

Plan d'amélioration continue et analyse des risques qualité

Kit Qualiopi V10 — version 1.1.0 du 13/10/2026 — READ FRANCE SAS

Indicateur du référentiel 2026 : 32

Comment utiliser ce modèle. Le référentiel 2026 transforme l'indicateur 32 : il ne suffit plus de prendre des « mesures d'amélioration », il faut une **démarche d'amélioration continue** fondée sur l'analyse des appréciations et des réclamations, **complétée par une analyse des risques sur la qualité des formations**. Ce modèle réunit les deux. Revoyez-le au moins une fois par an et après chaque événement significatif.

Organisme : [À compléter] — Période : [année] — Dernière revue : [JJ/MM/AAAA] par [nom]

1. Sources alimentant la démarche

- ☐ Appréciations des parties prenantes (T14) ☐ Évaluations des enseignements par les apprenants (T17, CFA)
☐ Réclamations, difficultés et aléas (T15) ☐ Signalements (T07, de façon anonymisée)
☐ Résultats (T02) ☐ Veille (T11) ☐ Audits internes et externes ☐ Analyse des risques (§ 3)

2. Plan d'amélioration

N°	Date	Origine (source § 1 + référence)	Constat	Cause identifiée	Action	Respo nsable	Échéa nce	Réalis ée le	Indicateur d'efficacité	Efficacité vérifiée le	Résultat
A1		[ex. T14, session de mars]	[ex. 30 % des participants jugent le distanciel difficile d'accès]	[ex. pas de tutoriel de connexion]	[ex. tutoriel vidéo + test de connexion J-3]				[ex. part des « difficile d'accès » < 10 %]		☐ efficace ☐ à reprendre
A2											

L'auditeur regarde surtout les deux dernières colonnes : une action sans vérification de son efficacité n'est pas une démarche d'amélioration continue.

3. Analyse des risques sur la qualité des formations

3.1 Méthode de cotation

- **Probabilité** : 1 (rare) — 2 (possible) — 3 (probable) — 4 (fréquent)
- **Gravité pour les bénéficiaires** : 1 (gêne mineure) — 2 (objectif partiellement atteint) — 3 (objectif non atteint ou abandon) — 4 (atteinte à la sécurité, à l'intégrité ou aux droits)
- **Criticité** = **probabilité** × **gravité**. Priorité si criticité ≥ [8] ou gravité = 4.

3.2 Cartographie

N°	Processus	Risque	Conséquence pour les bénéficiaires	P	G	Criticité	Mesures de maîtrise existantes	Action complémentaire (n° plan)	Risque résiduel
R1	Information du public	Information publiée inexacte (financement, délai, débouchés)	Engagement sur une base erronée				Relecture avant publication (T01)		
R2	Positionnement	Prérequis non vérifiés	Échec, abandon				Test d'entrée (T04)		
R3	Déroulement	Absence imprévue du formateur	Report, perte de motivation				Formateur suppléant identifié		
R4	Distanciel	Décrochage non détecté	Abandon, objectifs non atteints				Protocole de suivi (T09)		
R5	Sécurité des personnes	Violence, harcèlement ou discrimination non signalé ou mal traité	Atteinte à l'intégrité, rupture				Procédure T07, référent désigné		
R6	Sous-traitance	Sous-traitant ne respectant pas le référentiel	Qualité dégradée, non-conformité				Clause et annexe qualité (T13)		
R7	Compétences	Intervenant non à jour	Contenu obsolète				Matrice et plan (T10)		
R8	Certification	Habilitation ou fiche RNCP/RS expirée	Certification impossible				Dossier certification (T18)		

N°	Processus	Risque	Conséquence pour les bénéficiaires	P	G	Criticité	Mesures de maîtrise existantes	Action complémentaire (n° plan)	Risque résiduel
R9	Handicap	Besoin d'aménagement non repéré	Exclusion, échec				Question systématique (T12)		
R10	Réglementaire	Évolution non prise en compte (ex. référentiel 2026)	Non-conformité				Registre de veille (T11)		
R11	[À compléter]								

3.3 Revue des risques

Date	Participants	Nouveaux risques	Risques dont la cotation change	Décisions

4. Bilan annuel qualité (revue de direction)

- Résultats de l'année (T02) : [synthèse]
- Appréciations et réclamations : [tendances]
- Actions menées et efficacité : [n réalisées / n prévues ; n efficaces]
- Risques prioritaires et évolution : []
- Objectifs pour l'année suivante : []

Date : [JJ/MM/AAAA] — Participants : []

Avertissement

- Ce kit est un outil d'organisation et d'information. Il ne constitue ni un conseil juridique, ni une prestation d'accompagnement, ni un audit.
- Son utilisation ne garantit pas l'obtention, le maintien ou le renouvellement de la certification : seul un organisme certificateur accrédité ou autorisé décide, après audit, sur la base du référentiel en vigueur et de son guide de lecture.
- Les modèles sont à adapter à votre organisme : un document recopié sans être appliqué n'est pas une preuve. L'auditeur vérifie la mise en œuvre réelle.
- Qualiopi est une marque de l'État (ministère chargé de la formation professionnelle). Ce kit est un produit indépendant : il n'est ni édité, ni validé, ni approuvé par l'État, France compétences, le COFRAC ou un organisme certificateur. Il ne contient pas et ne vous autorise pas à utiliser le logo Qualiopi, dont l'usage est régi par sa charte.
- Le texte de référence fait foi : en cas de doute, reportez-vous au décret n° 2026-728 et à l'annexe du code du travail sur Légifrance, puis au guide de lecture officiel dès sa publication.