

INDICATEUR 12



Engagement des bénéficiaires et prévention des ruptures

Critère 3 : Adaptation des prestations, modalités d'accueil, d'accompagnement, de suivi et d'évaluation aux publics bénéficiaires

« Le prestataire décrit et met en œuvre les mesures pour favoriser l'engagement des bénéficiaires et prévenir les ruptures de parcours. »

Catégories concernées : AFC, CBC, VAE, CFA (indicateur commun). Applicable aux formations d'une durée supérieure à 2 jours.

NIVEAU ATTENDU

Démontrer que des mesures formalisées existent et sont mises en œuvre pour favoriser l'engagement et prévenir les ruptures de parcours.

L'auditeur vérifie :

- L'existence de mesures formalisées (procédures, outils, dispositifs)
- La mise en œuvre effective de ces mesures (preuves concrètes)
- La capacité à détecter les signes de décrochage
- La mise en place d'actions correctives en cas de risque de rupture

Obligations spécifiques :

- CBC : mesures adaptées au cadre individuel du bilan
- CFA : dispositif de médiation, accompagnement renforcé, prévention des ruptures de contrat d'apprentissage
- VAE : suivi de l'avancement du dossier et relance en cas d'inactivité

ÉLÉMENTS DE PREUVE — EXEMPLES CONCRETS

Mesures de prévention :

- Règlement intérieur rappelant les obligations d'assiduité
- Feuilles d'émargement / relevés de connexion suivis quotidiennement
- Entretiens de remotivation formalisés
- Procédure de gestion des absences et des retards

Outils de détection :

- Tableau de suivi de l'assiduité avec alertes automatiques
- Bilans intermédiaires permettant de repérer les difficultés
- Questionnaires de satisfaction intermédiaires

Actions correctives :

- Entretiens individuels de remotivation (tracés par CR)
- Aménagement du rythme ou des modalités en cas de difficulté
- Médiation avec l'entreprise (CFA) en cas de conflit
- Orientation vers des dispositifs de soutien (social, psychologique)

Non-conformité mineure	Non-conformité majeure
Mesures partiellement formalisées ou mises en œuvre de manière incomplète	- Absence de mesures formalisées pour favoriser l'engagement - Aucune mesure mise en œuvre pour prévenir les ruptures de parcours

QUESTIONS DE L'AUDITEUR ET RÉPONSES ATTENDUES

Question de l'auditeur	Réponse attendue / Bonne pratique
Quelles mesures avez-vous mises en place pour favoriser l'engagement ?	Nous avons mis en place plusieurs dispositifs : suivi quotidien de l'assiduité via les émargements, bilans intermédiaires à mi-parcours, entretiens individuels de suivi pour les formations longues, et un système d'alerte en cas de 2 absences non justifiées. Le règlement intérieur rappelle les obligations d'assiduité et les conséquences des absences.
Comment détectez-vous les risques de décrochage ?	Nous utilisons un tableau de suivi de l'assiduité qui génère une alerte dès 2 absences consécutives non justifiées. Les formateurs signalent également tout comportement de désengagement. Pour le distanciel, la plateforme LMS alerte si un apprenant n'a pas de connexion pendant 5 jours. Dès alerte, un entretien individuel est déclenché.
Pouvez-vous me montrer un exemple concret de prévention de rupture ?	Voici le dossier du stagiaire W qui a montré des signes de décrochage en semaine 3. Le formateur a signalé 3 absences. Un entretien de remotivation a été mené (voir CR), les causes identifiées (problèmes de transport). Nous avons proposé un aménagement en distanciel partiel. Le stagiaire a finalisé sa formation avec succès.
Pour les CFA, comment gérez-vous la prévention des ruptures de contrat ?	Nous avons un dispositif de médiation : le référent CFA contacte l'apprenti et le maître d'apprentissage dès les premiers signes de difficulté. Un entretien tripartite est organisé si nécessaire. En cas de rupture de contrat, nous accompagnons l'apprenti dans la recherche d'un nouvel employeur dans un délai de 6 mois conformément à la loi.
Ce dispositif s'applique-t-il aussi aux formations courtes ?	L'indicateur 12 s'applique aux formations de plus de 2 jours. Pour nos formations plus courtes, nous restons vigilants mais sans procédure formalisée spécifique. Pour les formations de 3 jours et plus, le dispositif complet est activé : suivi d'assiduité, bilans intermédiaires et procédure de gestion des absences.

Conseil pratique : Formalisez une procédure de prévention des ruptures qui couvre la détection (indicateurs d'alerte), l'action (entretiens, aménagements) et la traçabilité (comptes rendus). Pour les CFA, le dispositif de médiation est incontournable.