

# Dossier Organisationnel

## Suivi du document

| Version | Date          | Auteurs          | Objet de la mise à jour  |
|---------|---------------|------------------|--|
| 1.3     | Août-Oct 2025 | Nicolas MARCHAND | Mise à jour par rapport aux nouveaux outils                                    |
| 1.2     | sept 2023     | Nicolas MARCHAND | Déplacement d'élément vers la cartographie fonctionnelle<br>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.

Le suivi de leur approbation, seront géré sur une plateforme de cartographie fonctionnelle.

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

Ce document présente la carte d'organisation fonctionnelle de l'entreprise Logeas Informatique, détaillant les rôles et responsabilités de chaque membre de l'équipe. Il vise à clarifier la structure interne et les domaines d'expertise de chacun, facilitant ainsi la communication et l'efficacité opérationnelle.

## Structure Organisationnelle

Logeas Informatique est structurée autour des fonctions suivantes, assurées par les membres de l'équipe :

- Gérance et Direction Générale
- Développement Logiciel
- Support Client Technique et Comptable
- Gestion de Projet
- Conformité RGPD et Qualité
- Responsabilité Produit LoGeAs
- Administration
- Infogérance

## Rôles et Responsabilités

Voici la répartition des rôles et responsabilités au sein de Logeas Informatique :

### Nicolas MARCHAND

#### **Rôle Principal:** Gérant **Responsabilités:**

- Direction générale de l'entreprise.
- Assistant client technique de niveau 3 (expertise avancée).
- Assistant client comptable de niveau 3 (spécificités des associations loi 1901/1905 et équivalents).
- Correspondant RGPD (Règlement Général sur la Protection des Données), NF et Qualité.
- Responsable produit LoGeAs (définition, évolution, stratégie).

### Alexia LABARTHE

#### **Rôle Principal:** Développeuse Logiciel / secours assistance client **Responsabilités:**

- Développement logiciel (programmation, tests, correction de bugs).
- Assistant client technique de niveau 1 (support de base).
- Assistant client comptable de niveau 1 (support de base).
- Correspondante infogérance (gestion et maintenance des infrastructures informatiques).

### Kevin KOPINSKI

#### **Rôle Principal:** Chef de Projet Développement **Responsabilités:**

- Gestion de projet pour le développement de la gamme LoGeAs.
- Planification, suivi et coordination des activités de développement.
- Assurer la qualité et la conformité des développements.

**Aurélie JULIEN**

**Rôle Principal:** Assistante Client et Responsable Administratif **Responsabilités:**

- Assistant client de niveau 1 (support de base).
- Assistant client comptable de niveau 2 (support intermédiaire).
- Responsable administratif de Logeas Informatique (gestion administrative, facturation, etc.).

**Sandrine NICOLINI**

**Rôle Principal:** Assistante et Support Technique Client **Responsabilités:**

- Assistant client technique de niveau 1 (support de base).
- Résolution des problèmes techniques de premier niveau.
- Orientation des demandes vers les niveaux supérieurs si nécessaire.

**Détails des Niveaux de Support**

- **Niveau 1:** Support de base, résolution des problèmes courants, assistance à l'utilisation des logiciels.
- **Niveau 2:** Support intermédiaire, résolution de problèmes plus complexes, assistance comptable spécifique.
- **Niveau 3:** Support avancé, expertise technique et comptable pointue, résolution des problèmes critiques.

**Flux d'Information et Communication (Matrice RACI - Logeas Informatique)**

|   | Support N1 | Support N2 | Support N3 | Chef de Projet | Développeurs |
|---|------------|------------|------------|----------------|--------------|
| Assistance de base (problèmes courants)           | R          | I          | I          | I              | I            |
| Problèmes intermédiaires (comptables spécifiques) | I          | R          | I          | I              | I            |
| Problèmes critiques (techniques et comptables)    | I          | I          | R          | I              | C            |
| Escalade d'un ticket                              | R          | A          | A          | I              | I            |
| Suivi qualité du support                          | I          | I          | C          | A              | I            |
| Communication interne                             | R          | R          | R          | A              | C            |
| Transmission besoins clients                      | I          | I          | I          | R/A            | C            |
| Développement / correction logiciels              | I          | I          | C          | C              | R            |
| Mise à jour documentation                         | I          | I          | C          | R/A            | C            |

|   |
|---|
| Responsable (fait le travail) : c'est la personne ou l'équipe qui exécute la tâche.                           |
| Comptable / Garant (rend des comptes) : c'est celui qui a la responsabilité finale et qui valide le résultat. |
| Consulté (donne son avis) : on demande son expertise ou ses conseils avant de prendre une décision            |
| Informé (tenu au courant) : reçoit l'information mais n'agit pas directement                                  |
| R/A - Mixte : la même personne est à la fois responsable de l'action et garant du résultat                    |

**Conclusion**

Cette carte d'organisation fonctionnelle offre une vue d'ensemble de la structure de Logeas Informatique. Elle permet de comprendre les rôles et responsabilités de chacun, facilitant ainsi la

collaboration et l'efficacité au sein de l'entreprise. Il est important de noter que cette structure peut évoluer en fonction des besoins de l'entreprise et des compétences de ses membres. Une mise à jour régulière de ce document est donc recommandée.

## 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                             |                    |                        |
| dokuwiki-certif - <a href="https://wiki-logeas.fr/certif/">https://wiki-logeas.fr/certif/</a> | Gestion des droits utilisateurs avec l'administrateur (ajout - suppression - rajouter des droits ) | 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=1755585102>

Last update: **2025/08/19 08:31**

