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 Démarche de certification : NF 203 et NF 552 regroupées en un tableau des audits, avec lien vers la synthèse annuelle
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

Les engagements d'assistance sont fixés par les conditions générales de vente, qui font foi. En résumé :

Engagement	**Contenu**
Coût	Assistance sans surcoût pendant toute la durée de l'abonnement
Objet des demandes	Commercial, technique, demandes d'évolution, réclamations
Canaux	De préférence par mail (assistance@logeas.fr), à défaut par téléphone (05 61 88 91 68)
Ouverture téléphonique minimale	9 h 30 - 12 h et 14 h - 16 h 30, les lundi, mardi, jeudi et vendredi, 49 semaines par an ; rendez-vous possibles hors de ces horaires
Délai de première réponse à un mail	3 jours ouvrés
Volume inclus	Utilisation raisonnable : 2 heures d'assistance téléphonique par mois et 10 heures par année d'abonnement au maximum ; au-delà, facturation possible sur devis préalable
Zone	Téléphones fixes ou portables en France métropolitaine et DOM-TOM (fixes uniquement pour les DOM-TOM)

Le respect du délai de première réponse et le volume d'assistance sont suivis chaque année dans le rapport de gérance (Proc#174 - Revue de direction).

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		
	Autres			X
	Aide à l'import de données			X
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 types et contrats partenaires

Document	Date	Objet
Conditions générales de vente	en vigueur	Conditions de vente, d'abonnement et d'assistance

Document	Date	Objet
Modèle de contrat de vente LoGeAs-Web	octobre 2023	Contrat type de vente du logiciel
Modèle de contrat de mise à disposition	octobre 2023	Contrat type de mise à disposition de personnel (entreprises et associations)

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.

Le suivi des certifications est assuré par le correspondant NF.
Les résultats des audits et les actions correctives sont présentés chaque année dans le rapport de gérance (Proc#174 - Revue de direction).

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

Audits et certificats

LoGeAs Web est certifié **NF 203** (logiciel de comptabilité informatisée) et **NF 552** (protection des données personnelles). Chaque année, un audit par marque donne lieu à un certificat et à un rapport d'audit ; la synthèse des écarts et le suivi des actions correctives sont tenus sur une page par exercice.

Année	NF 203	NF 552	Synthèse et actions correctives
2025	Certificat - Rapport d'audit	Certificat - Rapport d'audit	Audits 2025-2026
2024	Certificat - Rapport d'audit	Certificat - Rapport d'audit	
2023	Certificat - Rapport d'audit	Certificat - Rapport d'audit	
2022	Certificat - Rapport d'audit	Certificat - Rapport d'audit	
2021 (décembre)	Certificat - Rapport d'audit	Certificat (première admission)	
2021 (septembre)	Certificat - Rapport d'audit	Actions mises en place	
2020	Certificat - Rapport d'audit		

Année	NF 203	NF 552	Synthèse et actions correctives
2019	Certificat - Rapport d'audit		
2018	Certification		

Le rapport d'audit et la synthèse de chaque exercice sont repris dans le rapport de gérance (Proc#174).

Historique de la mise en place

- NF 203 :
  - Septembre 2017 Certification ; juillet 2017 Demande de prolongation de validité ; janvier 2017 Certification ; janvier 2016 Certification
  - Février 2015 Mise en place de l'export au format « Fichier des écritures comptables »
  - Juillet 2014 Rapport de pré-audit et actions en cours de mise en place
  - Février 2014 lancement de la démarche devant déboucher sur la certification courant 2015
- NF 552 :
  - Août 2021

    Attestation d'avancement

    ; mai 2021 signature du devis d'audit de certification ; février 2021 revue des exigences
  - Septembre 2020 formation « Comprendre et réussir sa certification : le RGPD et la NF552 » ; 2019-2020 participation aux clubs de travail sur la marque NF 552

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

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

Permanent link:
https://wiki-logeas.fr/certif/doku.php?id=certif:do&rev=1790869878

Last update: **2026/10/01 17:51**