

# Procédure de Gestion des Absences et des Abandons

## Bilan de compétences

L'assiduité et l'implication du stagiaire sont des éléments clés de réussite du Bilan de Compétences, 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 et soutenir l'engagement des bénéficiaires, 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 Bilan de Compétences :

- Chaque bénéficiaire reçoit une information complète du déroulé du Bilan de Compétences, des dispositifs de financements, de l'investissement que nécessite le Bilan de Compétences proposé, du règlement intérieur etc...Les cas d'absentéisme et d'abandon sont relatés dans la convention, 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 déroulé du Bilan de Compétences est à télécharger sur le site internet
- Chaque bénéficiaire remplit un questionnaire d'inscription au Bilan de Compétences. L'objectif est de s'assurer que le bénéficiaire possède les pré requis pour accéder au Bilan de Compétences, recueillir ses besoins et proposer un parcours adapté aux différents profils

#### Pendant le Bilan de Compétences :

- Gestion des absences : L'assiduité au Bilan de Compétences 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, passation de test et restitution, documents de réflexion ...
- Un suivi personnalisé

#### Après le Bilan de Compétences :

- Passation d'un questionnaire de satisfaction afin d'anticiper les problématiques que peuvent rencontrer les bénéficiaires
- 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 au Bilan de Compétences

# Procédure de Gestion des Absences et des Abandons

## Bilan de compétences

### 2 - Détecter les signes annonciateurs d'un abandon

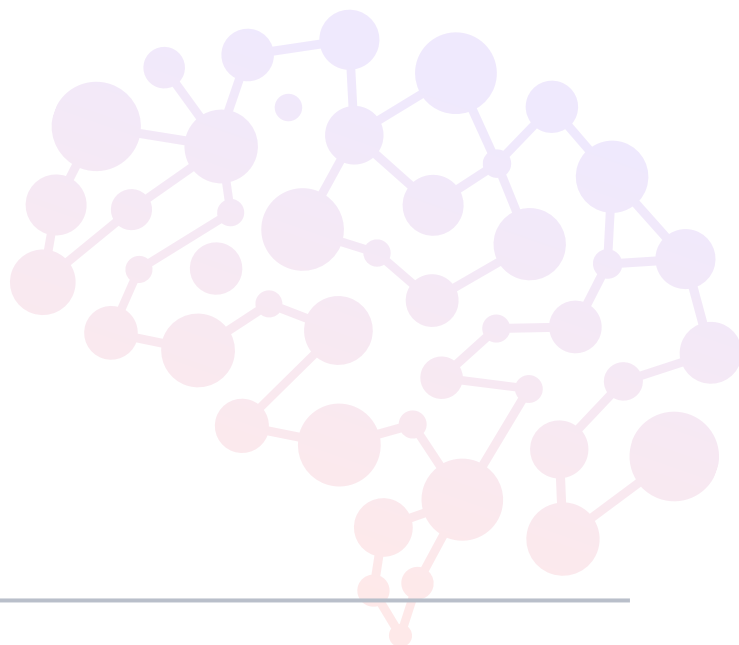
Le fait de détecter les signes annonciateurs permet d'identifier un bénéficiaire en difficulté et d'intervenir avant l'abandon du Bilan de Compétences.

- 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...
- 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 bénéficiaires 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 au Bilan de Compétences, 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

## Bilan de compétences

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)**

Si le bénéficiaire souhaite décaler le rdv rapidement, dans le respect des dates d'entrée et de fin de la Convention, l'organisme de formation décale le rdv selon les disponibilités du bénéficiaire et du consultant.

Si le bénéficiaire souhaite décaler le rdv en dehors des dates d'entrée et de fin de la convention du bilan, l'organisme de formation clôture en partie le Bilan de Compétences (selon les modalités du financement choisie au préalable) et le facture au prorata des heures réalisées. Puis, l'organisme de formation réouvre un dossier avec de nouvelles dates et les heures restantes.

### **En cas d'absence injustifiée**

Si le bénéficiaire du Bilan de Compétences ne se présente pas au rdv prévu et ne prévient pas le consultant , l'organisme appelle le bénéficiaire 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 bénéficiaire 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 du bénéficiaire 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 bénéficiaires. Au bout de 10 jours ouvrés sans réponse du bénéficiaire, l'abandon du Bilan de Compétences est qualifié. Le bénéficiaire, 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.

# Procédure de Gestion des Absences et des Abandons

## Bilan de compétences

### 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 bénéficiaire* : il n'y aura donc pas de remise en question de la part du consultant sur sa prestation
- *L'abandon est directement lié au Bilan de Compétences lui-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 bénéficiaire nous informe de son souhait d'abandonner le Bilan de Compétences nous réalisons la démarche suivante :

Nous informons le prescripteur par mail du souhait du bénéficiaire. Nous envoyons un mail au bénéficiaire 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 votre Bilan de Compétences. 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, 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 bénéficiaire, 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 du Bilan de Compétences comme indiqué dans les conditions générales de vente et selon le financement préalablement défini.

« Je soussigné.e Madame, Monsieur XXX, certifie vouloir abandonner définitivement mon Bilan de Compétences du (dates xxx au xxx).

*Pour valoir ce que de droit.*

*Date et signature du stagiaire »*