

<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

### ↪ 2.3. RSI – RSIO : Responsable des Systèmes d'Information – Responsable des systèmes d'Information et de l'organisation

<b>Profil utilisateur</b>	<b>RSI - RSIO</b>
<b>Métier</b>	RSI - RSIO

<b>Macro-processus</b>	<b>Processus</b>	<b>Activité</b>
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 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
Management opérationnel du SI		Suivi de l'atteinte des objectifs fixés dans le schéma directeur des systèmes d'information (SD-SI) et mise en place des actions correctives
	Mise en œuvre du schéma directeur des systèmes d'information	Mise en œuvre du schéma directeur des systèmes d'information (SD-SI)
	Urbanisation	Gestion (construction, mise à jour et évolution) de la cartographie métier et fonctionnelle du SI
		Gestion (construction, mise à jour et évolution) de la cartographie applicative et technique du SI (y compris les référentiels)
		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
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 de l'exécution du marché : lancement, suivi et contrôle des prestations 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
Projet SI	Déploiement du SI	Définition des droits d'accès
Maintien en condition opérationnelle	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
	Assistance utilisateur	Organisation de l'assistance utilisateur
	Maintenance et évolution du SI	Pilotage des actions de maintenance correctrice, évolutive et/ou préventive du SI, ainsi que des évolutions imposées par les éditeurs (arbitrage, priorisation, planification)
	Exploitation du SI	Pilotage de l'exploitation des systèmes, réseaux et applications
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)
	Contrôle de la sécurité du SI	Mise en œuvre des plans de secours et de sauvegarde
	Sensibilisation à la sécurité du SI	Sensibilisation des utilisateurs aux problèmes de sécurité (sauvegarde, virus, confidentialité des données...)
Utilisation du SI	Utilisation des outils « basiques » (Bureautique)	Utilisation de suites bureautiques (traitement de texte, tableur grapheur, logiciel de présentation) et des outils informatiques "basique" (formulaire, 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	Définition et mise en œuvre des normes, standards, méthodes, procédures et outils qualité SI
		Capitalisation de l'ensemble de la documentation sur le SI (cahier des charges, spécifications, guide de procédures ...)
		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 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	Intermédiaire

Connaissance Niveau	
Méthodes et techniques de communication (écrites et/ou orales)	Intermédiaire
Sciences de l'information et de la communication	Intermédiaire
Économie, achat, marché	
Marché des solutions informatiques (technologie, produit et offre)	Intermédiaire
Politique d'achat propre à l'établissement	Intermédiaire
Management	
Projet d'établissement (orientations stratégiques)	Intermédiaire
Techniques de management	Intermédiaire
QHSE et risques	
Outils et concepts de la qualité	Avancé
Ressources humaines et organisation	
Fondamentaux de la conduite du changement	Intermédiaire
Gestion des ressources humaines	Intermédiaire
Méthode de conduite de portefeuille de projet	Avancé
Méthode de conduite de projet (planification, reporting, analyse de risques...)	Expert
Méthodes et techniques de formation (ingénierie et pédagogique)	Notions
Organisation, métiers et fonctionnement de l'établissement	Notions
Outils de production, édition et diffusion des documents professionnels	Expert
Outils de reporting nécessaires au suivi des projets	Expert
SI / Informatique / Bureautique / NTIC	
Applications métier/logiciels de l'établissement	Intermédiaire
Applications métier/logiciels nécessaires au métier	Avancé
Architecture technique des applications informatiques existantes et des évolutions en cours	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	Intermédiaire
Cartographie métier et fonctionnelle du SI	Intermédiaire
Composants matériels et logiciels, outils et architectures matérielles	Intermédiaire
Conséquences de l'externalisation des prestations SI	Intermédiaire
Dispositifs et outils informatiques de stockage et de recherche de données, et GEIDE	Intermédiaire

<b>Connaissance Niveau</b>	
Domaine d'application et disponibilité des outils de diagnostic	Intermédiaire
Environnement bureautique nécessaire au métier	Avancé
Étude d'impact des nouvelles solutions informatiques sur l'organisation	Intermédiaire
Méthode d'audit interne des SI	Intermédiaire
Méthodes de contrôle de la prestation de services	Intermédiaire
Méthodes et procédures de distribution de correctifs logiciels et leur méthodologie de transmission	Avancé
Méthodes et/ou outils de modélisation (ex : UML, SADT, MEGA...)	Intermédiaire
Principaux référentiels industriels informatiques - COBIT, ITIL, CMMI, ISO - et leurs implications pour la gouvernance informatique	Avancé
Procédure d'habilitation en vigueur	Intermédiaire
Procédures / protocoles / modes opératoires / consignes relatives à son domaine de compétence (MSSI)	Expert
Procédures internes de remontée des demandes d'assistance des utilisateurs	Avancé
Règles liées à la protection des données	Intermédiaire
Schéma directeur des systèmes d'information (SD-SI)	Avancé
Standards et normes applicables	Avancé
Stratégie et Politique Sécurité de l'établissement (PSSI)	Notions
Tendances et impacts des innovations informatiques internes ou externes pour l'établissement	Intermédiaire
Méthode d'analyse des risques liés à la sécurité du SI	Notions
<b>Spécifications fonctionnelles de l'application concernée</b>	<b>Avancé</b>
Charte d'utilisation du SI et charte d'identitovigilance	Avancé
Techniques et technologies	
Outils de publication (ex. : PAO, journal interne, site internet)	Intermédiaire
Sources d'information pertinentes (ex : revues, conférences et manifestations, lettres d'information, leaders d'opinion...)	Intermédiaire
Finances-comptabilité-budget	
Analyse financière / gestion comptable et budgétaire	Notions
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)	Avancé

Spécifications fonctionnelles de l'application concernée	Avancé
Conduire et animer des réunions	Avancé
Être pondéré, nuancé, faire preuve de tact et d'habileté dans sa relation avec autrui (diplomatie)	Avancé
Être réceptif et attentif aux messages et sollicitations de ses interlocuteurs et de son environnement (écoute)	Avancé
Prêter attention aux détails, avoir le souci de la vérification et du contrôle (rigueur)	Expert
Résumer les faits et aller à l'essentiel (esprit de synthèse)	Avancé
Gestion	
Analyser et contrôler les prestations de service internes et externes et enclencher les actions consécutives nécessaires	Expert
Comprendre les rôles et les responsabilités de chacun des acteurs du projet SI (MOA, MOE, AMOA, AMOE)	Avancé
Conduire le recrutement d'un collaborateur	Notions
Conduire un projet individuel	Avancé
Contribuer au suivi budgétaire et comptable	Avancé
Coordonner les acteurs du projet avec les différentes parties prenantes	Expert
Définir le plan de communication ; identifier les acteurs clés et médias de communication	Intermédiaire
Définir le plan de formation	Intermédiaire
Définir un plan de projet (phases, activités, jalons et plan qualité du projet)	Expert
Élaborer et réajuster le budget	Intermédiaire
Évaluer et choisir un candidat, un collaborateur	Notions
Évaluer le dispositif de communication	Intermédiaire
Évaluer le niveau des services fournis par rapport aux accords contractuels sur les niveaux de service	Avancé
Évaluer une offre dans le cadre d'un appel d'offres	Avancé
Évaluer, développer et valoriser les compétences de ses collaborateurs	Intermédiaire
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)	Notions
Organiser et répartir le travail de l'équipe	Avancé
Organiser les structures de gouvernance du projet, planifier les réunions, et en assurer le suivi	Expert
Organiser une unité, un service, en fonction de différents critères (missions, stratégie, moyens, etc.)	Avancé
Produire des rapports sur le rendement à court et à long terme (par exemple, rendement financier, rentabilité, usage et création de valeur ajoutée)	Expert
Réaliser des points d'avancement réguliers sur la progression par rapport aux prévisions	Expert
Rédiger des clauses contractuelles (dont CCTP)	Avancé

<b>Spécifications fonctionnelles de l'application concernée</b>	<b>Avancé</b>
Rédiger les accords contractuels sur les niveaux de service	Avancé
Chiffrer, planifier et gérer les moyens mis à disposition	Expert
Management	
Piloter, animer / communiquer, motiver une ou plusieurs équipes	Intermédiaire
QHSE et risques	
Concevoir et formaliser un manuel de sécurité du SI (MSSI) et ses documents annexes	Notions

<b>Contrôler, comprendre et agir sur les indicateurs de la qualité</b>	<b>Avancé</b>
Effectuer des audits qualité	Notions
Proposer et mettre en œuvre des mesures d'urgence efficaces	Avancé
Définir la politique de qualité informatique pour satisfaire aux standards de performance de l'organisation en cohérence avec les normes applicables	Expert
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)	Avancé
Coordonner les évolutions des différentes applications	Avancé
Maintenir à jour à la documentation technique et assurer la traçabilité des évolutions	Notions
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	Intermédiaire
Modéliser et intégrer les évolutions du SI sur les couches applicative et technique	Avancé
Modéliser et intégrer les évolutions du SI sur les couches métier et fonctionnelle	Avancé
Utiliser des matériels nécessaires au métier	Expert
Rédiger et/ou utiliser des documents-types (cahier des charges, spécifications, guide de procédures...)	Expert
Consulter les données dans les outils informatiques "basiques" ou dans les applications métier/logiciels	Avancé
Saisir les données dans les outils informatiques "basiques" ou dans les applications métiers	Avancé
Appliquer la charte d'utilisation du SI et la charte d'identitovigilance	Expert
Techniques et technologies	
Évaluer les actions de maintenance et communiquer en conséquence	Expert
Traitement et gestion de l'information	
Concevoir, formaliser et adapter des procédures / protocoles / modes opératoires / consignes relatives à son domaine de compétence	Expert

<b>Contrôler, comprendre et agir sur les indicateurs de la qualité</b>	<b>Avancé</b>
Conduire une analyse de risques et établir les plans d'actions associés	Expert
Définir et mettre en œuvre les indicateurs de performance clés appropriés (KPI's)	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)	Intermédiaire
Évaluer et analyser les étapes des processus pour identifier les forces et les faiblesses	Intermédiaire
Formaliser des notes d'alertes sur son domaine d'activité	Avancé
Gérer la sauvegarde et l'archivage d'un document en respectant l'organisation informationnelle de l'établissement	Intermédiaire
Prendre des décisions	Avancé
Réaliser une étude d'impact	Intermédiaire
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
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	Intermédiaire

## Ressources associées

### POINT DUR

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

## Glossaire

[ANAP](#)  
[Architecture technique](#)  
[AMOA](#)  
[audit](#)  
[CCTP](#)  
[cartographie applicative](#)  
[DSI](#)  
[externalisation](#)  
[Gestion des ressources](#)  
[Maintenance](#)  
[MOE](#)  
[MOA](#)  
[SI](#)  
[Pilotage](#)  
[PSSI](#)  
[Processus reporting](#)  
[RSI](#)



SDSI  
.....  
tableaux de bord  
.....  
Urbanisation  
.....  
utilisateur  
.....

Date de parution : 20/01/2020

Télécharger la production