

Correction — Cas pratique 1 : Une semaine de Thomas Lemoine

UE8 SIG · Partie 1 · 1.2 La dimension humaine du système d'information

Rappel de correction. Le décor étant connu des étudiants, la réponse « de cours » ne suffit plus : on attend un élément propre à la situation — un chiffre, un nom, un site. Une réponse qui pourrait valoir pour n'importe quelle entreprise reste une réponse de cours.

Section 1.2.1.

1. Le rôle dont relève chaque activité

	Activité	Rôle
1	Remplacer claviers et imprimante	Gestionnaire des SI — maintenance matérielle courante. La <i>planification</i> du renouvellement, elle, relèverait du responsable des infrastructures
2	Créer les comptes de l'apprenti et de l'intérimaire	Gestionnaire des SI — administration des accès. La règle est fixée par le RSSI, le déclenchement appartient aux ressources humaines
3	Chercher la cause du ralentissement de la liaison de Blois	Responsable des infrastructures informatiques — le réseau et les liaisons entre sites
4	Montrer trois fois à Sofiane comment exporter un état	Gestionnaire des SI — assistance et identification des besoins des utilisateurs (voir question 4)
5	Vérifier la sauvegarde de la nuit	RSSI — disponibilité et intégrité des données
6	Recevoir le commercial de l'éditeur	Directeur des SI — il s'agit d'une décision d'évolution du SI et d'investissement, pas d'une tâche technique
7	Écrire une macro pour Nadia	Développeur d'applications
8	Rappeler au poseur de ne pas installer d'applications	RSSI — charte informatique et conduites sécuritaires des utilisateurs

L'observation à faire, une fois le tableau rempli : **une seule personne tient six rôles différents**, et certains n'ont aucun rapport entre eux — remplacer un clavier et arbitrer un investissement logiciel ne demandent ni les mêmes compétences, ni la même autorité.

2. Trois rôles que personne ne tient

Rôle absent	Conséquence concrète chez Vasseur
Directeur des SI	Personne ne pilote le SI ni ne l'aligne sur la stratégie. C'est ce qui explique que quatre logiciels aient été achetés séparément sans jamais communiquer, et que le configurateur en ligne ait été signé sans que quiconque vérifie qu'il pourrait lire les tarifs. À l'activité 6, Thomas reçoit seul un éditeur : il n'a ni le mandat ni les éléments pour décider
RSSI	Aucune règle écrite, aucune charte informatique. La sauvegarde est vérifiée « quand il y pense » (activité 5) : une sauvegarde défectueuse pourrait rester invisible pendant des semaines, et ne se découvrirait que le jour où il faudrait restaurer. Le rappel à l'ordre de l'activité 8 se fait de vive voix, sans règle sur laquelle s'appuyer
Chef de projet SI	Les trois chantiers de l'entreprise — facture électronique, configurateur, saisie sur chantier — n'ont aucun pilote. Ils n'avancent donc pas, et aucun n'a de date

Une quatrième réponse est recevable : **Data Analyst**. Personne ne produit d'indicateur, ce qui rejoint le tableau de bord introuvable du cas pratique 3.

3. Le commentaire de Camille Vasseur

Diagnostic erroné. Le problème de Menuiseries Vasseur n'est pas un problème de volume horaire : c'est un problème de **rôles non attribués**.

Doubler le temps de Thomas Lemoine ne créerait ni un DSI, ni un RSSI. Ce ne sont pas les mêmes compétences, et surtout pas la même **autorité** : décider de changer le logiciel de production ou d'imposer une charte informatique n'appartient pas à un technicien, quel que soit son temps de travail.

Le relevé le montre d'ailleurs en creux : Thomas passe 1 h 30 sur une décision d'investissement qui ne lui appartient pas (activité 6) et 1 h à compenser un défaut de formation (activité 4). Ce n'est pas du temps qui manque, c'est de la clarté sur qui répond de quoi.

Formule à retenir, déjà rencontrée au chapitre : **un rôle non attribué n'est pas un rôle supprimé — c'est un rôle que personne n'exerce**.

4. Le besoin révélé par l'activité 4

Trois fois la même demande dans la même semaine ne révèle pas un besoin d'assistance : cela révèle un **besoin de formation**, c'est-à-dire un écart entre les compétences numériques d'un utilisateur et ce que son poste exige.

La distinction est importante : l'assistance traite le symptôme et se répétera indéfiniment ; la formation traite la cause. Et le coût réel n'est pas l'heure de Thomas, c'est le fait que Sofiane ne peut pas produire seul un état dont il a besoin.

Rattachement au CRCN : domaine « **Informations et données** » — rechercher, organiser et exploiter des données, ce dont relève l'export d'un état comptable. Le domaine « Environnement numérique » est également recevable s'il est justifié par la maîtrise générale de l'application.

Responsabilité : selon le cours, l'utilisateur doit « se former ou demander des formations », et l'identification des besoins en compétences relève des ressources humaines en lien avec la direction du SI.

5. Les acteurs extérieurs et ce dont l'entreprise reste responsable

Acteurs extérieurs présents dans le relevé :

- l'**éditeur** du logiciel de production (activité 6), qui fait évoluer le progiciel et impose ses versions, ses formats et ses conditions de licence ;
- l'**opérateur** qui fournit la liaison entre Tours et Blois (activité 3) ;
- en arrière-plan, l'**ESN Cher Informatique**, à qui l'entreprise confie une partie de son informatique.

Ce dont Menuiseries Vasseur reste responsable **malgré** leur intervention : la **conformité** réglementaire, la **sécurité** et les **données** — y compris les données personnelles de ses clients et de ses salariés. Externaliser une tâche n'externalise pas la responsabilité devant la loi.

Et chacun de ces acteurs constitue un **point de dépendance** : technique (si la liaison tombe, Blois s'arrête), contractuel (si l'éditeur cesse de maintenir la version en place) ou sécuritaire.