

# Chargé(e) de recouvrement

## Présentation du métier

### Définition du métier

Examine les situations des clients débiteurs et prend contact avec eux afin de mettre en place une solution de recouvrement amiable de la créance, en lien avec l'équipe commerciale le cas échéant. L'étendue de ses fonctions peut varier en fonction de la présence d'un responsable de recouvrement (ou responsable credit manager) au sein de l'entreprise.

### Exemples d'appellations du métier

Agent de recouvrement
Gestionnaire de recouvrement
Chargé(e) de recouvrement de créance

### Fiche(s) ROME de référence

M1203 - Comptabilité

### Type d'entreprise / branche

<b>X</b>	Entreprises des branches du commerce agricole
	Entreprise de la branche des industries et commerces en gros des vins, cidres, spiritueux, sirops, jus de fruits et boissons diverses
	Structures de la branche de la MSA
	Entreprises des branches de la Pêche, de l'aquaculture et de la coopération maritime
	Entreprises des branches de l'agriculture

### Conditions d'exercice du métier

	Non significatif	Significatif
Travail en extérieur	X	
Travail en zones sous conditions physiques contrôlées	X	
Manipulation de produits dangereux	X	
Manipulation et port de charges	X	
Travail en zone réglementée	X	
Travail en hauteur	X	
Travail en horaires atypiques	X	
Forte variation de l'activité dans le temps	X	
Travail répétitif	X	
Travail en équipe		X

Travail isolé	X	
Travail avec des déplacements	X	
Télétravail possible		X
Travail nécessitant des habilitations spécifiques	X	
Travail nécessitant le port d'une tenue spécifique (*)	X	

(\*) et/ou d'équipements de protection

### Niveau de qualification associé

CNCP	3	4	5	6	7	8
Diplôme	CAP, BEP	BAC, BP	BTS, DUT	LP	Master	Doctorat
Niveau inférieur inclus		X				
Niveau supérieur inclus			X			

### Conditions d'accès au métier

Une certification de niveau 4 ou 5 dans le domaine de la comptabilité, de la gestion ou en droit est souhaitée.

Une expérience professionnelle dans le domaine du recouvrement, de la gestion ou de la comptabilité est appréciée, voire souhaitée.

# Activités et compétences du métier

## Premier couple « activité-compétence » professionnelles

Etude du dossier d'un client débiteur	Analyser le dossier et la situation d'un client dans le cadre d'une activité de recouvrement
<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Etude des éléments du dossier</li> <li>&gt; Recueil et analyse d'informations sur le client</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Analyser les pièces contractuelles disponibles dans le dossier afin d'identifier la nature de l'impayé et de vérifier le bienfondé des démarches de recouvrement</li> <li>&gt; Recueillir auprès de l'équipe de technico-commerciaux les informations utiles à l'analyse des comptes clients</li> <li>&gt; Rechercher, le cas échéant, les informations légales et financières disponibles sur le client en exploitant différentes sources (sites spécialisés, greffe du tribunal de commerce, BODDAC...) et en veillant à la fiabilité des ressources utilisées, afin d'évaluer la possibilité de recouvrement de la créance</li> <li>&gt; Identifier les dossiers pour lesquels une démarche amiable de recouvrement est inadaptée ou impossible et alerter la personne compétente</li> <li>&gt; Exploiter les outils digitaux à disposition et les données clients</li> </ul>

## Mots clés du couple activité-compétence

MOT_CLE_ACT_1	Analyse du dossier comptable
MOT_CLE_ACT_2	Recouvrement
MOT_CLE_ACT_3	Informations financières

## Second couple « activité-compétence » professionnelles

<p><b>Organisation de son activité de recouvrement</b></p>	<p><b>Organiser son activité et préparer des démarches de recouvrement amiable dans le respect des procédures et des consignes</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Planification de son activité</li> <li>&gt; Préparation des prises de contacts avec les clients débiteurs</li> <li>&gt; Construction d'un argumentaire</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Prioriser les dossiers à traiter en tenant compte des objectifs qualitatifs et quantitatifs définis par le responsable/la direction, des informations recueillies sur les clients et des risques de prescription d'une action</li> <li>&gt; Identifier pour chaque dossier le mode de contact le plus adapté (téléphone, courrier, mail) et le moment opportun de contact</li> <li>&gt; Identifier et proposer, le cas échéant, les solutions de règlement envisageables pour chaque dossier en tenant compte du profil du débiteur, des sommes à recouvrer et des délais de prescription et les faire valider par le responsable hiérarchique ou la direction</li> <li>&gt; Sélectionner les arguments les plus pertinents pour une prise de contact efficace avec le client débiteur, dans le respect des procédures de l'entreprise</li> </ul>

### Mots clés du couple activité -compétence

MOT_CLE_ACT_1	Organisation
MOT_CLE_ACT_2	Recouvrement
MOT_CLE_ACT_3	Contact débiteurs

### Troisième couple « activité-compétence » professionnelles

Négociations écrites et téléphoniques dans le cadre d'une procédure de recouvrement amiable	Mettre en œuvre les démarches de recouvrement amiable dans le respect des instructions du responsable hiérarchique ou de la direction
<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Contact avec le client débiteur</li> <li>&gt; Négociation</li> <li>&gt; Recherche et proposition de solutions de règlements adaptées à la situation du client débiteur et dans le respect de la relation client</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Etablir un contact et un climat de confiance avec le client débiteur</li> <li>&gt; Recueillir auprès du client débiteur des informations permettant d'éclairer les raisons de son non-paiement</li> <li>&gt; Rédiger un courrier ou une mise en demeure en veillant à intégrer, le cas échéant, les mentions légales obligatoires</li> <li>&gt; Réaliser l'envoi ou superviser l'expédition du courrier en tenant compte, le cas échéant, du formalisme exigé (recommandé avec accusé de réception...)</li> <li>&gt; Expliquer à un client débiteur les risques légaux liés au non-paiement d'une facture en veillant à préserver la qualité de la relation commerciale</li> <li>&gt; Conduire une négociation écrite ou téléphonique avec un client débiteur afin d'identifier une solution amiable de règlement, dans le respect des procédures et sous le contrôle du responsable hiérarchique ou de la direction</li> <li>&gt; Argumenter et répondre efficacement aux objections en s'appuyant sur des éléments de droit et en exploitant les informations disponibles dans le dossier</li> <li>&gt; Elaborer un échéancier ou proposer une solution de paiement conforme aux instructions du responsable hiérarchique ou de la direction</li> </ul>

### Mots clés du couple activité-compétence

MOT_CLE_ACT_1	Négociation
MOT_CLE_ACT_2	Client débiteur
MOT_CLE_ACT_3	Solution amiable de règlement

## Quatrième couple « activité-compétence » professionnelles

Suivi des dossiers de recouvrement	Réaliser le suivi des accords amiables conclus avec les clients débiteurs dans le respect des consignes et des procédures en vigueur
<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Suivi de l'exécution des échéanciers de paiement</li> <li>&gt; Planification, préparation et réalisation des relances en cas de non-respect des échéanciers</li> <li>&gt; Ajustement des échéanciers</li> <li>&gt; Traitement des courriers adressés par le client débiteur ou son conseil</li> <li>&gt; Suivi des encaissements</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Identifier les dossiers dans lesquels les échéanciers de paiement ne sont pas respectés</li> <li>&gt; Evaluer l'impact d'un retard de paiement sur un dossier</li> <li>&gt; Planifier le suivi des dossiers en tenant compte des délais et échéances à respecter (délai de réponse indiqué dans le courrier, prescription de la créance...)</li> <li>&gt; Adapter un échéancier de paiement ou proposer de nouvelles conditions de paiement dans le respect des consignes du responsable hiérarchique ou de la direction</li> <li>&gt; Réaliser des relances écrites et téléphoniques dans le respect des procédures en vigueur</li> <li>&gt; Analyser la demande écrite d'un client débiteur ou de son conseil et évaluer l'opportunité d'y donner une suite favorable au regard des informations disponibles dans le dossier</li> <li>&gt; Vérifier les paiements réalisés par les clients débiteurs (date, montant...), en lien avec les services concernés le cas échéant</li> </ul>

### Mots clés du couple activité-compétence

MOT_CLE_ACT_1	Suivi
MOT_CLE_ACT_2	Dossier de recouvrement
MOT_CLE_ACT_3	Echéancier de paiement

## Cinquième couple « activité-compétence » professionnelles

<b>Suivi et traçabilité de son activité de recouvrement</b>	<b>Réaliser le suivi et assurer la traçabilité de son activité de recouvrement amiable</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Renseignement des outils de traçabilité des contacts avec les clients</li> <li>&gt; Mise à jour du fichier clients</li> <li>&gt; Transmission d'informations aux services connexes</li> <li>&gt; Compte-rendu d'activité</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Assurer la traçabilité des contacts avec les clients et des actions mises en place (échancier de paiement...) en exploitant les outils mis à disposition au sein de l'entreprise</li> <li>&gt; Enregistrer les données clients dans les systèmes d'information en veillant à leur mise à jour régulière dans le respect de la réglementation en vigueur (RGPD...) et de l'organisation en vigueur dans l'entreprise</li> <li>&gt; Identifier et transmettre aux services concernés (équipe commerciale, comptabilité...) les informations clients pouvant impacter leur activité</li> <li>&gt; Présenter et expliquer les résultats de son activité de recouvrement</li> </ul>

### Mots clés du couple activité-compétence

MOT_CLE_ACT_1	Traçabilité
MOT_CLE_ACT_2	Dossier de recouvrement client
MOT_CLE_ACT_3	Compte-rendu d'activités

## Sixième couple « activité-compétence » professionnelles

<b>Préparation et suivi d'un dossier dans le cadre d'un contentieux judiciaire</b>	<b>Identifier, transmettre et suivre les dossiers devant faire l'objet d'une démarche judiciaire</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Identification des dossiers nécessitant une procédure judiciaire</li> <li>&gt; Constitution du dossier</li> <li>&gt; Transmission du dossier au tiers compétent</li> <li>&gt; Suivi du dossier contentieux</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Identifier les dossiers dans lesquels les démarches amiables n'ont pas abouti</li> <li>&gt; Informer et alerter la direction des dossiers pour lesquels une démarche judiciaire doit être engagée</li> <li>&gt; Sélectionner les éléments/documents du dossier nécessaires pour initier un contentieux judiciaire</li> <li>&gt; Transmettre le dossier au service interne ou au tiers compétent (avocat, service de protection juridique...) dans le respect des procédures en vigueur au sein de l'entreprise</li> <li>&gt; Programmer des actions de suivi du dossier en tenant compte des échéances importantes (date d'audience, prescription...)</li> </ul>

### Mots clés du couple activité-compétence

MOT_CLE_ACT_1	Dossier contentieux
MOT_CLE_ACT_2	Suivi
MOT_CLE_ACT_3	Démarche judiciaire

## Ressources transverses mobilisées

Ressources transverses	Niveau d'approfondissement
1. Analyse et synthèse de l'information	Sélectionner et restituer les informations utiles à son activité et aux besoins de ses interlocuteurs, connecter des données de nature différente
2. Résolution de problèmes	Sélectionner et restituer les informations utiles à son activité et aux besoins de ses interlocuteurs, connecter des données de nature différente
3. Autonomie	Adapter son organisation aux évolutions et exigences de la situation dans différentes familles de situations connues
4. Innovation / amélioration continue	Proposer des évolutions de modes opératoires simples en vue d'améliorer les conditions de mise en œuvre, la qualité et / ou les performances de son activité
5. Apprentissage et actualisation des compétences	Actualiser ses connaissances et ses compétences dans des différentes familles de situations connues Adapter ses manières d'apprendre à ses besoins et à son environnement
6. Communication orale	Expliciter oralement un raisonnement complexe en tenant compte des enjeux liés à l'interaction
7. Communication écrite	Rédiger et utiliser différents types de textes courants dans son activité professionnelle en adaptant son style au media utilisé
8. Orientation client	Analyser de manière globale les besoins et les attentes d'un client et élaborer une réponse adaptée
9. Travail en équipe	Collaborer avec les membres de son équipe et les activités connexes en tenant compte des compétences, avis et contraintes de chacun
10. Influence et persuasion	Adapter une argumentation, une explication, aux besoins et attentes de son interlocuteur et répondre à des objections simples dans différentes familles de situations connues
11. Gestion des relations interpersonnelles, des situations relationnelles délicates	Adapter son comportement à différents types d'interlocuteurs. Traiter avec recul et dans un contexte simple les situations relationnelles délicates en utilisant des éléments objectivés
12. Persévérance	Poursuivre ses objectifs et demeurer constant dans ses efforts indépendamment des difficultés rencontrées ou des échecs subis
13. Traitement de situations sources de tension	Reconnaître les situations générant une tension personnelle et la mettre à distance afin de préserver ses capacités d'action dans différentes familles de situations connues, un contexte sous pression changeant (rythme, délais, ...)
14. Adaptabilité / réactivité / proactivité	Adapter la nature et le délai de ses réponses aux événements et sollicitations imprévus dans différentes familles de situations connues

<b>Ressources transverses</b>	<b>Niveau d'approfondissement</b>
15. Rigueur et fiabilité	Adapter de manière continue son activité pour en respecter le cadre et les échéances et veiller à la qualité de ses interventions
16. Prise d'initiative et gestion des aléas	Sélectionner la ou les procédures / modes opératoires, définir les actions adapté(e)s aux situations et aléas courant(e)s lié(e)s à son activité et proposer des améliorations
17. Capacités manuelles et pratiques	

## Domaines de connaissances

NSF	Forma -code	Domaine de connaissances mobilisés (*)	Niveau d'approfondissement			
			1	2	3	4
122	13154	<b>ECONOMIE</b>	X			
128	13254	<b>DROIT</b>	X			
324	35071	<b>TECHNIQUE ADMINISTRATIVE</b>		X		
314	32663	<b>COMPTABILITE</b>		X		
114	11054	<b>MATHEMATIQUES</b>	X			
314	32650	<b>GESTION BUDGETAIRE</b>	X			