

CQP Agent de recouvrement

RNCP26314 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Sans niveau – le positionnement dans le cadre de national des certifications professionnelles est non déterminé
Code(s) NSF	313t
Code(s) ROME	K1902
Type d'enregistrement	Enregistrement sur demande
Convention collective	3301 — Personnel des prestataires de services dans le domaine du secteur tertiaire
Date d'échéance	07/06/2019

Certificateur(s)

Commission paritaire nationale de l'emploi et de la formation professionnelle (CPNEFP) de la branche des prestataires de services du secteur tertiaire - Syndicat national des cabinets de recouvrement de créances et de renseignements commerciaux (ANCR)

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

A compléter (Reprise)

ACTIVITÉS VISÉES

L'Agent de recouvrement contacte par téléphone le débiteur ou le rencontre, pour obtenir le recouvrement de sa dette pour le compte du créancier.

Il effectue le recouvrement, amiable ou judiciaire, de créances civiles ou commerciales dans le respect des règles et des codes de déontologie.

L'Agent de recouvrement contacte ou rencontre les débiteurs pour obtenir le paiement intégral de la dette ou, à défaut négocier des accords de paiements échelonnés. Il recueille les arguments des débiteurs sur les causes des retards de paiement (problèmes financiers, perte d'un client, situation personnelle et professionnelle...). Il établit, avec le débiteur, le diagnostic précis de sa situation financière (actif et passif), il oriente le débiteur vers les aides financières ou subventions lui permettant d'assainir sa situation financière, il convient, avec le débiteur d'un plan de remboursement intégral ou échelonné, de la dette en le persuadant de l'intérêt d'un règlement à l'amiable. Il suit régulièrement les encaissements selon l'échéancier convenu et prend à nouveau contact avec le débiteur en cas de nouveaux retards de paiement et il met à jour les dossiers : saisit dans le logiciel interne de traitement de dossiers toutes les informations utiles au recouvrement ou communique ces informations à un autre gestionnaire.

COMPÉTENCES ATTESTÉES

Le titulaire de la certification est capable de :

- Étudier des dossiers de recouvrement de créances et des situations de débiteurs
- Réaliser des appels téléphoniques / réaliser des visites et des tournées de recouvrement de créances
- Recouvrer des créances auprès de débiteurs
- Mettre en œuvre des techniques communications adaptées lors des relations avec des débiteurs en respectant le code de déontologie de l'agent de recouvrement

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

L'agent de recouvrement exerce son activité dans :

- de petites, moyennes et grandes entreprises spécialisées dans le recouvrement de créances, ou dans toute autres entreprise exerçant une activité en recouvrement de créances
- des filiales d'entreprises de la finance, de l'assurance ou spécialisées dans le recouvrement de la grande distribution.

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

Les emplois occupés peuvent être :

- Agent de recouvrement amiable
- Chargé de recouvrement
- Négociateur de recouvrement

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)	Élevée (4/5)
Facteurs principaux	Lien formation-emploi, Manque de main-d'œuvre disponible
Salaire médian (mensuel)	2 258 €
Diplôme le plus fréquent	Diplôme de niveau bac+5 ou plus (doctorat, master ou équivalent) en services à la collectivité (17 % des actifs en emploi)
Familles professionnelles (FAP)	P3X90 — Professionnels du droit · tension 4/5 (Élevée)
Projets de recrutement (BMO 2026)	1 164
Jugés difficiles à recruter	50 %
Emplois saisonniers	4 %
Familles professionnelles (FAP)	P3X90 — Professionnels du droit

Voies d'accès

MODALITÉS D'ACCÈS

Formation continue, Contrat de professionnalisation, VAE

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

A compléter (Reprise)

COMPOSITION DU JURY — FORMATION CONTINUE

66% de professionnels

33% de représentants de l'organisme

COMPOSITION DU JURY — CONTRAT DE PROFESSIONNALISATION, VAE

Idem

Base légale

Date d'échéance de l'enregistrement	07/06/2019
--	------------

Pour plus d'informations

LIEN VERS LE DESCRIPTIF

ANCR

CPNE des Prestataires de Service du Secteur Tertiaire

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/26314/>