



EmoSkills

Procédure de gestion des absences et abandons

en complément des CGV.

Gestion des absences :

La gestion des absences lors des sessions de formation reste un sujet central puisque l'assiduité et l'implication du participants (stagiaires) sont avant tout les clés de la réussite de la formation. C'est la raison pour laquelle EmoSkills propose un processus de gestion des absences permettant une adaptation aux différentes situations rencontrées.

Les cas d'absentéisme et d'abandon sont relatés dans le règlement intérieur et les conditions générales de vente pour définir quelles sont les modalités, notamment financières, dans l'un et l'autre cas.

<https://emo-skills.com/cgv-emoskills/>

Le stagiaire, le client et le financeur sont informés sous 72 heures après la qualification de l'abandon, par téléphone et/ou par courriel.

Absences en formations ou lors d'un coaching :

A chaque demi-journée la feuille d'émargement est collectée pour identifier les éventuelles absences. Dès qu'une absence est constatée, l'organisme contacte le référent afin de comprendre les raisons de l'absence du participant (raisons, durée de l'absence, besoins éventuels de soutien et/ou d'aménagements).

Pour plus de détail, se référer aux conditions générales de vente : <https://emo-skills.com/cgv-emoskills/>

Gestion des abandons :

EmoSkills met en œuvre tous les moyens pédagogiques pour favoriser l'engagement des bénéficiaires : questionnaire en amont pour le recueil des besoins, méthodes participatives tout au long de la formation, suivi personnalisé... Cependant si un abandon était constaté, la procédure ci-dessous serait mise en œuvre.

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

« Madame, Monsieur,
Vous nous avez fait part de votre souhait d'abandonner la formation intitulée XXX.
Nous en sommes désolés.



EmoSkills

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*
- *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, je vous prie 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 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 si l'abandon est avéré (Attestation d'abandon de formation) : <https://emo-skills.com/wp-content/uploads/2022/12/Formulaire-abandon.pdf>