenir », « besoin du diplôme et du salaire », « et mon diplôme est important pour moi, voulant continuer après », « Pour finir mon diplôme de Bac », « Pour atteindre mon but dans l'avenir », « Finir le diplôme », « Parce que j'ai perdu assez de temps et qu'il me fallait au moins un bac », « Je tiens à mon avenir », « Parce que j'ai envie d'avoir un diplôme et être rémunéré », « pour mon diplôme et les revenus », « au moins j'aurai un diplôme qui pourra me servir dans l'avenir », « car j'ai envie d'avoir mon diplôme et ma paye en fin de mois », « Car je souhaite obtenir ce titre de professionnalisation et que je ne veux pas perdre 2 ans de ma vie pour n'aboutir à rien en finalité, et aussi car cette formation me sert de passerelle pour faire une autre formation par la suite. »...

- Satisfaction liée à l'entourage

« Pour que mes parents soit fière de moi et moi aussi », « pour le diplôme que je veux pour mes parent », « Car mes parents ne veulent pas et moi non plus », « pour ma famille et ma copine », « pour rendre fière re ma mère et moi même pour avoir le contact avec le client et j'adore ce métier »...

4. Questions sur les raisons de la rupture pour les rupturants :

Rupturants : Pour quelle(s) autre(s) raison(s) vous n'êtes pas resté chez l'employeur :

- Un climat, des relations difficiles

« l'attitude de mon employeur n'était pas approprié a mon égard. », « pour cause de rabaissement, et ne pas faire de la vente et faire de la cuisine », « L relation avec mon mettre d'apprentissage », « parce qu'on me parler mal », « car je m'y santé mal je fessait beaucoup trop d'heure la personne qui s'occuper de moi me rabaisser devant les clients », « parce qu'il n'avis pas de bonne ambiances la patronne étai méchante », « à cause d'un ras-le-bol général, et le manque de respect de la part de l'employeur envers moi. »...

- Désintérêt pour le travail :

« Car je n'étais pas satisfaite du travail que je réaliser, j'étais constamment seule à gérer l'établissement et mon maître d'apprentissage était très bipolaire et pas reconnaissante. », « var je n'aimais pas ce que je faisais », « Car cela ne me plaisait pas, c'était très loin de mon objectif et ça n'avait aucun rapport avec le BTS MCO. De plus les conditions n'était pas bonne pas de jour de repos plus le temps de manger le midi(donc je ne m'alimentée que le matin et très peu le soir), ils me fessait travailler au dessus des horaires limite pour les mineurs et il me prenait pour leur femme de ménage (jusqu'à aller récurer les joint des carrelage alors que les règles d'hygiènes n'était même pas respecter par rapport a ce que nous servions. Le patron me parler mal devant la clientèle. »...

- Les conditions de travail :

« car on avait des désaccords avec mon employeur du fait des mauvaise conditions de travail et des horaires (10 jours de travaille d'affilé des fois) et je me permettait de lui dire ce qui a entrainé des conflits », « trop de travaille en plus de mon contra d'apprentissage surmenage », « car je prenais mon telephone », « car en transport cela me prenais du temps et le travail était dur et épuisant et les horaires aussi pour un apprenti », « J'ai ressenti une pression, un stress important pour la première fois de ma vie et cela impactait mes émotions », « les horaires principalement me correspondais pas »...

7.2. Les focus groupe

Lors des entretiens collectifs réalisés auprès de 10 classes d'apprentis, ces derniers ont formulé des remarques, des observations qui se recoupent en trois thèmes. Nous retranscrivons ici les propos des apprentis tels qu'ils ont été communiqués lors de nos échanges. Aussi, nous rapporterons les messages récurrents qui se retrouvent dans la parole des apprentis.

A propos de l'orientation...

- « On ne savait pas où se renseigner »
- « En 3ème on ne parle pas de l'apprentissage, c'est pour les nuls »
- « On ne connaissait pas l'apprentissage »
- « J'aurai aimé que des apprentis m'expliquent en 3e ce qu'est l'apprentissage »
- « Même en pro.on ne parle pas de l'apprentissage »

A propos de l'apprentissage : les avantages et les inconvénients ...

Les plus :

- L'indépendance
- La rémunération
- L'alternance cours / travail, il y a moins d'heures de cours
- Des aides pour le permis
- Le diplôme

« l'avantage c'est qu'on gagne de l'argent et c'est bien l'alternance CFA / entreprise »

Les moins :

- Peu de vacances
 - Le rythme, la charge de travail entre les cours et l'entreprise « c'est fatiguant »
 - « le manque de valorisation, la répétition des tâches de travail, les horaires trop denses »
- « la charge de travail plus les devoirs c'est fatiguant on a pas de temps de libre »

Les apprentis proposent des pistes d'amélioration...

- « Nous ne sommes pas assez informés sur les droits et devoirs des apprentis », « Cela serait important de nous faire connaître nos droits et devoirs », « que le CFA informe mieux l'entreprise sur les droits des apprentis »
- « Valoriser le professionnel et l'apprentissage »
- « Les apprentis pourraient parler à des 3ème de l'apprentissage »
- « ...plus de rencontres entre le CFA et le maître d'apprentissage »

Remerciements

Nous remercions les Opco ainsi que les CFA et leurs équipes pour avoir permis et facilité la passation du questionnaire au sein de leur établissement.

Nous remercions également les apprentis d'avoir répondu à l'enquête et ce, de manière positive ainsi que pour la richesse de leurs réponses et des échanges.

Annexes

Résultats bruts

I. L'orientation

⇒ Choix de la formation lié une découverte en milieu professionnel
Les apprentis ont choisi cette formation :

	Apprentis sans rupture (386)	Apprentis avec rupture (90)
À la suite d'un stage de découverte des métiers	34%	30%
À la suite d'une visite entreprise	21%	17%

⇒ Choix de la formation lié à des conseils de professionnels
Les apprentis ont choisi cette formation :

	Apprentis sans rupture (386)	Apprentis avec rupture (90)
À la suite d'un accompagnement / une formation (garantie jeune, prépa apprentissage, bilan d'orientation.) pour m'aider à trouver une orientation	24%	27%
Car ils ont été conseillés par un professeur	22%	27%
Car ils ont été conseillés par un(e) conseiller(e) d'orientation	19%	24%

⇒ Choix de la formation lié à l'entourage
Les apprentis ont choisi cette formation :

	Apprentis sans rupture (386)	Apprentis avec rupture (90)
Car ils ont été conseillés par leur famille	45%	49%
Car ils ont été conseillés par un(e) ami(e)	25%	28%
Car ils connaissaient une personne qui exerçait le métier et cela leur a donné envie	39%	37%

⇒ Choix de la formation lié au CFA
Les apprentis ont choisi cette formation :

	Apprentis sans rupture (386)	Apprentis avec rupture (90)
Car le CFA est proche de leur domicile	15%	23%
Car ils ont visité le CFA et cela leur a donné envie	22%	24%

⇒ Satisfaction de l'aide, conseil pour choisir l'orientation
Les apprentis ont été suffisamment aidés, conseillés pour choisir leur orientation :

	Apprentis sans rupture (386)	Apprentis avec rupture (90)
Suffisamment aidés, conseillés pour choisir leur orientation	61%	47%

⇒ Choix de la formation, orientation subie ?

Les apprentis ont choisi cette formation :

	Apprentis sans rupture (386)	Apprentis avec rupture (90)
Car cette orientation leur a été imposée	8%	13%
Car ils n'ont pas pu faire autre chose	22%	33%
Car ils n'ont pas été pris dans une autre formation	11%	23%
Car ils n'ont pas eu vraiment le choix	13%	24%

Zoom par niveau de formation	Sans rupture			Avec rupture		
	CAP	Bac Pro	BTS	CAP	Bac Pro	BTS
Car cette orientation leur a été imposée	8%	8%	7%	20%	12%	8%
Car ils n'ont pas pu faire autre chose	24%	21%	21%	43%	36%	21%
Car ils n'ont pas été pris dans une autre formation	13%	7%	10%	21%	18%	33%
Car ils n'ont pas eu vraiment le choix	17%	12%	10%	35%	25%	8%

⇒ Choix de la formation, orientation choisie ?

Les apprentis ont choisi cette formation :

	Apprentis sans rupture (386)	Apprentis avec rupture (90)
Car cela correspondait à ce qu'ils voulaient faire	74%	64%
Ils souhaitaient s'engager dans un parcours en alternance	84%	91%

Zoom par niveau de formation	Sans rupture			Avec rupture		
	CAP	Bac Pro	BTS	CAP	Bac Pro	BTS
Car cela correspondait à ce qu'ils voulaient faire	71%	70%	80%	62%	63%	67%
Ils souhaitaient s'engager dans un parcours en alternance	79%	84%	89%	86%	91%	96%

⇒ Satisfaction du choix d'orientation

Les apprentis sont satisfaits du choix de leur orientation :

	Apprentis sans rupture (386)	Apprentis avec rupture (90)
Satisfaction du choix de leur orientation	86%	79%

Zoom par niveau de formation	Sans rupture			Avec rupture		
	CAP	Bac Pro	BTS	CAP	Bac Pro	BTS
Satisfaction du choix de leur orientation	85%	86%	86%	76%	77%	84%

II. La situation d'apprentissage dans l'entreprise

2.1. Avant la prise de poste

Les apprentis ont trouvé leur employeur :

	Apprentis sans rupture (386)	Apprentis avec rupture (90)
Avant de commencer les cours au CFA	93%	90%
Après avoir commencé les cours au CFA	7%	10%

⇒ L'entretien avant de commencer à travailler dans l'entreprise

Les apprentis ont eu un entretien avec leur patron ou le maître d'apprentissage, avant de commencer à travailler dans l'entreprise :

	Apprentis sans rupture (386)	Apprentis avec rupture (90)
Entretien	84%	88%

Lors de cet entretien :

	Apprentis sans rupture (386)	Apprentis avec rupture (90)
Ils étaient avec leur mère ou leur père ou avec un membre de leur famille	27%	27%
On leur a clairement expliqué le travail qu'ils auraient à faire	81%	51%
On leur a donné les horaires et les conditions de travail	81%	68%
On leur a présenté l'entreprise et son organisation	82%	62%
On leur a expliqué les règles à respecter au sein de l'entreprise	80%	76%
On leur a expliqué le rôle et les droits de l'apprenti	53%	43%
On leur a expliqué ce qu'était le contrat d'apprentissage : la période d'apprentissage, la période d'essai, la rémunération, le temps de travail...	66%	57%
On leur a clairement expliqué le rôle du maître d'apprentissage	56%	35%

2.2. Accueil et intégration dans l'entreprise

⇒ L'arrivée dans l'entreprise

A leur arrivée dans l'entreprise, les apprentis

	Apprentis sans rupture (386)	Apprentis avec rupture (90)
Ils ont été bien accueillis	96%	89%
On leur a expliqué l'organisation de l'entreprise	88%	75%
On les a présentés(e) aux autres membres de l'entreprise	87%	81%
On leur a expliqué l'organisation du travail (les horaires, les règles)	92%	79%
On leur a expliqué le travail qu'ils auraient à réaliser	92%	75%
On leur a expliqué les règles d'hygiène, de sécurité à respecter	79%	68%

Zoom par niveau de formation	Sans rupture			Avec rupture		
	CAP	Bac Pro	BTS	CAP	Bac Pro	BTS
Ils ont été bien accueillis	96%	96%	98%	86%	91%	88%
On leur a expliqué l'organisation de l'entreprise	92%	85%	88%	90%	71%	63%
On les a présentés(e) aux autres membres de l'entreprise	91%	87%	86%	83%	83%	78%
On leur a expliqué l'organisation du travail (les horaires, les règles)	94%	90%	93%	90%	80%	67%
On leur a expliqué le travail qu'ils auraient à réaliser	92%	90%	94%	86%	86%	46%
On leur a expliqué les règles d'hygiène, de sécurité à respecter	80%	77%	78%	83%	71%	46%

⇒ L'intégration à l'arrivée

Les apprentis ont pu faire un point sur leur intégration après la première semaine de travail :

	Apprentis sans rupture (386)	Apprentis avec rupture (90)
Point sur leur intégration	62%	44%

Le point a été fait avec :

	Apprentis sans rupture (386)	Apprentis avec rupture (90)
Le maître d'apprentissage	83%	77%
Un(e) collègue	8%	13%
Le(a) patron(ne)	0%	5%
Les parents*	1%	3%

* Réponses apportées par les apprentis dans autres.

⇒ Regard des apprentis sur leur intégration à l'arrivée
 Quand les apprentis sont arrivés dans l'entreprise :

	Apprentis sans rupture (386)	Apprentis avec rupture (90)
Ils auraient aimé être mieux accueilli(e)s	13%	35%
Ils auraient aimé que leur maître d'apprentissage soit plus disponible	25%	51%
Ils ne savaient pas à qui s'adresser	17%	32%
Lorsqu'ils ne savaient pas comment faire ils savaient à qui demander pour qu'on leur explique	84%	67%
Il y avait toujours quelqu'un pour les aider	86%	61%
Ils ont surtout appris leur travail en se débrouillant seul(e).	38%	63%
Ils se sentaient isolés	12%	43%
Leur intégration s'est bien passée	91%	67%

Zoom par niveau de formation	Sans rupture			Avec rupture		
	CAP	Bac Pro	BTS	CAP	Bac Pro	BTS
Ils auraient aimé être mieux accueilli(e)s	16%	11%	12%	29%	34%	42%
Ils auraient aimé que leur maître d'apprentissage soit plus disponible	21%	24%	28%	45%	51%	58%
Ils ne savaient pas à qui s'adresser	14%	20%	17%	34%	40%	21%
Lorsqu'ils ne savaient pas comment faire ils savaient à qui demander pour qu'on leur explique	84%	83%	85%	69%	66%	63%
Il y avait toujours quelqu'un pour les aider	81%	87%	89%	66%	57%	63%
Ils ont surtout appris leur travail en se débrouillant seul(e).	43%	34%	35%	62%	63%	71%
Ils se sentaient isolés	11%	12%	14%	31%	40%	63%
Leur intégration s'est bien passée	93%	91%	92%	66%	69%	67%

⇒ Sentiment d'efficacité des apprentis
 Avis des apprentis sur le travail qu'ils font ou faisaient :

	Apprentis sans rupture (386)	Apprentis avec rupture (90)
Ils ont/avaient le sentiment d'apprendre et de progresser	82%	42%
Ils se sentent/sentaient de plus en plus à l'aise / autonome pour réaliser le travail que l'on leur demande/demandait	95%	72%
Ils sont/étaient capables de venir en aide à leurs collègues	95%	83%
Ils se sentent/sentaient utiles dans l'entreprise	86%	56%
Ils se sentent/sentaient encore parfois en difficulté dans leur travail	39%	51%
Le travail qu'ils réalisent/réalisaient leur semble/semblait difficile	12%	22%
Ils ont/avaient peur de ne pas réaliser le travail correctement	42%	60%
Ils sont/étaient devenu(e)s un(e) bon(ne) professionnel(le)	86%	66%

Zoom par niveau de formation	Sans rupture			Avec rupture		
	CAP	Bac Pro	BTS	CAP	Bac Pro	BTS
Ils ont/avaient le sentiment d'apprendre et de progresser	90%	76%	80%	62%	40%	22%
Ils se sentent/sentaient de plus en plus à l'aise / autonome pour réaliser le travail que l'on leur demande/demandait	96%	94%	95%	79%	74%	57%
Ils sont/étaient capables de venir en aide à leurs collègues	93%	97%	94%	90%	80%	83%
Ils se sentent/sentaient utiles dans l'entreprise	87%	86%	84%	76%	54%	39%
Ils se sentent/sentaient encore parfois en difficulté dans leur travail	43%	40%	36%	34%	57%	68%
Le travail qu'ils réalisent/réalisaient leur semble/semblait difficile	10%	10%	15%	22%	17%	26%
Ils ont/avaient peur de ne pas réaliser le travail correctement	43%	46%	36%	48%	71%	61%
Ils sont/étaient devenu(e)s un(e) bon(ne) professionnel(le)	79%	91%	85%	76%	66%	52%

2.3. Satisfaction à l'égard du métier et de l'organisation

⇒ Satisfaction concernant le métier

Satisfaction des apprentis sur le métier qu'ils font ou faisaient :

	Apprentis sans rupture (386)	Apprentis avec rupture (90)
Ils sont/étaient fiers du métier qu'ils font/faisaient	76%	45%
Le travail qui leur est/était confié leur plaît/plaisait	73%	42%
Le métier correspond à l'idée qu'ils en ont/avaient	66%	40%
Ils sont/étaient attachés à ce métier	57%	25%
Ils se reconnaissent/reconnaissaient dans ce métier	61%	33%
Ce métier leur plaît/plaisait	72%	39%
Ils sont/étaient déçus par ce métier	18%	51%
La pratique du métier leur a/avait donné envie de changer d'orientation	25%	51%
La pratique du métier dans cette entreprise leur a/avait donné envie de changer d'entreprise	33%	76%

Zoom par niveau de formation	Sans rupture			Avec rupture		
	CAP	Bac Pro	BTS	CAP	Bac Pro	BTS
Ils sont/étaient fiers du métier qu'ils font/faisaient	81%	72%	75%	52%	54%	22%
Le travail qui leur est/était confié leur plaît/plaisait	76%	64%	76%	59%	40%	17%
Le métier correspond à l'idée qu'ils en ont/avaient	58%	69%	70%	54%	34%	30%
Ils sont/étaient attachés à ce métier	56%	61%	52%	34%	20%	22%
Ils se reconnaissent/reconnaissaient dans ce métier	58%	62%	60%	52%	23%	26%
Ce métier leur plaît/plaisait	73%	69%	73%	55%	37%	26%
Ils sont/étaient déçus par ce métier	20%	18%	16%	34%	51%	70%
La pratique du métier leur a/avait donné envie de changer d'orientation	19%	28%	29%	41%	54%	57%
La pratique du métier dans cette entreprise leur a/avait donné envie de changer d'entreprise	36%	35%	31%	72%	80%	74%

⇒ Satisfaction concernant l'entreprise

Satisfaction des apprentis sur l'entreprise dans laquelle ils travaillent/travaillaient :

	Apprentis sans rupture (386)	Apprentis avec rupture (90)
Ils se sentent/sentaient bien dans cette entreprise	75%	22%
Ils ont/avaient envie de s'investir dans cette entreprise	66%	39%
Ce métier leur plaît/plaisait mais ils ne se sentent/sentaient pas bien dans cette entreprise	25%	55%

Zoom par niveau de formation	Sans rupture			Avec rupture		
	CAP	Bac Pro	BTS	CAP	Bac Pro	BTS
Ils se sentent/sentaient bien dans cette entreprise	69%	70%	81%	30%	17%	17%
Ils ont/avaient envie de s'investir dans cette entreprise	65%	66%	64%	50%	31%	39%
Ce métier leur plaît/plaisait mais ils ne se sentent/sentaient pas bien dans cette entreprise	29%	29%	17%	54%	60%	48%

2.4. Climat dans l'entreprise

⇒ Reconnaissance professionnelle

Reconnaissance professionnelle des apprentis :

	Apprentis sans rupture (386)	Apprentis avec rupture (90)
Avoir de bonnes appréciations, des remarques positives	85%	57%
Être valorisé(e) dans votre entreprise	74%	34%

Zoom par niveau de formation	Sans rupture			Avec rupture		
	CAP	Bac Pro	BTS	CAP	Bac Pro	BTS
Avoir de bonnes appréciations, des remarques positives	87%	81%	87%	69%	60%	39%
Être valorisé(e) dans votre entreprise	78%	72%	70%	59%	24%	17%

⇒ Ambiance, relation

Ambiance, relation avec les collègues :

	Apprentis sans rupture (386)	Apprentis avec rupture (90)
L'ambiance dans l'entreprise est/était agréable	84%	47%
Être bien intégré(e) dans l'entreprise	94%	55%
Avoir de bonnes relations avec les autres salariés	93%	73%
Le ton employé envers eux est/était insultant, rabaisant	12%	43%

⇒ Soutien social

Aide apportée :

	Apprentis sans rupture (386)	Apprentis avec rupture (90)
En cas de difficultés, de question, une personne de l'entreprise peut/pouvait leur venir en aide	95%	73%
Ils peuvent/pouvaient compter sur leurs collègues pour les aider, leur expliquer	95%	70%

2.5. Le maître d'apprentissage

⇒ Rapport avec le maître d'apprentissage

Rapports des apprentis avec leur maître d'apprentissage :

	Apprentis sans rupture (386)	Apprentis avec rupture (90)
Ils ont/avaient de bonnes relations avec leur maître d'apprentissage	89%	57%
Ils peuvent/pouvaient compter sur leur maître d'apprentissage pour les aider, leur expliquer	86%	51%
Il valorise/valorisait leur travail, il les encourage/encourageait	79%	33%
Ils aimeraient/auraient aimé que leur maître d'apprentissage soit plus disponible	30%	63%

Zoom par niveau de formation	Sans rupture			Avec rupture		
	CAP	Bac Pro	BTS	CAP	Bac Pro	BTS
Ils ont/avaient de bonnes relations avec leur maître d'apprentissage	87%	88%	93%	59%	54%	57%
Ils peuvent/pouvaient compter sur leur maître d'apprentissage pour les aider, leur expliquer	86%	86%	86%	52%	51%	43%
Il valorise/valorisait leur travail, il les encourage/encourageait	79%	78%	82%	45%	29%	22%
Ils aimeraient/auraient aimé que leur maître d'apprentissage soit plus disponible	25%	28%	34%	69%	63%	57%

⇒ L'accompagnement réalisé par le maître d'apprentissage

Avis des apprentis concernant l'accompagnement réalisé par leur maître d'apprentissage :

	Apprentis sans rupture (386)	Apprentis avec rupture (90)
Ils ont été accueillis par leur maître d'apprentissage à leur arrivée dans l'entreprise	83%	72%
Leur maître d'apprentissage leur explique/expliquait le travail à faire	88%	68%
Ils ont/ont eu des échanges réguliers avec leur maître d'apprentissage pour faire un point sur leur travail	65%	38%
Il organise/organisait le travail qu'ils ont/avaient à faire	51%	40%
Il leur apprend/apprenait les tâches à réaliser	71%	60%
Il les questionne/questionnait sur leurs résultats au CFA	59%	32%
Il rencontre/rencontrait le formateur / le professeur du CFA	69%	39%
Il les informe/informait des règles internes à l'entreprise	72%	57%
Il évalue/évaluait leur travail	63%	40%
Il se rend/rendait disponible pour répondre à leurs questions	84%	58%

Zoom par niveau de formation	Sans rupture			Avec rupture		
	CAP	Bac Pro	BTS	CAP	Bac Pro	BTS
Ils ont été accueillis par leur maître d'apprentissage à leur arrivée dans l'entreprise	87%	82%	82%	68%	74%	74%
Leur maître d'apprentissage leur explique/expliquait le travail à faire	89%	92%	83%	75%	69%	57%
Ils ont/ont eu des échanges réguliers avec leur maître d'apprentissage pour faire un point sur leur travail	59%	68%	56%	43%	31%	43%
Il organise/organisait le travail qu'ils ont/avaient à faire	53%	50%	47%	43%	34%	43%
Il leur apprend/apprenait les tâches à réaliser	71%	73%	69%	64%	60%	52%
Il les questionne/questionnait sur leurs résultats au CFA	64%	55%	59%	36%	31%	30%
Il rencontre/rencontrait le formateur / le professeur du CFA	86%	61%	63%	36%	40%	35%
Il les informe/informait des règles internes à l'entreprise	72%	71%	73%	61%	54%	57%
Il évalue/évaluait leur travail	67%	68%	53%	43%	40%	39%
Il se rend/rendait disponible pour répondre à leurs questions	86%	83%	83%	64%	54%	57%

2.6. Les conditions de travail

⇒ Les horaires

Avis des apprentis concernant les horaires :

	Apprentis sans rupture (386)	Apprentis avec rupture (90)
Les horaires de travail leur conviennent/convenaient	73%	49%
Les heures de travail sont/étaient mal réparties dans la journée	25%	43%
Ils réalisent/réalisaient plus d'heures que prévu	31%	42%

Avis des apprentis réalisant plus d'heures que prévues

	Apprentis sans rupture (386)	Apprentis avec rupture (90)
Les heures qu'ils font/faisaient en plus les dérangent/dérangeaient	33%	78%

⇒ Le rythme de travail

Avis des apprentis sur le rythme de travail :

	Apprentis sans rupture (386)	Apprentis avec rupture (90)
Le rythme de travail est/était épuisant	42%	61%
Les conditions de travail sont/étaient difficiles	21%	41%
Ils se sentent/sentaient fatigués physiquement	49%	60%
Ils se sentent/sentaient fatigués mentalement	48%	74%

L'ensemble des apprentis pointe la difficulté liée au rythme de travail.

2.7. L'absentéisme dans l'entreprise

⇒ Apprentis régulièrement absents dans l'entreprise :

	Apprentis sans rupture (386)	Apprentis avec rupture (90)
Absences régulières chez l'employeur	3%	16%

⇒ Raisons des absences régulières dans l'entreprise :

	Apprentis sans rupture (10)	Apprentis avec rupture (14)
Pour des raisons de transport	13%	29%
Pour des raisons de santé	78%	71%
Pour des raisons familiales	33%	36%
Parce qu'ils n'ont/avaient pas envie d'y aller	50%	71%

III. La situation d'apprentissage au CFA

3.1. Climat et intégration au CFA

⇒ Regard des appentis sur le climat et l'intégration au CFA :

	Apprentis sans rupture (386)	Apprentis avec rupture (90)
Ils apprécient/appréciaient l'ambiance générale	85%	85%
Il se sentent/sentaient intégrés avec les autres apprentis	93%	85%

3.2. Cours au CFA

⇒ Regard des appentis sur les cours au CFA :

	Apprentis sans rupture (386)	Apprentis avec rupture (90)
Ils ressentent/ressentaient des difficultés dans les cours de matières générales (mathématiques, français)	39%	42%
Ils ressentent/ressentaient des difficultés dans les cours de matières techniques	30%	30%

3.3. Soutien social et accompagnement apporté au sein du CFA

⇒ Regard des apprentis sur le soutien social au sein du CFA en cas de difficulté :

	Apprentis sans rupture (386)	Apprentis avec rupture (90)
En cas de difficultés ils savent/savaient à qui s'adresser au sein du CFA	79%	82%
S'ils ont/avaient des problèmes dans leur entreprise, ils peuvent/pouvaient en parler avec quelqu'un du CFA (formateurs, responsable pédagogique...)	86%	83%
S'ils ont/avaient des problèmes dans leur vie (logement, santé, famille...) ils peuvent/pouvaient en parler avec quelqu'un du CFA (formateurs, responsable pédagogique...)	67%	69%
S'ils ont/avaient des problèmes dans leur vie (logement, santé, famille...) ils peuvent/pouvaient en parler avec d'autres apprentis	70%	71%

⇒ Regard des apprentis sur l'accompagnement du CFA :

	Apprentis sans rupture (386)	Apprentis avec rupture (90)
Ils sont/étaient très satisfait(e)s de l'accompagnement du CFA	77%	81%
Ils aimeraient/auraient aimé plus de rencontres entre leur maître d'apprentissage, le CFA et eux	27%	50%

3.4. L'absentéisme au CFA

⇒ Apprentis régulièrement absents au CFA :

	Apprentis sans rupture (386)	Apprentis avec rupture (90)
Absences régulières au CFA	12%	28%

⇒ Raisons des absences régulières au CFA :

	Apprentis sans rupture (45)	Apprentis avec rupture (24)
Pour des raisons de transport	56%	42%
Pour des raisons de santé	61%	38%
Pour des raisons familiales	21%	26%
Parce qu'ils sont / étaient rappelés par leur employeur	22%	15%
Parce qu'ils n'ont/avaient pas envie d'y aller	39%	46%

IV. Les principales raisons de rupture de contrat

⇒ Regard des apprentis sur les raisons de leur rupture de contrat :

	Apprentis avec rupture (90)
Parce que le métier ne leur convenait pas	47%
Parce qu'ils n'apprenaient rien	43%
Parce que le travail à faire ne correspondait pas au diplôme	32%
Parce qu'ils ne se sentaient pas bien chez l'employeur	76%
Parce qu'ils n'avaient pas envie de réaliser le travail demandé	32%
En raison de difficultés / problèmes personnels	39%
Parce que les cours au CFA ne leur plaisaient pas	6%
Parce qu'ils avaient des difficultés dans certaines matières	7%
Parce qu'ils arrivaient en retard	7%
Parce qu'ils ne réalisaient pas le travail correctement	16%
Pour des raisons de comportement	11%
Pour mécontentement chez l'employeur	40%
Parce qu'ils ne se sentaient pas intégré(e)s dans l'entreprise	45%

Zoom par niveau de formation	Avec rupture		
	CAP	Bac Pro	BTS
Parce que le métier ne leur convenait pas	43%	52%	48%
Parce qu'ils n'apprenaient rien	32%	34%	69%
Parce que le travail à faire ne correspondait pas au diplôme	19%	24%	73%
Parce qu'ils ne se sentaient pas bien chez l'employeur	75%	77%	78%
Parce qu'ils n'avaient pas envie de réaliser le travail demandé	43%	26%	26%
En raison de difficultés / problèmes personnels	43%	46%	22%
Parce que les cours au CFA ne leur plaisaient pas	14%	0%	0%
Parce qu'ils avaient des difficultés dans certaines matières	7%	9%	5%
Parce qu'ils arrivaient en retard	18%	3%	0%
Parce qu'ils ne réalisaient pas le travail correctement	15%	20%	13%
Pour des raisons de comportement	22%	6%	9%
Pour mécontentement chez l'employeur	46%	40%	35%
Parce qu'ils ne se sentaient pas intégré(e)s dans l'entreprise	44%	43%	50%

⇒ Concernant les raisons de difficultés/problèmes personnels :

	Apprentis avec rupture (34)
Transport	17%
Logement	14%
Santé	38%
Financier	6%
Familiaux	10%
Non précisé	31%

V. Possibilité de rupture ou d'abandon de contrat d'apprentissage

5.1. Possibilité de rupture de contrat d'apprentissage avec l'employeur

Apprentis ayant pensé arrêter leur contrat d'apprentissage avec l'employeur

	Apprentis sans rupture (386)
Non jamais	45%
Oui, cela m'a traversé l'esprit	39%
Oui, j'étais proche de le faire	16%

⇒ Raison d'une possible rupture de contrat d'apprentissage avec l'employeur

	Apprentis sans rupture (386)
Parce qu'ils n'apprennent rien chez l'employeur	24%
Parce que le travail confié n'est pas intéressant	31%
Parce que le travail à faire ne correspond pas au diplôme	24%
Parce qu'ils ne s'entendent pas avec leur employeur	22%
À cause des horaires	23%
En raison de leur situation personnelle	26%
Parce qu'ils n'aiment pas le métier qu'ils font	30%
Parce qu'il y a une mauvaise ambiance dans l'entreprise	28%
Ils en ont parlé avec le CFA	27%
Ils en ont parlé avec une personne de mon entourage	45%

Zoom par niveau de formation	Sans rupture		
	CAP	Bac Pro	BTS
Parce qu'ils n'apprennent rien chez l'employeur	21%	24%	28%
Parce que le travail confié n'est pas intéressant	26%	35%	43%
Parce que le travail à faire ne correspond pas au diplôme	18%	25%	31%
Parce qu'ils ne s'entendent pas avec leur employeur	26%	21%	20%
À cause des horaires	22%	24%	21%
En raison de leur situation personnelle	20%	27%	29%
Parce qu'ils n'aiment pas le métier qu'ils font	30%	31%	33%
Parce qu'il y a une mauvaise ambiance dans l'entreprise	29%	25%	31%
Ils en ont parlé avec le CFA	28%	30%	21%
Ils en ont parlé avec une personne de mon entourage	44%	50%	47%

5.2. Possibilité de tout abandonner le CFA et le contrat d'apprentissage avec l'employeur

Apprentis ayant pensé tout abandonner le CFA et le contrat d'apprentissage avec votre employeur

	Apprentis sans rupture (386)
Non jamais	58%
Oui, cela m'a traversé l'esprit	34%
Oui, j'étais proche de le faire	8%

⇒ Raison d'un possible abandon du CFA et du contrat d'apprentissage avec l'employeur

	Apprentis sans rupture (386)
Parce que je n'aime pas le métier que je fais	28%
Parce que je ne m'entends pas avec mon employeur	24%
Parce que les cours au CFA ne me conviennent pas	27%
En raison de ma situation personnelle	26%
J'en ai parlé avec le CFA	21%
J'en en ai parlé avec une personne de mon entourage	36%

⇒ Raison du non-abandon

	Apprentis sans rupture (152)
J'en ai parlé autour de moi et j'ai été encouragé à continuer	64%
Les difficultés que je rencontrais se sont arrangées	30%
Je gagne de l'argent et c'est important pour moi	87%
Je veux obtenir mon diplôme	92%

Méthode et analyses statistiques

Technique d'analyse des questionnaires

Le plan d'analyse statistique des réponses des questionnaires a été construit en 3 étapes :



Analyse descriptive des variables et croisements

L'analyse descriptive a permis de connaître la distribution des variables, de mettre en évidence les données manquantes et les données aberrantes. Une réelle tendance positive ou négative des résultats a été ainsi dégagée.

Pour les variables quantitatives nous avons utilisé les indicateurs de dispersion (moyenne, écart-type, minimum, maximum) et pour les variables qualitatives des indicateurs de fréquence.

Cette étape a été suivie par l'analyse descriptive croisée ou analyse bivariée (étude des relations entre deux variables quantitatives ou qualitatives). Les tests d'hypothèse ont été utilisés pour tester l'indépendance de 2 variables qualitatives (khi deux) et la différence de moyenne entre des groupes pour les variables quantitatives (Student et Anova). Ils permettent d'émettre des conclusions sur la population, en leur rattachant des risques de se tromper à partir de calculs réalisés sur des données observées.

Tests statistiques

Un test de Student, également connu sous le nom de test t de Student, est un outil permettant d'évaluer les moyennes d'une ou deux populations à l'aide d'un test d'hypothèse. Un test de Student peut être utilisé pour évaluer si un seul groupe diffère d'une valeur connue (test t à un échantillon), si deux groupes diffèrent l'un de l'autre (test t à deux échantillons indépendants), ou s'il existe une différence significative dans des mesures appariées (test de Student apparié ou à échantillons dépendants).

Il y a une différence de moyenne entre les groupes lorsque la p-value (p) est inférieure à 5%. Il y a donc un effet de groupe.

Validation des échelles avec ACP et création d'indicateurs globaux

Il est apparu que certaines variables semblaient pouvoir être regroupées.

Les analyses factorielles et les analyses en composantes principales ont mis en évidence des regroupements possibles. Selon Lacouture (2000, p. 416) « L'objectif de l'analyse factorielle (AF) et de l'analyse en composantes principales (ACP) est d'établir des regroupements de variables (ou items), appelés "facteurs", de façon à permettre une compréhension des liens qui existent entre les différentes mesures. La détermination des facteurs permet de comprendre la structure des données et de la résumer de façon succincte. Elle permet d'établir quels sous-ensembles de variables forment des groupes cohérents et indépendants les uns des autres ». La consistance interne des facteurs identifiés a été évaluée grâce au coefficient alpha de Cronbach qui apprécie l'homogénéité des items entre eux (Cronbach, 1951). Cet indicateur permet de confirmer que les items visant à mesurer une même caractéristique donnent lieu à des résultats consistants. Selon Evrard et al. (2003)¹², il n'y a pas de distribution statistique connue permettant de conclure si l'alpha est acceptable ou non. Cependant, il est admis qu'une valeur d'alpha compris entre 0.60 et 0.80 est convenable et peut être acceptable à 0.50 dans une étude exploratoire (Nunnally, 1978)¹³.

Un certain nombre de vérifications statistiques ont été effectuées. Un indice d'adéquation de la solution factorielle (mesure de Kaiser-Meyer-Olkin ou KMO) a été calculé. Il indique jusqu'à quel point les variables retenues constituent un ensemble cohérent qui permet de constituer une ou des mesures adéquates de concepts. Un KMO élevé indique qu'il existe une solution factorielle statistiquement acceptable qui représente les relations entre les variables (une valeur de KMO de moins de .50 est inacceptable, moyenne à .70 et excellente à .90). De la même façon, le test de sphéricité de Bartlett vérifie l'hypothèse nulle selon laquelle toutes les corrélations seraient égales à zéro. On doit donc tenter de rejeter l'hypothèse (le test doit être significatif $<.05$). Enfin, nous avons calculé le déterminant de la matrice de corrélation (doit s'écarter de 0) afin de vérifier que celle-ci ne soit pas singulière (problème de multicolinéarité). Ces indices se sont révélés de bonne qualité et permettent de procéder aux analyses factorielles et de créer des indicateurs globaux.

¹² Evrard Y., Pras B., Roux E. (2003). *Market : Etudes et recherches en marketing* (3ème Ed.). Paris : Dunod

¹³ Nunnally, J. C. (1978). *Psychometric theory* (2ème Ed.). New York: McGraw-Hill.

Les 25 indicateurs créés pour les modèles statistiques

Questions	Modalités réponse	Nom indicateurs
J'ai choisi cette orientation : Car cela correspondait à ce que je voulais faire Je souhaitais m'engager dans un parcours en alternance J'aurais préféré apprendre un autre métier	1.Non pas du tout ; 2.Non pas vraiment ; 3.Oui plutôt ; 4.Oui tout à fait	Orientation choisie
Car je n'ai pu faire autre chose Car je n'ai pas été pris(e) dans une autre formation Je n'ai pas vraiment eu le choix	1.Non pas du tout ; 2.Non pas vraiment ; 3.Oui plutôt ; 4.Oui tout à fait	Orientation subie
A mon arrivée dans l'entreprise : J'ai été bien accueilli(e) On m'a expliqué l'organisation de l'entreprise On m'a présenté(e) aux autres membres de l'entreprise On m'a expliqué l'organisation du travail (les horaires, les règles) On m'a expliqué le travail que j'aurais à réaliser On m'a expliqué les règles d'hygiène, de sécurité à respecter"	1.Non pas du tout ; 2.Non pas vraiment ; 3.Oui plutôt ; 4.Oui tout à fait	Socialisation à l'entrée
Quand je suis arrivé(e) dans l'entreprise : Lorsque je ne savais pas comment faire je savais à qui demander pour qu'on m'explique Il y avait toujours quelqu'un pour m'aider Mon intégration s'est bien passée	1.Non pas du tout ; 2.Non pas vraiment ; 3.Oui plutôt ; 4.Oui tout à fait	Satisfaction à l'égard des pratiques organisationnelles
Quand je suis arrivé(e) dans l'entreprise : J'aurais aimé être mieux accueilli(e) J'aurais aimé que mon maître d'apprentissage soit plus disponible Je ne savais pas à qui m'adresser Je me sentais isolé(e)	1.Non pas du tout ; 2.Non pas vraiment ; 3.Oui plutôt ; 4.Oui tout à fait	Insatisfaction à l'égard des pratiques organisationnelles
Votre avis sur le travail que vous faites : J'ai le sentiment d'apprendre et de progresser Je me sens de plus en plus à l'aise / autonome pour réaliser le travail que l'on me demande Je suis capable de venir en aide à mes collègues Je me sens utile dans l'entreprise Je suis devenu(e) un(e) bon(ne) professionnel (le)	1.Non pas du tout ; 2.Non pas vraiment ; 3.Oui plutôt ; 4.Oui tout à fait	Sentiment d'efficacité personnelle
Votre avis sur le travail que vous faites : Je me sens encore parfois en difficulté dans mon travail Le travail que vous réalisez vous semble difficile J'ai peur de ne pas réaliser le travail correctement	1.Non pas du tout ; 2.Non pas vraiment ; 3.Oui plutôt ; 4.Oui tout à fait	Sentiment d'efficacité personnelle négatif
Votre satisfaction concernant le métier que vous faites : Je suis fier(e) du métier que je fais Le travail qui m'est confié me plaît Le métier correspond à l'idée que j'en avais	1.Non pas du tout ; 2.Non pas vraiment ; 3.Oui plutôt ; 4.Oui tout à fait	Satisfaction du métier, à l'égard du travail réalisé
Votre satisfaction concernant le métier que vous faites : La pratique du métier m'a donné(e) envie de changer d'orientation La pratique du métier dans cette entreprise m'a donné(e) envie de changer d'entreprise	1.Non pas du tout ; 2.Non pas vraiment ; 3.Oui plutôt ; 4.Oui tout à fait	L'envie de changer d'orientation ou d'entreprise
Votre satisfaction concernant le métier que vous faites : Je suis attaché(e) à ce métier Je me reconnais dans ce métier Ce métier me plaît	1.Non pas du tout ; 2.Non pas vraiment ; 3.Oui plutôt ; 4.Oui tout à fait	Engagement affectif du métier

Questions	Modalités réponse	Nom indicateurs
Votre satisfaction concernant le métier que vous faites : Je suis déçu par ce métier	1.Non pas du tout ; 2.Non pas vraiment ; 3.Oui plutôt ; 4.Oui tout à fait	Engagement affectif négatif du métier
Votre satisfaction concernant l'entreprise dans laquelle vous travaillez : Je me sens bien dans cette entreprise J'ai envie de m'investir dans cette entreprise	1.Non pas du tout ; 2.Non pas vraiment ; 3.Oui plutôt ; 4.Oui tout à fait	Engagement affectif à l'entreprise
Votre satisfaction concernant l'entreprise dans laquelle vous travaillez : Ce métier me plaît mais je ne suis pas bien dans cette entreprise	Non pas du tout ; Non pas vraiment ; Oui plutôt ; Oui tout à fait	Engagement affectif négatif à l'entreprise
Vous considérez : Avoir de bonnes appréciations, des remarques positives Être valorisé(e) dans votre entreprise	1.Non pas du tout ; 2.Non pas vraiment ; 3.Oui plutôt ; 4.Oui tout à fait	Considération, reconnaissance professionnelle
Vous considérez : Être bien intégré(e) dans l'entreprise Avoir de bonnes relations avec les autres salariés	1.Non pas du tout ; 2.Non pas vraiment ; 3.Oui plutôt ; 4.Oui tout à fait	Intégration, relation avec les autres salariés
Vous considérez : Que le ton employé envers vous est insultant, rabaissant	Non pas du tout ; Non pas vraiment ; Oui plutôt ; Oui tout à fait	La communication dégradée humiliante
Vous considérez : Que l'ambiance dans l'entreprise est agréable	Non pas du tout ; Non pas vraiment ; Oui plutôt ; Oui tout à fait ;	Ambiance dans l'entreprise
Votre avis sur l'aide qu'on vous apporte dans l'entreprise : En cas de difficultés, de question, une personne de l'entreprise peut me venir en aide Je peux compter sur mes collègues pour m'aider, m'expliquer Je peux compter sur mon maitre d'apprentissage pour m'aider, m'expliquer	1.Non pas du tout ; 2.Non pas vraiment ; 3.Oui plutôt ; 4.Oui tout à fait	Soutien social au sein de l'entreprise
Vos rapports avec votre maître d'apprentissage : J'ai de bonnes relations avec mon maître d'apprentissage Je peux compter sur le/la maître d'apprentissage pour m'aider, m'expliquer Il valorise mon travail, il m'encourage	1.Non pas du tout ; 2.Non pas vraiment ; 3.Oui plutôt ; 4.Oui tout à fait	Relation avec le maître d'apprentissage
Concernant l'accompagnement réalisé par votre maître d'apprentissage : J'ai été accueilli(e) par mon maitre d'apprentissage à mon arrivée dans l'entreprise Mon maitre d'apprentissage m'explique le travail à faire J'ai des échanges réguliers avec le maître d'apprentissage pour faire un point sur mon travail Il organise le travail que j'ai à faire Il m'apprend les tâches à réaliser J'ai été accueilli(e) par mon maitre d'apprentissage à mon arrivée dans l'entreprise Mon maitre d'apprentissage m'explique le travail à faire J'ai des échanges réguliers avec le maître d'apprentissage pour faire un point sur mon travail Il organise le travail que j'ai à faire Il m'apprend les tâches à réaliser	1.Non pas du tout ; 2.Non pas vraiment ; 3.Oui plutôt ; 4.Oui tout à fait	Accompagnement par le maître d'apprentissage

Questions	Modalités réponse	Nom indicateurs
Votre avis concernant le rythme de travail : Le rythme de travail est épuisant Les conditions de travail sont difficiles Je me sens fatigué(e) physiquement Je me sens fatigué(e) mentalement	1.Non pas du tout ; 2.Non pas vraiment ; 3.Oui plutôt ; 4.Oui tout à fait	Rythme
Concernant le climat et l'intégration au CFA : J'apprécie l'ambiance générale Je me sens intégré(e) avec les autres apprentis	1.Non pas du tout ; 2.Non pas vraiment ; 3.Oui plutôt ; 4.Oui tout à fait	Climat au CFA
Concernant les cours au CFA : Je ressens des difficultés dans les cours de matières générales (mathématiques, français) Je ressens des difficultés dans les cours de matières techniques	1.Non pas du tout ; 2.Non pas vraiment ; 3.Oui plutôt ; 4.Oui tout à fait	L'apprentissage au CFA
En cas de difficultés : En cas de difficultés je sais à qui m'adresser au sein du CFA Si j'ai des problèmes dans mon entreprise, je peux en parler avec quelqu'un du CFA (formateurs, responsable pédagogique...) SI j'ai des problèmes dans ma vie (logement, santé, famille...) je peux en parler avec quelqu'un du CFA (formateurs, responsable pédagogique...) SI j'ai des problèmes dans ma vie (logement, santé, famille...) je peux en parler avec d'autres apprentis	1.Non pas du tout ; 2.Non pas vraiment ; 3.Oui plutôt ; 4.Oui tout à fait	Soutien social au CFA
Concernant l'accompagnement au CFA : Je suis très satisfait(e) de l'accompagnement du CFA J'aimerais plus de rencontres entre mon maître d'apprentissage, le CFA et moi	1.Non pas du tout ; 2.Non pas vraiment ; 3.Oui plutôt ; 4.Oui tout à fait	Accompagnement du CFA

Corrélation

En probabilités et en statistiques, la corrélation entre plusieurs variables aléatoires ou statistiques est une notion de liaison qui contredit leur indépendance.

C'est une technique qui permet d'étudier la relation qui pourrait exister entre deux variables quantitatives X et Y :

- Corrélation positive, soit à toute augmentation au niveau de X correspond une augmentation au niveau de Y. Les deux variables varient dans le même sens et avec une intensité similaire. Exemple: la taille et le poids
- Corrélation négative, soit à toute augmentation au niveau de X correspond une diminution au niveau de Y. Les deux variables varient dans deux sens opposés et avec une intensité similaire.

Il y a une forte corrélation quand le coefficient de corrélation (cor) est compris entre -1 et -0.5 et 0.5 et 1.

Modèle de régression logistique et linéaires multiples

Régression logistique

La régression logistique vise à construire un modèle permettant de prédire / expliquer les valeurs prises par une variable cible qualitative à partir d'un ensemble de variables explicatives quantitatives ou qualitatives.

C'est un exemple de modèle linéaire généralisé où la réponse correspond à une ou plusieurs observations d'un résultat binaire (0 ou 1). Pour l'analyse, les apprentis ayant eu une rupture ont été noté 1 et ceux sans rupture 0.

Dans la régression logistique, ce n'est pas la réponse binaire (rupture/pas rupture) qui est directement modélisée, mais la probabilité de réalisation d'une des deux modalités (rompre ou non son contrat).

Résultats du modèle (ensemble des répondants)

Les apprentis qui éprouvent un Sentiment d'Efficacité Personnelle (ont le sentiment d'apprendre, développe de l'autonomie, se sentent utiles, se sentent capables d'aider les autres) ont 1,48 chance de plus de ne pas rompre leur contrat que ceux qui ont un sentiment d'efficacité moindre.

Un apprenti qui considère avoir une relation de qualité avec son maître d'apprentissage à 1,39 fois plus de chance de rester dans l'entreprise que ceux qui estiment avoir de mauvaises relations avec le maître d'apprentissage.

Résultats du modèle (répondants n'ayant pas connu de rupture)

Les apprentis estimant que le rythme est difficile ont 5 fois plus de risque de penser rompre leur contrat que les apprentis qui considèrent que le rythme n'est pas difficile.

Les apprentis exprimant un attachement à l'entreprise ont 1,48 plus de chance de ne pas rompre leur contrat que les apprentis n'exprimant pas d'attachement à l'entreprise.

Régressions multiples

Afin de tester les relations entre les différentes variables de notre modèle théorique, nous avons utilisé la régression linéaire multiple. Elle permet d'estimer des relations entre une variable à expliquer et plusieurs variables explicatives/prédictives. Nous avons procédé à des régressions (une par variable à expliquer) pour identifier les déterminants des facteurs issus de la régression logistique.

Résultats des modèles (ensemble des répondants) :

- Facteurs de risque

Communication dégradée envers les apprentis : $R^2 = 0,41$

Variables	Coefficients
L'insatisfaction à l'égard des pratiques organisationnelles	0,24
Le fait de se sentir intégré et d'avoir de bonnes relations avec les autres salariés	-0,26
L'ambiance est considérée comme agréable	-0,11
La qualité de la relation avec le maître d'apprentissage	-0,28

Envie de changer d'orientation ou d'entreprise : $R^2 = 0,60$

Variables	Coefficients
La satisfaction à l'égard du métier et du travail réalisé	-0,40
Le fait de pas être attaché affectivement au métier (déçu du métier)	0,27
Le fait d'être attaché /engagé affectivement à l'entreprise	-0,26
Le fait de percevoir du soutien social au sein de l'entreprise	-0,2

- Facteurs de maintien

Sentiment d'efficacité personnelle : $R^2 = 0,55$

Variables	Coefficients
La satisfaction à l'égard du métier et du travail réalisé	0,25
Le fait de bénéficier de marque de reconnaissance et de se sentir considéré	0,18
Le fait de se sentir intégré et d'avoir de bonnes relations avec les autres salariés	0,16
Le fait de percevoir du soutien social au sein de l'entreprise	0,15

Qualité de la relation avec le maître d'apprentissage : $R^2 = 0,72$

Variables	Coefficients
La qualité perçue de l'accompagnement réalisé par le maître d'apprentissage	0,42
Le fait de percevoir du soutien social au sein de l'entreprise	0,5
Le fait de bénéficier de marques de reconnaissance et de se sentir considéré	0,28
Le fait d'être attaché affectivement au métier	0,4
Le fait d'être attaché, engagé affectivement à l'entreprise	0,07

Résultats du modèle (répondants n'ayant pas connu de rupture)

- Facteur qui fragilise

Rythme¹⁴ : $R^2 = 0,38$

Variables	Coefficients
Le Sentiment d'Efficacité Personnelle	-0,13
La communication est considérée comme dégradée	0,19
La satisfaction à l'égard du métier et du travail réalisé	-0,19
La satisfaction à l'égard de l'accompagnement réalisé par le maître d'apprentissage	-0,28
Le fait de pas être attaché /engagé affectivement à l'entreprise (ne se sent pas bien dans l'entreprise)	0,12
Le fait de pas être attaché affectivement au métier (déçu du métier)	0,16

- Facteur ressource

Engagement positif auprès de l'entreprise : $R^2 = 0,38$

Variables	Coefficients
Le fait d'être attaché affectivement au métier	0,53
Le sentiment d'efficacité personnelle	0,22
Avoir envie de changer d'orientation ou d'entreprise	-0,16

¹⁴ Voir p60

*Cette démarche d'appui a été réalisée par l'AFPA
dans le cadre de ses missions nationales de service public
à la demande de la*

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

Interlocuteurs :

**La Direction régionale de l'économie, de l'emploi, du travail et des solidarités
(DREETS) Nouvelle-Aquitaine**

Laetitia TAMARELLE

*Cheffe de service formation et insertion par l'emploi
Pôle 3E - mission « Emploi Compétences Ville »*

Joffrey BARBAGALLO

*Pôle 3E - mission « Emploi Compétences Ville »
joffrey.barbagallo@dreets.gouv.fr*

AFPA

Alexandre Besnier

*Chef de projet
Direction Prospective
Direction Ingénierie et Innovation
alexandre.besnier@afpa.fr*

Christelle Roperch

*Consultante Pôle études et prospective Nouvelle-Aquitaine
Direction Ingénierie et Innovation
Christelle.roperch@afpa.fr*

Nathalie Brenac

*Consultante Pôle études et prospective Nouvelle-Aquitaine
Direction Ingénierie et Innovation
Nathalie.brenac@afpa.fr*