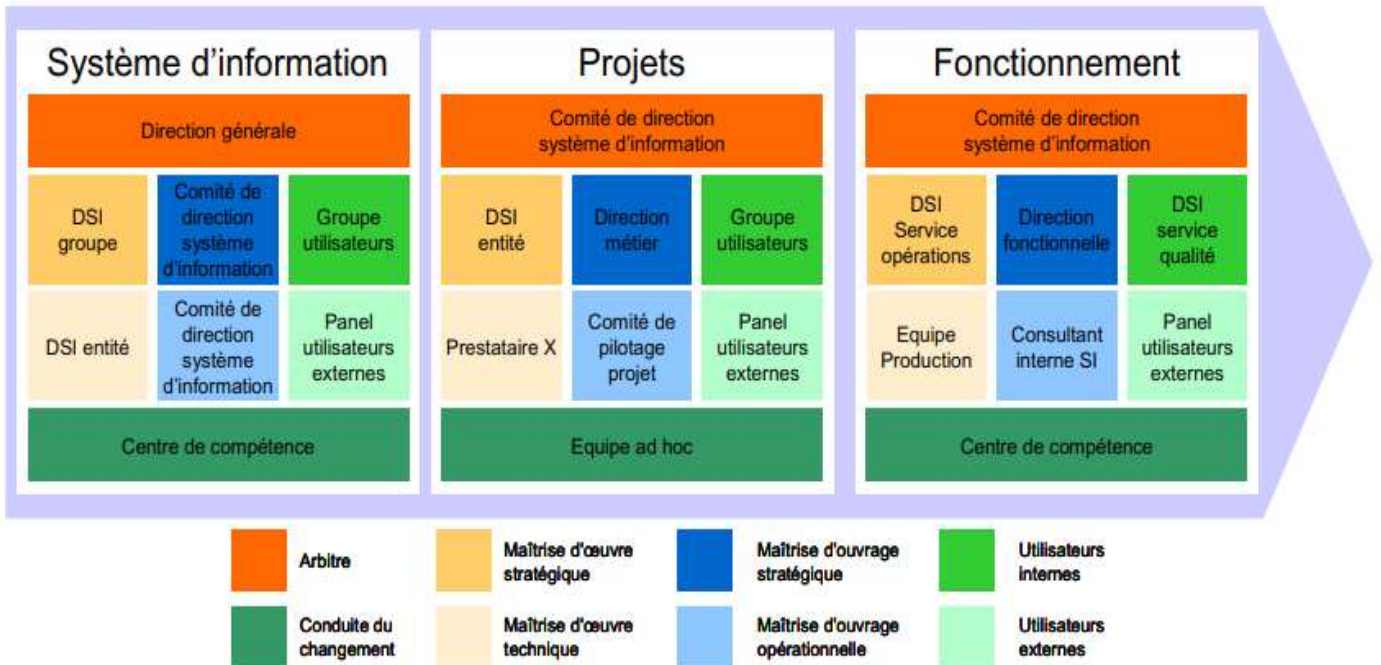


Les acteurs, leurs rôles et responsabilités

Au plan interne, le système d'information est en principe animé et construit par :

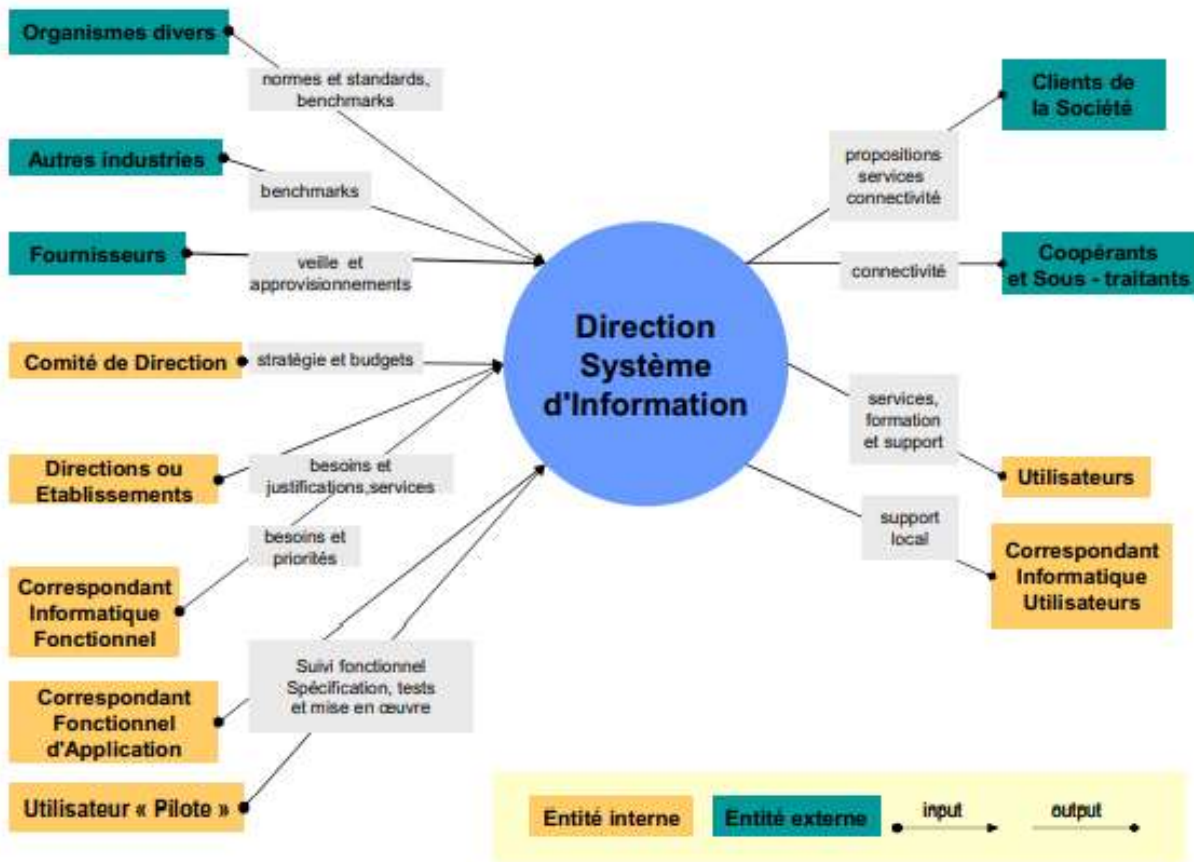
- la direction, qui fixe les objectifs de l'organisation et définit une stratégie dans laquelle s'inscrit le système d'information ;
- les managers et des experts en organisation ;
- les utilisateurs de l'information, responsables et exécutants qui assurent les activités de l'organisation ;
- les informaticiens, qui gèrent le système informatique. Quand la taille de l'organisation le justifie, le système d'information est piloté par une direction du système d'information (DSI) qui apporte, dans le respect de la stratégie fixée par la direction, des solutions techniques et organisationnelles en réponse aux besoins des métiers ou des fonctions de l'organisation. La DSI évite le cloisonnement du système d'information (système de gestion, système industriel, système d'aide à la décision...) et l'isolement d'une fonction informatique purement technique. Elle gère les moyens et compétences informatiques et comprend typiquement trois pôles assurant l'exploitation du système informatique, sa supervision et l'évolution du système d'information.

Les rôles



Source : Cigref

La DSI

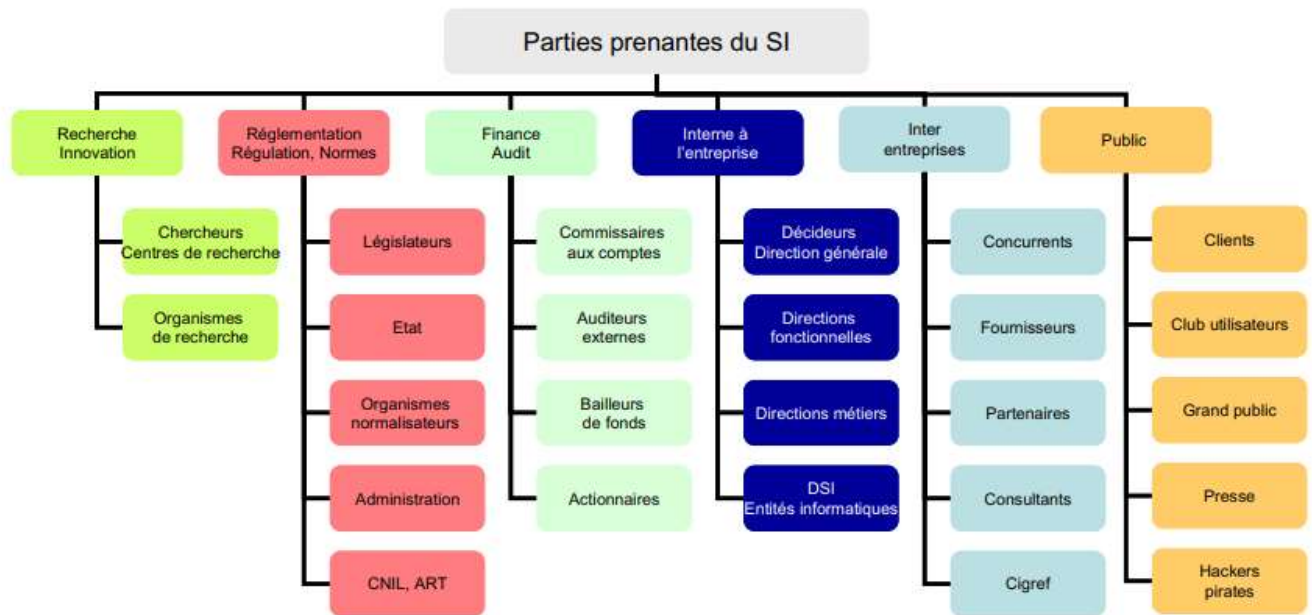


Source : Cigref

Les parties prenantes du SI

Satisfaction des parties prenantes Souhaits et besoins des parties prenantes	Parties prenantes	Contribution des parties prenantes Souhaits et besoins de l'organisation
Vite, Adapté, Abordable, Simple	Clients	Confiance, Unité, Profit, Croissance
Confiance, Unité, Profit, Croissance	Fournisseurs	Vite, Adapté, Abordable, Simple
Objectifs, Attention, Compétences, Paye	Employés	Mains, Coeur, Esprit, Expression
ROI, Récompense, Chiffres, Confiance	Investisseurs	Capitaux, Crédit, Prise de risque, Soutien
Respect des lois, Juste, Sain, Vrai,	Législateur	Règle, Raison, Clarté, Conseil

Source : Cranfield School of Management



Source : Cigref

Les métiers de l'informatique

- les managers (directeurs informatique, chefs de service, chefs de projet), qui ont un rôle de pilotage, de gestion, de coordination et de communication ;
- les concepteurs (auditeurs, analystes, conseils extérieurs), qui étudient les systèmes et proposent des améliorations ;
- les réalisateurs (ingénieurs ou techniciens), qui construisent les applications et sont généralement spécialisés dans un domaine ;
- les spécialistes système (ingénieurs ou techniciens), qui installent et maintiennent les logiciels d'exploitation-système, réseau, base de données ;
- les chargés d'exploitation, qui veillent au fonctionnement du système, des ordinateurs, du réseau et assurent son administration et sa sécurité ;
- les techniciens de maintenance, qui dépannent et installent les équipements et parfois les logiciels.

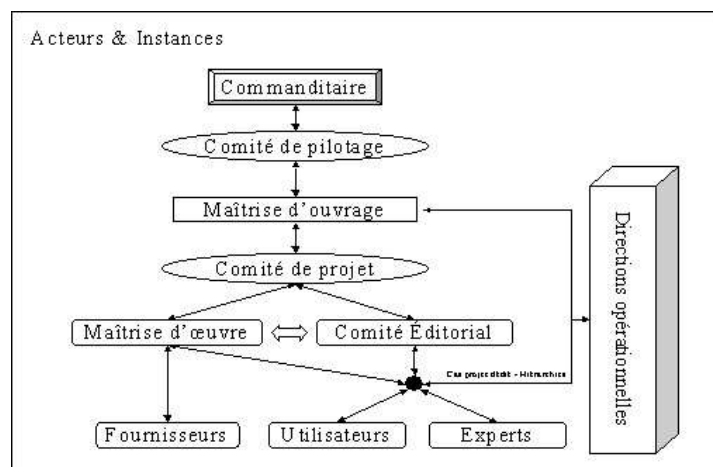
Le CIGREF (Club informatique des grandes entreprises françaises) souligne en particulier l'émergence de métiers dans le domaine de la gestion du cycle de vie des applications (paramétrage, intégration...) et du support et de l'assistance aux utilisateurs.

Les principaux acteurs

Acteur	Observations
Constructeurs de matériels et éditeurs de logiciels	Les systèmes d'exploitation sont souvent fournis avec le matériel. Constructeurs et éditeurs assurent la maintenance de leurs produits (sauf en cas de vente de matériels en OEM, <i>original equipment manufacturer</i>)
SSII (société de services et d'ingénierie informatique)	Prestataires de taille variable (du groupe qui emploie plus de 16 000 personnes à la petite SSII régionale de quelques salariés) qui peuvent intervenir sur un système existant, livrer un système complet, faire de la formation ou de l'assistance, mettre du personnel à disposition... Les SSII se spécialisent par clientèle, par domaine d'application, par métier ou par type d'intervention (conseil, réalisation...)
Prestataires spécialisés	Fournisseurs d'accès à internet (FAI) Hébergeurs (qui vendent un espace sur serveur accessible par internet) et ASP (<i>application service providers</i>) Sociétés d'infogérance, société de tierce maintenance
Distributeurs	Revendeurs, loueurs d'équipements qui proposent généralement des services associés

Projets SI (évolutions du SI) complément au programme de sig dcg

La répartition précise du travail entre les différents acteurs du projet est essentielle, elle doit être précisée pour chaque étape et figurée dans le contrat. La responsabilité de chacun dépend du rôle qu'il joue dans le projet.



Acteurs Instances	& Rôles & Responsabilités
Direction générale Commanditaire	Définit la stratégie de l'entreprise. S'implique et soutient le projet. Décide de lancer le projet, de le réorienter, de l'arrêter, de déployer les produits du projet. Fournit les ressources nécessaires S'assure que la stratégie définie est valide pour l'entreprise. Nomme les membres du comité de pilotage
Direction des systèmes d'information (DSI)	Assure la cohérence globale du SI, la flexibilité (rapidité d'adaptation), la réutilisabilité.
Comité de pilotage	Constitue l'entité décisionnelle du projet Intranet. Il réunit le maître d'ouvrage, le chef de projet de maîtrise d'œuvre, le responsable du comité utilisateurs ainsi que les décideurs directement concernés par le projet (directeur de la communication, directeur financier, directeur informatique...). Assure le suivi, la coordination, le contrôle... Il nomme les membres du comité de projet.
Maîtrise d'ouvrage (MOA)	Définit sa propre attente, les moyens qu'il est prêt à consacrer et se prépare à utiliser ou exploiter les produits finis Établit un contrat avec la maîtrise d'œuvre. S'assure que les objectifs, les coûts, les délais et les moyens pour l'exploitation sont réalisables
Maîtrise d'œuvre (MOE)	Conçoit, réalise, coordonne les travaux et réceptionne les produits S'assure de la conformité ; informe sur l'avancement
Comité de projet	Réunion régulière entre MOA et MOE. Pilote la mise en œuvre du projet jusqu'à sa clôture, en prenant les décisions nécessaires qui ne relèvent pas explicitement du rôle du commanditaire. Assure le suivi, la coordination, le contrôle...
Les experts	Apportent leurs compétences pointues dans leurs domaines : <ul style="list-style-type: none"> • Les graphistes / maquettistes • Les hommes réseaux • Les développeurs
	<ul style="list-style-type: none"> • Webmestres A partir de la solution générale, ils conçoivent les solutions fonctionnelle et technique détaillées de chaque version du prototype (notamment l'interface homme / machine), réalisent, testent et assurent la présentation des versions successives du prototype

