

<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

↪ 4.3. Une démarche à mener avec les acteurs

Dans ce contexte de transformation de la chaîne Accueil- Facturation - Recouvrement, de professionnalisation des acteurs et d'évolution des métiers, il est primordial de mener la démarche de gestion des compétences en mode projet avec un dispositif de pilotage adapté et en impliquant tous les acteurs.

Le projet doit être porté par la direction et un chef de projet désigné. Un comité de pilotage dédié à ce projet doit être composé de représentants des métiers concernés (collaborateurs et encadrement) et des ressources humaines.

La communication est un volet essentiel de ce type de projet. En effet, le diagnostic des compétences peut être assimilé à l'évaluation annuelle et être source de réticences. Expliquer dans quel cadre se situe la démarche, ses apports et son intérêt individuel et collectif est un préalable. Le cadre de construction du diagnostic, la réflexion sur l'évolution des activités, des compétences, les besoins de formation... sont à partager collectivement.

L'accompagnement au changement est une condition sine qua non de réussite de ce projet.

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

Recharger la production