

Le métier de Chargé de recouvrement

Le chargé de recouvrement contacte par téléphone le débiteur, ou le rencontre en vis-à-vis, pour obtenir le recouvrement de sa dette pour le compte du créancier.

Il effectue le recouvrement, amiable ou judiciaire, de créances civiles ou commerciales.

Activités.

- Contacte ou rencontre les débiteurs pour obtenir le paiement intégral de la dette ou, à défaut négocier des accords de paiements échelonnés.
- Recueille les arguments des débiteurs sur les causes de l'impayé (problèmes financiers, perte d'un client, situation personnelle et professionnelle...)
- Etablit, avec le débiteur, le diagnostic précis de sa situation financières (actif et passif).
- Oriente le débiteur vers les aides financières ou subventions lui permettant d'assainir sa situation financière.
- 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.
- Suit régulièrement les encaissements selon l'échéancier convenu et prend à nouveau contact avec le débiteur en cas d'impayé.
- 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.

Activités annexes

- Suite les dossiers de surendettement avec le Secrétariat de la Banque de France.
- Suite les procédures collectives avec les mandataires judiciaires.
- Assure le recouvrement et son suivi dans le cadre d'une procédure judiciaire

Conditions d'exercice

1. Statut (CSP) : employé, agent de maîtrise
2. Nature du contrat : le CDI est la norme
3. Lieu : sédentaire dans les locaux de l'entreprise ou itinérant
4. Modalités : activité pouvant être étalée sur 6 jours (samedi matin) et parfois en horaires décalés le soir.
5. Equipement / matériels : bureau, téléphone, ordinateur, logiciel de gestion des débiteurs, internet, bases de données et de renseignements, annuaires et, éventuellement, véhicule de fonction, GPS, cartes pour le chargé de recouvrement itinérant.
6. Liaisons – relations
 - a. Externes : débiteurs (entreprises / particuliers)
 - b. Internes : dirigeant, responsables hiérarchiques (N+1), autres chargés de recouvrement, comptable, formateur, chargé de qualité.

Compétences génériques (Savoir Faire)

- Capacité à aborder et convaincre un débiteur, pour engager avec lui une discussion efficace sur sa situation financière.
- Savoir faire preuve d'empathie envers le débiteur afin de nouer des relations de confiance avec lui.
- Etre capable de communiquer avec tact sur des sujets sensibles auprès du débiteur pour obtenir les informations désirées et/ou atteindre l'objectif de recouvrement fixé.
- Savoir écouter et observer et tenir compte des contraintes des interlocuteurs débiteurs dans le montage du plan de remboursement.
- Observer la situation du débiteur et évaluer son niveau de vie pour en déduire sa capacité à rembourser.
- Maîtriser la conduite d'entretien et les situations conflictuelles. Conduire un entretien au téléphone ou en vis-à-vis sur des sujets sensibles (argent, budget) et dans un contexte parfois difficile (chômage, divorce, surendettement).
- Savoir négocier, avec fermeté et politesse, en s'adaptant à son interlocuteur, un plan de remboursement qui sera tenu dans la durée.

- Savoir garder en toutes circonstances la maîtrise de ses émotions et de soi et tempérer son interlocuteur dans les situations conflictuelles.

Connaissances (Savoirs)

- Basique du droit à la consommation (Civil/commercial) et des techniques de recouvrement.
- Connaissances des procédures d'exécution et délais de recouvrement : fonctionnement, acteurs, différentes formes de saisies, expulsions, ordonnances, jugements, rédaction d'actes, etc...

Qualités attendues (Savoir être)

- Empathie, ouverture d'esprit et discrétion
- Capacité d'écoute et d'observation
- Adaptation et recherche de compromis
- Fermeté et courtoisie
- Gestion de ses émotions
- Esprit de synthèse.

Conditions d'accès au métier.

Niveau de formation initiale :

- Autodidacte avec une expérience professionnelle à Bac +2/3.
- CQP agent ou technicien supérieur en recouvrement.

Accès au métier et passerelles

Métiers de départ

- Commercial (conseiller)
- Assistant / secrétaire juridique
- Téléconseiller
- Télégestionnaire
- Téléprospecteur
- Télévendeur

CHARGE DE RECOUVREMENT

Métiers d'arrivée

- Conseiller clientèle banque assurance, organisme de crédit
- Manager : responsable d'équipe
- Responsable du site ou d'agence
- Formateur chargé de qualité.

Tendances d'évolution

Evolution des effectifs

- Un métier en croissance dans le cadre de la hausse de la sous-traitance des activités de recouvrement par les entreprises.

Evolution des compétences

- Renforcement des compétences juridiques et linguistiques
- Utilisation de nouveaux outils (logiciels de recouvrement, progiciels, GPS)
- Développement de la relation client dans la démarche de recouvrement
- Capacité d'adaptation aux changements liés à l'évolution de l'environnement économique.

Evolution du métier

- Internationalisation du métier avec l'ouverture sur l'Europe.
- Professionnalisation des métiers.