Retour au Dossier Organisationnel	
Sujets connexes	Arrivée d'un collaborateur Départ d'un collaborateur Titulaires des fonctions et correspondants Proc#173 - Prise de décision La gouvernance partagée

Carte d'organisation fonctionnelle de Logeas Informatique

Document technique	Rattaché aux procédures d'arrivée et de départ d'un collaborateur. Non soumis à approbation.

Cette carte décrit les **fonctions** de l'entreprise, qui sont stables. Les personnes qui les tiennent, et qui changent au gré des arrivées, des départs et des changements de rôle, sont dans la fiche Titulaires des fonctions et correspondants. La création ou la modification d'une fonction est une décision tactique, prise selon Proc#173.

1. Fonctions

Chaque fonction est décrite par une fiche (mission, activités, compétences requises). Une fonction est un rôle théorique : une même personne peut tenir plusieurs fonctions, et une fonction peut être tenue par plusieurs personnes. Les justificatifs de compétence de chaque titulaire (diplômes, formations, expérience) sont des enregistrements conservés dans le dossier RH, hors de ce wiki.

Fonction	Mission
Gérance et direction générale	Diriger l'entreprise dans le cadre de la gouvernance partagée de la SCOP.
Responsable produit LoGeAs	Définir l'évolution et la stratégie du produit LoGeAs.
Correspondant qualité	Faire vivre le système de management de la qualité de l'entreprise.
Correspondant RGPD (CNIL)	Veiller à la conformité de l'entreprise et du logiciel LoGeAs au règlement général sur la protection des données.
Correspondant NF	Assurer le maintien des certifications NF 203 et NF 552 du logiciel LoGeAs.
Chef de projet développement	Piloter le développement de la gamme LoGeAs et garantir la qualité des développements.
Développement logiciel	Assurer la pérennité, la performance et l'évolution du logiciel LoGeAs.
Correspondant infogérance	Garantir la stabilité et la sécurité de l'infrastructure technique et des données.
Assistance niveau 1	Assurer l'accueil des clients et le premier niveau de support.
Assistance niveau 2 comptable	Apporter l'expertise comptable de second niveau aux clients et soutenir l'assistance de niveau 1.

Fonction	Mission
Assistance niveau 2 développement	Apporter l'expertise technique de second niveau aux clients et soutenir l'assistance de niveau 1.
Assistance niveau 3 (expertise)	Apporter l'expertise de dernier niveau, technique et comptable.
Mise en place des nouveaux clients	Garantir un démarrage optimal des nouveaux clients.
Formation des clients	Former les clients à l'utilisation de LoGeAs pour favoriser leur autonomie.
Suivi de la satisfaction client	Mesurer et suivre la satisfaction des clients.
Documentation produit	Maintenir à jour la documentation produit pour favoriser l'autonomie des utilisateurs.
Veille et Lettre LoGeAs	Anticiper les évolutions réglementaires et technologiques et en informer les clients.
Gestion comptable et administrative	Garantir la fiabilité et la conformité de la comptabilité et de la gestion administrative de l'entreprise.
Encadrement des stagiaires et alternants	Accompagner la montée en compétence des stagiaires et des alternants.
Mise à disposition de personnel	Vendre du temps à un tiers pour l'aider dans sa gestion administrative.

La répartition détaillée des sujets entre les niveaux d'assistance 1 et 2 est donnée dans le tableau des niveaux d'assistance du DO, conforme au référentiel NF203.

2. Matrice RACI

La matrice précise, pour chaque activité, le rôle de chaque fonction dans les flux d'information et de communication.

Activité	Support N1	Support N2	Support N3	Chef de projet	Développeurs	Gérance / Qualité
Assistance de base (problèmes courants)	**R**	I	I	I	I	I
Problèmes intermédiaires (comptables spécifiques)	I	**R**	I	I	I	I
Problèmes critiques (techniques et comptables)	I	I	**R**	I	C	I
Escalade d'un ticket	**R**	**A**	**A**	I	I	I
Suivi qualité du support	I	I	C	**R**	I	**A**
Communication interne	**R**	**R**	**R**	**A**	C	I
Transmission des besoins clients	I	I	I	**R/A**	C	C
Développement / correction des logiciels	I	I	C	C	**R**	I
Mise à jour de la documentation	I	I	C	**R/A**	C	C
Mise en place des nouveaux clients	**R**	C	I	I	I	**A**
Formation des clients	**R**	**R**	C	I	I	**A**
Suivi de la satisfaction client	**R**	I	I	I	I	**A**

Activité	Support N1	Support N2	Support N3	Chef de projet	Développeurs	Gérance / Qualité
Veille et Lettre LoGeAs	I	**R**	C	I	**R**	**A**
Infrastructure, serveurs et sauvegardes	I	I	I	I	**R**	**A**
Encadrement des stagiaires et alternants	I	I	I	C	**R**	**A**

Lettre	Signification
R	Responsable (fait le travail) : la personne ou l'équipe qui exécute la tâche
A	Garant (rend des comptes) : la personne qui a la responsabilité finale et valide le résultat
C	Consulté (donne son avis) : on lui demande son expertise ou ses conseils avant de décider
I	Informé (tenu au courant) : reçoit l'information mais n'agit pas directement
R/A	Mixte : la même personne est responsable de l'action et garante du résultat

Pour l'escalade d'un ticket, le garant est le niveau qui reçoit le ticket : niveau 2 ou niveau 3.

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

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

Last update: **2026/10/01 10:26**