

<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 activités...
3. Le diagnostic des compétences...
4. La gestion des compétences
  - 4.1. Usages pour les utilisateurs...
  - 4.2. Mener une démarche de gestion...
  - 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'expérience...

## ↪ 5. Annexes

### ↪ 5.1. Annexe 1 : définitions

Terminologie	Définitions
Processus	Un processus est un ensemble d'activités réalisées par des acteurs pour atteindre un objectif.  Dans le cadre de la performance de la chaîne Accueil - Facturation - Recouvrement, l'objectif est de sécuriser les recettes des établissements de santé. Le processus est constitué d'un ensemble d'étapes regroupant des activités.
Activité	Une activité répond à un objectif mesurable et apporte une valeur ajoutée. Elle mobilise des compétences déterminées.
Compétence	Une compétence est un ensemble de connaissances générales et techniques et de savoir-faire opérationnels et comportementaux permettant à un acteur de réaliser une activité.
Niveau de compétence	Un niveau de compétence est un degré de maîtrise attendue de cette compétence pour réaliser une activité.  Il est défini du niveau le plus faible 1, au niveau le plus élevé 4.

### 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