



Procédure de gestion des absences et abandons

Cette procédure vise à définir le protocole suivi par l'organisme Zixine compétences, en cas d'absence ou d'abandon par les stagiaires de la formation et les bénéficiaires de bilan de compétences et de coaching (appelés ci-après les participants). L'objectif est de prévenir et de gérer les abandons en cours de parcours (formation, bilan de compétences, coaching).

PROCEDURE DE GESTION DES ABSENCES ET ABANDONS

Obligations pour les participants

- Informez dès que possible l'organisme Zixine Compétences de son absence ou retard

Traitement des absences par Zixine Compétences

- Feuille d'émargement signée par le participant lors de chaque rendez-vous ou session
- Appel téléphonique du participant absent ou message par texto dès 10 minutes de retard
- Envoi d'un mail si pas de retour par téléphone ou texto.
- En cas d'appel du participant pour annuler ou décaler un rendez-vous, lui proposer un nouveau créneau le plus rapidement possible pour garder le rythme de la prestation.

Traitement des abandons par Zixine Compétences

En cas d'abandon avéré, un entretien téléphonique est organisé dans les plus brefs délais avec le participant. L'objectif de cet échange est d'identifier les causes de l'abandon :

- Si l'abandon résulte d'une cause personnelle propre au participant : aucune remise en question pour l'organisme Zixine Compétences.
- Si l'abandon résulte d'une cause directement lié à la prestation : analyse et détermination des causes.
 - Traitement des causes : proposition de solution en adéquation avec les causes invoquées par le participant. Si aucune réponse ne peut être apportée sur les causes de l'abandon, notamment par une absence totale de réponse aux relances, Zixine compétences considère que sa responsabilité ne peut être engagée.

PROCEDURE DE PREVENTION DES ABSENCES ET ABANDONS

Zixine Compétences s'assure que les participants disposent d'une information complète afin d'éviter les abandons.

Avant la prestation (formation, bilan de compétences ou coaching)

- Chaque participant reçoit une documentation complète (programme de formation, du bilan de compétences, contrat de coaching)
- Un entretien gratuit d'information est proposé avant la réalisation du bilan de compétences et une fiche d'information lui est remise.

Pendant la prestation (formation, bilan de compétences ou coaching)

- Les participants reçoivent une formation ou un accompagnement conforme au programme annoncé
- Une autoévaluation et une analyse des besoins est réalisé en début, milieu et fin de prestation



- Des challenges, du travail personnel, des mises en situation, des jeux de rôle, sont proposés aux participants.
- Différents supports pédagogiques sont proposés aux participants : numérique, papier, oral, jeux de cartes.
- L'assiduité est contrôlée par un émargement à chaque entretien ou session
- Un message ou un appel téléphonique est adressé au participant après 10 minutes de retard
- Toute absence doit être signalée dans les plus brefs délais auprès Zixine Compétences.
- En cas d'absence, prévue ou non prévue, l'information est notifiée sur la feuille d'émargement.

Après la prestation (formation, bilan de compétences ou coaching)

- Le taux d'abandon et les causes de ces abandons sont évalués pour prévoir des mesures correctives et d'amélioration (dans le cas où l'abandon est directement lié à la prestation).