

# Programme RACI

## Aperçu rapide

Une matrice d'attribution de responsabilité, également appelée matrice **RACI**, est un moyen simple et efficace de définir les rôles et les responsabilités. Il s'agit généralement d'un tableau ou d'une représentation visuelle de la façon dont les diverses entités peuvent s'attendre à travailler ensemble lorsqu'elles accomplissent des tâches.

Un programme RACI permet de définir plus clairement les attentes des équipes, en particulier aux moments du cycle de vie où les responsabilités sont partagées. [Voir ci-dessous la différence entre un projet RACI et un programme RACI.](#)

### Les définitions de chaque lettre dans la matrice RACI sont les suivantes :

- **R (Responsable)** - Effectue le travail ou l'activité pour réaliser la tâche. Il y a au moins un rôle avec un type de participation responsable, bien que d'autres puissent être délégués pour aider dans le travail requis.
- **A (Responsable)** - Au final, responsable de l'achèvement correct et complet du livrable ou de la tâche, et la personne qui délègue le travail aux personnes responsables. Un responsable doit signer (approuver) le travail. Il n'y a qu'un seul responsable pour chaque tâche ou livrable.
- **C (Consulté)** - Fournit des opinions et des avis sur le travail, comme un expert en la matière. Habituellement, cela implique une communication bidirectionnelle.
- **I (Informé)** - Gardé à jour sur la progression ou l'achèvement de la tâche ou du livrable. Habituellement, cela implique juste une communication à sens unique.

## Projet RACI vs Programme RACI

- Un projet RACI doit s'appuyer sur votre [carte des parties prenantes](#) et avoir les noms individuels des employés, les titres et l'emplacement dans l'organisation
- Un programme RACI est d'un niveau plus élevé - il indique comment les services ou secteurs d'activité (dans leur ensemble) doivent travailler avec le Centre d'excellence (dans son ensemble)

### Remarque

Un programme RACI n'est **pas** au niveau des parties prenantes, un RACI de niveau du programme seul ne permettra pas aux employés individuels de connaître leurs rôles et responsabilités. Un CoE d'adoption numérique doit utiliser le programme RACI pour discuter du modèle d'exploitation à un

niveau élevé et un projet RACI doit être utilisé de manière plus tactique pour stimuler l'exécution des tâches et la collaboration.

## Gestion des modifications à votre modèle de gouvernance

Le modèle de gouvernance de votre CoE évoluera au fil du temps. À mesure que votre modèle de gouvernance du CoE évolue, le gestionnaire de programme doit être responsable de la mise à jour du programme CoE RACI en conséquence.

### Commencer

#### Étape 1 : Standardiser et tracer les phases

**Avant de commencer à attribuer les lettres R, A, C, I, suivez ces étapes :**

- Standardisez le processus et la propriété de vos [processus d'inscription](#), [processus de livraison du contenu](#), [processus de maintenance du contenu](#) et [processus de génération de rapports](#)
- Créez un simple tableau en T (voir l'exemple ci-dessous) et écrivez « CoE » d'un côté et « Service » de l'autre
- Tracez les phases sur le tableau

#### Conseil

S'il est difficile de tracer une phase, cela vous indique quelque chose. Toute confusion au niveau de la propriété risque d'entraîner une efficacité opérationnelle réduite. Le gestionnaire de programme doit signaler les phases « confuses » comme candidats pour une discussion supplémentaire et un processus documenté.



Exemple de tableau en T : modèle du CoE centralisé

## Étape 2 : Attribuer les lettres R, A, C, I

Comme vous n'avez que deux entités (service/secteur d'activité et CoE), vous pouvez avoir plusieurs lettres par service. [Voir le début de cet article pour les définitions de chacun.](#)

### Conseils

- Attribuez un seul responsable par tâche (le CoE et le département ne doivent pas être responsables)
- Assurez-vous que le responsable dispose de l'autorité appropriée pour considérer que la tâche est « terminée »

Focus Area	Centralized		Hybrid – Citizen Builders		Hybrid – CoE is building		Decentralized	
	CoE	LOB	CoE	LOB	CoE	LOB	CoE	LOB
Strategic Planning	R/A	R	R/A	R	R/A	R	C	R/A
Creating Book of Work	R/A	C/I	R/A	R	R/A	C	C	R/A
IT Governance	R/A	I	R/A	I	R/A	I	A/R*	R
Intake (New Platform)	R/A	R	R/A	R	R/A	R	C	R/A
Intake (Existing Platform)	R/A	R	R/A	R	R/A	R	C (optional)	R/A
Content Implementation	R/A	C/I	A	R	R/A	C/I	C	R/A
Content Maintenance & Optimization	A	R	A	R	A	R	C	R
Creation of Governance & SOPs	R/A	C	R/A	C	R/A	C	A	C/R
Value Reporting	R/A	C	A	R	A	R	C	R/A

Exemple : RACI de haut niveau par Modèle de gouvernance du programme CoE

### Remarque

- [\\*Essayez de garder le déploiement de l’extension aussi centralisé que possible – si le service informatique est extrêmement cloisonné, créez un comité de pilotage](#)
- L’exemple RACI ci-dessus comprend deux permutations d’un modèle de gouvernance du CoE « hybride », l’une où il y a des « Créateurs citoyens » (les services sont responsables de la création) et l’autre où le CoE fournit les ressources du Créateur pour les services
- [Voir plus d’informations sur les modèles de gouvernance du CoE courants ici](#)

### Additional Resources & Peer Connections

Visiter [la communauté WalkMe](#) pour mettre ce savoir en pratique aux côtés de vos pairs –

- Téléchargez les présentations de diapositives, les ressources et les outils à partir du [kit d’outils Champion](#)

- [Rejoignez Strategy & DAPtics](#) - un groupe dirigé par les pairs qui se réunit mensuellement pour partager les ressources et discuter de la stratégie d'adoption numérique