

<https://ressources.anap.fr/numerique/publication/196-connaître-le-référentiel-de-compétences-si-des-métiers-des-etablissements-de-santé>

Référentiel de compétences en système d'information

Sommaire

1. Présentation du référentiel...
 - 1.1. Métiers
 - 1.2. Rôle SI
 - 1.3. Organisation de la foncti...
 - 1.4. Macro processus, processu...**
 - 1.5. Compétences
2. Métiers SI : activités et c...
 - 2.1. RSSI : Responsable de la...
 - 2.2. DSI – DSIO : Directeur de...
 - 2.3. RSI – RSIO : Responsable...
 - 2.4. Chef de projet informatiq...
 - 2.5. Expert technique (réseau,...
 - 2.6. Responsable d'application...
 - 2.7. Architecte / urbaniste du...
 - 2.8. Intégrateur d'application...
 - 2.9. Expert en cybersécurité
 - 2.10. Auditeur SSI
 - 2.11. Exploitant informatique...
 - 2.12. Technicien d'interventio...
 - 2.13. Assistant informatique u...
3. Rôles SI : activités et com...
 - 3.1. Chef de projet métier
 - 3.2. Référent métier
 - 3.3. Recetteur métier
 - 3.4. Formateur
 - 3.5. Responsable conduite du c...
 - 3.6. Responsable qualité proje...
 - 3.7. DPD ou DPO : Délégué à la...
 - 3.8. Responsable de portefeuille...
 - 3.9. Gestionnaire de parc logi...
 - 3.10. Responsable SI éco-respo...
 - 3.11. Gestionnaire des fournis...
 - 3.12. Gestionnaire des approvi...
 - 3.13. Analyste des données / S...
 - 3.14. Directeur du numérique
 - 3.15. Gestionnaire des communa...
4. Profils utilisateurs : acti...
 - 4.1. Personnel médical
 - 4.2. Personnel soignant infirm...
 - 4.3. Personnel de l'interventi...
 - 4.4. Assistance aux soins et s...
 - 4.5. Personnel médico-techniqu...
 - 4.6. Management des soins
 - 4.7. Médecin DIM / TIM
 - 4.8. Management général de l'é...
 - 4.9. Chef de pôle et de direct...
 - 4.10. Cadre
 - 4.11. Personnel de fonctions s...
5. Activités SI et compétences...

↪ 1. Présentation du référentiel de compétences en SI des métiers de l'hôpital et du médico-social

↪ 1.4. Macro processus, processus et activités

L'ensemble des activités relatives au SI à l'hôpital et dans les structures médico-sociales est rattaché à des processus, eux-mêmes regroupés au sein de macro-processus.

A ce jour, 11 macro-processus, 35 processus et 97 activités sont répertoriés :

1 - Pilotage stratégique du SI et de la numérisation		
Processus	Activités	Métiers / rôles concernés
Définition du plan stratégique SI (alignement stratégique) et de la numérisation	Définition des orientations stratégiques et de la politique SI de l'établissement et des indicateurs associés	DSI ; RSI ; Médecin DIM ; Management général de l'établissement
	Définition de la stratégie numérique	Directeur du numérique
	Définition de la stratégie SI éco-responsable	Responsable de SI éco-responsable
	Définition et mise en œuvre de la stratégie et de la gouvernance des données	DSI
Définition du schéma directeur des systèmes d'information	Traduction de la stratégie de l'établissement en schéma directeur des systèmes d'information (SD-SI)	DSI ; RSI ; Architecte / urbaniste SI ; RSSI ; Médecin DIM ; Management général de l'établissement
Arbitrage et décision	Arbitrage des moyens SI (humains, financiers, techniques...) de l'établissement	DSI ; RSI ; Chef de pôle et de directions fonctionnelles
	Suivi et contrôle des activités et des moyens SI (humains, financiers, techniques...) de l'établissement	DSI ; RSI ; Chef de pôle et de directions fonctionnelles ; Management général de l'établissement
	Suivi de l'atteinte des objectifs fixés dans le schéma directeur des systèmes d'information (SD-SI) et mise en place des actions correctives	DSI ; RSI ; Médecin DIM ; Management général de l'établissement
	Animation des instances de gouvernance SI	DSI
	Participation aux instances de gouvernance stratégique	DSI ; RSSI ; Directeur du numérique

2 - Management opérationnel du SI et de la numérisation		
Processus	Activités	Métiers / rôles concernés
Mise en œuvre du schéma directeur des systèmes d'information	Mise en œuvre du schéma directeur des systèmes d'information (SD-SI)	DSI ; RSI ; Architecte / urbaniste du SI
Transformation numérique	Mise en œuvre et accompagnement de la transformation numérique	Directeur du numérique
Urbanisation	Gestion (construction, mise à jour et évolution) de la cartographie métier et fonctionnelle du SI	RSI ; Architecte / urbaniste du SI
	Gestion (construction, mise à jour et évolution) de la cartographie applicative et technique du SI (y compris les référentiels)	RSI ; Architecte / urbaniste du SI

2 - Management opérationnel du SI et de la numérisation		
	Contrôle de la cohérence globale des projets par rapport au schéma directeur des systèmes d'information (SDSI)	DSI ; RSI ; Architecte / urbaniste du SI
Gestion des services offerts aux Utilisateurs	Elaboration et gestion du catalogue de services	DSI ; RSI ; Exploitant informatique (réseau, système, BDD) ; Support / assistant informatique utilisateurs
Gestion du portefeuille de projets	Coordination et suivi opérationnel des projets, avec les interlocuteurs internes et externes en cohérence avec le SD-SI	DSI ; RSI
	Promotion des méthodes agiles et autonomisation du fonctionnement des équipes Scrum / agiles	DSI ; RSI ; Chef de projet informatique
	Instruction et arbitrage de chaque projet, après évaluation des charges et ressources disponibles, et ordonnancement des projets	DSI ; RSI ; Responsable de portefeuille de projets SI
Veille réglementaire et technologique	Suivi des évolutions réglementaires et technologiques du SI	DSI ; RSI ; Expert technique (réseau, système, BDD...) ; Responsable d'application informatique ; Architecte / urbaniste du SI ; Analyste des données / scientifique des données ; Médecin DIM ; Intégrateur d'applications / Expert interopérabilité

3 - Projet SI		
Processus	Activités	Métiers / rôles concernés
Pilotage de projet SI	Planification de la réalisation du projet SI (phases, activités, jalons) et des moyens (humains, financiers, techniques) associés	Chef de projet informatique ; Chef de projet métier ; Responsable conduite du changement
	Promotion et pilotage des projets SI éco-responsable	Responsable de SI éco-responsable
	Suivi, contrôle, arbitrage et reporting sur l'avancée du projet	Chef de projet informatique ; Chef de projet métier
Réalisation de projet SI	Recensement et analyse des besoins métiers, sur le ou les domaines concernés	Chef de projet informatique ; Chef de projet métier ; Référent métier
	Gestion du carnet de produit (Product Backlog)	Chef de projet informatique
	Contribution à la conception et à l'évolution du SI vers un système plus favorable au traitement et à l'analyse des données	DSI
	Définition et conception générale : rédaction des spécifications fonctionnelles contribuant au cahier des charges et/ou à l'élaboration du CCTP	Chef de projet informatique ; Chef de projet métier ; Référent métier
	Définition et conception technique : rédaction des spécifications techniques (standard) et des interfaces contribuant au cahier des charges et/ou à l'élaboration du CCTP	Chef de projet informatique ; RSSI ; Expert cyber sécurité ; Expert technique (réseau, système, BDD...) ; Intégrateur d'applications / Expert interopérabilité

3 - Projet SI		
	Réalisation des interfaces et assemblage des différents composants SI (progiciels, bases de données, développements spécifiques...) dans le respect du plan d'urbanisme des SI de l'entreprise et de l'architecture retenue pour le projet	Intégrateur d'applications / Expert interopérabilité
	Initialisation, adaptation, réalisation du paramétrage, reprise de données et intégration du SI	Chef de projet informatique ; Expert technique (réseau, système, BDD...) ; Intégrateur d'applications / Expert interopérabilité ; Responsable d'application informatique ; Référent métier
	Définition et mise en place des conditions de recette (environnement, utilisateurs à mobiliser, scénarios et plans de test)	Référent métier
	Réalisation des tests d'installation, d'exploitation et d'intégration technique, et traitement des anomalies	Chef de projet informatique ; Responsable d'application informatique ; Exploitant informatique (réseau, système, BDD) ; Référent métier
	Réalisation de la recette fonctionnelle et traitement des anomalies	Chef de projet informatique ; Responsable d'application informatique ; Chef de projet métier ; Recetteur métier
	Mise en exploitation de l'application avec livraison des documents requis (dossier exploitation...)	Chef de projet informatique ; Responsable d'application informatique ; Exploitant informatique (réseau, système, BDD)
	Elaboration des procédures de secours en cas de défaillance de la solution	Chef de projet informatique ; Responsable d'application informatique ; Chef de projet métier ; Référent métier
	Réalisation de la déclaration <u>CNIL</u>	Chef de projet informatique ; Chef de projet métier ; Médecin <u>DIM</u> ; <u>DPD</u>
Déploiement du SI	Planification des installations, des configurations et des déploiements des matériels (informatique, téléphonie, visio), systèmes, réseaux et applications	Chef de projet informatique ; Responsable d'application informatique ; Technicien d'intervention / Assistant technique ; Intégrateur d'applications / Expert interopérabilité ; Expert technique (réseau, système, BDD...)
	Organisation du <u>transfert de compétence</u> entre l'équipe projet et l'équipe de maintien en condition opérationnelle (<u>MCO</u>)	Chef de projet informatique ; Responsable d'application informatique ; Technicien d'intervention / Assistant technique
	Préparation, installation et configuration des matériels (informatique, téléphonie, visio), systèmes, réseaux et applications	Exploitant informatique (réseau, système, BDD) ; Technicien d'intervention / Assistant technique ; Expert technique (réseau, système, BDD...) ; Intégrateur d'applications / Expert interopérabilité
	Définition des droits d'accès	RSI ; Chef de projet informatique ; Responsable d'application informatique ; Médecin DIM

4 - Maintien en condition opérationnelle		
Processus	Activités	Métiers / rôles concernés
Gestion des moyens du SI	Planification de l'activité et de l'ensemble des moyens (humains, financiers, techniques) à mettre en œuvre pour la continuité de service	RSI ; Responsable d'application informatique ; Exploitant informatique (réseau, système, BDD)
Assistance <u>utilisateur</u>	Organisation de l'assistance utilisateur	RSI ; Support / assistant informatique utilisateurs

4 - Maintien en condition opérationnelle		
	Identification, diagnostic et qualification des demandes d'assistance des utilisateurs relatives aux matériels (informatique, téléphonie, visio) et applications	Support / assistant informatique utilisateurs ; Référent métier
	Traitement et suivi des demandes d'assistance des utilisateurs relatives aux matériels et applications	Support / assistant informatique utilisateurs ; Référent métier
Maintenance et évolution du SI	Recueil et qualification des demandes et besoins de maintenance corrective, évolutive et/ou préventive du SI	Responsable d'application informatique
	Pilotage des actions de maintenance correctrice, évolutive et/ou préventive du SI, ainsi que des évolutions imposées par les éditeurs (arbitrage, priorisation, planification)	RSI ; Responsable d'application informatique ; Exploitant informatique (réseau, système, BDD)
	Réalisation de la maintenance correctrice, évolutive et/ou préventive et paramétrage du SI	Responsable d'application informatique ; Exploitant informatique (réseau, système, BDD) ; Technicien d'intervention / Assistant technique
	Test des mises à jour ou correction (y compris de non-régression) avant la mise en production	Responsable d'application informatique ; Exploitant informatique (réseau, système, BDD) ; Technicien d'intervention / Assistant technique ; Référent métier ; Recetteur métier
Exploitation du SI	Préparation, installation et configuration de matériels (informatique, téléphonie, visio), systèmes, réseaux et applications	Expert technique (réseau, système, BDD...)
	Pilotage de l'exploitation des systèmes, réseaux et applications	RSI ; Expert technique (réseau, système, BDD...) ; Intégrateur d'applications / Expert interopérabilité ; Exploitant informatique (réseau, système, BDD)
	Tests et analyses des performances des systèmes, réseaux et applications	Expert technique (réseau, système, BDD...) ; Intégrateur d'applications / Expert interopérabilité ; Exploitant informatique (réseau, système, BDD)
	Gestion des incidents d'exploitation des systèmes, réseaux et applications (diagnostic, intervention, alerte)	Exploitant informatique (réseau, système, BDD) ; Technicien d'intervention / Assistant technique
Gestion des référentiels et des habilitations	Création, mise à jour et test des référentiels, afin de gérer la cohérence des données SI	Responsable d'application informatique ; Architecte / urbaniste du SI ; Analyste / scientifique des données ; Médecin DIM
Archivage des données informatiques	Archivage des données informatiques	RSSI ; Expert en cybersécurité / Auditeur SSI ; Exploitant informatique (réseau, système, BDD) ; Référent métier

5 - Gestion de la sécurité du SI		
Processus	Activités	Métiers / rôles concernés
Définition de la sécurité du SI	Définition de la politique de sécurité des SI, en cohérence avec la réglementation en vigueur (PSSI)	Référent métier ; Médecin DIM
	Définition, planification et mise en place des normes, standards, procédures et outils liés à la sécurité du SI (MSSI)	DSI ; RSI ; RSSI ; Expert en cybersécurité ; Médecin DIM

5 - Gestion de la sécurité du SI		
	Veille sur les évolutions nécessaires pour garantir la sécurité du SI dans son ensemble	RSSI ; Expert en cybersécurité ; Auditeur SSI ; Médecin DIM
Contrôle de la sécurité du SI	Audit et contrôle de la sécurité du SI en termes de confidentialité, intégrité, disponibilité	DSI ; RSSI ; Auditeur SSI ; Médecin DIM
	Mise en œuvre des plans de secours et de sauvegarde	RSI ; RSSI ; Expert en cybersécurité ; Exploitant informatique (réseau, système, BDD)
Mise en œuvre de la sécurité des Accès	Positionnement des droits sur les applications et habilitations	Chef de projet informatique ; Responsable d'application informatique ; Médecin DIM
Sensibilisation à la sécurité du SI	Sensibilisation des utilisateurs aux problèmes de sécurité (sauvegarde, virus, confidentialité des données...)	DSI ; RSI ; Chef de projet informatique ; Responsable d'application informatique ; RSSI ; Expert en cybersécurité ; Technicien d'intervention / Assistant technique ; Support / assistant informatique utilisateurs ; Médecin DIM ; Chefs de pôle et de directions fonctionnelles ; Cadres

6 - Protection des données à caractère personnel		
Processus	Activités	Métiers / rôles concernés
Gestion et mise en œuvre de la protection des données à caractère personnel	Information et conseil du responsable de traitement ou du sous-traitant ainsi que leurs employés (sécurité et respect de la vie privée par défaut / dès la conception)	Délégué à la protection des données
	Contrôle du respect du règlement et du droit national en matière de protection des données	Délégué à la protection des données
	Analyse d'impact sur les données	Délégué à la protection des données
	Conseil de l'établissement sur la réalisation d'études d'impact sur la protection des données et vérification de son exécution	Délégué à la protection des données

7 - Utilisation du SI		
Processus	Activités	Métiers / rôles concernés

7 - Utilisation du SI		
Utilisation des outils « basiques » (bureautique)	Utilisation de suites bureautiques (traitement de texte, tableur grapheur, logiciel de présentation) et des outils informatiques "basiques" (formulaire, tableaux de bord...) nécessaires au métier	DSI ; RSI ; Responsable d'application informatique ; Expert technique (réseau, système, BDD...); Intégrateur d'applications / Expert interopérabilité ; Technicien d'intervention / Assistant technique ; Analyste des données / scientifique des données ; Personnel médical ; Personnel soignant infirmier et de rééducation ; Assistance aux soins et support du soin ; Personnel de l'intervention médico-sociale ; Personnel médico-technique ; Management des soins ; Médecin DIM ; Chefs de pôle et de directions fonctionnelles
Utilisation des logiciels métiers	Utilisation des applications métier/logiciels (hors suites bureautiques) nécessaires au métier	DSI ; RSI ; chef de projet informatique ; Expert technique (réseau, système, BDD...); Expert technique (réseau, système, BDD...); Intégrateur d'applications / Expert interopérabilité ; Architecte / urbaniste du SI ; RSSI ; Expert en cybersécurité ; Exploitant informatique (réseau, système, BDD); Technicien d'intervention / Assistant technique ; Support / assistant informatique utilisateurs ; Analyste des données / scientifique des données ; Gestionnaire des communautés internet ; Personnel médical ; Personnel soignant infirmier et de rééducation ; Assistance aux soins et support du soin ; Personnel de l'intervention médico-sociale ; Personnel médico-technique ; Management des soins ; Médecin DIM ; Management général de l'établissement ; Chefs de pôle et de directions fonctionnelles ; Cadres ; Personnels des fonctions supports
	Analyse et exploitation des données des outils informatiques et des applications métier/logiciels	Analyste des données / scientifique des données
Utilisation des systèmes	Utilisation des matériels (postes de travail fixes et mobiles, imprimantes, téléphonies, visios,...)	Tous les métiers

8 - Processus supports aux processus SI		
Processus	Activités	Métiers / rôles concernés
Gestion des achats / approvisionnements	Analyse, veille et prospection du marché des fournisseurs informatiques	DSI ; RSI ; Chef de projet informatique ; Expert technique (réseau, système, BDD...); Intégrateur d'applications / Expert interopérabilité
	Définition et mise en œuvre de la stratégie achat SI	DSI ; RSI
	Préparation et/ou participation aux appels d'offres SI	Gestionnaire des fournisseurs informatiques / Acheteur informatique
	Gestion de l'exécution du marché : lancement, suivi et contrôle des prestations SI	RSI ; Chef de projet informatique ; Exploitant informatique (réseau, système, BDD); Gestionnaire des fournisseurs informatiques / Acheteur informatique
	Gestion de la relation avec les fournisseurs informatiques	Gestionnaire des fournisseurs informatiques / Acheteur informatique

8 - Processus supports aux processus SI		
	Gestion des approvisionnements et du stock : prise en compte des demandes, commandes, suivi	Responsable des approvisionnements informatiques
Gestion des actifs logiciels	Contrôle de la conformité logicielle de l'organisation	Gestionnaire de parc logiciels
	Optimisation des usages et des coûts des licences, des maintenances et des services cloud	Gestionnaire de parc logiciels
	Expertise et support à la DSI, à la Direction Achats et à la Direction juridique dans leurs relations techniques et commerciales avec les éditeurs de logiciels	Gestionnaire de parc logiciels
Gestion du budget informatique	Préparation et suivi du budget informatique de l'établissement	DSI ; RSI
Gestion des normes et de la documentation technique	Définition des règles de gestion de la documentation technique et mise en œuvre	DSI ; RSI ; Expert technique (réseau, système, BDD,...); Intégrateur d'applications / Expert interopérabilité
	Rédaction, mise à disposition et mise à jour de la documentation technique	Chef de projet informatique ; Expert technique (réseau, système, BDD,...); Responsable d'application informatique ; RSSI ; Expert en cybersécurité ; Auditeur SSI ; Exploitant informatique (réseau, système, BDD) ; Intégrateur d'applications / Expert interopérabilité
Gestion des ressources humaines	GPMC des agents de la DSI	DSI ; RSI

9 - Gestion de la qualité (COBIT, ITIL...)		
Processus	Activités	Métiers / rôles concernés
Définition et contrôle qualité	Définition et mise en œuvre des normes, standards, méthodes, procédures et outils qualité SI	RSI ; Responsable qualité projet SI ; Médecin DIM
	Capitalisation de l'ensemble de la documentation sur le SI (cahier des charges, spécifications, guide de procédures...)	RSI ; Responsable qualité projet SI ; Médecin DIM ; Chef de projet informatique ; Expert technique (réseau, système, BDD...) ; Intégrateur d'applications / Expert interopérabilité ; Responsable d'application informatique ; Architecte / urbaniste du SI ; RSSI ; Expert en cybersécurité ; Auditeur SSI ; Exploitant informatique (réseau, système, BDD) ; Support / assistant informatique utilisateurs
	Mise en place et amélioration des processus SI	DSI ; RSI ; Responsable qualité projet SI
	Certification des SI (ex. : norme ISO) de l'établissement	DSI ; RSI ; Médecin DIM

Quelles compétences sont nécessaires pour déployer un projet d'informatisation ?

Glossaire

[alerte](#)

[application informatique](#)

[Audit](#)

[CCTP](#)

[cartographie applicative](#)

[CNIL](#)

[DSI](#)

[DPD](#)

[DIM](#)

[Gestion des ressources](#)

[Maintenance](#)

[MCO](#)

[SI](#)

[Pilotage](#)

[PSSI](#)

[processus](#)

[recette](#)

[reporting](#)

[RSI](#)

[SDSI](#)

[tableaux de bord](#)

[transfert](#)

[Urbanisation](#)

[utilisateur](#)

Date de parution : 20/01/2020

Télécharger la production