

<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...

↪ 4. La gestion des compétences

La gestion des compétences est une démarche qui vise à rechercher l'adéquation entre les besoins et les ressources en personnel, au quotidien et dans une vision prospective en termes d'évolution des métiers, d'emplois et de compétences pour anticiper les actions permettant d'atteindre cette adéquation et éviter les situations de rupture et de crise. Elle s'appuie sur un référentiel métier, l'analyse de l'évolution des métiers et un diagnostic des besoins.

Cette gestion des compétences est primordiale dans le contexte de transformation de la chaîne Accueil - Facturation - Recouvrement et de simplification du parcours administratif du patient. Ces changements impliquent une réflexion sur l'évolution des métiers, des pratiques, des organisations et un effort de professionnalisation des acteurs (voir annexe 3 : retour d'expériences du CHRU de Nancy).

Le référentiel des activités et compétences de la chaîne Accueil - Facturation - Recouvrement est le support de cette démarche.

Sous-chapitres :

- 4.1. Usages pour les utilisateurs du référentiel
 - 4.1.1. Pour les encadrants
 - 4.1.2. Pour les collaborateurs
 - 4.1.3. Pour les RH
- 4.2. Mener une démarche de gestion des compétences
 - 4.2.1. Le recrutement
 - 4.2.2. La formation
 - 4.2.3. La mobilité
 - 4.2.4. L'organisation
- 4.3. Une démarche à mener avec les acteurs

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