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	Correction de bugs, nouvelles fonctionnalités, évolution du code existant Tests unitaires, mise en production, documentation technique
Correspondant infogérance	Gestion et maintenance des infrastructures informatiques : supervision des serveurs, des sauvegardes, du NAS et du parc informatique

Fonction	Responsabilités
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
Assistance niveau 2 comptable	Imputations hors vadémécum, écritures de fin d'année, rapprochement bancaire et clôture complexes, journaux déséquilibrés Soutien à l'assistance niveau 1, qualification et priorisation des remontées vers le développement 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
Mise en place des nouveaux clients	Mise en place de la base, intégration de fichiers et de balances, formation initiale
Suivi de la satisfaction client	Suivi de la satisfaction des clients, réalisation de sondages
Formation des clients	Animation des sessions de formation LoGeAs pour les clients, en présentiel et en distanciel
Documentation produit	Mise à jour des wikis logiciels et de la documentation produit, pour favoriser l'autonomie des utilisateurs
Veille et Lettre LoGeAs	Veille comptable, fiscale et technologique pour anticiper les évolutions Rédaction et diffusion de la Lettre LoGeAs (volets réglementaire et comptable, et technique)
Gestion comptable et administrative	Comptabilité courante de l'entreprise : saisie, TVA, salaires, facturation, clôture annuelle Gestion administrative
Encadrement des stagiaires et alternants	Encadrement des stagiaires et alternants, relecture de code
Mise à disposition de personnel	Prestation de temps vendue à un tiers pour l'aider dans sa gestion administrative

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. Fiches de poste

Les fiches de poste précisent les missions, les activités et les compétences requises. Une fiche peut couvrir plusieurs fonctions. Les justificatifs de compétence de chaque titulaire (diplômes, formations, expérience) sont des enregistrements conservés dans le dossier RH, hors de ce wiki.

Fiche de poste	Fonctions couvertes
Gérance et direction	Gérance et direction générale Responsable produit LoGeAs Assistance niveau 3 (expertise)
Chef de projet développement	Chef de projet développement
Missions de correspondant	Correspondant qualité Correspondant RGPD (CNIL) Correspondant NF
Chargé(e) de développement informatique	Développement logiciel Assistance niveau 1 (volet technique) Documentation produit Veille et Lettre LoGeAs Formation des clients
Chargé(e) de développement et d'infrastructure (niveau 2)	Développement logiciel Assistance niveau 2 développement Correspondant infogérance Documentation produit Veille et Lettre LoGeAs Formation des clients Encadrement des stagiaires et alternants
Assistance et support technique client (niveau 1)	Assistance niveau 1 Mise en place des nouveaux clients Formation des clients Documentation produit Suivi de la satisfaction client Mise à disposition de personnel
Chargé(e) de support logiciel comptable N2 et gestion comptable de l'entreprise	Assistance niveau 2 comptable Gestion comptable et administrative Formation des clients Documentation produit Veille et Lettre LoGeAs Mise à disposition de personnel Assistance niveau 1 (en secours)

3. 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

Activité	Support N1	Support N2	Support N3	Chef de projet	Développeurs	Gérance / Qualité
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**
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&rev=1790841875

Last update: **2026/10/01 10:04**