

<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...

↪ 3. Rôles SI : activités et compétences SI

↪ 3.2. Référent métier

Rôle	Référent métier
Définition	Représente ses pairs auprès de l'équipe projet ou de l'équipe de maintien en condition opérationnelle. En mode projet, il participe aux différentes phases du projet (expression de besoin, paramétrage éventuel des applications, recette et reprise des données, accompagnement du déploiement). Après le déploiement, il participe au maintien en condition opérationnelle des applications dont il est référent. De manière transverse, il participe à la conduite du changement, et forme notamment les formateurs
Autres appellations	Correspondant métier ; Correspondant utilisateurs ; Correspondant assistance utilisateurs ; Référent SI
Relations professionnelles les plus fréquentes	Chef de projet métier ; Utilisateur ; Formateur ; Recetteur métier ; Chef de projet informatique
Proximité de métier - Passerelles courtes	Chargé d'application informatique (poste rattaché à la DSI) ; Chef de projet métier
Proximité de métier - Passerelles longues	

Macro-processus Processus Processus Activité		
Processus supports aux processus SI	Gestion des achats / appro. Participation aux appels d'offres SI	
Projet SI	Réalisation de projet SI	Recensement et analyse des besoins métiers, sur le ou les domaines concernés
		Définition et conception générale : rédaction des spécifications fonctionnelles contribuant au cahier des charges et/ou à l'élaboration du CCTP
		Initialisation, adaptation, réalisation du paramétrage, reprise de données et intégration du SI
		Définition et mise en place des conditions de recette (environnement, utilisateurs à mobiliser, scénarios et plans de test)
		Réalisation des tests d'installation, d'exploitation et d'intégration technique, et traitement des anomalies
		Elaboration des procédures de secours en cas de défaillance de la solution
Maintien en condition opérationnelle	Identification, diagnostic et qualification des demandes d'assistance des utilisateurs relatives aux matériels Assistance utilisateur (informatique, téléphonie, visio) et applications Traitement et suivi des demandes d'assistance des utilisateurs relatives aux matériels et applications	
	Maintenance et évolution du SI	Test des mises à jour ou correction (y compris de non-régression) avant la mise en production
	Archivage des données informatiques Archivage des données informatiques	

Macro-processus	Processus	Activité
Gestion de la sécurité du SI	Définition de la sécurité du SI	Définition de la politique de sécurité des SI, en cohérence avec la réglementation en vigueur (PSSI)
Conduite du changement	Stratégie de conduite du changement	Identification, analyse et validation des impacts (technologiques, organisationnels, fonctionnels et financiers) liés au projet
	Mise en œuvre du plan de conduite du changement	Rédaction, mise à disposition et mise à jour de la documentation utilisateur

Connaissance Niveau	
Économie, achat, marché	
Marché des solutions informatiques (technologie, produit et offre)	Notions
Politique d'achat propre à l'établissement	Notions
Marché des applications métier/logiciels de son domaine d'activité	Intermédiaire
Ressources humaines et organisation	
Organisation, métiers et fonctionnement de l'établissement	Avancé
Outils de production, édition et diffusion des documents professionnels	Intermédiaire
Techniques d'organisation des processus de gestion	Intermédiaire
SI / Informatique / Bureautique / NTIC	
Applications métier/logiciels de l'établissement	Notions
Architecture technique des applications informatiques existantes et des évolutions en cours	Notions
Cahiers des charges types (SI) de l'ANAP	Notions
Cartographie applicative et technique du SI	Notions
Cartographie métier et fonctionnelle du SI	Intermédiaire
Composants matériels et logiciels, outils et architectures matérielles	Notions
Environnement bureautique de l'établissement	Intermédiaire
Environnements et outils à utiliser dans le processus de tests	Avancé
Étude d'impact des nouvelles solutions informatiques sur l'organisation	Avancé
Fonctionnalité du ou des applications métier/logiciels (paramétrage utilisateur)	Expert
Méthodes de recettes d'une application	Avancé
Méthodes d'élaboration d'un cahier des charges fonctionnel et technique	Intermédiaire
Méthodes et procédures de distribution de correctifs logiciels et leur méthodologie de transmission	Intermédiaire

Connaissance Niveau	
Méthodes et/ou outils de modélisation (ex : UML, SADT, MEGA,...)	Notions
Outils de diagnostic et d'investigation des incidents	Notions
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 juridique et techniques d'archivage et de classement des documents, données	Intermédiaire
Schéma directeur des systèmes d'information (SD-SI)	Notions
Standards et normes applicables	Intermédiaire
Techniques de tests d'intégration	Notions
Etat de l'art en matière d'authentification de la <u>personne</u> (ex. : carte <u>CPS</u> ,...)	Avancé
Méthode d'analyse des risques liés à la sécurité du SI	Intermédiaire
Programmes/modules logiciels, Système de Gestion de Base de Données (SGBD) et langages de programmation appropriés	Notions
Spécifications fonctionnelles de l'application concernée	Avancé
Juridique	
Droit des marchés publics, de la concurrence et de la propriété intellectuelle	Notions
Termes du contrat (niveaux de service, clause de paiement,...) et condition de l'exercice (connaissances juridiques)	Notions
Savoir-faire Niveau	
Communication-relationnel	
Agencer et structurer son environnement en vue d'optimiser le service rendu (sens de l'organisation)	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)	Expert
Prêter attention aux détails, avoir le souci de la vérification et du contrôle (rigueur)	Avancé
Résumer les faits et aller à l'essentiel (esprit de synthèse)	Avancé
S'interroger, porter un jugement constructif sur un fait, une situation, une proposition ou une idée (sens critique)	Avancé
Interagir efficacement avec les utilisateurs afin de déterminer les dysfonctionnements	Expert
Gestion	
Évaluer une offre dans le cadre d'un appel d'offres	Avancé
Mener un dialogue sur les modalités, les conditions et les prix (dialogue compétitif et procédures négociées)	Intermédiaire
Rédiger des clauses contractuelles (dont CCTP)	Notions
QHSE et risques	

Mener un dialogue sur les modalités, les conditions et les prix (dialogue compétitif et procédures négociées)	Intermédiaire
Concevoir, rédiger et diffuser la procédure de secours	Avancé
Définir une politique de sécurité de l'information pour approbation au plus haut niveau de la direction de l'organisation	Intermédiaire
Identifier les besoins de sécurité inhérents aux activités dans le cadre des SI utilisés	Avancé
Identifier les défaillances potentielles de composants critiques et prendre des mesures visant à limiter les effets de toute défaillance	Notions
SI / Informatique / Bureautique / NTIC	
Analyser les besoins d'adaptation du SI et réaliser le paramétrage adapté	Avancé
Appliquer les normes, les bonnes pratiques et les exigences légales de la sécurité de l'information	Intermédiaire
Définir et gérer les environnements de développement/intégration ou préproduction/production	Notions
Élaborer des jeux d'essai	Expert
Élaborer des scénarios de reprise de donnée	Avancé
Maintenir la cohérence de la documentation avec la solution pendant tout son cycle de vie	Avancé
Organiser la recette d'une application	Intermédiaire
Organiser les tests d'intégration	Notions
Proposer une politique d'authentification des utilisateurs du SI	Notions
Réaliser des essais conformément au plan de test	Avancé
Recueillir, formaliser et valider les besoins fonctionnels et non fonctionnels (y compris les interfaces avec les applications existantes)	Expert
Élaborer et gérer un plan de tests technique	Avancé
Évaluer et documenter les résultats obtenus par rapport aux spécifications	Intermédiaire
Élaborer et maintenir les dictionnaires (de données, de règles de gestion) et/ou référentiels (ex. : <u>annuaire des médecins</u> , <u>nomenclature de codage</u> ...)	Avancé
Diagnostiquer les incidents du réseau, des équipements et des applications	Intermédiaire
Adapter la documentation utilisateur (procédure, manuel utilisateurs,...), fournie par l'éditeur	Avancé
Traduire l'existant et les besoins (fonctionnels et non fonctionnels) en système cible	Expert
Interpréter les demandes d'assistance des utilisateurs, les catégoriser, les enregistrer et les orienter vers le bon niveau de prise en charge	Avancé
Techniques et technologies	
Savoir rédiger	Intermédiaire
Traitement et gestion de l'information	
Classer et archiver les documents, les données	Intermédiaire
Conduire une analyse de risques et établir les plans d'actions associés	Intermédiaire
Réaliser une étude d'impact	Intermédiaire
Analyser méthodiquement une situation, une procédure, un document ou un processus (sens de l'analyse)	Avancé

Ressources associées

POINT DUR

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

Glossaire

ANAP

annuaire

application informatique

Architecture technique

CCTP

CPS

Cartographie applicative

DSI

Maintenance

nomenclature

SI

personne

PSSI

Processus

recette

Utilisateur

Date de parution : 20/01/2020

Télécharger la production