

# Procédure de gestion des absences en formation

Cette procédure définit les processus, les responsabilités et les outils nécessaires pour garantir une gestion fiable, réactive et traçable des absences en formation, dans le respect des exigences Qualiopi et des normes qualité.

## Version et mise en œuvre

**Version :** V1

**Date de création :**

XX/XX/XXXX

**Mise en œuvre :**

JJ/MM/AAAA

## Responsabilités

**Rédacteur :** Nom du responsable de la procédure

**Organisme :** Nom de votre organisme

**Diffusion :** Direction, formateurs, assistantes de formation, service administratif

## Confidentialité

Document à usage interne uniquement

Document contrôlé et révisé annuellement

① **Code procédure : F4-PROC-ABS\_i12**

# Objectifs, champ d'application et responsabilités



## Objectif et finalité

Garantir une **gestion fiable, réactive et traçable des absences** en formation, dans le respect des exigences Qualiopi (indicateur 25 et 26), et des principes qualité des normes **NF X50-783** (pilotage de l'activité, suivi des prestations) et **ISO 9001:2015** (approche processus, traçabilité, amélioration continue).

**Vue auditeur :** la procédure permet de vérifier que chaque absence est identifiée, justifiée, tracée et intégrée au pilotage qualité et à la facturation.



## Champ d'application

Cette procédure s'applique à **toutes les actions de formation continue**, quel que soit le format : **Présentiel inter-entreprises, Présentiel intra-entreprise, Distanciel** (e-learning synchrone ou asynchrone, partiel ou total).

Elle concerne **tous les acteurs du processus de formation** : formateurs, assistantes de formation, direction, coordination, clients.

## Répartition des responsabilités

Fonction	Missions principales
Client	Confirme la liste définitive des participants (J-7), informe de toute modification d'effectif, atteste de la remise des documents aux apprenants, confirme la nature des absences
Formateur	Vérifie les présences à l'ouverture de la session, signale toute absence dès la première pause, adapte le déroulement pédagogique si nécessaire, fait signer les feuilles d'émargement
Assistante de formation	Envoie la fiche check-list au client 15 jours avant la session, contacte le client dès qu'une absence est signalée, met à jour le registre des absences, archive les preuves
Direction / Coordination	Suit les absences à impact pédagogique ou financier, valide les ajustements de facturation, anime la revue annuelle sur le suivi des absences

# Information et communication

L'organisme s'engage à communiquer de manière transparente et claire sur la gestion des absences, et sur les modalités de suivi pour toutes les formations, sur l'ensemble de ses supports et canaux de communication :

- **Fiche Check-list & Engagement Client** : Document envoyé 15 jours avant chaque session pour confirmer la liste définitive des participants et formaliser l'engagement du client à informer l'organisme de tout changement d'effectif.
- **Supports contractuels** : Les devis, conventions de formation et attestations incluront les mentions relatives à la gestion des absences et leurs impacts sur la facturation.
- **Règlement intérieur** : Précise les modalités de signalement des absences et les conséquences pédagogiques et administratives.
- **Documents pédagogiques** : Information claire sur l'importance de l'assiduité et les modalités de ratrappage en cas d'absence justifiée.

## Outils de gestion

- Mise à disposition d'un registre des absences centralisé pour le suivi et l'analyse.
- Utilisation de feuilles d'émargement numériques ou papier avec signature obligatoire.
- Système d'alerte automatique en cas d'absence non signalée (si logiciel de gestion disponible).
- Extractions automatisées pour le suivi des présences et la facturation (si logiciel de gestion disponible).

## Mention obligatoire dans le règlement intérieur

### Gestion des absences

L'assiduité est obligatoire pour toutes les formations. Toute absence doit être signalée dans les plus brefs délais au formateur ou à l'organisme de formation. Les absences non justifiées peuvent entraîner une exclusion de la formation et impacter la facturation.

En cas d'absence justifiée, des modalités de ratrappage pourront être proposées selon la nature de la formation et les possibilités organisationnelles.

**Contact en cas d'absence** : [Nom de l'assistante de formation] – [\[adresse.email@organisme.fr\]](mailto:[adresse.email@organisme.fr]) – [Numéro de Téléphone Direct]

Nous vous encourageons à nous contacter dès que possible en cas d'empêchement afin d'adapter au mieux le déroulement de la formation.

# Modalités de signalement et de suivi des absences

Dès la constatation d'une absence, l'organisme met en place un processus clair et réactif pour informer le client et adapter le déroulement de la formation si nécessaire.

## Constatation de l'absence

Le formateur effectue l'appel des participants dès l'ouverture de la session et signale immédiatement toute absence à l'assistante de formation.

## Délais de réaction

L'assistante de formation s'engage à contacter le client dans un délai de 2 heures maximum après le signalement pour confirmer l'absence et en connaître la nature.

## Évaluation de l'impact

Analyse immédiate de l'impact sur le déroulement pédagogique, les effectifs et la facturation. Information de la direction si l'absence est significative.

## Adaptation pédagogique

Le formateur adapte son intervention selon les effectifs réels et peut proposer des modalités de rattrapage pour les absents selon la nature de la formation.

## Traçabilité et suivi

Mise à jour immédiate du registre des absences et archivage de tous les échanges avec le client. Conservation des preuves pour audit et facturation.

## Information du client et des participants

L'organisme informe systématiquement le client de toute absence constatée et de ses conséquences potentielles sur le déroulement de la formation.

- Contact immédiat du client pour confirmation de l'absence et recueil des justificatifs nécessaires.
- Information sur les conséquences pédagogiques et les modalités de rattrapage possibles selon le type de formation.
- Transmission des informations essentielles aux participants présents si l'absence impacte le déroulement de la session.

# Processus de gestion des absences en 5 étapes



## Avant la formation

Envoi de la Fiche Check-list & Engagement Client 15 jours avant la session. Confirmation de la liste définitive des participants 7 jours avant.

Archivage de la fiche signée comme preuve Qualiopi et vérification de la liste Excel ou mail client.



## Pendant la formation

Appel des participants dès l'ouverture (9h). Signalement immédiat des absences à l'assistante de formation dès la première pause (10h00).

Contact client pour confirmation et justificatif dans les 2 heures maximum.



## Adaptation immédiate

Évaluation de l'impact sur le déroulement pédagogique selon les effectifs réels. Information de la direction si absence significative.

Adaptation du contenu et du rythme de formation si nécessaire.



## Suivi et traçabilité

Mise à jour immédiate du registre des absences avec nature de l'absence et impact.

Archivage de tous les échanges mail/SMS.

Transmission des données à la direction si impact financier ou pédagogique significatif.



## Après la formation

Archivage complet du dossier sous 48h : fiche check-list, émargement, échanges. Analyse mensuelle des données pour le reporting qualité.

Bilan trimestriel présenté en revue de direction avec actions correctives si nécessaire.

- Vue auditeur : Processus clair et structuré, traçabilité complète des absences à chaque étape, amélioration continue documentée avec preuves tangibles.

# Réseau de partenaires mobilisables



## OPCO

Organismes de compétences – information sur les règles de financement et d'assiduité



## Entreprises clientes

Coordination pour le suivi des salariés en formation



## Services de santé

Validation des arrêts maladie et justificatifs médicaux



## Plateformes e-learning

Suivi automatisé des connexions et de l'assiduité en distanciel



## Pôle Emploi

Suivi des demandeurs d'emploi en formation et gestion des absences



## Conseils régionaux

Suivi des formations financées et règles d'assiduité



## Organismes certificateurs

Information sur les règles d'assiduité pour la validation des certifications



## Logiciels de gestion

Outils de suivi automatisé des présences et génération de rapports

- Vue auditeur :** Tous les documents sont datés, remplis, archivés de manière sécurisée. La liste des partenaires est actualisée et accessible. Les règles de confidentialité sont formalisées et appliquées.

# Programme de sensibilisation interne

Une action annuelle de sensibilisation est organisée pour l'ensemble des formateurs et de l'équipe administrative afin de garantir une application cohérente de la procédure de gestion des absences au sein de l'organisme.



## Contenu de la formation

- Procédure de gestion des absences et outils associés
- Rôles et responsabilités de chaque acteur
- Utilisation du registre des absences et de la fiche check-list
- Communication avec les clients en cas d'absence
- Règles d'archivage et de confidentialité



## Preuves conservées

- Programme détaillé de la formation
- Feuille d'émargement signée
- Support pédagogique utilisé
- Évaluation de satisfaction des participants
- Plan d'action suite aux retours

# Démarche d'amélioration continue

Le responsable qualité établit un bilan trimestriel complet qui est présenté lors de la revue de direction et intégré au plan d'amélioration de l'organisme. Cette analyse permet d'identifier les tendances, les causes récurrentes et les axes d'amélioration.



### Sessions suivies

Nombre total de sessions avec suivi des absences



### Taux de présence moyen

Pourcentage de présence global sur l'ensemble des formations



### Réactivité de signalement

Pourcentage d'absences signalées dans les délais

# Indicateurs suivis dans le bilan trimestriel

1

## Données quantitatives

- Nombre total d'absences par période
- Taux d'absence par type de formation
- Répartition des absences (justifiées/non justifiées)
- Délais de signalement des absences
- Impact sur la facturation

2

## Données qualitatives

- Causes principales des absences
- Efficacité de la communication client
- Qualité des justificatifs fournis
- Actions correctives mises en œuvre
- Satisfaction client sur la gestion des absences

# Suivi des révisions de la procédure

Version	Date	Auteur	Nature de la modification	Validation
V1	XX/XX/XXX X	Nom du responsable de la procédure	Création initiale de la procédure	Direction
V2			Ajout logiciel de gestion de formation	
V3			Mise à jour délais de signalement	

# Synthèse des éléments observables lors d'un audit (interne, externe)

## Information claire et traçable

Processus documenté, rôles définis. Procédure, fiches check-list, registres des absences disponibles et à jour.

## Réactivité en cas d'absence

Signalement immédiat et contact client dans les délais. Mails, SMS, registre comme preuves de réactivité.

## Traçabilité complète

Archivage structuré, accès rapide aux dossiers formation. Feuilles d'émargement, échanges client conservés.

## Sensibilisation de l'équipe

Formation annuelle réalisée avec feuille d'émargement, support conservé, évaluation de satisfaction.

## Analyse et amélioration

Suivi des indicateurs et actions correctives. Bilan trimestriel, revue de direction avec plan d'action formalisé.

## Gestion des outils

Utilisation optimale du logiciel de gestion si disponible : extractions, émargements numériques, relances automatiques.

- Vue auditeur :** Preuves d'analyse, d'ajustement et de diffusion des bonnes pratiques. Amélioration continue documentée avec indicateurs suivis et actions correctives mises en œuvre.

# Modèle – Fiche Check-list & Engagement Client (Intra)

Intitulé de la formation : \_\_\_\_\_

Dates : \_\_\_\_\_

Lieu : \_\_\_\_\_

Client / entreprise : \_\_\_\_\_

Contact client : \_\_\_\_\_

## 1. Documents remis aux apprenants

Livret d'accueil

Programme de formation

Grille de positionnement initial

Règlement intérieur

Informations d'accessibilité

## 2. Informations à confirmer

Liste définitive des participants (ou fichier joint)

Participant 1 (Nom, Prénom, Mail) :

Participant 2 : (Nom, Prénom, Mail) ;

Participant 3 : (Nom, Prénom, Mail) ;

Participant 4 : (Nom, Prénom, Mail) ;

Nombre total de participants : \_\_\_\_\_

Remplacements / désistements : \_\_\_\_\_

## 3. Engagement du client

Je soussigné(e) \_\_\_\_\_ (nom, fonction), atteste avoir :

- Remis les documents ci-dessus aux apprenants
- Transmis la liste définitive des participants
- Informé *Nom de votre organisme* de tout changement d'effectif