

<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 compétences...
- 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...

↪ 3. Le diagnostic des compétences

Le référentiel des activités et des compétences permet à chaque établissement de réaliser un diagnostic interne afin d'organiser la montée en compétence des équipes et de définir le modèle d'organisation le plus adapté.

Le diagnostic doit répondre à deux logiques :

- **Une logique individuelle** : chaque agent peut se positionner sur ses compétences au regard des activités qu'il réalise ou sur l'ensemble des compétences liées aux activités de la chaîne Accueil - Facturation - Recouvrement afin d'identifier ses axes de développement et de mettre en évidence ses potentiels. De même, chaque responsable peut se positionner sur les compétences de chaque collaborateur pour identifier les écarts au regard du référentiel et détecter les potentiels ;
- **Une logique collective** : les responsables de services Accueil - Facturation - Recouvrement peuvent réaliser un diagnostic d'ensemble des compétences de leur équipe. Ce diagnostic doit permettre de vérifier les adéquations entre les activités réalisées et les compétences détenues afin d'en déduire les besoins d'adaptation (formation, organisation...).

Afin de faciliter le diagnostic, un outil est réalisé dans le cadre de ce projet. Il fournit une vision individuelle et collective des compétences détenues et mesure les écarts par rapport aux compétences requises.

Il s'agit d'un outil d'aide à la décision pour les responsables de services Accueil - Facturation - Recouvrement, les services Ressources humaines et les collaborateurs, permettant notamment de :

- Identifier les formations à mettre en œuvre, au regard des écarts identifiés ;
- Manager les carrières et construire des parcours professionnels.

Il n'a pas vocation à se substituer aux outils d'évaluation du service Ressources humaines de l'établissement. Il s'agit plutôt d'un outil de dialogue : il peut servir de base à des échanges entre les collaborateurs, les encadrants et les Ressources humaines pour confronter la réalité des activités réalisées et des compétences mobilisées au regard du référentiel.

Le référentiel des activités et des compétences et l'outil de diagnostic associé viennent en soutien d'une

démarche générale de gestion des compétences telle que présentée dans le chapitre qui suit.

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