

## PROCEDURE DE GESTION DES ABANDONS

Anz Evolution met en œuvre tous les moyens pédagogiques et de communication pour favoriser l'engagement des bénéficiaires : questionnaire en amont pour le recueil des besoins, méthodes participatives tout au long de l'accompagnement, recueil des attentes au démarrage de l'action, évaluation tout au long de l'accompagnement, suivi personnalisé. Cependant si un abandon ou une rupture de parcours était constaté, la procédure ci-dessous serait mise en œuvre.

1. Après un délai raisonnable et sans information de la part du client partenaire ou du bénéficiaire, nous informons le prescripteur de l'absence du bénéficiaire par email.
2. Dans l'hypothèse d'un abandon avéré, nous adressons un email au stagiaire dans lequel une analyse des raisons sera demandée.

*« Madame, Monsieur,*

*Vous nous avez fait part de votre souhait d'abandonner l'action d'accompagnement 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 ?*

- *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, nous vous prions d'agréer nos meilleures salutations. »*

3. Analyse : détermination des causes
4. Traitement des causes : proposition de solution en adéquation avec les causes invoquées,
5. Echange avec le bénéficiaire et le prescripteur sur les alternatives proposées
6. Relance systématique effectuée avec une proposition d'alternative adressée par email aux parties prenantes
7. Validation ou invalidation de l'abandon
8. Envoi d'un formulaire à compléter et à signer (Attestation d'abandon de formation) :

*« 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*

Fait à Paris le 3 janvier 2022