

<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

↳ 4.2.3. La mobilité

Cette démarche permet aux encadrants et/ou à la DRH de :

- Définir des aires de mobilités et/ou des parcours professionnels types au sein de la filière Accueil - Facturation - Recouvrement, en identifiant les proximités entre les différents profils de poste, sur la base des compétences associées. La définition de parcours professionnel type pour les collaborateurs de la chaîne Accueil - Facturation - Recouvrement peut contribuer à fidéliser les collaborateurs.

Elle permet également de renforcer la visibilité sur les perspectives de carrière, aujourd'hui peu développée pour les collaborateurs de la chaîne d'Accueil - Facturation - Recouvrement, en qualifiant le niveau d'adhérence entre les différents profils de poste, en termes d'activités et de compétences. Des parcours professionnels au sein de la filière Accueil - Facturation - Recouvrement peuvent être construits sur la base de ces proximités. Ils permettent de faciliter les réflexions sur le développement de la polyvalence des agents, notamment entre les activités d'accueil, celles de facturation et celles de recouvrement, tout comme le pilotage ;

- **Préparer les mobilités des collaborateurs de son équipe**, en identifiant l'adéquation entre les compétences détenues par chaque collaborateur et les compétences associées au(x) profil(s) de poste cible(s) envisagé(s). Pour en déduire la faisabilité de la mobilité et les mesures d'accompagnement associées (formation notamment). La préparation des mobilités, couplée à une gestion anticipatrice des départs, permet de limiter les vacances de poste, et réduire les risques de report de charge sur les autres membres des équipes ;
- **Identifier les éventuels besoins de mobilité interne** au regard des écarts constatés par profil de poste ;
- **Initier les annonces de mobilité interne** à publier sur la bourse à l'emploi, sur la base des profils de poste définis dans l'outil.

[Ressources associées](#)

KIT DE PRODUCTIONS

Mener une démarche de gestion des compétences de la chaîne AFR

Glossaire

pilotage

Date de parution : 09/05/2018

Télécharger la production