

Chargé de recouvrement

RNCP23655 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 5
Code(s) NSF	313
Formacode(s)	13280, 13266, 32054, 32663
Code(s) ROME	D1403, M1203
Type d'enregistrement	Enregistrement sur demande
Date d'enregistrement	11/12/2018
Date d'échéance	11/12/2023

Certificateur(s)

ASS FR DIRECTEURS CHEFS CREDI · SIRET : 32673886100060

ASS FR DIRECTEURS CHEFS CREDI · SIRET : 32673886100052

Partenaires habilités

1 organisme habilité, d'après la liste publiée par France compétences : 1 à former et organiser l'évaluation.

Organisme	SIRET	Habilitation
LB DEVELOPPEMENT DOM	44804055000031	Former et organiser l'évaluation

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

A compléter (Reprise)

ACTIVITÉS VISÉES

Le chargé de recouvrement effectue ses missions au sein d'un service Credit Management, une direction financière, un service comptable, une société de recouvrement, un service administration des ventes, un service commercial, ou directement auprès des dirigeants.

Ses activités sont de :

- Collecter les informations comptables et financière du client
- Analyser le compte client
- Mettre à jour la base de données clients interne
- Suivre l'évolution/ l'avancé des compte client
- Gérer des éléments administratifs concernant le compte client
- Limiter les retards par la pré relance
- Préparer les actions de relance
- Relancer le client
- Négocier une promesse de paiements
- Préparer l'action de recouvrement contentieuse
- Préparer les injonctions de payer
- Préparer des dossiers contentieux et/ou moratoires

COMPÉTENCES ATTESTÉES

Le titulaire de la certification est capable de :

- Interpréter et analyser ,à partir de la fiche client , des conditions générales de vente , de la balance âgée, des synthèses financières, de la côte Banque de France, les informations commerciales, financières, comptables, en vue de déterminer la solvabilité du client en fonction de critères fixés par l'entreprise
- Actualiser les éléments importants (incidents de paiements, inscription de privilège, mauvaise score), à partir des informations collectées, de l'évaluation de la situation économique du client, et des besoins d'information de l'entreprise, pour la suite de la relation avec le client et pour permettre à l'ensemble des services de l'entreprise de disposer d'une information fiable et à jour.
- Organiser et hiérarchiser les actions de relance à partir de la balance âgée et des critères de priorités définis par le crédit manager, en vue d'améliorer la situation de trésorerie (DSO) et de réduire une exposition au risque de non paiement.
- Diriger un entretien de relance en appliquant les étapes nécessaires à l'obtention des informations concernant le non paiement et à la formalisation d'un accord de paiement, tout en préservant la relation commerciale avec le client.
- Sélectionner tous les éléments constitutifs d'un dossier judiciaire à l'encontre du débiteur afin que les intermédiaires (judiciaires ou prestataires du recouvrement) puissent représenter l'entreprise devant les tribunaux compétents en ayant à disposition l'ensemble des preuves pour obtenir la condamnation du débiteur.

Blocs de compétences

RNCP23655BC01 — La prévention des risques clients

LISTE DE COMPÉTENCES

Repérer les informations pertinentes dans une enquête de solvabilité et savoir les utiliser efficacement dans une analyse financière du client

Interpréter les documents commerciaux, comptables, juridiques et financiers en vue de déterminer la solvabilité du client.

Synthétiser les informations collectées pour évaluer les risques

Communiquer en interne avec les différents services qui sont en relation avec les clients

Comprendre et déchiffrer les grandes lignes d'un bilan et d'un compte de résultat

Savoir récupérer des informations internes intéressantes à l'entreprise du client

Identifier les différents partenaires du marché et le rôle de chacun (cabinet de recouvrement, assureur-crédit,...)

MODALITÉS D'ÉVALUATION

L'évaluation des compétences du bloc 1 est une étude de cas à réaliser en groupe de 2 à 4 personnes, et à présenter devant un jury.

Les candidats sont installés dans une salle informatique et disposent de 5 jours pour réaliser ce travail. Le dossier est composé d'un ensemble de documents nécessaires à la compréhension de la demande client et à la réalisation de l'étude.

L'évaluation des candidats comprend :

- une note de groupe déterminée par le dossier écrit - la présentation générale de l'étude
- une note individuelle déterminée par la prestation orale du candidat et la pertinence des réponses aux questions posées par le jury.

Le groupe effectue une analyse du contexte en justifiant ses choix par une argumentation.

Le jury échange avec les candidats durant toute la soutenance en posant des questions à propos de l'étude de cas et des questions plus générales pour vérifier la connaissance technique du stagiaire.

RNCP23655BC02 — La Gestion du recouvrement de créances

LISTE DE COMPÉTENCES

Identifier les mentions obligatoires en matière de facturation

Appliquer les procédures de gestion du processus de Crédit Management de l'entreprise

Maîtriser les bases de la facturation

Maîtriser les bases du calcul des escomptes financiers et commerciaux

Organiser le suivi des comptes clients

Communiquer auprès du Crédit Manager (ou responsable du service)

Appliquer les conditions générales de ventes

Optimiser les informations recueillies sur le client

Identifier les problèmes de règlement du client et déterminer les raisons des difficultés

- Repérer les anomalies dans la balance âgée
- Organiser et Planifier des campagnes de relance
- Identifier les documents nécessaires à la relance
- Construire des outils d'alerte en fonction de la typologie du client
- Classifier la priorité des dossiers de relance selon les objectifs
- Identifier les anomalies dans les comptes clients
- Traiter la balance âgée
- Rédiger un argumentaire de relance
- Identifier net répertorier les objections possibles
- Transmettre au Crédit Manager (ou au responsable de service) et aux services internes concernés les informations utiles sur les clients en retard.
- Appliquer les règles de présentation de rédaction d'un courrier de relance
- Cerner les difficultés de paiement
- Maîtriser la conduite d'un entretien de relance
- Maîtriser le vocabulaire : les termes commerciaux et juridiques
- Maîtriser le langage du recouvrement
- S'adapter aux évolutions du système d'information de l'entreprise
- Maîtriser les techniques de communication en recouvrement
- S'informer régulièrement des procédures internes dans le domaine du recouvrement
- Adapter sa négociation à la typologie du client
- Argumenter une proposition de paiement
- Analyser une situation problématique
- Etablir une relation de confiance dans un contexte conflictuel
- Négocier avec fermeté et diplomatie dans un contexte difficile
- Communiquer en interne

MODALITÉS D'ÉVALUATION

L'évaluation des compétences du bloc 2 est une étude de cas à réaliser en groupe de 2 à 4 personnes, et à présenter devant le jury.

Les candidats sont installés dans une salle informatique et disposent de 5 jours pour réaliser ce travail. Le dossier est composé d'un ensemble de documents nécessaires à la compréhension de la demande client et à la réalisation de l'étude.

L'évaluation des candidats comprend

:

- une note de groupe déterminée par le dossier écrit
- la présentation générale de l'étude
- une note individuelle déterminée par la prestation orale du candidat - la pertinence des réponses aux questions posées par le jury.

A partir d'une situation donnée, le groupe doit étudier une demande afin de préparer le recouvrement de comptes débiteurs. Le dossier est remis aux candidats avec une liste de questions à traiter pour les guider dans la préparation de leur dossier.

Le jury échange avec les candidats durant toute la soutenance en posant des questions à propos de l'étude de cas et des questions plus générales pour vérifier la connaissance technique du stagiaire.

RNCP23655BC03 — L'administration du crédit client

LISTE DE COMPÉTENCES

- Avoir les aptitudes nécessaires à renseigner les données informatives et administratives
- Maîtriser les fonctionnalités de base de la majorité des logiciels financiers (SAP, Altisys, Side Trade...)
- Exploiter les données financières et comptables
- Analyser des éléments comptables et financiers
- Maîtriser les principes de la comptabilité
- Commander et lire une enquête financière
- Lire un bilan et un compte de résultat
- Connaître les principaux ratios et les soldes Intermédiaires de Gestion
- Réaliser une analyse financière pour prendre une décision crédit

Identifier les a-nouveaux (report des comptes impayés après clôture)

Identifier les anomalies

Repérer les éventuels litiges

Développer une grande rigueur administrative dans le renseignement des données et dans le suivi des dossiers"

MODALITÉS D'ÉVALUATION

L'évaluation des compétences du bloc 3 est une étude de cas à réaliser en groupe de 2 à 4 personnes, et à présenter devant le jury.

Les candidats sont installés dans une salle informatique et disposent de 5 jours pour réaliser ce travail. Le dossier est composé d'un ensemble de documents nécessaires à la compréhension de la demande client et à la réalisation de l'étude.

L'évaluation des candidats comprend

- une note de groupe déterminée par le dossier écrit
- la présentation générale de l'étude - une note individuelle déterminée par la prestation orale du candidat
- la pertinence des réponses aux questions posées par le jury.

Le jury échange avec les candidats durant toute la soutenance en posant des questions à propos de l'étude de cas et des questions plus générales pour vérifier la connaissance technique du stagiaire.

RNCP23655BC04 — La préparation des dossiers contentieux

LISTE DE COMPÉTENCES

Maîtriser les techniques de communication en recouvrement

Maîtriser le vocabulaire juridique lié au recouvrement de créances

Traduire une situation de recouvrement à un public non averti

Transcrire une situation de non-paiement dans un courrier normé

Connaître les procédures juridiques d'une situation précontentieuse

Gérer les procédures judiciaires de recouvrement

Maîtriser la mise en demeure

Maîtriser les éléments à joindre à une mise en demeure

Chiffrer les sommes dues en vue d'une injonction de payer

Appliquer les règles en matière de pénalités et les taux en vigueur

Maîtriser la procédure d'injonction de payer

Connaître les différentes dates des interventions des législateurs en matière de surendettement

Connaître la structure de la Banque de France

Maîtriser les différentes étapes d'une procédure classique de surendettement

Maîtriser les différentes étapes d'un rétablissement personnel avec ou sans liquidation judiciaire

Connaître le vocabulaire lié au surendettement

MODALITÉS D'ÉVALUATION

L'évaluation des compétences du bloc 4 est une étude de cas à réaliser en groupe de 2 à 4 personnes, et à présenter devant le jury.

Les candidats sont installés dans une salle informatique et disposent de 5 jours pour réaliser ce travail. Le dossier est composé d'un ensemble de documents nécessaires à la compréhension de la demande client et à la réalisation de l'étude.

L'évaluation des candidats comprend :

- une note de groupe déterminée par le dossier écrit
- la présentation générale de l'étude
- une note individuelle déterminée par la prestation orale du candidat - la pertinence des réponses aux questions posées par le jury.

Le jury échange avec les candidats durant toute la soutenance en posant des questions à propos de l'étude de cas et des questions plus générales pour vérifier la connaissance technique du stagiaire.

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

Tous secteurs d'activité confondus dans le domaine du B to B et sociétés spécialisées dans le recouvrement et ou l'affacturage

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

Les emplois occupés peuvent être :

- Chargé de recouvrement
- Chargé de relance clients
- Crédit client junior
- Collaborateur du service comptabilité clients

RÉGLEMENTATIONS D'ACTIVITÉ

A compléter (Reprise)

Marché du travail

Indicateurs au niveau des familles professionnelles (FAP) des métiers visés, agrégés au niveau national — France Travail / DARES (open data).

Tension de recrutement (DARES 2024)	Très élevée (5/5) Moyenne pondérée par l'emploi ; les familles ci-dessous s'échelonnent de 3 à 5 sur 5.
Facteurs principaux	Manque de main-d'œuvre disponible
Salaire médian (mensuel)	2 712 €
Familles professionnelles (FAP)	L1X60 — Employés de la comptabilité · tension 4/5 (Élevée) L4X81 — Techniciens et agents de maîtrise des services financiers ou comptables · tension 5/5 (Très élevée) L5X90 — Cadres administratifs, comptables et financiers (hors juristes) · tension 3/5 (Modérée) R2X83 — Représentants auprès des particuliers · tension 5/5 (Très élevée) R4X91 — Technico-commerciaux · tension 3/5 (Modérée)
Projets de recrutement (BMO 2026)	36 281
Jugés difficiles à recruter	43 %
Emplois saisonniers	2 %
Familles professionnelles (FAP)	L1X60 — Employés de la comptabilité L4X81 — Techniciens et agents de maîtrise des services financiers ou comptables L5X90 — Cadres administratifs, comptables et financiers (hors juristes) R2X83 — Représentants auprès des particuliers R4X91 — Technico-commerciaux

Voies d'accès

MODALITÉS D'ACCÈS

Formation continue, Apprentissage, Contrat de professionnalisation, VAE

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

A compléter (Reprise)

COMPOSITION DU JURY — FORMATION CONTINUE

20% de représentants de l'organisme de formation

80% de professionnels

COMPOSITION DU JURY — APPRENTISSAGE

20% de représentants de l'organisme de formation 80% de professionnels

COMPOSITION DU JURY — CONTRAT DE PROFESSIONNALISATION, VAE

Idem

Financement en alternance (NPEC)

Niveau de prise en charge d'un contrat d'apprentissage par les OPCO, fixé par France compétences par branche professionnelle (CPNE).

Prise en charge usuelle	8 128 €
Selon la branche	6 000 € – 8 730 €
Prise en charge	Branches concernées
8 128 €	Valeur par défaut · 206 branches
8 730 €	CPNEFP des commerces et services de l'audiovisuel, de l'électronique et de l'équipement ménager, CPNEFP du Négoce de l'ameublement
8 099 €	CPNEFP Commerce à distance, CPNEFP des jardineries et graineteries
8 520 €	CPNEFP dans les établissements d'enseignement privés sous contrat
6 300 €	CPNE de l'ingénierie, des services informatiques et du conseil
6 000 €	CPNEFP de la métallurgie

Base légale

Date de décision	11/12/2018
Durée de l'enregistrement	5 ans
Date d'échéance de l'enregistrement	11/12/2023

Liens avec d'autres certifications

ANCIENNES VERSIONS
RNCP17531

Pour plus d'informations

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/23655/>

Se former en apprentissage

Formations en apprentissage	1
Organismes gestionnaires (CFA)	1
Organismes formateurs	1
Régions couvertes	1
Départements couverts	1
Organismes certifiés Qualiopi	1
Sessions	de 10/2025 à 10/2026

Catalogue des formations en apprentissage — réseau des Carif-Oref. Sans frais pour l'alternant : formation financée par l'OPCO de la branche (NPEC).

Entrées et sorties de formation

Entrées en formation	60
Parcours menés à terme	56
Taux d'achèvement	93 %
Période	02/2022 – 01/2024

Entrées et sorties — Caisse des Dépôts (open data), tous organismes confondus.

Demande CPF — formations engagées

Dossiers CPF engagés	120
Montant total engagé	161 383 €
Coût moyen par dossier	1 345 €
Durée moyenne	32 h
Période	02/2020 – 11/2023
France compétences	95 %
France Travail	3 %
Entreprise	1 %
Reste à charge titulaire	1 %

Formations engagées via le CPF — Caisse des Dépôts (open data), tous organismes confondus.