Retour à Proc#174 - Revue de direction	
Sujets connexes	Rapport 2024-2025 Plan du rapport de gérance Actions de formation des membres de l'équipe

Rapport de gérance - exercice 2025-2026

Enregistrement	Rapport de gérance sur les opérations de l'exercice clos le 30 juin 2026, daté du *[À COMPLÉTER : date]*. Premier rapport tenant lieu de revue de direction (Proc#174). Version publiée : les mentions concernant des personnes identifiables ont été retirées. Le rapport signé est conservé dans Proton.

Mesdames, Messieurs,

Nous vous avons réunis en assemblée générale afin que, conformément aux dispositions légales et réglementaires et à l'article 27.2 des statuts, vous puissiez examiner les comptes de l'exercice clos le **30 juin 2026** et vous rendre compte de l'activité de notre société pendant ledit exercice.

Pour votre information, il vous a été envoyé, avec le présent rapport, tous les documents prescrits par la loi : le bilan, le compte de résultat, l'annexe et le texte des résolutions soumises à votre approbation.

Le compte de résultat fait apparaître un **déficit de 2 503,71 €** (bénéfice de 1 587,81 € sur l'exercice précédent) après déduction des amortissements et provisions réglementaires et justifiées, que nous vous proposons d'affecter comme il sera dit ci-après.

I. Rapport de gestion et d'activité au cours de l'exercice

(C. com., art. L. 232-1)

Produits

Ce treizième exercice a vu le chiffre d'affaires net augmenter : **257 651 €** contre 228 371 € pour l'exercice précédent, soit +12,82 % (+29 280 €).

Cette hausse résulte de deux facteurs : la révision du contrat de l'EPUdF (sur un demi-exercice) et la mise en place de licences auprès de l'UEPAL. Le secteur « licences » LoGeAs atteint 190 013 € (+24,78 %), soit 73,7 % du chiffre d'affaires.

En revanche, la **formation baisse de plus de 40 %** (21 641 € contre 37 440 €), ce qui est préoccupant. *[À COMPLÉTER : explication de la baisse]*
Les autres postes, très minoritaires, ne sont pas représentatifs.

Exercice	2018-2019	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023	2023-2024	2024-2025	2025-2026	Variation N-1 / N
Chiffre d'affaires	240 233 €	227 677 €	213 512 €	205 682 €	195 721 €	225 447 €	228 371 €	**257 651 €**	+12,82 %

Exercice	2018-2019	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023	2023-2024	2024-2025	2025-2026	Variation N-1 / N
LoGeAs (Ass. Maj)	90 829 €	97 842 €	108 578 €	131 231 €	131 392 €	147 140 €	152 278 €	190 013 €	+24,78 %
LoGeAs (Vente)	8 273 €	2 110 €	1 939 €	1 292 €	2 140 €	2 110 €	3 664 €	7 051 €	+92,44 %
Infogérance	43 438 €	38 727 €	28 665 €	20 306 €	2 516 €	2 330 €	1 994 €	1 828 €	-8,32 %
Internet / hébergement	5 626 €	9 891 €	7 721 €	6 670 €	8 647 €	7 054 €	5 499 €	5 735 €	+4,29 %
Revente matériel	44 619 €	57 832 €	29 544 €	8 205 €	2 635 €	2 032 €	954 €	30 €	-96,86 %
Développement logiciel	17 052 €	3 000 €	2 500 €	2 200 €	8 108 €	9 858 €	5 000 €	9 500 €	+90,00 %
Formation / réunions	13 461 €	12 313 €	30 420 €	30 573 €	28 708 €	41 329 €	37 440 €	21 641 €	-42,20 %
Téléphonie	9 273 €	4 867 €	1 281 €	790 €	55 €	47 €	51 €	40 €	-21,57 %
Ports et frais accessoires	7 055 €	1 095 €	2 865 €	2 320 €	1 159 €	1 707 €	10 498 €	14 337 €	+36,57 %
Mise à disposition de personnel				2 094 €	10 362 €	11 840 €	9 882 €	3 787 €	-61,68 %

Charges

Masse salariale (//[À VÉRIFIER : 74,06]// % des charges)

La **masse salariale** s'élève à **192 659 €**, soit **74,78 % du chiffre d'affaires** (77,30 % l'exercice précédent). Elle reste de loin le premier poste de dépenses, ce qui est cohérent avec la nature coopérative de notre structure, où la valeur ajoutée repose essentiellement sur le travail humain.

Sur l'exercice, l'effectif moyen est passé de *[À VÉRIFIER : 5,84 ou 5,49]* à **4,63 équivalents temps plein (ETP)**. Cette baisse a permis de limiter l'impact de la diminution des recettes de formation et des départs survenus en cours d'exercice.

Le **salaire moyen net imposable** est passé de *[À VÉRIFIER]* à 2 183 €, et le **salaire chargé moyen** (cotisations patronales comprises) de *[À VÉRIFIER]* à 3 559 €. Ces hausses s'expliquent par l'intégration temporaire de deux postes mieux rémunérés plutôt que par une augmentation générale des salaires.

	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023	2023-2024	2024-2025	2025-2026
Nombre de salariés (ETP)	4,48	4,36	4,63	5,10	4,92	5,84	4,63
Rapport haut/bas salaires (1)	1,48 (2)	1,45	1,48	1,63 (3)	1,45 (3)	1,47 (3)	1,88 (3)
Rapport salaires/CA (1)	34,29 %	42,96 %	46,13 %	52,60 %	47,17 %	53,58 %	62,89 %
Rapport salaires/CA (4)	57,08 %	66,64 %	72,75 %	83,71 %	78,40 %	77,30 %	74,78 %

	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023	2023-2024	2024-2025	2025-2026
Salaire brut moyen (5)	1 851 € (+0 %)	2 044 € (+10 %)	2 190 € (+7 %)	2 148 € (-2 %)	2 360 € (+10 %)	2 225 € (-5,72 %)	2 650 € (+19 %)

(1) Calculé sur le total annuel net imposable. (2) Hors salariés absents de longue durée. (3) Hors salaire de l'apprenti. (4) Calculé sur la masse salariale. (5) Compte 641 (sauf 6412) / 12 / nombre d'ETP, y compris les primes exceptionnelles non imposables.

Autres charges (//[À COMPLÉTER : %]// des charges, soit //[À COMPLÉTER]// €)

Poste	2023-2024	2024-2025	2025-2026	% des charges
Audits (SCOP, NF), partiellement remboursés	11 390 €	13 350 €	13 338 €	*[À RECALCULER]*
Notre infrastructure (data center, téléphonie, logiciels…)	7 580 €	9 463 €	10 967 €	*[À RECALCULER]*
Immobilisations	7 773 €	7 870 €	7 336 €	*[À RECALCULER]*
Sous-traitance comptable	3 701 €	4 178 €	4 494 €	*[À RECALCULER]*
Réceptions (dont les formations)	3 561 €	3 989 €	3 923 €	*[À RECALCULER]*
EDF, chauffage…	3 362 €	3 484 €	2 435 €	*[À RECALCULER]*

Résultat de l'activité

Le résultat comptable est déficitaire de 2 503,71 €. *[À COMPLÉTER : explication en une ou deux phrases]*

Relation clientèle

Nous continuons d'entretenir d'excellentes relations avec nos partenaires, ce qui se traduit par un paiement rapide et régulier des factures.

Qualité du service

Indicateurs extraits de LoGeAs-Web le 1er octobre 2026 ; le détail et la méthode de calcul figurent en annexe.

Indicateur	2025-2026	2024-2025
Tickets créés	2 406	2 628
Appels d'assistance enregistrés	821	1 484
Tickets ouverts en fin d'exercice	22	13
Délai de première réponse (médiane / moyenne)	2 h / 4,5 h ouvrées	2 h / 5,3 h ouvrées
Délai de résolution (médiane / moyenne)	3,5 h / 19,4 h ouvrées	4 h / 19,2 h ouvrées
Demandes de développement reçues / traitées / rejetées	58 / 34 / 3	102 / 89 / 3
Sessions de formation clients / inscrits	6 / 35	non enregistré
Versions mises en ligne	1	11

Analyse : *[À COMPLÉTER : baisse des appels, délais stables, moins de demandes traitées et une seule*

version, satisfaction des formations non mesurable (2 répondants).]

Ce que les statistiques ne permettent pas encore de mesurer : niveau de traitement (N1, N2, N3) et taux d'escalade (le rédacteur des réponses n'est enregistré que depuis septembre 2026), réclamations (pas de type de ticket dédié), sondages de satisfaction. Des actions sont proposées en partie IV.

Certification

[À COMPLÉTER : audits de l'exercice (NF 203, NF 552, révision coopérative) : dates, organisme, résultat, écarts relevés et actions correctives.]

Progrès réalisés, difficultés rencontrées

Équipe

Le climat de travail s'est progressivement amélioré, notamment après le départ de membres de l'équipe qui ne se sentaient plus à leur place. *[À COMPLÉTER : arrivées et départs de l'exercice.]*

La stabilisation de l'équipe et sa montée en compétences restent une préoccupation de chaque instant.

Développement

Le renfort recruté pour fiabiliser et stabiliser le code existant n'a pas atteint cet objectif, ce qui a conduit à son départ. **Aucune évolution majeure n'a pu être livrée aux clients** au cours de cet exercice (une seule version mise en ligne).

[À COMPLÉTER : progrès réalisés malgré tout (outils internes, ticketing, cartographie fonctionnelle, procédures qualité, recodage Angular...)]

Commercial

L'exercice 2025-2026 aura été marqué par l'aboutissement de la **renégociation quinquennale du contrat de l'EPUdF**. Ce travail, amorcé en 2023-2024, a été finalisé au cours du *[À PRÉCISER : trimestre]* pour une **revalorisation de 20 %**, à laquelle s'ajoute l'augmentation annuelle prévue par la **convention Syntec**.

L'exercice a vu le **démarrage effectif de deux nouveaux clients** : le **SNAP** (syndicat de France Travail) et l'**UEPAL** (Union des Églises protestantes d'Alsace et de Lorraine), qui fédère environ **300 établissements publics du culte** et constitue une véritable opportunité de développement.

Notre chiffre d'affaires **demeure toutefois majoritairement assuré par l'EPUdF**. Si la collaboration envisagée entre l'EPUdF et l'UEPAL peut offrir des synergies, elle **n'écarte pas le**

risque d'une interdépendance accrue entre ces deux structures. La vigilance reste de mise pour **diversifier notre portefeuille clients**.

Organisation

[À COMPLÉTER : procédures créées ou révisées (dont Proc#173 Prise de décision et Proc#174 Revue de direction), fonctions non tenues ou à faire évoluer sur la carte d'organisation, besoins de compétences, valeurs.]

Risques et incertitudes

Le **risque de fermeture** lié à la fin du contrat avec l'EPUdF est écarté ; **d'autres problématiques se sont renforcées**.

Le **principal risque demeure la surcharge de travail** et la **forte concentration des responsabilités** sur une seule personne. Les **passations de compétences et de tâches**, bien qu'engagées, **restent insuffisantes**, ce qui expose la structure à un **risque de dépendance organisationnelle** à court et moyen terme. Les difficultés de stabilisation de l'équipe renforcent ce risque.

[À COMPLÉTER : suite donnée à la demande de retraite partielle ou totale évoquée l'an dernier ; changements à prendre en compte (facture électronique, réglementation, outils).]

II. Conventions réglementées

Vous trouverez par ailleurs notre rapport spécial sur les conventions susceptibles de tomber sous le coup de l'article L. 223-19 du code de commerce, dont nous vous demanderons la ratification à l'assemblée ainsi que le prévoit le projet de résolutions ci-joint :

- convention de prêt de locaux à Labarthe-Inard pour Logeas Informatique par deux associés, propriétaires.

III. Informations coopératives

- **Sociétariat** : taux de sociétariat en fin d'exercice : 100 %.
- **Formation des sociétaires et des salariés** : voir Actions de formation des membres de l'équipe. *[À COMPLÉTER : formations 2025-2026]*
- **Capital social** (au 30 juin 2026) :

^ Catégorie ^ Nombre ^ Capital ^

Associés salariés	*[À VÉRIFIER]*	*[À VÉRIFIER]*
Associés extérieurs	*[À VÉRIFIER]*	*[À VÉRIFIER]*

IV. Suivi et décisions

Suivi des actions de l'exercice précédent

Première revue de direction selon Proc#174 : aucune action n'avait été formalisée. Points de vigilance relevés l'an dernier : passations de compétences, retraite du gérant, nouvelle interface du logiciel. *[À COMPLÉTER : état de chacun]*

Actions d'amélioration proposées

Action	Fonction responsable	Échéance
Formaliser un plan de passation des compétences et des responsabilités de la gérance	Gérance	*[?]*
Relancer et mesurer la satisfaction des formations (questionnaire Proc#171)	*[?]*	*[?]*
Ajouter un type « réclamation » aux tickets	Développement	*[?]*
Enregistrer la qualification N1 des demandes de développement et distinguer évolutions et anomalies	Développement	*[?]*
Mettre en place un sondage de satisfaction clients	*[?]*	*[?]*
[À COMPLÉTER]		

Besoins en ressources

[À COMPLÉTER : recrutement, formation, outils, budget.]

Objectifs de l'exercice 2026-2027

Objectif	Indicateur de suivi	Cible
Livrer des évolutions aux clients	Versions mises en ligne	*[?]*
Relancer l'activité formation	CA formation, sessions	*[?]*
[À COMPLÉTER]		

V. Présentation des comptes annuels - affectation du résultat

[À COMPLÉTER : affectation du déficit de 2 503,71 € (report à nouveau ou imputation sur les réserves).]

VI. Résolutions particulières

[À COMPLÉTER ou « Sans objet ».]

Nous souhaitons que les diverses propositions emportent votre approbation et que vous voudrez bien donner à la gérance quitus de sa gestion pour l'exercice sur les comptes duquel vous avez à vous prononcer.

La gérance

Annexe : indicateurs qualité

Période du 01/07/2025 au 30/06/2026, comparée au 01/07/2024 - 30/06/2025. Extrait de LoGeAs le 01/10/2026. Données agrégées ; « non significatif » : moins de 5 réponses.

Rubrique	Indicateur	2025-2026	2024-2025	Statut
Assistance	Tickets créés (client et mail)	2406	2628	calculé
Assistance	Appels d'assistance enregistrés	821	1484	calculé
Assistance	Tickets clos[1)]	2100	2608	approché
Assistance	Tickets ouverts en fin de période[2)]	22	13	approché
Assistance	Tickets traités au niveau N1[3)]	non disponible	non disponible	non disponible
Assistance	Tickets traités au niveau N2 comptable[4)]	non disponible	non disponible	non disponible
Assistance	Tickets traités au niveau N2 développement[5)]	non disponible	non disponible	non disponible
Assistance	Tickets traités au niveau N3[6)]	non disponible	non disponible	non disponible
Assistance	Tickets traités au niveau Non classé[7)]	non disponible	non disponible	non disponible
Assistance	Répartition par catégorie ou sujet[8)]	non disponible	non disponible	non disponible
Assistance	Délai de première réponse (médiane)[9)]	2 h ouvrées	2 h ouvrées	calculé
Assistance	Délai de première réponse (moyenne)	4,5 h ouvrées	5,3 h ouvrées	calculé
Assistance	Délai de résolution (médiane)[10)]	3,5 h ouvrées	4 h ouvrées	approché
Assistance	Délai de résolution (moyenne)	19,4 h ouvrées	19,2 h ouvrées	approché
Assistance	Tickets escaladés (changement de répondant)[11)]	non disponible	non disponible	non disponible
Assistance	Taux d'escalade[12)]	non disponible	non disponible	non disponible
Évolutions et réclamations	Demandes de développement reçues[13)]	58	102	approché
Évolutions et réclamations	Demandes qualifiées (N1)[14)]	non disponible	non disponible	non disponible
Évolutions et réclamations	Demandes acceptées (N2)[15)]	44	99	approché
Évolutions et réclamations	Demandes traitées[16)]	34	89	approché
Évolutions et réclamations	Demandes rejetées	3	3	approché

Rubrique	Indicateur	2025-2026	2024-2025	Statut
Évolutions et réclamations	Réclamations reçues, acceptées, traitées[17)]	non disponible	non disponible	non disponible
Formations clients	Sessions réalisées[18)]	6	0	calculé
Formations clients	Inscrits[19)]	35	0	calculé
Formations clients	Répondants au questionnaire	2	0	calculé
Formations clients	Satisfaction globale moyenne	non significatif	non significatif	calculé
Formations clients	Moyenne des critères d'évaluation[20)]	non significatif	non significatif	calculé
Formations clients	Lettre LoGeAs : taux de réception	non significatif	non significatif	calculé
Formations clients	Lettre LoGeAs : taux de lecture	non significatif	non significatif	calculé
Clients	Bases créées (nouveaux clients mis en place)[21)]	48	26	approché
Clients	Versions mises en ligne[22)]	1	11	calculé

Méthode de calcul

- Période : du 1er juillet au 30 juin (exercice), comparée à la même période un an plus tôt. Toutes les valeurs sont agrégées ; les moyennes, médianes et taux calculés sur moins de 5 réponses sont indiqués « non significatif ».
- Statut : « calculé » = valeur exacte tirée des données ; « approché » = approximation décrite en note, faute de donnée exacte ; « non disponible » = la donnée n'est pas enregistrée dans LoGeAs.
- Tickets : tickets clients et tickets reçus par mail, hors tickets fusionnés ; les appels d'assistance sont comptés à part.
- Délais : heures ouvrées (9h-17h, du lundi au vendredi) entre la création du ticket et la première réponse de l'assistance (première réponse), ou la dernière réponse d'un ticket clos (résolution, approchée faute de date de clôture).
- Niveaux : chaque personne ayant répondu aux tickets pour l'assistance est rattachée à un niveau (N1, N2 comptable, N2 développement, N3) ; un ticket est classé au niveau le plus élevé parmi les personnes qui y ont répondu. Les notes internes et les réponses des clients ne sont pas prises en compte.
- Escalade : ticket ayant reçu des réponses de l'assistance d'au moins deux personnes successives différentes ; le taux est rapporté aux tickets ayant reçu au moins une réponse de l'assistance.
- Niveaux et escalades ne sont publiés que si le rédacteur est connu pour au moins 90 % des réponses de l'assistance de la période ; le nom du rédacteur n'étant enregistré que depuis septembre 2026, les exercices antérieurs sont « non disponible ».
- Demandes d'évolution : tickets de développement créés sur la période ; acceptation et traitement d'après l'état atteint à la fin de la période (journal des changements d'état), évolutions et anomalies confondues.
- Formations : sessions débutant sur la période, hors sessions annulées ; inscrits hors désinscrits ; moyennes et taux de la Lettre LoGeAs calculés sur les questionnaires remplis (Proc#171).
- Clients : bases créées d'après leur date de création technique ; versions d'après leur date de mise en ligne.

1)

Pas de date de clôture enregistrée : un ticket clos est daté de sa dernière réponse. Seuls les tickets créés depuis le début de la période de comparaison sont pris en compte.

[2)]

Pas d'historique d'état : ticket créé avant la fin de période, encore ouvert aujourd'hui ou dont la dernière réponse est postérieure à la fin de période.

[3)] [4)] [5)] [6)] [7)] [11)] [12)]

Non disponible : rédacteur connu pour 0.1 % seulement des réponses de l'assistance (minimum 90 %) ; le nom du rédacteur n'est enregistré que depuis septembre 2026.

[8)]

Aucun champ catégorie ou sujet sur les tickets clients.

[9)]

Heures ouvrées (9h-17h, lundi-vendredi) entre la création et la première réponse de l'assistance.

[10)]

Pas de date de clôture enregistrée : un ticket clos est daté de sa dernière réponse.

[13)]

Tickets de développement créés sur la période (évolutions et anomalies confondues : aucun champ ne les distingue) ; état atteint en fin de période d'après le journal des changements d'état.

[14)]

L'étape de qualification N1 n'est pas enregistrée.

[15)]

États Dev. futur, A faire, En cours ou ultérieurs.

[16)]

États Fait, A tester, Clos ou Prévenir l'utilisateur.

[17)]

Aucun type « réclamation » sur les tickets.

[18)]

Sessions débutant sur la période, hors sessions annulées.

[19)]

Hors désinscrits.

[20)]

Moyenne des huit critères du questionnaire (Proc#171), hors satisfaction globale.

[21)]

Date de création technique de la base ; inclut les bases de démonstration, de test ou de formation créées sur la période.

[22)]

Date de mise en ligne de la fiche Version.

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

Permanent link:
https://wiki-logeas.fr/certif/doku.php?id=certif:revuedirection:2025-2026&rev=1790864002

Last update: **2026/10/01 16:13**