

<https://ressources.anap.fr/ressourceshumaines/publication/2311-referentiel-des-activites-et-des-competences-chaine-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

↪ 4.2.2. La formation

Pour l'encadrant, cette démarche permet d'aider à l'arbitrage sur les priorités de formation de son équipe, en identifiant les principales compétences à développer et les collaborateurs concernés.

Pour la DRH, et en particulier le service formation, elle permet de :

- Définir la stratégie de formation et adapter l'offre de formation sur la base des principales compétences à développer, notamment arbitrer entre l'animation des formations en interne ou le recours à la formation externe. L'analyse détaillée des compétences à développer doit également amener l'établissement de santé à définir le mode de développement des compétences le plus adapté : formation présentielle, formation à distance, coaching, co-développement (notamment pour le développement des compétences managériales) ou encore tutorat (notamment pour les compétences techniques). Les dispositifs de développement des compétences par les pairs, tels que le co-développement ou le tutorat, permettent également de valoriser les collaborateurs « accompagnants » et contribuent, de fait, à leur épanouissement dans la fonction, et in fine, à la fidélisation des collaborateurs au sein de la chaîne Accueil - Facturation - Recouvrement ;
- Définir le plan de formation, sur la base des besoins de formation remontés par les encadrants et/ou les collaborateurs de la chaîne d'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

