

# Dossier Organisationnel

## Suivi du document

Version	Date	Auteurs	Objet de la mise à jour
1.2	sept 2023	Nicolas MARCHAND	Déplacement d'élément vers la cartographie fonctionnelle Ajout contrat type
1.1	nov 2021	Nicolas MARCHAND	Evolution de la définition du document
1.0	juin 2021	Nicolas MARCHAND	Création du document

## Objet du document

Document décrivant l'organisation mise en place par l'éditeur pour assurer la maîtrise de la conformité du produit dans le temps (processus de conception, de développement, de gestion de la configuration, du déploiement du système).

## Introduction

L'ensemble de l'organisation interne de l'entreprise et de son action envers ses clients sont codifiés dans des **procédures** écrites. Pour simplifier la consultation de ces documents par toutes et tous et à tout moment, et dans une volonté de transparence envers nos partenaires, les procédures sont disponibles sur ce wiki.

La gestion des documents, ainsi que le suivi de leur approbation, sont gérés sur une plateforme ProjeQtor.

La procédure **Maîtrise de la documentation dans le cadre du Système de Management de la Qualité (SMQ) (#ID-149 ex45)** définit les dispositions relatives à la maîtrise documentaire (documents et enregistrements) du Système de Management de la Qualité. Cette procédure permet d'assurer la mise à disposition des documents au bon endroit, au bon moment, et dans la bonne version.

Logeas n'ayant pas à proprement parler de responsable qualité chargé de gérer la documentation dans son ensemble, et l'ensemble du personnel étant concerné par cette procédure, nous en sommes tous collégialement responsables.

## Organisationnel Entreprise

### Carte d'organisation fonctionnelle de Logeas Informatique

Le diagramme d'organisation de l'équipe de Logeas informatique est disponible sur le lien <https://logeas-web.fr/doc/equipe>

## Gestion courante

- [Gestion des relations client \(procédure #46\)](#)
- [Organisation des calendriers de l'entreprise \(procédure #62\)](#)
- [Mise en place de l'annuaire dans les téléphones](#)
- [Utilisation du cloud Logeas \(procédure #57\)](#)
- [Scénario téléphonique \(procédure #60\)](#)
- [Procédure Archivage](#)
- [Procédure sur l'exercice des droits des personnes #74](#)

## Ressources humaines

- [arriveecollaborateur](#)
- [formationcollaborateur](#)
- [Gestion du départ d'un collaborateur \(procédure #55\)](#)
- [Installation des postes de travail au sein de Logeas informatique \(procédure #58\)](#)
- [Procédure sur l'exercice des droits des personnes #74](#)

## Autres documents

- [Charte informatique logeas informatique](#)
- [Avenant au contrat de Travail](#)
- [Les valeurs de Logeas Informatique \(document #63\)](#)
- [La gouvernance partagée, plus qu'un mot à Logeas Informatique ... \(document #64\)](#)

## Autres

- [Infogérance : les bonnes pratiques](#)
- [Le devis client en 10 étape](#)

# Organisationnel "LoGeAs Web"

## Organisation assistance

### Engagements liés à l'assistance de LoGeAs-Web

Conformément à nos [conditions générales de ventes](#) :

*"Pendant toute la durée de l'abonnement, le Client peut bénéficier **sans surcoût de l'assistance** aux logiciels LoGeAs.*

*Le Client peut solliciter l'assistance Logeas Informatique pour des demandes d'informations d'ordre :*

- **commercial,**
- **technique,**
- **des demandes d'évolutions**

- pour une **réclamation**.

L'assistance est faite **de préférence par mail**, à l'adresse [assistance@logeas.fr](mailto:assistance@logeas.fr) ou à défaut par téléphone au numéro 05.61.88.91.68.

Lors de tout dépôt de message, par mail ou sur le répondeur, il convient de préciser le nom de son organisme, ses coordonnées téléphoniques, l'objet précis de sa demande ainsi que ses créneaux de disponibilités pour un éventuel rappel téléphonique.

La réponse aux demandes d'assistance peut être effectuée par e-mail ou par téléphone, à la convenance du service clients de Logeas Informatique.

Logeas Informatique s'engage à ouvrir l'assistance par téléphone au minimum de 9h30 à 12h et de 14h à 16h30, les lundi, mardi, jeudi et vendredi, 49 semaines par an.

En fonction de la charge Logeas étendra les heures d'ouverture réelles, l'information étant disponible sur le site de Logeas Informatique.

Des rendez-vous téléphoniques en dehors des heures d'ouverture pourront être mises en place si nécessaire, dans la mesure des disponibilités du service clients.

Délai d'une première réponse à une demande de support par mail : 3 jours ouvrés.

L'assistance s'entend comme une utilisation raisonnable, **correspondant à 2 heures d'assistance téléphonique maximum par mois et 10 heures d'assistance téléphonique maximum sur l'année d'abonnement**.

Au-delà, dans des cas qui pourraient survenir exceptionnellement, le service clients Logeas Informatique se réserve le droit de facturer un coût supplémentaire avec devis préalable.

L'assistance Logeas Informatique est dispensée vers les téléphones fixes ou portables en France métropolitaine et DOM-TOM.

Lors de la réception d'un appel du service clients Logeas Informatique vers un téléphone portable suite à une demande d'assistance, si le Client est situé en dehors de la France métropolitaine, ce dernier s'engage à l'indiquer à son interlocuteur en début de conversation, de manière à ne pas faire supporter au Vendeur des frais de communication qui ne font pas parti du service vendu.

Le Client s'engage à indiquer au service clients Logeas Informatique uniquement des numéros de téléphone fixes ou portables non surtaxés.

Pour les Clients situés dans les DOM-TOM, l'assistance téléphonique est dispensée exclusivement vers des téléphones fixes."

## Organisation des niveaux d'assistance et leurs domaines de compétences

Conformément au référentiel NF203 l'assistance du logiciel LoGeAs est répartie en deux niveaux

Ordre d'information	Sujets	Niveau 1	Niveau 2 Comptable	Niveau 2 Développement
Commercial	Demande d'information	Voir secrétariat / commercial		
	Demande de démonstration	X		
	Demande de développements spécifiques			X
	Aide à l'installation du logiciel	X		
	Passage d'une mise à jour	X		
	Gestion des droits utilisateurs avec l'administrateur (ajout - suppression - rajouter des droits..)	X		
	L'activation du profil (création MDP) ou réinitialisation du MDP	X		
dokuwiki-certif - <a href="https://wiki-logeas.fr/certif/">https://wiki-logeas.fr/certif/</a>	Mise à jour des données personnelles (sur monespace)	X		

Ordre d'information	Sujets	Niveau 1	Niveau 2 Comptable	Niveau 2 Développement
Demandes d'évolutions	Qualification de la demande	X		
	Acceptation de la demande		X	X
Réclamation	Qualification de la demande	X		
	Traitement de la demande		X	X

## Procédures

Afin de pouvoir en simplifier la gestion les procédures sont regroupés dans le document en lien

## Contrats type & contrats partenaires

- [2020-08-01\\_bon\\_migration\\_version\\_web.pdf](#)
- [2023-10\\_modele\\_contrat\\_mise\\_a\\_disposition\\_entreprise\\_et\\_association\\_-\\_cgv.pdf](#)
- [2023-10\\_modele\\_contrat\\_vente\\_logeas\\_web\\_-\\_cgv.pdf](#)
- [2023-09-21\\_modification\\_des\\_droits\\_epudf.pdf](#)
- [2020-04-30\\_logeas\\_-\\_contrat\\_cadre\\_final\\_signe.pdf](#)
- Conditions générales des ventes <https://logeas-web.fr/doc/CGV>

From:

<https://wiki-logeas.fr/certif/> - **dokuwiki-certif**

Permanent link:

<https://wiki-logeas.fr/certif/doku.php?id=certif:do&rev=1754641070>

Last update: **2025/08/08 10:17**

