

<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

↳ 4.1.3. Pour les RH

- **Préparer les recrutements et les mobilités** sur la base des activités et compétences décrites dans les profils de postes. L'outil permet en effet d'objectiver les besoins en ressources humaines, en matérialisant clairement les activités insuffisamment couvertes par l'équipe actuelle, ou les compétences à renforcer.
- **Adapter l'offre de formation** sur la base des principales compétences à développer.
- **Définir le plan de formation** sur la base des besoins de formation remontés par les encadrants et/ou les collaborateurs de la chaîne Accueil - Facturation - Recouvrement.
- **Préparer les plans de succession, en particulier pour les encadrants des services de la chaîne Accueil - Facturation - Recouvrement.**

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