

<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

↳ 4.2.4. L'organisation

L'analyse des écarts permet d'aider les encadrants dans les prises de décision relatives à l'organisation de leurs équipes. Il s'agit ainsi de s'assurer de la pertinence des affectations des collaborateurs au sein de son équipe en répondant notamment aux questions suivantes :

- Ai-je un nombre suffisant de collaborateurs par activité et par étape de processus ?
- La charge est-elle correctement dimensionnée au regard de l'activité ?
- Les agents sont-ils trop dispersés ou trop concentrés en termes d'activités ?
- Ai-je des collaborateurs polyvalents (les compétences sont réparties de façon homogène) ou spécialisés (sur la base de compétences trop faiblement détenues) ?

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