

### Leçons annulées

1. Si un stagiaire manque une leçon sans en informer l'enseignant, un email lui sera immédiatement envoyé – dans un jour maximum
  - a. Si le stagiaire ne répond pas, on lui téléphonera – dans deux jours maximum.
2. Si un stagiaire annule deux cours d'affilée, il sera contacté par courrier électronique - dans les deux jours suivant la deuxième annulation.
  - a. Si le stagiaire ne répond pas, on lui téléphonera – dans deux jours maximum.
3. L'objectif des deux points ci-dessus est de vérifier si le stagiaire a des problèmes avec le cours et de proposer des solutions si tel est le cas. Les solutions peuvent consister à modifier le programme, à proposer des leçons vidéo, à changer l'heure et la date des leçons.

### Abandon de cours avant d'être terminé.

1. Lorsqu'un cours a été abandonné, le stagiaire sera contacté par e-mail dans les 5 jours. Un questionnaire final de satisfaction lui sera envoyé et il sera invité à y indiquer les raisons de l'abandon du cours. En l'absence de réponse, le stagiaire sera contacté par téléphone dans les 15 jours suivant l'envoi du courriel.
2. Chaque communication rappellera au stagiaire que l'organisation peut discuter des modifications à apporter au cours afin que le stagiaire puisse y revenir.

### Documents

1. L'organisation remplira un formulaire de suivi (Suivi Abandonnement) pour :
  - a. chaque personne abandonnant un cours.
  - b. chaque fois qu'un stagiaire manque un cours sans en informer l'enseignant.
  - c. chaque fois qu'un stagiaire manque deux leçons d'affilée.

### Exceptions

1. Cette politique ne sera pas appliquée dans les circonstances suivantes
  - a. En temps de guerre
  - b. Lorsque le gouvernement a imposé un couvre-feu ou une quarantaine
  - c. En cas de catastrophe naturelle ; inondations, vents violents, routes verglacées, etc.