Retour à Proc#174 - Revue de direction	
Sujets connexes	Chiffres clés de Logeas Informatique Carte d'organisation fonctionnelle

Plan du rapport de gérance (revue de direction)

Document technique	Rattaché à Proc#174 - Revue de direction. Non soumis à approbation.

Le rapport de gérance présenté chaque année à l'assemblée générale d'approbation des comptes tient lieu de revue de direction. Il suit le plan ci-dessous.
Les rubriques marquées ★ sont celles qu'exige la revue de direction en plus des obligations légales.

Plan

Introduction

- Objet de l'assemblée, documents joints (bilan, compte de résultat, annexe, résolutions).
- Résultat de l'exercice et proposition d'affectation.

I. Rapport de gestion et d'activité

1. **Situation et activité** : chiffre d'affaires par activité sur plusieurs exercices, analyse des évolutions.
2. **Charges** : masse salariale (effectif, ratios, salaire moyen), autres charges principales.
3. **Relation clientèle**.
4. ★ **Qualité du service** :
   - assistance : tickets créés et clos, délai de résolution, taux d'escalade, tickets ouverts en fin d'exercice ;
   - formations : sessions, répondants, satisfaction globale ;
   - sondages de satisfaction ;
   - réclamations et demandes d'évolution ;
   - nouveaux clients mis en place.

   Chaque indicateur est donné pour l'exercice et l'exercice précédent ; il est extrait des statistiques de LoGeAs-Web.
5. ★ **Certification** : audits de l'exercice (NF 203, NF 552), résultats, écarts et actions correctives.
6. ★ **Protection des données (RGPD)** : demandes d'exercice des droits reçues et traitées (Proc#15), failles de sécurité et violations de données (Proc#181), mises à jour du registre des activités de traitement, réexamen de la non-désignation d'un DPO (nombre de clients et de personnes enregistrées dans les bases).
7. **Progrès réalisés, difficultés rencontrées** : équipe, développement, commercial.
8. ★ **Organisation** : procédures créées ou révisées, fonctions non tenues ou à faire évoluer (carte d'organisation), besoins de compétences, valeurs (Nos valeurs).
9. **Risques et incertitudes**, et changements à prendre en compte (réglementation, outils,

équipe).

II. Conventions réglementées

III. Informations coopératives

- Sociétariat.
- Formation des sociétaires et des salariés.
- Capital social.

IV. Suivi et décisions ★

1. **Suivi des actions de l'exercice précédent** : action, fonction responsable, échéance, état (réalisée, en cours, abandonnée).
2. **Actions d'amélioration décidées** : action, fonction responsable, échéance.
3. **Besoins en ressources** : recrutement, formation, outils, budget.
4. **Objectifs de l'exercice suivant** : objectif, indicateur de suivi, cible.

Version publiée

La version publiée sur ce wiki (page `certif:revuedirection:<exercice>`) reprend le rapport intégral, à l'exception des mentions qui touchent des personnes identifiables : rémunération ou appréciation individuelle, santé, détail du capital par âge et par sexe. Les actions sont attribuées à des fonctions, pas à des personnes.

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

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

Last update: **2026/10/12 12:16**