

Référentiel de compétences en système d'information

ANTICIPER
ET COMPRENDRE



Référentiel de compétences en système d'information

Sylvie GRASTILLEUR

sylvie.grastilleur@anap.fr

Marie-Emmanuelle AUBERT

marie-emmanuelle.aubert@anap.fr

Résumé

Publié dans le cadre du programme Hôpital Numérique qui a pour ambition de réduire les freins structurels au développement des systèmes d'information et de leurs usages, ce document présente le référentiel de compétences SI des métiers des établissements de santé ainsi que la méthode selon laquelle il a été élaboré. Véritable outil pour les Directions des ressources humaines (DRH) et les Directions des systèmes d'information (DSI) des établissements de santé, d'appropriation rapide, il décrit les activités dans le domaine des systèmes d'information ainsi que les compétences nécessaires pour les réaliser de façon satisfaisante. Il concerne à la fois les métiers du système d'information proprement dits et les métiers utilisateurs du SI. Pour l'établissement de santé, cet inventaire des compétences SI est la première étape dans l'élaboration d'un plan de développement des compétences.

L'implication des métiers utilisateurs au sein des projets SI est une condition sine qua non de réussite d'un projet SI. Le référentiel propose à cet effet des *fiches de fonction SI* décrivant les activités SI et compétences afférentes de professionnels dont ce n'est pas le cœur de métier, et qui jouent un rôle particulier au regard du système d'information. Ces informations clés permettent ainsi aux DRH et DSIO de constituer en connaissance de cause des équipes projet SI pluridisciplinaires sur la base de compétences détenues ou à acquérir.

Mots clés : Hôpital Numérique, système d'information, compétences, référentiel, métiers

Sommaire

1	Introduction.....	5
1.1	Les compétences en système d'information : contexte et enjeux.....	5
1.2	Le projet « Compétences et formation SI »	5
1.3	Démarche employée dans le cadre du projet	6
1.3.1	La mobilisation de professionnels	6
1.3.2	L'utilisation de répertoires de référence.....	6
2	Présentation du référentiel de compétences en SI des métiers de l'hôpital.....	7
2.1	Macro processus, processus et activités	7
2.2	Métiers et rôles SI.....	11
2.2.1	Périmètre.....	11
2.2.2	Métiers	11
2.2.3	Rôles SI	12
2.3	Compétences.....	13
2.3.1	Nature des compétences.....	13
2.3.2	Catégories de compétences	13
2.3.3	Niveaux des compétences.....	13
	Annexe 1 – Activités SI et compétences SI nécessaires	15
	Annexe 2 – Métiers SI : liste des activités et compétences SI.....	32
	Directeur des Systèmes d'Information – Directeur des systèmes d'Information et de l'organisation (DSI – DSIO)	32
	Responsable des Systèmes d'Information – Responsable des systèmes d'Information et de l'organisation (RSI – RSIO).....	37
	Chef de projet informatique	42
	Expert technique (réseau, système, BDD, ...).....	47
	Responsable d'application informatique	51
	Architecte / urbaniste du SI	55
	Responsable de la Sécurité des Systèmes d'Information (RSSI)	59
	Exploitant informatique (réseau, système, Bases De Données...)	63
	Technicien d'intervention / Assistant technique	67
	Assistant informatique utilisateurs / Support informatique utilisateurs	70
	Annexe 3 – Rôles SI : liste des activités et compétences SI	74
	Chef de projet métier.....	74
	Référent métier	78
	Recetteur métier	82
	Formateur.....	85
	Responsable conduite du changement.....	88

Responsable qualité projet SI.....	91
Déclarant CNIL.....	94
Responsable de portefeuille de projets SI	97
Responsable des approvisionnements informatiques	100
Annexe 4 –Profils utilisateurs : liste des activités et compétences SI	103
Personnel médical	103
Personnel soignant infirmier et de rééducation	106
Assistance aux soins et support du soin.....	109
Personnel médico-technique	112
Management des soins	115
Médecin DIM / TIM	118
Management général de l'établissement	122
Chef de pôle et de directions fonctionnelles	125
Cadre	128
Personnels des fonctions supports	131
Remerciements	134

1 Introduction

1.1 Les compétences en système d'information : contexte et enjeux

Depuis de nombreuses années, la question de la compétence des maîtrises d'ouvrage hospitalières en système d'information (SI) est identifiée comme un frein important à la réussite du développement des SIH. Dépassant l'approche simpliste de stigmatisation du manque de compétence de tel ou tel acteur, les acteurs clés font un constat partagé de l'inadéquation des compétences en SI aux besoins de développement des projets et des usages des technologies de l'information et de la communication (TIC) dans les établissements de santé.

Le programme Hôpital Numérique marque une évolution importante de la politique publique sur le sujet des SIH. L'ambition de ce programme, dépassant largement un simple plan de financement, est de réduire les freins structurels au développement des SIH et de leurs usages. C'est donc logiquement qu'un plan d'action afférant plus particulièrement au renforcement des compétences relatives aux SIH (axe 2 du programme) a été conçu et mis en œuvre.

Nous parlons volontairement *de projets* et *d'usages* ; en effet, la valeur des investissements dans les SIH ne peut se révéler qu'à la double condition que les équipes réussissent la mise en place des systèmes et que les professionnels s'emparent des technologies dans leur pratique quotidienne. L'action du Programme Hôpital Numérique porte donc aussi bien sur les professionnels des Directions des SI que sur les professionnels « métiers » et utilisateurs.

1.2 Le projet « Compétences et formation SI »

Véritable projet RH au sein d'un programme SI, le projet « Compétences et formation SI » porté par l'ANAP relève de l'axe compétences du programme Hôpital Numérique. Il s'inscrit en cohérence avec le calendrier de la Direction général de l'offre de soins (DGOS) sur la mise à jour du répertoire des métiers de la fonction publique hospitalière.

Articulé autour du découpage classique d'une démarche de management par les compétences

- ⇒ Définir les compétences nécessaires (individuelles & collectives)
- ⇒ Evaluer les compétences disponibles (individuelles & collectives)
- ⇒ Définir le plan de développement des compétences (individuelles & collectives),

... le projet piloté par l'ANAP comporte 3 volets :

- Bâtir un référentiel national de compétences en système d'information (SI), dans le cadre d'une GPMC nationale, à court et moyen terme, pour les populations DSIO et métier.
- Identifier l'écart entre les compétences SI actuellement disponibles, les compétences SI souhaitées à court terme et les compétences nécessaires à moyen terme.
- Un volet relatif au maintien et au développement des compétences

L'objet de ce document est de présenter le référentiel de compétences SI des métiers de l'hôpital ainsi que la méthode selon laquelle il a été élaboré.

Véritable outil pour les Directions des ressources humaines (DRH) et les Directions des systèmes d'information (DSI), d'appropriation rapide, le référentiel de compétences en système d'information décrit les activités SI ainsi que les compétences nécessaires pour les réaliser de façon satisfaisante, à la fois pour les métiers du système d'information et les métiers utilisateurs du SI. Pour l'établissement de santé, cet inventaire des compétences SI est la première étape dans l'élaboration d'un plan de développement des compétences.

L'implication des métiers utilisateurs au sein des projets SI est une condition sine qua non de réussite d'un projet SI. Le référentiel propose à cet effet des fiches d'activités et compétences décrivant les activités SI (et compétences afférentes) d'hospitaliers dont ce n'est pas le cœur de métier, et qui jouent un rôle particulier (appelé « Rôle SI » dans ce document) au regard du système d'information (cf. paragraphe 2.2.3 Rôles SI).

Ces informations clés permettent ainsi aux DRH et DSIO de constituer en connaissance de cause des équipes projet SI pluridisciplinaires sur la base de compétences détenues ou à acquérir.

1.3 Démarche employée dans le cadre du projet

1.3.1 La mobilisation de professionnels

Dans le cadre de ce projet, l'ANAP a mobilisé des professionnels d'établissements, de fédérations et d'institutions, selon deux modalités :

- Un Comité de Pilotage National qui est force de proposition, suit l'avancement du projet, arbitre sur demande de l'équipe ANAP du projet quand nécessaire et valide les travaux du groupe de travail
- Un groupe de travail, chargé de produire le référentiel. Ce groupe s'est réuni 8 fois (6 en présentiel et 2 en conférence téléphonique).

La composition précise de ces deux instances figure à la fin du présent document.

Des sessions intermédiaires de partage sur les avancées des travaux ont eu lieu avec la sous-direction des ressources humaines de la DGOS.

1.3.2 L'utilisation de répertoires de référence

Le groupe de travail s'est appuyé sur des travaux existants :

- Le Répertoire National des métiers de la Fonction Publique Hospitalière,
- Le CIGREF,
- Le ROME,
- Le C2i santé,
- Le retour d'expérience du Secrétariat Général pour la Modernisation de l'Action Publique - Direction Interministérielle des Systèmes d'Information et de Communication (SGMAP-DISIC).

2 Présentation du référentiel de compétences en SI des métiers de l'hôpital

Le référentiel se présente sous forme de fiches d'activités SI et compétences afférentes (objets du présent document) pour les **métiers de la DSI** (cf. paragraphe 2.2.2.1 Métiers DSI) et les **métiers utilisateurs du SI** (cf. paragraphe 2.2.2.2) ainsi que de fiches **rôles SI** simples et d'appropriation rapide.

Un outil dynamique (en cours de finalisation), est plus particulièrement destiné aux professionnels des RH. Il permet via un dialogue enrichi DSIO / DRH autour des compétences :

- De procéder à une recherche par mots clé
- D'élaborer des fiches d'activités et compétences SI adaptées à l'organisation de l'établissement

2.1 Macro processus, processus et activités

L'ensemble des activités relatives au SI à l'hôpital est rattaché à des processus, eux-mêmes regroupés au sein de macro-processus.

A ce jour, 9 macro-processus, 31 processus et 88 activités sont répertoriés :

1 - Pilotage stratégique du SI	
Processus	activités
Définition du plan stratégique SI (alignement stratégique)	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
	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

2 - Management opérationnel du SI	
Processus	activités
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 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

3 - Projet SI

Processus	activités
Pilotage de projet SI	Planification de la réalisation du projet SI (phases, activités, jalons) et des moyens (humains, financiers, techniques) associés
	Suivi, contrôle, arbitrage et reporting sur l'avancée du projet
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
	Définition et conception technique : rédaction des spécifications techniques (standard) et des interfaces 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
	Réalisation de la recette fonctionnelle et traitement des anomalies
	Mise en exploitation de l'application avec livraison des documents requis (dossier exploitation,..)
	Elaboration des procédures de secours en cas de défaillance de la solution
	Réalisation de la déclaration CNIL
Déploiement du SI	Planification des installations, des configurations et des déploiements des matériels (informatique, téléphonie, visio), systèmes, réseaux et applications
	Organisation du transfert de compétence entre l'équipe projet et l'équipe de maintien en condition opérationnelle (MCO)
	Préparation, installation et configuration des matériels (informatique, téléphonie, visio), systèmes, réseaux et applications
	Définition des droits d'accès

4 - Maintien en condition opérationnelle

Processus	activités
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
	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
Maintenance et évolution du SI	Recueil et qualification des demandes et besoins de maintenance correctrice, évolutive et/ou préventive 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)
	Réalisation de la maintenance correctrice, évolutive et/ou préventive et paramétrage du SI
	Test des mises à jour ou correction (y compris de non régression) avant la mise en production
Exploitation du SI	Préparation, Installation et configuration de matériels (informatique, téléphonie, visio), systèmes, réseaux et applications
	Pilotage de l'exploitation des systèmes, réseaux et applications
	Tests et analyses des performances des systèmes, réseaux et applications
	Gestion des incidents d'exploitation des systèmes, réseaux et applications (diagnostic, intervention, alerte)
Gestion des référentiels et des habilitations	Création, mise à jour et test des référentiels, afin de gérer la cohérence des données SI
Archivage des données informatiques	Archivage des données informatiques

5 - Gestion de la sécurité du SI

Processus	activités
Définition de la sécurité du SI	Définition de la politique de sécurité des SI, en cohérence avec la réglementation en vigueur (PSSI)
	Définition, planification et mise en place des normes, standards, procédures et outils liées à la sécurité du SI (MSSI)
	Veille sur les évolutions nécessaires pour garantir la sécurité du SI dans son ensemble
Contrôle de la sécurité du SI	Audit et contrôle de la sécurité du SI en termes de confidentialité, intégrité, disponibilité
	Mise en œuvre des plans de secours et de sauvegarde
Mise en œuvre de la sécurité des accès	Positionnement des droits sur les applications et habilitations
Sensibilisation à la sécurité du SI	Sensibilisation des utilisateurs aux problèmes de sécurité (sauvegarde, virus, confidentialité des données...)

6 - Utilisation du SI

Processus	activités
Utilisation des outils « basiques » (Bureautique)	Utilisation de suites bureautiques (traitement de texte, tableur grapheur, logiciel de présentation) et des outils 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, ...)

7 - Processus supports aux processus SI

<i>Processus</i>	<i>activités</i>
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 des approvisionnements et du stock : prise en compte des demandes, commandes, suivi
Gestion du budget informatique	Préparation et suivi du budget informatique de l'établissement
Gestion des normes et de la documentation technique	Définition des règles de gestion de la documentation technique et mise en œuvre
Gestion des normes et de la documentation technique	Rédaction, mise à disposition et mise à jour de la documentation technique
Gestion des ressources humaines	GPMC des agents de la DSI

8 - Gestion de la qualité (COBIT, ITIL...)

<i>Processus</i>	<i>activités</i>
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

9 - Conduite du changement

<i>Processus</i>	<i>activités</i>
Stratégie de conduite du changement	Identification, analyse et validation des impacts (technologiques, organisationnels, fonctionnels et financiers) liés au projet
	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
	Rédaction, mise à disposition et mise à jour de la documentation utilisateur
	Conception des supports de formation (formation, outils, guides, supports d'évaluation, ...)
	Organisation des formations
	Animation des formations

2.2 Métiers et rôles SI

2.2.1 Périmètre

Le périmètre du projet tel que défini par le programme Hôpital Numérique concerne les professionnels suivants :

- Métiers du soin
- Management des soins
- Métiers des Systèmes d'information
- Direction d'établissement
- Métiers de la logistique, des RH, Compta- finance / contrôle de gestion, Technique

2.2.2 Métiers

Pour rappel, la définition d'un métier telle que présentée dans le Répertoire des métiers de la Fonction publique Hospitalière est la suivante :

« Ensemble de postes ou de situations de travail pour lesquels il existe une proximité forte d'activités et de compétences, ce qui en permet l'étude et le traitement de façon globale et unique. Les salariés qui pratiquent un même métier peuvent pratiquer les différents postes rattachés à un métier dans un délai court, à niveau égal de compétences. Le métier n'est pas directement lié à la structure d'un service, à l'inverse du poste. Exemple : orthophoniste, ergothérapeute, infirmier en soins généraux. Plusieurs métiers peuvent faire partie de la même profession.

Ce concept permet de travailler en se centrant sur les activités professionnelles, indépendamment des structures, des organisations du travail, des statuts et des classifications. »

2.2.2.1 Métiers DSI

Les métiers DSI du répertoire des métiers de la Fonction Publique Hospitalière ont été étudiés dans le cadre de nos travaux (en termes d'intitulé, d'activités, et de compétences).

Certains métiers, absents de la version actuelle du répertoire, ont fait leur apparition.

Liste des métiers DSI étudiés dans le cadre des travaux sur les compétences SI :

- Directeur des Systèmes d'Information – Directeur des systèmes d'Information et de l'organisation (DSI – DSIO)
- Responsable des Systèmes d'Information – Responsable des systèmes d'Information et de l'organisation (RSI – RSIO)
- Chef de projet informatique
- Expert technique (réseau, système, BDD, ...)
- Responsable d'application informatique
- Architecte / urbaniste du SI
- Responsable de la Sécurité des Systèmes d'Information (RSSI)
- Exploitant informatique (réseau, système, Bases De Données, ...)
- Technicien d'intervention / Assistant technique
- Assistant informatique utilisateurs / Support informatique utilisateurs

2.2.2.2 Métiers « utilisateurs » du SI

Les métiers « utilisateurs » du système d'information (i.e. tous les métiers non rattachés à la DSI) ont été regroupés en fonction **de leur typologie d'usage des SI** (forte proximité en termes d'activités SI à réaliser, de niveau de responsabilité ou de niveau stratégique) et donc de niveaux de compétences associés.

Regroupements (par typologie d'usage du SI)	Métiers
Personnel médical	Médecin, Pharmacien, Chirurgien, Radiologue, Biologistes, Sage-femme, Chirurgien dentiste
Personnel soignant infirmier et de rééducation	Infirmier bloc-opératoire, Infirmier en anesthésie – réanimation, Infirmier en soins généraux, Infirmier puériculteur, Diététicien, Psychologue, Ergothérapeute, Masseur kinésithérapeute, Orthophoniste, Pédicure podologue, Psychomotricien, Assistant social
Assistance aux soins et support du soin	Aide-soignante, Auxiliaire de puériculture, Auxiliaire médico psychologique, ASH
Personnel médico-technique	Manipulateur en électroradiologie médicale, Préparateur en pharmacie hospitalière, Radio-physicien médical, Technicien circulation extracorporelle (CEC /perfusionniste), Technicien d'analyse en biologie médicale
Management des soins	Cadre responsable d'unité de soins, Cadre responsable d'unité en obstétrique, Coordinateur parcours patient, Cadres en mission transversale
Médecin DIM / TIM	Médecin DIM, TIM
Management général de l'établissement	Directeur/ chef d'établissement, Président CME
Chef de pôle et de directions fonctionnelles	Directeur des soins, Directeur de direction fonctionnelle, Chef de pôle,
Cadre	Cadre soignant de pôle, Cadre gestionnaire de pôle, cadre administratif
Personnels des fonctions supports	Personnels de la fonction RH, de la fonction Finance, de la fonction Logistique ...
Assistants médico-administratives / secrétaires médicales	<i>Profil à venir</i>

2.2.3 Rôles SI

Outre les professionnels des SI, un certain nombre d'hospitaliers dont ce n'est pas le cœur de métier, jouent un rôle particulier au regard du système d'information.

Les caractéristiques de ces rôles (ou mission, ou fonction) sont les suivantes :

- Une mission additionnelle,
- Confiée à un professionnel usager du SI,
- Dans les phases de mise en place, maintenance et utilisation des SI,
- Pour un laps de temps défini.

Remarque : un même collaborateur peut tenir plusieurs rôles SI (exemple : chef de projet métier et référent métier).

Les rôles SI identifiés sont les suivants :

- Chef de projet métier
- Référent métier
- Recetteur métier
- Formateur
- Responsable conduite du changement
- Responsable qualité projet SI
- Déclarant CNIL

Par ailleurs, nous avons aussi identifié des rôles généralement tenus par des professionnels de la DSI et n'ayant pas de rattachement naturel aux métiers DSI listés plus haut :

- Responsable de portefeuille de projets SI
- Responsable des approvisionnements informatiques

Important :

*La ventilation des activités sur les métiers et rôles SI proposée dans ce référentiel est une **ventilation théorique et idéale**. Il est peu probable que les ressources présentes dans les établissements ainsi que les choix d'organisation de ces mêmes établissements permettent d'appliquer tel quel le modèle proposé.*

Il convient donc de considérer ces informations comme une base à l'élaboration de fiches de postes ou fiches de fonction (les rôles) adaptées à la réalité de l'établissement.

2.3 Compétences

A chaque activité identifiée au [paragraphe 2.1 - Macro processus, processus et activités](#), ont été associées les compétences SI nécessaires à leur bonne réalisation (voir Annexe 1 – Activités SI et compétences SI nécessaires).

Au total, 198 compétences ont été répertoriées.

2.3.1 Nature des compétences

Le référentiel des compétences SI gère deux natures de compétences :

- Les **connaissances** (ou savoirs) : elles sont décrites par un substantif,
- Les **savoir-faire**, qui regroupent les savoir-faire pratiques et les savoir-faire relationnels et comportementaux : ils sont décrits par un verbe à l'infinif

2.3.2 Catégories de compétences

Chaque compétence est rattachée à une catégorie de compétence ; les catégories de compétences sont celles du Répertoire National des Métiers de la Fonction Publique Hospitalière, qui distingue des catégories différentes selon la nature de la compétence (catégories de connaissance et catégories de savoir-faire).

2.3.3 Niveaux des compétences

Le niveau de chaque compétence est exprimé sur une échelle de 1 à 4 :

Connaissance	Intitulé du niveau	Savoir-faire
Notions de base dans le domaine concerné	1 - Notions	Capacité à mettre en œuvre le savoir-faire dans des situations courantes et simples, en étant tutoré / encadré
Connaissance générale et théorique (j'utilise parfois cette connaissance) du domaine concerné	2 - Intermédiaire	Capacité à mettre en œuvre le savoir-faire dans des situations courantes et simples, en toute autonomie
Connaissance théorique et pratique (j'utilise fréquemment) approfondie du domaine concerné.	3 - Avancé	Capacité à mettre en œuvre le savoir-faire dans des situations courantes et complexes, en toute autonomie
Expertise reconnue sur le domaine concerné / Spécialiste du domaine concerné / capacité à transmettre son savoir	4 - Expert	Capacité à mettre en œuvre le savoir-faire dans des situations complexes et inhabituelles, capacité à former ou à être tuteur sur le domaine concerné

Le niveau de compétences est défini pour une combinaison « compétence et métier (ou regroupement métier) » ou « compétence et rôle SI ».

Pour une même compétence, le niveau requis peut donc être différent en fonction du rôle SI ou du métier concerné.

Important :

Les niveaux de compétences proposés dans ce référentiel sont des niveaux cible. Il est très possible que lors d'une première évaluation des compétences au sein d'un établissement on constate un écart plus ou moins important entre la réalité et les attendus. C'est bien l'objet d'une démarche compétences : identifier les écarts pour ensuite élaborer le plan de mise à niveau !

Annexe 1 – Activités SI et compétences SI nécessaires

Les activités sont présentées ici par ordre alphabétique.

Ce tableau, qui relie les activités aux compétences nécessaires à leur bonne réalisation, permet de faire le lien entre les activités d'un métier (1^{ère} page de la fiche métier) et les compétences requises (2^{ème} page de la même fiche). Voir les fiches présentées en annexes 2 à 4.

Activité	Compétences	
	Nature	Intitulé de la compétence
Analyse, veille et prospection du marché des fournisseurs informatiques	Connaissance	Droit des marchés publics, de la concurrence et de la propriété intellectuelle
	Connaissance	Marché des solutions informatiques (technologie, produit et offre)
	Connaissance	Sources d'information pertinentes (ex : revues, conférences et manifestations, lettres d'information, leaders d'opinion, ...)
	Connaissance	Tendances et impacts des innovations informatiques internes ou externes pour l'établissement
	savoir-faire	Assurer la veille relative à son domaine d'activité (rechercher, sélectionner, exploiter et capitaliser les informations) et vérifier sa mise en œuvre
	Savoir-faire	Formaliser des notes d'alertes sur son domaine d'activité
Animation des formations	Savoir-faire	Animer des formations collectives et individuelles
	Savoir-faire	Exprimer et transmettre avec clarté une information (sens de la pédagogie)
Animation des instances de gouvernance SI	Savoir-faire	Mobiliser les instances de gouvernance SI ad hoc
Arbitrage des moyens SI (humains, financiers, techniques...) de l'établissement	Connaissance	Organisation, métiers et fonctionnement de l'établissement
	Connaissance	Projet d'établissement (orientations stratégiques)
	Connaissance	Schéma directeur des systèmes d'information (SD-SI)
	Connaissance	Analyse financière / gestion comptable et budgétaire
	Connaissance	Gestion des ressources humaines
Archivage des données informatiques	Connaissance	Règles juridique et techniques d'archivage et de classement des documents, données
	Savoir-faire	Classer et archiver les documents, les données
Audit et contrôle de la sécurité du SI en termes de confidentialité, intégrité, disponibilité	Connaissance	Méthode d'audit interne des SI
	Savoir-faire	Effectuer des audits de sécurité
	Savoir-faire	Analyser et traiter les dysfonctionnements de la sécurité du SI
Capitalisation de	Connaissance	Outils et concepts de la qualité

Activité	Compétences	
	Nature	Intitulé de la compétence
l'ensemble de la documentation sur le SI (cahier des charges, spécifications, guide de procédures, ...)	Savoir-faire	Rédiger et/ou utiliser des documents-types (cahier des charges, spécifications, guide de procédures, ...)
Certification des SI (ex : norme ISO) de l'établissement	Connaissance	Outils et concepts de la qualité
	Connaissance	Standards et normes applicables
Conception des supports de formation (formation, outils, guides, supports d'évaluation, ...)	Connaissance	Méthodes et techniques de formation (ingénierie et pédagogique)
	Connaissance	Outils de production, édition et diffusion des documents professionnels
	Connaissance	Spécifications fonctionnelles de l'application concernée
	Connaissance	Applications métier/logiciels de l'établissement
	savoir-faire	Créer des modules de formation (déroulé pédagogique, supports, guide du formateur et du stagiaire, ...)
	Savoir-faire	Tester et valider les modules de formation
	savoir-faire	Capitaliser sur les résultats des évaluations à chaud
Contrôle de la cohérence globale des projets par rapport au schéma directeur des systèmes d'information (SDSI)	Connaissance	Cartographie métier et fonctionnelle du SI
	Connaissance	Cartographie applicative et technique du SI
	Connaissance	Schéma directeur des systèmes d'information (SD-SI)
	Connaissance	Méthode de conduite de portefeuille de projet
	Savoir-faire	Articuler la cohérence du projet SI avec les différents SI existants
	Savoir-faire	Prêter attention aux détails, avoir le souci de la vérification et du contrôle (rigueur)
Coordination et suivi opérationnel des projets, avec les interlocuteurs internes et externes en cohérence avec le SD-SI	Connaissance	Outils de reporting nécessaires au suivi des projets
	Connaissance	Méthode de conduite de projet (planification, reporting, analyse de risques,)
	Connaissance	Méthode de conduite de portefeuille de projet
	Connaissance	Analyse financière / gestion comptable et budgétaire
	Savoir-faire	Comprendre les rôles et les responsabilités de chacun des acteurs du projet SI (MOA, MOE, AMOA, AMOE)
	Savoir-faire	Coordonner les acteurs du projet avec les différentes parties prenantes
	Savoir-faire	Organiser les structures de gouvernance du projet, planifier les réunions, et en assurer le suivi
	Savoir-faire	Articuler la cohérence du projet SI avec les différents SI existants
	Savoir-faire	Prêter attention aux détails, avoir le souci de la vérification et du contrôle (rigueur)
Savoir-faire	Analyser méthodiquement une situation, une procédure, un document ou un processus (sens de l'analyse)	
Création, mise à jour et test des référentiels, afin de	Connaissance	Référentiels (ex : annuaire des médecins, structure, nomenclature de codage...) de l'établissement

Activité	Compétences	
	Nature	Intitulé de la compétence
gérer la cohérence des données SI	Savoir-faire	Elaborer et maintenir les dictionnaires (de données, de règles de gestion) et/ou référentiels (ex : annuaire des médecins, nomenclature de codage...)
Définition de la politique de sécurité des SI, en cohérence avec la réglementation en vigueur (PSSI)	Connaissance	Schéma directeur des systèmes d'information (SD-SI)
	Connaissance	Etat de l'art en matière d'authentification de la personne (ex : carte CPS, ...)
	Connaissance	Méthode d'analyse des risques liés à la sécurité du SI
	Connaissance	Standards et normes applicables
	Savoir-faire	Identifier les besoins de sécurité inhérents aux activités dans le cadre des SI utilisés
	Savoir-faire	Définir une politique de sécurité de l'information pour approbation au plus haut niveau de la direction de l'organisation
	Savoir-faire	Proposer une politique d'authentification des utilisateurs du SI
	Savoir-faire	Appliquer les normes, les bonnes pratiques et les exigences légales de la sécurité de l'information
Définition des droits d'accès	Connaissance	Procédure d'habilitation en vigueur
	Savoir-faire	Appliquer la procédure qui génère les habilitations pour l'ensemble des utilisateurs prévus au démarrage
Définition des orientations stratégiques et de la politique SI de l'établissement, et des indicateurs associés	Connaissance	Organisation, métiers et fonctionnement de l'établissement
	Connaissance	Projet d'établissement (orientations stratégiques)
	Connaissance	Tendances et impacts des innovations informatiques internes ou externes pour l'établissement
	Connaissance	Conséquences de l'externalisation des prestations SI
	Savoir-faire	Elaborer une analyse SWOT (forces, faiblesses, opportunités, menaces)
Définition des règles de gestion de la documentation technique et mise en œuvre	Connaissance	Standards et normes applicables
	Connaissance	Dispositifs et outils informatiques de stockage et de recherche de données, et GEIDE
	Connaissance	Outils de production, édition et diffusion des documents professionnels
	Savoir-faire	Gérer la sauvegarde et l'archivage d'un document en respectant l'organisation informationnelle de l'établissement
	Savoir-faire	Maintenir à jour la documentation technique et assurer la traçabilité des évolutions
	Savoir-faire	Maintenir la cohérence de la documentation avec la solution pendant tout son cycle de vie
Définition et conception générale : rédaction des spécifications fonctionnelles contribuant au cahier des charges et/ou à l'élaboration du CCTP	Connaissance	Méthodes et/ou outils de modélisation (ex : UML, SADT, MEGA, ...)
	Connaissance	Méthodes d'élaboration d'un cahier des charges fonctionnel et technique
	Connaissance	Marché des applications métier/logiciels de son domaine d'activité
	Connaissance	Méthodes et/ou outils de modélisation (ex : UML, SADT, MEGA, ...)
	Connaissance	Schéma directeur des systèmes d'information (SD-SI)

Activité	Compétences	
	Nature	Intitulé de la compétence
	Savoir-faire	Traduire l'existant et les besoins (fonctionnels et non fonctionnels) en système cible
	Savoir-faire	Savoir rédiger
	Savoir-faire	Conduire et animer des réunions
	Savoir-faire	Prêter attention aux détails, avoir le souci de la vérification et du contrôle (rigueur)
	Savoir-faire	Être réceptif et attentif aux messages et sollicitations de ses interlocuteurs et de son environnement (écoute)
	Savoir-faire	Résumer les faits et aller à l'essentiel (esprit de synthèse)
	#N/A	Rédiger et utiliser des documents-types (cahier des charges, spécifications, guide de procédures, ...)
Définition et conception technique : rédaction des spécifications techniques (standard) et des interfaces contribuant au cahier des charges et/ou à l'élaboration du CCTP	Connaissance	Marché des applications métier/logiciels de son domaine d'activité
	Connaissance	Méthodes d'élaboration d'un cahier des charges fonctionnel et technique
	Connaissance	Principes de conception d'une interface entre applications
	Connaissance	Cartographie métier et fonctionnelle du SI
	Connaissance	Cartographie applicative et technique du SI
	Connaissance	Composants matériels et logiciels, outils et architectures matérielles
	Connaissance	Standards et normes applicables
	Savoir-faire	Conduire et animer des réunions
	Savoir-faire	Définir les besoins des interfaces et des compléments aux applications métier/logiciels
	Savoir-faire	Formuler la configuration cible de la solution et son dimensionnement
	Savoir-faire	Savoir rédiger
	Savoir-faire	Résumer les faits et aller à l'essentiel (esprit de synthèse)
Définition et mise en œuvre de la stratégie achat SI	Connaissance	Marché des solutions informatiques (technologie, produit et offre)
	Connaissance	Droit des marchés publics, de la concurrence et de la propriété intellectuelle
	Connaissance	Politique d'achat propre à l'établissement
	Connaissance	Tendances et impacts des innovations informatiques internes ou externes pour l'établissement
Définition et mise en œuvre des normes, standards, méthodes, procédures et outils qualité SI	Connaissance	Outils et concepts de la qualité
	Connaissance	Standards et normes applicables
	Connaissance	Principaux référentiels industriels informatiques - COBIT, ITIL, CMMI, ISO – et leurs implications pour la gouvernance informatique
	Connaissance	Schéma directeur des systèmes d'information (SD-SI)
	Connaissance	Outils de production, édition et diffusion des documents professionnels
	Connaissance	Méthode d'audit interne des SI

Activité	Compétences	
	Nature	Intitulé de la compétence
	Connaissance	Droit des données informatiques
	Connaissance	Cartographie métier et fonctionnelle du SI
	Connaissance	Cartographie applicative et technique du SI
	Savoir-faire	Définir la politique de qualité informatique pour satisfaire aux standards de performance de l'organisation en cohérence avec les normes applicables
	Savoir-faire	Contrôler, comprendre et agir sur les indicateurs de la qualité
	Savoir-faire	Effectuer des audits qualité
Définition et mise en place des conditions de recette (environnement, utilisateurs à mobiliser, scénarios et plans de test)	Connaissance	Méthodes de recettes d'une application
	Connaissance	Techniques de tests d'intégration
	Savoir-faire	Réaliser des essais conformément au plan de test
	Savoir-faire	Définir et gérer les environnements de développement/intégration ou pré-production/production
	Savoir-faire	Organiser la recette d'une application
	Savoir-faire	Organiser les tests d'intégration
	Savoir-faire	Elaborer des jeux d'essai
Définition et pilotage du plan de conduite du changement	Connaissance	Fondamentaux de la conduite du changement
	Connaissance	Sciences de la communication
	Connaissance	Méthodes et techniques de formation (ingénierie et pédagogique)
	Connaissance	Spécifications fonctionnelles de l'application concernée
	Connaissance	Etude d'impact des nouvelles solutions informatiques sur l'organisation
	Connaissance	Applications métier/logiciels de l'établissement
	Connaissance	Méthode de conduite de projet (planification, reporting, analyse de risques,)
	Savoir-faire	Traduire les impacts en actions nécessaires pour conduire le changement (évolution des métiers, formation, communication, ...)
	Savoir-faire	Conduire et animer des réunions
	Savoir-faire	Définir le plan de communication ; identifier les acteurs clés et medias de communication
	Savoir-faire	Définir le plan de formation
	Savoir-faire	Identifier toutes les cibles potentielles du projet
	Savoir-faire	Réaliser des points d'avancement réguliers sur la progression par rapport aux prévisions
	Savoir-faire	Comprendre les rôles et les responsabilités de chacun des acteurs du projet SI (MOA, MOE, AMOA, AMOE)
	Savoir-faire	Coordonner les acteurs du projet avec les différentes parties prenantes
Savoir-faire	Organiser les structures de gouvernance du projet, planifier les réunions, et en assurer le suivi	
Savoir-faire	Définir un plan de projet (phases, activités, jalons et plan qualité du projet)	

Activité	Compétences	
	Nature	Intitulé de la compétence
	Savoir-faire	Chiffrer, planifier et gérer les moyens mis à disposition
	Savoir-faire	Organiser et répartir le travail de l'équipe
	Savoir-faire	Elaborer et réajuster le budget
	Savoir-faire	Conduire une analyse de risques et établir les plans d'actions associés
	Savoir-faire	Prêter attention aux détails, avoir le souci de la vérification et du contrôle (rigueur)
	Savoir-faire	Analyser méthodiquement une situation, une procédure, un document ou un processus (sens de l'analyse)
Définition, planification et mise en place des normes, standards, procédures et outils liés à la sécurité du SI (MSSI)	Connaissance	Stratégie et Politique Sécurité de l'établissement (PSSI)
	Connaissance	Méthode d'analyse des risques liés à la sécurité du SI
	Connaissance	Caractéristiques attendues d'un SI en termes de sécurité (disponibilité, intégrité, confidentialité, authentification)
	Connaissance	Procédure d'habilitation en vigueur
	Connaissance	Standards et normes applicables
	Savoir-faire	Appliquer la procédure qui génère les habilitations pour l'ensemble des utilisateurs prévus au démarrage
	Savoir-faire	Concevoir et formaliser un manuel de sécurité du SI (MSSI) et ses documents annexes
	Savoir-faire	Conduire une analyse de risques et établir les plans d'actions associés
Elaboration des procédures de secours en cas de défaillance de la solution	Savoir-faire	Concevoir, rédiger et diffuser la procédure de secours
Elaboration et gestion du catalogue de services	Connaissance	Organisation, métiers et fonctionnement de l'établissement
	Savoir-faire	Rédiger les accords contractuels sur les niveaux de service
	Savoir-faire	Evaluer le niveau des services fournis par rapport aux accords contractuels sur les niveaux de service
	Savoir-faire	Prêter attention aux détails, avoir le souci de la vérification et du contrôle (rigueur)
Gestion (construction, mise à jour et évolution) de la cartographie applicative et technique du SI (y compris les référentiels)	Connaissance	Schéma directeur des systèmes d'information (SD-SI)
	Connaissance	Composants matériels et logiciels, outils et architectures matérielles
	Connaissance	Architecture technique des applications informatiques existantes et des évolutions en cours
	Savoir-faire	Modéliser et intégrer les évolutions du SI sur les couches applicative et technique
	Savoir-faire	Articuler la cohérence du projet SI avec les différents SI existants
Gestion (construction, mise à jour et évolution) de la cartographie métier et fonctionnelle du SI	Connaissance	Méthodes et/ou outils de modélisation (ex : UML, SADT, MEGA, ...)
	Connaissance	Schéma directeur des systèmes d'information (SD-SI)
	Connaissance	Applications métier/logiciels de l'établissement
	Connaissance	Cartographie métier et fonctionnelle du SI

Activité	Compétences	
	Nature	Intitulé de la compétence
	Connaissance	Cartographie applicative et technique du SI
	Connaissance	Applications métier/logiciels de l'établissement
	Connaissance	Architecture technique des applications informatiques existantes et des évolutions en cours
	Savoir-faire	Modéliser et intégrer les évolutions du SI sur les couches métier et fonctionnelle
	Savoir-faire	Coordonner les évolutions des différentes applications
	Savoir-faire	Articuler la cohérence du projet SI avec les différents SI existants
Gestion de l'exécution du marché : lancement, suivi et contrôle des prestations SI	Connaissance	Droit des marchés publics, de la concurrence et de la propriété intellectuelle
	Connaissance	Termes du contrat (niveaux de service, clause de paiement, ...) et condition de l'exercice (connaissances juridiques)
	Savoir-faire	Analyser et contrôler les prestations de service internes et externes et enclencher les actions consécutives nécessaires
Gestion des approvisionnements et du stock : prise en compte des demandes, commandes, suivi	Connaissance	Gestion des flux et des stocks
	Savoir-faire	Prêter attention aux détails, avoir le souci de la vérification et du contrôle (rigueur)
	Savoir-faire	Analyser et optimiser les stocks de produits, matériaux, équipements, outillages, dans son domaine de compétence
	Savoir-faire	Organiser et optimiser le stockage physique des produits, des matériels
Gestion des incidents d'exploitation des systèmes, réseaux et applications (diagnostic, intervention, alerte)	Connaissance	Applications métier/logiciels de l'établissement
	Connaissance	Environnement bureautique de l'établissement
	Connaissance	Méthodes et procédures de distribution de correctifs logiciels et leur méthodologie de transmission
	Connaissance	Procédures internes de remontée d'information et d'incidents critiques ou non
	Connaissance	Domaine d'application et disponibilité des outils de diagnostic
	Connaissance	Méthodes de contrôle de la prestation de services
	Savoir-faire	Analyser et contrôler les prestations de service internes et externes et enclencher les actions consécutives nécessaires
GPMC des agents de la DSI	Connaissance	Techniques de management
	Connaissance	Encadrement de personnel
	Connaissance	Organisation, métiers et fonctionnement de l'établissement
	Connaissance	Fondamentaux de la conduite du changement
	Savoir-faire	Conduire le recrutement d'un collaborateur
	Savoir-faire	Évaluer, développer et valoriser les compétences de ses collaborateurs
	Savoir-faire	Organiser une unité, un service, en fonction de différents critères (missions, stratégie, moyens, etc.)
	Savoir-faire	Piloter, animer / communiquer, motiver une ou plusieurs équipes

Activité	Compétences	
	Nature	Intitulé de la compétence
	Savoir-faire	Évaluer et choisir un candidat, un collaborateur
	Savoir-faire	Conduire un projet individuel
Identification, analyse et validation des impacts (technologiques, organisationnels, fonctionnels et financiers) liés au projet	Connaissance	Etude d'impact des nouvelles solutions informatiques sur l'organisation
	Connaissance	Techniques d'organisation des processus de gestion
	Savoir-faire	Conduire et animer des réunions
	Savoir-faire	Analyser méthodiquement une situation, une procédure, un document ou un processus (sens de l'analyse)
	Savoir-faire	S'interroger, porter un jugement constructif sur un fait, une situation, une proposition ou une idée (sens critique)
	savoir-faire	Réaliser une étude d'impact
Identification, diagnostic et qualification des demandes d'assistance des utilisateurs relatives aux matériels (informatique, téléphonie, visio) et applications	Connaissance	Applications métier/logiciels de l'établissement
	Connaissance	Environnement bureautique de l'établissement
	Connaissance	Procédures internes de remontée des demandes d'assistance des utilisateurs
	Connaissance	Outils de diagnostic et d'investigation des incidents
	Connaissance	Environnement bureautique de l'établissement
	Savoir-faire	Diagnostiquer les incidents du réseau, des équipements et des applications
	Savoir-faire	Interpréter les demandes d'assistance des utilisateurs, les catégoriser, les enregistrer et les orienter vers le bon niveau de prise en charge
	Savoir-faire	Interagir efficacement avec les utilisateurs afin de déterminer les dysfonctionnements
Initialisation, adaptation, réalisation du paramétrage, reprise de données et intégration du SI	Savoir-faire	Être pondéré, nuancé, faire preuve de tact et d'habileté dans sa relation avec autrui (diplomatie)
	Connaissance	Programmes/modules logiciels, Système de Gestion de Base de Données (SGBD) et langages de programmation appropriés
	Connaissance	Fonctionnalité du ou des applications métier/logiciels (paramétrage utilisateur)
	Connaissance	Cartographie métier et fonctionnelle du SI
	Connaissance	Cartographie applicative et technique du SI
	Connaissance	Composants matériels et logiciels, outils et architectures matérielles
	Savoir-faire	Elaborer des scénarios de reprise de donnée
	Savoir-faire	Analyser les besoins d'adaptation du SI et réaliser le paramétrage adapté
	Savoir-faire	Prêter attention aux détails, avoir le souci de la vérification et du contrôle (rigueur)
Instruction de nouveaux projets SI	Savoir-faire	Elaborer et maintenir les dictionnaires (de données, de règles de gestion) et/ou référentiels (ex : annuaire des médecins, nomenclature de codage...)
	Connaissance	Schéma directeur des systèmes d'information (SD-SI)
	Connaissance	Cartographie métier et fonctionnelle du SI

Activité	Compétences	
	Nature	Intitulé de la compétence
	Connaissance	Cartographie applicative et technique du SI
	Connaissance	Méthode de conduite de projet (planification, reporting, analyse de risques,)
	Connaissance	Méthode de conduite de portefeuille de projet
	savoir-faire	Réaliser une étude d'impact
	Savoir-faire	Prendre des décisions
	Savoir-faire	Evaluer la valeur
Instruction et arbitrage de chaque projet, après évaluation des charges et ressources disponibles, et ordonnancement des projets	Connaissance	Schéma directeur des systèmes d'information (SD-SI)
	Connaissance	Cartographie métier et fonctionnelle du SI
	Connaissance	Cartographie applicative et technique du SI
	Connaissance	Méthode de conduite de projet (planification, reporting, analyse de risques,)
	Connaissance	Méthode de conduite de portefeuille de projet
	savoir-faire	Réaliser une étude d'impact
	Savoir-faire	Prendre des décisions
Mise en exploitation de l'application avec livraison des documents requis (dossier exploitation,...)	Connaissance	Standards de la DSI en termes de méthodes et outils
	Savoir-faire	Adapter les modalités d'installation et de configuration proposés par le fournisseur à l'environnement de l'établissement
	Savoir-faire	Rédiger la documentation adaptée pour les points de surveillance
	Savoir-faire	Prêter attention aux détails, avoir le souci de la vérification et du contrôle (rigueur)
Mise en œuvre des plans de secours et de sauvegarde	Connaissance	Procédures / protocoles / modes opératoires / consignes relatives à son domaine de compétence (MSSI)
	Savoir-faire	Proposer et mettre en œuvre des mesures d'urgence efficaces
Mise en œuvre du schéma directeur des systèmes d'information (SD-SI)	Connaissance	Cartographie métier et fonctionnelle du SI
	Connaissance	Cartographie applicative et technique du SI
	Connaissance	Organisation, métiers et fonctionnement de l'établissement
	Connaissance	Schéma directeur des systèmes d'information (SD-SI)
	Savoir-faire	Intégrer les différents projets dans le portefeuille de projet
	Savoir-faire	Réaliser des points d'avancement réguliers sur la progression par rapport aux prévisions
Mise en place et amélioration des processus SI	Connaissance	Outils et concepts de la qualité
	Connaissance	Méthodes et/ou outils de modélisation (ex : UML, SADT, MEGA, ...)
	Connaissance	Principaux référentiels industriels informatiques - COBIT, ITIL, CMMI, ISO – et leurs implications pour la gouvernance informatique
	Savoir-faire	Analyser méthodiquement une situation, une procédure, un document ou un processus (sens de l'analyse)

Activité	Compétences	
	Nature	Intitulé de la compétence
	Savoir-faire	Evaluer et analyser les étapes des processus pour identifier les forces et les faiblesses
	Savoir-faire	Effectuer des audits qualité
	Savoir-faire	Contrôler, comprendre et agir sur les indicateurs de la qualité
	Savoir-faire	Concevoir, formaliser et adapter des procédures / protocoles / modes opératoires / consignes relatives à son domaine de compétence
	Savoir-faire	Être pondéré, nuancé, faire preuve de tact et d'habileté dans sa relation avec autrui (diplomatie)
	Savoir-faire	Conduire et animer des réunions
	Savoir-faire	Agencer et structurer son environnement en vue d'optimiser le service rendu (sens de l'organisation)
	Savoir-faire	Résumer les faits et aller à l'essentiel (esprit de synthèse)
	Savoir-faire	Être réceptif et attentif aux messages et sollicitations de ses interlocuteurs et de son environnement (écoute)
Organisation de l'assistance utilisateur	Connaissance	Méthodes et procédures de distribution de correctifs logiciels et leur méthodologie de transmission
	Connaissance	Procédures internes de remontée des demandes d'assistance des utilisateurs
	Savoir-faire	Agencer et structurer son environnement en vue d'optimiser le service rendu (sens de l'organisation)
	Savoir-faire	Analyser méthodiquement une situation, une procédure, un document ou un processus (sens de l'analyse)
Organisation des formations	Savoir-faire	Chiffrer, planifier et gérer les moyens mis à disposition
	Savoir-faire	Analyser les données de feed-back et les utiliser pour une amélioration continue de l'offre de formation
	Savoir-faire	Valider les pré-requis aux formations (supports disponibles, ...)
	Savoir-faire	Organiser un planning de sessions de formation
Organisation du transfert de compétence entre l'équipe projet et l'équipe de maintien en condition opérationnelle (MCO)	Savoir-faire	Transmettre les spécifications fonctionnelles et techniques vers l'équipe de maintien en condition opérationnelle du SI (transfert de compétence)
	Savoir-faire	Prêter attention aux détails, avoir le souci de la vérification et du contrôle (rigueur)
Participation aux appels d'offres SI	Connaissance	Cahiers des charges types (SI) de l'ANAP
	Connaissance	Marché des solutions informatiques (technologie, produit et offre)
	Connaissance	Droit des marchés publics, de la concurrence et de la propriété intellectuelle
	Connaissance	Politique d'achat propre à l'établissement
	Connaissance	Termes du contrat (niveaux de service, clause de paiement, ...) et condition de l'exercice (connaissances juridiques)
	Savoir-faire	Evaluer une offre dans le cadre d'un appel d'offres
	Savoir-faire	Rédiger des clauses contractuelles (dont CCTP)

Activité	Compétences	
	Nature	Intitulé de la compétence
	Savoir-faire	Mener un dialogue sur les modalités, les conditions et les prix (dialogue compétitif et procédures négociées)
Pilotage de l'exploitation des systèmes, réseaux et applications	Connaissance	Domaine d'application et disponibilité des outils de diagnostic
	Connaissance	Méthodes de contrôle de la prestation de services
	Savoir-faire	Analyser et contrôler les prestations de service internes et externes et enclencher les actions consécutives nécessaires
Pilotage des actions de maintenance correctrice, évolutive et/ou préventive du SI, ainsi que des évolutions imposées par les éditeurs (arbitrage, priorisation, planification)	Connaissance	Applications métier/logiciels de l'établissement
	Connaissance	Cartographie applicative et technique du SI
	Savoir-faire	Prendre des décisions
	Savoir-faire	Evaluer les actions de maintenance et communiquer en conséquence
Planification de la réalisation du projet SI (phases, activités, jalons) et des moyens (humains, financiers, techniques) associés	Connaissance	Méthode de conduite de projet (planification, reporting, analyse de risques,)
	Connaissance	Analyse financière / gestion comptable et budgétaire
	Savoir-faire	Comprendre les rôles et les responsabilités de chacun des acteurs du projet SI (MOA, MOE, AMOA, AMOE)
	Savoir-faire	Coordonner les acteurs du projet avec les différentes parties prenantes
	Savoir-faire	Organiser les structures de gouvernance du projet, planifier les réunions, et en assurer le suivi
	Savoir-faire	Définir un plan de projet (phases, activités, jalons et plan qualité du projet)
	Savoir-faire	Articuler la cohérence du projet SI avec les différents SI existants
	Savoir-faire	Chiffrer, planifier et gérer les moyens mis à disposition
	Savoir-faire	Organiser et répartir le travail de l'équipe
	Savoir-faire	Elaborer et réajuster le budget
	Savoir-faire	Conduire une analyse de risques et établir les plans d'actions associés
	Savoir-faire	Prêter attention aux détails, avoir le souci de la vérification et du contrôle (rigueur)
Planification de l'activité et de l'ensemble des moyens (humains, financiers, techniques) à mettre en œuvre pour la continuité de service	Savoir-faire	Analyser méthodiquement une situation, une procédure, un document ou un processus (sens de l'analyse)
	Connaissance	Analyse financière / gestion comptable et budgétaire
	Savoir-faire	Chiffrer, planifier et gérer les moyens mis à disposition
	Savoir-faire	Organiser et répartir le travail de l'équipe
	Savoir-faire	Prêter attention aux détails, avoir le souci de la vérification et du contrôle (rigueur)
	Savoir-faire	Elaborer et réajuster le budget

Activité	Compétences	
	Nature	Intitulé de la compétence
	Connaissance	Impacts du déploiement sur l'architecture existante
	Connaissance	Standards et normes applicables
	Connaissance	Méthode de conduite de projet (planification, reporting, analyse de risques,)
Positionnement des droits sur les applications et habilitations	Savoir-faire	Encoder et gérer les supports d'authentification
Préparation, Installation et configuration de matériels (informatique, téléphonie, visio), systèmes, réseaux et applications	Connaissance	Composants matériels et logiciels, outils et architectures matérielles
	Savoir-faire	Mesurer la performance du système avant, pendant et après son intégration
	Savoir-faire	Vérifier que les capacités des systèmes intégrés et leur efficacité correspondent aux spécifications
	Connaissance	Composants matériels et logiciels, outils et architectures matérielles
	Connaissance	Architecture technique des applications informatiques existantes et des évolutions en cours
	Connaissance	Technologies et normes à utiliser lors du déploiement
	Savoir-faire	Préparer et communiquer aux fournisseurs les conditions d'intervention (plan de prévention de l'établissement et spécificités de la DSI)
	Savoir-faire	Installer, configurer et paramétrer des systèmes
Réalisation de la communication sur le projet, le SI et ses évolutions, en cohérence avec le plan de conduite du changement	Connaissance	Méthodes et techniques de communication (écrites et/ou orales)
	Connaissance	Outils de publication (ex : PAO, journal interne, site internet)
	Connaissance	Fondamentaux de la conduite du changement
	Savoir-faire	Conduire et animer des réunions
	Savoir-faire	Evaluer le dispositif de communication
Réalisation de la déclaration CNIL	Connaissance	Droit des données informatiques
	Savoir-faire	Réaliser la déclaration CNIL
Réalisation de la maintenance correctrice, évolutive et/ou préventive et paramétrage du SI	Connaissance	Architecture technique des applications informatiques existantes et des évolutions en cours
Réalisation de la recette fonctionnelle et traitement des anomalies	Connaissance	Méthodes de recettes d'une application
	Savoir-faire	Réaliser des essais conformément au plan de test
	Savoir-faire	Evaluer et documenter les résultats obtenus par rapport aux spécifications
Réalisation des tests d'installation, d'exploitation et d'intégration technique, et traitement des anomalies	Connaissance	Méthodes de recettes d'une application
	Connaissance	Techniques de tests d'intégration
	Connaissance	Environnements et outils à utiliser dans le processus de tests
	Savoir-faire	Elaborer et gérer un plan de tests technique
	Savoir-faire	Réaliser des essais conformément au plan de test
	Savoir-faire	Evaluer et documenter les résultats obtenus par rapport aux spécifications
Recensement et analyse	Connaissance	Organisation, métiers et fonctionnement de l'établissement

Activité	Compétences	
	Nature	Intitulé de la compétence
des besoins métiers, sur le ou les domaines concernés	Connaissance	Cartographie métier et fonctionnelle du SI
	Connaissance	Méthodes et/ou outils de modélisation (ex : UML, SADT, MEGA, ...)
	Savoir-faire	Recueillir, formaliser et valider les besoins fonctionnels et non fonctionnels (y compris les interfaces avec les applications existantes)
	Savoir-faire	Conduire et animer des réunions
	Savoir-faire	Agencer et structurer son environnement en vue d'optimiser le service rendu (sens de l'organisation)
	Savoir-faire	Résumer les faits et aller à l'essentiel (esprit de synthèse)
	Savoir-faire	Être réceptif et attentif aux messages et sollicitations de ses interlocuteurs et de son environnement (écoute)
	Savoir-faire	Être pondéré, nuancé, faire preuve de tact et d'habileté dans sa relation avec autrui (diplomatie)
Recueil et qualification des demandes et besoins de maintenance correctrice, évolutive et/ou préventive du SI	Connaissance	Spécifications fonctionnelles de l'application concernée
	Connaissance	Applications métier/logiciels de l'établissement
	Connaissance	Environnement bureautique de l'établissement
	Connaissance	Outils de diagnostic et d'investigation des incidents
	Connaissance	Méthodes et procédures de distribution de correctifs logiciels et leur méthodologie de transmission
	Connaissance	Procédures internes de remontée d'information et d'incidents critiques ou non
	Connaissance	Méthodes et/ou outils de modélisation (ex : UML, SADT, MEGA, ...)
	Savoir-faire	Diagnostiquer les incidents du réseau, des équipements et des applications
	Savoir-faire	Diagnostiquer les incidents du réseau, des équipements et des applications
	Savoir-faire	Installer et utiliser les outils d'assistance pour un traçage systématique des sources d'erreur ou de défaillance technique
	Savoir-faire	Interagir efficacement avec les utilisateurs afin de déterminer les dysfonctionnements
	Savoir-faire	Recueillir, formaliser et valider les besoins fonctionnels et non fonctionnels (y compris les interfaces avec les applications existantes)
	Savoir-faire	Conduire et animer des réunions
	Savoir-faire	Agencer et structurer son environnement en vue d'optimiser le service rendu (sens de l'organisation)
	Savoir-faire	Résumer les faits et aller à l'essentiel (esprit de synthèse)
	Savoir-faire	Être réceptif et attentif aux messages et sollicitations de ses interlocuteurs et de son environnement (écoute)
	Savoir-faire	Être pondéré, nuancé, faire preuve de tact et d'habileté dans sa relation avec autrui (diplomatie)
savoir-faire	Réaliser une étude d'impact	

Activité	Compétences	
	Nature	Intitulé de la compétence
	Savoir-faire	Identifier les défaillances potentielles de composants critiques et prendre des mesures visant à limiter les effets de toute défaillance
Rédaction, mise à disposition et mise à jour de la documentation technique	Connaissance	Applications métier/logiciels de l'établissement
	Connaissance	Documentation technique fournie par l'éditeur ou l'intégrateur
	Connaissance	Standards et normes applicables
	Connaissance	Outils de production, édition et diffusion des documents professionnels
	Savoir-faire	Mettre en forme de la documentation (rapports, présentations, documentation technique) avec un logiciel de traitement de texte ou de présentation
	Savoir-faire	Maintenir la cohérence de la documentation avec la solution pendant tout son cycle de vie
	Savoir-faire	Assurer la mise à disposition de la documentation technique
	Savoir-faire	Savoir rédiger
	Connaissance	Outils de production, édition et diffusion des documents professionnels
	Rédaction, mise à disposition et mise à jour de la documentation utilisateur	Connaissance
Savoir-faire		Adapter la documentation utilisateur (procédure, manuel utilisateurs, ...), fournie par l'éditeur
Savoir-faire		Maintenir la cohérence de la documentation avec la solution pendant tout son cycle de vie
Connaissance		Stratégie et Politique Sécurité de l'établissement (PSSI)
Sensibilisation des utilisateurs aux problèmes de sécurité (sauvegarde, virus, confidentialité des données...)	Savoir-faire	Définir le plan de communication ; identifier les acteurs clés et medias de communication
	Connaissance	Projet d'établissement (orientations stratégiques)
Suivi de l'atteinte des objectifs fixés dans le schéma directeur des systèmes d'information (SD-SI) et mise en place des actions correctives	Connaissance	Schéma directeur des systèmes d'information (SD-SI)
	Connaissance	Outils de reporting nécessaires au suivi des projets
	Connaissance	Analyse financière / gestion comptable et budgétaire
	Savoir-faire	Définir et mettre en œuvre les indicateurs de performance clés appropriés (KPI's)
	Savoir-faire	Produire des rapports sur le rendement à court et à long termes (par exemple, rendement financier, rentabilité, usage et création de valeur ajoutée)
Suivi des évolutions réglementaires et technologiques du SI	Connaissance	Droit des données informatiques
	Connaissance	Standards et normes applicables
	Connaissance	Sources d'information pertinentes (ex : revues, conférences et manifestations, lettres d'information, leaders d'opinion, ...)
	savoir-faire	Assurer la veille relative à son domaine d'activité (rechercher, sélectionner, exploiter et capitaliser les informations) et vérifier sa mise en œuvre
	Savoir-faire	Formaliser des notes d'alertes sur son domaine d'activité

Activité	Compétences	
	Nature	Intitulé de la compétence
	savoir-faire	Réaliser une étude d'impact
	Connaissance	Projet d'établissement (orientations stratégiques)
Suivi et contrôle des activités et des moyens SI (humains, financiers, techniques...) de l'établissement	Connaissance	Schéma directeur des systèmes d'information (SD-SI)
	Savoir-faire	Chiffrer, planifier et gérer les moyens mis à disposition
	Savoir-faire	Contribuer au suivi budgétaire et comptable
	Connaissance	Outils de reporting nécessaires au suivi des projets
Suivi, contrôle, arbitrage et reporting sur l'avancée du projet	Connaissance	Méthode de conduite de projet (planification, reporting, analyse de risques,)
	Connaissance	Analyse financière / gestion comptable et budgétaire
	Savoir-faire	Comprendre les rôles et les responsabilités de chacun des acteurs du projet SI (MOA, MOE, AMOA, AMOE)
	Savoir-faire	Coordonner les acteurs du projet avec les différentes parties prenantes
	Savoir-faire	Organiser les structures de gouvernance du projet, planifier les réunions, et en assurer le suivi
	Savoir-faire	Définir un plan de projet (phases, activités, jalons et plan qualité du projet)
	Savoir-faire	Articuler la cohérence du projet SI avec les différents SI existants
	Savoir-faire	Chiffrer, planifier et gérer les moyens mis à disposition
	Savoir-faire	Réaliser des points d'avancement réguliers sur la progression par rapport aux prévisions
	Savoir-faire	Organiser et répartir le travail de l'équipe
	Savoir-faire	Elaborer et réajuster le budget
	Savoir-faire	Conduire une analyse de risques et établir les plans d'actions associés
	Savoir-faire	Prêter attention aux détails, avoir le souci de la vérification et du contrôle (rigueur)
	Savoir-faire	Analyser méthodiquement une situation, une procédure, un document ou un processus (sens de l'analyse)
	Savoir-faire	Définir et mettre en œuvre les indicateurs de performance clés appropriés (KPI's)
Connaissance	Méthodes de recettes d'une application	
Test des mises à jour ou correction (y compris de non régression) avant la mise en production	Connaissance	Techniques de tests d'intégration
	Connaissance	Environnements et outils à utiliser dans le processus de tests
	Savoir-faire	Définir et gérer les environnements de développement/intégration ou pré-production/production
	Savoir-faire	Organiser la recette d'une application
	Savoir-faire	Organiser les tests d'intégration
	Savoir-faire	Elaborer et gérer un plan de tests technique
	Savoir-faire	Elaborer des jeux d'essai
	Savoir-faire	Réaliser des essais conformément au plan de test

Activité	Compétences	
	Nature	Intitulé de la compétence
	Savoir-faire	Evaluer et documenter les résultats obtenus par rapport aux spécifications
	Connaissance	Techniques, environnements et outils à utiliser dans le processus de tests de performance
Tests et analyses des performances des systèmes, réseaux et applications	Savoir-faire	Définir et gérer les environnements de développement/intégration ou pré-production/production
	Savoir-faire	Elaborer et gérer un plan de tests technique
	Savoir-faire	Elaborer des jeux d'essai
	Savoir-faire	Réaliser des essais conformément au plan de test
	Savoir-faire	Evaluer et documenter les résultats obtenus par rapport aux spécifications
	Connaissance	Organisation, métiers et fonctionnement de l'établissement
Traduction de la stratégie de l'établissement en schéma directeur des systèmes d'information (SD-SI)	Connaissance	Projet d'établissement (orientations stratégiques)
	Connaissance	Schéma directeur des systèmes d'information (SD-SI)
	Connaissance	Tendances et impacts des innovations informatiques internes ou externes pour l'établissement
	Savoir-faire	Elaborer une analyse SWOT (forces, faiblesses, opportunités, menaces)
	Connaissance	Applications métier/logiciels de l'établissement
Traitement et suivi des demandes d'assistance des utilisateurs relatives aux matériels et applications	Connaissance	Environnement bureautique de l'établissement
	Connaissance	Méthodes et procédures de distribution de correctifs logiciels et leur méthodologie de transmission
	Connaissance	Procédures internes de remontée d'information et d'incidents critiques ou non
	Savoir-faire	Diagnostiquer les incidents du réseau, des équipements et des applications
	Savoir-faire	Installer et utiliser les outils d'assistance pour un traçage systématique des sources d'erreur ou de défaillance technique
	Savoir-faire	Interagir efficacement avec les utilisateurs afin de déterminer les dysfonctionnements
	Savoir-faire	Interpréter les demandes d'assistance des utilisateurs, les catégoriser, les enregistrer et les orienter vers le bon niveau de prise en charge
	Connaissance	Environnement bureautique nécessaire au métier
Utilisation de suites bureautiques (traitement de texte, tableur grapheur, logiciel de présentation) et des outils informatiques "basique" (formulaires, tableaux de bord,) nécessaires au métier	Connaissance	Règles liées à la protection des données
	Savoir-faire	Construire et utiliser des outils de pilotage (critères, indicateurs / tableau de bord)
	Savoir-faire	Analyser, exploiter les données des outils informatiques "basiques" ou applications métier/logiciels et justifier des résultats
	Savoir-faire	Appliquer les règles liées à la protection des données
	Savoir-faire	Consulter les données dans les outils informatiques "basiques" ou dans les applications métier/logiciels
	Savoir-faire	Consulter les données dans les outils informatiques "basiques" ou dans les applications métier/logiciels

Activité	Compétences	
	Nature	Intitulé de la compétence
	Savoir-faire	Mettre en forme de la documentation (rapports, présentations, documentation technique) avec un logiciel de traitement de texte ou de présentation
	Savoir-faire	Saisir les données dans les outils informatiques "basiques" ou dans les applications métiers
	Connaissance	Applications métier/logiciels nécessaires au métier
Utilisation des applications métier/logiciels (hors suites bureautiques) nécessaires au métier	Connaissance	Règles liées à la protection des données
	Savoir-faire	Saisir les données dans les outils informatiques "basiques" ou dans les applications métiers
	Savoir-faire	Analyser, exploiter les données des outils informatiques "basiques" ou applications métier/logiciels et justifier des résultats
	Savoir-faire	Construire et utiliser des outils de pilotage (critères, indicateurs / tableau de bord)
	Savoir-faire	Appliquer les règles liées à la protection des données
	Savoir-faire	Élaborer et mettre en œuvre une stratégie de recherche et de veille d'informations en contexte professionnel
	Connaissance	Charte d'utilisation du SI et charte d'identito-vigilance
Utilisation des matériels (postes de travail fixes et mobiles, imprimantes, téléphonies, visios, ...)	Savoir-faire	appliquer la charte d'utilisation du SI et la charte d'identito-vigilance
	savoir-faire	Utiliser des matériels nécessaires au métier
	Connaissance	Méthodes et normes de sécurité, réglementation et leurs impacts relatives aux applications informatiques de l'établissement
Veille sur les évolutions nécessaires pour garantir la sécurité du SI dans son ensemble	Connaissance	Sources d'information pertinentes (ex : revues, conférences et manifestations, lettres d'information, leaders d'opinion, ...)
	savoir-faire	Assurer la veille relative à son domaine d'activité (rechercher, sélectionner, exploiter et capitaliser les informations) et vérifier sa mise en œuvre
	Savoir-faire	Formaliser des notes d'alertes sur son domaine d'activité

Annexe 2 – Métiers SI : liste des activités et compétences SI

**Directeur des Systèmes d'Information – Directeur
des systèmes d'Information et de l'organisation
(DSI – DSIO)**

Profil utilisateur	DSI - DSIO
Métier	DSI - DSIO

Macro-processus	Processus	Activité	
Pilotage stratégique du SI	Définition du plan stratégique SI (alignement stratégique)	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
			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	
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 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 du budget informatique	Préparation et suivi du budget informatique de l'établissement	
	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...)	
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" (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	

Profil utilisateur	DSI - DSIO
Connaissance	
Niveau	
Communication-relationnel	
Encadrement de personnel	Expert
Méthodes et techniques de communication (écrites et/ou orales)	Avancé
Sciences 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
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
Etude d'impact des nouvelles solutions informatiques sur l'organisation	Avancé
Méthodes et/ou outils de modélisation (ex : UML, SADT, MEGA, ...)	Notions
Principaux référentiels industriels informatiques - COBIT, ITIL, CMMI, ISO – et leurs implications pour la gouvernance informatique	Intermédiaire
Procédure d'habilitation en vigueur	Notions
Règles liées à la protection des données	Intermédiaire
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
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'identité-vigilance	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	

Profil utilisateur	DSI - DSIO
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-relacionnel	
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
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 medias de communication	Intermédiaire
Définir le plan de formation	Notions
Définir un plan de projet (phases, activités, jalons et plan qualité du projet)	Intermédiaire
Elaborer et réajuster le budget	Expert
Évaluer et choisir un candidat, un collaborateur	Expert
Evaluer le dispositif de communication	Intermédiaire
Evaluer le niveau des services fournis par rapport aux accords contractuels sur les niveaux de service	Intermédiaire
Evaluer 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 termes (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 existants	Avancé
Construire et utiliser des outils de pilotage (critères, indicateurs / tableau de bord)	Intermédiaire
Maintenir à jour à la documentation technique et assurer la traçabilité des évolutions	Notions

Profil utilisateur	DSI - DSIO
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'identito-vigilance	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 oeuvre les indicateurs de performance clés appropriés (KPI's)	Avancé
Élaborer et mettre en oeuvre une stratégie de recherche et de veille d'informations en contexte professionnel	Intermédiaire
Elaborer une analyse SWOT (forces, faiblesses, opportunités, menaces)	Avancé
Evaluer 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
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 oeuvre	Expert
Evaluer la valeur	Avancé

Responsable des Systèmes d'Information – Responsable des systèmes d'Information et de l'organisation (RSI – RSIO)

Profil utilisateur	RSI - RSIO
Métier	RSI - RSIO

Macro-processus	Processus	Activité
Pilotage stratégique du SI	Définition du plan stratégique SI (alignement stratégique)	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	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 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
	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
Maintenance 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 changement	Réalisation de la communication sur le projet, le SI et ses évolutions, en cohérence avec le plan de conduite du changement

Profil utilisateur	RSI - RSIO
Connaissance	Niveau
Communication-relationnel	
Encadrement de personnel	Intermédiaire
Méthodes et techniques de communication (écrites et/ou orales)	Intermédiaire
Sciences 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
Domaine d'application et disponibilité des outils de diagnostic	Intermédiaire
Environnement bureautique nécessaire au métier	Avancé
Etude 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

Profil utilisateur	RSI - RSIO
Spécifications fonctionnelles de l'application concernée	Avancé
Charte d'utilisation du SI et charte d'identité-vigilance	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	
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)	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 medias de communication	Intermédiaire
Définir le plan de formation	Intermédiaire
Définir un plan de projet (phases, activités, jalons et plan qualité du projet)	Expert
Elaborer et réajuster le budget	Intermédiaire
Évaluer et choisir un candidat, un collaborateur	Notions
Evaluer le dispositif de communication	Intermédiaire
Evaluer le niveau des services fournis par rapport aux accords contractuels sur les niveaux de service	Avancé
Evaluer 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 termes (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
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

Profil utilisateur	RSI - RSIO
Contrôler, comprendre et agir sur les indicateurs de la qualité	Avancé
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 existants	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 tracabilité 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'identité-vigilance	Expert
Techniques et technologies	
Evaluer 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
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
Elaborer une analyse SWOT (forces, faiblesses, opportunités, menaces)	Intermédiaire
Evaluer 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
Evaluer la valeur	Intermédiaire

Chef de projet informatique

Profil utilisateur	Chef de projet informatique
Métier	Chef de projet informatique

Macro-processus	Processus	Activité
Processus supports aux processus SI	Gestion des achats / appro.	Analyse, veille et prospection du marché des fournisseurs informatiques
		Participation aux appels d'offres SI
Processus supports aux processus SI	Gestion des normes et de la documentation technique	Gestion de l'exécution du marché : lancement, suivi et contrôle des prestations SI
		Rédaction, mise à disposition et mise à jour de la documentation technique
Projet SI	Pilotage de projet SI	Planification de la réalisation du projet SI (phases, activités, jalons) et des moyens (humains, financiers, techniques) associés
		Suivi, contrôle, arbitrage et reporting sur l'avancée du projet
	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
		Définition et conception technique : rédaction des spécifications techniques (standard) et des interfaces 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
		Réalisation de la recette fonctionnelle et traitement des anomalies
		Mise en exploitation de l'application avec livraison des documents requis (dossier exploitation,...)
Déploiement du SI	Elaboration des procédures de secours en cas de défaillance de la solution	
	Réalisation de la déclaration CNIL	
Gestion de la sécurité du SI	Mise en œuvre de la sécurité des accès	Positionnement des droits sur les applications et habilitations
	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" (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, téléphones, 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	Stratégie de conduite du changement	Identification, analyse et validation des impacts (technologiques, organisationnels, fonctionnels et financiers) liés au projet
		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
		Rédaction, mise à disposition et mise à jour de la documentation utilisateur

Profil utilisateur	Chef de projet informatique
Connaissance	Niveau
Communication-relationnel	
Méthodes et techniques de communication (écrites et/ou orales)	Intermédiaire
Sciences de la communication	Intermédiaire
Économie, achat, marché	
Marché des solutions informatiques (technologie, produit et offre)	Intermédiaire
Politique d'achat propre à l'établissement	Notions
Marché des applications métier/logiciels de son domaine d'activité	Notions
QHSE et risques	
Outils et concepts de la qualité	Intermédiaire
Ressources humaines et organisation	
Fondamentaux de la conduite du changement	Intermédiaire
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	Avancé
Techniques d'organisation des processus de gestion	Notions
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
Cahiers des charges types (SI) de l'ANAP	Expert
Cartographie applicative et technique du SI	Notions
Cartographie métier et fonctionnelle du SI	Intermédiaire
Composants matériels et logiciels, outils et architectures matérielles	Avancé
Documentation technique fournie par l'éditeur ou l'intégrateur	Expert
Environnement bureautique nécessaire au métier	Avancé
Environnements et outils à utiliser dans le processus de tests	Expert
Etude d'impact des nouvelles solutions informatiques sur l'organisation	Intermédiaire
Fonctionnalité du ou des applications métier/logiciels (paramétrage utilisateur)	Intermédiaire
Impacts du déploiement sur l'architecture existante	Intermédiaire
Méthodes de recettes d'une application	Expert
Méthodes d'élaboration d'un cahier des charges fonctionnel et technique	Expert
Méthodes et/ou outils de modélisation (ex : UML, SADT, MEGA, ...)	Avancé
Principes de conception d'une interface entre applications	Avancé
Procédure d'habilitation en vigueur	Intermédiaire
Règles liées à la protection des données	Intermédiaire
Schéma directeur des systèmes d'information (SD-SI)	Intermédiaire
Standards de la DSI en termes de méthodes et outils	Avancé
Standards et normes applicables	Avancé
Stratégie et Politique Sécurité de l'établissement (PSSI)	Intermédiaire
Techniques de tests d'intégration	Avancé
Tendances et impacts des innovations informatiques internes ou externes pour l'établissement	Intermédiaire
Programmes/modules logiciels, Système de Gestion de Base de Données (SGBD) et langages de programmation appropriés	Expert
Spécifications fonctionnelles de l'application concernée	Avancé
Charte d'utilisation du SI et charte d'identité-vigilance	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	

Profil utilisateur	Chef de projet informatique
Analyse financière / gestion comptable et budgétaire	Notions
Juridique	
Droit des données informatiques	Notions
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	
Communication-relationnel	
Agencer et structurer son environnement en vue d'optimiser le service rendu (sens de l'organisation)	Avancé
Conduire et animer des réunions	Intermédiaire
Être pondéré, nuancé, faire preuve de tact et d'habileté dans sa relation avec autrui (diplomatie)	Intermédiaire
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)	Intermédiaire
S'interroger, porter un jugement constructif sur un fait, une situation, une proposition ou une idée (sens critique)	Intermédiaire
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
Coordonner les acteurs du projet avec les différentes parties prenantes	Avancé
Définir le plan de communication ; identifier les acteurs clés et medias de communication	Intermédiaire
Définir le plan de formation	Notions
Définir un plan de projet (phases, activités, jalons et plan qualité du projet)	Expert
Elaborer et réajuster le budget	Expert
Evaluer le dispositif de communication	Notions
Evaluer une offre dans le cadre d'un appel d'offres	Notions
Identifier toutes les cibles potentielles du projet	Notions
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	Intermédiaire
Réaliser des points d'avancement réguliers sur la progression par rapport aux prévisions	Expert
Réaliser la déclaration CNIL	Notions
Rédiger des clauses contractuelles (dont CCTP)	Intermédiaire
Chiffrer, planifier et gérer les moyens mis à disposition	Avancé
QHSE et risques	
Concevoir, rédiger et diffuser la procédure de secours	Notions
SI / Informatique / Bureautique / NTIC	
Analyser les besoins d'adaptation du SI et réaliser le paramétrage adapté	Notions
Appliquer la procédure qui génère les habilitations pour l'ensemble des utilisateurs prévus au démarrage	Avancé
Appliquer les règles liées à la protection des données	Avancé
Articuler la cohérence du projet SI avec les différents SI existants	Avancé
Assurer la mise à disposition de la documentation technique	Expert
Construire et utiliser des outils de pilotage (critères, indicateurs / tableau de bord)	Intermédiaire
Définir et gérer les environnements de développement/intégration ou pré-production/production	Avancé
Définir les besoins des interfaces et des compléments aux applications métier/logiciels	Avancé
Elaborer des jeux d'essai	Expert
Elaborer des scénarios de reprise de donnée	Avancé
Encoder et gérer les supports d'authentification	Intermédiaire
Formuler la configuration cible de la solution et son dimensionnement	Avancé
Maintenir la cohérence de la documentation avec la solution pendant tout son cycle de vie	Avancé
Mettre en forme de la documentation (rapports, présentations, documentation technique) avec un logiciel de traitement de texte ou de présentation	Avancé
Organiser la recette d'une application	Expert

Profil utilisateur	Chef de projet informatique
Organiser les tests d'intégration	Avancé
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
Rédiger la documentation adaptée pour les points de surveillance	Expert
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)	Expert
Elaborer et gérer un plan de tests technique	Avancé
Evaluer et documenter les résultats obtenus par rapport aux spécifications	Expert
Rédiger et/ou utiliser des documents-types (cahier des charges, spécifications, guide de procédures, ...)	Expert
Elaborer et maintenir les dictionnaires (de données, de règles de gestion) et/ou référentiels (ex : annuaire des médecins, nomenclature de codage...)	Intermédiaire
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
Adapter la documentation utilisateur (procédure, manuel utilisateurs, ...), fournie par l'éditeur	Notions
Traduire l'existant et les besoins (fonctionnels et non fonctionnels) en système cible	Avancé
Appliquer la charte d'utilisation du SI et la charte d'identito-vigilance	Avancé
Techniques et technologies	
Adapter les modalités d'installation et de configuration proposés par le fournisseur à l'environnement de l'établissement	Avancé
Savoir rédiger	Intermédiaire
Traitement et gestion de l'information	
Conduire une analyse de risques et établir les plans d'actions associés	Avancé
Définir et mettre en oeuvre les indicateurs de performance clés appropriés (KPI's)	Intermédiaire
Élaborer et mettre en œuvre une stratégie de recherche et de veille d'informations en contexte professionnel	Intermédiaire
Formaliser des notes d'alertes sur son domaine d'activité	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	Avancé

Expert technique (réseau, système, BDD, ...)

Profil utilisateur	Expert technique (réseau, système, BDD, ...)
Métier	Expert technique (réseau, système, BDD, ...)

Macro-processus	Processus	Activité
Management opérationnel du SI	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
	Gestion des normes et de la documentation technique	Définition des règles de gestion de la documentation technique et mise en œuvre Rédaction, mise à disposition et mise à jour de la documentation technique
Projet SI	Réalisation de projet SI	Définition et conception technique : rédaction des spécifications techniques (standard) et des interfaces contribuant au cahier des charges et/ou à l'élaboration du CCTP Initialisation, adaptation, réalisation du paramétrage, reprise de données et intégration du SI
	Déploiement du SI	Planification des installations, des configurations et des déploiements des matériels (informatique, téléphonie, visio), systèmes, réseaux et applications Préparation, installation et configuration des matériels (informatique, téléphonie, visio), systèmes, réseaux et applications
Maintenance en condition opérationnelle	Exploitation du SI	Préparation, installation et configuration de matériels (informatique, téléphonie, visio), systèmes, réseaux et applications Pilote de l'exploitation des systèmes, réseaux et applications
		Tests et analyses des performances des systèmes, réseaux et applications
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" (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, téléphones, 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	Stratégie de conduite du changement	Identification, analyse et validation des impacts (technologiques, organisationnels, fonctionnels et financiers) liés au projet

Profil utilisateur	Expert technique (réseau, système, BDD, ...)
Connaissance	
Niveau	
Économie, achat, marché	
Marché des solutions informatiques (technologie, produit et offre)	Intermédiaire
Marché des applications métier/logiciels de son domaine d'activité	Notions
QHSE et risques	
Outils et concepts de la qualité	Intermédiaire
Ressources humaines et organisation	
Méthode de conduite de projet (planification, reporting, analyse de risques, ...)	Intermédiaire
Outils de production, édition et diffusion des documents professionnels	Avancé
Techniques d'organisation des processus de gestion	Avancé
SI / Informatique / Bureautique / NTIC	
Applications métier/logiciels de l'établissement	Notions
Applications métier/logiciels nécessaires au métier	Avancé
Architecture technique des applications informatiques existantes et des évolutions en cours	Intermédiaire
Cartographie applicative et technique du SI	Intermédiaire
Cartographie métier et fonctionnelle du SI	Notions
Composants matériels et logiciels, outils et architectures matérielles	Expert
Dispositifs et outils informatiques de stockage et de recherche de données, et GEIDE	Notions
Documentation technique fournie par l'éditeur ou l'intégrateur	Avancé
Domaine d'application et disponibilité des outils de diagnostic	Avancé
Environnement bureautique nécessaire au métier	Avancé
Etude d'impact des nouvelles solutions informatiques sur l'organisation	Avancé
Fonctionnalité du ou des applications métier/logiciels (paramétrage utilisateur)	Notions
Impacts du déploiement sur l'architecture existante	Avancé
Méthodes de contrôle de la prestation de services	Intermédiaire
Méthodes d'élaboration d'un cahier des charges fonctionnel et technique	Notions
Principes de conception d'une interface entre applications	Notions
Règles liées à la protection des données	Notions
Standards et normes applicables	Expert
Techniques, environnements et outils à utiliser dans le processus de tests de performance	Expert
Technologies et normes à utiliser lors du déploiement	Expert
Tendances et impacts des innovations informatiques internes ou externes pour l'établissement	Avancé
Programmes/modules logiciels, Système de Gestion de Base de Données (SGBD) et langages de programmation appropriés	Expert
Charte d'utilisation du SI et charte d'identité-vigilance	Avancé
Techniques et technologies	
Sources d'information pertinentes (ex : revues, conférences et manifestations, lettres d'information, leaders d'opinion, ...)	Expert
Juridique	
Droit des données informatiques	Notions
Droit des marchés publics, de la concurrence et de la propriété intellectuelle	Notions
Savoir-faire	
Niveau	
Communication-relationnel	
Conduire et animer des réunions	Intermédiaire
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)	Intermédiaire
S'interroger, porter un jugement constructif sur un fait, une situation, une proposition ou une idée (sens critique)	Intermédiaire
Gestion	
Analyser et contrôler les prestations de service internes et externes et enclencher les actions consécutives nécessaires	Intermédiaire
Préparer et communiquer aux fournisseurs les conditions d'intervention (plan de prévention de l'établissement et spécificités de la DSI)	Expert
SI / Informatique / Bureautique / NTIC	
Analyser les besoins d'adaptation du SI et réaliser le paramétrage adapté	Avancé

Profil utilisateur	Expert technique (réseau, système, BDD, ...)
Appliquer les règles liées à la protection des données	Expert
Assurer la mise à disposition de la documentation technique	Expert
Construire et utiliser des outils de pilotage (critères, indicateurs / tableau de bord)	Notions
Définir et gérer les environnements de développement/intégration ou pré-production/production	Expert
Définir les besoins des interfaces et des compléments aux applications métier/logiciels	Avancé
Elaborer des jeux d'essai	Avancé
Elaborer des scénarios de reprise de donnée	Expert
Formuler la configuration cible de la solution et son dimensionnement	Expert
Installer, configurer et paramétrer des systèmes	Expert
Maintenir à jour à la documentation technique et assurer la tracabilité des évolutions	Avancé
Maintenir la cohérence de la documentation avec la solution pendant tout son cycle de vie	Avancé
Mesurer la performance du système avant, pendant et après son intégration	expert
Mettre en forme de la documentation (rapports, présentations, documentation technique) avec un logiciel de traitement de texte ou de présentation	Avancé
Réaliser des essais conformément au plan de test	Avancé
Utiliser des matériels nécessaires au métier	Expert
Vérifier que les capacités des systèmes intégrés et leur efficacité correspondent aux spécifications	Expert
Elaborer et gérer un plan de tests technique	Expert
Evaluer et documenter les résultats obtenus par rapport aux spécifications	Expert
Rédiger et/ou utiliser des documents-types (cahier des charges, spécifications, guide de procédures, ...)	Avancé
Elaborer et maintenir les dictionnaires (de données, de règles de gestion) et/ou référentiels (ex : annuaire des médecins, nomenclature de codage...)	Notions
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'identito-vigilance	Avancé
Techniques et technologies	
Savoir rédiger	Intermédiaire
Traitement et gestion de l'information	
Élaborer et mettre en œuvre une stratégie de recherche et de veille d'informations en contexte professionnel	Notions
Formaliser des notes d'alertes sur son domaine d'activité	Notions
Gérer la sauvegarde et l'archivage d'un document en respectant l'organisation informationnelle de l'établissement	Avancé
Réaliser une étude d'impact	Notions
Analyser méthodiquement une situation, une procédure, un document ou un processus (sens de l'analyse)	Intermédiaire
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

Responsable d'application informatique

Profil utilisateur	Responsable d'application informatique
Métier	Responsable d'application informatique

Macro-processus	Processus	Activité
Management opérationnel du SI	Veille réglementaire et technologique	Suivi des évolutions réglementaires et technologiques du SI
Processus supports aux processus SI	Gestion des normes et de la documentation technique	Rédaction, mise à disposition et mise à jour de la documentation technique
Projet SI	Réalisation de projet SI	Initialisation, adaptation, réalisation du paramétrage, reprise de données et intégration du SI
		Réalisation des tests d'installation, d'exploitation et d'intégration technique, et traitement des anomalies
		Réalisation de la recette fonctionnelle et traitement des anomalies
		Mise en exploitation de l'application avec livraison des documents requis (dossier exploitation,...)
	Déploiement du SI	Elaboration des procédures de secours en cas de défaillance de la solution
		Planification des installations, des configurations et des déploiements des matériels (informatique, téléphonie, visio), systèmes, réseaux et applications Organisation du transfert de compétence entre l'équipe projet et l'équipe de maintien en condition opérationnelle (MCO) 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
	Maintenance et évolution du SI	Recueil et qualification des demandes et besoins de maintenance correctrice, évolutive et/ou préventive 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)
		Réalisation de la maintenance correctrice, évolutive et/ou préventive et paramétrage du SI
Gestion des référentiels et des habilitations	Test des mises à jour ou correction (y compris de non régression) avant la mise en production	
Gestion de la sécurité du SI	Gestion des référentiels et des habilitations	Création, mise à jour et test des référentiels, afin de gérer la cohérence des données SI
	Mise en œuvre de la sécurité des accès	Positionnement des droits sur les applications et habilitations
Utilisation du SI	Sensibilisation à la sécurité du SI	Sensibilisation des utilisateurs aux problèmes de sécurité (sauvegarde, virus, confidentialité des données...)
	Utilisation des outils « basiques » (Bureautique)	Utilisation de suites bureautiques (traitement de texte, tableur grapheur, logiciel de présentation) et des outils informatiques "basique" (formulaires, tableaux de bord, ...) nécessaires au métier
	Utilisation des logiciels métiers	Utilisation des applications métier/logiciels (hors suites bureautiques) nécessaires au métier
Gestion de la qualité (COBIT, ITIL...)	Utilisation des systèmes	Utilisation des matériels (postes de travail fixes et mobiles, imprimantes, téléphones, visios, ...)
	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 du changement	Rédaction, mise à disposition et mise à jour de la documentation utilisateur

Profil utilisateur	Responsable d'application informatique
Connaissance	
Niveau	
QHSE et risques	
Outils et concepts de la qualité	Avancé
Ressources humaines et organisation	
Méthode de conduite de projet (planification, reporting, analyse de risques, ...)	Notions
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
Architecture technique des applications informatiques existantes et des évolutions en cours	Intermédiaire
Cartographie applicative et technique du SI	Intermédiaire
Cartographie métier et fonctionnelle du SI	Intermédiaire
Composants matériels et logiciels, outils et architectures matérielles	Avancé
Documentation technique fournie par l'éditeur ou l'intégrateur	Avancé
Environnement bureautique de l'établissement	Intermédiaire
Environnement bureautique nécessaire au métier	Avancé
Environnements et outils à utiliser dans le processus de tests	Intermédiaire
Fonctionnalité du ou des applications métier/logiciels (paramétrage utilisateur)	Avancé
Impacts du déploiement sur l'architecture existante	Notions
Méthodes de recettes d'une application	Avancé
Méthodes et procédures de distribution de correctifs logiciels et leur méthodologie de transmission	Expert
Méthodes et/ou outils de modélisation (ex : UML, SADT, MEGA, ...)	Intermédiaire
Outils de diagnostic et d'investigation des incidents	Avancé
Procédure d'habilitation en vigueur	Intermédiaire
Procédures internes de remontée d'information et d'incidents critiques ou non	Expert
Référentiels (ex : annuaire des médecins, structure, nomenclature de codage...) de l'établissement	Intermédiaire
Règles liées à la protection des données	Intermédiaire
Standards de la DSI en termes de méthodes et outils	Avancé
Standards et normes applicables	Avancé
Stratégie et Politique Sécurité de l'établissement (PSSI)	Intermédiaire
Techniques de tests d'intégration	Intermédiaire
Programmes/modules logiciels, Système de Gestion de Base de Données (SGBD) et langages de programmation appropriés	Intermédiaire
Spécifications fonctionnelles de l'application concernée	Avancé
Charte d'utilisation du SI et charte d'identité-vigilance	Avancé
Techniques et technologies	
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	Notions
Juridique	
Droit des données informatiques	Notions
Savoir-faire	
Niveau	
Communication-relationnel	
Agencer et structurer son environnement en vue d'optimiser le service rendu (sens de l'organisation)	Intermédiaire
Conduire et animer des réunions	Notions
Être pondéré, nuancé, faire preuve de tact et d'habileté dans sa relation avec autrui (diplomatie)	Intermédiaire
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)	Avancé
Résumer les faits et aller à l'essentiel (esprit de synthèse)	Intermédiaire
Interagir efficacement avec les utilisateurs afin de déterminer les dysfonctionnements	Expert
Gestion	

Profil utilisateur	Responsable d'application informatique	
	Définir le plan de communication ; identifier les acteurs clés et medias de communication	Notions
	Elaborer et réajuster le budget	Notions
	Organiser et répartir le travail de l'équipe	Notions
	Chiffrer, planifier et gérer les moyens mis à disposition	Notions
QHSE et risques		
	Concevoir, rédiger et diffuser la procédure de secours	Avancé
	Identifier les défaillances potentielles de composants critiques et prendre des mesures visant à limiter les effets de toute défaillance	Avancé
SI / Informatique / Bureautique / NTIC		
	Analyser les besoins d'adaptation du SI et réaliser le paramétrage adapté	Avancé
	Appliquer la procédure qui génère les habilitations pour l'ensemble des utilisateurs prévus au démarrage	Avancé
	Appliquer les règles liées à la protection des données	Avancé
	Assurer la mise à disposition de la documentation technique	Intermédiaire
	Construire et utiliser des outils de pilotage (critères, indicateurs / tableau de bord)	Notions
	Définir et gérer les environnements de développement/intégration ou pré-production/production	Notions
	Elaborer des jeux d'essai	Notions
	Elaborer des scénarios de reprise de donnée	Avancé
	Encoder et gérer les supports d'authentification	Notions
	Installer et utiliser les outils d'assistance pour un traçage systématique des sources d'erreur ou de défaillance technique	Expert
	Maintenir la cohérence de la documentation avec la solution pendant tout son cycle de vie	Avancé
	Mettre en forme de la documentation (rapports, présentations, documentation technique) avec un logiciel de traitement de texte ou de présentation	Avancé
	Organiser la recette d'une application	Intermédiaire
	Organiser les tests d'intégration	Intermédiaire
	Réaliser des essais conformément au plan de test	Intermédiaire
	Recueillir, formaliser et valider les besoins fonctionnels et non fonctionnels (y compris les interfaces avec les applications existantes)	Avancé
	Rédiger la documentation adaptée pour les points de surveillance	Avancé
	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)	Avancé
	Elaborer et gérer un plan de tests technique	Avancé
	Evaluer et documenter les résultats obtenus par rapport aux spécifications	Notions
	Rédiger et/ou utiliser des documents-types (cahier des charges, spécifications, guide de procédures, ...)	Avancé
	Elaborer et maintenir les dictionnaires (de données, de règles de gestion) et/ou référentiels (ex : annuaire des médecins, nomenclature de codage...)	Intermédiaire
	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	Expert
	Adapter la documentation utilisateur (procédure, manuel utilisateurs, ...), fournie par l'éditeur	Avancé
	Appliquer la charte d'utilisation du SI et la charte d'identité-vigilance	Avancé
Techniques et technologies		
	Adapter les modalités d'installation et de configuration proposés par le fournisseur à l'environnement de l'établissement	Intermédiaire
	Evaluer les actions de maintenance et communiquer en conséquence	Expert
	Savoir rédiger	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
	Formaliser des notes d'alertes sur son domaine d'activité	Intermédiaire
	Prendre des décisions	Notions
	Réaliser une étude d'impact	Notions
	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	Avancé

Architecte / urbaniste du SI

Profil utilisateur	Architecte / urbaniste du SI
Métier	Architecte / urbaniste du SI

Macro-processus	Processus	Activité
Pilotage stratégique du SI	Définition du schéma directeur des systèmes d'information	Traduction de la stratégie de l'établissement en schéma directeur des systèmes d'information (SD-SI)
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	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)
Veille réglementaire et technologique		Suivi des évolutions réglementaires et technologiques du SI
Maintien en condition opérationnelle	Gestion des référentiels et des habilitations	Création, mise à jour et test des référentiels, afin de gérer la cohérence des données SI
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" (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	Stratégie de conduite du changement	Identification, analyse et validation des impacts (technologiques, organisationnels, fonctionnels et financiers) liés au projet

Profil utilisateur	Architecte / urbaniste du SI
Connaissance	
Niveau	
Management	
Projet d'établissement (orientations stratégiques)	Intermédiaire
QHSE et risques	
Outils et concepts de la qualité	Intermédiaire
Ressources humaines et organisation	
Méthode de conduite de portefeuille de projet	Intermédiaire
Organisation, métiers et fonctionnement de l'établissement	Intermédiaire
Techniques d'organisation des processus de gestion	Avancé
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	Expert
Cartographie applicative et technique du SI	Expert
Cartographie métier et fonctionnelle du SI	Expert
Composants matériels et logiciels, outils et architectures matérielles	Expert
Environnement bureautique nécessaire au métier	Avancé
Etude d'impact des nouvelles solutions informatiques sur l'organisation	Avancé
Méthodes et/ou outils de modélisation (ex : UML, SADT, MEGA, ...)	Expert
Référentiels (ex : annuaire des médecins, structure, nomenclature de codage...) de l'établissement	Expert
Règles liées à la protection des données	Intermédiaire
Schéma directeur des systèmes d'information (SD-SI)	Intermédiaire
Standards et normes applicables	Expert
Tendances et impacts des innovations informatiques internes ou externes pour l'établissement	Avancé
Charte d'utilisation du SI et charte d'identité-vigilance	Avancé
Techniques et technologies	
Sources d'information pertinentes (ex : revues, conférences et manifestations, lettres d'information, leaders d'opinion, ...)	Intermédiaire
Juridique	
Droit des données informatiques	Intermédiaire
Savoir-faire	
Niveau	
Communication-relationnel	
Conduire et animer des réunions	Intermédiaire
Prêter attention aux détails, avoir le souci de la vérification et du contrôle (rigueur)	Avancé
S'interroger, porter un jugement constructif sur un fait, une situation, une proposition ou une idée (sens critique)	Intermédiaire
Gestion	
Intégrer les différents projets dans le portefeuille de projet	Intermédiaire
Réaliser des points d'avancement réguliers sur la progression par rapport aux prévisions	Intermédiaire
SI / Informatique / Bureautique / NTIC	
Appliquer les règles liées à la protection des données	Intermédiaire
Articuler la cohérence du projet SI avec les différents SI existants	Expert
Construire et utiliser des outils de pilotage (critères, indicateurs / tableau de bord)	Intermédiaire
Coordonner les évolutions des différentes applications	Expert
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	Expert
Modéliser et intégrer les évolutions du SI sur les couches métier et fonctionnelle	Expert
Utiliser des matériels nécessaires au métier	Avancé
Rédiger et/ou utiliser des documents-types (cahier des charges, spécifications, guide de procédures, ...)	Avancé
Elaborer et maintenir les dictionnaires (de données, de règles de gestion) et/ou référentiels (ex : annuaire des médecins, nomenclature de codage...)	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	Intermédiaire

Profil utilisateur	Architecte / urbaniste du SI
Appliquer la charte d'utilisation du SI et la charte d'identité-vigilance	Avancé
Traitement et gestion de l'information	
Élaborer et mettre en œuvre une stratégie de recherche et de veille d'informations en contexte professionnel	Intermédiaire
Elaborer une analyse SWOT (forces, faiblesses, opportunités, menaces)	Notions
Formaliser des notes d'alertes sur son domaine d'activité	Notions
Réaliser une étude d'impact	Avancé
Analyser méthodiquement une situation, une procédure, un document ou un processus (sens de l'analyse)	Intermédiaire
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

Responsable de la Sécurité des Systèmes d'Information (RSSI)

Profil utilisateur	RSSI
Métier	RSSI

Macro-processus	Processus	Activité
Pilotage stratégique du SI	Définition du schéma directeur des systèmes d'information	Traduction de la stratégie de l'établissement en schéma directeur des systèmes d'information (SD-SI)
Processus supports aux processus SI	Gestion des normes et de la documentation technique	Rédaction, mise à disposition et mise à jour de la documentation technique
Projet SI	Réalisation de projet SI	Définition et conception technique : rédaction des spécifications techniques (standard) et des interfaces contribuant au cahier des charges et/ou à l'élaboration du CCTP
Maintien en condition opérationnelle	Archivage des données informatiques	Archivage des données informatiques
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)
		Définition, planification et mise en place des normes, standards, procédures et outils liés à la sécurité du SI (MSSI)
		Veille sur les évolutions nécessaires pour garantir la sécurité du SI dans son ensemble
	Contrôle de la sécurité du SI	Audit et contrôle de la sécurité du SI en termes de confidentialité, intégrité, disponibilité
		Mise en oeuvre 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" (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, ...)

Profil utilisateur	RSSI
Connaissance	
Niveau	
Économie, achat, marché	
Marché des applications métier/logiciels de son domaine d'activité	Notions
Management	
Projet d'établissement (orientations stratégiques)	Notions
QHSE et risques	
Outils et concepts de la qualité	Expert
Ressources humaines et organisation	
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	Notions
Applications métier/logiciels nécessaires au métier	Avancé
Caractéristiques attendues d'un SI en termes de sécurité (disponibilité, intégrité, confidentialité, authentification)	Expert
Cartographie applicative et technique du SI	Intermédiaire
Cartographie métier et fonctionnelle du SI	Intermédiaire
Composants matériels et logiciels, outils et architectures matérielles	Intermédiaire
Documentation technique fournie par l'éditeur ou l'intégrateur	Avancé
Environnement bureautique nécessaire au métier	Avancé
Méthode d'audit interne des SI	Avancé
Méthodes d'élaboration d'un cahier des charges fonctionnel et technique	Intermédiaire
Principes de conception d'une interface entre applications	Intermédiaire
Procédure d'habilitation en vigueur	Expert
Procédures / protocoles / modes opératoires / consignes relatives à son domaine de compétence (MSSI)	Expert
Règles juridique et techniques d'archivage et de classement des documents, données	Expert
Règles liées à la protection des données	Expert
Schéma directeur des systèmes d'information (SD-SI)	Intermédiaire
Standards et normes applicables	Avancé
Stratégie et Politique Sécurité de l'établissement (PSSI)	Expert
Tendances et impacts des innovations informatiques internes ou externes pour l'établissement	Intermédiaire
Etat de l'art en matière d'authentification de la personne (ex : carte CPS, ...)	Expert
Méthode d'analyse des risques liés à la sécurité du SI	Expert
Méthodes et normes de sécurité, réglementation et leurs impacts relatives aux applications informatiques de l'établissement	Expert
Charte d'utilisation du SI et charte d'identité-vigilance	Avancé
Techniques et technologies	
Sources d'information pertinentes (ex : revues, conférences et manifestations, lettres d'information, leaders d'opinion, ...)	Intermédiaire
Savoir-faire	
Niveau	
Communication-relationnel	
Conduire et animer des réunions	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	
Définir le plan de communication ; identifier les acteurs clés et medias de communication	Avancé
QHSE et risques	
Analyser et traiter les dysfonctionnements de la sécurité du SI	Expert
Concevoir et formaliser un manuel de sécurité du SI (MSSI) et ses documents annexes	Expert
Définir une politique de sécurité de l'information pour approbation au plus haut niveau de la direction de l'organisation	Expert
Effectuer des audits de sécurité	Expert
Identifier les besoins de sécurité inhérents aux activités dans le cadre des SI utilisés	Expert
Proposer et mettre en œuvre des mesures d'urgence efficaces	Avancé

Profil utilisateur	RSSI
SI / Informatique / Bureautique / NTIC	
Appliquer la procédure qui génère les habilitations pour l'ensemble des utilisateurs prévus au démarrage	Expert
Appliquer les normes, les bonnes pratiques et les exigences légales de la sécurité de l'information	Expert
Appliquer les règles liées à la protection des données	Expert
Assurer la mise à disposition de la documentation technique	Avancé
Construire et utiliser des outils de pilotage (critères, indicateurs / tableau de bord)	Avancé
Définir les besoins des interfaces et des compléments aux applications métier/logiciels	Intermédiaire
Formuler la configuration cible de la solution et son dimensionnement	Notions
Maintenir la cohérence de la documentation avec la solution pendant tout son cycle de vie	Avancé
Mettre en forme de la documentation (rapports, présentations, documentation technique) avec un logiciel de traitement de texte ou de présentation	Intermédiaire
Proposer une politique d'authentification des utilisateurs du SI	Expert
Utiliser des matériels nécessaires au métier	Avancé
Rédiger et/ou utiliser des documents-types (cahier des charges, spécifications, guide de procédures, ...)	Intermédiaire
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'identito-vigilance	Avancé
Techniques et technologies	
Savoir rédiger	Avancé
Traitement et gestion de l'information	
Classer et archiver les documents, les données	Avancé
Conduire une analyse de risques et établir les plans d'actions associés	Expert
Élaborer et mettre en œuvre une stratégie de recherche et de veille d'informations en contexte professionnel	Avancé
Elaborer une analyse SWOT (forces, faiblesses, opportunités, menaces)	Notions
Formaliser des notes d'alertes sur son domaine d'activité	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

Exploitant informatique (réseau, système, Bases De Données...)

Profil utilisateur	Exploitant informatique (réseau, système, BDD)
Métier	Exploitant informatique (réseau, système, BDD)

Macro-processus	Processus	Activité
Management opérationnel du SI	Gestion des services offerts aux utilisateurs	Elaboration et gestion du catalogue de services
Processus supports aux processus SI	Gestion des achats / appro.	Gestion de l'exécution du marché : lancement, suivi et contrôle des prestations SI
	Gestion des normes et de la documentation technique	Rédaction, mise à disposition et mise à jour de la documentation technique
Projet SI	Réalisation de projet SI	Réalisation des tests d'installation, d'exploitation et d'intégration technique, et traitement des anomalies Mise en exploitation de l'application avec livraison des documents requis (dossier exploitation,...)
	Déploiement du SI	Planification des installations, des configurations et des déploiements des matériels (informatique, téléphonie, visio), systèmes, réseaux et applications Préparation, installation et configuration des matériels (informatique, téléphonie, visio), systèmes, réseaux et applications
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
	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)
		Réalisation de la maintenance correctrice, évolutive et/ou préventive et paramétrage du SI Test des mises à jour ou correction (y compris de non régression) avant la mise en production
	Exploitation du SI	Préparation, installation et configuration de matériels (informatique, téléphonie, visio), systèmes, réseaux et applications
		Pilotage de l'exploitation des systèmes, réseaux et applications
		Tests et analyses des performances des systèmes, réseaux et applications Gestion des incidents d'exploitation des systèmes, réseaux et applications (diagnostic, intervention, alerte)
Archivage des données informatiques	Archivage des données informatiques	
Gestion de la sécurité du SI	Contrôle de la sécurité du SI	Mise en oeuvre des plans de secours et de sauvegarde
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" (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, téléphones, 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, ...)

Profil utilisateur	Exploitant informatique (réseau, système, BDD)
Connaissance	
Niveau	
QHSE et risques	
Outils et concepts de la qualité	Avancé
Ressources humaines et organisation	
Méthode de conduite de projet (planification, reporting, analyse de risques, ...)	Notions
Organisation, métiers et fonctionnement de l'établissement	Notions
Outils de production, édition et diffusion des documents professionnels	Avancé
SI / Informatique / Bureautique / NTIC	
Applications métier/logiciels de l'établissement	Notions
Applications métier/logiciels nécessaires au métier	Avancé
Architecture technique des applications informatiques existantes et des évolutions en cours	Intermédiaire
Cartographie applicative et technique du SI	Intermédiaire
Composants matériels et logiciels, outils et architectures matérielles	Intermédiaire
Documentation technique fournie par l'éditeur ou l'intégrateur	Avancé
Domaine d'application et disponibilité des outils de diagnostic	Avancé
Environnement bureautique de l'établissement	Intermédiaire
Environnement bureautique nécessaire au métier	Avancé
Environnements et outils à utiliser dans le processus de tests	Avancé
Impacts du déploiement sur l'architecture existante	Intermédiaire
Méthodes de contrôle de la prestation de services	Avancé
Méthodes de recettes d'une application	Notions
Méthodes et procédures de distribution de correctifs logiciels et leur méthodologie de transmission	Intermédiaire
Procédures / protocoles / modes opératoires / consignes relatives à son domaine de compétence (MSSI)	Intermédiaire
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
Règles liées à la protection des données	Intermédiaire
Standards de la DSI en termes de méthodes et outils	Intermédiaire
Standards et normes applicables	Expert
Techniques de tests d'intégration	Avancé
Techniques, environnements et outils à utiliser dans le processus de tests de performance	Avancé
Technologies et normes à utiliser lors du déploiement	Avancé
Charte d'utilisation du SI et charte d'identité-vigilance	Avancé
Finances-comptabilité-budget	
Analyse financière / gestion comptable et budgétaire	Notions
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	
Prêter attention aux détails, avoir le souci de la vérification et du contrôle (rigueur)	Avancé
Gestion	
Analyser et contrôler les prestations de service internes et externes et enclencher les actions consécutives nécessaires	Intermédiaire
Elaborer et réajuster le budget	Notions
Evaluer le niveau des services fournis par rapport aux accords contractuels sur les niveaux de service	Intermédiaire
Organiser et répartir le travail de l'équipe	Notions
Préparer et communiquer aux fournisseurs les conditions d'intervention (plan de prévention de l'établissement et spécificités de la DSI)	Intermédiaire
Rédiger les accords contractuels sur les niveaux de service	Notions
Chiffrer, planifier et gérer les moyens mis à disposition	Notions
QHSE et risques	
Proposer et mettre en œuvre des mesures d'urgence efficaces	Avancé

Profil utilisateur	Exploitant informatique (réseau, système, BDD)
SI / Informatique / Bureautique / NTIC	
Appliquer les règles liées à la protection des données	Avancé
Assurer la mise à disposition de la documentation technique	Avancé
Construire et utiliser des outils de pilotage (critères, indicateurs / tableau de bord)	Intermédiaire
Définir et gérer les environnements de développement/intégration ou pré-production/production	Avancé
Elaborer des jeux d'essai	Intermédiaire
Installer, configurer et paramétrer des systèmes	Avancé
Maintenir la cohérence de la documentation avec la solution pendant tout son cycle de vie	Avancé
Mesurer la performance du système avant, pendant et après son intégration	Avancé
Mettre en forme de la documentation (rapports, présentations, documentation technique) avec un logiciel de traitement de texte ou de présentation	Avancé
Organiser la recette d'une application	Intermédiaire
Organiser les tests d'intégration	Intermédiaire
Réaliser des essais conformément au plan de test	Intermédiaire
Rédiger la documentation adaptée pour les points de surveillance	Avancé
Utiliser des matériels nécessaires au métier	Avancé
Vérifier que les capacités des systèmes intégrés et leur efficacité correspondent aux spécifications	Avancé
Elaborer et gérer un plan de tests technique	Avancé
Evaluer et documenter les résultats obtenus par rapport aux spécifications	Avancé
Rédiger et/ou utiliser des documents-types (cahier des charges, spécifications, guide de procédures, ...)	Intermédiaire
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'identito-vigilance	Avancé
Techniques et technologies	
Adapter les modalités d'installation et de configuration proposés par le fournisseur à l'environnement de l'établissement	Avancé
Evaluer les actions de maintenance et communiquer en conséquence	Intermédiaire
Savoir rédiger	Intermédiaire
Traitement et gestion de l'information	
Classer et archiver les documents, les données	Avancé
Élaborer et mettre en œuvre une stratégie de recherche et de veille d'informations en contexte professionnel	Notions
Prendre des décisions	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

Technicien d'intervention / Assistant technique

Profil utilisateur	Technicien d'intervention / Assistant technique
Métier	Technicien d'intervention / Assistant technique

Macro-processus	Processus	Activité
Projet SI	Déploiement du SI	Planification des installations, des configurations et des déploiements des matériels (informatique, téléphonie, visio), systèmes, réseaux et applications
		Organisation du transfert de compétence entre l'équipe projet et l'équipe de maintien en condition opérationnelle (MCO) Préparation, installation et configuration des matériels (informatique, téléphonie, visio), systèmes, réseaux et applications
Maintien en condition opérationnelle	Maintenance et évolution du SI	Réalisation de la maintenance correctrice, évolutive et/ou préventive et paramétrage du SI Test des mises à jour ou correction (y compris de non régression) avant la mise en production
	Exploitation du SI	Gestion des incidents d'exploitation des systèmes, réseaux et applications (diagnostic, intervention, alerte)
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 » (Bureautique)	Utilisation de suites bureautiques (traitement de texte, tableur grapheur, logiciel de présentation) et des outils 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, ...)

Profil utilisateur	Technicien d'intervention / Assistant technique
Connaissance	
Niveau	
Ressources humaines et organisation	
Méthode de conduite de projet (planification, reporting, analyse de risques, ...)	Notions
SI / Informatique / Bureautique / NTIC	
Applications métier/logiciels de l'établissement	Notions
Applications métier/logiciels nécessaires au métier	Avancé
Architecture technique des applications informatiques existantes et des évolutions en cours	Notions
Composants matériels et logiciels, outils et architectures matérielles	Intermédiaire
Domaine d'application et disponibilité des outils de diagnostic	Intermédiaire
Environnement bureautique de l'établissement	Intermédiaire
Environnement bureautique nécessaire au métier	Intermédiaire
Environnements et outils à utiliser dans le processus de tests	Intermédiaire
Impacts du déploiement sur l'architecture existante	Intermédiaire
Méthodes de contrôle de la prestation de services	Intermédiaire
Méthodes de recettes d'une application	Intermédiaire
Méthodes et procédures de distribution de correctifs logiciels et leur méthodologie de transmission	Intermédiaire
Procédures internes de remontée d'information et d'incidents critiques ou non	Avancé
Règles liées à la protection des données	Intermédiaire
Standards et normes applicables	Avancé
Stratégie et Politique Sécurité de l'établissement (PSSI)	Notions
Techniques de tests d'intégration	Notions
Technologies et normes à utiliser lors du déploiement	Intermédiaire
Charte d'utilisation du SI et charte d'identité-vigilance	Avancé
Savoir-faire	
Niveau	
Communication-relationnel	
Prêter attention aux détails, avoir le souci de la vérification et du contrôle (rigueur)	Avancé
Gestion	
Analyser et contrôler les prestations de service internes et externes et enclencher les actions consécutives nécessaires	Notions
Définir le plan de communication ; identifier les acteurs clés et medias de communication	Notions
Préparer et communiquer aux fournisseurs les conditions d'intervention (plan de prévention de l'établissement et spécificités de la DSI)	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)	Intermédiaire
Définir et gérer les environnements de développement/intégration ou pré-production/production	Intermédiaire
Elaborer des jeux d'essai	Intermédiaire
Installer, configurer et paramétrer des systèmes	Avancé
Mettre en forme de la documentation (rapports, présentations, documentation technique) avec un logiciel de traitement de texte ou de présentation	Avancé
Organiser la recette d'une application	Notions
Organiser les tests d'intégration	Avancé
Réaliser des essais conformément au plan de test	Avancé
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
Elaborer et gérer un plan de tests technique	Notions
Evaluer et documenter les résultats obtenus par rapport aux spécifications	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
Appliquer la charte d'utilisation du SI et la charte d'identité-vigilance	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, exploiter les données des outils informatiques "basiques" ou applications métier/logiciels et justifier des résultats	Avancé

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
Projet SI	Déploiement du SI	Planification des installations, des configurations et des déploiements des matériels (informatique, téléphonie, 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 » (Bureautique)	Utilisation de suites bureautiques (traitement de texte, tableur grapheur, logiciel de présentation) et des outils 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 du changement	Rédaction, mise à disposition et mise à jour de la documentation utilisateur

Profil utilisateur	Support / assistant informatique utilisateurs
Connaissance	
Niveau	
QHSE et risques	
Outils et concepts de la qualité	Avancé
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'identito-vigilance	Avancé
Savoir-faire	
Niveau	
Communication-relacionnel	
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 medias de communication	Notions
Evaluer 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
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'identito-vigilance	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

Profil utilisateur

Support / assistant informatique utilisateurs

Analyser, exploiter les données des outils informatiques "basiques" ou applications métier/logiciels et justifier des résultats

Avancé

Annexe 3 – Rôles SI : liste des activités et compétences SI

Chef de projet métier

Rôle	Chef de projet métier
Définition	Pilote le projet SI côté métier : définit, met en oeuvre et conduit un projet dans le but d'obtenir un résultat optimal et conforme aux exigences métiers en ce qui concerne la qualité, les performances, le coût, le délai et la sécurité.
Autres appellations	Responsable MOA Métier ; Chef de projet utilisateur
Relations professionnelles les plus fréquentes	Chef de projet informatique ; Référent métier ; Recetteur métier ; Formateur ; Responsable conduite du changement ; Responsable assurance qualité projet SI
Proximité de métier - Passerelles courtes	
Proximité de métier - Passerelles longues	Chef de projet informatique

Macro-processus	Processus	Activité
Processus supports aux processus SI	Gestion des achats / appro.	Participation aux appels d'offres SI
Projet SI	Pilotage de projet SI	Planification de la réalisation du projet SI (phases, activités, jalons) et des moyens (humains, financiers, techniques) associés
		Suivi, contrôle, arbitrage et reporting sur l'avancée du projet
	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
		Définition et mise en place des conditions de recette (environnement, utilisateurs à mobiliser, scénarios et plans de test)
Déploiement du SI	Réalisation de la recette fonctionnelle et traitement des anomalies	
	Elaboration des procédures de secours en cas de défaillance de la solution	
	Réalisation de la déclaration CNIL	
Conduite du changement	Stratégie de conduite du changement	Identification, analyse et validation des impacts (technologiques, organisationnels, fonctionnels et financiers) liés au projet
		Réalisation de la communication sur le projet, le SI et ses évolutions, en cohérence avec le plan de conduite du changement
	Mise en oeuvre du plan de conduite du changement	Organisation des formations

Rôle	Chef de projet métier	
Connaissance		Niveau
Communication-relational		
Méthodes et techniques de communication (écrites et/ou orales)		Avancé
Économie, achat, marché		
Marché des solutions informatiques (technologie, produit et offre)		Notions
Politique d'achat propre à l'établissement		Intermédiaire
Marché des applications métier/logiciels de son domaine d'activité		Avancé
Ressources humaines et organisation		
Fondamentaux de la conduite du changement		Intermédiaire
Méthode de conduite de projet (planification, reporting, analyse de risques, ...)		Expert
Organisation, métiers et fonctionnement de l'établissement		Avancé
Techniques d'organisation des processus de gestion		Intermédiaire
Outils de reporting nécessaires au suivi des projets		Avancé
SI / Informatique / Bureautique / NTIC		
Cahiers des charges types (SI) de l'ANAP		Intermédiaire
Cartographie métier et fonctionnelle du SI		Avancé
Etude d'impact des nouvelles solutions informatiques sur l'organisation		Expert
Méthodes de recettes d'une application		Avancé
Méthodes d'élaboration d'un cahier des charges fonctionnel et technique		Avancé
Méthodes et/ou outils de modélisation (ex : UML, SADT, MEGA, ...)		Intermédiaire
Schéma directeur des systèmes d'information (SD-SI)		Intermédiaire
Techniques de tests d'intégration		Notions
Techniques et technologies		
Outils de publication (ex : PAO, journal interne, site internet)		Intermédiaire
Finances-comptabilité-budget		
Analyse financière / gestion comptable et budgétaire		Intermédiaire
Juridique		
Droit des données informatiques		Notions
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-relational		
Agencer et structurer son environnement en vue d'optimiser le service rendu (sens de l'organisation)		Avancé
Conduire et animer des réunions		Intermédiaire
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)		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
Gestion		
Comprendre les rôles et les responsabilités de chacun des acteurs du projet SI (MOA, MOE, AMOA, AMOE)		Expert
Coordonner les acteurs du projet avec les différentes parties prenantes		Avancé
Définir un plan de projet (phases, activités, jalons et plan qualité du projet)		Expert
Elaborer et réajuster le budget		Avancé
Evaluer le dispositif de communication		Intermédiaire
Evaluer une offre dans le cadre d'un appel d'offres		Expert
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		Expert
Organiser un planning de sessions de formation		Intermédiaire

Rôle	Chef de projet métier	
Réaliser des points d'avancement réguliers sur la progression par rapport aux prévisions		Avancé
Réaliser la déclaration CNIL		Avancé
Rédiger des clauses contractuelles (dont CCTP)		Notions
Valider les pré-requis aux formations (supports disponibles, ...)		Avancé
Chiffrer, planifier et gérer les moyens mis à disposition		Expert
QHSE et risques		
Concevoir, rédiger et diffuser la procédure de secours		Expert
SI / Informatique / Bureautique / NTIC		
Articuler la cohérence du projet SI avec les différents SI existants		Avancé
Définir et gérer les environnements de développement/intégration ou pré-production/production		Intermédiaire
Elaborer des jeux d'essai		Intermédiaire
Organiser la recette d'une application		Avancé
Organiser les tests d'intégration		Notions
Réaliser des essais conformément au plan de test		Intermédiaire
Recueillir, formaliser et valider les besoins fonctionnels et non fonctionnels (y compris les interfaces avec les applications existantes)		Avancé
Transmettre les spécifications fonctionnelles et techniques vers l'équipe de maintien en condition opérationnelle du SI (transfert de compétence)		Avancé
Evaluer et documenter les résultats obtenus par rapport aux spécifications		Avancé
Traduire l'existant et les besoins (fonctionnels et non fonctionnels) en système cible		Avancé
Techniques et technologies		
Savoir rédiger		Avancé
Traitement et gestion de l'information		
Analyser les données de feed-back et les utiliser pour une amélioration continue de l'offre de formation		Avancé
Conduire une analyse de risques et établir les plans d'actions associés		Avancé
Définir et mettre en oeuvre les indicateurs de performance clés appropriés (KPI's)		Avancé
Réaliser une étude d'impact		Intermédiaire
Analyser méthodiquement une situation, une procédure, un document ou un processus (sens de l'analyse)		Expert

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	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
Maintien en condition opérationnelle	Assistance utilisateur	Elaboration des procédures de secours en cas de défaillance de la solution
		Identification, diagnostic et qualification des demandes d'assistance des utilisateurs relatives aux matériels (informatique, téléphonie, visio) et applications
	Maintenance et évolution du SI	Traitement et suivi des demandes d'assistance des utilisateurs relatives aux matériels et applications
		Recueil et qualification des demandes et besoins de maintenance correctrice, évolutive et/ou préventive du SI
		Réalisation de la maintenance correctrice, évolutive et/ou préventive et paramétrage 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
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

Rôle	Référent métier	Niveau
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
Etude 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
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 personne (ex : carte CPS, ...)		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		
Evaluer une offre dans le cadre d'un appel d'offres		Avancé

Rôle	Référent métier
	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	
	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 pré-production/production Notions
	Elaborer des jeux d'essai Expert
	Elaborer des scénarios de reprise de donnée Avancé
	Installer et utiliser les outils d'assistance pour un traçage systématique des sources d'erreur ou de défaillance technique Notions
	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
	Elaborer et gérer un plan de tests technique Avancé
	Evaluer et documenter les résultats obtenus par rapport aux spécifications Intermédiaire
	Elaborer et maintenir les dictionnaires (de données, de règles de gestion) et/ou référentiels (ex : annuaire des médecins, nomenclature de codage...) 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

Recetteur métier

Rôle	Recetteur métier
Définition	S'assure que les produits livrés seront conformes aux besoins traduits en spécifications. Cela concerne les systèmes existants, les évolutions, les corrections d'incidents, ou bien les nouveaux produits.
Autres appellations	Testeur Métier ; Analyste test métier
Relations professionnelles les plus fréquentes	Chef de projet métier ; Référent métier ; Utilisateur ; Formateur ; Chef de projet informatique
Proximité de métier - Passerelles courtes	Référent métier ; Formateur
Proximité de métier - Passerelles longues	Chargé d'application informatique (poste rattaché à la DSI) ; Chef de projet métier

Macro-processus	Processus	Activité
Projet SI	Réalisation de projet SI	Définition et mise en place des conditions de recette (environnement, utilisateurs à mobiliser, scénarios et plans de test)
		Réalisation de la recette fonctionnelle et traitement des anomalies
Maintien en condition opérationnelle	Maintenance et évolution du SI	Test des mises à jour ou correction (y compris de non régression) avant la mise en production

Rôle	Recetteur métier
Connaissance	
SI / Informatique / Bureautique / NTIC	
Environnements et outils à utiliser dans le processus de tests	Expert
Méthodes de recettes d'une application	Intermédiaire
Techniques de tests d'intégration	Notions
Savoir-faire	
SI / Informatique / Bureautique / NTIC	
Définir et gérer les environnements de développement/intégration ou pré-production/production	Notions
Elaborer des jeux d'essai	Avancé
Organiser la recette d'une application	Notions
Organiser les tests d'intégration	Notions
Réaliser des essais conformément au plan de test	Expert
Elaborer et gérer un plan de tests technique	Notions
Evaluer et documenter les résultats obtenus par rapport aux spécifications	Notions

Formateur

Rôle	Formateur
Définition	S'assure de la mise en place des conditions et supports nécessaires à la dispense des formations Assure les formations des collaborateurs de son pôle / de son service
Autres appellations	
Relations professionnelles les plus fréquentes	Chef de projet métier ; Référent métier ; Utilisateur ; Recetteur métier ; Chef de projet informatique ; Responsable conduite du changement
Proximité de métier - Passerelles courtes	Chargé d'application informatique (poste rattaché à la DSI) ; Référent métier ; Recetteur
Proximité de métier - Passerelles longues	

Macro-processus	Processus	Activité
Conduite du changement	Mise en œuvre du plan de conduite du changement	Rédaction, mise à disposition et mise à jour de la documentation utilisateur
		Conception des supports de formation (formation, outils, guides, supports d'évaluation, ...)
		Organisation des formations
		Animation des formations

Rôle	Formateur
Connaissance	
Niveau	
Ressources humaines et organisation	
Méthodes et techniques de formation (ingénierie et pédagogique)	Expert
Outils de production, édition et diffusion des documents professionnels	Avancé
SI / Informatique / Bureautique / NTIC	
Applications métier/logiciels de l'établissement	Notions
Spécifications fonctionnelles de l'application concernée	Avancé
Savoir-faire	
Niveau	
Communication-relationnel	
Exprimer et transmettre avec clarté une information (sens de la pédagogie)	Expert
Gestion	
Animer des formations collectives et individuelles	Expert
Capitaliser sur les résultats des évaluations à chaud	Avancé
Créer des modules de formation (déroulé pédagogique, supports, guide du formateur et du stagiaire, ...)	Expert
Organiser un planning de sessions de formation	Avancé
Tester et valider les modules de formation	Expert
Valider les pré-requis aux formations (supports disponibles, ...)	Expert
Chiffrer, planifier et gérer les moyens mis à disposition	Intermédiaire
SI / Informatique / Bureautique / NTIC	
Maintenir la cohérence de la documentation avec la solution pendant tout son cycle de vie	Avancé
Adapter la documentation utilisateur (procédure, manuel utilisateurs, ...), fournie par l'éditeur	Avancé
Traitement et gestion de l'information	
Analyser les données de feed-back et les utiliser pour une amélioration continue de l'offre de formation	Avancé

Responsable conduite du changement

Rôle	Responsable conduite du changement
Définition	Conçoit et met en œuvre les actions et dispositifs permettant l'acceptation du changement (nouvelles pratiques, nouveaux outils, ...) dans l'établissement.
Autres appellations	Responsable accompagnement du changement
Relations professionnelles les plus fréquentes	Chef de projet métier ; Référent métier ; Utilisateur ; Recetteur ; Chef de projet informatique ; Service formation ; Service ressources humaines
Proximité de métier - Passerelles courtes	
Proximité de métier - Passerelles longues	Chef de projet métier

Macro-processus	Processus	Activité
Projet SI	Pilotage de projet SI	Planification de la réalisation du projet SI (phases, activités, jalons) et des moyens (humains, financiers, techniques) associés
		Identification, analyse et validation des impacts (technologiques, organisationnels, fonctionnels et financiers) liés au projet
Conduite du changement	Stratégie de conduite du changement	Définition et pilotage 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
	Mise en œuvre du plan de conduite du changement	Conception des supports de formation (formation, outils, guides, supports d'évaluation, ...)
		Organisation des formations

Rôle	Responsable conduite du changement
Connaissance	
Niveau	
Communication-relationnel	
Méthodes et techniques de communication (écrites et/ou orales)	Expert
Sciences de la communication	Avancé
Ressources humaines et organisation	
Fondamentaux de la conduite du changement	Expert
Méthode de conduite de projet (planification, reporting, analyse de risques, ...)	Expert
Méthodes et techniques de formation (ingénierie et pédagogique)	Avancé
Outils de production, édition et diffusion des documents professionnels	Avancé
Techniques d'organisation des processus de gestion	Avancé
SI / Informatique / Bureautique / NTIC	
Applications métier/logiciels de l'établissement	Intermédiaire
Etude d'impact des nouvelles solutions informatiques sur l'organisation	Expert
Spécifications fonctionnelles de l'application concernée	Avancé
Techniques et technologies	
Outils de publication (ex : PAO, journal interne, site internet)	Intermédiaire
Finances-comptabilité-budget	
Analyse financière / gestion comptable et budgétaire	Notions
Savoir-faire	
Niveau	
Communication-relationnel	
Conduire et animer des réunions	Expert
Prêter attention aux détails, avoir le souci de la vérification et du contrôle (rigueur)	Avancé
S'interroger, porter un jugement constructif sur un fait, une situation, une proposition ou une idée (sens critique)	Avancé
Gestion	
Capitaliser sur les résultats des évaluations à chaud	Avancé
Comprendre les rôles et les responsabilités de chacun des acteurs du projet SI (MOA, MOE, AMOA, AMOE)	Expert
Coordonner les acteurs du projet avec les différentes parties prenantes	Avancé
Créer des modules de formation (déroulé pédagogique, supports, guide du formateur et du stagiaire, ...)	Avancé
Définir le plan de communication ; identifier les acteurs clés et medias de communication	Expert
Définir le plan de formation	Expert
Définir un plan de projet (phases, activités, jalons et plan qualité du projet)	Avancé
Elaborer et réajuster le budget	Intermédiaire
Evaluer le dispositif de communication	Avancé
Identifier toutes les cibles potentielles du projet	Expert
Organiser et répartir le travail de l'équipe	Avancé
Organiser les structures de gouvernance du projet, planifier les réunions, et en assurer le suivi	Intermédiaire
Organiser un planning de sessions de formation	Expert
Réaliser des points d'avancement réguliers sur la progression par rapport aux prévisions	Avancé
Tester et valider les modules de formation	Intermédiaire
Valider les pré-requis aux formations (supports disponibles, ...)	Avancé
Chiffrer, planifier et gérer les moyens mis à disposition	Avancé
SI / Informatique / Bureautique / NTIC	
Articuler la cohérence du projet SI avec les différents SI existants	Intermédiaire
Traitement et gestion de l'information	
Analyser les données de feed-back et les utiliser pour une amélioration continue de l'offre de formation	Avancé
Conduire une analyse de risques et établir les plans d'actions associés	Avancé
Réaliser une étude d'impact	Avancé
Traduire les impacts en actions nécessaires pour conduire le changement (évolution des métiers, formation, communication, ...)	Expert
Analyser méthodiquement une situation, une procédure, un document ou un processus (sens de l'analyse)	Expert

Responsable qualité projet SI

Rôle	Responsable qualité projet SI
Définition	Décline la politique de qualité à l'échelle du projet SI : planifie et définit des indicateurs de management de la qualité. Passe en revue les indicateurs de performance de la qualité et suggère des recommandations visant à orienter l'amélioration continue de la qualité.
Autres appellations	Responsable qualité projet informatique
Relations professionnelles les plus fréquentes	Chef de projet métier ; Chef de projet informatique ; Référent métier ; Responsable conduite du changement
Proximité de métier - Passerelles courtes	Responsable de portefeuille de projets SI
Proximité de métier - Passerelles longues	

Macro-processus	Processus	Activité
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

Rôle	Responsable qualité projet SI
Connaissance	
Niveau	
QHSE et risques	
Outils et concepts de la qualité	Expert
Ressources humaines et organisation	
Outils de production, édition et diffusion des documents professionnels	Avancé
SI / Informatique / Bureautique / NTIC	
Cartographie applicative et technique du SI	Intermédiaire
Cartographie métier et fonctionnelle du SI	Avancé
Méthode d'audit interne des SI	Expert
Méthodes et/ou outils de modélisation (ex : UML, SADT, MEGA, ...)	Expert
Principaux référentiels industriels informatiques - COBIT, ITIL, CMMI, ISO – et leurs implications pour la gouvernance informatique	Expert
Schéma directeur des systèmes d'information (SD-SI)	Intermédiaire
Standards et normes applicables	Avancé
Juridique	
Droit des données informatiques	Intermédiaire
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)	Avancé
Résumer les faits et aller à l'essentiel (esprit de synthèse)	Avancé
QHSE et risques	
Contrôler, comprendre et agir sur les indicateurs de la qualité	Expert
Effectuer des audits qualité	Expert
Définir la politique de qualité informatique pour satisfaire aux standards de performance de l'organisation en cohérence avec les normes applicables	Avancé
SI / Informatique / Bureautique / NTIC	
Rédiger et/ou utiliser des documents-types (cahier des charges, spécifications, guide de procédures, ...)	Avancé
Traitement et gestion de l'information	
Concevoir, formaliser et adapter des procédures / protocoles / modes opératoires / consignes relatives à son domaine de compétence	Expert
Evaluer et analyser les étapes des processus pour identifier les forces et les faiblesses	Expert
Analyser méthodiquement une situation, une procédure, un document ou un processus (sens de l'analyse)	Expert

Déclarant CNIL

Rôle	Déclarant CNIL
Définition	Réalise la déclaration CNIL relative aux SI
Autres appellations	-
Relations professionnelles les plus fréquentes	Médecin DIM ; Correspondant CNIL ; chef de projet métier ; chef de projet informatique
Proximité de métier - Passerelles courtes	
Proximité de métier - Passerelles longues	

Macro-processus	Processus	Activité
Projet SI	Réalisation de projet SI	Réalisation de la déclaration CNIL

Rôle	Déclarant CNIL
Connaissance	Niveau
Juridique	
Droit des données informatiques	Avancé
Savoir-faire	Niveau
Gestion	
Réaliser la déclaration CNIL	Expert

Responsable de portefeuille de projets SI

Rôle	Responsable de portefeuille de projets SI
Définition	Détenteur du portefeuille de projets, il met sous contrôle les projets SI et arbitre les conflits entre projets et au sein des projets. Il développe les compétences en management de projet.
Autres appellations	Programm Management Officer (PMO) ; Portefolio Manager ; Pilote de portefeuille de projet SI ; Pilote de portfolio SI ; Pilote de programme SI ; Pilote de portefeuille projet SI
Relations professionnelles les plus fréquentes	Chef de projet métier ; Chef de projet informatique ; Responsable conduite du changement
Proximité de métier - Passerelles courtes	
Proximité de métier - Passerelles longues	Chef de projet métier ; Chef de projet informatique

Macro-processus	Processus	Activité
Management opérationnel du SI	Gestion du portefeuille de projets	Coordination et suivi opérationnel des projets, avec les interlocuteurs internes et externes en cohérence avec le SD-SI
		Instruction et arbitrage de chaque projet, après évaluation des charges et ressources disponibles, et ordonnancement des projets
		Instruction de nouveaux projets SI

Rôle	Responsable de portefeuille de projets SI	
Définition	Pilote le projet SI côté métier : définit, met en oeuvre et conduit un projet dans le but d'obtenir un résultat optimal et conforme aux exigences métiers en ce qui concerne la qualité, les performances, le coût, le délai et la sécurité.	
Connaissance		Niveau
Ressources humaines et organisation		
	Méthode de conduite de portefeuille de projet	Expert
	Méthode de conduite de projet (planification, reporting, analyse de risques, ...)	Expert
	Outils de reporting nécessaires au suivi des projets	Expert
SI / Informatique / Bureautique / NTIC		
	Cartographie applicative et technique du SI	Notions
	Cartographie métier et fonctionnelle du SI	Intermédiaire
	Schéma directeur des systèmes d'information (SD-SI)	Intermédiaire
Finances-comptabilité-budget		
	Analyse financière / gestion comptable et budgétaire	Intermédiaire
Savoir-faire		Niveau
Communication-relationnel		
	Prêter attention aux détails, avoir le souci de la vérification et du contrôle (rigueur)	Expert
Gestion		
	Comprendre les rôles et les responsabilités de chacun des acteurs du projet SI (MOA, MOE, AMOA, AMOE)	Expert
	Coordonner les acteurs du projet avec les différentes parties prenantes	Expert
	Organiser les structures de gouvernance du projet, planifier les réunions, et en assurer le suivi	Avancé
SI / Informatique / Bureautique / NTIC		
	Articuler la cohérence du projet SI avec les différents SI existants	Expert
Traitement et gestion de l'information		
	Prendre des décisions	Avancé
	Réaliser une étude d'impact	Intermédiaire
	Analyser méthodiquement une situation, une procédure, un document ou un processus (sens de l'analyse)	Expert
	Evaluer la valeur	Avancé

Responsable des approvisionnements informatiques

Rôle	Responsable des approvisionnements informatiques
Définition	Applique les principes du processus d'approvisionnement ; passe des commandes établies sur les contrats existants. Garantit la bonne exécution des commandes, y compris la validation des produits livrés et les règlements induits correspondants.
Autres appellations	-
Relations professionnelles les plus fréquentes	RSI - RSIO ; Technicien d'intervention / Assistant technique
Proximité de métier - Passerelles courtes	
Proximité de métier - Passerelles longues	

Macro-processus	Processus	Activité
Processus supports aux processus SI	Gestion des achats / appro.	Gestion des approvisionnements et du stock : prise en compte des demandes, commandes, suivi

Rôle	Responsable des approvisionnements informatiques	
Connaissance		Niveau
Logistique		
	Gestion des flux et des stocks	Avancé
Savoir-faire		Niveau
Communication-relacionnel		
	Prêter attention aux détails, avoir le souci de la vérification et du contrôle (rigueur)	Avancé
Gestion		
	Analyser et optimiser les stocks de produits, matériaux, équipements, outillages, dans son domaine de compétence	Avancé
	Organiser et optimiser le stockage physique des produits, des matériels	Avancé

Annexe 4 –Profils utilisateurs : liste des activités et compétences SI

Personnel médical

Profil utilisateur	Personnel médical
Métiers	Médecin; Pharmacien; Radiologue; Biologiste; Sage-femme; Chirurgien dentiste;

Macro-processus	Processus	Activité
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" (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, ...)

Profil utilisateur	Personnel médical	
Connaissance		Niveau
SI / Informatique / Bureautique / NTIC		
Applications métier/logiciels nécessaires au métier		Avancé
Environnement bureautique nécessaire au métier		Avancé
Règles liées à la protection des données		Intermédiaire
Charte d'utilisation du SI et charte d'identito-vigilance		Avancé
Savoir-faire		Niveau
SI / Informatique / Bureautique / NTIC		
Appliquer les règles liées à la protection des données		Avancé
Construire et utiliser des outils de pilotage (critères, indicateurs / tableau de bord)		Intermédiaire
Mettre en forme de la documentation (rapports, présentations, documentation technique) avec un logiciel de traitement de texte ou de présentation		Avancé
Utiliser des matériels nécessaires au métier		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
Appliquer la charte d'utilisation du SI et la charte d'identito-vigilance		Avancé
Traitement et gestion de l'information		
Élaborer et mettre en œuvre une stratégie de recherche et de veille d'informations en contexte professionnel		Intermédiaire
Analyser, exploiter les données des outils informatiques "basiques" ou applications métier/logiciels et justifier des résultats		Intermédiaire

Personnel soignant infirmier et de rééducation

Profil utilisateur	Personnel soignant infirmier et de rééducation
Métiers	Infirmier bloc-opérateur; Infirmier en anesthésie - réanimation; Infirmier en soins généraux; Infirmier puériculteur ; Diététicien; Psychologue; Ergothérapeute; Masseur kinésithérapeute; Orthophoniste; Pédicure podologue; Psychomotricien ; Assistant social;

Macro-processus	Processus	Activité
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" (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, ...)

Profil utilisateur	Personnel soignant infirmier et de rééducation	
Connaissance		Niveau
SI / Informatique / Bureautique / NTIC		
Applications métier/logiciels nécessaires au métier		Avancé
Environnement bureautique nécessaire au métier		Avancé
Règles liées à la protection des données		Intermédiaire
Charte d'utilisation du SI et charte d'identito-vigilance		Avancé
Savoir-faire		Niveau
SI / Informatique / Bureautique / NTIC		
Appliquer les règles liées à la protection des données		Avancé
Construire et utiliser des outils de pilotage (critères, indicateurs / tableau de bord)		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
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'identito-vigilance		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, exploiter les données des outils informatiques "basiques" ou applications métier/logiciels et justifier des résultats		Notions

Assistance aux soins et support du soin

Profil utilisateur	Assistance aux soins et support du soin
Métiers	Aide-soignante; Auxiliaire de puériculture; Auxiliaire médico psychologique; ASH;

Macro-processus	Processus	Activité
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" (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, ...)

Profil utilisateur	Assistance aux soins et support du soin
Connaissance	
Niveau	
SI / Informatique / Bureautique / NTIC	
Applications métier/logiciels nécessaires au métier	Avancé
Environnement bureautique nécessaire au métier	Avancé
Règles liées à la protection des données	Notions
Charte d'utilisation du SI et charte d'identito-vigilance	Avancé
Savoir-faire	
Niveau	
SI / Informatique / Bureautique / NTIC	
Appliquer les règles liées à la protection des données	Avancé
Construire et utiliser des outils de pilotage (critères, indicateurs / tableau de bord)	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	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
Appliquer la charte d'utilisation du SI et la charte d'identito-vigilance	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, exploiter les données des outils informatiques "basiques" ou applications métier/logiciels et justifier des résultats	Notions

Personnel médico-technique

Profil utilisateur	Personnel médico-technique
Métiers	Manipulateur en électro-radiologie médicale; Préparateur en pharmacie hospitalière ; Radio-physicien médical; Technicien circulation extracorporelle (CEC /perfusionniste); Technicien d'analyse en biologie médicale ;

Macro-processus	Processus	Activité
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" (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, ...)

Profil utilisateur	Personnel médico-technique	
Connaissance		Niveau
SI / Informatique / Bureautique / NTIC		
Applications métier/logiciels nécessaires au métier		Avancé
Environnement bureautique nécessaire au métier		Avancé
Règles liées à la protection des données		Intermédiaire
Charte d'utilisation du SI et charte d'identito-vigilance		Avancé
Savoir-faire		Niveau
SI / Informatique / Bureautique / NTIC		
Appliquer les règles liées à la protection des données		Avancé
Construire et utiliser des outils de pilotage (critères, indicateurs / tableau de bord)		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
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'identito-vigilance		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, exploiter les données des outils informatiques "basiques" ou applications métier/logiciels et justifier des résultats		Notions

Management des soins

Profil utilisateur	Management des soins
Métiers	Cadre responsable d'unité de soins; Cadre responsable d'unité en obstétrique ; Coordinateur parcours patient; Cadre en mission transversale;

Macro-processus	Processus	Activité
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" (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, ...)

Profil utilisateur	Management des soins
Connaissance	
Niveau	
SI / Informatique / Bureautique / NTIC	
Applications métier/logiciels nécessaires au métier	Avancé
Environnement bureautique nécessaire au métier	Avancé
Règles liées à la protection des données	Intermédiaire
Charte d'utilisation du SI et charte d'identito-vigilance	Avancé
Savoir-faire	
Niveau	
SI / Informatique / Bureautique / NTIC	
Appliquer les règles liées à la protection des données	Avancé
Construire et utiliser des outils de pilotage (critères, indicateurs / tableau de bord)	Intermédiaire
Mettre en forme de la documentation (rapports, présentations, documentation technique) avec un logiciel de traitement de texte ou de présentation	Avancé
Utiliser des matériels nécessaires au métier	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
Appliquer la charte d'utilisation du SI et la charte d'identito-vigilance	Avancé
Traitement et gestion de l'information	
Élaborer et mettre en œuvre une stratégie de recherche et de veille d'informations en contexte professionnel	Intermédiaire
Analyser, exploiter les données des outils informatiques "basiques" ou applications métier/logiciels et justifier des résultats	Intermédiaire

Médecin DIM / TIM

Profil utilisateur	Médecin DIM
Métier	Médecin DIM

Macro-processus	Processus	Activité
Pilotage stratégique du SI	Définition du plan stratégique SI (alignement stratégique)	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	Suivi de l'atteinte des objectifs fixés dans le schéma directeur des systèmes d'information (SD-SI) et mise en place des actions correctives
Management opérationnel du SI	Veille réglementaire et technologique	Suivi des évolutions réglementaires et technologiques du SI
Projet SI	Réalisation de projet SI	Réalisation de la déclaration CNIL
	Déploiement du SI	Définition des droits d'accès
Maintien en condition opérationnelle	Gestion des référentiels et des habilitations	Création, mise à jour et test des référentiels, afin de gérer la cohérence des données SI
Gestion de la sécurité du SI		Définition de la politique de sécurité des SI, en cohérence avec la réglementation en vigueur (PSSI)
	Définition de la sécurité du SI	Définition, planification et mise en place des normes, standards, procédures et outils liées à la sécurité du SI (MSSI)
		Veille sur les évolutions nécessaires pour garantir la sécurité du SI dans son ensemble
	Contrôle de la sécurité du SI	Audit et contrôle de la sécurité du SI en termes de confidentialité, intégrité, disponibilité
	Mise en œuvre de la sécurité des accès	Positionnement des droits sur les applications et habilitations
	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" (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	Définition et mise en œuvre des normes, standards, méthodes, procédures et outils qualité SI Certification des SI (ex : norme ISO) de l'établissement

Profil utilisateur	Médecin DIM
Connaissance	
Niveau	
Management	
Projet d'établissement (orientations stratégiques)	Avancé
QHSE et risques	
Outils et concepts de la qualité	Avancé
Ressources humaines et organisation	
Organisation, métiers et fonctionnement de l'établissement	Avancé
Outils de production, édition et diffusion des documents professionnels	Avancé
Outils de reporting nécessaires au suivi des projets	Avancé
SI / Informatique / Bureautique / NTIC	
Applications métier/logiciels nécessaires au métier	Expert
Caractéristiques attendues d'un SI en termes de sécurité (disponibilité, intégrité, confidentialité, authentification)	Avancé
Cartographie applicative et technique du SI	Intermédiaire
Cartographie métier et fonctionnelle du SI	Avancé
Conséquences de l'externalisation des prestations SI	Intermédiaire
Environnement bureautique nécessaire au métier	Avancé
Méthode d'audit interne des SI	Avancé
Principaux référentiels industriels informatiques - COBIT, ITIL, CMMI, ISO – et leurs implications pour la gouvernance informatique	Intermédiaire
Procédure d'habilitation en vigueur	Avancé
Référentiels (ex : annuaire des médecins, structure, nomenclature de codage...) de l'établissement	Expert
Règles liées à la protection des données	Avancé
Schéma directeur des systèmes d'information (SD-SI)	Intermédiaire
Standards et normes applicables	Avancé
Stratégie et Politique Sécurité de l'établissement (PSSI)	Avancé
Tendances et impacts des innovations informatiques internes ou externes pour l'établissement	Avancé
Etat de l'art en matière d'authentification de la personne (ex : carte CPS, ...)	Avancé
Méthode d'analyse des risques liés à la sécurité du SI	Intermédiaire
Méthodes et normes de sécurité, réglementation et leurs impacts relatives aux applications informatiques de l'établissement	Avancé
Charte d'utilisation du SI et charte d'identité-vigilance	Avancé
Techniques et technologies	
Sources d'information pertinentes (ex : revues, conférences et manifestations, lettres d'information, leaders d'opinion, ...)	Avancé
Finances-comptabilité-budget	
Analyse financière / gestion comptable et budgétaire	Notions
Juridique	
Droit des données informatiques	Avancé
Savoir-faire	
Niveau	
Gestion	
Définir le plan de communication ; identifier les acteurs clés et medias de communication	Intermédiaire
Produire des rapports sur le rendement à court et à long termes (par exemple, rendement financier, rentabilité, usage et création de valeur ajoutée)	Avancé
Réaliser la déclaration CNIL	Avancé
QHSE et risques	
Analyser et traiter les dysfonctionnements de la sécurité du SI	Avancé
Concevoir et formaliser un manuel de sécurité du SI (MSSI) et ses documents annexes	Avancé
Contrôler, comprendre et agir sur les indicateurs de la qualité	Avancé
Définir une politique de sécurité de l'information pour approbation au plus haut niveau de la direction de l'organisation	Expert
Effectuer des audits de sécurité	Intermédiaire
Effectuer des audits qualité	Expert
Identifier les besoins de sécurité inhérents aux activités dans le cadre des SI utilisés	Expert
Définir la politique de qualité informatique pour satisfaire aux standards de performance de l'organisation en cohérence avec les normes applicables	Avancé
SI / Informatique / Bureautique / NTIC	

Profil utilisateur	Médecin DIM
Appliquer la procédure qui génère les habilitations pour l'ensemble des utilisateurs prévus au démarrage	Expert
Appliquer les normes, les bonnes pratiques et les exigences légales de la sécurité de l'information	Expert
Appliquer les règles liées à la protection des données	Expert
Construire et utiliser des outils de pilotage (critères, indicateurs / tableau de bord)	Expert
Encoder et gérer les supports d'authentification	Intermédiaire
Mettre en forme de la documentation (rapports, présentations, documentation technique) avec un logiciel de traitement de texte ou de présentation	Avancé
Proposer une politique d'authentification des utilisateurs du SI	Expert
Utiliser des matériels nécessaires au métier	Avancé
Elaborer et maintenir les dictionnaires (de données, de règles de gestion) et/ou référentiels (ex : annuaire des médecins, nomenclature de codage...)	Avancé
Consulter les données dans les outils informatiques "basiques" ou dans les applications métier/logiciels	Expert
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'identito-vigilance	Expert
Traitement et gestion de l'information	
Conduire une analyse de risques et établir les plans d'actions associés	Avancé
Définir et mettre en oeuvre 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	Avancé
Elaborer une analyse SWOT (forces, faiblesses, opportunités, menaces)	Avancé
Formaliser des notes d'alertes sur son domaine d'activité	Expert
Réaliser une étude d'impact	Intermédiaire
Analyser, exploiter les données des outils informatiques "basiques" ou applications métier/logiciels et justifier des résultats	Expert
Assurer la veille relative à son domaine d'activité (rechercher, sélectionner, exploiter et capitaliser les informations) et vérifier sa mise en œuvre	Expert

Management général de l'établissement

Profil utilisateur	Management général de l'établissement (Directeur/ chef d'établissement, Président de CME)
Métiers	Directeur/ chef d'établissement; Président CME;

Macro-processus	Processus	Activité	
Pilotage stratégique du SI	Définition du plan stratégique SI (alignement stratégique)	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 Suivi de l'atteinte des objectifs fixés dans le schéma directeur des systèmes d'information (SD-SI) et mise en place des actions correctives
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" (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, ...)	

Profil utilisateur	Management général de l'établissement (Directeur/ chef d'établissement, Président de CME)
Connaissance	Niveau
Management	
Projet d'établissement (orientations stratégiques)	Expert
Ressources humaines et organisation	
Gestion des ressources humaines	Avancé
Organisation, métiers et fonctionnement de l'établissement	Avancé
Outils de reporting nécessaires au suivi des projets	Intermédiaire
SI / Informatique / Bureautique / NTIC	
Applications métier/logiciels nécessaires au métier	Avancé
Conséquences de l'externalisation des prestations SI	Intermédiaire
Environnement bureautique nécessaire au métier	Avancé
Règles liées à la protection des données	Intermédiaire
Schéma directeur des systèmes d'information (SD-SI)	Intermédiaire
Tendances et impacts des innovations informatiques internes ou externes pour l'établissement	Intermédiaire
Charte d'utilisation du SI et charte d'identité-vigilance	Avancé
Finances-comptabilité-budget	
Analyse financière / gestion comptable et budgétaire	Intermédiaire
Savoir-faire	Niveau
Gestion	
Contribuer au suivi budgétaire et comptable	Intermédiaire
Produire des rapports sur le rendement à court et à long termes (par exemple, rendement financier, rentabilité, usage et création de valeur ajoutée)	Avancé
Chiffrer, planifier et gérer les moyens mis à disposition	Avancé
SI / Informatique / Bureautique / NTIC	
Appliquer les règles liées à la protection des données	Avancé
Construire et utiliser des outils de pilotage (critères, indicateurs / tableau de bord)	Avancé
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
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	Intermédiaire
Appliquer la charte d'utilisation du SI et la charte d'identité-vigilance	Avancé
Traitement et gestion de l'information	
Définir et mettre en oeuvre les indicateurs de performance clés appropriés (KPI's)	Intermédiaire
Élaborer et mettre en œuvre une stratégie de recherche et de veille d'informations en contexte professionnel	Notions
Elaborer une analyse SWOT (forces, faiblesses, opportunités, menaces)	Expert
Analyser, exploiter les données des outils informatiques "basiques" ou applications métier/logiciels et justifier des résultats	Avancé

Chef de pôle et de directions fonctionnelles

Profil utilisateur	Chefs de pôle et de directions fonctionnelles
Métiers	Directeur des soins; Directeur de direction fonctionnelle; Chef de pôle;

Macro-processus	Processus	Activité
Pilotage stratégique du 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
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 » (Bureautique)	Utilisation de suites bureautiques (traitement de texte, tableur grapheur, logiciel de présentation) et des outils 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, ...)

Profil utilisateur	Chefs de pôle et de directions fonctionnelles	
Connaissance		Niveau
Management		
Projet d'établissement (orientations stratégiques)		Avancé
Ressources humaines et organisation		
Gestion des ressources humaines		Avancé
Organisation, métiers et fonctionnement de l'établissement		Avancé
SI / Informatique / Bureautique / NTIC		
Applications métier/logiciels nécessaires au métier		Avancé
Environnement bureautique nécessaire au métier		Avancé
Règles liées à la protection des données		Avancé
Schéma directeur des systèmes d'information (SD-SI)		Intermédiaire
Stratégie et Politique Sécurité de l'établissement (PSSI)		Intermédiaire
Charte d'utilisation du SI et charte d'identito-vigilance		Avancé
Finances-comptabilité-budget		
Analyse financière / gestion comptable et budgétaire		Intermédiaire
Savoir-faire		Niveau
Gestion		
Contribuer au suivi budgétaire et comptable		Avancé
Définir le plan de communication ; identifier les acteurs clés et medias de communication		Intermédiaire
Chiffrer, planifier et gérer les moyens mis à disposition		Avancé
SI / Informatique / Bureautique / NTIC		
Appliquer les règles liées à la protection des données		Avancé
Construire et utiliser des outils de pilotage (critères, indicateurs / tableau de bord)		Avancé
Mettre en forme de la documentation (rapports, présentations, documentation technique) avec un logiciel de traitement de texte ou de présentation		Avancé
Utiliser des matériels nécessaires au métier		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
Appliquer la charte d'utilisation du SI et la charte d'identito-vigilance		Avancé
Traitement et gestion de l'information		
Élaborer et mettre en œuvre une stratégie de recherche et de veille d'informations en contexte professionnel		Intermédiaire
Analyser, exploiter les données des outils informatiques "basiques" ou applications métier/logiciels et justifier des résultats		Avancé

Cadre

Profil utilisateur	Cadres
Métiers	Cadre soignant de pôle; Cadre gestionnaire de pôle; Cadre administratif de pôle;

Macro-processus	Processus	Activité
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 » (Bureautique)	Utilisation de suites bureautiques (traitement de texte, tableur grapheur, logiciel de présentation) et des outils 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, ...)

Profil utilisateur	Cadres
Connaissance	
Niveau	
SI / Informatique / Bureautique / NTIC	
Applications métier/logiciels nécessaires au métier	Avancé
Environnement bureautique nécessaire au métier	Avancé
Règles liées à la protection des données	Intermédiaire
Stratégie et Politique Sécurité de l'établissement (PSSI)	Intermédiaire
Charte d'utilisation du SI et charte d'identité-vigilance	Avancé
Savoir-faire	
Niveau	
Gestion	
Définir le plan de communication ; identifier les acteurs clés et medias de communication	Intermédiaire
SI / Informatique / Bureautique / NTIC	
Appliquer les règles liées à la protection des données	Avancé
Construire et utiliser des outils de pilotage (critères, indicateurs / tableau de bord)	Avancé
Mettre en forme de la documentation (rapports, présentations, documentation technique) avec un logiciel de traitement de texte ou de présentation	Avancé
Utiliser des matériels nécessaires au métier	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
Appliquer la charte d'utilisation du SI et la charte d'identité-vigilance	Avancé
Traitement et gestion de l'information	
Élaborer et mettre en œuvre une stratégie de recherche et de veille d'informations en contexte professionnel	Intermédiaire
Analyser, exploiter les données des outils informatiques "basiques" ou applications métier/logiciels et justifier des résultats	Avancé

Personnels des fonctions supports

Profil utilisateur	Personnel des fonctions supports
Métiers	RH; Finance; Logistique;

Macro-processus	Processus	Activité
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" (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, ...)

Profil utilisateur	Personnel des fonctions supports	
Connaissance		Niveau
SI / Informatique / Bureautique / NTIC		
Applications métier/logiciels nécessaires au métier		Avancé
Environnement bureautique nécessaire au métier		Avancé
Charte d'utilisation du SI et charte d'identito-vigilance		Avancé
Savoir-faire		Niveau
SI / Informatique / Bureautique / NTIC		
Appliquer les règles liées à la protection des données		Avancé
Mettre en forme de la documentation (rapports, présentations, documentation technique) avec un logiciel de traitement de texte ou de présen		Avancé
Utiliser des matériels nécessaires au métier		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
Appliquer la charte d'utilisation du SI et la charte d'identito-vigilance		Avancé
Traitement et gestion de l'information		
Analyser, exploiter les données des outils informatiques "basiques" ou applications métier/logiciels et justifier des résultats		Avancé

Remerciements

L'ANAP tient à remercier les professionnels qui ont activement participé au Comité de pilotage national et au groupe de travail :

Membres du comité de pilotage :

Martine	AUTRAN	Conférence des DSIO de CH	Présidente - DSIO CH Gonesse
Nadine	BARBIER	FHF	Responsable du pôle RH
Claude	BERNARD	ANAP	Directeur Associé RH
David	CASTILLO	FHP	Chargé de mission pôle économique (SI)
Philippe	FEIGEL	CH Vendée	Médecin DIM
Jean-François	GOGLIN	FEHAP	Conseiller national SI
Stéphane	MICHAUD	AFDS	Président – coordonnateur général des soins CH Niort
Clément	CORRIOL	DGOS / SDRH	Chargé d'études
Anne	METZINGER	adRHess	DRH CH le Mans
Yann	MORVEZEN	Conférence des DSIO de CHU	DSIO CHU Toulouse
Rolland	OLLIVIER	EHESP	Directeur Institut du Management
Philippe	PINTON	ANFH	DGA
Emmanuel	REYRAT	Unicancer	Directeur du département des SI

Membres du groupe de travail :

Carole SYLVESTRE	cadre supérieur de pôle	CHU Grenoble
Céline DUGAST	DRH médicales et non médicales	CH Sud Francilien
Clément CORRIOL	Chargé d'études	DGOS - SDRH
Fabienne RAFFALLI	Cadre supérieur du pôle locomoteur	CH Lariboisière
Nelly Delle VERGINI	Coordinatrice générale des soins	CH Dignes
Olivier PLASSAIS	DSIO	CH Loire Vendée Océan
Pascal FORTIER	Président de CME	CH Haut Anjou
Patrice ANOTA	RSIO	CHU Angers
Patrick PLASSAIS	Enseignant	EHESP
Philippe RICHIER	DSIO	FSEF
Pierre GILLOIS	Responsable projet C2I Santé	CHU Grenoble

Tous nos remerciements sont aussi adressés à Anne-Karine MASSE-BAUDET, Laurence LOUBERSAC, Cyril CUENOT et Pierre GANSEMAN de SIA Conseil.