

PROCEDURE EN INTERNE DE LA GESTION DES RECLAMATIONS

1. **Fiche d'alerte précoce**
   - Absences répétées.
   - Annulations fréquentes de leçons.
   - Manque de progression.
   - Difficultés financières ou personnelles signalées.
   - Élève non joignable.

2. **Procédure de prévention des abandons**
   - Contact téléphonique après deux absences non justifiées.
   - Envoi d'un courriel ou d'un courrier de relance.
   - Proposition d'un entretien avec le responsable pédagogique.
   - Adaptation éventuelle du rythme de formation.
   - Accompagnement vers une solution adaptée si nécessaire.

3. **Registre de suivi des abandons**

Nom de l'élève	Date du dernier cours	Motif de l'alerte	Actions réalisées	Résultat	Décision finale

4. Fiche de clôture d'abandon

- Nom de l'élève :
- Date de début de formation :
- Date d'abandon :
- Nombre d'heures réalisées :

- Motif de l'abandon :
    - ☐ Raisons personnelles
    - ☐ Raisons professionnelles
    - ☐ Difficultés financières
    - ☐ Déménagement
    - ☐ Problème de santé
    - ☐ Changement d'établissement
    - ☐ Autre :

- Actions de prévention mises en œuvre :
    - Appels téléphoniques
    - Courriels
    - Entretien
    - Proposition d'aménagement

- Issue :
    - ☐ Reprise de la formation
    - ☐ Abandon confirmé
    - ☐ Transfert du dossier

5. **Bilan annuel des abandons**
    - Nombre d'élèves inscrits.
    - Nombre d'abandons.
    - Taux d'abandon.
    - Principaux motifs.
    - Actions d'amélioration décidées pour réduire les abandons.