

GUIDE 04 / SUIVRE LA QUALITÉ / ÉDITION 12 SEPTEMBRE 2026

Une qualité qui se voit dans les faits.

Organiser les retours, les réclamations et les actions d'amélioration, sans repartir de zéro à chaque audit.

Recueillir

Faire remonter les difficultés et les avis utiles.

Décider

Choisir une action, un responsable et une échéance.

Vérifier

Constater l'effet obtenu avant de clore le sujet.



À L'INTÉRIEUR

Choisir un rythme de suivi / p. 2

Traiter les retours et les réclamations / p. 3

Suivre une action et anticiper les risques / p. 4-5

Animer votre prochain point qualité / p. 6

Des repères précis, des cas pratiques et des trames à adapter à votre organisme.

01 / UN RYTHME TENABLE

Quelques rendez-vous. Des décisions traçables.

Votre suivi doit correspondre au volume d'activité et aux enjeux de votre organisme. Les rythmes ci-dessous sont des propositions d'organisation, pas des fréquences imposées par Qualiopi.

Rythme proposé	Questions à traiter	Trace utile
À chaque prestation	Y a-t-il eu une adaptation, une difficulté, une réclamation ou un retour utile ?	Dossier de prestation et signalement rattaché à l'action.
Chaque mois	Quelles actions sont ouvertes ? Qui est en retard ? Quel sujet doit être traité sans attendre ?	Liste des décisions, responsables et échéances actualisées.
Chaque trimestre	Quelles difficultés se répètent ? Les corrections fonctionnent-elles ? Faut-il faire évoluer les supports ou l'organisation ?	Synthèse des retours, bilan d'efficacité et nouvelles actions.
À chaque changement important	Nouvelle modalité, nouveau site, intervenant ou partenaire : quels risques et quels moyens vérifier ?	Analyse du changement, mesures retenues et vérification de mise en œuvre.

Ne pas attendre la réunion pour traiter une alerte

Une réclamation urgente, un problème de sécurité ou un signalement de violence demande une réponse adaptée sans attendre le prochain point qualité. La réunion sert à suivre les décisions, pas à retarder leur prise en charge.

L'échéancier de certification. La surveillance intervient entre le 14^e et le 22^e mois suivant l'obtention de la certification. Le renouvellement doit intervenir avant la fin du certificat. Ces échéances externes ne remplacent pas votre suivi interne.

Plusieurs sites ? Utilisez une trame commune, mais identifiez le site concerné, son responsable et ses résultats. La consolidation doit permettre de repérer une difficulté locale, pas de la faire disparaître dans une moyenne globale.

02 / FAIRE REMONTER LES BONS SIGNAUX

Un avis, une difficulté, une réclamation : que faire ?

Les indicateurs 30 et 31 relient le recueil des appréciations au traitement des difficultés, réclamations et aléas. Chaque sujet doit trouver un interlocuteur et une suite identifiable.

Signal	Réponse à organiser
Avis ou appréciation « Le rythme était trop rapide. »	Identifier la prestation et le point concerné, rapprocher d'autres retours, partager avec l'équipe et décider si une adaptation est nécessaire.
Difficulté pendant le parcours Un apprenant ne peut pas accéder au module.	Aider rapidement le bénéficiaire, documenter la cause, assurer la continuité puis vérifier que l'accès ou la solution de remplacement fonctionne.
Réclamation Un client conteste une prestation annoncée.	Enregistrer la demande, examiner les faits, désigner un responsable, apporter une réponse et conserver la décision ainsi que ses suites.

01 Recevoir et qualifier

Noter la date, la prestation ou le site et le sujet. Accuser réception lorsque c'est approprié et distinguer les situations qui demandent une prise en charge immédiate.

02 Traiter et informer

Nommer le responsable, examiner les pièces, décider de la réponse et informer la personne concernée. Garder la trace des échanges et des mesures prises.

03 Suivre et apprendre

Vérifier la résolution, repérer les causes récurrentes et intégrer les améliorations au suivi. Une réponse envoyée ne signifie pas toujours que le problème est réglé.

À préparer pour novembre 2026

Le n° 30 cite désormais les équipes pédagogiques, au-delà de la formulation antérieure centrée sur les formateurs. Au n° 31, la modification est de forme. Le n° 12 renforce la prévention et le traitement des violences, du harcèlement et des discriminations.

03 / LE REGISTRE DES ACTIONS

Une action réalisée. Un effet à vérifier.

Conservez le problème de départ, l'action décidée et la manière dont vous vérifiez son effet. Voici trois lignes commentées que vous pouvez reprendre dans votre propre tableau.

Constat et cause	Action / responsable	Vérification prévue
Les consignes d'un exercice sont mal comprises ; elles supposent une notion non expliquée.	Référent pédagogique : ajouter un exemple guidé au support avant la prochaine session.	Observer le démarrage de l'exercice et recueillir un retour ciblé. Si la difficulté persiste, reprendre la progression.
Deux apprenants ont découvert trop tard les prérequis ; la page d'inscription ne les rend pas visibles.	Responsable de l'offre : corriger la page et le message d'inscription ; vérifier les autres supports.	Contrôler la cohérence des documents, puis le positionnement des nouveaux entrants.
Un remplacement d'intervenant a créé une rupture dans le suivi ; la passation n'était pas organisée.	Coordination : créer une fiche de passation et donner accès au dossier au remplaçant.	Lors du prochain remplacement, vérifier la continuité de progression et des évaluations.

Les colonnes à conserver

Origine et date • prestation ou site • constat • cause • action • responsable • échéance • trace de réalisation • effet observé • décision de clôture. Le nombre de colonnes peut être adapté ; ces informations évitent de perdre le fil.

Cas pratique : deux statuts différents

Action réalisée : le support a été modifié.

Efficacité vérifiée : la session suivante montre que les apprenants réussissent à démarrer l'exercice et comprennent mieux la consigne. Entre les deux, le sujet reste « à vérifier ».

Lors d'une revue, ne masquez pas les actions en retard. Décidez d'une nouvelle échéance justifiée, d'un renfort ou d'une autre action. Conservez la décision pour pouvoir expliquer l'évolution.

04 / PRÉPARER LES NOUVELLES ATTENTES

Regarder les risques avant l'incident.

À partir du 1er novembre 2026, le n° 32 ajoute explicitement une analyse des risques liés à la qualité des formations. En apprentissage, le nouveau n° 33 complète l'évaluation pédagogique.

Risque	Conséquence	Prévention proposée
Une seule personne maîtrise un module.	Rupture du parcours en cas d'absence.	Relais identifié, supports accessibles et fiche de passation testée.
Des informations publiques ne sont plus à jour.	Un bénéficiaire s'inscrit sur une promesse erronée.	Responsable de publication, source des informations et contrôle après chaque changement.
Une difficulté récurrente reste sans décision.	Même problème pour les sessions suivantes.	Synthèse des retours, arbitrage en revue et mesure de l'effet de l'action.

Pour chaque risque, ajoutez un responsable, une date de revue et une trace de contrôle. Vous pouvez classer les priorités selon la probabilité et la gravité ; le décret ne prescrit pas cette grille de cotation.

Pour les CFA : compléter le retour pédagogique

Le nouvel indicateur 33 demande une évaluation des contenus et enseignements par les apprenants, distincte du recueil général de satisfaction. Les résultats sont partagés avec les équipes pédagogiques et conduisent à des améliorations formalisées, dont l'efficacité est mesurée périodiquement.

Une question qui ouvre une action

« Quel exercice vous a le plus aidé à comprendre, et quel point reste difficile ? » Reliez la réponse à un module, partagez la synthèse avec l'équipe, adaptez le contenu puis vérifiez son effet. Les questions et le rythme sont à adapter à votre organisation.

À garder ensemble : synthèse des retours, analyse du risque, décision, support modifié et résultat de la vérification. Un questionnaire seul ne montre pas toute la démarche.

05 / VOTRE PROCHAIN POINT QUALITÉ

Trente minutes pour décider.

Un ordre du jour proposé pour une petite équipe. Préparez les informations avant la réunion et adaptez la durée si un sujet demande une analyse plus longue.

Durée proposée	Travail à réaliser
5 minutes	Relire les actions ouvertes : réalisées, à vérifier, en retard.
10 minutes	Examiner les nouveaux retours et difficultés, par prestation ou par site.
10 minutes	Décider des actions prioritaires, des responsables et des échéances.
5 minutes	Fixer comment l'efficacité sera vérifiée et la date du prochain point.

Décision prioritaire : _____

Responsable / échéance : _____

Effet à vérifier / date : _____

- ☐ Les personnes concernées connaissent la décision.
- ☐ Le prochain point pourra comparer le résultat attendu et le résultat observé.

Les sources à garder sous la main

Décret 2026-728

1er août 2026 : nouvelle annexe et entrée en vigueur au 1er novembre 2026, article 2.

Guide de lecture du ministère

Consulter la version publiée et les précisions d'application avant votre audit.

Modalités des audits Qualiopi

Arrêté du 6 juin 2019, version consolidée : audits, nouveaux entrants, multisites et non-conformités.

Et sur vos propres documents ?

Le diagnostic gratuit APTE examine vos pièces sur trois indicateurs. Répondez aux questions guidées et repérez vos écarts.

Tester gratuitement sur apte-audit.fr · Sans carte bancaire.