

<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

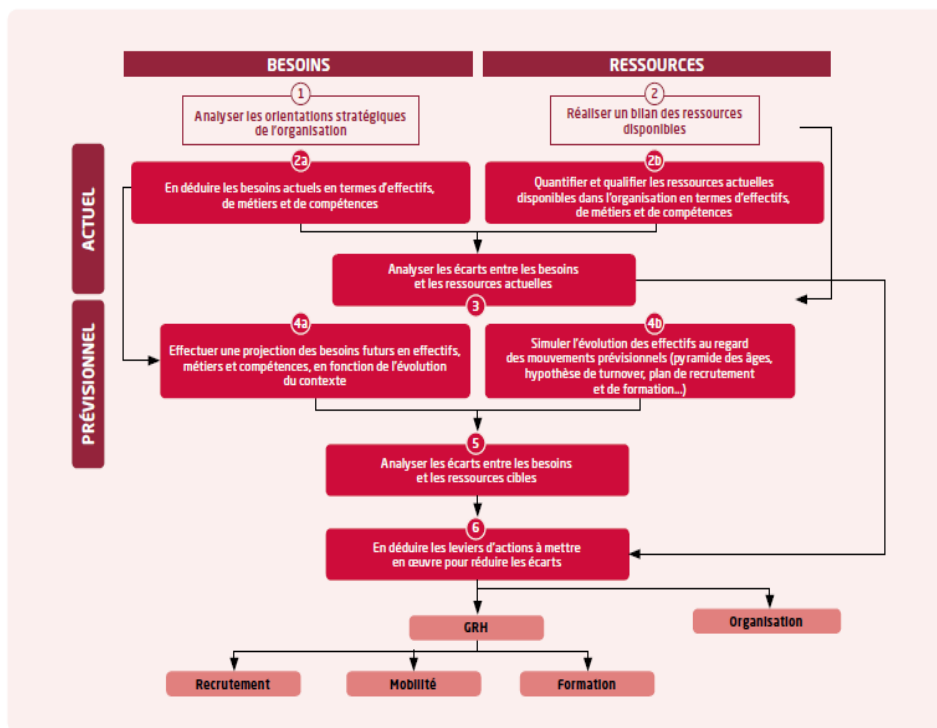
↪ 4.2. Mener une démarche de gestion des compétences

Les étapes de cette démarche sont présentées sur le schéma ci-contre mais peuvent être simplifiées au travers de 3 étapes :

- Identifier et évaluer les compétences existantes par rapport aux besoins ;
- Projeter les besoins futurs ;
- Définir et mettre en œuvre un plan d'action pour réduire les écarts entre les ressources actuelles projetées et les besoins futurs.

Un outil de diagnostic des compétences AFR réalisé par l'[ANAP](#) a pour objectif de soutenir cette démarche.

Figure 5 : Les étapes de la gestion des compétences



Étapes de la gestion des compétences :

2a : Déduire des orientations stratégiques de l'établissement sur la chaîne AFR, les besoins actuels en termes d'effectifs, de métiers et de compétences. Ils peuvent être retranscrits à la fois :

- D'un point de vue qualitatif : définir des nouveaux profils de poste, leur rattacher des activités, en partant des compétences associées ;
- D'un point de vue quantitatif : définir le nombre de collaborateurs nécessaires par profil de poste et pour réaliser chacune des activités de la chaîne Accueil - Facturation - Recouvrement.

2b : Quantifier et qualifier les ressources actuelles disponibles dans l'organisation en termes d'effectifs, de métiers et de compétences. Elles peuvent être retranscrites à la fois :

- D'un point de vue qualitatif : rattacher les agents à des profils de poste et évaluer les compétences détenues par les collaborateurs ;
- D'un point de vue quantitatif : recenser l'ensemble des activités réalisées par les agents et le temps de travail associé.

3 et 5 : Analyser les écarts entre les besoins et les ressources actuelles.

Une fois les étapes précédentes réalisées, il est possible d'obtenir une cartographie des écarts :

- D'un point de vue qualitatif : identifier les écarts entre les compétences nécessaires et les compétences détenues par les agents ;
- D'un point de vue quantitatif : identifier les écarts en termes de nombre d'agents nécessaires par profil de poste et / ou d'activités de la chaîne d'Accueil - Facturation - Recouvrement.

6 : En déduire les leviers d'action à mettre en œuvre pour réduire ces écarts. L'analyse des écarts entre les besoins et les ressources disponibles permet d'identifier les leviers RH à mettre en œuvre pour les réduire. Ces leviers sont à décliner en plan d'actions.

Sous-chapitres :

- 4.2.1. Le recrutement
- 4.2.2. La formation
- 4.2.3. La mobilité
- 4.2.4. L'organisation

Ressources associées

KIT DE PRODUCTIONS

Mener une démarche de gestion des compétences de la chaîne AFR

Glossaire

ANAP

RH

Date de parution : 09/05/2018

Télécharger la production