

Bien sûr. Voici une **procédure opérationnelle**, conçue pour être directement intégrable dans un système qualité (par exemple Qualiopi), avec un focus sur la prévention des abandons et le suivi individualisé.

Modifier

Procédure de prévention des ruptures de parcours et de mobilisation des bénéficiaires de formation

1. Objet

La présente procédure définit les modalités mises en œuvre afin de favoriser l'engagement des bénéficiaires tout au long de leur formation, d'identifier rapidement les situations de décrochage et de mettre en place des actions adaptées pour prévenir ou limiter les ruptures de parcours.

Elle vise à garantir un accompagnement individualisé, une communication régulière avec les bénéficiaires et une prise en charge rapide des difficultés susceptibles de compromettre la poursuite de la formation.

2. Champ d'application

Cette procédure s'applique à l'ensemble des bénéficiaires inscrits à une action de formation, quel que soit le format de la formation : présentiel, distanciel ou hybride.

Elle concerne l'ensemble des acteurs participant au parcours : responsable de formation, formateur(s), référent pédagogique, référent administratif et, le cas échéant, référent handicap ou référent entreprise.

3. Objectifs

La démarche poursuit les objectifs suivants :

- favoriser l'implication et la motivation des bénéficiaires ;
- sécuriser l'entrée en formation ;

- créer les conditions favorables à l'assiduité et à la participation ;
- repérer précocement les signes de démotivation ou de décrochage ;
- identifier les difficultés pédagogiques, organisationnelles, administratives ou personnelles pouvant affecter le parcours ;
- proposer des solutions adaptées et individualisées ;
- maintenir un lien avec le bénéficiaire en cas d'absence ou de difficulté ;
- formaliser les actions réalisées et assurer leur traçabilité ;
- analyser les causes des ruptures afin d'améliorer continuellement les modalités d'accompagnement.

4. Responsabilités

4.1. Responsable de formation

Le responsable de formation :

- veille à l'application de la présente procédure ;
- coordonne les actions de prévention des ruptures ;
- s'assure que les situations nécessitant une intervention sont prises en charge ;
- analyse périodiquement les absences, abandons et ruptures de parcours ;
- met en œuvre, si nécessaire, des actions d'amélioration.

4.2. Formateur

Le formateur :

- favorise un climat de confiance et de participation ;
- vérifie régulièrement la compréhension et l'implication des bénéficiaires ;
- signale rapidement toute absence, baisse de participation ou difficulté repérée ;
- alerte le référent ou responsable de formation en cas de risque de décrochage ;
- contribue à la recherche de solutions pédagogiques adaptées.

4.3. Référent pédagogique ou référent de parcours

Le référent :

- assure le suivi individualisé du bénéficiaire ;
- prend contact avec celui-ci lorsqu'un signal d'alerte est identifié ;
- analyse avec lui les causes des difficultés ;
- propose et coordonne les actions correctives ;
- assure le suivi des engagements pris ;
- consigne les actions réalisées dans les outils de suivi prévus.

5. Déroulement de la procédure

Étape 1 – Préparer et sécuriser l'entrée en formation

Avant le démarrage de la formation, les informations nécessaires au bon déroulement du parcours sont communiquées au bénéficiaire :

- objectifs et programme de la formation ;
- calendrier et horaires ;
- modalités pédagogiques ;
- modalités d'évaluation ;
- outils et équipements nécessaires ;
- coordonnées des personnes à contacter en cas de difficulté ;
- règles relatives aux absences et à l'assiduité ;
- modalités d'accompagnement et de suivi.

Lorsque cela est pertinent, un échange préalable permet d'identifier les éventuelles contraintes susceptibles de perturber le parcours : disponibilité, mobilité, équipement, contraintes professionnelles, besoins d'aménagement ou difficultés d'organisation.

Étape 2 – Favoriser l'engagement dès le démarrage

Au début de la formation, le formateur ou référent :

- rappelle les objectifs et les bénéfices attendus de la formation ;
- vérifie que les attentes du bénéficiaire sont cohérentes avec les objectifs du parcours ;
- encourage l'expression des besoins et des éventuelles difficultés ;
- présente les modalités de communication et de demande d'aide ;
- favorise une dynamique de groupe positive ;
- valorise les progrès et les réussites.

Le bénéficiaire doit savoir clairement **ce qui est attendu de lui, ce qu'il peut attendre de l'organisme et vers qui se tourner en cas de difficulté.**

Étape 3 – Assurer un suivi régulier

Pendant la formation, plusieurs indicateurs sont suivis :

- présence et ponctualité ;
- participation aux activités ;
- réalisation des travaux demandés ;
- progression pédagogique ;
- résultats aux évaluations ;
- connexion et activité sur la plateforme, lorsque la formation est à distance ;
- demandes d'aide ou difficultés exprimées ;
- évolution de la motivation et de l'implication.

Un point de suivi est réalisé régulièrement afin de permettre au bénéficiaire d'exprimer ses difficultés avant qu'elles ne conduisent à une rupture.

Étape 4 – Identifier les signaux d'alerte

Les situations suivantes constituent notamment des signaux d'alerte :

Niveau 1 – Vigilance

- baisse de participation ;
- retard récurrent ;
- travaux non réalisés ;
- difficultés ponctuelles ;
- baisse de motivation exprimée.

Niveau 2 – Risque de décrochage

- absences répétées ;
- non-réalisation de plusieurs activités ;
- difficultés pédagogiques persistantes ;
- absence de réponse aux sollicitations ;
- désengagement manifeste ;

- difficultés personnelles, professionnelles ou organisationnelles signalées.

Niveau 3 – Risque élevé de rupture

- absences prolongées ;
- absence totale de participation ;
- impossibilité de joindre le bénéficiaire ;
- demande explicite d'abandon ;
- situation personnelle ou professionnelle compromettant fortement la poursuite de la formation.

Étape 5 – Réagir rapidement en cas de signal d'alerte

Dès qu'un risque est identifié, le référent prend contact avec le bénéficiaire dans un délai défini par l'organisme.

L'échange a pour objectifs de :

1. comprendre la situation sans jugement ;
2. identifier la cause principale de la difficulté ;
3. vérifier si le bénéficiaire souhaite poursuivre son parcours ;
4. rechercher avec lui une solution réaliste ;
5. définir les actions à mettre en place ;
6. fixer une date de suivi.

Les causes peuvent notamment relever :

- de difficultés pédagogiques ;
- d'un manque de prérequis ;
- d'une difficulté d'organisation ou de gestion du temps ;
- de problèmes techniques ou numériques ;
- de contraintes professionnelles ;
- de difficultés de transport ou de disponibilité ;
- d'une situation personnelle ;
- d'un problème de compréhension des objectifs ou des modalités de la formation ;
- d'un manque de motivation ou d'adéquation entre les attentes et la formation.

Étape 6 – Mettre en place un plan d'accompagnement

En fonction de la situation, différentes mesures peuvent être proposées :

- entretien individuel avec le bénéficiaire ;
- accompagnement pédagogique renforcé ;
- explication ou reprise de certaines notions ;
- adaptation des modalités pédagogiques, lorsque cela est possible ;
- aide à l'organisation du travail ;
- mise à disposition de ressources complémentaires ;
- accompagnement à la prise en main des outils numériques ;
- adaptation du rythme ou des modalités de suivi lorsque le cadre de la formation le permet ;
- orientation vers le référent handicap ou un interlocuteur compétent lorsque la situation le nécessite ;
- coordination avec l'entreprise ou le prescripteur, lorsque cela est pertinent et autorisé ;
- définition d'objectifs intermédiaires permettant de retrouver une dynamique de progression.

Un plan d'action est défini avec le bénéficiaire et comporte, lorsque cela est possible, **une action, un responsable et une échéance**.

Étape 7 – Effectuer une relance en cas d'absence

En cas d'absence non justifiée ou de rupture de communication :

1. une première prise de contact est effectuée ;
2. en l'absence de réponse, une nouvelle relance est réalisée selon les modalités prévues par l'organisme ;
3. si nécessaire, le référent ou responsable de formation est informé ;
4. les démarches effectuées sont tracées ;
5. lorsque le bénéficiaire est de nouveau joignable, un entretien permet d'évaluer les possibilités de reprise du parcours.

Les modalités et délais de relance sont définis par l'organisme et appliqués de manière homogène.

Étape 8 – Formaliser la décision en cas de rupture

Lorsque la poursuite de la formation n'est plus possible ou lorsqu'un bénéficiaire confirme sa volonté d'arrêter son parcours, la

situation est formalisée conformément aux règles applicables à la formation concernée.

La traçabilité comprend notamment :

- la date de la rupture ;
- le motif connu ou déclaré ;
- les actions de prévention et d'accompagnement réalisées ;
- les éventuelles solutions proposées ;
- la décision du bénéficiaire ;
- les interlocuteurs informés, lorsque cela est nécessaire.

La démarche doit rester bienveillante et ne pas culpabiliser le bénéficiaire.

6. Outil de suivi des risques de rupture

Un tableau de suivi peut être utilisé afin de centraliser les situations nécessitant une vigilance :

Bénéficiaire	Signal identifié	Niveau de risque	Action réalisée	Responsable
Bénéficiaire A	Absences répétées	Élevé	Entretien individuel	Référent
Bénéficiaire B	Difficultés pédagogiques	Modéré	Accompagnement renforcé	Formateur
Bénéficiaire C	Baisse de participation	Vigilance	Appel de suivi	Référent

Les données collectées sont limitées à ce qui est nécessaire au suivi du parcours et sont traitées conformément aux règles applicables en matière de protection des données.

7. Traçabilité

Les actions réalisées sont enregistrées dans les outils prévus par l'organisme :

- feuille ou relevé d'assiduité ;
- compte rendu d'entretien ;
- fiche de suivi individuel ;

- tableau de suivi des alertes ;
- échanges avec le bénéficiaire ;
- bilan intermédiaire ou point de progression ;
- compte rendu de rupture, lorsque nécessaire.

La traçabilité doit permettre de démontrer que les difficultés ont été identifiées, analysées et prises en compte.

8. Bilan et amélioration continue

À intervalles réguliers, l'organisme analyse :

- le taux d'assiduité ;
- le nombre de bénéficiaires ayant fait l'objet d'une alerte ;
- le nombre de situations ayant donné lieu à un accompagnement ;
- le nombre de ruptures ;
- les motifs de rupture connus ;
- les actions ayant permis de maintenir les bénéficiaires dans leur parcours ;
- les retours des bénéficiaires et des formateurs.

Les résultats sont utilisés pour identifier des actions d'amélioration, par exemple :

- renforcer l'accueil et l'intégration ;
- améliorer l'information préalable ;
- adapter les modalités pédagogiques ;
- renforcer les points de suivi ;
- améliorer les outils numériques ;
- former les équipes au repérage des situations de décrochage ;
- faire évoluer les modalités d'accompagnement.

9. Indicateurs de suivi

Les indicateurs suivants peuvent être suivis :

- **Taux d'assiduité** = nombre d'heures suivies / nombre d'heures prévues × 100 ;
- **Taux de rupture** = nombre de ruptures / nombre d'entrées en formation × 100 ;
- **Taux de bénéficiaires accompagnés après alerte** ;
- **Délai moyen de prise en charge d'une alerte** ;

- **Taux de reprise après une situation de décrochage ;**
- **Principaux motifs de rupture ;**
- **Taux de satisfaction concernant l'accompagnement.**

Les indicateurs peuvent être analysés par formation, période ou type de public afin d'identifier les situations récurrentes.

10. Principe directeur

La prévention des ruptures repose sur une logique d'anticipation :

**Repérer → Contacter → Comprendre → Accompagner →
Suivre → Évaluer → Améliorer**

L'objectif n'est pas uniquement de constater les abandons, mais de mettre en place une démarche proactive permettant à chaque bénéficiaire de signaler ses difficultés et de bénéficier, dans la mesure du possible, d'une réponse adaptée.