Retour à Proc#174 - Revue de direction	
Sujets connexes	Rapport 2024-2025 Plan du rapport de gérance Audits de certification 2025-2026 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 1er octobre 2026, complété le 9 octobre 2026 et présenté à l'assemblée générale du 13 octobre 2026. 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.

Les comptes annuels, présentés par notre expert-comptable le 29 juillet 2026, se caractérisent par un total du bilan de 65 706,73 €, un chiffre d'affaires de 255 103,41 € et un résultat net comptable de -2 503,71 €.

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 : **255 103 €** contre 228 371 € pour l'exercice précédent, soit +11,71 % (+26 732 €).

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 74,5 % du chiffre d'affaires.

En revanche, la **formation baisse de plus de 40 %** (21 641 € contre 37 440 €), ce qui est

préoccupant : sa relance est un objectif de l'exercice 2026-2027.
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 €	**255 103 €**	+11,71 %
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, frais accessoires et produits annexes	7 055 €	1 095 €	2 865 €	2 320 €	1 159 €	1 707 €	11 608 €	15 478 €	+33,34 %
Mise à disposition de personnel				2 094 €	10 362 €	11 840 €	9 882 €	3 787 €	-61,68 %

Charges

Masse salariale (74,06 % des charges)

La **masse salariale** (salaires et cotisations) s'élève à **192 659 €**, contre 160 580 € l'exercice précédent, soit **+19,98 % (+32 079 €)**. Elle représente **75,52 % du chiffre d'affaires** et 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. Sa hausse est toutefois supérieure à celle du chiffre d'affaires (+26 732 €) : c'est la cause principale du déficit.

Sur l'exercice, l'effectif moyen est passé de 5,49 à **4,63 équivalents temps plein (ETP)**, soit une baisse de 15,7 %. Malgré cette baisse d'effectif, la masse salariale a augmenté, en raison du coût des postes recrutés puis quittés en cours d'exercice (voir ci-dessous).

Le **salaire moyen net imposable** est passé de 1 858,38 € à 2 183 € (+17,5 %), et le **salaire chargé moyen** (cotisations patronales comprises) de 2 767,82 € à 3 559 € (+28,6 %). 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	5,49 (6)	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)

	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023	2023-2024	2024-2025	2025-2026
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 %	70,32 % (7)	75,52 %
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. (6) Le rapport 2024-2025 indiquait 5,84 dans ce tableau et 5,49 dans le texte. (7) Corrigé d'après les comptes annuels (le rapport 2024-2025 indiquait 77,30 %).

Autres charges (25,94 % des charges, soit 67 496 €)

Le total des charges s'élève à 260 155 € (226 802 € l'exercice précédent). En dehors des salaires, les principaux postes sont :

Poste	2023-2024	2024-2025	2025-2026	% des charges
Honoraires (audits SCOP, NF), partiellement remboursés	11 390 €	13 351 €	11 804 €	4,54 %
Notre infrastructure (data center, téléphonie, logiciels…)	7 580 €	9 463 €	10 967 €	4,22 %
Déplacements		3 120 €	8 424 €	3,24 %
Dotations aux amortissements	7 773 €	7 870 €	7 337 €	2,82 %
Sous-traitance comptable	3 701 €	4 178 €	4 495 €	1,73 %
Réceptions (dont les formations)	3 561 €	3 989 €	3 924 €	1,51 %
EDF, chauffage…	3 362 €	3 484 €	2 435 €	0,94 %

La hausse de l'infrastructure tient pour l'essentiel à la location de la baie serveur (8 103 € contre 4 056 €). Les déplacements ont plus que doublé.

Résultat de l'activité

Le résultat comptable est déficitaire de 2 503,71 €. La valeur ajoutée progresse de 15,7 % (199 831 €), mais la hausse de la masse salariale ramène l'excédent brut d'exploitation à 5 385 € (10 757 € l'exercice précédent). Après 7 337 € de dotations aux amortissements, le résultat d'exploitation est de -2 161 €, et le résultat financier de -343 €.

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
Réponses de l'assistance	2 995	3 160
Réponses par ticket (médiane / moyenne)	1 / 1,2	1 / 1,2
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 :

- l'assistance a reçu un peu moins de tickets (-8,4 %) et nettement moins d'appels (-45 %) ; les délais de première réponse et de résolution sont stables (médiane de 2 h et 3,5 h ouvrées) ;
- l'assistance a envoyé 2 995 réponses (-5,2 %) ; la plupart des tickets sont réglés en une seule réponse (médiane 1, moyenne 1,2), comme l'an dernier ;
- le nombre de tickets ouverts en fin d'exercice augmente (22 contre 13) ;
- les demandes de développement reçues et traitées sont en forte baisse et une seule version a été mise en ligne, ce qui confirme la difficulté à livrer des évolutions ;
- les formations clients sont désormais enregistrées dans LoGeAs-Web (6 sessions, 35 inscrits), mais avec 2 réponses au questionnaire, leur satisfaction n'est pas mesurable.

Enquête de satisfaction (questionnaire 2024, analysé en février 2025, notes sur 10) : convivialité 6,7, documentation 6,25, facilité d'utilisation 7,28, assistance 7,71, installation 7,6. Toutes les notes sont en baisse par rapport à l'enquête 2019 (de 7,02 à 8,43). Aucune enquête n'a été menée pendant l'exercice ; **une nouvelle enquête a été lancée en octobre 2026**, ses résultats seront présentés dans le rapport 2026-2027.

Réclamations : aucune réclamation formelle n'a été reçue pendant l'exercice. Les échanges parfois vifs avec certains utilisateurs portent généralement sur des difficultés comptables (règles de saisie, clôture, obligations des établissements) plutôt que sur des dysfonctionnements du logiciel. Faute de type « réclamation » dans les tickets, ce constat reste qualitatif (voir partie IV).

Nouveaux clients mis en place : **29 paroisses de l'UEPAL** ont été mises en place depuis l'accord du 3e trimestre 2025, auxquelles s'ajoute le SNAP. Le chiffre de 48 bases créées donné en annexe inclut les bases de démonstration, de test et de formation.

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), priorité et catégorie des tickets (point relevé à l'audit NF 203). Des actions sont proposées en partie IV.

Certification

Les deux certifications du logiciel ont été maintenues, sans non-conformité majeure :

- **NF 203** (comptabilité informatisée) : audit complet de renouvellement les 6 et 7 novembre 2025, avis favorable ; 2 non-conformités mineures, 11 points de vigilance, 7 écarts antérieurs levés ;
- **NF 552** (protection des données personnelles) : audit de surveillance le 20 novembre 2025, avis favorable ; 4 non-conformités mineures, 21 points de vigilance, 1 écart antérieur levé.

Les points principaux à retenir des audits, au 2 octobre 2026 :

1. **Certifications maintenues** : NF 203 et NF 552, sans aucune non-conformité majeure.
2. **Des écarts maintenus d'une année sur l'autre**, faute de suivi formel des actions correctives entre deux audits. Ce suivi est désormais assuré par l'outil de suivi des écarts de la cartographie fonctionnelle et par la revue de direction (Proc#174).
3. **Tests et recette insuffisants** (relevé dans les deux audits) : traité par la chaîne de qualification et de livraison (Proc#168), qui produit les PV de recette et rapports d'exécution ; tests de performance et de sécurité automatisés à chaque version. Première application à présenter aux auditeurs.
4. **Procédures obsolètes** (SVN, ProjeQtor, déploiement) : traité par la remise à plat des procédures de l'été 2026 (voir rubrique Organisation), complétée par Proc#181 (failles de sécurité), le Dossier d'Architecture Technique, la cartographie des flux de données personnelles et le MCD.
5. **Droits RGPD non couverts par le logiciel** (rectification, opposition, retrait du consentement) : ouvert. C'est un chantier de développement, qui dépend des ressources consacrées au développement.
6. **Roadmap et plan produit non formalisés** : procédure Proc#182 créée ; la roadmap 2026-2027 est à établir avant l'audit NF 552 du 9 novembre 2026.

Restent également ouverts quelques écarts produit plus ponctuels (affichage du statut validé d'une écriture, exercice de plus de 24 mois, contrôle des champs texte libre, export de la piste d'audit) et la documentation d'administration RGPD. Quatre écarts sont justifiés sans modification du logiciel et deux sont à discuter avec l'auditeur. Le détail figure sur la page Audits de certification 2025-2026.

Prochains audits : NF 552 le 9 novembre 2026, NF 203 les 12 et 13 novembre 2026.

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.

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).

Des progrès ont néanmoins été réalisés, constatés pour la plupart lors des audits de certification :

- lien entre les tickets clients et les tickets de développement ;
- traçabilité de l'exercice des droits RGPD dans la piste d'audit ;
- contrôle du SIREN et du SIRET, complément de l'archive fiscale, mention « clôturé » dans le rapport du FEC ;
- outil de suivi des écarts d'audit accessible depuis la cartographie fonctionnelle ;
- enregistrement et évaluation en ligne des formations clients.

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 de l'exercice 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

Procédures

Pendant l'exercice, **3 procédures ont été créées** et **12 révisées**, principalement à l'été 2025 pour tenir compte du changement d'outils (passage chez Infomaniak, nouvel outil de tickets) :

- créées : Proc#156 Certificats SSL, Proc#175 Envoi des mailings, Proc#176 Formations en distanciel ;
- révisées : Proc#8 Gestion des tickets (refonte complète, abandon de ProjeQtor), Proc#10 Relations client, Proc#133 Calendriers, Proc#138 et Proc#139 Arrivée et départ d'un collaborateur, Proc#145 Gestion des versions (refonte suite à l'automatisation), Proc#146 Préparation d'une nouvelle base, Proc#158 Comptes utilisateurs, Proc#163 Maîtrise de la documentation, Proc#171 et Proc#178 Formations, création des alias de mailing.

Les audits de novembre 2025 ont toutefois relevé plusieurs procédures obsolètes (SVN, ProjeQtor,

déploiement et roadmap non formalisés). Elles ont été traitées **après la clôture**, de juillet à octobre 2026, lors d'une remise à plat de l'ensemble des procédures :

- mise en place de la validation et de l'approbation des procédures dans la cartographie fonctionnelle (Proc#163) et de la liste des procédures générée depuis celle-ci ;
- créations : Proc#168 Chaîne de qualification et de livraison, Proc#169 Cycle de release LoGeAs Web, Proc#170 Guide pratique des versions, Proc#173 Prise de décision, Proc#174 Revue de direction, Proc#179 Développement Angular, Proc#181 Faille de sécurité et violation de données, Proc#182 Roadmap et plan produit ;
- fusion des pages de gestion de version (dont l'ancienne procédure SVN) dans Proc#145 ; passage de SVN à Git dans Proc#167 ;
- refonte de la charte informatique (Proc#134) et mise au format de la plupart des autres procédures.

Fonctions

La carte d'organisation compte 20 fonctions, toutes tenues. La fiche des titulaires montre cependant :

- une **forte concentration** : la gérance tient 9 des 20 fonctions, dont toutes les fonctions de correspondant (qualité, RGPD, NF) et l'assistance de niveau 3 ;
- des fonctions **sans suppléant interne** : assistance de niveau 3, chef de projet développement, développement logiciel ;
- la fonction de chef de projet développement, reprise en interne après le départ du titulaire recruté en 2025.

Compétences

Pendant l'exercice, l'équipe a bénéficié de 12 journées de formation externe, principalement au sein du réseau des SCOP, d'un séminaire interne et de la formation des nouveaux arrivants selon Proc#138. Le détail figure sur la page Actions de formation des membres de l'équipe.

Les besoins de compétences portent d'abord sur le développement et sur la suppléance des fonctions aujourd'hui concentrées (voir partie IV).

Valeurs

Les valeurs de l'entreprise ont été relues : aucune révision n'est proposée cette année.

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 (9 des 20 fonctions de la carte d'organisation, voir rubrique Organisation). 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.

La demande de retraite partielle ou totale du gérant, évoquée l'an dernier pour fin 2025 / début 2026, reste conditionnée à la réussite de ces passations.

Parmi les changements à prendre en compte figure la généralisation de la facture électronique, suivie dans le groupe de travail conformité d'INFOCERT.

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** : 12 journées de formation externe (réseau des SCOP), un séminaire interne et la formation des nouveaux arrivants ; détail sur Actions de formation des membres de l'équipe.
- **Capital social** (au 30 juin 2026) : 7 200 €, soit 144 parts (164 en début d'exercice ; 20 parts remboursées ou en cours de remboursement à la suite de départs).

Catégorie	Nombre	Capital
Associés salariés	3	4 700 €
Associés extérieurs	1	2 500 €
Total	**4**	**7 200 €**

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 la clôture :

- les passations de compétences sont engagées mais restent insuffisantes ;
- la retraite du gérant n'a pas pu être mise en œuvre ;
- aucune évolution majeure de la nouvelle interface n'a été livrée.

Actions d'amélioration proposées

Action	Fonction responsable	Échéance
Formaliser un plan de passation des compétences et des responsabilités de la gérance	Gérance	30 juin 2027
Désigner un suppléant interne pour l'assistance de niveau 3, le chef de projet et le développement	Gérance	31 décembre 2026
Établir la roadmap 2026-2027 selon Proc#182 et relier le plan produit aux versions (écarts d'audit)	Responsable produit	9 novembre 2026 (audit NF 552)
Relancer et mesurer la satisfaction des formations (questionnaire Proc#171)	Formation des clients	30 juin 2027
Ajouter un type « réclamation » aux tickets	Développement	30 juin 2027
Enregistrer la qualification N1 des demandes de développement et distinguer évolutions et anomalies	Développement	30 juin 2027
Formaliser l'exploitation de l'enquête de satisfaction et la renouveler	Suivi de la satisfaction client	30 juin 2027
Mettre en œuvre les actions correctives des audits NF 203 et NF 552 (voir page des audits), en priorité les écarts maintenus	Qualité / développement	9 novembre 2026 (NF 552), 12 novembre 2026 (NF 203)

Besoins en ressources

Au vu du résultat déficitaire, la gérance propose de concentrer les ressources sur la formation et la stabilisation de l'équipe :

- **formation externe** (réseau des SCOP) : « Bienvenue en SCOP » pour les deux salariés arrivés récemment, et parcours SCOP niveaux 1 et 2 pour l'un d'eux ;
- **formation interne croisée** nécessaire aux suppléances (assistance de niveau 3, chef de projet, développement) ;
- **renfort du développement** : à arrêter par l'assemblée générale.

Objectifs de l'exercice 2026-2027

Objectif	Indicateur de suivi	Cible
Livrer des évolutions aux clients	Versions mises en ligne	reprise de livraisons régulières, dont au moins une évolution majeure
Consolider le chiffre d'affaires logiciel	CA licences LoGeAs	progression, portée par l'EPUdF en année pleine et le déploiement auprès des établissements de l'UEPAL
Relancer l'activité formation	CA formation, sessions réalisées	inversion de la tendance
Rétablir l'équilibre financier	Résultat net	résultat positif
Maintenir les certifications	Décisions NF 203 et NF 552	certifications maintenues, aucun écart maintenu d'une année sur l'autre
Améliorer la mesure de la qualité	Indicateurs « non disponible » de l'annexe	niveaux, escalades et réclamations mesurables au prochain rapport
Mesurer la satisfaction des clients	Enquête d'octobre 2026, questionnaires de formation	résultats analysés et présentés au prochain rapport

V. Présentation des comptes annuels - affectation du résultat

Nous vous proposons d'affecter le déficit de l'exercice, soit 2 503,71 €, au compte « report à nouveau » débiteur.

Pour rappel, le bénéfice de l'exercice précédent (1 587,81 €) a été réparti à raison de 794 € en réserves (238 € de réserve légale et 556 € de fonds de développement) et 794 € en part travail.

VI. Résolutions particulières

Nous vous proposons de prendre acte de la revue de direction présentée dans le présent rapport et d'adopter les actions d'amélioration, les besoins en ressources et les objectifs de l'exercice 2026-2027 figurant en partie IV.

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	Réponses de l'assistance[3)]	2995	3160	approché
Assistance	Réponses par ticket (médiane)[4)]	1	1	calculé
Assistance	Réponses par ticket (moyenne)	1,2	1,2	calculé
Assistance	Tickets traités au niveau N1[5)]	non disponible	non disponible	non disponible
Assistance	Tickets traités au niveau N2 comptable[6)]	non disponible	non disponible	non disponible
Assistance	Tickets traités au niveau N2 développement[7)]	non disponible	non disponible	non disponible
Assistance	Tickets traités au niveau N3[8)]	non disponible	non disponible	non disponible
Assistance	Tickets traités au niveau Non classé[9)]	non disponible	non disponible	non disponible

Rubrique	Indicateur	2025-2026	2024-2025	Statut
Assistance	Répartition par catégorie ou sujet[10)]	non disponible	non disponible	non disponible
Assistance	Délai de première réponse (médiane)[11)]	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)[12)]	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)[13)]	non disponible	non disponible	non disponible
Assistance	Taux d'escalade[14)]	non disponible	non disponible	non disponible
Évolutions et réclamations	Demandes de développement reçues[15)]	58	102	approché
Évolutions et réclamations	Demandes qualifiées (N1)[16)]	non disponible	non disponible	non disponible
Évolutions et réclamations	Demandes acceptées (N2)[17)]	44	99	approché
Évolutions et réclamations	Demandes traitées[18)]	34	89	approché
Évolutions et réclamations	Demandes rejetées	3	3	approché
Évolutions et réclamations	Réclamations reçues, acceptées, traitées[19)]	non disponible	non disponible	non disponible
Formations clients	Sessions réalisées[20)]	6	0	calculé
Formations clients	Inscrits[21)]	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[22)]	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)[23)]	48	26	approché
Clients	Versions mises en ligne[24)]	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)

Réponses de l'assistance (hors notes internes et réponses client) datées de la période, sur les tickets créés depuis le début de la période de comparaison : les réponses à des tickets plus anciens ne sont pas comptées.

4)

Réponses de l'assistance aux tickets créés sur la période, tickets sans réponse compris.

5) , 6) , 7) , 8) , 9) , 13) , 14)

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.

10)

Aucun champ catégorie ou sujet sur les tickets clients.

11)

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

12)

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

15)

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.

16)

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

17)

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

18)

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

19)

Aucun type « réclamation » sur les tickets.

20)

Sessions débutant sur la période, hors sessions annulées.

21)

Hors désinscrits.
22)

Moyenne des huit critères du questionnaire (Proc#171), hors satisfaction globale.
23)

Date de création technique de la base ; inclut les bases de démonstration, de test ou de formation créées sur la période.
24)

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=1791546706

Last update: **2026/10/09 13:51**