



› IA & Qualité en formation : processus d'amélioration continue

22 septembre 2026

Missions du Carif-Oref Occitanie

Le Carif-Oref Occitanie assure des missions d'observation, d'information et de professionnalisation dans le champ de la formation professionnelle et de l'emploi en région :



Collecte de l'offre de formation

Référencer son offre de formation sur OFeli

Observation

Retrouver dispositifs et politiques publiques

Information

S'informer sur les métiers et les secteurs d'activité

Connaître l'Occitanie et ses territoires

Professionnalisation

Accéder au programme de professionnalisation

Utiliser notre site de veille Emploi Formation

S'abonner aux différentes rubriques !

Animations 2026 sur la démarche qualité en formation

Retrouvez les supports et enregistrements des animations sur les pages dédiées :

- › Les ressources spécifiques au label sur la [page « Certif'Région »](#)
- › La sous-traitance en formation et les spécificités de la certification sur la [page « Qualiopi »](#)
- › L'accès à l'offre de service RHF de l'Agefiph Occitanie sur la [page « Référents handicap »](#)
- › Les nouveaux enjeux IA et RSE/RSO sur la [page principale « Qualité en formation »](#)

Animation du jour disponible sous une semaine



Retrouvez les enregistrements des animations portant sur l'IA sur la [page des replays du programme de professionnalisation](#)



Badge 4

Je reste en veille sur la démarche qualité en formation

[Détails ici](#)

Nos prochains rendez-vous

Sécuriser vos pratiques et anticiper les réglementations (RGPD, AI Act, droit d'auteur)

Jeudi 1^{er} octobre 2026 de 10h00 à 12h00



Certification Qualiopi : éclairage sur l'évolution du référentiel national qualité

Jeudi 15 octobre 2026 de 14h00 à 16h00



Certif'Région-Qualiopi : actualités du label

Mardi 20 octobre 2026 de 10h00 à 12h00

Des ateliers label Certif'Région en présentiel en novembre !

Mardi 17 novembre 2026 à Toulouse en présentiel de 14h00 à 16h30

Mardi 24 novembre 2026 à Montpellier en présentiel de 9h30 à 12h00

Au programme aujourd'hui

Objectifs du jour

1. Identifier des écarts dans différents supports :
entre 2 versions d'un même document,
entre un contenu et un cahier des charges
2. Générer un rapport d'audit documentaire et un
plan d'action fiables dans un modèle prédéfini

REX & garde-fous

Atelier de conformité

Rédaction assistée

Échanges au fur et à mesure +
temps dédiés Q/R

Intervenants du jour



Magali DOURY
Fondatrice de la société D-CISIF
Consultante - formatrice en Formation Professionnelle



Hadrien TOMA
Fondateur de la société BASHROOM
Consultant et formateur expert IA appliquée à la pédagogie
et aux environnements d'apprentissage



Mandy LABADIE
Fondatrice de FINETHIQUE
Consultante RGPD, DPO externe, formatrice

Ressources partagées

- › Glossaire
- › Accès à la page web avec les prompts de l'atelier :
<https://bashroom-academy.gitlab.io/cariforefoccitanie ia qualite amelioration continue/>

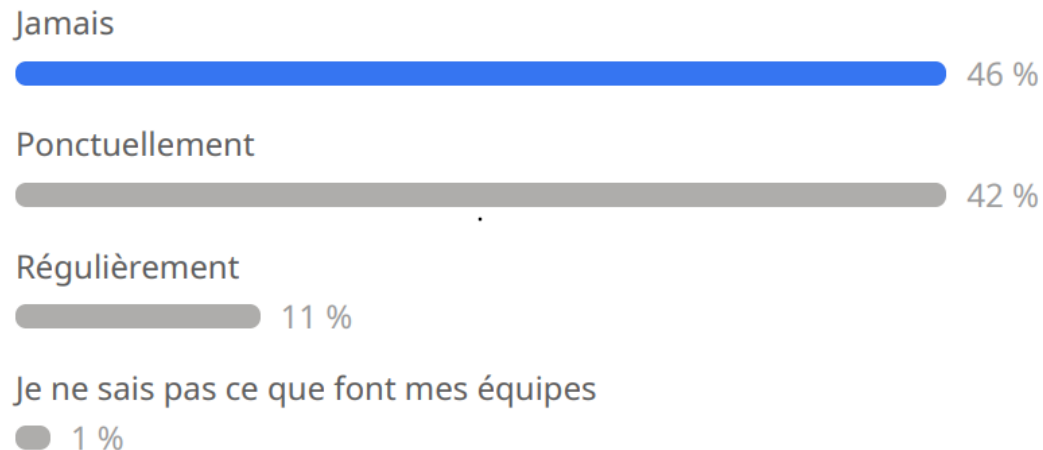
La page web fournie par Bashroom est en **open source**, sous licence MIT, qui autorise l'usage, la modification et la rediffusion.

Le dossier se télécharge et s'ouvre d'un simple double-clic, sans compte, sans installation et sans connexion : une fois enregistré, il est à vous et reste utilisable tel quel. Le lien ci-dessus mène toujours à la dernière version.

① Les textes à copier-coller depuis le lien n'ont pas été validés avec les intelligences artificielles grisées : ils fonctionnent peut-être très bien avec elles, nous ne l'avons simplement pas encore vérifié.

Avant de commencer

Utilisez-vous déjà l'IA dans votre processus d'amélioration continue (retours, réclamations, plan d'action) ?



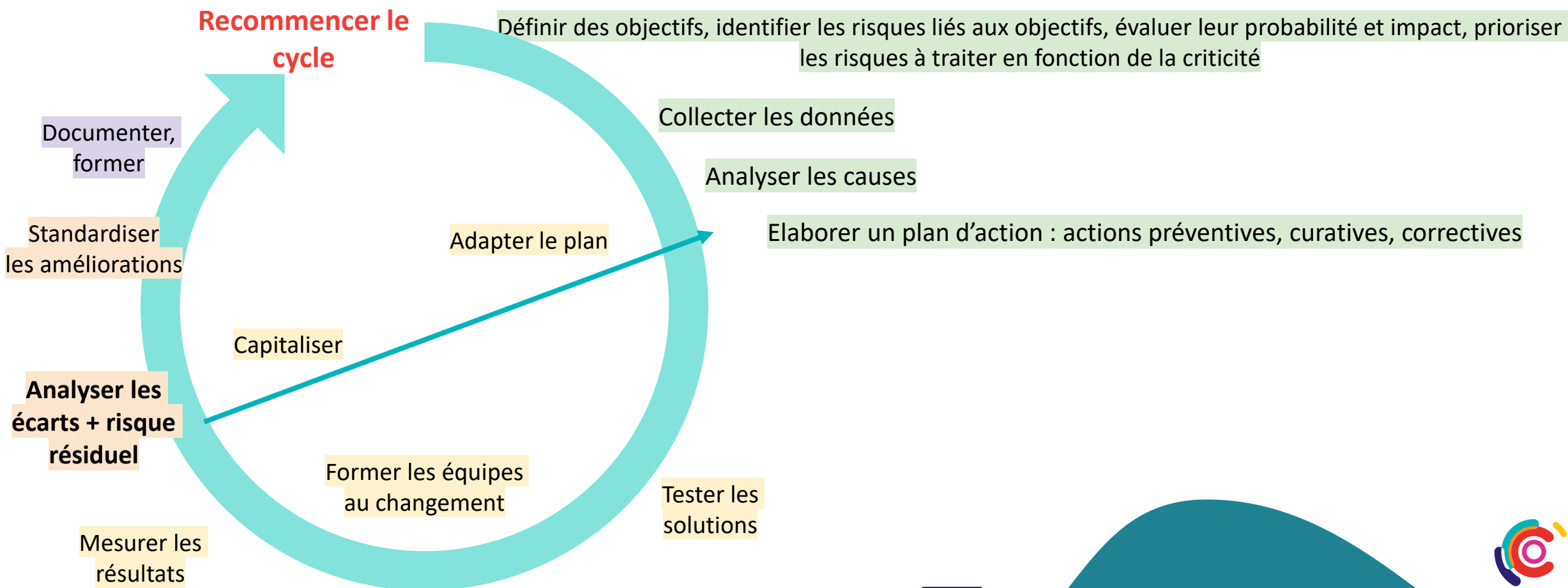
Avez-vous déjà confié à une IA un document de votre système qualité contenant des noms de stagiaires ?



L'IA accélère le processus d'amélioration continue

Processus d'Amélioration continue

Démarche structurée et itérative visant à optimiser en permanence les produits, services, processus d'une organisation.



Rappel du webinar précédent

Support et enregistrement
sur la [page Qualité en formation](#)

La question du jour : puis-je charger le référentiel Qualiopi dans une IA et lui demander de me bâtir un plan d'action, ou d'auditer mes documents ?

- **Charger le référentiel Qualiopi : OUI. C'est un document public, gratuit et officiel de l'État (les textes officiels ne sont pas protégés par le droit d'auteur).**
- Lui faire bâtir un plan d'action à partir de ce référentiel : OUI, mais le plan doit être relu, corrigé et daté par vous. L'IA peut inventer une exigence ou en oublier une.
- Lui faire auditer VOS documents : ATTENTION. Vos documents qualité contiennent des données de l'organisme et des données personnelles (stagiaires, formateurs). Pseudonymiser d'abord, vérifier l'hébergement, aucune donnée de santé, compte sans réutilisation.

Deux garde-fous à poser d'emblée

1. Ne pas tout confier à l'IA

Certaines vérifications ont une seule réponse exacte et vérifiable : un lien fonctionne ou non, une mention obligatoire est présente ou non. On parle de calcul « déterministe » (même question, toujours le même résultat). Un simple programme le fait, gratuitement et sans erreur.

L'IA, elle, génère une réponse plausible qui peut varier et se tromper. On la réserve aux tâches sans réponse unique : analyser, reformuler, détecter des écarts.

2. Toujours faire valider par un humain qualifié

Un écart de conformité ou un rapport d'audit produit par l'IA reste une hypothèse tant que le référent qualité ne l'a pas vérifié. L'IA propose, l'humain tranche et engage sa responsabilité.

PARTIE I

Détecter les écarts de conformité

Retour d'expérience

- Le versionnage (ou gestion de versions) est un processus qui consiste à suivre et gérer les modifications apportées à un ou plusieurs fichiers, documents, ou ensembles de données au fil du temps.



Quel est le fichier ou le document en vigueur?

- Refonte du site internet ou changement de personnel en charge des mises à jour.



Des items sont oubliés !

- Publicité au sens de tout document qui est diffusé à l'extérieur de l'entreprise.



Manque des mentions légales obligatoires

Atelier de conformité : démonstration

- Identification d'écarts dans différents supports
- Utilisation d'un outil de détection d'anomalies

Cas 1 : Comparaison du Référentiel National Qualité V9 de janvier 2024 en pdf et Référentiel National Qualité V8 de novembre 2023 en Word.

Cas 2 : Contrôle des mentions légales obligatoires du site internet

Pour des questions d'éthique et de déontologie, merci de ne pas analyser les sites internet des concurrents.

Accès à la page web avec les prompts de l'atelier

<https://bashroom-academy.gitlab.io/cariforefoccitanie-ia-qualite-amelioration-continue/>

La page web fournie par Bashroom est en **open source**, sous licence MIT, qui autorise l'usage, la modification et la rediffusion.

Le dossier se télécharge et s'ouvre d'un simple double-clic, sans compte, sans installation et sans connexion : une fois enregistré, il est à vous et reste utilisable tel quel. Le lien ci-dessus mène toujours à la dernière version.

① Les textes à copier-coller depuis le lien n'ont pas été validés avec les intelligences artificielles grisées : ils fonctionnent peut-être très bien avec elles, nous ne l'avons simplement pas encore vérifié.

Précision Amont : Attention au respect des règles du RGPD

Exemple : Les retours des parties prenantes peuvent contenir des données personnelles

- Recueil des appréciations (indic. 30) et traitement (indic. 31) portent sur des personnes : stagiaires, formateurs, financeurs, entreprises.
- Le mauvais réflexe : charger le fichier d'avis brut dans une IA en disant « analyse le document ». Attention aux verbatims qui réidentifient une personne.
- Une réclamation peut contenir une donnée de santé ou un handicap : article 9 RGPD, régime renforcé.
- Application des règles du RGPD : Respect de la base légale (obligation légale) et obligation de respecter la durée légale de conservation de ces appréciations.

Précision aval : Un rapport généré n'est pas un rapport validé

- Une IA peut manquer un écart réel ou en halluciner un faux. Un rapport d'audit diffusé sans relecture ne vous met pas en conformité : il documente votre non-conformité.
- *Bon cas pratique : comparer deux versions d'un document (convention et programme) et faire trouver l'écart, à l'œil puis avec l'IA.*

Généré ou modifié, c'est pareil : dès que l'IA touche au document, même pour une correction mineure, rien ne prouve qu'elle n'a pas changé autre chose. Relecture intégrale obligatoire (comparateur de versions Word) ; un contrôle par une autre IA ne vaut pas contrôle humain (art. 50).

Exemple : [EXTIA \(CNIL, 21 juillet 2026, 300 000 €\)](#)

PARTIE II

Rédiger, publier et sécuriser

Grandes règles lors de la rédaction d'un rapport d'audit (1ère partie, 2de partie, tierce partie)

Objectivité et impartialité

- **Neutralité** : Le rapport doit être **factuel**, sans jugement de valeur ou biais.
- **Preuves à l'appui** : Chaque constat doit être **étayé par des éléments tangibles**

Précision et exhaustivité

- **Descriptions claires** : Utiliser un **langage précis** et éviter les termes vagues
- **Couverture du périmètre** : Tous les documents audités doivent être **mentionnés**, même s'ils sont conformes.

Hiérarchisation des risques

- Classer les constats par **niveau de criticité** (ex. : critique, majeur, mineur) en fonction de leur **impact** (juridique, financier, opérationnel) et de leur **probabilité d'occurrence**.

Confidentialité

- **Marquage** : Indiquer le niveau de confidentialité
- **Diffusion contrôlée** : Limiter l'accès aux personnes **autorisées**

Relecture : Bien relire votre rapport

Validation : Soumettre une **version provisoire** aux audités pour recueillir leurs commentaires avant finalisation.

Application : Rédaction assistée

Générer un rapport d'audit qualité de 1^{ère} partie, de type **Audit documentaire**, avec un plan d'action dans des modèles pré remplis

Objectifs :

Créer le Formulaire qualité

- Étape 1 : Établir le Formulaire qualité (modèle/template de document) qui sera complété à chaque fois
- Étape 2 : Décrire le format des données que le Formulaire qualité attend...

Créer les Enregistrements qualité (documents complétés)

- Étape 3 : Fournir le chemin d'accès vers le Formulaire à remplir
- Étape 4 : Faire générer par l'IA les données définies par le Formulaire
- Étape 5 : Injecter les données dans Formulaire
- Étape 6 : Vérifier l'Enregistrement : son contenu généré, l'ajuster, puis le valider

› Rappel de l'accès à la page web avec les prompts de l'atelier :

https://bashroom-academy.gitlab.io/cariforefoccitanie_ia_qualite_amelioration_continue/#seance

① Les textes à copier-coller depuis le lien n'ont pas été validés avec les intelligences artificielles grisées : ils fonctionnent peut-être très bien avec elles, nous ne l'avons simplement pas encore vérifié.

Publier un contenu rédigé par IA : l'art. 50 impose la transparence

- Depuis le 2 août 2026, l'article 50(4) de l'AI Act impose de signaler qu'un texte publié pour informer le public sur une question d'intérêt public a été généré ou manipulé par IA.
- L'obligation pèse sur le déployeur, celui qui publie, pas sur le fournisseur de l'outil. Sanction : jusqu'à 15 M€ ou 3 % du chiffre d'affaires mondial.
- Champ étroit, trois conditions cumulatives : publié (large public) ET destiné à informer ET sur une question d'intérêt public (santé, environnement, droits, économie, science...).
- La plupart de vos contenus n'entrent pas : notes internes, descriptions de produits, publicité sans allégation, résumé vu du seul demandeur. Qualifier d'abord.

Sources : Note FINETHIQUE-NOTE-IAACT50-001 (30/07/2026) ; AI Act art. 50 ; lignes directrices Commission.

La mention IA : aucune formulation n'est imposée

L'AI Act (art. 50.4) impose une divulgation claire et distinguable, pas un texte type : aucune formulation précise n'est imposée, ni par le droit européen, ni par le droit français.

Repère officiel : le Système de Design de l'État recommande « Contenu partiellement généré par une IA et vérifié par un agent » (« Média... » sous une image ou une vidéo), précédé du pictogramme “sparkling”, en préambule, avec un lien expliquant l'outil, son degré d'implication et la raison de son emploi.

Hors secteur public, adapter « agent » en « humain ». Autre formulation admise : « Contenu généré et validé par une IA sous supervision humaine ». À éviter : les pourcentages (« généré à 70 % »), non calculables.

La mention accompagne la traçabilité, elle ne la remplace pas : c'est le circuit éditorial démontrable qui protège.

Sources : AI Act art. 50.4 (règl. UE 2024/1689) ; Système de Design de l'État (systeme-de-design.gouv.fr) ; lignes directrices Commission.

L'exception qui vous sauve : la revue humaine démontrable

- **Pas d'étiquetage si deux conditions cumulatives : une revue humaine substantielle (examen de fond, vérification des faits et des sources) ET une responsabilité éditoriale identifiée et rendue publique.**
- Ne suffisent pas : correction orthographique, relecture automatisée, relecture par une autre IA, approbation superficielle. Une retouche IA substantielle après validation annule l'exemption.
- L'enjeu, c'est la preuve : un circuit éditorial démontrable (version soumise, outil et nature de l'intervention, sources vérifiées, relecteur, date, responsable). D'où une fiche de traçabilité.
- *Articulation RGPD : l'étiquetage AI Act ne remplace pas l'information des articles 13 et 14. Les deux obligations sont cumulatives.*

Sources : Note FINETHIQUE-NOTE-IAACT50-001 ; lignes directrices Commission, art. 50 (points 133 et s.).

Faut-il anonymiser les enquêtes ? Non

- **Le RGPD n'impose pas l'anonymisation, mais la minimisation.**
- **Qualiopi impose de relancer au moins 1 fois les non-répondants et de le prouver : il faut donc conserver le nom. Les questionnaires ne sont pas anonymes.**
- Avant de confier des retours à une IA : pseudonymiser. Et pseudonymiser n'est pas anonymiser, un jeu pseudonymisé reste une donnée personnelle (critères rappelés par le Conseil d'État en 2025).

Des outils déterministes (type Presidio) automatisent la pseudonymisation à coût quasi nul.

Exemple : CJUE, EDPS contre CRU, affaire C-413/23 P, arrêt du 4 septembre 2025.

Source : Conseil d'État, critères de distinction anonymisation / pseudonymisation (2025).

Le cas du NIR (numéro de sécurité sociale)

Le NIR n'est pas une donnée sensible au sens de l'article 9 RGPD, mais son usage est strictement encadré par l'article 87 RGPD et le décret « cadre NIR » n° 2019-341 du 19 avril 2019.

Pour un organisme de formation, il n'est autorisé que pour des finalités précises : gestion des contrats en alternance, Passeport Prévention et Passeport Compétences, prise en charge par les financeurs.

Hors de ces cas, aucun usage. Et dans tous les cas, jamais dans une IA : le NIR se retire ou se pseudonymise avant tout traitement par un outil.

Sources : RGPD art. 87 ; décret n° 2019-341 du 19 avril 2019 (cadre NIR) ; CNIL.

Souveraineté et sous-traitance art. 28

- **Un document qualité interne chargé dans une IA américaine, ce sont vos données et celles de vos stagiaires hors Union européenne (Cloud Act ; décision d'adéquation Data Privacy Framework validée en première instance le 3 septembre 2025, pourvoi pendant devant la Cour de justice).**
- Recourir à une IA en sous-traitance suppose un contrat (DPA, article 28) avec des mesures techniques et organisationnelles de sécurité.
- Le responsable de traitement (l'organisme) engage sa responsabilité pour son sous-traitant. Piste : hébergement souverain ou IA sans réutilisation des contenus.

Exemple : [Cas Garante vs OPEN AI](#) du 20/12/2024

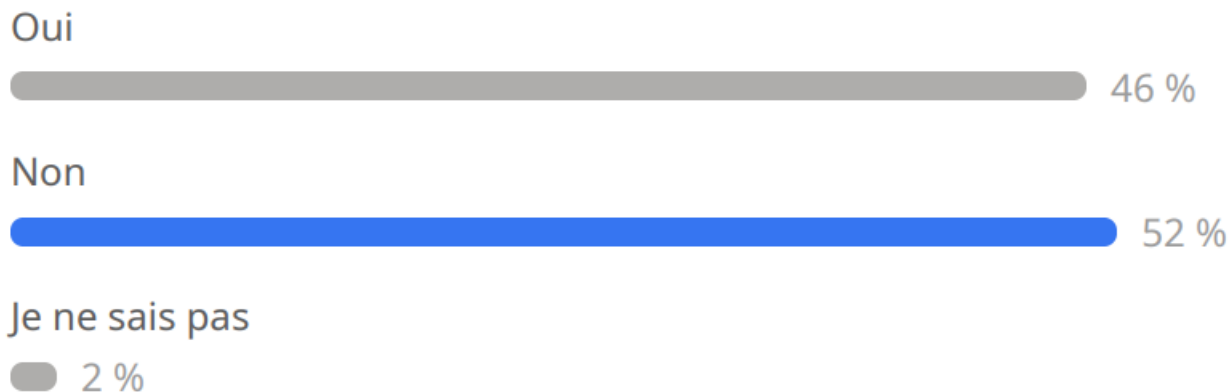
Source : RGPD art. 28 et chapitre V ; Data Privacy Framework, statut 2026.

Sondages

Un rapport d'audit généré par l'IA vous met-il en conformité ?



Dois-je anonymiser mes questionnaires de satisfaction ?



Puis-je analyser mes avis clients directement dans une IA grand public ?



Construction d'une feuille de route d'intégration progressive de l'IA

Construction d'une feuille de route d'intégration progressive de l'IA dans les processus en lien avec la stratégie de développement de l'organisme de formation

Objectifs

- Intégrer l'IA de manière à soutenir les objectifs à long terme de l'organisme de formation
- Prioriser les initiatives IA en les classant en fonction de leur contribution à la vision stratégique

Construction d'une feuille de route d'intégration progressive de l'IA dans les processus en lien avec la stratégie de développement de l'organisme de formation : phase 1

Phase 1 : Diagnostic et Sensibilisation	Objectif : Comprendre les besoins, évaluer la maturité de l'organisme, et sensibiliser les équipes.							
Cartographier les processus existants	Communication	Conception pédagogique	Animation pédagogique	Administration - Logistique	Ressources humaines	Veille	Amélioration continue	Stratégie et pilotage
Identifier les goulots d'étranglement et les tâches répétitives ou chronophages.								
Veille : Analyser les usages de l'IA								
RH : sensibiliser, former aux enjeux et aux bases de l'IA								

Construction d'une feuille de route : phase 2

Phase 2 : Expérimentations Ciblées	Objectif : Tester des solutions IA sur des processus simples et mesurables.							
	Communication	Conception pédagogique	Animation pédagogique	Administration - Logistique	Ressources humaines	Veille	Amélioration continue	Stratégie et pilotage
Exemples		Personnalisati on pédagogique		Automatisation administrative		Appliquer les prompts du webinaire 18/09/2026	Appliquer les prompts du webinaire 22/09/2026	Rédiger sa charte IA Webinaire 01/10/2026
Exemple								
Exemple								

Construction d'une feuille de route : phases 3 et 4

Phase 3 : Intégration Approfondie	Objectif : Étendre l'IA à des processus clés et l'intégrer dans la stratégie globale.							
	Communication	Conception pédagogique	Animation pédagogique	Administration - Logistique	Ressources humaines	Veille	Amélioration continue	Stratégie et pilotage
Exemples avec IA génératives		Créer des contenus intelligents	Optimiser l'expérience apprenant		Proposer des plans de formation interne.			
Exemple								
Exemple								

Phase 4 : Transformation et Innovation

Objectif : Faire de l'IA un levier stratégique pour l'innovation et la différenciation.

Restez informés :

cariforefoccitanie.fr

 05 62 24 05 99

