

Procédure de Gestion des Absences et des Abandons Formation

L'assiduité et l'implication du stagiaire sont des éléments clés de réussite de la formation, c'est pourquoi Perrine Gaillard a établi une procédure de gestion des absences et abandons adaptée aux différentes situations rencontrées.

Pour lutter contre les absences et les abandons de parcours de formation, soutenir l'engagement des bénéficiaires, lutter contre la monotonie, favoriser le transfert des compétences, s'adapter aux différents modes de fonctionnement des apprentissages Perrine Gaillard met en place le plan d'action suivant :

1- La mise en place de propositions d'actions

Certains dispositifs ont été instaurés afin de prévenir et/ou limiter les abandons

Avant l'entrée en formation :

- Chaque stagiaire reçoit une information complète du déroulé de la formation, des dispositifs de financements, de l'investissement que nécessite la formation proposée, du règlement intérieur etc...Les cas d'absentéisme et d'abandon sont relatés dans la convention de formation, le règlement intérieur et les conditions générales de vente pour définir quelles sont les modalités, notamment financières, dans l'un et l'autre cas. D'autre part, cette procédure est intégrée dans le Livret d'accueil.
- Le site internet reprend le déroulé de la formation
- Chaque stagiaire dépose sa candidature avant d'entrer en formation. L'objectif est de s'assurer que le candidat possède les prérequis pour accéder à la formation, recueillir ses besoins et proposer un parcours adapté aux différents profils

Pendant la formation :

- Un tour de table en début de formation réalisé par le formateur permet de mesurer les attentes des participants
- Gestion des absences : L'assiduité à la formation est contrôlée par un émargement quotidien par le formateur en début de chaque séance
- Des moyens pédagogiques variés : méthodes participatives tout au long de la formation, cas pratiques, mises en situation
- Un suivi personnalisé : des entretiens individuels à la demande du stagiaire, du groupe ou de l'entreprise
- Le niveau des stagiaires est évalué régulièrement durant la formation (mise en situation, jeux de rôle...)

Procédure de Gestion des Absences et des Abandons Formations

Après la formation :

- Passation d'un questionnaire de satisfaction afin d'anticiper les problématiques que peuvent rencontrer les stagiaires
- Les taux d'abandon et les causes de ces abandons sont évalués pour prévoir des mesures correctives et d'amélioration dans le cas où les raisons de l'abandon sont directement liées à la formation

2 - Détecter les signes annonciateurs d'un abandon

Le fait de détecter les signes annonciateurs permet d'identifier un stagiaire en difficulté et d'intervenir avant l'abandon de la formation.

- Signes concernant l'apprentissage : perte de motivation, d'intérêt ou de concentration, baisse de l'investissement dans le travail personnel, difficultés à s'organiser, à gérer son travail et à respecter les échéances de la restitution des écrits
- Signes concernant le comportement social : absentéisme, retards, non-respect du cadre, difficultés à travailler en groupe ...
- Signes concernant l'équilibre personnel : perte de confiance en soi, repli, anxiété ...

3 - Connaître les principales causes d'abandon

Le suivi des causes d'abandon et des éventuels causes suites aux retours des stagiaires permet de connaître et répertorier les principales causes afin de mettre en place des actions correctives associés pour améliorer la prestation et de minimiser les abandons.

- Abandons liées aux risques physiques : une pathologie plus ou moins grave, un handicap, une grossesse ...
- Abandons liées aux risques psychologiques et psychiques : la perte de motivation, l'angoisse liée à la formation, le repli sur soi, la perte de lien social, la dépression ...
- Abandons liées aux situations du quotidien : l'absentéisme régulier, une mauvaise orientation, un environnement social ou économique défavorable, le manque de temps, des problèmes de transports ...

Procédure de Gestion des Absences et des Abandons Formations

Toutefois si une absence et/ou un abandon était constaté, les procédures ci-dessous seraient mise en place :

En cas d'absence et/ou manque d'assiduité justifié(s)

La session sera reportée et un délai sera accordé pour que le stagiaire puisse reprendre son parcours de formation ultérieurement. Un nouveau calendrier prévisionnel sera envoyé au stagiaire par email. Il tiendra compte du délai demandé par le stagiaire pour reprendre sa formation dans les meilleures conditions.

Les sessions prévues avec le formateur pourront être reprogrammées sans limite de temps dès lors que le stagiaire aura clairement exprimé sa volonté de terminer sa formation (un avenant à la convention de formation pourra être signé entre les parties pour modifier les dates prévues initialement).

En cas d'absence injustifiée

En cas d'absence injustifiée à une session de formation (entretien téléphonique, classe virtuelle ou en présentiel) au bout de 10 jours ouvrés, l'abandon de la prestation est qualifié. Le stagiaire, le client et le financeur sont informés sous 72 heures après la qualification de l'abandon, par téléphone et/ou par mail. La prestation est alors facturée selon les conditions prévues.

Gestion des absences en présentiel :

A chaque demi-journée la feuille d'émargement est collectée pour identifier les éventuelles absences. Dès qu'une absence est constatée, l'organisme appelle le stagiaire et essaye de savoir la raison et la durée de l'absence et comment l'organisme de formation peut l'aider à faire face à cette absence.

Si l'organisme de formation n'arrive pas à joindre directement le stagiaire, il lui laisse un message vocal lui demandant de bien vouloir l'informer de la raison et de la durée de l'absence et les besoins de soutien ou d'aménagements éventuels. Cette démarche est doublée par l'envoi d'un mail sur l'adresse de du stagiaire avec les mêmes demandes (raison et durée de l'absence, besoins éventuels de soutien et/ou d'aménagements). Les conséquences de l'absence sont déterminées en fonction du règlement intérieur applicable aux stagiaires et participants.

Au bout de 48 heures sans réponse du stagiaire, l'abandon de la prestation est qualifié. Le stagiaire, le commanditaire et le financeur sont informés sous 48 heures après la qualification de l'abandon, par téléphone et mail. La facturation de la prestation réalisée est déclenchée.

Procédure de Gestion des Absences et des Abandons Formations

Les abandons

En cas d'abandon avéré nous allons chercher à en déterminer la cause afin de faire en sorte que cela ne se reproduise plus.

Différents cas de figure :

- *L'abandon résulte d'une cause personnelle et propre au stagiaire* : il n'y aura donc pas de remise en question de la part du formateur sur sa formation
- *L'abandon est directement lié à la formation elle-même* : nous allons chercher à comprendre ce qui n'allait pas et essayer de remédier à ce problème
- *Si aucune réponse ne peut être apportée quant aux causes de l'abandon*, notamment à cause d'une absence de réponse totale aux relances, alors nous considérons que cela n'était pas de notre ressort

Si le stagiaire nous informe de son souhait d'abandonner la formation, nous réalisons la démarche suivante :

Nous informons le prescripteur par mail du souhait du stagiaire. Nous envoyons un mail au stagiaire en demandant les raisons de sa décision grâce au modèle ci dessous afin d'analyser et de déterminer les causes.

« Madame, Monsieur,

Vous nous avez fait part de votre souhait d'abandonner la formation intitulée xxx. Nous en sommes désolés. Dans le cadre de notre gestion des ruptures de convention, pouvez-vous nous indiquer les raisons de votre décision ? (exemple : manque de temps, manque de motivation pour la thématique, caractère obligatoire de la formation, autres ...)

Nous reviendrons vers vous très prochainement après analyse de vos raisons pour vous proposer une alternative pouvant répondre à vos attentes ou contraintes.

Nous restons disponibles pour toute question.

Dans l'attente de vous lire,

Cordialement »

Après le retour du stagiaire, nous répondons dans un délai de 8 jours maximum en lui adressant une proposition de solution en adéquation avec les causes invoquées. Nous échangeons par mail avec le bénéficiaire et le prescripteur sur les alternatives proposées. Nous validons ou invalidons l'abandon. Nous envoyons un formulaire à compléter et à signer avec la mention suivante et nous procédons à la facturation de la formation comme indiqué dans les conditions générales de vente.

« Je soussigné.e Madame, Monsieur XXX, certifie vouloir abandonner définitivement la formation (Intitulé) du (dates xxx au xxx).

Pour valoir ce que de droit.

Date et signature du stagiaire »