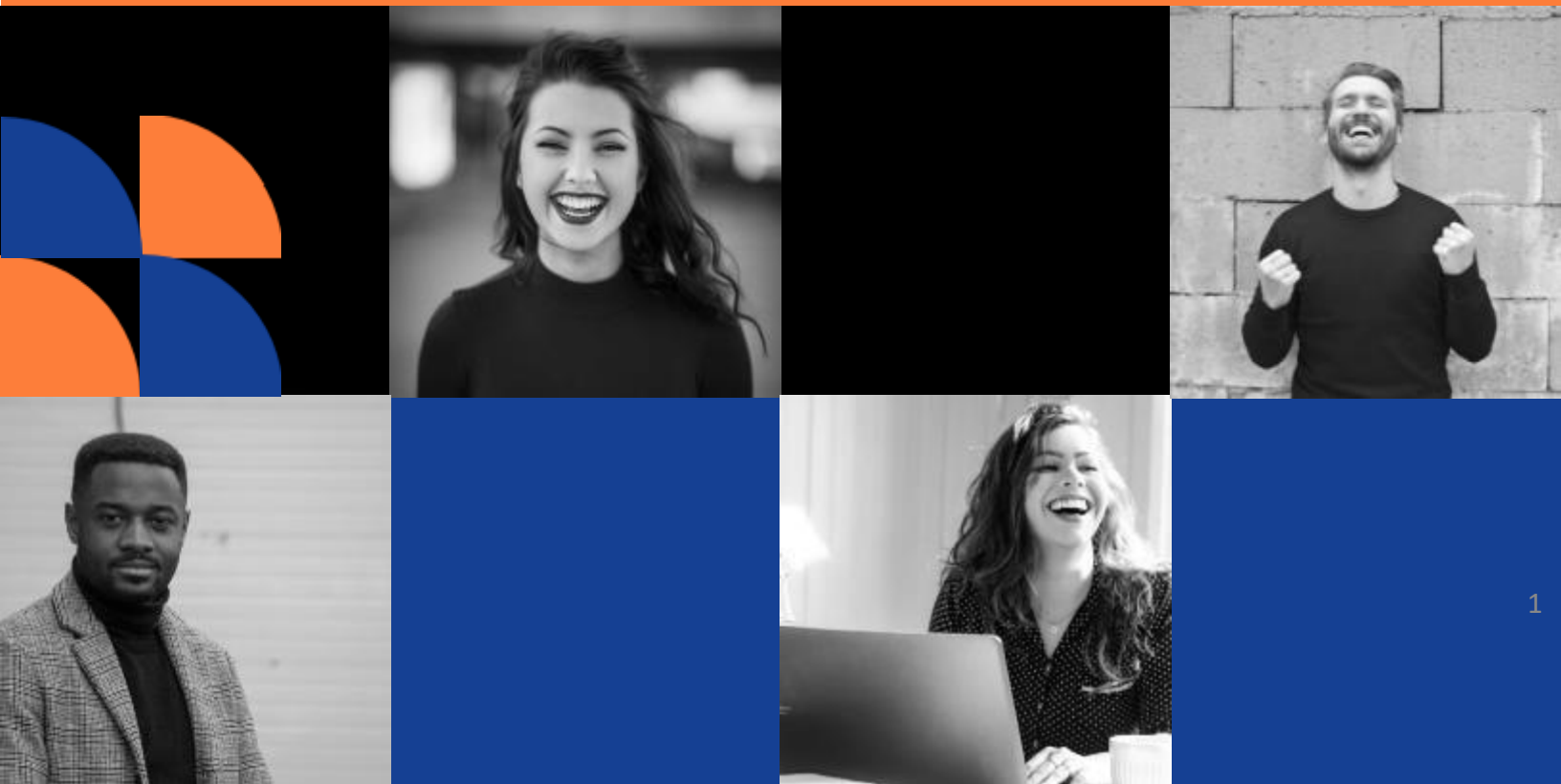


Mon Métier de Chargée/Chargé de recouvrement amiable



Chargée/Chargé de recouvrement amiable



VOS ROLES ET VOS ENJEUX

Partenaire des caisses/agences, vous accompagnez les réseaux dans la maîtrise des risques auprès de leurs clients. Vous avez pour rôle d'assurer le recouvrement des créances confiées par les adhérents en rétablissant une relation commerciale parfois défaillante dans le respect de la politique commerciale et du client.

Vous intervenez dans la relation client pour renouer le dialogue dans la confiance et engager le client dans une démarche amiable de régularisation des dysfonctionnements.

En appui des caisses/agences, vous contactez les clients par téléphone afin de négocier des accords de régularisation et veillez au respect du cadre défini.

Vous représentez également la raison d'être du Groupe, son image et ses valeurs auprès d'un réseau interne que vous développez par la confiance.

VOS RESPONSABILITÉS

- Évaluer la nature et la complexité des dossiers confiés pour optimiser les chances de recouvrement
- Assurer la prise de contact à distance, gérer les relances téléphoniques avec les clients dans une démarche constructive
- Identifier la raison des dysfonctionnements avec objectivité en faisant preuve d'empathie
- Vérifier et compléter les informations communiquées en s'appuyant sur le système d'information
- Négocier avec compréhension et fermeté les conditions du rétablissement en tenant compte de la situation budgétaire et patrimoniale
- Formaliser, suivre les promesses de règlement avec les outils appropriés
- Assurer le suivi du compte, gérer les débiteurs dans SDBI, et veiller au respect des engagements pris par les clients
- Développer les synergies de qualité avec les caisses/agences, les services internes et les organismes externes
- Participer à la dynamique d'équipe et au développement de l'entité sur son périmètre
- Se former en permanence et développer les compétences pour pérenniser les qualités professionnelles et personnelles

Exemples de parcours pour y parvenir : Expérience en centre de relation client ou réseau

Exemples d'opportunités à partir de ce métier : Pour découvrir les autres métiers, consultez la [Carte des métiers et parcours professionnels](#).



Chargée/Chargé de recouvrement amiable



LES COMPÉTENCES		
SAVOIR-FAIRE	SAVOIRS	SAVOIR-ÊTRE
Analyse	Conformité	Apprendre à apprendre
Gestion de risque	Droit	Assertivité
Gestion	Durabilité	Être acteur du collectif
Négociation	Finance	Être centré client
Travail en équipe	Langues	Être proactif
	Middle & back office	Être responsable
	Offre	Faire preuve de courage
	Projet et innovation	Faire preuve de flexibilité
	Sécurité	Faire preuve d'esprit critique
	Stratégie	Pédagogie
		Porter nos valeurs
		Savoir communiquer

Chargée/Chargé de recouvrement amiable



SAVOIR-FAIRE	Définitions
Analyse	<ul style="list-style-type: none">• Identifier, récolter et synthétiser les informations nécessaires, veiller à la qualité des données exploitées• Comprendre le contexte, l'étudier, prendre le recul nécessaire, et poser les scénaris possibles et leurs enjeux• Formaliser la réponse adaptée au besoin, la transmettre aux interlocuteurs concernés et s'assurer de sa bonne compréhension
Gestion de risque	<ul style="list-style-type: none">• Analyser la nature du risque, anticiper les conséquences potentielles et faire de la prévention des risques une opportunité de solution durable• Acter les décisions et formuler les réponses adéquates en fonction du sujet et de son contexte• Entretenir un lien étroit et accompagner l'interlocuteur dans la gestion de ses risques et la sécurisation de son intimité numérique
Gestion	<ul style="list-style-type: none">• Comprendre et traiter l'information, valider sa cohérence et précision• Comprendre les procédures et utiliser les outils de gestion appropriés• Interagir avec les interlocuteurs concernées et traiter les dossiers dans un objectif d'efficacité, de conformité et de qualité de service rendu• Participer au reporting et transmettre les informations et éventuels dysfonctionnements
Négociation	<ul style="list-style-type: none">• Intégrer l'ensemble des parties prenantes dans la discussion, comprendre les objectifs et scénarii et préparer les différentes solutions• Communiquer de manière positive et bienveillante et favoriser l'échange constructif• Adapter son argumentation à la situation et aux besoins, tenir ses positions, les exprimer avec clarté et les reformuler• Trouver un accord dans le respect des objectifs et des intérêts de chacun pour susciter une satisfaction mutuelle
Travail en équipe	<ul style="list-style-type: none">• Interagir au quotidien avec les services appropriés et entretenir une relation de qualité• Partager son expérience, participer à l'amélioration des pratiques professionnelles et des compétences au sein de l'équipe• Transmettre les informations et participer à la bonne communication au sein de l'équipe• Participer au bon fonctionnement de l'équipe au quotidien, être force de proposition dans un objectif d'efficacité collective

Chargée/Chargé de recouvrement amiable



Attention : Les détails de la compétence sont donnés à titre indicatif et ne sont pas nécessairement à maîtriser pour la compétence dans le métier de cette fiche. Ils serviront à alimenter les fiches pédagogiques en formation.

SAVOIRS	Compétences	Détails
Conformité	• Conformité déontologie	<ul style="list-style-type: none">• Conflits d'intérêts client/salarié• Corruption• Faculté de signalement• Listes de surveillance et d'interdiction• Suivi du personnel sensible
	• Conformité éthique	<ul style="list-style-type: none">• Politique interne d'entrée en relation
	• Conformité LCB-FT	<ul style="list-style-type: none">• Activités internationales• AMLFT• AMLFT expert - TACO• Déclaration de soupçon• Droits de communications• France• Maîtrise des outils de pilotage des experts• Outils de pilotage du réseau• Procédures LCB-FT-SFI - KYC• Procédures LCB-FT-SFI - KYT• Réglementation et normes LCB-FT-SFI• TRACFIN• TRACFIN, DGFIP
	• Dispositifs tutélaires et de contrôle	<ul style="list-style-type: none">• Collecte et interprétation de data• Contrôle de second niveau CINTMT• Contrôle des autorités de tutelle• Relations avec les autorités de tutelle• Reporting• Reporting interne et réglementaire
	• Risques	<ul style="list-style-type: none">• Cartographie des risques• Risques de marchés• Risques de taux• Risques opérationnels

Chargée/Chargé de recouvrement amiable



Attention : Les détails de la compétence sont donnés à titre indicatif et ne sont pas nécessairement à maîtriser pour la compétence dans le métier de cette fiche. Ils serviront à alimenter les fiches pédagogiques en formation.

SAVOIRS	Compétences	Détails
Droit	• Droit civil	<ul style="list-style-type: none"> • Associations • Avant-contrats • Conséquences de l'inexécution du contrat • Contrats et obligations • Crédits ruineux • Devoir de conseil • Devoir d'information et de mise en garde • Droit d'adoption • Droit de la famille • Droit de la responsabilité civile • Droit des contrats de mariage • Droit des personnes • Droit et régimes matrimoniaux • Fraude • Identification et traitement des clauses abusives • Lésion • Libéralités • Nom • Résiliation • Responsabilités professionnelles • Sociétés • Successions • Tutorat • Validité des contrats
	• Droit des assurances	<ul style="list-style-type: none"> • Assurance décès • Assurance homme clé • Assurance responsabilité civile • Assurance-vie • Contentieux de l'assurance • Contrats individuels et collectifs • Des biens • Des personnes et des professionnels • Droit des contrats • Exclusions de garantie • Exécution du contrat d'assurance • Garanties • Incapacités • Sinistres

Chargée/Chargé de recouvrement amiable



Attention : Les détails de la compétence sont donnés à titre indicatif et ne sont pas nécessairement à maîtriser pour la compétence dans le métier de cette fiche. Ils serviront à alimenter les fiches pédagogiques en formation.

SAVOIRS	Compétences	Détails
	• Droit fiscal	<ul style="list-style-type: none"> • BIC • Comptabilité • Contrôle fiscal et contentieux fiscal • Conventions internationales • Directives européennes • Droits d'enregistrement • Droits des sociétés • Droits des successions • Fiscalité • Fiscalité corporate • Fiscalité internationale • Fiscalité patrimoniale • IFI • IR/PV des particuliers ou des entreprises (BIC, IS, BA, BNC) • IS • Procédures fiscales • PV • Successions • TVA
	• Droit immobilier	<ul style="list-style-type: none"> • Assurance • Baux commerciaux • Construction • Copropriétés • Location • Transaction • Urbanisme
	• Droit international privé	<ul style="list-style-type: none"> • Capacités des personnes • Compétence territoriale des juridictions • Compétences linguistiques • Conflits de lois • Contrats internationaux • Droit international privé • Régimes matrimoniaux • Successions
	• Droit pénal	<ul style="list-style-type: none"> • Droit pénal général • Droit pénal spécial • Procédure pénale

Chargée/Chargé de recouvrement amiable



Attention : Les détails de la compétence sont donnés à titre indicatif et ne sont pas nécessairement à maîtriser pour la compétence dans le métier de cette fiche. Ils serviront à alimenter les fiches pédagogiques en formation.

SAVOIRS	Compétences	Détails
Durabilité	• Critères ESG	<ul style="list-style-type: none"> • Critères de gouvernance • Critères environnementaux • Critères sociaux
	• Enjeux sociaux et sociétaux	<ul style="list-style-type: none"> • Culture • Diversité • Égalité • Handicap • Inclusion • Précarité • Vivre ensemble
	• Mutualisme	<ul style="list-style-type: none"> • Raison d'être et valeurs • Spécificités du modèle et ses axes d'évolutions • Structure organisationnelle
	• Politique et ambitions Groupe	<ul style="list-style-type: none"> • Agora et vie mutualiste
Finance	• Comptabilité analytique	<ul style="list-style-type: none"> • Actifs financiers et indicateurs ESG • Actifs immatériels • Comptabilité extra-financière • Indicateurs extra-financiers • Liasse fiscale • Outil CALIFE • Ratios de liquidité • Ratios de rentabilité • Ratios de solvabilité • Soldes intermédiaire de gestion • Structure financière • Tableau de financement • Tableau des flux
	• Comptabilité générale	<ul style="list-style-type: none"> • Budgets • États comptables • Outils et logiciels de comptabilité • Réglementation et normes comptables • Techniques comptables • Techniques de comptabilité bancaire
Langues	• Anglais	
Middle & back	• Bureautique hors Pack Office	

Chargée/Chargé de recouvrement amiable



Attention : Les détails de la compétence sont donnés à titre indicatif et ne sont pas nécessairement à maîtriser pour la compétence dans le métier de cette fiche. Ils serviront à alimenter les fiches pédagogiques en formation.

SAVOIRS	Compétences	Détails
office	• Bureautique Pack Office	<ul style="list-style-type: none"> • Gestion de données - ACCES • Messagerie - OUTLOOK • Publication - POWERPOINT • Tableur - EXCEL • Traitement de texte - WORD
	• Outils et procédures de gestion	<ul style="list-style-type: none"> • Outils de gestion • Procédures de gestion
Offre	• Animation de la relation client	<ul style="list-style-type: none"> • Conduite d'entretien • Dispositifs de communication • Négociation • Outil de requêtage FOCUS • Outils de pilotage et de suivi clients • Prospection et développement • SI décisionnel
	• Offre assurance	<ul style="list-style-type: none"> • Assurance vie • Automobile • Courtage • Emprunteurs • IRD • Prévoyance • Requêtes commerciales • Santé

Chargée/Chargé de recouvrement amiable



Attention : Les détails de la compétence sont donnés à titre indicatif et ne sont pas nécessairement à maîtriser pour la compétence dans le métier de cette fiche. Ils serviront à alimenter les fiches pédagogiques en formation.

SAVOIRS	Compétences	Détails
	• Offre bancaire particulier	<ul style="list-style-type: none">• Banque à distance• Bons et comptes à terme• Comptes courants• Crédits à la consommation• Crédits immobiliers• Critères d'octroi• Éléments constitutifs d'un projet immobilier• Épargne bancaire• Épargne logement• Gamme des crédit immobiliers• Gamme des crédits à la consommation• Livrets d'épargne non réglementés• Livrets d'épargne réglementés• Moyens de paiement• Outils de simulation• Outils de simulation et de souscription IDCHAB• Outils de simulation, de souscription IDCC• Procédures d'instruction et de gestion• Services bancaires aux particuliers• Services liés
	• Offre bancaire professionnel	<ul style="list-style-type: none">• Crédits agri-viti• Crédits aux professionnels - associations - OBNL - collectivités• Financement internationaux• Financements d'acquisition d'entreprises• Financements du cycle d'exploitation• Financements moyen et long terme• Financements structurés• Gestion de trésorerie• Offre commerciale• Outils de simulation, de souscription IDCE• Procédures d'instruction et de gestion

Chargée/Chargé de recouvrement amiable



Attention : Les détails de la compétence sont donnés à titre indicatif et ne sont pas nécessairement à maîtriser pour la compétence dans le métier de cette fiche. Ils serviront à alimenter les fiches pédagogiques en formation.

SAVOIRS	Compétences	Détails
	<ul style="list-style-type: none"> Services bancaires 	<ul style="list-style-type: none"> BAS (Bank as a service) Communication bancaire Flux Franchises Lissage de crédits immobiliers Modes d'amortissement Monétique Outils de tarification TAC et de pilotage Plan de financement Regroupement de crédits Solutions de paiement Tarification des entreprises Tarification des particuliers Tarification des professionnels/agri Tarification des services Taux d'intérêt Taux d'usure Techniques de crédit
Projet et innovation	<ul style="list-style-type: none"> Innovation 	<ul style="list-style-type: none"> Techniques d'idéation
	<ul style="list-style-type: none"> Pilotage de la transformation 	<ul style="list-style-type: none"> Définition / structuration de projet de transformation Gestion des parties prenantes Planification de la transformation Reporting transformation Techniques et processus de transformation
Sécurité	<ul style="list-style-type: none"> Réglementation HSE 	<ul style="list-style-type: none"> Normes HSE
	<ul style="list-style-type: none"> Secours à la personne 	<ul style="list-style-type: none"> Consignes de sécurité N° d'urgence SST Techniques et procédures d'évacuation
	<ul style="list-style-type: none"> Sécurité des biens et des personnes 	<ul style="list-style-type: none"> Conditions d'accès dans les locaux Discrétion Dispositif d'urgence Dispositifs de protection Environnement de travail N° d'appel CRITEL ou PC Sécurité Vigilance VIGIPIRATE

Chargée/Chargé de recouvrement amiable



Attention : Les détails de la compétence sont donnés à titre indicatif et ne sont pas nécessairement à maîtriser pour la compétence dans le métier de cette fiche. Ils serviront à alimenter les fiches pédagogiques en formation.

SAVOIRS	Compétences	Détails
Stratégie	• Sécurité incendie	<ul style="list-style-type: none">• Alerte incendie• Cheminement d'évacuation• Manipulation extincteurs
	• Stratégie commerciale	<ul style="list-style-type: none">• Stratégie de développement de business• Stratégie de distribution• Stratégie de vente
	• Stratégie financière	<ul style="list-style-type: none">• Politique de gestion• Politique de valorisation d'actifs• Politique d'investissement
	• Stratégie juridique	<ul style="list-style-type: none">• Stratégie juridique
	• Stratégie opérationnelle	<ul style="list-style-type: none">• Politique de sécurité• Stratégie achats• Stratégie immobilière• Stratégie qualité• Stratégie supply chain
	• Stratégie sociétale et environnementale	<ul style="list-style-type: none">• Politique environnementale• Politique sociétale

Chargée/Chargé de recouvrement amiable



SAVOIR ETRE	Définitions
Apprendre à apprendre Capacité à rechercher et mobiliser en permanence les moyens de se développer et d'apprendre. Faire évoluer ses pratiques en fonction de ses nouveaux acquis	<ul style="list-style-type: none">• J'identifie les moyens d'améliorer mes méthodes d'apprentissage• Je sollicite le feedback• Je mémorise avec succès de nouvelles connaissances
Assertivité Capacité à exprimer ses pensées et ses besoins sans agressivité, sans passivité, sans manipulation	<ul style="list-style-type: none">• J'instaure une communication basée sur des faits concrets et précis sans laisser la place à l'interprétation• Je confronte les interprétations, je m'intéresse à ce que pensent les autres et accepte le débat
Être acteur du collectif Capacité à s'inscrire et à participer activement à une dynamique collective, à développer une relation de confiance avec les autres personnes de son équipe et fédérer dans un objectif commun	<ul style="list-style-type: none">• Je sais identifier les problématiques de chacun• Je sollicite le bon interlocuteur (interne ou externe) en cas de besoin
Être centré client Capacité à mettre le client externe comme interne au centre de notre attention, à être force de proposition pour répondre au mieux à ses besoins et à ses attentes au service de la performance	<ul style="list-style-type: none">• J'identifie les leviers pour satisfaire mon interlocuteur externe et interne• Je suis attentif et patient
Être proactif Capacité à anticiper et agir de manière proactive pour atteindre un objectif ou résoudre un problème - Capacité à prendre des initiatives, à être prévoyant et à ne pas attendre que les choses se passent avant de réagir	<ul style="list-style-type: none">• J'anticipe les besoins et les attentes des clients et des collègues• J'identifie les risques potentiels et prends des mesures préventives• J'anticipe les différentes solutions envisageables et j'adapte mes préconisations en fonction des événements
Être responsable Capacité à utiliser les moyens à disposition pour atteindre ses objectifs, à prendre de la hauteur et à être responsable de ses choix pour améliorer la performance de son activité et avancer dans un esprit de confiance	<ul style="list-style-type: none">• Je connais les principaux leviers d'action pour améliorer la performance de mon activité• Je suis volontaire au quotidien
Faire preuve de courage Capacité à affronter résolument les questions difficiles et dire ce qui doit être dit	<ul style="list-style-type: none">• Je fais face aux objections et accepte les défis• En cas de désaccord, je canalise la situation et répond de manière appropriée

Chargée/Chargé de recouvrement amiable



SAVOIR ETRE	Définitions
Faire preuve de flexibilité Capacité à s'adapter rapidement et efficacement à des situations changeantes ou imprévues - Capacité à remettre en question ses propres certitudes et de trouver des solutions créatives à des problèmes complexes	<ul style="list-style-type: none">• J'adapte mon approche en fonction des besoins des clients et des collègues• Je m'adapte aux nouveaux processus de travail ou aux nouvelles technologies• J'accepte les commentaires constructifs et en tire des leçons pour améliorer mes performances
Faire preuve d'esprit critique Capacité à identifier l'ensemble des aspects d'un sujet et les examiner d'une manière critique pour formuler un point de vue étayé - Être poussé par le désir d'en savoir plus sur les choses, les personnes ou les événements	<ul style="list-style-type: none">• Capacité à mobiliser ses savoirs, en autonomie, sur des opérations avancées dans un contexte stable• Capacité à analyser et transmettre à un niveau supérieur
Pédagogie Capacité à transmettre ses connaissances et ses expériences d'une manière structurée, cohérente et adaptée aux interlocuteurs pour leur permettre de les mettre en pratique	<ul style="list-style-type: none">• J'adopte un discours clair, compréhensible et simple pour transmettre mes connaissances• J'adapte mon discours aux profils de mes interlocuteurs
Porter nos valeurs Capacité à s'inscrire dans les valeurs portées par le groupe en tant qu'entreprise à mission – diversité, inclusion, équité, exemplarité, droit à l'erreur – et à les diffuser dans ses pratiques et à ses collaborateurs	<ul style="list-style-type: none">• Je connais les lignes de conduites prônées par le groupe• Je comprends les implications de cet engagement dans mon quotidien• J'applique les valeurs du groupe au quotidien
Savoir communiquer Capacité à écouter et comprendre - Savoir appréhender les différentes techniques de communication (écrit, oral, non-verbal), adapter sa communication et faire preuve de pédagogie	<ul style="list-style-type: none">• Je sais faire preuve d'empathie• Je m'adapte à mon interlocuteur• Je choisis le canal de communication pertinent