

<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

#### ↪ 4.1. Usages pour les utilisateurs du référentiel

Le référentiel s'adresse à la fois aux services des Ressources humaines des établissements, aux encadrants des services Accueil - Facturation - Recouvrement, ainsi qu'aux collaborateurs de ces services. Les principaux usages sont décrits ci-après.

### Ressources associées

#### KIT DE PRODUCTIONS

##### Mener une démarche de gestion des compétences de la chaîne AFR

#### Sous-chapitres :

- 4.1.1. Pour les encadrants
- 4.1.2. Pour les collaborateurs
- 4.1.3. Pour les RH

Date de parution : 09/05/2018

Télécharger la production