



Institut de recherche sur l'éducation
Sociologie et économie de l'éducation

Céreq

Centre d'études et de recherches sur les qualifications
Centre associé régional de Dijon

Inscrire les contrats en alternance dans une logique de parcours sécurisé

Les apprentis de l'hôtellerie-restauration en Côte-d'Or

Jean Bourdon, Christine Guégnard, Claire Michot

Rapport intermédiaire d'évaluation

– Octobre 2011 –



IREDU/CNRS, UMR 5225 – Université de Bourgogne, Pôle AAFE, Esplanade Erasme – 21065 Dijon Cedex



Sommaire

<i>Introduction</i>	3
<i>Premier chapitre</i>	
<i>Portfolio de l'hôtellerie-restauration</i>	4
1.1 - Un secteur résistant aux aléas	4
1.2 - Un turn-over toujours important	5
1.3 - L'apprentissage, premier mode de recrutement du secteur	7
1.4 - Un avantage s'estompant au fil des ans	8
<i>Deuxième chapitre</i>	
<i>Une expérimentation sociale, le tutorat</i>	11
2.1 - Une dimension expérimentale	11
2.2 - Un protocole d'observation en trois étapes	13
2.3 - Un partenariat particulier	15
<i>Troisième chapitre</i>	
<i>Parcours des apprentis de l'hôtellerie-restauration</i>	19
3.1 - Un public composite	19
3.2 - Des avis favorables sur l'apprentissage	21
3.3 - Des résultats nuancés sur quelques items Pisa	23
3.4 - Un an de tutorat scandé par des ruptures	24
3.5 - Impact d'une action de médiation	26
<i>Éléments de conclusion</i>	29
<i>Bibliographie</i>	30
<i>Annexes</i>	32
<i>Sigles, abréviations</i>	39

Inscrire les contrats en alternance dans une logique de parcours sécurisé est un projet retenu et soutenu dans le cadre du premier appel à projets pour des expérimentations en faveur de la jeunesse mis en œuvre par le Haut Commissaire à la Jeunesse. Commencé depuis octobre 2009, il a pour double objectif de valider l'opportunité et la nécessité d'un tutorat externe neutre et clairement identifié par le jeune, l'entreprise et le centre de formation pour sécuriser le parcours des jeunes en alternance et, de définir les conditions de la généralisation de ce dispositif. Le porteur du projet est la Mission locale de Beaune et les bénéficiaires sont les jeunes entrés dans la vie active par le biais d'un contrat en alternance dans l'hôtellerie-restauration. Le but final de l'évaluation menée par L'IREDU est d'analyser les différences d'insertion professionnelle entre les jeunes bénéficiant du tutorat en Côte-d'Or et les jeunes non-bénéficiaires, de prendre en compte les aléas et les biais qui pourraient interférer, d'en induire les spécificités sectorielles et de terrain sur les effets, et si possible, de mieux préparer une éventuelle généralisation de l'action.

Avec une année d'expérimentation, il est intéressant de présenter un rapport intermédiaire du dispositif de tutorat assuré en faveur des apprentis de l'hôtellerie-restauration par les trois Missions locales de Côte-d'Or, d'octobre 2009 à octobre 2010. Le premier chapitre de ce rapport d'étape identifie les principaux traits de l'industrie hôtelière qui se distingue des autres activités économiques à plus d'un titre, avec en toile de fond les conséquences de la crise financière et économique en Bourgogne. L'expérimentation présentée dans le deuxième chapitre met en relief le cadre méthodologique innovant, le partenariat particulier, le système d'observation de l'information et le protocole d'évaluation mis en place. Enfin, les particularités des jeunes apprentis de l'hôtellerie-restauration en Côte-d'Or constituent le cœur du troisième chapitre, avec une illustration de leurs conditions d'apprentissage, qui se prolonge par une évaluation de la première année du tutorat. Quels sont les effets d'une action de médiation sur les ruptures des contrats d'apprentissage et sur l'abandon de la formation en alternance dans le secteur ?

Ce projet est l'un des projets soutenus dans le cadre de l'appel à projets pour des expérimentations en faveur de la jeunesse mis en œuvre par le Haut Commissaire à la Jeunesse.

API - AXE 1 - Programme 1 - Dossier n°263.

*P*remier chapitre

Portfolio de l'hôtellerie-restauration

Les choix de l'apprentissage et des hôtels-restaurants en Bourgogne ne se sont pas effectués au hasard. Le secteur est emblématique d'une quête permanente de main-d'œuvre, avec un turn-over imposant, tant en période de crise que de reprise économique (AMIRA 2001 ; VINEY 2003). Certes, il est fortement soumis aux variations saisonnières, corrélées aux évolutions conjoncturelles du pays, les événements politiques, sanitaires ou monétaires internationaux provoquant aussi des fluctuations. Malgré ces changements¹, l'hôtellerie-restauration demeure dynamique et occupe 19 000 actifs en Bourgogne², représentant 3 % de la population active régionale et 3 % de l'industrie hôtelière française. Les aléas économiques, et notamment la dernière récession, qui ont provoqué une forte baisse de l'emploi dans de nombreuses activités, n'ont pas remis en cause les principales tendances du secteur et la spécificité de la situation des apprentis.

1.1 – Un secteur résistant aux aléas

Le nombre de salariés dans l'hôtellerie-restauration oscille autour de 15 000³ depuis dix années, et ce, malgré un turn-over important. Comme pour l'ensemble des activités tertiaires en Bourgogne depuis 1990, l'effectif augmente régulièrement de façon modérée jusqu'en 2005, puis baisse légèrement durant trois ans, pour repartir à la hausse en 2009 et 2010. La crise financière et économique d'ampleur inédite a durement éprouvé la région : les premiers signes sont apparus dès le premier semestre 2008, avec un arrêt brutal de la progression de l'emploi salarié tous secteurs confondus⁴. Derrière ce constat général, une autre réalité pour les hôtels-restaurants dont les effectifs déclinaient légèrement depuis 2006, avant la crise (graphique 1).

L'industrie hôtelière comprend environ 5 000 établissements, dont près de 2 000 sans salariés. Depuis 2007, l'évolution du nombre d'entreprises et de salariés est identique pour la Bourgogne et la France, ce qui n'était pas le cas auparavant⁵. En effet, entre 1993 et 2007, le nombre de salariés en France croît de 40 %, alors que la région (BRG *in* graphique 1) connaît une augmentation moindre (16 %), après avoir enregistré une légère réduction d'effectifs en 1993 et dès 2006. Au plan national, l'emploi progresse aussi en 2009, après une contraction limitée l'année précédente, les impacts de la dégradation du marché du travail y ont été moindres que dans d'autres secteurs, malgré un recul de l'activité touristique (Dares, 2010). L'emploi dans ce

¹ D'autres facteurs ont des impacts comme la restauration hors foyer, la structure de la population et ses modes de vie, les changements dans l'organisation du travail (cuisine d'assemblage, informatique de gestion...).

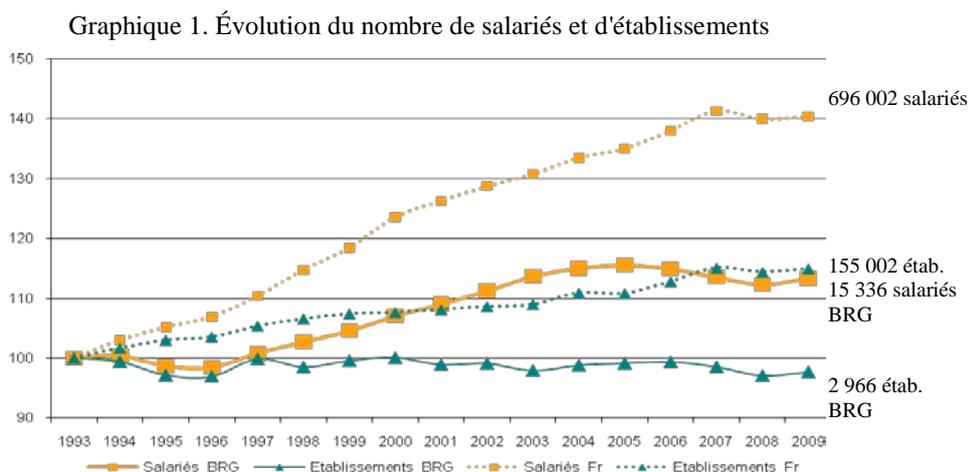
² Source Insee, recensement de la population 2006. En 1990, étaient recensés 17 500 actifs dans le secteur et 5 800 établissements.

³ Source Pôle emploi.

⁴ Selon la Direction régionale des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi de Bourgogne 2009, 2010.

⁵ Source Centre régional de ressources travail, emploi et formation en Bourgogne 2011.

secteur résiste assez bien au retournement économique ; ce relatif maintien des effectifs se réalise dans le contexte d'une rotation très élevée de la main-d'œuvre.

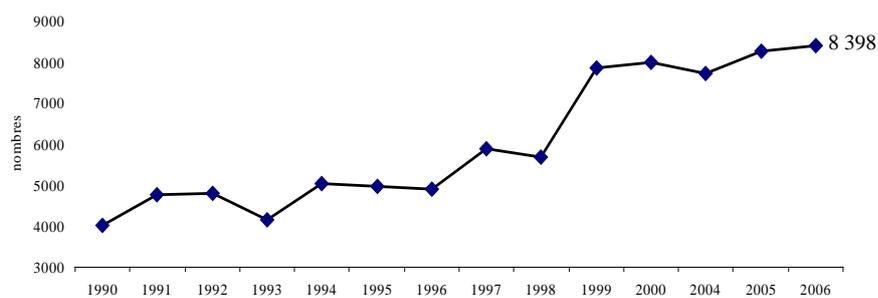


Source Pôle emploi Bourgogne et France (base 100 en 1993).

1.2 – Un turn-over toujours important

Caractéristique inhérente de la gestion des ressources humaines dans les hôtels-restaurants, le taux de rotation de la main-d'œuvre⁶ y est trois fois plus élevé que la moyenne régionale en 2009 (146 % contre 54 % dans les établissements tous secteurs confondus)⁷. C'est un des secteurs où les mouvements sont les plus nombreux : 26 800 entrées et 26 300 sorties, en augmentation en 2008 et 2009. Dans les entreprises de dix salariés et plus, le flux d'entrée est passé de 4 500 en 1990 à 8 400 en 2006 (graphique 2), avec une baisse des embauches en 1993, liée à la conjoncture économique défavorable.

Graphique 2. Flux d'embauches dans les établissements de dix salariés et plus



Source Direccte Bourgogne. années

Les postes non qualifiés représentent les deux tiers des embauches, à mettre en relation avec les politiques d'allègement des charges sociales pour les bas salaires et l'apprentissage. Si l'importance des flux d'entrée des jeunes de moins de 26 ans (plus des deux tiers des emplois) confirme que l'hôtellerie-restauration est un secteur d'accueil des débutants, le nombre des entrées et des sorties met également en évidence des difficultés à les stabiliser.

⁶ Ce taux permet de mesurer l'amplitude des mouvements de main-d'œuvre : somme des entrées et des sorties divisée par deux fois le nombre de salariés.

⁷ Etablissements de 1 salarié et plus, source Direccte de Bourgogne, enquêtes mouvement de main-d'œuvre.

La dernière crise économique s'est traduite par un fort repli des offres déposées par l'industrie hôtelière, à l'image des autres métiers. Alors que depuis 1998, leur progression était importante dans un contexte régional d'embellie économique (avec une légère baisse en 2006). En 2010, Pôle emploi a enregistré 5 200 propositions (tableau 1), dont près de 40 % pour des postes non qualifiés. Les professions de l'hôtellerie-restauration représentent 7 % des offres totales de Bourgogne.

Tableau 1. Évolution des offres d'emploi déposées à Pôle emploi

	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
Industrie hôtelière	5 048	5 031	4 776	5 363	5 375	4 792	5 160
Tous métiers	70 843	74 290	78 513	81 539	79 350	67 509	75 784

Source Pôle emploi Bourgogne.

Lecture : en 2004, Pôle emploi a enregistré 70 843 offres d'emploi, dont 5 048 de l'industrie hôtelière.

Partant de 3 000 demandeurs d'emploi pour ces métiers fin 1989, les effectifs augmentent de 1992 à 1997 (4 400), puis baissent avec la reprise économique, pour revenir aux chiffres de 1990 et ce, jusqu'en 2008. Depuis cette date, la dégradation économique s'est traduite par une hausse rapide des demandes d'emploi. En mars 2010, les 5 300 inscrits représentent près de 5 % des demandeurs en Bourgogne (tableau 2). Malgré les changements de contexte économique et de catégories⁸, ils représentaient aussi 5 % de l'ensemble des demandeurs en mars 2000, avec les mêmes constantes. La demande concerne toujours essentiellement des postes de serveurs et d'aides de cuisine, en provenance d'un public majoritairement féminin. La population est relativement jeune, avec une dominante de formés de niveau V (57 % contre une moyenne de 46 %), et moins de chômeurs de longue durée (26 % contre 36 % en moyenne). La part des non-diplômés est proche de celle de l'ensemble des demandeurs d'emploi (25 % contre 27 % en 2010).

Tableau 2. Évolution des demandeurs d'emploi en mars

	Mars 2008	Mars 2009	Mars 2010
Métiers industrie hôtelière	3 915	4 528	5 294
Tous métiers	72 842	83 810	94 945

Source Pôle emploi Bourgogne (catégories A, B, C).

Lecture : en 2008, 72 842 demandeurs se sont inscrits à Pôle emploi dont 3 915 pour les métiers de l'industrie hôtelière.

Compte tenu des aléas économiques, l'hôtellerie-restauration demeure créatrice d'emplois et s'en sort assez bien durant les périodes difficiles de 1992 et de 2008. Les chiffres ne soulignent pas *a priori* un réel désintérêt des jeunes pour ces professions comme en témoigne la demande sociale des jeunes⁹, ou les effectifs en formation présentés dans la section suivante.

⁸ À partir de mars 2009, les données sur les demandeurs d'emploi sont présentées selon de nouveaux regroupements statistiques.

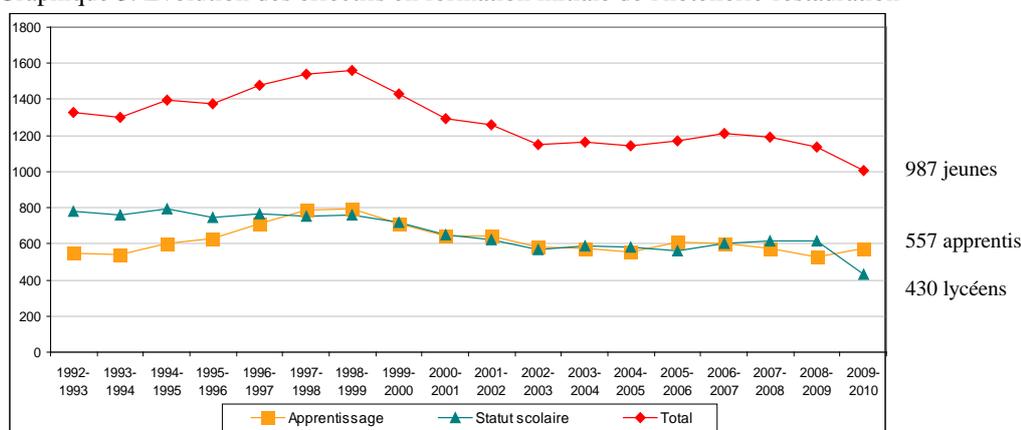
⁹ Ainsi en 2009, sur les 27 700 jeunes accueillis dans les Missions locales de Bourgogne, 10 % ont formulé une demande pour ces métiers ou ces formations (Source Association régionale des Missions locales de Bourgogne in Centre régional de ressources travail, emploi et formation 2011).

1.3 – L'apprentissage, premier mode de recrutement du secteur

L'apprentissage est une voie de formation traditionnellement très implantée en Bourgogne. Ce plus ancien mode de formation par alternance a connu un essor important au cours des trente dernières années, les réformes, les appuis financiers, les difficultés d'insertion des jeunes, le contexte économique pouvant expliquer ce renouveau. Son développement a concerné des niveaux de formation de plus en plus élevés. Actuellement, 12 000 jeunes sont apprentis en Bourgogne, représentant ainsi 6 % des 16-25 ans ; ils étaient à peine 6 000 en 1978. La répartition des apprentis ressemble à celle de la France, avec une présence légèrement supérieure en formation agricole, et une part plus faible dans l'enseignement supérieur.

Les apprentis de l'hôtellerie-restauration représentent 9 % des effectifs en 2010, dont 40 % de jeunes filles. C'est un des rares domaines de formation dans la région où les effectifs demeurent relativement stables au fil du temps, où coexistent CAP, BEP et Baccalauréat professionnel par apprentissage et en lycée professionnel. Chaque année en Bourgogne, environ un millier de jeunes sont en dernière année de formation, autant par l'apprentissage que par la voie scolaire (graphique 3). Le nombre des apprentis en année terminale est en hausse de 1987 à 1999 (de 530 à 800 jeunes), puis diminue lentement pour retomber à 560 en 2010, à l'image de l'ensemble des effectifs d'apprentis de la région. La plupart des formations sont de niveau V, le socle demeurant le CAP qui accueille toujours de nombreux sortants sans diplôme de l'école, le plus souvent d'origine sociale défavorisée.

Graphique 3. Évolution des effectifs en formation initiale de l'hôtellerie-restauration



Source Rectorat de Dijon, effectifs années terminales.

Cette constance de l'apprentissage est pourtant singulière, avec un poids renforcé des héritages sociaux et culturels (MOREAU 2008), une segmentation accrue, des conditions de travail souvent chaotiques notamment dans la restauration (GUEGNARD 2004 ; MONCHATRE 2007). Il est d'autant plus intéressant à analyser qu'il se situe dans un contexte de crise économique, avec divers soutiens financiers régionaux et nationaux au secteur des hôtels-café-restaurants et au monde de l'apprentissage, et dans un contexte de forte mutation de l'offre de formation (translation des CAP et BEP vers les baccalauréats professionnels¹⁰). L'apprentissage demeure le premier mode de recrutement et est utilisé deux fois plus souvent que dans l'ensemble des secteurs. Or, l'hôtellerie-restauration, qui occupe le 4^e rang des secteurs concluant le plus de contrats d'apprentissage, enregistre le plus fort taux de rupture selon les études locales et

¹⁰ À la rentrée 2010-2011, seuls deux BEP sont restés un cursus de formation : métiers de la restauration et de l'hôtellerie, carrières sanitaires et sociales.

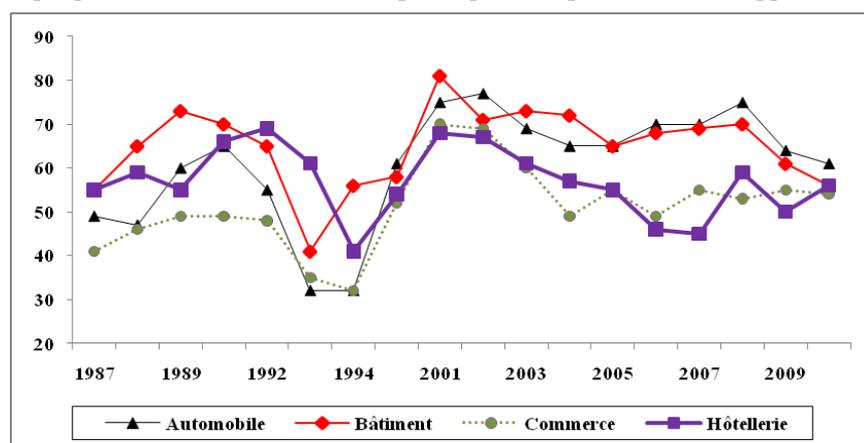
nationales (proche de 30 % cf. CART *et alii* 2007, Chambres de commerce et d'industrie 2010), mais aussi le plus faible maintien dans l'entreprise d'apprentissage en Bourgogne, exposé dans la section suivante.

1.4 – Un avantage s'estompant au fil des ans

L'insertion professionnelle des jeunes est un processus structuré par l'offre et la demande de travail, les mesures mises en place par les pouvoirs publics, les transformations structurelles de l'emploi. Mais, les sortants du système éducatif se trouvent également pris dans une autre temporalité, celle de la conjoncture ou la tournure des événements économiques et financiers au moment de leurs premiers pas dans la vie active (GUEGNARD 2008). De fait, les débutants sont surexposés aux aléas conjoncturels (FONDEUR, MINNI 2006).

Sept mois après la fin du contrat d'apprentissage, les situations professionnelles des dix-neuf promotions de l'hôtellerie-restauration se sont modifiées tout en suivant les fluctuations conjoncturelles régionales (graphique 4). Avec l'embellie économique de 1987 à 1990, l'emploi¹¹ progresse (de 55 à 66 %), le chômage diminue ainsi que le recours aux mesures d'aide à l'insertion (contrats de qualification ou d'adaptation, travaux d'utilité collective, stages de qualification ou d'initiation à la vie professionnelle...). En revanche, les perturbations observées dès l'année 1992 entraînent une hausse du chômage et une baisse de l'embauche pour atteindre 41 % en 1994. De même, un repli de l'emploi apparaît en 2003 durant un contexte régional défavorable. Et lorsque l'économie repart, les jeunes sont les premiers à bénéficier de la relance, comme au début des années 2000 et en février 2008. Enfin, la dernière crise pèse à nouveau négativement sur leurs parcours en 2009. De ces chiffres, il est net que la relative sauvegarde des emplois salariés dans ce secteur face aux retournements de l'activité économique jouerait moins pour l'insertion professionnelle des jeunes. Les opportunités d'insertion évoluent, par rapport au cycle économique, assez à l'identique avec les autres secteurs.

Graphique 4. Évolution des taux d'emploi sept mois après le contrat d'apprentissage



Source Rectorat de Dijon.

¹¹ Source Rectorat de Dijon, enquête insertion professionnelle des apprentis. Pour des raisons de comparabilité, l'emploi regroupe les salariés sur des contrats à durée indéterminée, déterminée, d'intérim, les engagés militaires, les jeunes installés à leur compte. Le taux d'emploi est calculé ainsi : nombre de jeunes en emploi/actifs (emploi + mesure + chômage) X 100.

En 1987, les anciens apprentis de l'hôtellerie-restauration connaissent un accès rapide à l'emploi, à l'image des apprentis formés dans le bâtiment (55 %). Or, cet avantage s'estompe à jamais dès 1999, au moment de la relance économique¹² (graphique 4). Dès lors, le devenir professionnel de ces cohortes s'avère plus difficile que pour l'ensemble des apprentis, quels que soient les remous économiques. Leur chômage est toujours supérieur à l'ensemble des apprentis, sept mois après le contrat d'apprentissage¹³. Les taux d'emploi demeurent faibles, à l'instar des sortants des formations du commerce, tout en suivant les variations conjoncturelles régionales¹⁴. Et pourtant en 2010, ils connaissent une hausse de l'embauche, en écho des effectifs croissants dans l'industrie hôtelière, mais à l'opposé des autres apprentis qui continuent de subir les impacts de la crise. Ce taux d'emploi de 56 % (proche de celui de 1987) masque des inégalités tenaces selon le genre. Seulement 43 % des filles ont un emploi (dont 33 % en contrat à durée indéterminée) pour 63 % des garçons (dont 39 % en contrat à durée indéterminée), et 18 % travaillent à temps partiel pour 14 % des garçons. Au fil des ans, le clivage entre garçons et filles n'est pas remis en cause. Les garçons trouvent plus rapidement un emploi, stable et qualifié, après une formation de cuisinier ; alors que les filles formées aux métiers de services connaissent des difficultés sur le marché du travail, avec davantage de contrats précaires et de chômage.

Une correspondance étroite entre formation et emploi apparaît dès la sortie de la filière hôtellerie-restauration qui perdure au fil des cohortes interrogées : plus de sept jeunes sur dix affirment exercer le métier appris, essentiellement dans les hôtels-restaurants. Selon les années, entre 75 et 86 % des embauches se font dans le secteur. Les petites entreprises, de moins de dix salariés, continuent de jouer un rôle essentiel, pour plus de la moitié des recrutements, en 2010 comme en 2000. Cependant, les enquêtes révèlent aussi la faiblesse des embauches dans l'établissement formateur (tableau 3) : en 2004, 22 % des jeunes sont restés dans l'entreprise d'apprentissage (contre une moyenne régionale de 37 %) ; en 1994, le taux de maintien était de 7 % contre une moyenne de 16 %. Certes, les établissements gardent davantage les jeunes, mais toujours faiblement au regard des autres secteurs d'apprentissage et du dynamisme du secteur (nombre croissant de ses actifs et des offres d'emploi).

Tableau 3. Maintien dans l'entreprise d'apprentissage

	Hôtellerie restauration	Ensemble apprentis
1994	7 %	16 %
1999	13 %	26 %
2002	14 %	32 %
2004	22 %	37 %

Source Rectorat de Dijon.

Lecture : en 2004, 22 % des apprentis de l'hôtellerie-restauration ont été embauchés dans leur entreprise d'apprentissage, contre 37 % pour l'ensemble des apprentis.

Formés au cœur même de l'entreprise et dotés d'une expérience professionnelle, les anciens apprentis des hôtels-restaurants ont des difficultés à stabiliser leur place dans le monde du travail. Et cela perdure depuis 1999, en comparaison des autres apprentis, durant les années de

¹² Signalons une rupture régionale et nationale des enquêtes de 1995 à 1998.

¹³ Exemples : en février 2000, 36 % étaient au chômage contre 24 % en moyenne (en 2010, 36 % contre 32 %).

¹⁴ Remarque : les taux d'emploi élevés comme en 2000 concernaient aussi un nombre d'apprentis de l'hôtellerie-restauration plus important. En écho des effectifs en formation, le nombre des sortants évolue de 350 en 1987, pour atteindre 600 en 2000, et descendre ensuite lentement à 320 en 2010.

détérioration économique comme de reprise. Alors que l'industrie hôtelière recherche des personnes pour occuper des postes de niveau V, tout en recrutant sur des emplois non qualifiés comme en témoignent les nombreux mouvements de main-d'œuvre¹⁵. Les trajectoires professionnelles indiquent pourtant l'existence d'un "noyau dur" de jeunes qui mettent en pratique, dans leur métier, les connaissances acquises en formation. Il est frappant de constater la constance des chiffres entre ces enquêtes à sept mois, et ceux de deux autres enquêtes régionales menées quatre et trois ans après la fin des études (GUEGNARD, RAPIAU 1992 ; GUEGNARD, PERRET 1997) et d'une enquête nationale réalisée en 2007¹⁶ : sept jeunes sur dix occupent une profession de l'hôtellerie-restauration, et six jeunes sur dix trouvent un emploi dans le secteur. Ce lien formation emploi en début de parcours est très fort dans le secteur, au regard des autres sortants qui exercent le métier préparé, pour seulement la moitié d'entre eux.

L'hôtellerie-restauration demeure emblématique d'une quête permanente de main-d'œuvre, avec un turn-over imposant comparé aux autres secteurs, ceci durant les années de crise ou d'embellie économique. Le fait que de nombreux jeunes se trouvent en situation de chômage après une formation professionnelle, apparaît paradoxal au regard des problèmes de recrutement annoncés par les employeurs. Il semble que ces tensions trouvent leur origine dans les modes de gestion des ressources humaines (politique de recrutement des jeunes, préférence des employeurs pour prendre des apprentis moins coûteux...) qui n'évoluent pas selon la conjoncture, et la pénibilité des conditions de travail mise en exergue par les ruptures des contrats d'apprentissage.

Dans un tel paysage, où l'analyse fine montre la persistance de tensions et déséquilibres, une action de médiation est menée depuis 2002 par la Mission locale de Beaune vis-à-vis des apprentis des hôtels-restaurants afin de limiter les ruptures de contrats. Cette démarche a été étendue en octobre 2009 à l'ensemble du département de Côte-d'Or par les trois Missions locales, dans le cadre des projets du Fonds d'expérimentations pour la jeunesse. Un accompagnement individualisé est proposé sous forme de tutorat externe neutre clairement identifié par le jeune, l'entreprise et le centre de formation.

¹⁵ La réponse de certains professionnels par rapport au faible maintien dans l'entreprise d'apprentissage, s'explique par la tradition de mobilité pour accroître le savoir-faire, d'autres mettent en avant l'importance de la personnalité du patron ou de l'ambiance de travail (GIFFARD, GUEGNARD 2001).

¹⁶ Enquête Génération 2004 du Céreq citée par le Centre régional de ressources travail, emploi et formation en Bourgogne (2011).

*D*euxième chapitre

Une expérimentation sociale, le tutorat

Une expérimentation sociale est définie comme "*une innovation de politique sociale initiée dans un premier temps à petite échelle, compte tenu des incertitudes existantes sur ses effets et sa mise en œuvre dans des conditions qui permettent d'en évaluer les résultats, dans l'optique d'une généralisation si ces résultats s'avèrent probants*"¹⁷. Le dispositif repose sur un cadre méthodologique innovant, l'approche évaluative recommandée étant celle de la randomisation avec un programme expérimental, un partenariat particulier organisé entre l'équipe d'évaluation et l'équipe d'expérimentation, la conception *a priori* d'un protocole d'évaluation et la construction *ad hoc* d'un système d'observation et de traitement de l'information (L'HORTY, PETIT 2010). Chaque expérimentation repose sur un binôme : un porteur de projet, ici la Mission locale de Beaune et un évaluateur, l'IREDU chargé d'évaluer les effets du dispositif en vue d'une éventuelle généralisation.

2.1 – Une dimension expérimentale

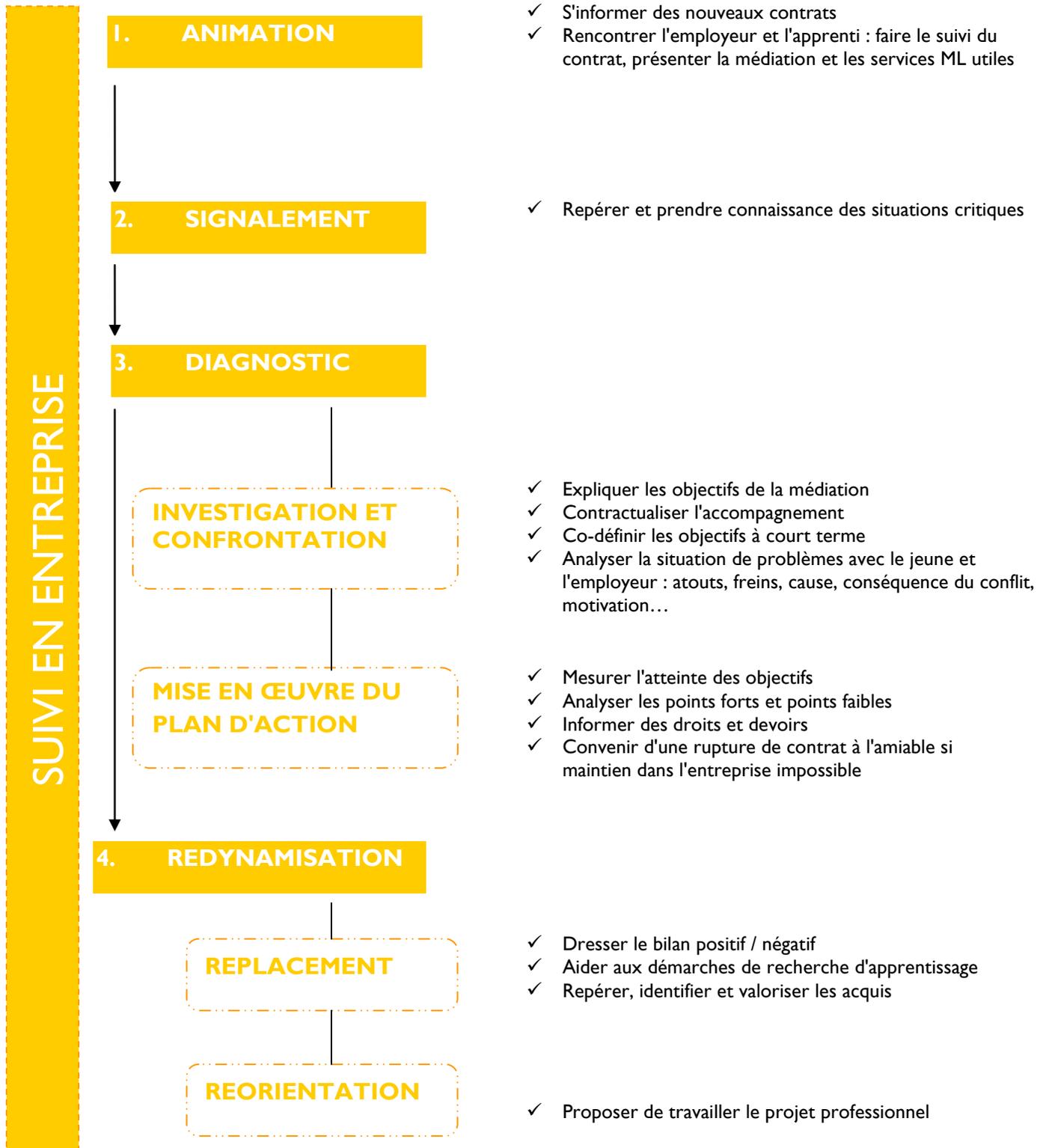
L'expérimentation est par définition limitée à la fois dans le temps, elle est temporaire sur deux ans, et dans l'espace, elle est localisée sur un département, la Côte-d'Or et menée par les trois Missions locales (Beaune, Dijon, Montbard-Châtillon) couvrant le territoire départemental. Le double principe retenu est que tout jeune pourra bénéficier d'un accompagnement au cours de son parcours en alternance, sous la forme, soit d'un tutorat renforcé, soit d'une simple information. Et tous les acteurs (employeurs, chambres consulaires, centres de formation, Éducation nationale) participent activement au processus d'amélioration de l'orientation, de l'accès à l'emploi et de la prévention des ruptures.

L'objectif de l'accompagnement renforcé est de déceler, au plus vite, les difficultés pour tenter d'y répondre, par le processus de médiation ou d'appui social, à la demande des jeunes, des employeurs, mais aussi des partenaires (chambres consulaires, centres de formation). La démarche s'appuie ainsi sur trois éléments clés. En premier, la transmission de l'information par les chambres consulaires, notamment la signature des contrats d'apprentissage et des fiches de résiliation, doit être rapide. En deuxième, l'accord et l'appui de la branche professionnelle sont indispensables pour la légitimation de l'intervention, la communication sur le dispositif, l'aide aux transitions (rupture à l'amiable et recherche d'un nouvel employeur, aide à l'insertion en fin de formation). En troisième, l'échange d'informations entre le centre de formation, les employeurs et les trois Missions locales de Côte-d'Or concernant les jeunes doit être constant dans le temps.

¹⁷ Les Rencontres de l'expérimentation sociale, Grenoble, novembre 2007, cité dans *Le Guide Méthodologique pour l'évaluation des expérimentations sociales*, publié par le Haut Commissariat à la Jeunesse (2009).

Les étapes de la médiation sont résumées dans le schéma suivant réalisé par la Mission locale de Beaune, porteur du projet.

LES ETAPES DE LA MEDIATION



Un protocole a été construit en amont de l'expérimentation et précise les modalités de constitution des groupes bénéficiaires et témoins, le déroulement des interrogations ou des enquêtes qui vont permettre de collecter des données. L'approche méthodologique est longitudinale et comprend un suivi régulier des jeunes ayant signé un contrat en alternance afin de mener une analyse comparative entre un groupe bénéficiaire et un groupe témoin. Pour cela, les jeunes sont répartis de façon aléatoire en deux groupes : le premier bénéficie d'un tutorat renforcé qui s'appuie sur un courrier signé par les responsables de la branche professionnelle expliquant l'action (cf. lettres en annexe), la prise de rendez-vous par le tuteur externe et la rencontre séparée, puis conjointe du jeune et du maître d'apprentissage, avec un suivi téléphonique mensuel du jeune ou de l'employeur tout au long de son parcours ; le second groupe ne bénéficie que d'une seule information par courrier au jeune et à l'employeur, de leur possibilité de faire appel au tuteur externe en cas de difficultés.

La répartition aléatoire se fait sur la base du numéro d'enregistrement Cerfa du contrat par les chambres de commerce ou des métiers : pair, le jeune bénéficie du suivi renforcé, impair de la simple information, et ceci dans les trois Missions locales. Néanmoins, par souci d'éthique, tout jeune qui connaît une rupture de contrat est immédiatement pris dans le dispositif et bénéficie d'un accompagnement adapté pour soit retrouver un nouvel employeur, soit travailler à un nouveau projet professionnel. L'affectation purement aléatoire entre le groupe bénéficiaire (tutorat renforcé) et le groupe témoin (non-bénéficiaire) a été respectée à la différence que la Mission locale de Beaune a continué ses actions sur l'ensemble des apprentis de l'hôtellerie-restauration.

Cependant, la méthode de randomisation basée sur le numéro de Cerfa a montré des limites dès la première année. Face à la réalité et au retour d'expériences, un premier point faible a été relevé dans le circuit de l'information. En effet, malgré des prescriptions réglementaires sur les délais de transmission¹⁸, un décalage long dans le temps apparaît entre la signature du contrat d'apprentissage et l'enregistrement de celui-ci (avec un délai moyen de 3 mois et une assez forte dispersion interindividuelle allant de 0 à 22 mois), ralentissant ainsi le démarrage de l'action, et le recensement des événements nécessaire au suivi de chaque apprenti. En conséquence et après concertation avec les parties prenantes, la méthode de randomisation est pour la seconde année d'expérimentation basée sur le contrat d'apprentissage signé et renvoyé par les chambres consulaires aux Missions locales. Les nouveaux apprentis sont toujours répartis de façon aléatoire binaire entre les deux groupes, mais la sélection se réalise sur le quantième du jour de naissance de l'apprenti : pair, le jeune bénéficie du tutorat renforcé, impair le jeune a une simple information.

2.2 – Un protocole d'observation en trois étapes

Le but de l'évaluation est d'analyser la diversité de situation professionnelle entre les jeunes passant par le dispositif de tutorat assuré par les trois Missions locales de Côte-d'Or et les jeunes non-bénéficiaires, durant la première année pour ce rapport d'étape (d'octobre 2009 à octobre 2010). L'évaluation est liée au déploiement progressif du projet, s'adaptant à une uniformisation de traitement entre les trois Missions locales (Beaune, Dijon, Montbard-Châtillon), pour les apprentis dans les hôtels, cafés, restaurants.

¹⁸ Article R6224-1 du Code du travail, modifié par Ordonnance n°2010-462 du 6 mai 2010 - art. 1.

Les objectifs principaux de la démarche d'évaluation sont les suivants :

- Analyser en suivi dynamique les différences en termes de qualité de la stabilité du contrat d'alternance, ceci entre le groupe bénéficiaire et le groupe témoin, ainsi que leur évolution dans le temps (analyse quantitative).
- Analyser les différences entre ces deux groupes dans les modalités d'accès à l'emploi, en termes de poursuite d'études (analyse quantitative).
- Étudier les conditions de passage par le dispositif, les difficultés rencontrées par les jeunes, les maîtres d'apprentissage et les personnes/institutions en charge de ce dispositif, les points forts et les points faibles de la chaîne d'information dans la connaissance de ruptures des contrats d'apprentissage (analyse qualitative).
- Étudier comment les acteurs de l'alternance et les jeunes se sont appropriés les dispositifs et les processus de médiation, comment les acteurs les ont utilisés pour la recherche d'emploi et l'insertion (ou ne les ont pas utilisés) (analyses qualitative et quantitative).

Dans le cadre de la dimension de suivi de cohorte, les phases de recueil de l'information s'articulent autour de plusieurs étapes afin de créer et d'alimenter une base de données, nécessaire à l'évaluation, de suivis d'événements, avec la création d'outils spécifiques d'observation. La production de cette base de données, qui agrège et actualise divers types d'informations, est un travail statistique lourd. En effet, il faut disposer d'un suivi complet sur les trajectoires et les caractéristiques des jeunes avant, pendant, et après l'expérimentation, qu'ils appartiennent au groupe bénéficiaire ou au groupe témoin. Par exemple, il faut connaître pour chaque apprenti, ses dates de début et de fin de contrat, des éléments sur ses antécédents et sa situation après la sortie de formation. La base de données, sur laquelle s'appuie ce rapport intermédiaire, comprend des informations sur 457 apprentis de l'hôtellerie-restauration de Côte-d'Or, avec plus de 80 variables permettant de les caractériser individuellement. La nécessité de suivre les apprentis au fil des événements, impose une actualisation continue de la base. Ceci se réalise à partir de la compilation et du croisement des diverses informations venant des Missions locales, des chambres consulaires, des Centres de formation d'apprentis (CFA). Parfois une nouvelle information met en évidence une incohérence, plus souvent un doute, sur les enregistrements précédents, d'où des phases de reconstitution et de mise en cohérence de l'information qui ont continué jusqu'en septembre 2011¹⁹.

Première étape, les contacts avec les centres de formation d'apprentis ont permis de recueillir des renseignements venant de leur base de données, et par le biais d'un questionnaire (*cf.* annexe), d'obtenir des informations complémentaires plus qualitatives. Afin de mieux connaître les situations et perceptions des apprentis, la priorité s'est centrée sur les données suivantes : mode d'habitat de l'apprenti et liens sociaux, choix désiré ou contraint de la voie d'apprentissage et du secteur, niveau d'auto-estime et sentiment personnel de son parcours scolaire passé, bilan des acquis scolaires (des items du programme international pour le suivi des acquis des élèves, Pisa, ont été repris afin d'avoir des éléments de comparabilité entre les jeunes). La passation du questionnaire de l'année 1 a été effectuée au centre de formation des apprentis de Côte-d'Or en décembre 2009 et janvier 2010 : 324 apprenti-e-s du domaine de l'hôtellerie-restauration, toutes années et diplômes confondus (du CAP au Bac Pro et BP), ont répondu au questionnaire, dont 45 % de jeunes filles.

¹⁹ En effet, l'équipe d'évaluation ne pouvait pas interroger les jeunes avant la fin des deux années d'expérimentation en juillet 2011.

Compte tenu du fait que 23 apprentis de Côte-d'Or étaient scolarisés au centre interprofessionnel de formation des apprentis de Saône-et-Loire, ce questionnaire a également été administré auprès de ces jeunes en mars et avril 2010. Près de 250 jeunes ont répondu, dont 40 % de filles, ce qui permettra d'avoir une autre population témoin hors Côte-d'Or sur les deux ans pour l'hôtellerie-restauration. Une synthèse a été réalisée en 2010 et envoyée à chaque équipe pédagogique de ces établissements. Cette note donne un aperçu des ressemblances et des contrastes entre les apprenti-e-s, tant en ce qui concerne leur choix du métier ou de l'entreprise, leurs opinions sur le déroulement de l'apprentissage, leur réussite aux tests de compréhension, leur auto-estimation de leurs antécédents scolaires (cf. section 3.2).

Une deuxième et longue étape de recherche des informations auprès des Missions locales, via les CFA et les chambres consulaires a été menée d'octobre 2009 à septembre 2011, étape qui continue actuellement pour la seconde année. Un troisième point de collecte des événements connus des Missions locales s'est appuyé sur leur outil de gestion informatisé *Parcours3* dès le second semestre 2010, qui a pris quelques retards. En effet, dans le cadre de l'expérimentation, des modifications et des ajustements ont été effectués sur l'outil *Parcours3*, dispositif de gestion national des Missions locales. Cela a complexifié et alourdi la tâche des tutrices²⁰, avec un accès à ce logiciel pas toujours aisé, accompagné de difficultés à uniformiser les requêtes, ce qui conduit à un manque de lisibilité des cheminements effectifs des jeunes, ceci d'autant plus que les trois Missions locales avaient en réalité des apprentissages très différents de l'utilisation de cet outil.

Parcours3 doit permettre de suivre les événements chronologiques et les itinéraires des jeunes bénéficiaires du tutorat. Or, d'un point de vue technique, les informations de *Parcours3* sont liées aux diverses rencontres programmées dans le contexte du tutorat renforcé, et ne sont enregistrées que si le jeune a accepté ce soutien. À cela, s'ajoute l'âge du jeune, car s'il a moins de seize ans ou plus de vingt-six ans, il ne peut être intégré dans *Parcours3*. Cet outil, peu flexible et complexe, a entraîné un retard dans la chaîne d'information pour la première année d'expérimentation, et notamment pour le suivi des apprentis. De plus, la saisie des données est liée au mode d'organisation distinct, impliquant toutes les conseillères d'une Mission locale, ou une seule personne dans les autres lieux. Signalons également le départ de l'informaticien référent de *Parcours3* dans une Mission locale, ce qui a ralenti un peu plus la procédure de recueil des informations.

2.3 – Un partenariat particulier

L'expérimentation s'appuie aussi sur un partenariat original, une relation qui se noue dans la durée entre l'expérimentateur et l'évaluateur. Ce partenariat a d'ailleurs débuté en amont du projet, dès janvier 2009, et perdurera jusqu'à la fin de l'évaluation. Or, une innovation sociale bouscule les routines organisationnelles, les façons de faire, les pratiques habituelles des institutions et confronte bien souvent l'expérimentateur et l'évaluateur à quelques imprévus, comme les aléas et délais d'enregistrement des contrats d'apprentissage ou les ruptures avant la prise de fonction du tuteur. Ainsi, le tutorat n'a pas pu être mis en place pour la première année pour 102 jeunes, ceci suite à leur départ des entreprises ou du CFA, avant l'enregistrement du

²⁰ Les conseillers des Missions locales impliqués dans ce dispositif sont des femmes, ce qui explique le terme féminisé de tutrice.

contrat ou la réception du Cerfa, ou avant la prise de fonction ou la visite de la tutrice, ou bien à l'impossibilité de contacter le jeune et au refus de l'employeur. Selon le protocole initial de randomisation, il était prévu seulement deux groupes, l'un bénéficiant du tutorat renforcé, le second d'une information en tant que groupe témoin (cf. section 2.1). Or, dans la réalité, trois groupes de jeunes sont apparus : le premier a été bénéficiaire du tutorat, le deuxième a reçu une seule information par courrier, le troisième n'a eu aucune information. Comme le soulignent L'HORTY et PETIT (2010), si l'évaluateur pense évaluer une expérimentation, *"en réalité il expérimente une évaluation"*.

L'évaluation est réalisée totalement en externe de l'expérimentation, mais avec évidemment des contacts permanents avec le porteur de projet et les conseillères des Missions locales, afin d'assurer un suivi continu de l'information et de permettre, le cas échéant, des ajustements rapides (comme la transmission de l'information par les chambres consulaires, la recherche des jeunes...). D'ores et déjà, l'expérimentation a contribué à normaliser le travail des tutrices, tout en avançant *"au même rythme avec une démarche partagée, selon la même méthode auprès des jeunes et des entreprises"* dans les trois Missions locales (remise à jour des outils d'intervention, élaboration de plaquettes, définition commune des motifs de rupture...). De plus, toutes les tutrices reconnaissent que cette mission leur a permis de *"partir à la rencontre des employeurs"*²¹, *"de vraiment accompagner le jeune dans son parcours, être vraiment présente, plus prêt des entreprises"*, *"de créer des relations, des réseaux, des réflexes chez les jeunes"*, *"de mettre en place un réseau entreprise, une connaissance, voire une reconnaissance en tant que structure Mission locale qui peut être amenée à suivre les jeunes apprentis"* ; *"On a noué de très bons contacts avec les entreprises, on est maintenant bien identifié par les entreprises. Là où c'est plus compliqué c'est quand on intervient sur du conflit"* dans *"un environnement professionnel très particulier, avec beaucoup de dérives"*. C'est l'un des points négatifs relevés par les tutrices avec la *"difficulté de toujours rester neutre"* et le manque de légitimité d'intervention par rapport à l'inspection du travail ou au CFA.

Paroles de tutrices : *"Une tierce personne qui apporte un autre regard"*

- *"Je pense que c'est important pour les jeunes qui sont en contrat d'apprentissage, d'avoir un suivi neutre. Et on s'aperçoit que souvent il y a des soucis, pas forcément dans l'entreprise, dans l'entreprise on est là pour intervenir, pour trouver un autre établissement, pour les aider dans leur choix d'établissement, mais ça va être aussi les autres problèmes, les problèmes familiaux, qui peuvent les amener à avoir des difficultés et à avoir besoin d'aide dans leur vie aussi bien sociale que professionnelle pour continuer leur apprentissage. Moi je trouve ça plutôt positif pour les jeunes, je trouve que c'est une offre de service qui est intéressante pour eux. Donc en fait il y a vraiment une relation de confiance qui s'établit avec ces employeurs. Mais il y a tout ce premier travail déjà à faire pour présenter le tutorat et qu'ils comprennent. Parce que des fois l'employeur ne comprend pas, il a l'impression qu'on vient un peu se mêler de ses affaires, il n'accepte pas forcément, parfois il peut avoir cette première impression."*

- *"Le positif, c'est le suivi du jeune, le suivi des entreprises aussi, qui peuvent avoir des questions ou alors avoir un apprenti qui part donc ça peut être des questions de recrutement. Nous cela nous permet aussi de connaître les entreprises et pouvoir aussi positionner les jeunes. C'est vraiment le suivi des jeunes, les amener à avoir leur diplôme, et les entreprises aussi pour qu'elles puissent former comme elles le veulent, les accompagner dans leur projet d'entreprise."*

- *"C'est vrai que la Mission locale c'est pour le jeune. Mais il est clair que l'entreprise y trouve largement son compte. Bien sûr, l'objectif est que le jeune arrive au terme de son contrat dans les meilleures conditions possibles et qu'il reste dans le secteur, en vivant le mieux possible son apprentissage quitte à changer de structure. Je pense que les employeurs qui nous contactent ont bien compris qu'ils avaient tout à y gagner."*

²¹ Paroles de tutrices interviewées dans les trois Missions locales lors d'entretiens semi-directifs réalisés en mai et juin 2011.

Le porteur de projet est la personne-ressource, ou relais, par laquelle transite toute question ou information ; l'équipe d'évaluation n'intervient que par son intermédiaire auprès des acteurs de l'expérimentation, sauf pour le recueil de données réalisé auprès des Missions locales et des CFA. À chaque demande du porteur de projet (préparation de réunions, questions, chiffres...), l'équipe d'évaluation est disponible et répond rapidement, et inversement. Ces interactions s'effectuent dans de très bonnes conditions et les réunions du comité de pilotage se préparent en partenariat. En conséquence, la régularité des échanges facilite les relations avec les diverses personnes impliquées et investies dans le projet. Les rencontres avec les acteurs de terrain se déroulent dans un climat favorable, participatif et facilitateur du fait d'une volonté de travailler en concertation. Ainsi, les conseillères des Missions locales informent régulièrement l'IREDU de l'arrivée des contrats d'apprentissage (ou des fiches de résiliation), afin d'actualiser et alimenter la base de données locale. De plus, une coopération active avec ces dernières, le concours du personnel des chambres consulaires et l'implication des responsables des CFA ont permis, par exemple, de cerner la situation d'une centaine d'apprentis, déclarés 'fantômes', pour lesquels des interrogations se posaient (pas de contrat d'apprentissage signalé, rupture du contrat avant réception du Cerfa).

Les réunions du comité de pilotage permettent de rencontrer et de discuter avec les différents acteurs institutionnels (Conseil régional, Rectorat inspection de l'apprentissage, Direccte, CFA, Missions locales, chambres consulaires, Union des métiers et des industries de l'hôtellerie). Ce sont des moments clés pour présenter les avancées et les limites du projet, les difficultés perçues et, apporter des solutions concrètes en s'appuyant sur un diagnostic partagé. Lors de ces rencontres, les échanges entre les partenaires sont constructifs dans la mesure où les diverses propositions sont analysées par les participants afin de décider ultérieurement des orientations à suivre. Elles favorisent ainsi la continuité du projet et valident les actions stratégiques de perfectionnement. Ces réunions encouragent également la fluidité de l'information entre acteurs réduisant de ce fait des dysfonctionnements récurrents.

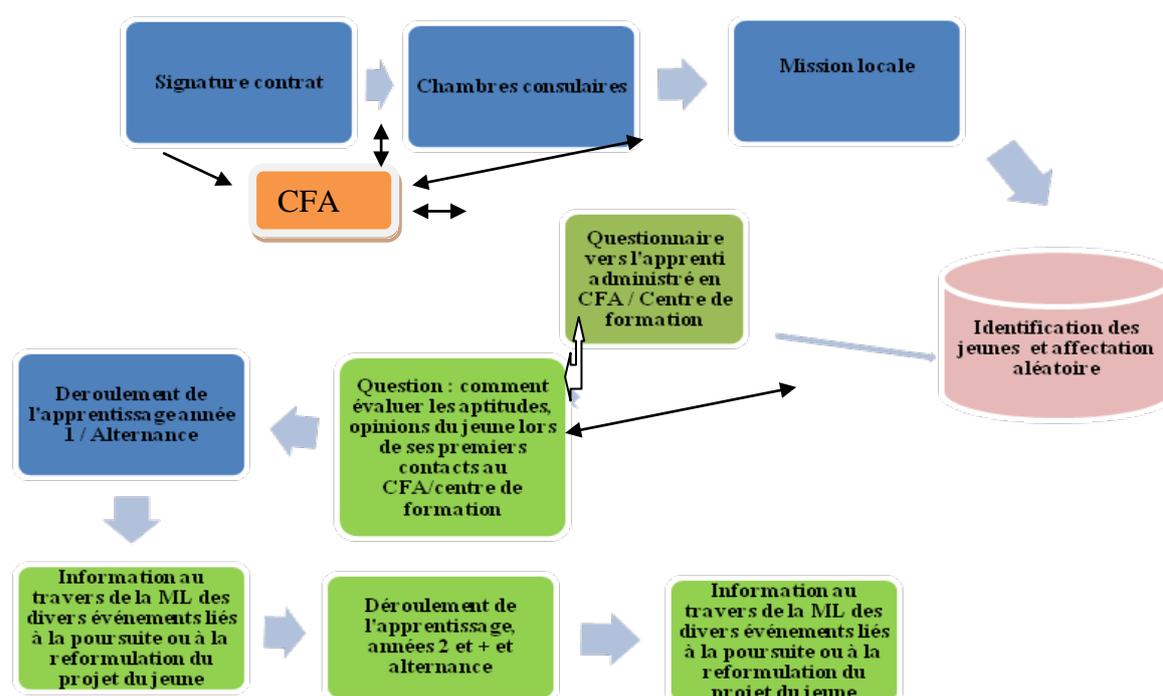
L'implication du porteur de projet dans le dispositif d'évaluation est positive dans la mesure où il possède une large écoute en rapport à l'évaluation, tenant compte des besoins spécifiques et n'hésitant pas à proposer des remaniements nécessaires à l'amélioration du suivi du projet. Le dispositif d'évaluation a été rendu accessible à tous les acteurs et partenaires de l'expérimentation. En effet, des réunions d'information auprès des conseillères des Missions locales et des équipes de direction et pédagogiques des CFA ont été réalisées ensemble, afin d'explicitier la démarche d'évaluation et de répondre à d'éventuelles questions avec le porteur de projet. Par exemple, un des thèmes souvent abordés par les partenaires est la méthode de randomisation contraire au principe d'égalité des chances. Constituer deux groupes dont l'un ne bénéficiera pas du dispositif de tutorat est estimé contradictoire, voire inégalitaire dans l'idée de sécuriser les parcours en alternance, d'autant plus si le jeune présente toutes les caractéristiques requises pour en bénéficier. L'intervention de L'IREDU, en parallèle de celle du porteur de projet, a permis de justifier que cette technique a pour but de mesurer l'impact réel ou estimé du rôle du tuteur externe (son opportunité et sa nécessité) par rapport à la simple information. Ceci afin d'apporter des éléments éclairant la décision de poursuivre et de généraliser l'action à la fin de l'expérimentation. De même, les conseillères des Missions locales ont également émis des réserves liées aux difficultés à appliquer la procédure de randomisation, lorsqu'elles interviennent dans une entreprise où plusieurs jeunes sont apprentis et qu'elles ne s'occupent que des bénéficiaires. Toutefois, dans les deux cas présentés, il a été rappelé que par souci d'éthique, tout jeune qui connaît une rupture de contrat bénéficiera du

tutorat renforcé. Durant la première année du projet, la réalisation de certaines étapes a pris du retard par rapport au calendrier prévisionnel de l'expérimentation. Ces variations s'expliquent en partie par le démarrage tardif du tutorat débuté en octobre 2009, alors qu'il était prévu début juillet 2009 ; ceci en grande partie liée par la mise en œuvre des subventions du Fonds social européen qui cofinance le dispositif. Pendant le premier semestre 2010, l'équipe d'évaluation a sensibilisé le porteur du projet et les acteurs impliqués dans le projet sur la réalité du circuit de l'information. Pour accélérer la prise en charge des jeunes, il a été décidé au cours d'une réunion du comité de pilotage (17 juin 2010) que le Cerfa sera remplacé par le contrat d'apprentissage signé que les chambres consulaires adresseront aux Missions locales (les constatations de rupture continueront à être envoyées aux Missions locales, puis à l'IREDU).

Pour conclure, le schéma suivant reprend et adapte le circuit du cheminement initial de l'information tel qu'il avait été conçu lors de la formulation du projet. Au cours de la première année d'expérimentation, deux éléments sont apparus, certes indépendants, mais qui se sont conjugués :

- 1- les délais et aléas d'enregistrement du contrat d'apprentissage dans les chambres consulaires, signalés également par le ministère du Budget (dans le rapport d'étape de la révision générale des politiques publiques du 30 juin 2010), ce qui entraînait un retard dans le processus d'affectation aléatoire ;
- 2- les délais de mise en place du tutorat renforcé dans les Missions locales.

Pour pallier ces faiblesses, a été mis en place un recueil du suivi des apprentis à partir du fichier du CFA. Cela permet de réaliser dans les meilleurs temps des opérations indispensables à l'évaluation (questionnaire auprès des apprentis) et de retracer le cheminement des apprentis (rupture, réorientation...) en préalable de l'enregistrement effectif par les chambres consulaires. Ceci donnant la possibilité, dans le circuit d'information, de consolider par ailleurs les sources d'information (flèches fines noires du schéma).



Troisième chapitre

Parcours des apprentis de l'hôtellerie-restauration

En 2009, 457 apprentis sont accueillis dans 242 entreprises de l'hôtellerie-restauration en Côte-d'Or. Afin de mieux appréhender leur itinéraire professionnel, il semble opportun de présenter dans un premier temps les caractéristiques de ces apprentis et de leur entreprise. En effet, les antécédents scolaires, l'origine sociale, le caractère positif ou négatif du choix du métier, la spécialité suivie, l'entreprise d'apprentissage, les particularités du maître d'apprentissage sont autant de facteurs parmi d'autres, qui risquent de modifier les chances réelles d'insertion de chaque jeune. Dans un second temps, l'impact de l'action de tutorat sur le déroulement du contrat d'apprentissage est étudié.

3.1 – Un public composite

Issu du compagnonnage, l'apprentissage a pour objectif l'acquisition d'une qualification professionnelle par alternance, sanctionnée par un diplôme. Le jeune signe un contrat de travail pour une durée d'un à trois ans. Âgés de dix-huit ans en moyenne, 249 garçons et 208 filles sont apprenti-e-s dans l'industrie hôtelière. En fait, l'âge varie de quinze ans (14 jeunes) à vingt-six ans (2 jeunes). Avec 46 % de parents ouvriers et employés, ils sont plutôt d'origine modeste. Les sortants du système scolaire restent les principaux bénéficiaires des nouveaux contrats d'apprentissage. Près de 43 % des nouveaux apprentis ont poursuivi leurs études jusqu'à la troisième de collège (tableau 4). L'apprentissage accueille un public dont l'hétérogénéité s'est accentuée, notamment par le nombre croissant d'élèves réorientés à l'issue d'une section professionnelle de première, deuxième ou dernière année de CAP, BEP, Bac Pro (21 %). Quelques-uns viennent des classes de seconde et de première du lycée d'enseignement général.

Tableau 4. Origine des jeunes avant l'entrée en CFA (en %)

	Garçons	Filles	Ensemble
Collège 3 ^e	40	47	43
Collège autres classes	15	13	14
Lycée professionnel	20	22	21
Lycée général	10	9	10
Autres (et inconnus)	15	9	12
Total	100	100	100
Effectifs	249	208	457

Source IREDU, ensemble des apprentis de Côte-d'Or.

Lecture : 40 % des garçons viennent d'une classe de 3^e de collège, 20 % d'une classe de lycée professionnel...

Au fil des ans, les effectifs sont demeurés stables (*cf.* section 1.3), concernant les niveaux de formation un peu plus élevés tout en gardant un espace traditionnel pour les CAP. En 2009, la moitié des apprentis préparent un CAP, le quart un BEP (tableau 5). La part des jeunes qui suivent une formation égale ou supérieure aux baccalauréats et brevets professionnels est de

23 %. Seul domaine d'apprentissage qui se distingue par une relative parité, l'hôtellerie-restauration se divise en deux grandes spécialités qui connaissent chacune une forte dominante, féminine pour les services (62 % de filles), masculine pour la cuisine (74 % de garçons).

Tableau 5. Diplôme préparé par les jeunes (en %)

	Garçons	Filles	Ensemble
CAP	47	52	50
BEP	25	23	24
Baccalauréat professionnel	12	18	15
Brevet professionnel	12	3	8
Mention complémentaire	3	3	3
Total	100	100	100
Effectifs	249	208	457

Source IREDU, ensemble des apprentis de Côte-d'Or.

Lecture : 47 % des garçons préparent un CAP, 25 % un BEP...

Les petites entreprises jouent un rôle essentiel, 70 % des jeunes alternent leur apprentissage dans des entreprises de moins de dix salariés (tableau 6). Dispersées sur l'ensemble du département, elles sont cependant concentrées sur la ville de Dijon (44 %). Près de 20 % sont étoilées ou référencées dans le guide Michelin. Une bonne majorité des établissements accueille un seul apprenti, 28 % ont de deux à trois apprentis, et 16 % plus de trois apprentis. Parfois, le responsable de l'établissement est également le maître d'apprentissage (36 %). L'ancienneté professionnelle est importante, avec une moyenne de dix-sept ans : 40 % travaillent depuis plus de vingt ans. Près de 80 % des maîtres d'apprentissage sont des hommes, et 29 % des femmes et 16 % des hommes ont moins de dix ans d'expérience professionnelle (tableau 7). La part des non-diplômés est de 41 %, proche de ceux possédant un CAP ou un BEP ; près de 17 % des maîtres d'apprentissage ont un diplôme égal ou supérieur au baccalauréat (graphique 5).

Tableau 6. Nombre de salariés dans l'entreprise d'apprentissage

	Effectif	%
De 0 à 4 salariés	168	37
De 5 à 9 salariés	153	33
De 10 à 14 salariés	46	10
Plus de 15 salariés	90	20
Total	457	100

Source IREDU, ensemble des apprentis de Côte-d'Or.

Lecture : 37 % des entreprises ont moins de cinq salariés, 33 % ont entre cinq et neuf salariés...

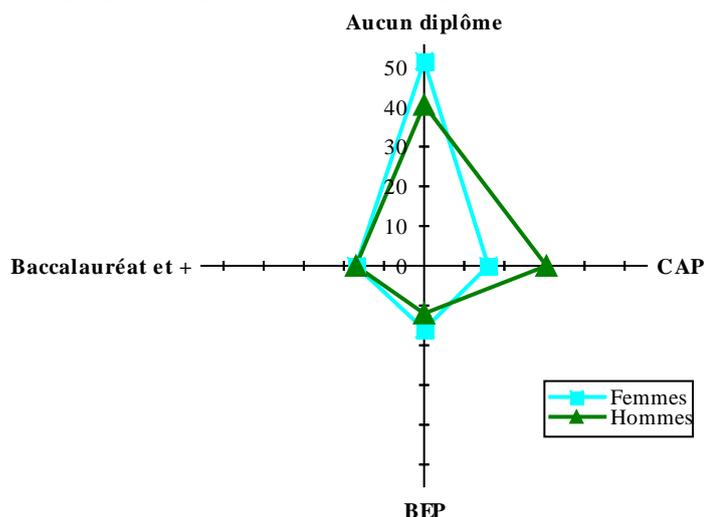
Tableau 7. Années d'ancienneté professionnelle du maître d'apprentissage (en %)

	Hommes	Femmes	Ensemble
Moins de 10 ans	16	29	19
De 10 à 19 ans	37	40	38
De 20 à 29 ans	34	26	32
De 30 ans et +	9	4	8
Inconnus	3	1	3
Total	100	100	100
Effectifs	355	90	445

Source IREDU, ensemble des apprentis de Côte-d'Or.

Lecture : parmi les 355 maîtres d'apprentissage masculins, 16 % ont moins de dix ans d'ancienneté professionnelle, 37 % ont de dix à moins de vingt ans d'expérience...

Graphique 5. Diplôme des maîtres d'apprentissage (en %)

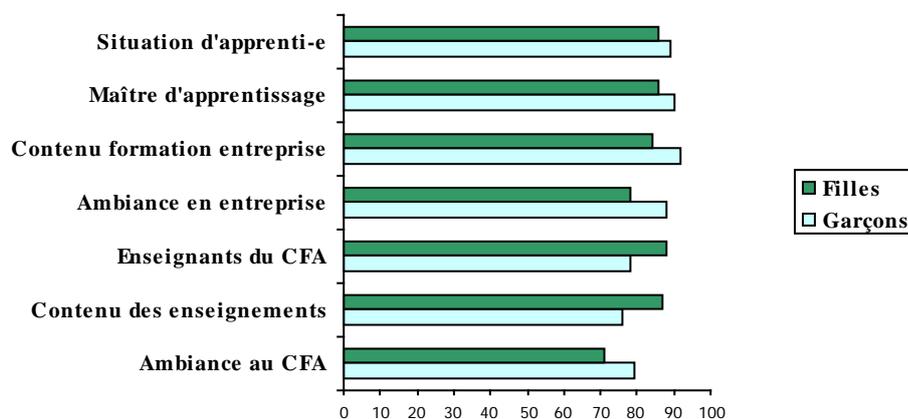


3.2 – Des avis favorables sur l'apprentissage

Dans l'ensemble, les 324 apprentis interrogés expriment des opinions favorables. Près de 90 % se déclarent satisfaits quant à leur situation d'apprenti dans l'hôtellerie-restauration, ou concernant leur maître d'apprentissage. Cependant 15 % des filles et 9 % des garçons expriment de l'insatisfaction légère ou forte (graphique 6). Quelques différences apparaissent en ce qui concerne l'ambiance dans l'entreprise où 80 % des filles pour 90 % des garçons formulent des avis positifs. Le degré de contentement paraît plus faible du côté du CFA où les contenus de formation sont nettement moins appréciés : 30 % des garçons sont insatisfaits pour 11 % des filles. Cependant, sept garçons et huit filles sur dix affirment être satisfait-e-s de leurs enseignants et, près de 80 % des jeunes apprécient l'ambiance au CFA. Les impressions diffèrent un peu, les filles sont plus critiques sur les conditions en entreprise alors que les garçons le sont surtout pour l'apprentissage en CFA.

Graphique 6. Opinions sur l'apprentissage (en %)

Que pensez-vous de l'apprentissage, êtes-vous satisfait ?



Lecture : 86 % des filles sont satisfaites, voire très satisfaites de leur maître d'apprentissage.

Les réponses²² des jeunes montrent un choix du métier dans les hôtels, cafés et restaurants, davantage désiré que contraint. En effet, 38 % des garçons et 33 % des filles pensent que "c'est un bon métier", et le quart des jeunes précisent que c'est un projet de longue date (tableau 8). Les apprenties se distinguent légèrement par des réponses plus diversifiées notamment le hasard, la passion ou le contact avec les clients, mais aussi l'influence de la famille. La décision d'entrer en apprentissage est motivée par des souhaits d'autonomie et d'indépendance pour le tiers des jeunes (tableau 8). En réalité, près de 30 % des jeunes sont déjà autonomes du point de vue hébergement et ne vivent plus au domicile de leurs parents. Pour autant, le fait d'apprendre en travaillant est la première raison citée chez les garçons (34 %) et les filles (30 %). Le fait de "gagner de l'argent" est mentionné par le quart des apprenti-e-s, et quitter l'école est évoqué par 14 % des jeunes, plus fréquemment par les garçons.

Tableau 8. Choix des jeunes pour le métier et l'apprentissage (en %)

<i>Pourquoi avez-vous choisi ce métier ?</i>				<i>Pourquoi avez-vous choisi l'apprentissage ?</i>			
	Garçons	Filles	Ensemble		Garçons	Filles	Ensemble
C'est un bon métier	38	33	36	Apprendre en travaillant	34	30	32
Projet depuis l'enfance	34	16	26	Être indépendant	20	30	24
Le hasard	8	16	12	Gagner de l'argent	25	23	24
Influence de la famille	2	11	6	Quitter l'école	16	11	14
Autres choix	18	24	20	Autres raisons	5	6	6
Total (en %)	100	100	100	Total (en %)	100	100	100
Choix exprimés	204	172	376	Choix exprimés	251	215	466

Source IREDU, apprentis de Côte-d'Or ayant répondu au questionnaire.

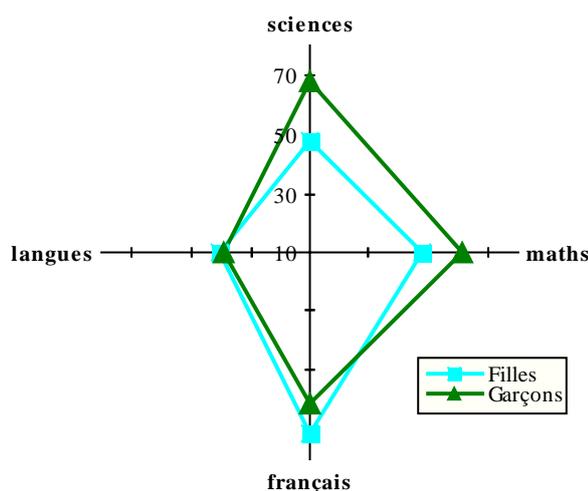
Lecture : 43 % des garçons ont choisi ce métier, car ils pensent que c'est un bon métier, 38 % ont ce projet depuis l'enfance...

Dans le choix de l'entreprise, la réputation (19 %) et la proximité (15 %) sont très présentes, accentuées du côté des garçons. L'influence des parents est faible (2 %), comparée par exemple au hasard (8 %). *A contrario*, les démarches individuelles concernent 21 % des garçons et 14 % des filles. En fait, ce sont surtout les jeunes de niveau IV qui évoquent les contacts directs auprès des employeurs (le quart pour 14 % des jeunes de CAP et BEP). De plus, près d'un apprenti sur dix en formation de niveau IV signale avoir contacté cette entreprise par l'intermédiaire du CFA.

Dans l'ensemble, les jeunes gens dressent un bilan favorable de leur apprentissage scientifique, contrairement aux jeunes filles qui ont tendance à se sous-estimer. Les deux tiers des garçons et la moitié des filles affirment que l'apprentissage des sciences et des mathématiques a été facile avant l'entrée au CFA (graphique 7). En revanche, les apprenties valorisent davantage leur expression française : 71 % d'entre elles estiment avoir un bon niveau pour 61 % des garçons. Près de 60 % des jeunes reconnaissent que leur progression dans les langues étrangères n'est pas rapide. Les apprentis de niveau IV se distinguent en présentant un bilan plus positif de leurs connaissances acquises dans les domaines de l'expression française et des langues étrangères.

²² Les questions portant sur le choix de l'apprentissage, du métier, imposaient une seule réponse, mais quelques jeunes ont coché plusieurs modalités, ce qui explique un total supérieur au nombre de répondants dans les tableaux. Le questionnaire étant formulé en style direct, ce mode d'expression se retrouve dans cette section.

Graphique 7. Bilan des études avant l'apprentissage (en %)



3.3 – Des résultats nuancés sur quelques items Pisa

Dans le but de connaître le niveau initial d'acquisition des compétences des apprentis, six exercices ont été sélectionnés à partir du programme international pour le suivi des acquis des élèves âgés de quinze ans (Pisa). La réussite des garçons est plus élevée comparée aux filles, notamment pour les items *Conversation par Internet*, *Dés*, *Lac Tchad* et *Cambriolages* (tableau 9). De même, les jeunes de niveau IV, plus âgés et plus diplômés, parviennent à de meilleurs résultats.

Tableau 9. Réussite aux tests de compréhension (en %)

	Garçons	Filles	Ensemble
Tournoi de tennis de table	88	86	87
Conversation par Internet	61	55	58
Dés	62	52	58
Exportations	85	85	85
Lac Tchad	54	47	51
Cambriolages	31	15	24
- qualité de rédaction	21	31	25
Effectifs	178	146	324

Source IREDU, apprentis de Côte-d'Or ayant répondu au questionnaire.

Lecture : 88 % des garçons ont réussi l'épreuve *Tournoi de tennis de table*.

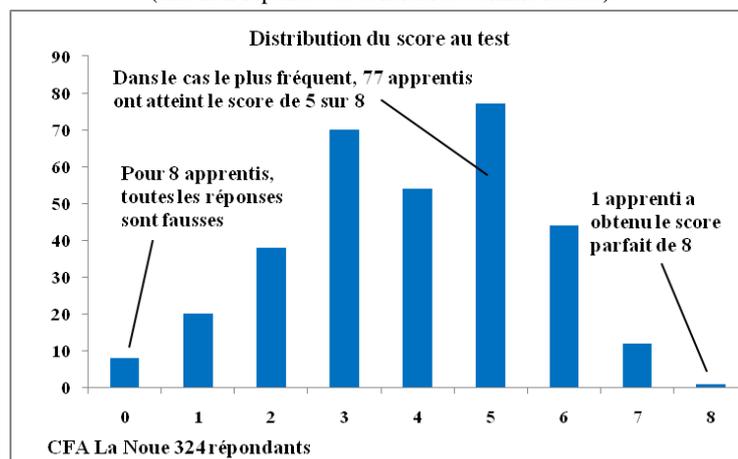
Des écarts de score parfois très importants sont observés. La réussite au test du *Tournoi de tennis de table*, qui consiste à lister les combinaisons possibles sur une liste de quatre sujets, est importante pour les filles comme pour les garçons (respectivement 86 % et 88 %). L'item *Conversation par Internet* amène à effectuer un calcul simple de conversion, que réussissent 61 % des garçons et 55 % des filles. Pour l'exercice des *Dés*, les jeunes doivent reconstituer une suite de chiffres à partir d'une soustraction : 62 % des jeunes gens et 52 % des jeunes filles donnent la bonne réponse. L'item *Exportations* qui consiste à retrouver une valeur figurant sur un graphique a été compris par un grand nombre de jeunes, filles et garçons (85 %). Le *Lac Tchad* est un exercice qui demande de croiser deux illustrations afin d'obtenir la réponse juste parmi une liste de quatre propositions. Les jeunes ont éprouvé davantage de difficultés de compréhension, et seulement 54 % des garçons et 47 % des filles ont répondu correctement. Mais c'est surtout à l'item *Cambriolages* que les jeunes ont majoritairement échoué (76 %),

notamment les filles. Celui-ci consiste à analyser et argumenter la justesse d'un commentaire tranché à partir d'un graphique erroné. Plus de huit apprentis sur dix n'ont pas mentionné l'axe trompeur.

Une très grande variété des difficultés rencontrées apparaît à travers ces résultats. Les scores aux questions de compétences d'arrangement et de permutation (*Tournoi de tennis de table*), de calcul (*Dés*) ne sont pas différents de ceux enregistrés pour les jeunes de 15 ans scolarisés en enseignement professionnel en France ou en Belgique (Pisa). Il en est de même pour l'item *Exportations* avec une réussite plutôt à l'avantage des apprentis. Par contre, *le Lac Tchad* est un exercice qui a conduit à des résultats relativement médiocres. Mais plus encore, ce qui pose problème dans les résultats, porte sur la question des *Cambriolages*, où seulement le quart des répondants trouvent le commentaire erroné, et moins de 10 % peuvent expliquer la raison de cette erreur. Pour les filles comme pour les garçons, cet item enregistre le taux de non-réponse le plus élevé (14 %), ce qui souligne peut-être une appréhension du risque de répondre ou une incompréhension. De plus, une bonne qualité de rédaction est relevée pour seulement 31 % des filles et 21 % des garçons, ceci indépendamment de son caractère juste ou faux de l'explication donnée par écrit.

Au final, si l'on calcule une simple performance (la somme des points marqués à chacun des items), pour les répondants à tous les exercices, soit 302 apprentis (93 %), on obtient alors un pourcentage de réponses justes de 71 % avec un coefficient de variation de 90 %. Un second calcul peut être repris sur l'ensemble de la population enquêtée en décidant qu'une non-réponse est équivalente à une réponse fausse ; dans ce cas, l'on retrouve pour les 324 apprentis un taux de réponses justes de 62 %. Un seul apprenti a atteint le score parfait et 77 jeunes ont répondu juste à cinq exercices, au-dessus du score moyen de quatre items réussis (*cf.* graphique 8).

Graphique 8. Répartition de la performance sur un score de 0 à 8
(une non-réponse est considérée comme fausse)



3.4 – Un an de tutorat scandé par des ruptures

L'objectif du projet est de sécuriser les parcours d'alternance en Côte-d'Or. Durant cette première année d'expérimentation, 125 apprentis ont obtenu leur diplôme, pour la plupart à la fin de leur contrat d'apprentissage, dont 31 ont enchaîné sur un nouveau contrat pour préparer un diplôme de niveau supérieur dans l'hôtellerie-restauration.

Les ruptures sont déterminées au regard du contrat de travail lorsque la date prévisionnelle de fin de contrat n'est pas atteinte, sur la période observée d'octobre 2009 à octobre 2010. Trois fois sur quatre, les résiliations interviennent au-delà de la période d'essai de deux mois prévue, et s'étalent sur toute l'année. Sur un an d'observation, 205 jeunes (soit 45 %) ont connu au moins une rupture de contrat²³ dont 72 étaient en tutorat renforcé (tableau 10). Les résiliations sont plus fréquentes aux niveaux de formation et aux âges les moins élevés, et paraissent moins importantes pour les jeunes suivis en tutorat renforcé (33 %). Selon le protocole de randomisation, il était prévu deux groupes, l'un bénéficiant du tutorat renforcé, le second considéré comme le groupe témoin recevant une lettre d'information (*cf.* section 2.3). Or, dans la réalité, trois groupes de jeunes se sont différenciés (tableau 10). Le premier a bénéficié du tutorat renforcé (216 apprentis), le deuxième a reçu une information par courrier (139 apprentis), le troisième n'a eu aucune information (102 jeunes qui représentent ainsi le groupe témoin bis).

Tableau 10. Bénéficiaires et ruptures de contrat

	Effectif	Rupture	Taux de rupture
Jeunes en tutorat renforcé	216	72	33 %
Jeunes en information	139	59	42 %
Jeunes non-bénéficiaires	102	74	72 %
Ensemble	457	205	45 %

Source IREDU, ensemble des apprentis de Côte-d'Or.

Lecture : parmi les 216 jeunes qui ont bénéficié du tutorat renforcé, 72 ont rompu leur contrat, ce qui fait un taux de rupture de 33 %.

Le taux de rupture²⁴ est identique pour les filles et les garçons (tableau 11) et ce, quel que soit l'effectif des salariés. En effet, toutes les entreprises sont confrontées à ce problème. Ces résiliations de contrats sont plus faibles pour les établissements étoilés ou référencés dans le guide Michelin (38 %), lorsque le maître d'apprentissage a trente ans d'expérience professionnelle (40 %), s'il possède un CAP (35 %) et si c'est une femme (38 %).

Tableau 11. Effectifs et taux de rupture (en %)

	Effectif	Taux de rupture
Ensemble	205	45 %
Garçons	113	45 %
Filles	92	44 %
Première année de formation	131	58 %
Deuxième année de formation	8	26 %
Troisième année de formation	66	33 %
Entreprise référencée	33	38 %
Entreprise non étoilée	172	46 %
Spécialité cuisine	97	46 %
Spécialité services	108	44 %
Maître d'apprentissage Homme	159	45 %
Maître d'apprentissage Femme	34	38 %

Source IREDU, ensemble des apprentis de Côte-d'Or.

Lecture : 113 garçons ont connu une rupture de contrat, ce qui fait un taux de rupture de 45 % pour l'ensemble des garçons.

²³ Plus précisément entre octobre 2009 et octobre 2010 : 183 jeunes ont connu une rupture, 19 ont rompu deux contrats d'apprentissage et 3 n'ont pas mené à terme trois contrats. Pour 13 % de ces jeunes, les motifs des ruptures sont inconnus. De plus, il est difficile de cerner si l'initiative de la rupture vient du jeune ou de l'employeur, ou fait suite réellement à un commun accord (18 %).

²⁴ Le taux de rupture est calculé ainsi : nombre de ruptures sur la population totale de référence.

Les motifs de rupture des contrats ont été relevés soit sur les fiches de résiliation, soit par les conseillères des Missions locales. Parfois, les opinions diffèrent assez fortement selon les acteurs. D'un côté, l'apprenti déclare *"une mauvaise ambiance, faire le ménage, un manque de respect"*, et de l'autre, le restaurateur affirme que cet apprenti est *"un fainéant qui le fait passer pour un bourreau"*. Autre exemple, le jeune souligne *"un rythme très soutenu, en continu parfois, la fatigue et le stress, le manque de congés"*, alors que le maître d'apprentissage relève un problème de comportement *"de la casse, des mensonges, une tenue de travail non adaptée"*. Autre illustration, les raisons avancées par un jeune sont le *"manque d'encadrement"* et la *"nourriture avariée"* tandis que l'employeur assure que *"le métier ne lui plaît pas"*.

Selon les employeurs, le contrat d'apprentissage est rompu parce que le jeune n'est pas adapté au métier préparé ou suite à une démission du jeune : *"ne correspondait pas, les mains dans les poches"*, *"très lente, fait toujours les mêmes erreurs"*, *"a quitté l'entreprise sans motif, sans signaler, sans donner de nouvelles"* ; pour des problèmes de comportement : *"peu dynamique, absentéisme"*, *"élément perturbateur"*, *"ne peut pas se lever le matin, retard en entreprise et absent au CFA"* ; pour des raisons personnelles ou familiales, ou suite au non-respect du règlement intérieur, ou pour des problèmes économiques internes à l'entreprise. Pour les jeunes, les raisons majeures de rupture sont liées aux conditions et à l'environnement de travail : une activité trop importante, des horaires excessifs ou le non-paiement d'heures supplémentaires, une rémunération jugée insatisfaisante, un souhait de changer d'orientation car *"le métier ne plaît pas"*, une mésentente avec le maître d'apprentissage ou des salariés (*"quelques différents avec le patron"*, *"harcelée"*, *"mauvaise entente avec les collègues"*), un manque d'encadrement (*"je n'apprends pas assez de choses dans cet établissement"*), mais aussi des raisons personnelles ou familiales, ou un changement de propriétaire.

Pour résumer, les principaux motifs de résiliation résultent d'une mésentente, d'un problème d'orientation ou d'une erreur de choix du métier, d'un commun accord²⁵, et d'un environnement de travail de mauvaise qualité. Près de deux jeunes sur cinq continuent dans le secteur de l'hôtellerie-restauration après avoir connu au moins une rupture (tableau 12). La rupture est un indicateur qui peut revêtir plusieurs facettes. Elle ne signifie pas toujours l'échec, comme le cas positif de la résiliation pour une embauche directe sur un poste stable dans le secteur (23 jeunes), et n'indique pas forcément l'abandon de l'apprentissage ou du métier puisque les jeunes peuvent signer un nouveau contrat (c'est le cas pour 32 apprentis).

Tableau 12. Abandon ou maintien secteur après rupture

	Effectif	%
Maintien secteur	77	38
Abandon secteur	128	62
Total	205	100

Source IREDU, ensemble des apprentis de Côte-d'Or.
Lecture : parmi les jeunes qui ont rompu leur contrat, 77 sont restés dans le secteur (38 %) et 128 ont quitté le secteur (62 %).

²⁵ Ce terme est toutefois à nuancer, car sur la fiche de résiliation à coté de la rubrique commun accord, on trouve parfois des annotations du style *"il a trouvé un CDI"*, *"abandon du poste"*, ou *"l'apprenti ne souhaite plus travailler"*.

3.5 – Impact d'une action de médiation

À l'issue d'une année de fonctionnement, quels sont les effets de cette médiation sur les ruptures de contrat d'apprentissage dans les hôtels, cafés, restaurants ? Pour répondre à cette question, une approche économétrique telle que la régression logistique est privilégiée afin d'isoler les effets spécifiques du tutorat renforcé, des caractéristiques individuelles de l'apprenti (sexe, âge, origine sociale et scolaire, diplôme préparé, année de formation, opinion sur le maître d'apprentissage), de celles du contexte de l'apprentissage (localisation de l'entreprise, type d'entreprise, effectif, années d'expérience du maître d'apprentissage, responsable de l'établissement, genre et diplôme du maître d'apprentissage), dans l'explication de la première rupture du contrat et du départ du secteur (tableau 13)²⁶. Les trois populations bénéficiaires ou non du tutorat sont distinguées dans les modélisations.

Toutes choses égales par ailleurs, les jeunes non bénéficiaires du tutorat ont cinq fois plus de risques de rompre leur contrat d'apprentissage et, quatorze fois plus de risques de quitter l'hôtellerie-restauration, par rapport aux jeunes qui ont bénéficié du tutorat renforcé (tableau 13). Une différence significative apparaît lorsque les jeunes ont été informés par lettre : en effet, la probabilité de connaître une rupture est multipliée par deux, de quitter le secteur multipliée par cinq pour ces jeunes, par rapport aux bénéficiaires du tutorat renforcé.

Les apprentis de première année préparant un CAP ou un BEP enregistrent sept à neuf fois plus de risques de ne pas mener à terme leur contrat, par rapport à un jeune inscrit en mention complémentaire. Être en première année d'apprentissage joue fortement sur le départ de l'hôtellerie-restauration pour les jeunes en formation de CAP, BEP et Baccalauréat professionnel. La qualité de la relation avec le maître d'apprentissage a aussi son importance, puisque les jeunes, qui déclaraient être insatisfaits dès le début de l'année scolaire, partent plus souvent de l'entreprise et du secteur. Lorsque le maître d'apprentissage est une femme diplômée, cela influe positivement sur la non-rupture pour le jeune. De même, la localisation de l'entreprise a un impact pour contrer les ruptures et les départs du secteur. En revanche, la variable de genre n'a pas d'effet, comme l'origine sociale, la spécialité préparée (cuisine ou services) et le type d'entreprise.

Au final, l'effet positif de la médiation menée par les Missions locales pour contrer les ruptures de contrat d'apprentissage, est mis en lumière à l'issue d'un an de fonctionnement, résultats à approfondir et à confirmer avec la seconde année d'expérimentation.

²⁶ D'autres variables, non présentées ici, ont été testées comme le bilan des acquis scolaires du jeune et sa perception des conditions de l'alternance (ambiance, contenu des enseignements au CFA et en entreprise), les choix de l'apprentissage et le mode d'habitat, qui étaient non significatives.

Tableau 13. Risques d'une première rupture de contrat et du départ du secteur

Variable de référence	Variable active	Rupture de contrat	Départ du secteur	
Âge		n.s.	1.2*	
Garçon	Fille	n.s.	n.s.	
Parents ouvriers	Employés	n.s.	n.s.	
	Techniciens et +	n.s.	n.s.	
	Inactifs	n.s.	n.s.	
	Inconnus	n.s.	n.s.	
Origine scolaire	Lycée professionnel	n.s.	n.s.	
	Collège	Lycée général	n.s.	n.s.
	Autre	n.s.	n.s.	
	Inconnu	n.s.	0.3*	
Diplôme préparé et année de formation	1 ^{ère} année CAP	7.1*	16.9***	
	2 ^e année CAP	n.s.	n.s.	
	Mention complémentaire	1 ^{ère} année BEP	9.2***	12.3*
	2 ^e année BEP	n.s.	n.s.	
	1 ^{ère} année Bac Pro	n.s.	16.4*	
	2 ^e 3 ^e année Bac Pro	n.s.	n.s.	
	1 ^{ère} année BP	n.s.	n.s.	
	2 ^e année BP	n.s.	n.s.	
Spécialités Cuisine	Services	n.s.	n.s.	
Localisation entreprise	Dijon	n.s.	0.4*	
	Zone de Beaune	Montbard	0.3*	0.2*
Satisfait du Maître d'apprentissage	Insatisfait	3.4***	4.6***	
	Non répondant	4.7***	4.3***	
Effectifs de l'entreprise	5-9 salariés	n.s.	n.s.	
	0-4 salariés	10-14 salariés	n.s.	0.2***
	15 salariés et +	n.s.	n.s.	
Maître d'apprentissage	Employeur	Non-employeur	n.s.	n.s.
Entreprise référencée	Non-étoilée	n.s.	n.s.	
Années d'expérience du maître d'apprentissage	De 10 à 19 ans	n.s.	n.s.	
	De 20 à 29 ans	n.s.	n.s.	
	Moins de 10 ans	De 30 ans et +	n.s.	0.2*
	Inconnu	0.2*	n.s.	
Maître d'apprentissage	Homme diplômé	n.s.	n.s.	
	Homme non diplômé	Femme diplômée	0.3*	n.s.
	Femme non diplômée	n.s.	n.s.	
	Inconnu	n.s.	n.s.	
Tutorat renforcé	Information	1.8*	4.6***	
	Non-bénéficiaire	5.4***	13.6***	
Pseudo R-deux		0.38	0.47	

Source IREDU, ensemble des apprentis de Côte-d'Or (457 jeunes).

Les résultats du modèle sont présentés en *odds ratios* (rapports de chances). Seuils de significativité : ***=significatif à 0,01 ; **=significatif à 0,05 ; *=significatif à 0,10 ; n.s.= non significatif.

Lecture : toutes choses égales par ailleurs, un jeune non bénéficiaire a 5,4 fois plus de risques de connaître une rupture de contrat d'apprentissage, et 13,6 fois plus de risques de quitter l'hôtellerie-restauration, par rapport à un bénéficiaire du tutorat renforcé.

*É*léments de conclusion

Au regard de cette première phase d'expérimentation, plusieurs principes semblent déjà se dégager afin de favoriser la réussite du projet selon trois grands axes principaux : une action de médiation rapide, une attention aux conditions de travail dans les entreprises, une simplification des procédures d'enregistrement du contrat et du suivi des jeunes. En premier, il faut réagir vite : détection, signalement et action rapide face à une présomption d'abandon, à un risque de non-signature, d'abandon ou de rupture ; tout acteur, que ce soit le jeune, un enseignant du centre de formation, un parent, un chef d'entreprise, une personne des chambres consulaires, doit pouvoir interpeller rapidement la Mission locale. Ceci présente la difficulté spécifique de la saison d'été, où incontestablement la période entre la fin d'année scolaire, avec les premiers contacts du jeune avec le CFA et l'entreprise, et la reprise des cours en CFA, pose des problèmes de suivi, donc de sécurisation des parcours. Dès lors, un dispositif d'accompagnement pourrait être imaginé afin de soutenir les jeunes dès leur sortie du système éducatif, notamment lors de la période estivale, moment important de signatures de contrats et période d'activité intense pour l'hôtellerie-restauration.

D'autres propositions concernent les procédures de la chaîne d'information. Un décalage long dans le temps apparaît entre le projet du jeune pour l'apprentissage, l'élaboration et l'enregistrement du contrat d'apprentissage. Du fait de ce temps de latence (lié au délai d'enregistrement, au défaut d'un papier administratif comme le certificat médical...), des jeunes 'fantômes' apparaissent et disparaissent entre toutes ces étapes. Ces délais et aléas d'enregistrement des contrats d'apprentissage ne semblent pas se présenter aussi vivement pour les apprentis du CFA viticole de Beaune²⁷. En effet, un coordonnateur, chargé de monter les contrats, assure directement les liens entre entreprise, famille, chambres d'agriculture. En conséquence, une personne ressource au sein de chaque CFA améliorerait la communication, la signature et l'enregistrement de ces contrats, ce qui permettrait aussi de cibler les décrocheurs.

De plus, la qualité de l'accompagnement des jeunes en entreprise, et notamment la relation avec le maître d'apprentissage, est un enjeu important, les abandons apparaissant davantage là où les conditions et l'ambiance de travail sont difficiles ; une charte ou labellisation des entreprises, une réelle formation des maîtres d'apprentissage, sont à développer. Ces entreprises labellisées deviendraient des références pour les familles comme pour les institutions impliquées dans l'apprentissage (dont le Conseil régional), et bénéficieraient ainsi d'un argument de marketing social pour attirer et garder les jeunes.

Dans ce rapport d'étape, le tutorat renforcé a un impact pour limiter les abandons et les ruptures des contrats d'apprentissage dans l'hôtellerie-restauration et le départ du secteur. Reste à savoir si ces résultats seront confirmés lors de la seconde phase d'expérimentation et pour deux autres domaines de formation (commerce et viticulture), et par la suite, à étudier si l'expérimentation gagnerait à être prolongée, dans le temps, et généralisée, dans l'espace.

²⁷ Ce centre est impliqué dans la seconde phase de l'expérimentation.

Bibliographie

- Amira S. (2001), "Mode de gestion de la main-d'œuvre et difficultés de recrutement dans les métiers de l'hôtellerie-restauration", *Premières Informations et Premières Synthèses*, n°30.1, Dares, ministère de l'Emploi et de la Solidarité, juillet.
- Cart B. *et alii* (2007), *Les ruptures de contrats d'apprentissage en région Nord-Pas de Calais*, Rapport Car-Céreq Lille, 162 p.
- Centre régional de ressources travail, emploi et formation en Bourgogne (2011), *Industrie Hôtelière*, contrat d'objectifs, 3^e édition, Préfecture, Conseil régional de Bourgogne, CRPEF de l'industrie hôtelière, février, 36 p.
- Chambres de commerce et d'industrie (2010), *Les ruptures de contrats d'apprentissage... une fatalité ?* Synthèse, 4 p.
- Dares (2010), "Les métiers en 2009, seuls quelques métiers résistent à la dégradation du marché du travail", *Dares Analyses*, n°069, octobre.
- Directe Bourgogne (2010), "Juin 2009-juin 2010 : une sortie de crise à petits pas", *Hors série Informations Travail Emploi*, octobre.
- Directe Bourgogne (2009), "Crise économique : 12 mois qui ont durement éprouvé le tissu socio-économique régional", *Hors série Informations Travail Emploi*, octobre.
- Fondeur Y., Minni C. (2006), "L'accès des jeunes à l'emploi", in *Données sociales - La société française*, n°374-379, Insee, pp. 13-21.
- Giffard A., Guégnard C (2001), "Pour une démarche prospective en quatre étapes", *Les Dossiers, Insertion, Éducation et Société*, n° 122, ministère de l'Éducation nationale, juin, pp. 113-133.
- Guégnard C. (2008), "Comment se manifeste l'effet de conjoncture ?", in Paul J.J et Rose J. (dir.), *Les relations formation-emploi en 55 questions*, Paris, Dunod, pp. 224-229.
- Guégnard C. (Coord.) (2004), "À la recherche d'une conciliation des temps professionnels et personnels dans l'hôtellerie-restauration", *Relief*, n°7, Céreq.
- Guégnard C., Perret C. (1997), *Les trajectoires professionnelles des jeunes de Bourgogne. Enquête auprès des sortants des filières automobile, hôtellerie-restauration, commerce*. Document Centre associé au Céreq/Irédu, 48 p.
- Guégnard C., Rapiou M.-T. (1992), *Apprentis et lycéens de l'hôtellerie-restauration : trajectoires et mobilités*, Document Centre associé au Céreq/Irédu, 63 p.
- Haut Commissariat à la jeunesse (2009), *Guide Méthodologique pour l'évaluation des expérimentations sociales*, avril, 22 p.
- L'Horty Y., Petit P. (2010), "Évaluation aléatoire et expérimentation sociales", Cahier du Centre d'études et de l'emploi, 135, 25 p.
- Moreau G. (2008), "Apprentissage, une singulière métamorphose", *Formation Emploi*, n°101, La Documentation française, pp. 119-133.
- Monchatre S. (2007), "L'insertion dans l'hôtellerie-restauration : entre vocations et transitions", in *Cadet et alii*, Douze ans de vie active et quelles carrières ?, *Relief*, n°21, Céreq, juillet, pp. 11-79.
- Viney X. (2003), "Le retournement de conjoncture en 2001-2002 : que sont devenues les 'difficultés de recrutement' ?", *Premières Informations et Premières Synthèses*, n°19.2, Dares, ministère de l'Emploi et de la Solidarité, mars.

A *nnexe*

Lettres pour les jeunes et les employeurs envoyées par les Missions locales

Questionnaire apprentis année 1



Mademoiselle, Monsieur,

Vous avez choisi de faire votre apprentissage dans le secteur de l'hôtellerie-restauration. Nos exigences sont fortes pour assurer un service de qualité auprès de notre clientèle, mais vos perspectives dans ce métier sont très intéressantes.

Nous avons conscience que le passage du collège à une formation en alternance peut être délicat, mais nos entreprises, notre profession ont besoin de vous et nous voulons tout faire pour que vous réussissiez votre formation.

Vous rencontrez, rencontrerez peut-être des difficultés temporaires dans votre vie professionnelle ou sociale (problème de logement, de transport, ...) d'apprenti.

Vous pouvez, devez en parler avec votre maître d'apprentissage, mais vous pouvez aussi faire appel à XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX de la Mission locale de XXXXXXXXXXXXX. Cette personne, par sa neutralité, sa réactivité et sa connaissance des jeunes peut aussi vous aider à les résoudre. N'hésitez pas à la contacter. Une plaquette jointe vous présente de façon plus précise son rôle.

POUR VOUS COMME POUR NOUS, une rupture d'un contrat d'apprentissage est un échec. Nous nous sommes engagés à en réduire le nombre et nous tenions à vous informer –comme votre maître d'apprentissage l'a été, de cette possibilité de recours dont vous disposez et nous vous renouvelons notre demande pour la solliciter au plus vite en cas de besoin.

Vous souhaitant bonne réception de la présente, nous vous prions de croire, Cher(e) collègue, en l'assurance de nos sentiments dévoués.

Patrick JACQUIER
Président Général



Cher(e) collègue,

L'avenir de notre profession et de nos entreprises passe par le recrutement et la formation de jeunes motivés, mais aussi par notre capacité à les conserver.

Depuis 2003, un partenariat a été noué entre l'UMIH Côte d'Or, le CFA La Noue, la CCI et la Mission locale de Beaune pour réduire le nombre de ruptures de contrat d'apprentissage avec la mise en place d'une médiation.

Les résultats obtenus, avec une baisse de 40% des abandons de notre secteur par les jeunes, ont conduit à répondre à un appel à expérimentation du Haut Commissariat à la Jeunesse pour :

- étendre ce dispositif à l'ensemble du département avec l'appui de la CCI de Dijon et des missions locales de l'arrondissement de Dijon et des Marches de Bourgogne ;
- étendre cette fonction de médiation en un tutorat externe avec un suivi régulier des jeunes;
- réfléchir aux conditions d'amélioration globale de l'apprentissage dans notre secteur avec trois groupes de travail :
 - o employeurs pour parfaire l'accueil et l'intégration des jeunes dans nos entreprises ;
 - o intermédiaires de l'emploi pour optimiser le processus d'orientation ;
 - o jeunes pour connaître leur vécu de l'apprentissage.

Ce projet a été retenu et bénéficie du soutien de la Direction du Travail, de l'inspection de l'apprentissage de l'Education nationale et du Conseil régional de Bourgogne. Une plaquette jointe vous le présente avec plus de détails. Vous serez informé de son déroulement par une lettre informatique, par des invitations à des réunions d'échanges et vous serez sollicité pour participer au groupe de travail employeurs.

Cette action, en réunissant tous les acteurs, est exemplaire, unique en France. Elle est, pour nous, l'occasion de revaloriser nos métiers auprès des jeunes. Mais elle nous engage aussi fortement car elle sera suivie au plus haut niveau dans une perspective de généralisation. L'engagement de chacun est donc nécessaire, mais nous savons que nous pouvons compter sur vous.

Karine..., tuteur externe à la Mission locale de Beaune, va prendre contact avec vous dans les prochains jours pour vous présenter plus amplement ce dispositif. Merci de lui réserver le meilleur accueil.

Vous souhaitant bonne réception de la présente, nous vous prions de croire, Cher(e) collègue, en l'assurance de nos sentiments dévoués.

Patrick JACQUIER
Président Général

Mission locale de...

Merci de bien vouloir remplir ce questionnaire qui nous permettra de mieux vous connaître.

Où habitez-vous la semaine (parents, entreprise, foyer, etc.) ?

Où habitez-vous le week-end (parents, entreprise, foyer, etc.) ?

Retournez-vous souvent chez vos parents ? Oui Non

Combien de frères et sœurs avez-vous et quel âge ont-ils ?
.....

Pouvez-vous préciser le métier de votre père :

Pouvez-vous préciser le métier de votre mère :

A- Pourquoi avez-vous choisi ce métier ?

Une seule réponse est possible, merci de la cocher

Je pense que c'est un bon métier

Projet depuis que je suis petit

Influence des parents ou de la famille

Le hasard

Faire comme les amis, les copains

Conseil de la Mission locale

Conseil de l'ANPE, de Pôle emploi

Conseil du collège, du lycée

Autre choix, Merci de le préciser
.....

C- Pourquoi avez-vous choisi cette entreprise ?

Une seule réponse est possible, merci de la cocher

Réputation de l'entreprise

Réponse à une annonce

Contact direct à mon initiative

Choix des parents, de la famille

Contact par des copains, des voisins

Contact par la Mission locale

Contact par l'ANPE, le Pôle emploi

Bourse de l'apprentissage, salon des métiers

Contact par le CFA

Contact par le collège, le lycée

Contact par la chambre des métiers

Proche de chez moi

Le hasard

Autre choix, Merci de le préciser
.....

B- Pourquoi avez-vous choisi l'apprentissage ?

Une seule réponse est possible, merci de la cocher

Être indépendant et autonome

Gagner de l'argent

Quitter l'école

Apprendre en travaillant

Conseil du collège ou du lycée

Volonté de mes parents, de la famille

Faire comme des amis, des copains

Autre raison, Merci de la préciser
.....

D- Que pensez-vous de l'apprentissage ?

Une seule réponse possible, merci de la cocher

Totalement satisfait Satisfait Insatisfait Totalement insatisfait

Etes-vous satisfait de votre maître d'apprentissage ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Etes-vous satisfait de ce que vous apprenez en entreprise ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Etes-vous satisfait de l'ambiance dans l'entreprise ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Etes-vous satisfait de vos enseignants au CFA ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Etes-vous satisfait de ce que vous apprenez au CFA ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Etes-vous satisfait de l'ambiance au CFA ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Etes-vous satisfait de votre situation ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

E- Quel bilan pouvez-vous faire de vos études avant votre apprentissage ?

Une seule réponse est possible, merci de la cocher

Totalement d'accord D'accord En désaccord Totalement en désaccord

- | | | | | |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| L'apprentissage des sciences vous a été facile | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| L'apprentissage des mathématiques vous a été facile | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Vous estimez avoir un bon niveau d'expression française | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Vous estimez progresser vite dans les langues étrangères | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

F- Voici 6 exercices : Lisez chaque question attentivement et répondez du mieux que vous pouvez.

TOURNOI DE TENNIS DE TABLE

Question :

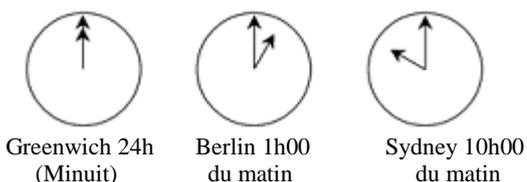
Tom, Robin, Bruno et Didier ont formé un groupe d'entraînement dans un club de tennis de table. Chaque joueur jouera une fois contre chacun des autres joueurs. Ils ont réservé deux tables d'entraînement pour ces matchs.

Complétez le programme des matchs ci-dessous en y inscrivant le prénom des joueurs qui disputent chaque match.

	Table d'entraînement 1	Table d'entraînement 2
1 ^{er} tour	Tom - Robin	Bruno - Didier
2 ^{ème} tour - -
3 ^{ème} tour - -

CONVERSATION PAR INTERNET

Mark (de Sydney, en Australie) et Hans (de Berlin, en Allemagne) communiquent souvent entre eux en utilisant le "chat" sur Internet. Ils doivent se connecter à Internet au même moment pour pouvoir « chatter ». Pour trouver une heure qui convient pour « chatter », Mark a consulté un tableau des fuseaux horaires et a trouvé ceci :



Question :

Lorsqu'il est 19h00 à Sydney, quelle heure est-il à Berlin ?

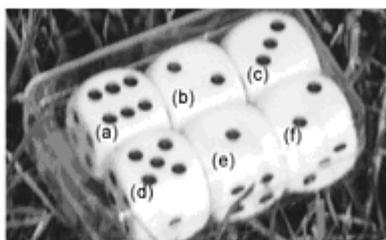
Réponse :

DES

Question :

Sur la photographie ci-dessous, vous apercevez six dés, correspondant aux lettres (a) à (f). Il existe une règle commune à tous les dés :

la somme des points figurant sur deux faces opposées de chaque dé est toujours égale à sept.



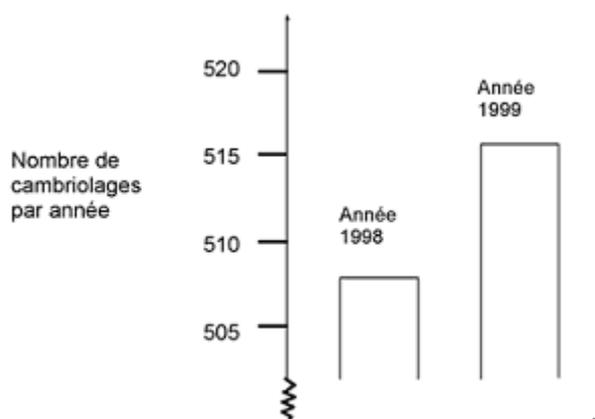
Écrivez dans chacune des cases le nombre de points qui figurent sur la face inférieure de chaque dé de la photo.

(a)	(b)	(c)
(d)	(e)	(f)

CAMBRIOLAGES

Lors d'une émission télévisée, un journaliste montre ce graphique et dit :

« Ce graphique montre qu'il y a eu une très forte augmentation du nombre de cambriolages entre 1998 et 1999. »



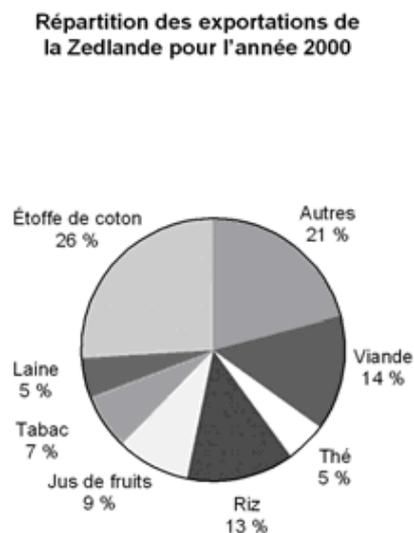
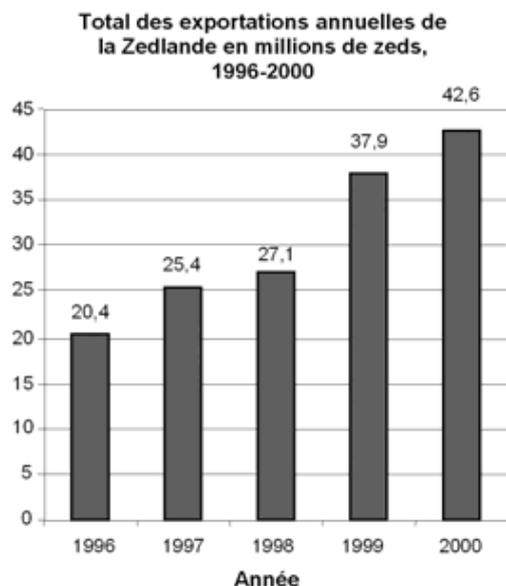
Question :

Considérez-vous que l'affirmation du journaliste est une interprétation correcte de ce graphique ? Justifiez votre réponse par une explication.

.....

EXPORTATIONS

Les graphiques ci-dessous fournissent des informations sur les exportations de la Zedlande, un pays dont la devise est le zed.



Question :

Quel était le montant total (en millions de zeds) des exportations de la Zedlande en 1998 ?

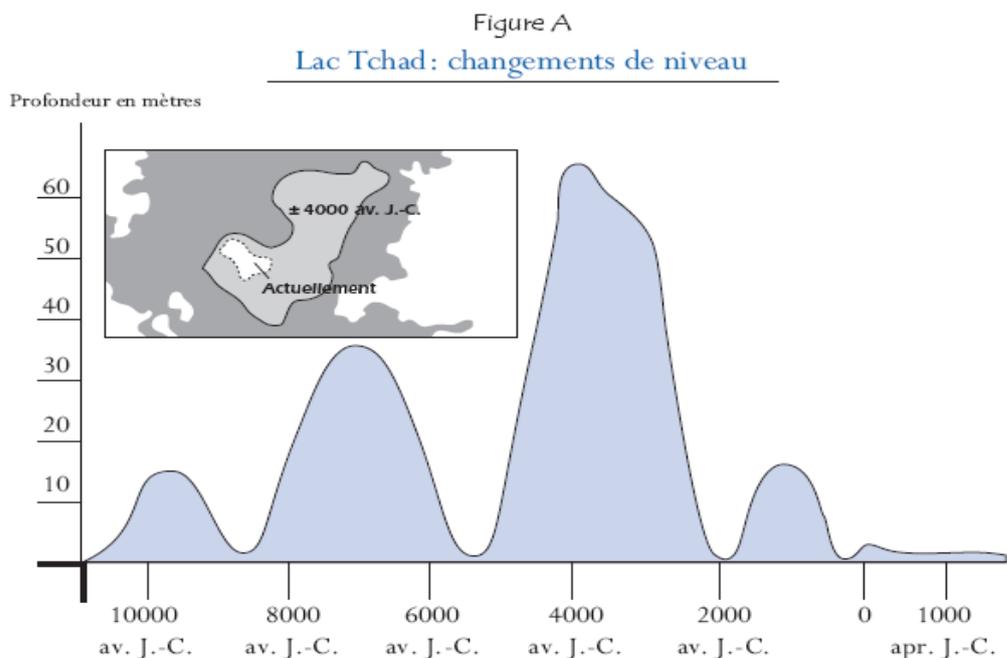
Réponse :

LE LAC TCHAD

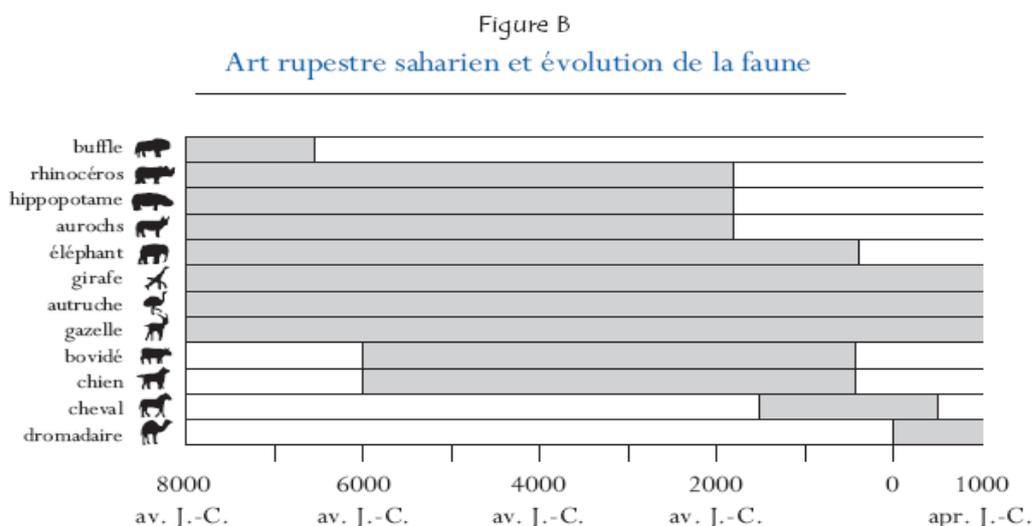
Pour répondre à cette question, vous devez utiliser des informations provenant à la fois de la figure A et de la figure B et cocher la bonne réponse de 1 à 4.

Question : La disparition des rhinocéros, des hippopotames et des aurochs de l'art rupestre saharien s'est produite :

1. Au début de la période glaciaire la plus récente
2. Au milieu de la période où le niveau du lac Tchad était le plus élevé
3. Après que le niveau du lac Tchad a progressivement baissé pendant plus de mille ans
4. Au début d'une période ininterrompue de sécheresse.



La figure B présente l'art rupestre saharien (c'est-à-dire les dessins et les peintures préhistoriques trouvés sur les parois des cavernes) et l'évolution de la faune.



Source: Copyright Bartholomew Ltd. 1988. Extrait de *The Times Atlas of Archaeology* et repro avec la permission de Harper Collins Publishers.

Un grand merci pour votre participation !

Sigles, abréviations

BEP	Brevet d'études professionnelles
Bac Pro	Baccalauréat professionnel
BP	Brevet professionnel
CAP	Certificat d'aptitude professionnelle
Céreq	Centre d'études et de recherches sur les qualifications
CFA	Centre de formation d'apprentis
CNRS	Centre national de la recherche scientifique
Dares	Direction de l'animation de la recherche, des études et de statistiques
Direccte	Direction régionale des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi
Insee	Institut national de la statistique et des études économiques
IREDU	Institut de recherche sur l'éducation, sociologie et économie de l'éducation
n.s.	non significatif
Pisa	Programme international pour le suivi des acquis des élèves
Umih	Union des métiers et des industries de l'hôtellerie (syndicat hôtelier)