

L'acronyme **RACI** (*responsible, accountable, consulted et informed*) ou **RAM** (*responsibility assignment matrix*) désigne dans le domaine du management une matrice des responsabilités. Elle indique les rôles et les responsabilités des intervenants au sein de chaque processus et activité. Cette matrice représente l'organisation du travail en reliant dans un tableau commun la structure de découpage de projet (WBS) et la structure organisationnelle du projet (OBS).

C'est un des outils recensés par la bibliothèque de référence ITIL¹ et recommandé par Gartner².

Enjeux de la matrice

La matrice RACI donne une vision simple et claire de qui fait quoi dans le projet, en permettant d'éviter une redondance de rôles ou une dilution des responsabilités. Par exemple,

- la responsabilité d'approbation « A » doit être attribuée à une seule personne au sein d'une activité,
- tandis que plusieurs personnes peuvent être responsables « R » de son exécution ; Il devrait y avoir au moins un « R » par activité.

La plupart du temps, la personne qui approuve l'activité, « A », est le supérieur hiérarchique de celle qui la réalise, « R ».

Démarche d'utilisation

Les lignes de la matrice référencent les activités identifiées, et les colonnes les rôles (personnels impliqués par métier). Dans chaque cellule [activité ; rôle] figure la lettre « R », « A », « C » et/ou « I », où l'acronyme anglais RACI signifie :

- R** : *responsible*.
- A** : *accountable* (on utilise aussi parfois le terme *approver*).
- C** : *consulted*.
- I** : *informed*.

Explications :

- Le ou les R (le A peut aussi jouer le rôle de R) réalisent l'action. Il doit y avoir au moins un R pour chaque action. Le A s’organise comme il le souhaite pour sous-traiter au(x) R, mais l'action reste de sa responsabilité : si les R ne remplissent pas leurs objectifs (ou n'existent pas), c'est au A d'assumer.
- Le A est, comme son nom l'indique, celui qui doit rendre des comptes sur l'avancement de l'action. Il y a toujours un A (et un seul) pour chaque action. « Avoir le A » signifie être totalement responsable d'une action.
- Les C sont les entités (personnes, groupes) qui doivent être consultées.
- Les I sont les entités qui doivent être informées.

La traduction française peut donc être :

- R** : Réalisateur.
- A** : Approbateur, Autorité, ou responsable — certains estiment que la traduction du terme anglais *accountable* par « autorité » est inexacte car avoir une autorité sur une action n'est pas la même chose qu'être responsable de cette action. Ce glissement sémantique peut causer un défaut de responsabilisation, et entraîner l'affectation du A au chef de projet sur toutes les actions.
- C** : Consulté.
- I** : Informé.

Variantes

RACI en français

Une variante, toutefois ambiguë, est parfois rencontrée ³ :

- R** : responsable.
- A** : acteur.
- C** : consulté (ou contributeur).
- I** : informé.

L'inconvénient majeur de cette variante est qu'elle inverse le sens du R et du A par rapport à la version anglaise, et peut ainsi engendrer des confusions lors de son interprétation. Le plus important en cas d'utilisation de cette terminologie ambiguë est d'accompagner la matrice RACI d'une légende explicitant les définitions des R,A,C et I, afin qu'il n'y ait aucune interprétation erronée possible.

Le choix de la méthode devra être fait en fonction de la culture de l'organisation.⁴

Cela ne change toutefois pas l'approche de son équivalent anglophone.

- R : responsable (celui qui porte l'imputabilité du sujet) > il ne peut y en avoir qu'UN
- A : Acteur (ceux qui portent la réalisation de la tâche - attention a la dissolution et à la non réalisation) > plusieurs personnes possible
- C : Consulté (ceux qui doivent être consulté à ce sujet) > plusieurs personnes
- I : Informé (ceux qui doivent être informé) > à priori tous

RACI-VS

Le RACI est parfois complété RACI-VS⁵ :

- V pour validateur (généralement les validations qualités)
- S pour signataire (la validation de l'autorité ou du A de l'activité suivante)

Dans tous les cas, quelle que soit la traduction utilisée, il est nécessaire de rappeler le sens donné à chaque lettre.

RASIC

RASIC ajouter la notion de support ^[réf. souhaitée]

- R** : *responsible*
- A** : *accountable* (on utilise aussi parfois le terme *approver*)
- S** : Support
- I** : *informed*
- C** : *consulted*

Notes et références

- « How important is ITIL’s RACI matrix in ITSM? » (https://www.axelos.com/news/blogs/june-2018/how-important-is-itils-raci-matrix-in-itsm), sur *axelos.com* (consulté le 1^{er} mai 2021).
- (en) « Toolkit: RACI Matrix for TMS Implementation » (https://www.gartner.com/en/documents/3913138/toolkit-raci-matrix-for-tms-implementation), sur *Gartner* (consulté le 1^{er} mai 2021).
- La multinationale et le bidonville. Privatisations et pauvreté à Buenos Aires*, KARTHALA Editions, 1^{er} septembre 2007 (lire en ligne (https://books.google.fr/books?id=D3ja-IEoqzMC&pg=PA315&dq=raci+responsable+acteur+consult%C3%A9+inform%C3%A9))
- « Les 8 outils indispensables du préventeur » (https://www.prevenircestchanger.com/8-outils-indispensables-du-preventeur/), sur *Prevenir c'est Changer@*, 16 avril 2019 (consulté le 1^{er} février 2021)
- Étienne Clet, Henri-Pierre Maders, Jérôme Leblanc et Marc Goldfarb, *Le métier de chef de projet*, Éditions Eyrolles, 20 novembre 2013 (lire en ligne (https://books.google.fr/book s?id=BtEiAgAAQBAJ&pg=PR21&dq=RACI+VS+validateur+signataire))

| | Project Sponsor | Business Analyst | Project Manager | Technical Architect | Applications Development |
|---------|------------------------------|------------------|-----------------|---------------------|--------------------------|
| Stage A | Manage Sales | | | | |
| Stage B | Assess Job | | | | |
| Stage C | Initiate Project | | | | |
| C04 | Security Governance (draft) | C | C | A | I |
| C10 | Functional Requirements | A | R | I | C |
| C11 | Business Acceptance Criteria | A | R | I | C |
| Stage D | Design Solution | | | | |

Exemple de matrice RACI.

^[1] Ce document provient de « https://fr.wikipedia.org/w/index.php?title=RACI&oldid=192320789 ».