

Process de gestion des Abandons

Procédure de recueil, prise en compte et traitement des abandons de l'EURL Christine Donati. Un dispositif en 4 étapes.

1. L'exploration de la situation pour cerner les contours de la difficulté rencontrée.

1. Comment s'exprime l'abandon ?

- 1.1. Soit le participant formule verbalement son désir d'abandonner son parcours de formation :
Aussitôt que l'organisme de formation en est informé soit par le participant lui-même soit par le commanditaire de la formation, une discussion est initiée par l'organisme de formation pour comprendre les motivations de cet abandon.

Dès que ces dernières sont clairement établies, il sera demandé soit au participant ou au commanditaire (selon les cas), de les formuler par écrit.
- 1.2 Soit l'abandon est exprimé par l'absence non justifiée du participant à la formation : l'organisme de formation entre en contact soit avec le participant, soit avec le commanditaire au lendemain de la session de formation, pour connaître les raisons de cette absence. Si l'abandon est verbalement confirmé, il sera demandé soit au participant ou au commanditaire (selon les cas), de les formuler par écrit.

Dès réception de ce courrier, l'organisme de formation rédige une déclaration de sortie de formation sur la session initialement engagée.

2. L'identification des acteurs concernés pour prendre en compte leurs responsabilités respectives.

2.1 Quelle est la cause de l'abandon ?

A ce stade du process, les causes de l'abandon ont été formulées par écrit et les acteurs concernés sont identifiés

- Si elle est due à la personne elle-même (mobilité, investissement, organisation personnelle et familiale...), l'organisme de formation initie les entretiens utiles pour amener autant que faire se peut la personne à trouver sa solution afin de la rendre actrice de son parcours : report, autre choix de formation...
- Si elle est liée à la formation elle-même (trop facile ou trop difficile en niveau, pas conforme à l'attendu...) : l'organisme de formation s'engage à investiguer pour prendre en considération ces difficultés pour rechercher une solution.
- Si employeur est en cause (changement d'organisation interne, baisse d'effectifs...) : l'organisme de formation s'engage à rechercher des solutions alternatives.

L'organisme de formation dispose de 20 jours à partir de la date de réception du courrier évoqué 1.1 pour formuler par écrit les solutions envisagées oralement avec les différentes parties prenantes. Ce laps de temps permet à l'organisme de formation de privilégier autant que possible les discussions orales avec les parties prenantes pour trouver la solution la plus appropriée : report, arrêt définitif, accompagnement individuel, autre formation plus adaptée, autre. Comme cela est stipulé dans les CGV, toute formation commencée est due dans son intégralité. Néanmoins, l'organisme de formation privilégiera au maximum le dialogue et la recherche de

solution satisfaisante pour tous les acteurs concernés pour que cette somme corresponde à une prestation correspondant le plus possible à la situation du participant.

2.2 Cause exceptionnelle de remboursement de la formation : si l'abandon est justifié par un arrêt médical pouvant entraîner une impossibilité de suivre une quelconque prestation de remplacement sur une durée de 1 an, le coût de la formation est remboursé.

3. La recherche d'une solution acceptable dans l'intérêt des différents acteurs.

A ce stade du process, une solution orale a été trouvée suite aux différents discussions et/ou échanges de mails. L'organisme de formation reformule par écrit cet accord et la propose aux participants et/ou le commanditaire (selon les cas) par courrier A/R. Ce délai de réponse est conditionné par la réactivité de tous les acteurs concernés. Il sera demandé dans ce courrier que les différentes parties prenantes répondent par écrit à ces propositions.

4. L'action corrective à déployer et sa déclinaison en piste d'amélioration pour l'organisme de formation.

A ce stade du process, un courrier a été adressé aux différentes parties prenantes qui sont appelées à manifester leur accord ou ajustements par écrit, et ce jusqu'à ce que les différentes parties prenantes soient d'accord. S'il est avéré dans le point 2 que la responsabilité de l'organisme de formation est pleinement engagée, une amélioration de son process sera effectuée.

Dans tous les cas, un dossier est ouvert et reste actif pour tracer l'historique de toutes les gestions d'abandon et de leur suivi.

La procédure d'abandon et les données liées au dossier sont archivés et conservés dans un "Registre des abandons » pendant une durée de 3 (ans) ans à compter de la date de clôture du dossier ou de la cessation de la relation avec la « partie prenante », en conformité avec le RGPD.