Dossier Organisationnel

Suivi du document

Version	Date	Auteurs	Objet de la mise à jour
1.4	Octobre 2026	Nicolas MARCHAND	Gouvernance : ajout de Proc#173 (prise de décision), #63 et #64 en documents techniques Carte d'organisation sortie du DO : fiches par fonction, titulaires et matrice RACI en documents techniques Niveau 3 d'assistance mentionné
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 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 **Proc#163 - Maîtrise de la documentation dans le cadre des certifications NF** 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 général

L'organisation de Logeas Informatique est structurée de manière horizontale, afin de profiter au mieux des compétences de chacun.
Logeas Informatique est une SCOP : les salariés-associés décident ensemble du fonctionnement de l'entreprise.

Vous trouverez :

- les valeurs de l'entreprise : Les valeurs de Logeas Informatique
- les principes de gouvernance et les instances de décision : La gouvernance partagée
- les modalités de prise de décision : Proc#173 - Prise de décision
- la carte d'organisation fonctionnelle : fonctions et matrice RACI et titulaires des fonctions
- l'ensemble du fonctionnement s'organise au travers de **procédures** qui sont regroupées dans le sous document disponible ici

Carte d'organisation fonctionnelle de Logeas Informatique

Les fonctions de l'entreprise (mission, activités, compétences requises) et la matrice RACI sont décrites dans la carte d'organisation fonctionnelle.
Les personnes qui tiennent ces fonctions, y compris les correspondants qualité, RGPD et NF, sont indiquées dans la fiche Titulaires des fonctions.

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 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 à12h 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 : le niveau 1 et le niveau 2, divisé en un volet comptable et un volet développement.
Au-delà, un niveau 3 d'expertise traite les problèmes critiques, techniques et comptables (fonction Assistance niveau 3).

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
Technique	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		
	Mise à jour des données personnelles (sur monespace)	X		
	Problèmes liés à la connexion internet	X		X
	Questions sur le fonctionnement du logiciel	X		
	Utilisation de l'éditeur d'états	X		
	Aide à l'imputation			
	Détaillé dans les vadémécum	X		
	Autres		X	
	Aide/saisir une balance d'ouverture	X		
	Aide/saisir des écritures de fin d'année		X	
	Aide/faire un rapprochement bancaire	X	X	
	Aide suite à un bilan/Journaux déséquilibrés		X	X
	Aide/faire la clôture	X	X	
	Aide à l'export de données			
	Export existant dans le logiciel	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

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://interface.logeas-web.fr/doc/CGV

Démarche de certification

LoGeAs Web est conforme aux exigences de la marque NF Logiciel.
Il est certifié par : AFNOR Certification - 11, rue Francis de Pressensé - 93571 SAINT DENIS LA PLAINE CEDEX
Le référentiel de certification peut être obtenu auprès d'INFOCERT.

NF 203

Cette section traite des aspects de la certification de LoGeAs NF 203 - Logiciel comptable

- Décembre 2025
  Certificat
  -
  Rapport d'audit
- Décembre 2024
  Certificat
  -
  Rapport d'audit
- Décembre 2023 Certificat - Rapport d'audit
- Novembre 2022
  Certificat
  -
  Rapport d'audit
- Décembre 2021
  Certificat
  -
  Rapport d'audit
- Septembre 2021
  Certificat
  -

Rapport d'audit

- Septembre 2020 Certificat -

Rapport d'audit

- Septembre 2019 Certificat - Rapport d'audit
- Septembre 2018 Certification
- Septembre 2017 Certification
- Juillet 2017 Demande prolongation de validité
- Janvier 2017 Certification
- Janvier 2016 Certification
- Février 2015 Mise en place de l'export au format "Fichier Ecriture Comptable"
- Juillet 2014 Rapport de pré-audit et actions en cours de mise en place par LoGeAs Informatique
- Février 2014 Lancement d'une phase devant déboucher sur la certification du logiciel courant 2015

NB : LoGeAs ne permet pas à ce jour d'éditer des factures à des particuliers par des structures assujetties à la TVA, car il n'est pas certifié pour cela. Pour plus d'informations, se reporter BOI-TVA-DECLA-30-10-30-20180704

NF 552

Cette section traite des aspects de la certification de LoGeAs NF 552 - RGPD

- Décembre 2025

Certificat

-

Rapport d'audit

- Décembre 2024 Certificat - Rapport d'audit
- Décembre 2023 Certificat -

Rapport d'audit

- Novembre 2022

Certificat

-

Rapport d'audit

- Décembre 2021

Certificat

- Septembre 2021 Actions mises en place
- Août 2021

attestation_d_avancement_effectif-1.pdf

- Mai 2021 signature du devis d'audit de certification
- Février 2021 revue des exigences NF 552
- Septembre 2020 participation à une formation “Comprendre et réussir sa certification : le RGPD et la NF552”
- 2019-2020 participation aux club accès de travail sur le marque NF 552

From:
https://wiki-logeas.fr/certif/ - **dokuwiki-certif**

Permanent link:
https://wiki-logeas.fr/certif/doku.php?id=certif:do&rev=1790846733

Last update: **2026/10/01 11:25**