



Paris, le 29 avril 2015

Décision du Défenseur des droits MDE-2015-066

Le Défenseur des droits,

Vu l'article 71-1 de la Constitution du 4 octobre 1958 ;

Vu la loi organique n° 2011-333 du 29 mars 2011 relative au Défenseur des droits ;

Vu le décret n° 2011-904 du 29 juillet 2011 relatif à la procédure applicable devant le Défenseur des droits ;

Vu la Convention relative aux droits de l'enfant du 20 novembre 1989 ;

Vu le code du travail et notamment ses articles L116-4, L117- 4 à L117-5-1 et L 6225-4 et R 6222-38 et R119-48 à R119-53 ;

Vu la circulaire n° 2002-37 du 19 juillet 2002 DGEFP concernant la mise en œuvre de la procédure d'urgence dans le cadre de l'apprentissage et la résiliation du contrat d'apprentissage ;

Après consultation du Collège compétent en matière de défense et promotion des droits de l'enfant ;

Après avoir été saisi le 4 avril 2013 par Madame A., mère de B. qui indique que son fils aurait été maltraité dans le cadre de son apprentissage au sein de l'entreprise de pâtisserie « C » ;

Décide d'adresser les recommandations suivantes au directeur du C.F.A , au service interentreprises de santé au travail, dont copie pour information sera adressée au service

académique d'inspection de l'apprentissage (S.A.I.A), à l'inspection du travail, au ministère du travail, de l'emploi, de la formation professionnelle et du dialogue social, et à la mère de l'apprenti.

Demande au directeur du C.F.A., au service interentreprises de santé au travail, de lui indiquer les suites données aux recommandations ci-dessous dans un délai de deux mois à compter de la date de notification de la présente décision.

Jacques TOUBON

Recommandations dans le cadre de l'article 25 de la loi n° 2011-333 du 29 mars 2011

Rappel des faits

Le Défenseur des droits est saisi le 4 avril 2013, par la mère du jeune, de la situation de B., né en 1996, alléguant d'un défaut de prise en compte par les autorités compétentes d'actes de maltraitance et du mauvais déroulement de sa formation et pédagogie pratique au sein de l'entreprise de pâtisserie « C ».

Ce jeune était inscrit en certificat d'aptitude professionnelle (CAP) pâtisserie, au centre de formation d'apprentis (C.F.A.) de D, durant l'année scolaire 2012-2013. Sa formation en apprentissage se déroulait à la pâtisserie « C ».

Au mois de mars 2013, il a dénoncé les maltraitances dont il faisait l'objet depuis la mi-septembre 2012 de la part de ses patrons : gifles, coups de torchon humide sur le haut du corps et le visage, pâtisseries jetées au visage et insultes. Il a également indiqué assumer une charge de travail très importante, notamment à l'occasion des fêtes de Noël et certains jours de la semaine. Il s'est plaint du fait que son maître d'apprentissage ne lui enseignait pas la pâtisserie, alléguant qu'il n'en avait pas le temps. Il a été placé en arrêt maladie, du 14 au 16 mars puis du 19 au 31 mars 2013.

Mme A., mère de B., indique avoir saisi la médecine du travail, qui a prévenu le C.F.A. de la situation et lui aurait affirmé avoir saisi l'inspection du travail.

Le 26 mars 2013, à l'issue d'une réunion, B. a refusé la proposition du directeur du C.F.A. et de son professeur de pâtisserie de poursuivre son apprentissage chez un autre employeur. Très affecté par la situation, il a mis fin à sa formation.

L'instruction de la situation

Le Défenseur des droits a sollicité et obtenu du C.F.A (directeur et professeur de pâtisserie de B.) les éléments relatifs à la situation de cet apprenti.

Il a également sollicité et obtenu les éléments des services chargés du contrôle de l'apprentissage, inspection de l'apprentissage et inspection du travail.

Une note récapitulant l'ensemble des éléments recueillis par les services du Défenseur des droits a été adressée le 8 janvier 2015 au directeur du C.F.A, ainsi qu'au service interentreprises de santé au travail, sollicitant une réponse au plus tard le 8 février 2015.

Le C.F.A a fait parvenir une réponse le 2 février 2015, par l'intermédiaire de son conseil, qui n'a pas apporté d'éléments complémentaires. Le service interentreprises de santé au travail a confirmé par courrier du 14 janvier 2015, ne pas pouvoir transmettre d'éléments complémentaires par rapport à ceux adressés le 26 novembre 2014 par le médecin du travail.

L'analyse de la situation

I/ Sur la coordination des acteurs en charge du contrôle de l'apprentissage

Il convient de rappeler que l'apprentissage est soumis à un double contrôle de la part de l'inspection du travail, qui veille au respect de la réglementation issue du code du travail, et de l'inspection de l'apprentissage (service académique d'inspection de l'apprentissage S.A.I.A) chargée de suivre le bon déroulement de la formation, et de ses aspects pédagogiques.

1/ La carence de saisine des organes inspecteurs

L'article L117-5-1 du code du travail précise que *«lorsque les conditions d'exécution du contrat d'apprentissage sont de nature à porter atteinte à la sécurité, aux conditions de travail, à la santé ou à l'intégrité physique ou morale de l'apprenti, l'inspecteur du travail met en demeure l'entreprise de rétablir les conditions normales d'exécution du contrat d'apprentissage et prononce en même temps la suspension de l'exécution de la prestation de travail de l'apprenti, avec maintien de la rémunération. Il saisit le directeur départemental du travail, de l'emploi et de la formation professionnelle qui se prononce dans un délai d'un mois sur le retrait de l'agrément et sur la situation de l'apprenti et en informe le comité départemental de la formation professionnelle, de la promotion sociale et de l'emploi. »*

Cette procédure d'urgence est précisée dans la circulaire 2002-37 de la délégation générale à l'Emploi et à la Formation professionnelle (DGEFP) du 19 juillet 2002 visant à protéger les jeunes en apprentissage d'un risque sérieux d'atteinte à leur santé ou à leur intégrité physique ou morale. L'inspecteur du Travail, saisi par le biais de cette procédure, procède à une enquête contradictoire et demande, s'il y a lieu, la suspension du contrat d'apprentissage.

Cette suspension garantit à l'apprenti sa rémunération de droit, la poursuite de sa formation au C.F.A et l'aide dans la recherche d'un nouvel employeur susceptible de contribuer à l'achèvement de sa formation. Cette procédure, en prévoyant la suspension du contrat, permet de protéger l'apprenti et de conforter son accès à la procédure prud'homale.

Dès lors que B., apprenti âgé de 17 ans, a dénoncé en mars 2013, des faits graves, pouvant revêtir une qualification pénale, imputables à ses employeurs, il appartenait aux professionnels en charge de sa situation de mettre en œuvre les procédures adaptées.

Or, il ressort des éléments communiqués par le C.F.A qu'il n'a saisi ni l'inspection du travail, ni la médecine du travail, ni informé les parents de B. de la possibilité de le faire eux-mêmes, ni solliciter une inspection de l'entreprise.

Toutefois, le C.F.A a indiqué avoir évoqué téléphoniquement la situation avec le service académique d'inspection de l'apprentissage (SAIA) qui n'envisageait pas d'intervention dans l'entreprise.

Interrogé par le Défenseur des droits, le service académique d'inspection de l'apprentissage (SAIA) a indiqué ne pas avoir été alerté par écrit sur la situation de cet apprenti. Il a souligné, en outre, ne pas être compétent pour « déclencher une action corrective, exclusive ou conjointe avec l'inspection du travail, chacun intervenant dans ses prérogatives. En effet, le SAIA ne procède qu'à des contrôles de nature pédagogique, veillant à s'assurer que les activités correspondent à une formation complète et méthodique nécessaire à la réussite de l'apprenti à ses examens ».

Il apparaît ainsi qu'en tout état de cause, le SAIA n'était pas l'interlocuteur adapté à la situation s'agissant du non-respect de la réglementation du travail.

Toutefois, il est regrettable qu'il ne soit pas intervenu sur le volet pédagogique, le jeune alléguant que son employeur ne lui apprenait pas la pâtisserie et avait une charge de travail très importante.

2/ La défaillance de communication entre les acteurs en charge de la situation de l'apprenti

La médecine du travail a précisé avoir reçu B. alors qu'il se trouvait en arrêt maladie, le 19 mars 2013, à la demande de sa famille et accompagné de son père. Le médecin indique avoir contacté, par téléphone, le médecin généraliste, l'inspection du travail et, surtout, le C.F.A. afin de vérifier si B. avait déjà évoqué ses difficultés.

Une rupture simple du contrat d'apprentissage a été demandée à l'initiative de la famille de l'apprenti le 26 mars 2013. Le médecin du travail a, en outre, rencontré l'employeur le 10 avril 2013, pour aborder les faits révélés par B. et faciliter la rupture de contrat.

Il convient de souligner que c'est uniquement suite au signalement de Mme A. que le médecin du travail est intervenu et non à la demande du C.F.A.

Quant au responsable de l'inspection du travail du département de E., il a indiqué ne pas avoir eu connaissance de la situation de B., aucun appel, ni courrier n'ayant été enregistré. Il ne semble pas y avoir eu de suites données à l'appel de la médecine du travail. Il a par ailleurs regretté que les faits aient été signalés tardivement par la famille, et noté que la communication entre le C.F.A., la médecine du travail et l'inspection du travail avait été défaillante en l'espèce, soulignant que les employeurs avaient déjà été mis en cause, au début de l'année 2012, par un autre apprenti.

La situation avait abouti à un contrôle de l'inspection du travail, la même année, au cours duquel des infractions à la réglementation du travail avaient été relevées, malgré les dénégations de l'employeur. Un courrier d'observations avait été adressé à l'employeur, le 6 avril 2012, se terminant par l'alinéa suivant « J'attire votre attention sur le fait que de nouveaux manquements aux dispositions susmentionnées contraindraient nos services à engager une procédure d'opposition à l'engagement d'apprentis ».

Des mesures auraient donc pu être utilement prises afin d'éviter que la situation ne se renouvelle.

Le Défenseur des droits :

- **recommande une collaboration renforcée entre tous les acteurs ayant à connaître de la situation d'un apprenti en difficulté qui pourrait se concrétiser sous la forme d'un protocole d'échange lequel pourrait porter sur la rédaction des écrits quant aux faits, et sur l'identification des interlocuteurs privilégiés au sein des différents organismes, afin de s'assurer du déclenchement des mesures appropriées conformément à la procédure d'urgence prévue à l'article L117-5-1 du code du travail ;**
- **rappelle au SAIA sa mission d'évaluation et de contrôle sur le volet pédagogique, et sa possibilité d'exercer des visites au sein de l'entreprise, notamment lorsqu'est évoquée une insuffisance pédagogique de l'entreprise, ce qui était le cas en l'espèce ;**

- **rappelle que les acteurs ne peuvent se limiter à avoir de simples entretiens téléphoniques avec les parties concernées en cas d'allégation de mauvais traitements par un apprenti et que l'établissement d'un rapport circonstancié est indispensable à la prise en compte d'une situation.**

II/ Sur le dispositif d'information faite à l'apprenti et à sa famille

Le carnet de liaison (ou livret d'apprentissage) est l'outil essentiel de la communication entre l'établissement, le maître d'apprentissage ou tuteur, l'apprenti et son représentant légal s'il est mineur.

Mme A. a indiqué s'être étonnée, lors de l'entretien du 26 mars 2013, que le carnet de liaison de B. ne soit pas rempli.

Par ailleurs, contactée par téléphone le 16 septembre 2014, Mme A. a affirmé que le directeur du C.F.A. ne l'avait pas informée de la possibilité de saisir l'inspection du travail. Elle a indiqué que son fils, choqué et très affecté par la situation, hésitait à cette date, à déposer plainte. Le directeur du C.F.A. leur aurait déconseillé cette procédure.

Ce dernier a cependant soutenu que Mme A. avait indiqué, lors de la réunion du 26 mars 2013, qu'elle ne souhaitait ni saisir l'inspection du travail, ni déposer plainte, après qu'il l'ait informée de ces possibilités.

L'instruction n'a pu établir la teneur des échanges lors de cette réunion, compte tenu des divergences évoquées ci-dessus.

Toutefois, le directeur du C.F.A. a précisé que les apprentis étaient parfaitement informés des possibilités s'offrant à eux en cas de difficultés et, à l'appui de ses affirmations, a joint une copie de la page « adresses utiles » du carnet de liaison C.F.A./entreprise.

Cette page mentionne effectivement les coordonnées du SAIA, de l'inspection du travail et d'organismes médiateurs, sans toutefois préciser qui doit être saisi et dans quelle situation.

Le déroulé des événements a permis de montrer que cette information uniquement contenue dans le carnet de liaison était très insuffisante, car trop imprécise. Le défaut d'information a porté, d'une part, sur les obligations de l'employeur relatives à la prise en charge de l'apprenti, au temps de travail applicable et sur le plan pédagogique ; et d'autre part, sur les actions, démarches et procédures ouvertes à l'apprenti et à sa famille en cas de non-respect de ces obligations (possibilités de saisines directes des services de l'inspection pédagogique et de l'inspection du travail).

Ce défaut d'information n'a pas permis au mineur ou à ses représentants légaux de déclencher les procédures appropriées en la matière.

Le Défenseur des droits :

- **recommande d'utiliser pleinement le carnet de liaison comme outil essentiel de communication entre le C.F.A., l'employeur, le mineur et ses représentants légaux ;**
- **invite le C.F.A. à mettre en place, outre la page « adresses utiles » du carnet de liaison, une information ciblée auprès des familles dès le début de**

l'apprentissage, permettant au jeune et à sa famille de connaître l'ensemble de leurs droits et de détailler les modalités d'accès direct aux services compétents et les circonstances de leur saisine ;

- **préconise que soient ajoutées dans le carnet de liaison les coordonnées de la Maison de la Justice et du Droit territorialement compétente permettant aux familles de garantir leur accès aux droits et de favoriser leur parfaite information et leur orientation vers l'organisme compétent en cas de litige.**

Notifications :

Le Défenseur des droits demande au directeur du C.F.A., au service interentreprises de santé au travail, de rendre compte des suites données aux recommandations ci-dessus dans un délai de deux mois à compter de la date de notification de la présente décision.

Le Défenseur des droits adresse la présente décision, pour information, au service académique d'inspection de l'apprentissage (S.A.I.A), à l'inspection du travail, au ministère de travail, de l'emploi, de la formation professionnelle et du dialogue social, et à la mère de l'apprenti.