

<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

↪ 2.13. Assistant informatique utilisateurs / Support informatique utilisateurs

Profil utilisateur	Support / assistant informatique utilisateurs
Métier	Support / assistant informatique utilisateurs

Macro-processus	Processus	Activité
Management opérationnel du SI	Gestion des services offerts aux utilisateurs	Elaboration et gestion du catalogue de services utilisateurs
Projet SI	Planification des installations, des configurations et des déploiements des matériels (informatique, téléphonie, Déploiement du SI visio), systèmes, réseaux et applications	Organisation du transfert de compétence entre l'équipe projet et l'équipe de maintien en condition opérationnelle (MCO)
Maintien en condition opérationnelle	Assistance utilisateur	Organisation de l'assistance utilisateur
		Identification, diagnostic et qualification des demandes d'assistance des utilisateurs relatives aux matériels (informatique, téléphonie, visio) et applications Traitement et suivi des demandes d'assistance des utilisateurs relatives aux matériels et applications
Gestion de la sécurité du SI	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 »	Utilisation de suites bureautiques (traitement de texte, tableur grapheur, logiciel de présentation) et des outils (Bureautique) informatiques "basique" (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	Capitalisation de l'ensemble de la documentation sur le SI (cahier des charges, spécifications, guide de procédures, ...)
Conduite du changement	Mise en œuvre du plan de conduite	Rédaction, mise à disposition et mise à jour de la documentation utilisateur du changement

Connaissance Niveau	
QHSE et risques	
Outils et concepts de la qualité	Avancé

Connaissance Niveau	
Ressources humaines et organisation	
Méthode de conduite de projet (planification, reporting, analyse de risques,...)	Notions
Organisation, métiers et fonctionnement de l'établissement	Intermédiaire
Outils de production, édition et diffusion des documents professionnels	Avancé
SI / Informatique / Bureautique / NTIC	
Applications métier/logiciels de l'établissement	Intermédiaire
Applications métier/logiciels nécessaires au métier	Avancé
Environnement bureautique de l'établissement	Avancé
Environnement bureautique nécessaire au métier	Avancé
Impacts du déploiement sur l'architecture existante	Notions
Méthodes et procédures de distribution de correctifs logiciels et leur méthodologie de transmission	Intermédiaire
Outils de diagnostic et d'investigation des incidents	Avancé
Procédures internes de remontée des demandes d'assistance des utilisateurs	Avancé
Procédures internes de remontée d'information et d'incidents critiques ou non	Avancé
Règles liées à la protection des données	Avancé
Standards et normes applicables	Avancé
Stratégie et Politique Sécurité de l'établissement (PSSI)	Intermédiaire
Spécifications fonctionnelles de l'application concernée	Notions
Charte d'utilisation du SI et charte d'identitovigilance	Avancé
Savoir-faire Niveau	
Communication-relationnel	
Agencer et structurer son environnement en vue d'optimiser le service rendu (sens de l'organisation)	Intermédiaire
Être pondéré, nuancé, faire preuve de tact et d'habileté dans sa relation avec autrui (diplomatie)	Avancé
Prêter attention aux détails, avoir le souci de la vérification et du contrôle (rigueur)	Avancé
Interagir efficacement avec les utilisateurs afin de déterminer les dysfonctionnements	Avancé
Gestion	
Définir le plan de communication ; identifier les acteurs clés et médias de communication	Notions
Évaluer le niveau des services fournis par rapport aux accords contractuels sur les niveaux de service	Intermédiaire
Rédiger les accords contractuels sur les niveaux de service	Notions
SI / Informatique / Bureautique / NTIC	
Appliquer les règles liées à la protection des données	Intermédiaire
Construire et utiliser des outils de pilotage (critères, indicateurs / tableau de bord)	Notions

Connaissance Niveau	
Installer et utiliser les outils d'assistance pour un traçage systématique des sources d'erreur ou de défaillance technique	Avancé
Maintenir la cohérence de la documentation avec la solution pendant tout son cycle de vie	Intermédiaire
Mettre en forme de la documentation (rapports, présentations, documentation technique) avec un logiciel de traitement de texte ou de présentation	Intermédiaire
Utiliser des matériels nécessaires au métier	Avancé
Transmettre les spécifications fonctionnelles et techniques vers l'équipe de maintien en condition opérationnelle du SI (transfert de compétence)	Notions
Rédiger et/ou utiliser des documents-types (cahier des charges, spécifications, guide de procédures,...)	Avancé
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
Diagnostiquer les incidents du réseau, des équipements et des applications	Avancé
Adapter la documentation utilisateur (procédure, manuel utilisateurs,...), fournie par l'éditeur	Intermédiaire
Appliquer la charte d'utilisation du SI et la charte d'identitovigilance	Avancé
Interpréter les demandes d'assistance des utilisateurs, les catégoriser, les enregistrer et les orienter vers le bon niveau de prise en charge	Avancé
Traitement et gestion de l'information	
Élaborer et mettre en œuvre une stratégie de recherche et de veille d'informations en contexte professionnel	Notions
Analyser méthodiquement une situation, une procédure, un document ou un processus (sens de l'analyse)	Avancé
Analyser, exploiter les données des outils informatiques "basiques" ou applications métier/logiciels et justifier des résultats	Avancé

Ressources associées

POINT DUR

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

Glossaire

MCO

SI

pilotage

PSSI

Processus

reporting

tableaux de bord

transfert

utilisateur

Date de parution : 20/01/2020

Télécharger la production

telecharger la production