

<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

↪ 2.5. Le référentiel des activités et compétences

Le référentiel récapitulant pour chaque activité les compétences et le niveau de compétence requis est présenté en annexe 2.

Il est par ailleurs disponible sous la forme d'une matrice à double entrée activités et compétences. Les niveaux de compétences requis étant indiqués dans les cases au croisement des lignes activités et des colonnes compétences.

Cette matrice est fournie en format double page détachable à la fin de ce guide afin d'apporter une vision d'ensemble.

LE REFERENTIEL EN SYNTHÈSE :

Il recense 62 activités, 49 compétences et 798 niveaux requis.

En moyenne, 7 compétences sont nécessaires pour la réalisation d'une activité et chaque compétence est mobilisée en moyenne 9 fois pour la réalisation d'une activité (hors socle commun).

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

