

<https://ressources.anap.fr/ressourceshumaines/publication/2311-referentiel-des-activites-et-des-competences-chaîne-accueil-facturation-recouvrement>

## Référentiel des activités et des compétences Chaîne Accueil - Facturation - Recouvrement

### Sommaire

1. Introduction
- 2. Le référentiel des activités...**
  - 2.1. Le processus
  - 2.2. Les activités
  - 2.3. Les compétences
  - 2.4. Le niveau de compétence
  - 2.5. Le référentiel des activi...
3. Le diagnostic des compétenc...
4. La gestion des compétences
  - ⊕ 4.1. Usages pour les utilisate...
  - ⊕ 4.2. Mener une démarche de ges...
  - 4.3. Une démarche à mener avec...
5. Annexes
  - 5.1. Annexe 1 : définitions
  - 5.2. Annexe 2 : Référentiel de...
  - 5.3. Annexe 3 : Retour d'expér...

## ↪ 2. Le référentiel des activités et des compétences de la chaîne Accueil - Facturation – Recouvrement

Le référentiel des activités et des compétences de la chaîne Accueil - Facturation - Recouvrement décrit l'ensemble des activités à réaliser ainsi que les compétences et le niveau de compétences nécessaires pour les réaliser.

Il a été établi dans une vision prospective, en intégrant les évolutions induites par le programme national SIMPHONIE.

Il n'intègre pas la notion de « métier », de « fonction » ou d'« emploi », afin de permettre aux établissements de l'adapter à leur propre organisation.

La définition des concepts processus, activité, compétence et niveau de compétence utilisés dans les paragraphes ci-dessous, est présentée en annexe 1.

### Sous-chapitres :

- 2.1. Le processus
- 2.2. Les activités
- 2.3. Les compétences
- 2.4. Le niveau de compétence
- 2.5. Le référentiel des activités et compétences

### Ressources associées

**KIT DE PRODUCTIONS**  
Mener une démarche de gestion des compétences de la chaîne AFR

Date de parution : 09/05/2018

Télécharger la production

