

<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

↳ 2.4. Le niveau de compétence

La maîtrise des compétences est évaluée sur une échelle à 4 niveaux : notions, intermédiaire, avancé et expert, décrits dans le tableau ci-dessous.

Figure 4 : Niveaux de compétence

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 approfondie (j'utilise fréquemment) 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

Remarque : Lorsqu'une compétence est associée à plusieurs activités, le niveau de compétence requis pour chacune des activités peut être différent. Par exemple « Faire preuve de qualités relationnelles » est requis à un niveau 2 pour 10 activités et à un niveau 3 pour 9 activités.

Au total, 798 niveaux requis (de 1 à 4) sont identifiés.

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
