

Processus gestion des abandons et le dispositif de relance associé chez Serenity Solutions

1. Suivi des présences :

Collecte systématique des feuilles d'émargement signées.

Vérification de la présence effective des apprenants à chaque session.

Si absence non justifiée, il s'agit d'un déclenchement de la procédure de relance.

2. Délais de réaction de la part de Serenity Solutions:

Nombre d'absence	Action à mener
1	Relance mail pour signaler l'absence
2	Relance avec une proposition d'un entretien (visio ou présentiel) avec un compte rendu à produire pour tracer l'échange
3	Si pas de retour, une relance encore une fois avec une prise de contact avec l'entreprise et envoi d'un mail au stagiaire attestant les relances par mail et la proposition (visio ou présentiel)

3. après une relance personnalisée, il s'agit d'une identification des causes, proposer une solution pour prévenir à l'abandon, et renseigner un registre de suivi :

Identifier les causes : par exemple, entre autre : problème personnel, emploi du temps, découragement, problèmes professionnels, etc. ...

Proposer des solutions, par exemple, entre autre : changement de groupe, séance de rattrapage, accompagnement personnalisé, etc. comme une dernière étape, suspension de la formation en adoptant nos règles internes selon les règles des financeurs aussi.



Consigner toutes les relances dans un registre de suivi (tableau de suivi comportant les éléments suivants)