

RAPPORT DE L'AUDIT

Must Informatique

Référentiel de l'audit :

Référentiel National Qualité mentionné à l'article L.6316-3 du Code du travail
PS-FOR-PRO-001 - Programme de certification des prestataires concourant au développement
des compétences version en vigueur

N° affaire :

2200830

Responsable d'audit :

Céline BENI

Date(s) de l'audit :

Du: 05/04/2024

Au : 05/04/2024





N° affaire : 2200830

Société auditée :

Must Informatique

Correspondant :

Valérie Longequeue

Courriel :

vlo@mustinformatique.fr

Téléphone :

05.55.48.49.50

Référentiel de l'audit :

Référentiel national de certification qualité pour les organismes prestataires d'actions concourants au développement des compétences mentionné à l'article L.6316-3 du Code du travail

PS-FOR-PRO-001 - Programme de certification des prestataires concourant au développement des compétences version en vigueur

Guide de lecture du Référentiel National Qualité dans sa version en vigueur

Type(s) d'action(s) :

L.6313-1-1°	Formations
L.6313-1-2°	Bilan de compétences
L.6313-1-3°	VAE
L.6313-1-4°	Apprentissage

<input type="checkbox"/>	Oui	NE à l'initial :	<input type="checkbox"/>	Non
<input type="checkbox"/>	Non	NE à l'initial :	<input type="checkbox"/>	Non
<input type="checkbox"/>	Non	NE à l'initial :	<input type="checkbox"/>	Non
<input type="checkbox"/>	Non	NE à l'initial :	<input type="checkbox"/>	Non

Certification ou labellisation active conformément à l'article R.6316-3 :

Si oui, le temps d'audit est réduit et ne concerne que certains indicateurs identifiés CNEFOP

Non

Adresse(s) du site visité :

A distance

Type d'audit :

Audit Surveillance

Dates de l'audit :

Du : 05/04/2024

Au : 05/04/2024

Durée :

0,5 jour(s)

Responsable d'audit :

Céline BENI

Courriel :

celine.beni@line-c-conseil.fr

Observateur :

NA

Téléphone :

06.74.50.89.98



RAPPORT D'AUDIT DE CERTIFICATION

PS-FOR-ENR-005 Q

21/02/2024

Page 3 sur 5

Société audité

Must Informatique

N° d'affaire :

2200830

Dates de l'audit :

Du : 05/04/2024

Au : 05/04/2024

Nom des présents	Poste occupé	Présence Réunion d'ouverture	Présence Réunion de clôture
Valérie Longequeue	Directrice production	X	X
Xavier Vidalenc	Responsable formation	X	X
Fabrice Laclautre	Référent pédagogique	X	X
Hélène Dufour	Référent projet	X	X
Solène Ribete	Référent administrative	X	X

Informations sur l'OPAC audité :

Must informatique est, depuis 2001, éditeur de logiciels destiné aux PSDM (prestataires de Services et distributeurs de matériel) & PSAD (Prestataires de Santé à Domicile).

Autour des 2 solutions logicielles principales (Must G5 et Q2), Must Informatique propose des prestations d'installation, d'audit et de formation. Les prestations sont réalisées sur l'ensemble du territoire français.

A date, avec 1100 clients équipés de ses solutions (ce qui représente environ 8000 utilisateurs), Must Informatique se positionne comme leader sur le marché.

Les formations proposées sont des actions de formation en intra-entreprise, chez les clients, de 1/2 jour à 6 jours maximum pour un volume de 85 jours de formation réalisés en 2023, pour un volume de CA très inférieur à 5%.

Liste des prestations échantillonnées par action auditée :

OF:

- Medical Plus 7294 du 09/10 au 16/11/2023 (5 modules débutant achats/logistique)
- ABM Medical les 14, 15 et 16/02/2024 (5 modules administratif/facturation)

Justification(s) du choix de l'échantillonnage :

- Prestation les plus représentatives au regard du CA
- Prestations les plus représentatives au regard du nombre de bénéficiaires
- Nouvelles prestations (mises en place depuis le dernier audit)
- Formation inscrite au RNCP
- Formation réalisée en INTRA
- Formation réalisée en INTER
- Autre (Préciser) :

Echantillonnage représentatif des formations, 1 échantillon sur site et 1 échantillon à distance



RAPPORT D'AUDIT DE CERTIFICATION

PS-FOR-ENR-005 Q

21/02/2024

Page 4 sur 5

Société audité : Must Informatique N° affaire : 2200830
 Date(s) de l'audit : Du : 05/04/2024 Au : 05/04/2024 Date de rédaction : 05/04/2024

N° Indicateur	Indicateurs d'appréciation	Conforme			Non-conforme		GENERAL	Commentaires et Preuve(s) observée(s)
					Mineure	Majeure		
Critère 1 : Les conditions d'information du public sur les prestations proposées, les délais pour y accéder et les résultats obtenus.								
Indicateurs applicables à la surveillance								
1	Le prestataire diffuse une information accessible au public, détaillée et vérifiable sur les prestations proposées : prérequis, objectifs, durée, modalités et délais d'accès, tarifs, contacts, méthodes mobilisées et modalités d'évaluation, accessibilité aux personnes handicapées.	X				OF		Processus : Toute la communication passe par un catalogue formation. La catalogue contient tous les programmes de formation des modules de formation proposés. Tous les programmes sont construits sur le même principe et contiennent l'ensemble des items attendus (Prérequis, Objectifs, Durée, Modalités et Délais d'accès, Tarifs, Contact, Méthodes mobilisées et modalités d'évaluation, Accessibilité aux PSH). Eléments de preuve observés : Vu Catalogue de formation 2024 de Must informatique Vu site internet mustinformatique.com en date du 05/04/2024 Date MAJ : 21/03/2024 v1.5.2
2	Le prestataire diffuse des indicateurs de résultats adaptés à la nature des prestations mises en œuvre et des publics accueillis.	X				OF		Processus : Validé à l'audit initial Eléments de preuve observés : NA
Indicateur spécifique d'appréciation								
3	Lorsque le prestataire met en œuvre des prestations conduisant à une certification professionnelle, il informe sur les taux d'obtention des certifications préparées, les possibilités de valider un/ou des blocs de compétences, ainsi que sur les équivalences, passerelles, suites de parcours et les débouchés.	X				OF		Processus : NA Eléments de preuve observés :

Critère 2 : L'identification précise des objectifs des prestations proposées et l'adaptation de ces prestations aux publics bénéficiaires, lors de la conception des prestations.						Indicateurs applicables à la surveillance	
N° Indicateur	Indicateurs d'appréciation					GENERAL	
4	Le prestataire analyse le besoin du bénéficiaire en lien avec l'entreprise et/ou le financeur concerné (s).	X			OF		Processus : Lors du contact initial avec le client, un commercial co-construit un programme de formation via le choix de modules de formation pour chaque stagiaire, selon analyse du besoin et les prérequis nécessaires. Une fiche d'inscription google form est envoyée à chaque stagiaire pour collecter ses besoins et attentes spécifiques aux stagiaires.
							Eléments de preuve observés : - Vu 30814_Repartition_utilisateur_programme_Must informatique G5_V1.3 cas medicalplus du 14/08/2023 - Vu 20240123_Repartition utilisateur programme must informatique G5 V.5_abm pharma_20240300 cas ABM Medical du 25/01/2024 - Vu matrice des prérequis - Vu catalogue de formations - Vu google form fiche inscription v1.1 du 05/07/2022
5	Le prestataire définit les objectifs opérationnels et évaluables de la prestation.	X			OF		Processus : Les objectifs opérationnels sont définis dans le programme descriptif du module formation (dans le catalogue) et repris dans le séquençage pédagogique du module.
							Eléments de preuve observés : - Vu séquençage pédagogique achats fournisseurs v1.1.docx du 11/07/2022 - Vu séquençage pédagogique mobilité logistique v1.1.docx du 09/11/2023 - Vu séquençage pédagogique - module dossier de coordination v1.0 du 01/08/2022 sur Q2 - Catalogue de formation (sur site internet mustinformatique.com)
6	Le prestataire établit les contenus et les modalités de mise en œuvre de la prestation, adaptés aux objectifs définis et aux publics bénéficiaires.	X			OF		Processus : Les contenus sont définis dans le programme descriptif du module formation dans le catalogue et repris dans le séquençage pédagogique du module.
							Eléments de preuve observés : - Vu séquençage pédagogique achats fournisseurs v1.1.docx du 11/07/2022 sur G5 - Vu séquençage pédagogique mobilité logistique v1.1.docx du 09/11/2023 sur G5 - Vu séquençage pédagogique - module dossier de coordination v1.0 du 01/08/2022 sur Q2 - Catalogue de formation (sur site internet mustinformatique.com)
Indicateur spécifique d'appréciation							
7	Lorsque le prestataire met en œuvre des prestations conduisant à une certification professionnelle, il s'assure de l'adéquation du ou des contenus de la prestation aux exigences de la certification visée.	X			OF		Processus : NA
							Eléments de preuve observés : NA
8	Le prestataire détermine les procédures de positionnement et d'évaluation des acquis à l'entrée de la prestation.	X			OF		Processus : Validé à l'audit initial
							Eléments de preuve observés : NA

Critère 3 : L'adaptation aux publics bénéficiaires des prestations et des modalités d'accueil, d'accompagnement, de suivi et d'évaluation mises en œuvre.						Indicateurs applicables à la surveillance	
N° Indicateur	Indicateurs d'appréciation	GENERAL					
9	Le prestataire informe les publics bénéficiaires sur les conditions de déroulement de la prestation.	X			OF	Processus : Validé à l'audit initial	Eléments de preuve observés : NA
10	Le prestataire met en œuvre et adapte la prestation, l'accompagnement et le suivi aux publics bénéficiaires.	X	X		OF	Processus : Les informations liées aux apprenants et à la session sont enregistrées dans l'ERP G5 à partir des fiches d'inscription et du positionnement. Les plannings et contenus sont ensuite adaptés par le service planification en conséquence. Une convention récapitule l'ensemble des informations et est envoyée avec descriptif des modules de formation : Conformité de la convention (Durée, Coût, Planning, Modalités pédagogiques utilisées, etc.....)	Eléments de preuve observés : - Vu convention de formation medical plus - Vu G5 dossier de Medical Plus
11	Le prestataire évalue l'atteinte par les publics bénéficiaires des objectifs de la prestation.	X	X		OF	Processus : Pour chaque module, un quizz est défini pour évaluation en fin de formation, comme indiqué dans le séquençage pédagogique (15' prévu pour quizz + correction).	Eléments de preuve observés : - Vu séquençage pédagogique achats fournisseurs v1.1.docx du 11/07/2022 sur G5 - Vu séquençage pédagogique mobilité logistique v1.1.docx du 09/11/2023 sur G5 - Vu séquençage pédagogique dossier de coordination v1.0 du 01/08/2022 sur Q2 - Vu note d'évaluation de L.B. Medical plus - Vu réponses évaluation de L.B. du 09/10/2023 sur quizz prise en main G5 + quizz achats fournisseurs - Vu quizz formation "G5 prise en main" v1 du 08/07/2022 - Vu quizz formation "G5 quizz formation G5 achats fournisseurs" v1.0 du 08/07/2022
12	Le prestataire décrit et met en œuvre les mesures pour favoriser l'engagement des bénéficiaires et prévenir les ruptures de parcours.	X			OF	Processus : Validé à l'audit initial	Eléments de preuve observés : NA
Indicateur spécifique d'appréciation							
13	Pour les formations en alternance, le prestataire, en lien avec l'entreprise, anticipe avec l'apprenant les missions confiées, à court, moyen et long terme, et assure la coordination et la progressivité des apprentissages réalisés en centre de formation et en entreprise.	X			OF	Processus : NA	Eléments de preuve observés : NA
16	Lorsque le prestataire met en œuvre des formations conduisant à une certification professionnelle, il s'assure que les conditions de présentation des bénéficiaires à la certification respectent les exigences formelles de l'autorité de certification.	X	X		OF	Processus : NA	Eléments de preuve observés : NA

Critère 4 : L'adéquation des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement aux prestations mises en œuvre.						Indicateurs applicables à la surveillance	
N° Indicateur	Indicateurs d'appréciation					GENERAL	
17	Le prestataire met à disposition ou s'assure de la mise à disposition des moyens humains et techniques adaptés et d'un environnement approprié (conditions, locaux, équipements, plateaux techniques...).	X			OF		Processus : (Moyens humains, Moyens techniques et environnement) Moyens techniques et environnement : - Envoi de consignes (prérequis formation à distance et/ou locaux) au client à signer électroniquement en même temps que la procédure commerciale. Les consignes contiennent les descriptifs matériels, salles, conditions distanciel, ... - Les formateurs disposent de voitures, ordinateurs, smartphones, vidéoprojecteur, tableau blanc et paperboard, licences teams et teamviewer, périphériques de formation (lecteurs de cartes vitales, cartes vitales de tests, PDA, ...) - Salle de formation pour 6 personnes, 8 ordinateurs de formation stagiaires + serveurs OVH pour environnement de formation. Moyens humains : - équipe de 12 consultants formateurs dont le responsable formation + 4 personnes ADV (planification de formation)
							Eléments de preuve observés : - Vu consigne prérequis installation formation à distance par Must - Vu "consignes Locaux formation sur votre site par Must" v 1.2 du 20/03/2023 - Vu organigramme "équipes concernées" + cinématique générale "organigramme fonctionnel" dans "présentation générale qualiopti 2024.ppt"
18	Le prestataire mobilise et coordonne les différents intervenants internes et/ou externes (pédagogiques, administratifs, logistiques, commerciaux ...).	X			OF		Processus : Validé à l'audit initial Eléments de preuve observés : NA
19	Le prestataire met à disposition du bénéficiaire des ressources pédagogiques et permet à celui-ci de se les approprier.	X			OF		Processus : - un support de formation est défini sur chaque module de formation. Ce support est fourni en fin de formation au format numérique avec lien vers les aides en ligne. Eléments de preuve observés : - Vu support "déroulé formation achats v1.0.pptx" version 1.0 du 27/06/2022

Indicateur spécifique d'appréciation

Critère 5 : La qualification et le développement des connaissances et compétences des personnels chargés de mettre en œuvre les prestations.					Indicateurs applicables à la surveillance	
N° Indicateur	Indicateurs d'appréciation				GENERAL	
21	Le prestataire détermine, mobilise et évalue les compétences des différents intervenants internes et/ou externes, adaptées aux prestations.	X			OF	<p>Processus :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Une grille d'évaluation de 0 à 4 est renseignée pour chaque formateur et chaque module de formation. Si la cotation >= 3 sur la compétence/module, l'animation peut être réalisée par le formateur. - Autoévaluation mensuelle du formateur consolidée par évaluation par le responsable hiérarchique ou le responsable pédagogique. <p>Éléments de preuve observés :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Vu "grille de compétences formateurs v2.0 avec objectifs"
22	Le prestataire entretient et développe les compétences de ses salariés, adaptées aux prestations qu'il délivre.	X			OF	<p>Processus :</p> <p>Chaque collaborateur fait sa demande développement des compétences pour formation interne, et les évaluations semestrielles peuvent aussi aboutir à des formations.</p> <p>Éléments de preuve observés :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Vu canal de compétences "transferts de connaissance" sur Teams - Vu sur confluence "suivi des demandes de formation à faire en interne, tout service confondu"

Critère 6 : L'inscription et l'investissement du prestataire dans son environnement professionnel.						Indicateurs applicables à la surveillance	
N° Indicateur	Indicateurs d'appréciation					GENERAL	
23	Le prestataire réalise une veille légale et réglementaire sur le champ de la formation professionnelle et en exploite les enseignements.	X			OF		Elément(s) de preuve de veille : Validé à l'audit initial
							Eléments de preuve d'exploitation de la veille : NA
24	Le prestataire réalise une veille sur les évolutions des compétences, des métiers et des emplois dans ses secteurs d'intervention et en exploite les enseignements.	X			OF		Elément(s) de preuve de veille : Validé à l'audit initial
							Eléments de preuve d'exploitation de la veille : NA
25	Le prestataire réalise une veille sur les innovations pédagogiques et technologiques permettant une évolution de ses prestations et en exploite les enseignements.	X			OF		Elément(s) de preuve de veille : Validé à l'audit initial
							Eléments de preuve d'exploitation de la veille : NA
26	Le prestataire mobilise les expertises, outils et réseaux nécessaires pour accueillir, accompagner/former ou orienter les publics en situation de handicap	X	X		OF		Processus : Un référent handicap a été nommé en mars 2022 (DAF) après une formation "réfèrent handicap". Une "sensibilisation handicap" a été organisée avec Ycare les 22 & 23/02/2022. Une liste des partenaires a été définie avec Handinamique, la MDPH87, CRFh Nouvelle Aquitaine, Agefiph, médecin du travail, Ycare, Cap Emploi...
							Eléments de preuve observés : - Vu "liste contacts" dans "gestion des situations de handicap" - Vu attestation formation "réfèrent handicap" de Xavier Delebecque du 30/03/2022 par Cabestan - Vu "Gestion du handicap v1.0" du 22/06/2022 avec une liste de modes opératoires définis et à suivre en fonction du type de handicap auquel d'adapter.
27	Lorsque le prestataire fait appel à la sous-traitance ou au portage salarial, il s'assure du respect de la conformité au présent référentiel.	X	X		OF		Processus : NA
							Eléments de preuve observés :
Indicateur spécifique d'appréciation							
28	Lorsque les prestations dispensées au bénéficiaire comprennent des périodes de formation en situation de travail, le prestataire mobilise son réseau de partenaires socio-économiques pour coconstruire l'ingénierie de formation et favoriser l'accueil en entreprise.	X			OF		Processus : NA
							Eléments de preuve observés :

Critère 7 : Le recueil et la prise en compte des appréciations et des réclamations formulées par les parties prenantes aux prestations délivrées.						Indicateurs applicables à la surveillance	
N° Indicateur	Indicateurs d'appréciation					GENERAL	
30	Le prestataire recueille les appréciations des parties prenantes : bénéficiaires, financeurs, équipes pédagogiques et entreprises concernées.	X				OF	Processus : Validé à l'audit initial Éléments de preuve observés : NA
31	Le prestataire met en œuvre des modalités de traitement des difficultés rencontrées par les parties prenantes, des réclamations exprimées par ces dernières, des aléas survenus en cours de prestation.	X	X			OF	Processus : En cas de difficulté ou réclamation remontée par stagiaire, formateur, financeur ou dirigeant, une non-conformité est saisie dans l'ERP G5 avec une notion de priorité pour classification. Un accusé de réception est envoyé systématiquement par mail. Éléments de preuve observés : - Vu CR intervention G5 n° 586628 (avec différentes catégories de problèmes potentiels, suivis et réponses apportées)
32	Le prestataire met en œuvre des mesures d'amélioration à partir de l'analyse des appréciations et des réclamations.	X	X			OF	Processus : Tous les éléments liés aux incidents aux enquêtes de satisfaction sont enregistrés dans G5 et permettent de faire des statistiques générales. Des audits internes Qualiopi sont mis en place depuis le 22/01/2024 avec cible de 1 audit interne par an. Une démarche de certification ISO 9001 a été initiée en parallèle et démontre l'accent mis sur la démarche d'amélioration continue Éléments de preuve observés : - Vu CR audit interne du 03 mars 2024 - Vu CR audit blanc mars 2024 par consultant externe - Vu mail du marketing (de AME du 16/02/2024) pour client Marignane qui analyse les retours des enquêtes de satisfaction

Utilisation du logo et du Certificat						Indicateurs applicables à la surveillance	
N° Indicateur	Indicateurs d'appréciation					GENERAL	
E1	Communication sur la marque QUALIOPI, la référence à l'accréditation COFRAC, et utilisation du Certificat et de la marque QUALITIA Certification.	X					Anomalie Constatée Le logo Qualiopi n'est utilisé que sur le site internet et il est conforme à la charte d'usage et à la charte graphique
E2	Affichage du certificat dans les locaux, sur le site internet (le cas échéant). Mise à disposition sur demande d'un tier.	X					Anomalie Constatée Le certificat Qualiopi est téléchargeable sur le site internet et affiché dans les locaux.
Auditeur(s) :		Céline BENI					



N° affaire : 2200830

Société auditée :**Must Informatique****Evolution constatée par rapport à l'audit précédent (si applicable) :**

La démarche d'amélioration continue est confirmée

Point(s) fort(s) :

Amélioration continue avec des audits internes notamment

Non-conformité(s) :

N° de(s) indicateur(s) en Mineure(s) :

/

N° de(s) indicateur(s) en Majeure(s) :

/

Conditions d'audit :

Audit réalisé à distance

Moyen(s) utilisé(s) :

Teams

Efficacité dans l'atteinte des objectifs :

L'utilisation des technologies de l'information et de la communication ont été utilisés pour l'audit de l'ensemble des critères. Ils ont permis d'atteindre les objectifs de l'audit.

Avis sur la certification :

Favorable

Avis sur la nécessité d'un audit complémentaire :

Non

Responsable d'audit :

Céline BENI

Date de rédaction du rapport :

05/04/2024