

<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 activités...
3. Le diagnostic des compétences...
4. La gestion des compétences
 - ➕ 4.1. Usages pour les utilisateurs...
 - ➕ 4.2. Mener une démarche de gestion...
 - 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'expérience...

↪ 4. La gestion des compétences

↪ 4.1. Usages pour les utilisateurs du référentiel

↪ 4.1.1. Pour les encadrants

- **Identifier les compétences détenues au sein des équipes** et les écarts au regard du référentiel. Ce bilan permet ainsi d'identifier les manques comme les potentiels.
- **Arbitrer sur les priorités de formation** en identifiant les principales compétences à développer et les collaborateurs concernés. Les formations peuvent concerner tout ou partie de l'équipe sur un thème donné mais également des parcours individuels pour favoriser le développement professionnel (potentiel à valoriser).
- **Assurer la continuité de l'activité en identifiant les compétences critiques.** Face au turnover et au taux d'absentéisme importants auxquels sont confrontés les services Accueil - Facturation - Recouvrement, l'impact de l'absence d'un ou plusieurs collaborateurs sur des activités à réaliser doit être évalué :
 - Identifier les activités à risque ou compétences critiques, en cas d'absence ou départ d'un membre de l'équipe ;
 - Mettre en place des mesures palliatives pour assurer la continuité de l'activité, en développant, par exemple, la polyvalence.
- **Optimiser l'organisation de son équipe, au regard des compétences détenues par les agents.** L'analyse des compétences détenues permet d'avoir une visibilité sur la répartition des agents sur les différentes activités, et en déduire les éventuelles adaptations de l'organisation, pour améliorer son fonctionnement.

Par ailleurs, les collaborateurs pouvant réaliser un diagnostic des compétences sur l'ensemble des compétences de la chaîne Accueil - Facturation - Recouvrement, cela permet également à l'encadrant de détecter des potentiels, et de proposer des évolutions professionnelles. Cet usage contribue au développement des perspectives de carrière, qui font souvent défaut pour les agents de la chaîne Accueil - Facturation - Recouvrement.

- **Faciliter le choix des candidats lors d'un poste à pourvoir.** Dans le cadre d'un pourvoi de poste, qu'il soit par mobilité interne ou externe, le référentiel peut être utilisé lors des entretiens de recrutement ou de mobilité. Un autodiagnostic des candidats sur les compétences nécessaires pour le poste publié permet d'évaluer l'adéquation entre le profil du candidat et les compétences attendues.

Cet usage est également particulièrement utile pour améliorer la gestion des reclassements des personnels des établissements de santé, enjeu auxquels les services de la chaîne Accueil - Facturation - Recouvrement sont souvent confrontés. En effet, la mesure de l'adéquation du profil de l'agent en reclassement au regard des activités à réaliser, et des compétences à mobiliser doit s'inscrire dans la même logique que pour tout recrutement. Le diagnostic permet ainsi d'arbitrer sur la faisabilité du reclassement envisagé, et de définir le plan d'accompagnement adapté pour le collaborateur concerné. Cela permet éventuellement, après une période probatoire/ formative non satisfaisante d'objectiver l'invalidation d'un reclassement.

- **Préparer les entretiens annuels** (évaluation) de son équipe.

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