NOVA SKOOL — PRÉVENTION ET TRAITEMENT DES ABANDONS

Version 3 — 03/11/2026 (remplace la v2 du 26/10/2026 : appel personnel à J+10 par le responsable des appels ou le formateur, retour du formateur du 02/11/2026) · **Indicateurs visés :** 12 (engagement, prévention des ruptures), 2 (taux d'abandon publié), 32 (amélioration continue)

1. DÉTECTER TÔT

La plateforme suit la dernière activité de chaque stagiaire.

Signal	Action	Délai	Qui
48 heures sans aucune connexion depuis l'ouverture de l'accès	E-mail automatique de relance	J+2	Plateforme
7 jours sans activité	E-mail automatique de relance (« Où en es-tu ? Ton prochain module : … »)	J+7	Plateforme
10 jours sans activité	Appel personnel (responsable des appels, ou formateur), noté dans le « Journal de suivi » de la fiche	J+10	Responsable des appels
14 jours sans activité	E-mail automatique de relance	J+14	Plateforme
21 jours sans activité ou difficulté exprimée	**Entretien** (visio ou téléphone) : causes, solutions, proposition de pause ; noté dans le « Journal de suivi » de la fiche	J+21	Formateur
30 jours sans activité	E-mail automatique de relance	J+30	Plateforme
Module renvoyé 2 fois ou « Non acquis »	Point avec le formateur avant le nouvel envoi	à la décision	Formateur

À 10 jours sans activité, la plateforme prévient par e-mail le responsable des appels et inscrit le stagiaire dans la liste « Stagiaires à appeler » de la console (page Inscriptions). Le responsable des appels est désigné par le dirigeant : aujourd'hui Aurélien Surjus, puis Hugo Blain une fois sa société immatriculée.

Les e-mails automatiques envoyés au stagiaire (48 heures, J+7, J+14, J+30) ne changent pas.

Chaque e-mail automatique est tracé dans la fiche du stagiaire (« Emails envoyés » et « Journal de suivi ») ; le formateur ou le responsable des appels note chaque message, appel ou entretien dans le « Journal de suivi » de la fiche (type, date, note, auteur ; une entrée ne se modifie pas et ne se supprime pas).

2. PROPOSER UNE SOLUTION AVANT L'ABANDON

- **Pause formelle** de 1 mois, 3 mois ou durée personnalisée, demandée par le stagiaire ou proposée par le formateur, tracée (motif, date, auteur). Une pause n'est pas un abandon.
- Aménagement du rythme, visio supplémentaire, réorientation vers une autre ressource si la formation ne convient plus.
- Situation de handicap : contact du référent handicap (Aurélien Surjus) pour adapter le parcours.

3. CONSTATER L'ABANDON

L'abandon est enregistré quand :

- le stagiaire le demande par écrit ; ou

- il ne répond pas à 3 relances sur 30 jours après l'entretien proposé (relances comptées par le formateur dans le « Journal de suivi » : la plateforme ne fait pas ce décompte) ; ou
- la pause se termine sans reprise ni réponse.

Le formateur clique « Déclarer un abandon » dans l'admin, avec le **motif** choisi dans la liste de la plateforme (« Raisons personnelles ou familiales », « Raisons professionnelles (emploi, charge de travail) », « Santé », « Financement », « Rythme ou contenu inadapté », « Sans nouvelles du stagiaire », « Autre (préciser dans le commentaire) ») et la date.

4. APRÈS L'ABANDON

Action	Délai
Certificat de réalisation portant la mention « Abandon en cours d'action » et la durée retenue (durées de référence des séquences validées), généré par le formateur depuis l'admin (fiche du stagiaire) et envoyé au stagiaire par e-mail	15 jours
Facturation selon le contrat ou la convention (art. 10) : heures réalisées au titre de la formation ; le reste éventuel au titre du dédommagement, pour l'entreprise uniquement ; prorata pour un particulier en cas de force majeure	15 jours
Information du financeur (OPCO, France Travail…) selon ses règles	15 jours
Motif de l'arrêt enregistré par le formateur dans « Déclarer un abandon » ; le stagiaire peut expliquer les raisons de son arrêt par e-mail ou en visio (facultatif)	à l'abandon

5. ANALYSER

Chaque trimestre, le dirigeant relit les abandons et les pauses : causes, module où le stagiaire s'est arrêté, délai depuis l'entrée. Toute cause récurrente donne lieu à une action dans le registre « Améliorations ». Le **taux d'abandon** est publié sur la page de la formation (stagiaires sortis avant la fin ÷ stagiaires entrés), avec les autres indicateurs de résultats, dès que 3 stagiaires ont terminé la formation (les abandons ne comptent pas dans ce seuil) ; les parcours témoins en sont exclus.

Établi le 03/11/2026 — Aurélien Surjus, dirigeant.