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

Fonction	Responsabilités
Gérance et direction générale	Direction générale de l'entreprise, dans le cadre de la gouvernance partagée
Responsable produit LoGeAs	Définition, évolution et stratégie du produit LoGeAs
Correspondant qualité	Système de management de la qualité, maîtrise documentaire, suivi des procédures
Correspondant RGPD (CNIL)	Conformité RGPD, registre des traitements, interlocuteur de la CNIL
Correspondant NF	Suivi des certifications NF 203 et NF 552, interlocuteur de l'organisme certificateur
Chef de projet développement	Gestion de projet pour le développement de la gamme LoGeAs Planification, suivi et coordination des activités de développement Qualité et conformité des développements
Développement logiciel	Programmation, tests, correction de bugs
Correspondant infogérance	Gestion et maintenance des infrastructures informatiques
Assistance niveau 1	Premier contact avec les clients et qualification de toutes les demandes (assistance, évolution, réclamation) Aide à l'installation, passage des mises à jour, gestion des droits utilisateurs, activation de profil et mot de passe, données personnelles, connexion internet Questions sur le fonctionnement du logiciel, éditeur d'états, exports existants Aide comptable courante : imputations détaillées dans les vadémécums, balance d'ouverture, rapprochement bancaire, clôture Orientation vers le niveau 2 si nécessaire

Fonction	Responsabilités
Assistance niveau 2 comptable	Imputations hors vadémécum, écritures de fin d'année, rapprochement bancaire et clôture complexes, journaux déséquilibrés Acceptation des demandes d'évolution et traitement des réclamations, pour leur volet comptable
Assistance niveau 2 développement	Demandes de développements spécifiques, problèmes de connexion, journaux déséquilibrés, exports non prévus dans le logiciel, imports de données Acceptation des demandes d'évolution et traitement des réclamations, pour leur volet technique
Assistance niveau 3 (expertise)	Problèmes critiques, techniques et comptables Expertise comptable pointue, notamment les spécificités des associations loi 1901/1905 et équivalents
Responsable administratif	Gestion administrative, facturation

La répartition détaillée des sujets entre les niveaux 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

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&rev=1790836803

Last update: **2026/10/01 08:40**