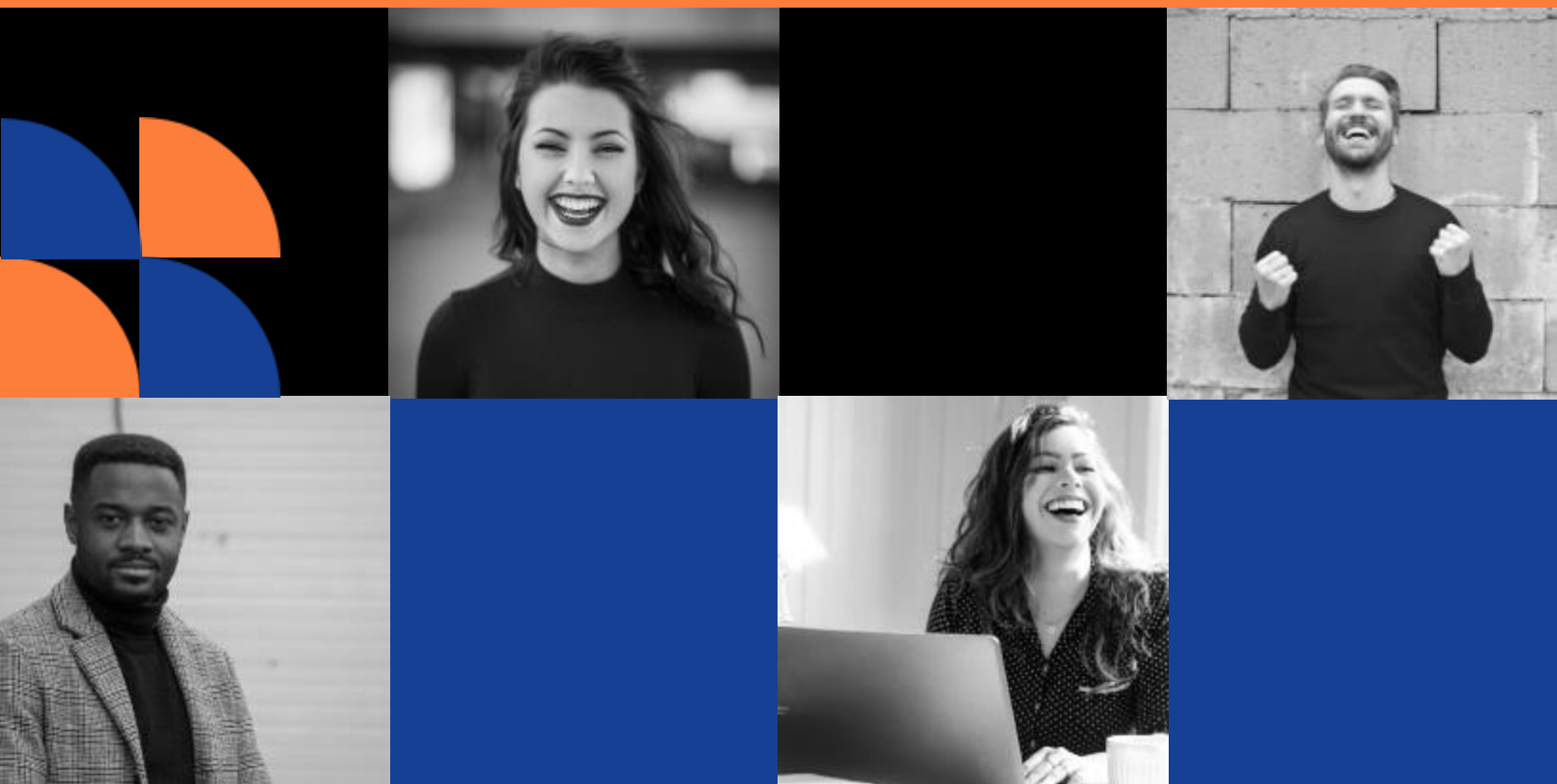


Mon Métier de Chargé/Chargée de Recouvrement Amiable



Chargé/Chargée 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

- Evaluer 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 : Particuliers, Support, ...



Chargé/Chargée de Recouvrement Amiable



LES COMPÉTENCES		
SAVOIR-FAIRE	SAVOIRS	SAVOIR-ÊTRE
Analyse	Conformité	Apprendre à apprendre
Gestion	Droit	Assertivité
Gestion de risque	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 & Innovation	Faire preuve de flexibilité
	Stratégie	Faire preuve d'esprit critique
	Sécurité	Pédagogie
		Porter nos valeurs
		Savoir communiquer

Chargé/Chargée 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 scénarii possibles et leurs enjeux• Formaliser la réponse adaptée au besoin, la transmettre aux interlocuteurs concernés et s'assurer de sa bonne compréhension
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
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
Négociation	<ul style="list-style-type: none">• Identifier les éléments nécessaires à la négociation, fixer les objectifs, le champ et les limites, préparer l'argumentation• Créer des conditions propices à la négociation avec les parties prenantes• Argumenter sur la base d'éléments tangibles et factuels• Trouver un accord et conclure dans le respect des objectifs et des intérêts de chacun
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

Chargé/Chargée 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	<ul style="list-style-type: none"> Conformité LCB-FT 	Déclaration de soupçon Droits de communications 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
	<ul style="list-style-type: none"> Conformité Déontologie 	Conflits d'intérêts client/salarié Corruption Faculté de signalement Listes de surveillance et d'interdiction Suivi du Personnel Sensible
	<ul style="list-style-type: none"> Conformité Ethique 	Politique interne d'entrée en relation
	<ul style="list-style-type: none"> Dispositifs tutélaires et de contrôle 	Contrôle de second niveau CINTMT Relations avec les autorités de tutelle Reporting
	<ul style="list-style-type: none"> Risques 	Cartographie des risques Risques de marchés Risques de taux Risques opérationnels
Droit	<ul style="list-style-type: none"> Droit civil 	Contrats et obligations Droit de la famille Droit de la responsabilité civile Droit des personnes
	<ul style="list-style-type: none"> Droit des assurances 	Des biens Des personnes et des professionnels
	<ul style="list-style-type: none"> Droit fiscal 	Contrôle fiscal et contentieux fiscal Fiscalité corporate Fiscalité internationale Fiscalité patrimoniale
	<ul style="list-style-type: none"> Droit immobilier 	Assurance Baux commerciaux Construction... Copropriétés Location Transaction Urbanisme
	<ul style="list-style-type: none"> Droit international privé 	Droit international privé
	<ul style="list-style-type: none"> Droit pénal 	Le droit pénal général Le droit pénal spécial Procédure pénale

Chargé/Chargée 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	<ul style="list-style-type: none"> • Critères ESG 	Critères de gouvernance Critères environnementaux Critères sociaux
	<ul style="list-style-type: none"> • Enjeux sociaux et sociétaux 	Culture Diversité Egalité Handicap Inclusion Précarité Vivre ensemble
	<ul style="list-style-type: none"> • Mutualisme 	Raison d'être et valeurs Spécificités du modèle et ses axes d'évolutions Structure organisationnelle
	<ul style="list-style-type: none"> • Politique & Ambitions Groupe 	Agora et vie mutualiste
Finance	<ul style="list-style-type: none"> • Comptabilité analytique 	Comptabilité extra-financière 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
	<ul style="list-style-type: none"> • Comptabilité générale 	Budgets Etats comptables Outils et logiciels de comptabilité Réglementation et normes comptables Techniques comptables Techniques de comptabilité bancaire
Langues	<ul style="list-style-type: none"> • Anglais 	
Middle & Back Office	<ul style="list-style-type: none"> • Bureautique hors Pack Office 	
	<ul style="list-style-type: none"> • Bureautique Pack Office 	Gestion de données - ACCES Messagerie - OUTLOOK Publication - POWERPOINT Tableur - EXCEL Traitement de texte - WORD
	<ul style="list-style-type: none"> • Outils et procédures de gestion 	Outils de gestion Procédures de gestion

Chargé/Chargée 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	<ul style="list-style-type: none"> • Animation de la relation client 	Conduite d'entretien Dispositifs de communication Négociation Outils de pilotage et de suivi clients Prospection & Développement
	<ul style="list-style-type: none"> • Offre Assurance 	Assurance vie Automobile Courtage Emprunteurs IRD Prévoyance Santé
	<ul style="list-style-type: none"> • Offre bancaire Particulier 	Crédits à la consommation Crédits immobiliers Epargne bancaire Services bancaires aux particuliers
	<ul style="list-style-type: none"> • Offre bancaire Professionnel 	Crédits agri-viti Crédits aux professionnels - associations - OBNL - collectivités Gestion de trésorerie
	<ul style="list-style-type: none"> • Services bancaires 	BAS (Bank as a service) Les techniques de crédit Solutions de paiement Tarification des services
Projet & Innovation	<ul style="list-style-type: none"> • Innovation 	Techniques d'idéation
	<ul style="list-style-type: none"> • Pilotage de la transformation 	Définition / structuration de projet de transformation Gestion des parties prenantes Planification de la transformation Reporting Transformation Techniques et processus de transformation

Chargé/Chargée 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	• Stratégie Commerciale	Stratégie de développement de business Stratégie de distribution Stratégie de vente
	• Stratégie financière	Politique de gestion Politique de valorisation d'actifs Politique d'investissement
	• Stratégie juridique	Stratégie juridique
	• Stratégie opérationnelle	Politique de sécurité Stratégie Achats Stratégie immobilière Stratégie Qualité Stratégie Supply Chain
	• Stratégie sociétale et environnementale	Politique environnementale Politique sociétale
Sécurité	• Règlementation HSE	Normes HSE
	• Secours à la personne	Consignes de sécurité Les N° d'urgence SST Techniques et procédures d'évacuation
	• Sécurité des biens et des personnes	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
	• Sécurité Incendie	Alerte incendie Cheminement d'évacuation Manipulation extincteurs

Chargé/Chargée de Recouvrement Amiable



SAVOIR ETRE	Définitions
<p>Apprendre à apprendre</p> <p>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</p>	<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
<p>Assertivité</p> <p>Capacité à exprimer ses pensées et ses besoins sans agressivité, sans passivité, sans manipulation</p>	<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
<p>Être acteur du collectif</p> <p>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</p>	<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
<p>Être centré client</p> <p>Capacité à mettre le client 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</p>	<ul style="list-style-type: none">• J'identifie les leviers pour satisfaire mon interlocuteur externe et interne• Je suis attentif et patient
<p>Être proactif</p> <p>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</p>	<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
<p>Être responsable</p> <p>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</p>	<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

Chargé/Chargée de Recouvrement Amiable



SAVOIR ETRE	Définitions
<p>Faire preuve de courage</p> <p>Capacité à affronter résolument les questions difficiles et dire ce qui doit être dit</p>	<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
<p>Faire preuve de flexibilité</p> <p>Capacité de 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</p>	<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
<p>Faire preuve d'esprit critique</p> <p>Capacité à identifier l'ensemble des aspects d'un sujet et les examiner d'une manière critique pour formuler un point de vue étayé. Etre poussé par le désir d'en savoir plus sur les choses, les personnes ou les événements</p>	<ul style="list-style-type: none">• J'adopte une démarche rigoureuse pour collecter l'ensemble des informations nécessaires à une compréhension approfondie du sujet• Je distingue les interprétations, les hypothèses, les opinions et les évalue afin de poser une analyse objective du sujet
<p>Pédagogie</p> <p>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</p>	<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
<p>Porter nos valeurs</p> <p>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</p>	<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
<p>Savoir communiquer</p> <p>Capacité à écouter et comprendre. Savoir appréhender les différentes techniques de communication (écrit, oral, non-verbal), adapter sa communication et faire preuve de pédagogie</p>	<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