Retour au Dossier Organisationnel

Sujets connexes Cartographie fonctionnelle – Univers Procédure
Proc#163 - Maîtrise de la documentation

Liste des procédures

Cette page est générée depuis la cartographie fonctionnelle, qui fait foi : version validée et approbations de chaque procédure y sont consultables.

Qualité et gouvernance

- **Proc#163 - Maîtrise de la documentation dans le cadre des certifications NF**
  Règles de gestion des documents de la certification : mentions obligatoires, numérotation Proc#, différence entre procédure, document technique et enregistrement, circuit de validation et d'approbation dans la cartographie. À appliquer pour créer ou modifier tout document.
- **Proc#173 - Prise de décision (Cercle, Gérance, consultation)**
  Comment une décision est demandée, prise et tracée hors assemblée générale : en gérance, en cercle ou par consultation écrite. À utiliser pour savoir qui décide et où en garder la trace.
- **Proc#174: Revue de direction**
  Revue annuelle du fonctionnement de l'entreprise et de la qualité du service (rapport de gérance) : indicateurs examinés, actions d'amélioration décidées et leur suivi.
- **Proc#180 - Préparation d'un audit NF (en cours de création)**
  Préparation de chaque audit de certification NF 203 et NF 552, pilotée par le Responsable qualité : checklist datée ouverte dès que la date d'audit est connue, points à vérifier selon un calendrier (J-90, J-60, J-30, J-7), clôture avant l'audit et enrichissement de la checklist après l'audit.

Ressources humaines

- **Proc#134 - Charte d'utilisation des ressources informatiques**
  Règles d'utilisation des outils informatiques de l'entreprise, dans les locaux, en télétravail et en mobilité : mots de passe, sécurité du poste, messagerie, données, téléphones personnels, départ. Approuvée par chaque membre de l'équipe à son arrivée.
- **Proc#138 - Arrivée d'un collaborateur ou d'un stagiaire**
  Étapes de l'accueil d'un collaborateur ou d'un stagiaire : installation du poste, approbation de la charte, ouverture des accès, formation initiale et son suivi.
- **Proc#139 - Départ d'un collaborateur ou d'un stagiaire**
  Étapes du départ d'un collaborateur ou d'un stagiaire : réattribution de ses fonctions, documents de fin de contrat, restitution du matériel, fermeture puis suppression des accès, mise à jour des documentations.

Outils et poste de travail

- **Proc#133 - Gestion des calendriers**
  Règles communes de saisie dans le calendrier Infomaniak : format des titres (@, @AT, @FI…), statut confirmé ou provisoire, informations à mettre dans la description, bonnes pratiques de partage.
- **Proc#135 - Scénario téléphonique**
  Traitement automatique des appels entrants sur les deux numéros de l'entreprise : postes qui sonnent et dans quel ordre, horaires, annonces diffusées et répondeur.
- **Proc#136 - Poste de travail collaborateur : installation et usage du cloud**
  Règles d'installation et de sécurité des postes de travail (session locale, disques chiffrés BitLocker, organisation des disques) et règles d'usage du cloud kDrive. Renvoie au document technique du poste de développement.

Clients et assistance

- **Proc#8 - Gestion des tickets**
  Qualification d'un ticket (type et niveau de gravité) et étapes de son traitement, de la création à la clôture.
- **Proc#10 - Gestion des relations client**
  Traitement d'une demande d'assistance de sa réception à sa clôture, et règles de gestion des boîtes de courriel de l'entreprise (assistance, contact, compta, boîtes personnelles).
- **Proc#15 - Exercice des droits des personnes (RGPD)**
  Réponse à une personne qui exerce un droit RGPD sur ses données (accès, rectification, effacement, portabilité, opposition, limitation) : délais, vérifications, traitement par droit, registre des demandes.
- **Proc#142 - Adresses e-mail alias pour l'envoi des mailings dans LoGeAs**
  Création, modification et suppression des adresses alias (redirections Infomaniak) utilisées par les clients pour envoyer leurs mailings depuis LoGeAs.
- **Proc#146 - Préparation d'une nouvelle base**
  Étapes à réaliser après la vente d'une licence LoGeAs : création de la structure et de la base dans l'Assistance, création de l'administrateur des droits, vérifications.
- **Proc#155 - Résiliation d'un contrat LoGeAs - Archivage des données**
  Opérations à mener quand un client résilie son contrat LoGeAs : prise en compte de la résiliation, fin du service sur sa base, puis archivage de son dossier et de ses courriels six mois après la fin de la relation.
- **Proc#158 - Gestion des comptes utilisateurs**
  Réponse à une demande sur un compte utilisateur : retrait du fichier, inscription aux publications LoGeAs, accès à Stat-Union ou à une base, déblocage d'un compte (messages Connexion002, 003, 005).
- **Proc#175 - Envoi des mailings aux utilisateurs**
  Envoi des mailings aux utilisateurs via la newsletter Infomaniak et traitement des retours (adresses invalides, boîtes pleines, désinscriptions, spam, comptes inactifs depuis plus de 18 mois).
- **Proc#183 - Mesure de la satisfaction client**
  Définit comment Logeas Informatique mesure régulièrement la satisfaction de ses clients sur l'utilisation globale de LoGeAs, en réponse à l'exigence 4.9.2 de l'annexe 1 du référentiel NF 203 V7.0.Une enquête est menée tous les 1 à 2 ans auprès de tous les utilisateurs actifs. Chaque version majeure est couverte par au moins une enquête. Le questionnaire, d'une

dizaine de minutes, comporte un socle de questions stable notées de 1 à 5, plus un indicateur NPS. Son dépouillement est anonyme. Le responsable qualité pilote la diffusion, les relances (fenêtre de 3 semaines) et l'analyse. L'analyse s'appuie sur des indicateurs à seuils d'alerte : taux de réponse, satisfaction globale et par thème, NPS, évolution. Le rapport d'enquête est validé par la gérance. Une synthèse est renvoyée aux clients. Chaque point faible donne lieu à une action ou à une décision motivée, suivie en revue de direction. Les enregistrements sont conservés sur le système informatique de l'entreprise et sur la page certif:questionnaire.

Formations

- **Proc#171 : Ranger les questionnaires d'évaluation de formation LogeAs**
  Après une formation LoGeAs, comment déclencher la demande d'évaluation dans LoGeAs Web, suivre les réponses des participants et exploiter la synthèse.
- **Proc#176 - Mise en place des formations en distanciel**
  Organisation des formations LoGeAs en distanciel : calendrier des modules, groupes et inscriptions, limite de 12 participants, mailing aux inscrits 72 h avant la séance et mise à jour de l'agenda Formation.
- **Proc#178 - Inscriptions aux formations en distanciel**
  Traitement des demandes d'inscription aux formations LoGeAs en distanciel (par ticket ou par mail) : ticket rattaché à l'utilisateur, ajout au fichier des inscriptions, confirmation, et proposition d'une autre date si le module est complet.

Infrastructure et sécurité

- **Proc#130 - Sauvegardes : plan, suivi et restauration**
  Ce qui est sauvegardé, où et combien de temps (quatre exemplaires, trois lieux), vérification quotidienne et contrôle hebdomadaire des sauvegardes, conditions de restauration et sa vérification.
- **Proc#144 - Installation et mise à jour des serveurs et des applications**
  Règles communes d'installation et de mise à jour des serveurs et des applications de la Galaxie LoGeAs, avec le document technique à suivre pour chaque type de serveur (Angular, Node, .NET, Delphi).
- **Proc#156 - Création et renouvellement des certificats SSL**
  Renouvellement des certificats SSL des serveurs : commande chez HTTPCS, conversion au format .pfx et installation dans IIS.
- **Proc#181 - Faille de sécurité et violation de données : information des clients**
  Traitement d'une faille de sécurité ou d'une violation de données personnelles : signalement, confinement, qualification, information des clients au plus tard 48 heures après la prise de connaissance pour leur permettre de notifier la CNIL, registre des violations.

Développement et versions

- **Proc#145 : Procédure de Gestion des Versions**
  Types de versions et numérotation de la Galaxie LoGeAs, actions à la sortie d'une version, intégration du code dans Git, tags et dépôt légal des codes sources.
- **Proc#167 - Procédure de mise en ligne d'une version du client « lourd »**
  Création et mise en ligne d'une nouvelle version du client « lourd » (installé) de LoGeAs.

- **Proc#168 : Chaîne de qualification et de livraison**
  Parcours d'une version de LoGeAs Web, du code fusionné à la livraison client : qualification par les tests, validation du rapport qualité, beta, recette et release.
- **Proc#169 : Cycle de release LoGeAs Web**
  Dispositif technique de gestion des versions et de publication de LoGeAs Web : dépôts, environnements, étapes automatisées, contrôles et rapports produits.
- **Proc#170 : Guide pratique — Gestion des versions LoGeAs Web**
  Guide pratique du développeur pour gérer les versions de LoGeAs Web : travail personnel, intégration, correctifs en parallèle, commandes Git et SourceTree.
- **Proc#179 - Développement : règles et bonnes pratiques**
  Règles communes à tous les développements de LoGeAs (protection des données, tickets, versions, qualification et livraison) et règles propres aux projets Angular (nommage, classes de données, accès au back par les services, validation des saisies), avec les documents techniques associés.

Données personnelles (RGPD)

- **Proc#15 - Exercice des droits des personnes (RGPD)**
  Réponse à une personne qui exerce un droit RGPD sur ses données (accès, rectification, effacement, portabilité, opposition, limitation) : délais, vérifications, traitement par droit, registre des demandes.
- **Proc#130 - Sauvegardes : plan, suivi et restauration**
  Ce qui est sauvegardé, où et combien de temps (quatre exemplaires, trois lieux), vérification quotidienne et contrôle hebdomadaire des sauvegardes, conditions de restauration et sa vérification.
- **Proc#134 - Charte d'utilisation des ressources informatiques**
  Règles d'utilisation des outils informatiques de l'entreprise, dans les locaux, en télétravail et en mobilité : mots de passe, sécurité du poste, messagerie, données, téléphones personnels, départ. Approuvée par chaque membre de l'équipe à son arrivée.
- **Proc#136 - Poste de travail collaborateur : installation et usage du cloud**
  Règles d'installation et de sécurité des postes de travail (session locale, disques chiffrés BitLocker, organisation des disques) et règles d'usage du cloud kDrive. Renvoie au document technique du poste de développement.
- **Proc#139 - Départ d'un collaborateur ou d'un stagiaire**
  Étapes du départ d'un collaborateur ou d'un stagiaire : réattribution de ses fonctions, documents de fin de contrat, restitution du matériel, fermeture puis suppression des accès, mise à jour des documentations.
- **Proc#155 - Résiliation d'un contrat LoGeAs - Archivage des données**
  Opérations à mener quand un client résilie son contrat LoGeAs : prise en compte de la résiliation, fin du service sur sa base, puis archivage de son dossier et de ses courriels six mois après la fin de la relation.
- **Proc#158 - Gestion des comptes utilisateurs**
  Réponse à une demande sur un compte utilisateur : retrait du fichier, inscription aux publications LoGeAs, accès à Stat-Union ou à une base, déblocage d'un compte (messages Connexion002, 003, 005).
- **Proc#175 - Envoi des mailings aux utilisateurs**
  Envoi des mailings aux utilisateurs via la newsletter Infomaniak et traitement des retours (adresses invalides, boîtes pleines, désinscriptions, spam, comptes inactifs depuis plus de 18 mois).
- **Proc#181 - Faille de sécurité et violation de données : information des clients**

Traitement d'une faille de sécurité ou d'une violation de données personnelles : signalement, confinement, qualification, information des clients au plus tard 48 heures après la prise de connaissance pour leur permettre de notifier la CNIL, registre des violations.

Autres procédures

- **Proc#182 – Roadmap et plan produit**
  Définit comment les évolutions de LoGeAs sont recensées, priorisées, planifiées et reliées aux versions qui les livrent. Chaque évolution part d'une origine tracée : écart d'audit, demande client, obligation réglementaire, décision de revue de direction ou besoin technique. Elle a une fonction responsable, une version visée, un critère de réussite et un état. Les non-conformités d'audit passent en priorité, et les arbitrages suivent Proc#173. Le responsable produit tient la roadmap à jour sur la page certif:roadmap:<exercice> et la revoit à chaque version, au moins une fois par trimestre. Elle est présentée aux audits NF 203 et NF 552, et son bilan est fait chaque année en revue de direction (Proc#174). Créée pour répondre aux écarts AUD-I-08087 et NF 552 n°7.

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

Permanent link:
https://wiki-logeas.fr/certif/doku.php?id=certif:procedure

Last update: **2026/10/12 13:03**