

<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...

↪ 2. Métiers SI : activités et compétences SI

↪ 2.2. DSI – DSIO : Directeur des Systèmes d'Information – Directeur des systèmes d'Information et de l'organisation

| | |
|---------------------------|-------------------|
| Profil utilisateur | DSI - DSIO |
| Métier | DSI - DSIO |

| Macro-processus | Processus | Activité |
|--|---|--|
| Pilotage stratégique du SI et de la numérisation | 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 |
| | | Définition et mise en œuvre de la stratégie et de la gouvernance des données |
| | Définition du schéma directeur des systèmes d'information | Traduction de la stratégie de l'établissement en schéma directeur des systèmes d'information (SD-SI) |
| | Arbitrage et décision | Arbitrage des moyens SI (humains, financiers, techniques...) de l'établissement |
| | | Suivi et contrôle des activités et des moyens SI (humains, financiers, techniques...) 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 |
| | | Animation des instances de gouvernance SI |
| | | Participation aux instances de gouvernance stratégique |
| Management opérationnel du SI | Mise en œuvre du schéma directeur des systèmes d'information | Mise en œuvre du schéma directeur des systèmes d'information (SD-SI) |
| | Urbanisation | Contrôle de la cohérence globale des projets par rapport au schéma directeur des systèmes d'information (SDSI) |
| | Gestion des services offerts aux utilisateurs | Elaboration et gestion du catalogue de services |
| | Gestion du portefeuille de projets | Coordination et suivi opérationnel des projets, avec les interlocuteurs internes et externes en cohérence avec le SD-SI |
| | | Promotion des méthodes agiles et autonomisation du fonctionnement des équipes Scrum / agiles |
| | | Instruction et arbitrage de chaque projet, après évaluation des charges et ressources disponibles, et ordonnancement des projets |
| | Veille réglementaire et technologique Suivi des évolutions réglementaires et technologiques du SI | |
| Projet SI | Réalisation de projet SI | Contribution à la conception et à l'évolution du SI vers un système plus favorable au traitement et à l'analyse des données |
| Processus supports aux processus SI | Gestion des achats / appro. | Analyse, veille et prospection du marché des fournisseurs informatiques |
| | | Définition et mise en œuvre de la stratégie achat SI |
| | | Participation aux appels d'offres SI |
| | Gestion du budget informatique | Préparation et suivi du budget informatique de l'établissement |

| Macro-processus | Processus | Activité |
|--|---|--|
| | Gestion des normes et de la documentation technique | Définition des règles de gestion de la documentation technique et mise en œuvre |
| | Gestion des ressources humaines | GPMC des agents de la DSI |
| Gestion de la sécurité du SI | Définition de la sécurité du SI | Définition, planification et mise en place des normes, standards, procédures et outils liés à la sécurité du SI (MSSI) |
| | Sensibilisation à la sécurité du SI | Sensibilisation des utilisateurs aux problèmes de sécurité (sauvegarde, virus, confidentialité des données...) |
| | Contrôle de la sécurité du SI | Audit et contrôle de la sécurité du SI en termes de confidentialité, intégrité, disponibilité |
| 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" (formulaires, tableaux de bord...) nécessaires au métier |
| | Utilisation des logiciels métiers | Utilisation des applications métier/logiciels (hors suites bureautiques) nécessaires au métier |
| | Utilisation des systèmes | Utilisation des matériels (postes de travail fixes et mobiles, imprimantes, téléphonies, visios,...) |
| Gestion de la qualité (COBIT, ITIL...) | Définition et contrôle qualité | Mise en place et amélioration des processus SI |
| | | Certification des SI (ex. : norme ISO) de l'établissement |
| Conduite du changement | Stratégie de conduite du changement Définition et pilotage du plan de conduite du changement | |
| | Mise en œuvre du plan de conduite du changement | Réalisation de la communication sur le projet, le SI et ses évolutions, en cohérence avec le plan de conduite du changement |

| Connaissance Niveau | |
|--|---------------|
| Communication-relationnel | |
| Encadrement de personnel | Expert |
| Méthodes et techniques de communication (écrites et/ou orales) | Avancé |
| Sciences de l'information et de la communication | Avancé |
| Économie, achat, marché | |
| Marché des solutions informatiques (technologie, produit et offre) | Expert |
| Politique d'achat propre à l'établissement | Avancé |
| Management | |
| Projet d'établissement (orientations stratégiques) | Avancé |
| Techniques de management | Expert |
| QHSE et risques | |
| Outils et concepts de la qualité | Intermédiaire |

| Connaissance Niveau | |
|---|---------------|
| Ressources humaines et organisation | |
| Fondamentaux de la conduite du changement | Intermédiaire |
| Gestion des ressources humaines | Avancé |
| Méthode de conduite de portefeuille de projet | Expert |
| Méthode de conduite de projet (planification, reporting, analyse de risques...) | Avancé |
| Méthodes et techniques de formation (ingénierie et pédagogique) | Notions |
| Organisation, métiers et fonctionnement de l'établissement | Avancé |
| Outils de production, édition et diffusion des documents professionnels | Notions |
| Outils de reporting nécessaires au suivi des projets | Intermédiaire |
| SI / Informatique / Bureautique / NTIC | |
| Applications métier/logiciels de l'établissement | Notions |
| Applications métier/logiciels nécessaires au métier | Avancé |
| Cahiers des charges types (SI) de l'ANAP | Notions |
| Caractéristiques attendues d'un SI en termes de sécurité (disponibilité, intégrité, confidentialité, authentification) | Intermédiaire |
| Cartographie applicative et technique du SI | Notions |
| Cartographie métier et fonctionnelle du SI | Intermédiaire |
| Conséquences de l'externalisation des prestations SI | Avancé |
| Dispositifs et outils informatiques de stockage et de recherche de données, et GEIDE | Notions |
| Environnement bureautique nécessaire au métier | Notions |
| Étude d'impact des nouvelles solutions informatiques sur l'organisation | Avancé |
| Environnements techniques de conception/développement | Intermédiaire |
| Approches de gestion de projet agiles (Scrum, Kanban...) et Cycle en V | Intermédiaire |
| Méthodes et/ou outils de modélisation (ex : UML, SADT, MEGA...) | Notions |
| Principaux référentiels industriels informatiques - COBIT, ITIL, CMML, ISO - et leurs implications pour la gouvernance informatique | Intermédiaire |
| Procédure d'habilitation en vigueur | Notions |
| Règles liées à la protection des données | Intermédiaire |
| Normes, principes, standards et processus de gouvernance des données | Avancé |
| Technologies et outils liés aux données | Avancé |
| Schéma directeur des systèmes d'information (SD-SI) | Expert |
| Standards et normes applicables | Intermédiaire |
| Stratégie et Politique Sécurité de l'établissement (PSSI) | Intermédiaire |
| Tendances et impacts des innovations informatiques internes ou externes pour l'établissement | Expert |

| Connaissance Niveau | |
|---|----------------|
| Méthode d'analyse des risques liés à la sécurité du SI | Notions |
| Spécifications fonctionnelles de l'application concernée | Notions |
| Charte d'utilisation du SI et charte d'identitovigilance | Avancé |
| Techniques et technologies | |
| Outils de publication (ex. : PAO, journal interne, site internet) | Notions |
| Sources d'information pertinentes (ex : revues, conférences et manifestations, lettres d'information, leaders d'opinion...) | Notions |
| Finances-comptabilité-budget | |
| Analyse financière / gestion comptable et budgétaire | Avancé |
| Juridique | |
| Droit des données informatiques | Intermédiaire |
| Droit des marchés publics, de la concurrence et de la propriété intellectuelle | Intermédiaire |
| Termes du contrat (niveaux de service, clause de paiement...) et condition de l'exercice (connaissances juridiques) | Intermédiaire |
| Savoir-faire Niveau | |
| Communication-relationnel | |
| Agencer et structurer son environnement en vue d'optimiser le service rendu (sens de l'organisation) | Expert |
| Conduire et animer des réunions | Avancé |
| Être pondéré, nuancé, faire preuve de tact et d'habileté dans sa relation avec autrui (diplomatie) | Expert |
| Être réceptif et attentif aux messages et sollicitations de ses interlocuteurs et de son environnement (écoute) | Expert |
| Prêter attention aux détails, avoir le souci de la vérification et du contrôle (rigueur) | Intermédiaire |
| Résumer les faits et aller à l'essentiel (esprit de synthèse) | Expert |
| Exprimer et transmettre avec clarté une information (sens de la pédagogie) | Avancé |
| Gestion | |
| Comprendre les rôles et les responsabilités de chacun des acteurs du projet SI (MOA, MOE, AMOA, AMOE) | Avancé |
| Conduire le recrutement d'un collaborateur | Expert |
| Conduire un projet individuel | Notions |
| Contribuer au suivi budgétaire et comptable | Avancé |
| Coordonner les acteurs du projet avec les différentes parties prenantes | Intermédiaire |
| Définir le plan de communication ; identifier les acteurs clés et médias de communication | intermédiaire. |
| Définir le plan de formation | Notions |
| Définir un plan de projet (phases, activités, jalons et plan qualité du projet) | Intermédiaire |
| Élaborer et réajuster le budget | Expert |
| Évaluer et choisir un candidat, un collaborateur | Expert |

| Connaissance Niveau | |
|---|---------------|
| Évaluer le dispositif de communication | Intermédiaire |
| Évaluer le niveau des services fournis par rapport aux accords contractuels sur les niveaux de service | Intermédiaire |
| Évaluer une offre dans le cadre d'un appel d'offres | Avancé |
| Évaluer, développer et valoriser les compétences de ses collaborateurs | Expert |
| Identifier toutes les cibles potentielles du projet | Intermédiaire |
| Intégrer les différents projets dans le portefeuille de projet | Avancé |
| Mener un dialogue sur les modalités, les conditions et les prix (dialogue compétitif et procédures négociées) | Avancé |
| Organiser et répartir le travail de l'équipe | Expert |
| Organiser les structures de gouvernance du projet, planifier les réunions, et en assurer le suivi | Avancé |
| Organiser une unité, un service, en fonction de différents critères (missions, stratégie, moyens, etc.) | Expert |
| Produire des rapports sur le rendement à court et à long terme (par exemple, rendement financier, rentabilité, usage et création de valeur ajoutée) | Intermédiaire |
| Réaliser des points d'avancement réguliers sur la progression par rapport aux prévisions | Avancé |
| Rédiger des clauses contractuelles (dont CCTP) | Intermédiaire |
| Rédiger les accords contractuels sur les niveaux de service | Intermédiaire |
| Mobiliser les instances de gouvernance SI ad hoc | Expert |
| Chiffrer, planifier et gérer les moyens mis à disposition | Expert |
| Management | |
| Piloter, animer / communiquer, motiver une ou plusieurs équipes | Expert |
| QHSE et risques | |
| Concevoir et formaliser un manuel de sécurité du SI (MSSI) et ses documents annexes | Notions |
| Contrôler, comprendre et agir sur les indicateurs de la qualité | Avancé |
| Effectuer des audits qualité | Notions |
| SI / Informatique / Bureautique / NTIC | |
| Appliquer la procédure qui génère les habilitations pour l'ensemble des utilisateurs prévus au démarrage | Intermédiaire |
| Appliquer les règles liées à la protection des données | Intermédiaire |
| Articuler la cohérence du projet SI avec les différents SI existant | Avancé |
| Construire et utiliser des outils de pilotage (critères, indicateurs / tableau de bord) | Intermédiaire |
| Promouvoir les méthodes agiles | Avancé |
| Favoriser l'autonomie de fonctionnement des équipes scrum / agiles | Avancé |
| Conseiller sur la méthode AGIL et sur l'organisation pour trouver les pratiques les plus adaptées au contexte | Avancé |
| Adapter les pratiques agiles à l'organisation | Avancé |
| Maintenir à jour la documentation technique et assurer la traçabilité des évolutions | Notions |

| Connaissance Niveau | |
|---|---------------|
| Maintenir la cohérence de la documentation avec la solution pendant tout son cycle de vie | Notions |
| Mettre en forme de la documentation (rapports, présentations, documentation technique) avec un logiciel de traitement de texte ou de présentation | Notions |
| Utiliser des matériels nécessaires au métier | Notions |
| Consulter les données dans les outils informatiques "basiques" ou dans les applications métier/logiciels | Intermédiaire |
| Saisir les données dans les outils informatiques "basiques" ou dans les applications métiers | Notions |
| Appliquer la charte d'utilisation du SI et la charte d'identitovigilance | Expert |
| Traitement et gestion de l'information | |
| Concevoir, formaliser et adapter des procédures / protocoles / modes opératoires / consignes relatives à son domaine de compétence | Notions |
| Conduire une analyse de risques et établir les plans d'actions associés | Intermédiaire |
| Définir et mettre en œuvre les indicateurs de performance clé appropriés (KPI's) | Avancé |
| Définir et piloter la politique générale de gouvernance des données (normes, standards, processus...) | Avancé |
| Diffuser et contrôler le respect de la politique générale de gouvernance des données | Avancé |
| Définir le cadre de gouvernance des données (périmètre des données à mettre sous contrôle, principes et standards de gestion des données...) | Avancé |
| Travailler avec l'ensemble des propriétaires de données dans chaque direction pour améliorer l'efficacité de la gouvernance des données | Avancé |
| Veiller à la qualité, la sécurité et la disponibilité des données les plus critiques | Avancé |
| Analyser les impacts et les risques sur les données (en lien avec le RSI et le délégué à la protection des données) | Avancé |
| Encourager la création et le développement de nouvelles méthodes statistiques et de solutions au service des projets stratégiques de l'entreprise | Avancé |
| Définir et améliorer les modèles de données et des processus pour répondre au besoin de transformation propre aux données | Avancé |
| Organiser et développer les connaissances acquises en matière de structuration de l'analyse des données | Avancé |
| Communiquer et "évangéliser" l'ensemble des instances sur l'importance de l'actif "donnée" | Avancé |
| Élaborer et mettre en œuvre une stratégie de recherche et de veille d'informations en contexte professionnel | Intermédiaire |
| Élaborer une analyse SWOT (forces, faiblesses, opportunités, menaces) | Avancé |
| Évaluer et analyser les étapes des processus pour identifier les forces et les faiblesses | Notions |
| Formaliser des notes d'alertes sur son domaine d'activité | Expert |
| Gérer la sauvegarde et l'archivage d'un document en respectant l'organisation informationnelle de l'établissement | Notions |
| Prendre des décisions | Expert |
| Réaliser une étude d'impact | Notions |
| Traduire les impacts en actions nécessaires pour conduire le changement (évolution des métiers, formation, communication...) | Intermédiaire |
| Analyser méthodiquement une situation, une procédure, un document ou un processus (sens de l'analyse) | Expert |

| Connaissance Niveau | |
|--|--------|
| Analyser, exploiter les données des outils informatiques "basiques" ou applications métier/logiciels et justifier des résultats | Avancé |
| Assurer la veille relative à son domaine d'activité (rechercher, sélectionner, exploiter et capitaliser les informations) et vérifier sa mise en œuvre | Expert |
| Évaluer la valeur | Avancé |

Ressources associées

POINT DUR

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

Glossaire

[ANAP](#)
[AMOA](#)
[Audit](#)
[CCTP](#)
[Cartographie applicative](#)
[DSI](#)
[DSIO](#)
[externalisation](#)
[Gestion des ressources](#)
[MOE](#)
[MOA](#)
[SI](#)
[Pilotage](#)
[PSSI](#)
[Processus reporting](#)
[SDSI](#)
[tableaux de bord](#)
[Urbanisation](#)
[utilisateur](#)

Date de parution : 20/01/2020