

Le Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP)

Résumé descriptif de la certification **Code RNCP : 26314**

Intitulé

CQP : Certificat de qualification professionnelle Agent de recouvrement

AUTORITÉ RESPONSABLE DE LA CERTIFICATION	QUALITÉ DU(ES) SIGNATAIRE(S) DE LA CERTIFICATION
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)	Président

Niveau et/ou domaine d'activité

Convention(s) :

3301 - Personnel des prestataires de services dans le domaine du secteur tertiaire

Code(s) NSF :

313t Instruction de dossiers, traitements de flux et de produits financiers

Formacode(s) :

Résumé du référentiel d'emploi ou éléments de compétence acquis

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.

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

Secteurs d'activité ou types d'emplois accessibles par le détenteur de ce diplôme, ce titre ou ce certificat

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.

Les emplois occupés peuvent être :

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

Codes des fiches ROME les plus proches :

K1902 : Collaboration juridique

Modalités d'accès à cette certification

Descriptif des composantes de la certification :

Après un parcours de formation en alternance, la certification est composée de :

Étude de cas

Étude de situations de débiteurs et de demandes de recouvrements de clients à partir de dossiers types.

Les candidats sont confrontés à différents cas et doivent remettre et présenter un rapport détaillant les gestions envisagées des dossiers de recouvrements.

L'étude doit permettre d'évaluer les capacités du candidat à analyser des situations à partir d'informations disponibles pour définir et justifier les actions à engager.

Rapport d'expérience en entreprise

Rapport présentant des analyses de déroulement de visites de clients et de débiteurs lors des différentes phases : préparation, réalisation des visites, résultats et suites données aux dossiers concernés.

Dans le cadre du rapport, le candidat devra joindre à toutes les actions réalisées, une évaluation effectuée par son tuteur en entreprise.

Le rapport doit permettre d'évaluer les capacités du candidat à préparer, programmer et réaliser des visites liées à des opérations de recouvrement.

Réalisation d'une étude sur la gestion et les résultats de recouvrements de créances

À partir d'une entreprise donnée ou d'un secteur d'activité, le candidat doit mener une étude sur les déroulements et les résultats d'opérations de recouvrement. En constituant des recherches et en candidats des dossiers, il devra présenter des conclusions s'appuyant sur des éléments statistiques.

Pour la VAE : Après recevabilité et constitution du dossier le candidat passe devant un Jury est constitué au sein de chaque organisme certificateur afin d'évaluer les compétences acquises par le candidat à la VAE au cours de son expérience et de vérifier si elles correspondent à celles exigées pour le diplôme.

Modalités d'évaluation : examen du dossier, entretien, mise en situation professionnelle.

Validité des composantes acquises : 5 an(s)

CONDITIONS D'INSCRIPTION À LA CERTIFICATION	OUINON	COMPOSITION DES JURYS
Après un parcours de formation sous statut d'élève ou d'étudiant	X	
En contrat d'apprentissage	X	
Après un parcours de formation continue	X	66% de professionnels 33% de représentants de l'organisme
En contrat de professionnalisation	X	Idem
Par candidature individuelle	X	
Par expérience dispositif VAE prévu en 2005	X	Idem

	OUI	NON
Accessible en Nouvelle Calédonie		X
Accessible en Polynésie Française		X

LIENS AVEC D'AUTRES CERTIFICATIONS

ACCORDS EUROPÉENS OU INTERNATIONAUX

Base légale

Référence du décret général :

Référence arrêté création (ou date 1er arrêté enregistrement) :

Arrêté du 26 mai 2016 publié au Journal Officiel du 07 juin 2016 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles. Enregistrement pour trois ans, sous l'intitulé "Certificat de qualification professionnelle Agent de recouvrement" avec effet au 07 juin 2016, jusqu'au 07 juin 2019.

Référence du décret et/ou arrêté VAE :

Références autres :

Pour plus d'informations

Statistiques :

Autres sources d'information :

[ANCR](#)

[CPNE des Prestataires de Service du Secteur Tertiaire](#)

Lieu(x) de certification :

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) : Île-de-France - Paris (75) [Paris]

ANCR (Syndicat National des Cabinets de Recouvrement de Créances et de Renseignements Commerciaux)
31 rue d'Alleray
75015 Paris

Lieu(x) de préparation à la certification déclarés par l'organisme certificateur :

A fixer en fonction de la provenance des candidats

Historique de la certification :

Modalité d'élaboration des référentiels :

- CPNE des Prestataires de Service du Secteur Tertiaire

- ANCR Syndicat national des cabinets de recouvrement de créances et de renseignements commerciaux